

## ДОГОВІР

### про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення

м. Київ \_\_\_\_\_ 201\_\_ р.  
**ТОВ «Водоканал-сервіс»** (далі – *виконавець*) в особі директора Ведмідя Андрія Станіславовича, що діє на підставі статуту, з однієї сторони, і

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я та по батькові) фізичної особи або (найменування юридичної особи),

яка (який) є власником (наймачем, орендарем) житлового та нежитлового приміщення (будинку садибного типу, квартири, господарських та інших нежитлових приміщень) за адресою: \_\_\_\_\_ (далі – *споживач*), з другої сторони, уклали цей договір про нижченаведене:

#### 1. Предмет договору

1.1. Виконавець зобов'язується своєчасно надавати споживачеві відповідної якості послуги з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, а споживач зобов'язується своєчасно оплачувати надані послуги за встановленими тарифами у строки і на умовах, що передбачені договором.

1.2. Суб'єкти користування послугами:

- власник (наймач, орендар) житлового приміщення (квартири) та члени його сім'ї - \_\_\_\_\_ (кількість осіб);

- власник (орендар) нежитлового приміщення \_\_\_\_\_;

1.3. Характеристика об'єкта надання послуг:

опалювальна площа (об'єм) квартири \_\_\_\_\_ м<sup>2</sup> (\_\_\_\_\_ м<sup>3</sup>);

Характеристика засобів обліку води і теплової енергії:

Порядковий номер	Вид засобу обліку води і теплової енергії	Тип засобу обліку води і теплової енергії	Заводський номер	Перше показання	Місце встановлення	Примітка
1.	ХВП					
2.	ХВП					
3.	ГВП					
4.	ГВП					

#### 2. Тарифи на послуги та їх загальна вартість

2.1. Тарифи на послуги становлять:

<i>Тарифи на комунальні послуги та їх загальна вартість, затверджені Розпорядженнями КМДА із змінами та доповненнями: № 857 від 31.05.2011, № 858 від 31.05.2011, № 2380 від 15.12.2011</i>			
Послуга	При сплаті числа:	При наявності засобу обліку	По нормі (без засобу обліку) в місяць
з централізованого постачання холодної води	не пізніше 20	<b>1,80</b> грн./м3	<b>9,90</b> грн./особа
	після 20	<b>1,98</b> грн./м3	<b>10,89</b> грн./особа
з централізованого постачання гарячої води	не пізніше 20	<b>14,86</b> грн./м3	<b>52,01</b> грн./особа
	після 20	<b>15,89</b> грн./м3	<b>55,61</b> грн./особа
з централізованого опалення	не пізніше 20	<b>237,70</b> грн./Гкал	<b>2,91</b> грн./м2
	після 20	<b>253,15</b> грн./Гкал	<b>3,10</b> грн./м2
з водовідведення холодної води	не пізніше 20	<b>1,38</b> грн./м3	<b>7,59</b> грн./особа
	після 20	<b>1,52</b> грн./м3	<b>8,36</b> грн./особа
з водовідведення гарячої води	не пізніше 20	<b>1,38</b> грн./м3	<b>4,83</b> грн./особа
	після 20	<b>1,52</b> грн./м3	<b>5,32</b> грн./особа

2.2. Тарифи на зазначені послуги встановлюються і змінюються уповноваженими органами згідно з чинним законодавством і не потребують узгодження.

2.3. Плата за надані послуги за наявності засобів обліку води і теплової енергії справляється за їх показаннями згідно з пунктами 10-13 Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затверджених постановою Кабінету міністрів України від 21.07.2005 № 630 (далі - Правила).

2.4. Наявність пільг з оплати послуг \_\_\_\_\_ (назва законодавчого акта, відсотків).

#### 3. Оплата спожитих послуг

3.1. Розрахунковим періодом є календарний місяць. Платежі вносяться не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим.

3.2. Послуги оплачуються в безготівковій формі.

3.3. За наявності у квартирі засобів обліку води і теплової енергії справляння плати за нормативами (нормами) споживання не допускається, крім випадків, передбачених договором на встановлення засобів обліку.

3.4. За централізоване опалення квартири плата справляється за нормативами (нормами) споживання (для будинків, обладнаних приладами обліку теплової енергії – згідно з їх показаннями) та додатково за перевищення розрахункової потужності приладів опалення (радіаторів) на \_\_\_\_\_ % - \_\_\_\_\_ гривень.

3.5. Плата за послуги вноситься на розрахунковий рахунок р/р 26005001003192 в ПАТ «Радикал банк», МФО 319111, ЄДРПОУ 37880620.

3.6. За несвоєчасне внесення плати із споживача стягується пеня у розмірі, встановленому законом, \_\_\_\_\_ %.

3.7. У разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання, виконавець проводить перерахунок розміру плати.

#### 4. Права та обов'язки сторін

##### 4.1. Споживач має право на:

4.1.1. отримання своєчасно та належної якості послуг згідно із законодавством та умовами цього договору;

4.1.2. отримання в установленому законодавством порядку інформації про перелік послуг, їх вартість, загальну суму місячного платежу, структуру тарифів, нормативів (норм) споживання, режиму надання послуг, їх споживчі властивості;

4.1.3. відшкодування збитків, завданих його майну та/або приміщенню, шкоди, заподіяної його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг;

4.1.4. зменшення розміру плати в разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання;

4.1.5. усунення виконавцем виявлених недоліків у наданні послуг протягом строку, встановленого нормами чинного законодавства;

4.1.6. несплату вартості послуг за період тимчасової відсутності споживача і членів його сім'ї (у разі відключення виконавцем холодної та гарячої води і опломбування запірних вентилів у квартирі та відновлення надання відповідних послуг шляхом зняття пломб за власний рахунок протягом доби згідно з письмовою заявою);

4.1.7. зменшення розміру плати за послуги у разі тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї на підставі письмової заяви та офіційного документа, що підтверджує його/їх відсутність (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання);

4.1.8. перевірку кількісних та/або якісних показників надання послуг (якість і тиск води, температура гарячої води, температура повітря у приміщеннях тощо) у порядку, встановленому

- Правилами, іншими актами законодавства України та цим договором. Витрати, пов'язані з перевіркою кількісних і якісних показників надання послуг, відшкодовуються виконавцем у разі обґрунтованості звернення споживача та споживачем - у разі необґрунтованості такого звернення;
- 4.1.9. установа за власний рахунок квартирних засобів обліку води і теплової енергії та взяття їх на абонентський облік;
- 4.1.10. періодичну повірку, обслуговування та ремонт квартирних засобів обліку, у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж;
- 4.1.11. ознайомлення з нормативно-правовими актами у сфері житлово-комунальних послуг;
- 4.1.12. внесення за погодженням з виконавцем у договір змін, що впливають на розмір плати за послуги;
- 4.1.13. звільнення від плати за послуги у разі їх ненадання та отримання компенсації за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;
- 4.1.14. укладення з виконавцем договору про заміну або ремонт технічно несправних санітарно-технічних приладів, пристроїв, обладнання та квартирних засобів обліку.

#### **4.2. Споживач зобов'язаний:**

- 4.2.1. оплачувати послуги в установленій договором строк;
- 4.2.2. повідомляти виконавця про осіб, строк тимчасового проживання яких у квартирі перевищив місяць, а також протягом місяця про зміни, що відбулися у стані санітарно-технічного та інженерного обладнання (за умови проведення розрахунків за надані послуги згідно з нормативами (нормами) споживання);
- 4.2.3. забезпечити доступ до відповідної інженерної мережі, арматури, квартирних засобів обліку води і теплової енергії представників виконавця за наявності в них відповідного посвідчення для:
- ліквідації аварій - цілодобово;
  - встановлення і заміни санітарно-технічного та інженерного обладнання, проведення технічного та профілактичного огляду, зняття контрольних показань засобів обліку води і теплової енергії - згідно з вимогами нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;
- 4.2.4. дотримуватися вимог нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;
- 4.2.5. забезпечувати цілісність квартирних засобів обліку води і теплової енергії та не втручатися в їх роботу;
- 4.2.6. у разі несвоєчасного внесення плати за послуги сплачувати пеню в установленому законом та цим договором розмірі;
- 4.2.7. повідомляти у десятиденний строк виконавця про втрату права на пільги;
- 4.2.8. своєчасно вживати заходів до усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;
- 4.2.9. за власний рахунок проводити ремонт та заміну санітарно-технічних приладів, пристроїв та обладнання, що вийшли з ладу з його вини;
- 4.2.10. своєчасно проводити підготовку квартири і його санітарно-технічних приладів, пристроїв та обладнання до експлуатації в осінньо-зимовий період;
- 4.2.11. у разі встановлення виконавцем факту несанкціонованого втручання в роботу засобів обліку води і теплової енергії відшкодовувати вартість робіт з проведення їх експертизи, метрологічної повірки та ремонту згідно із законодавством;
- 4.2.12. відшкодовувати виконавцю витрати з проведення аналізу якісних показників послуг у разі необґрунтованості претензій.

#### **4.3. Виконавець має право:**

- 4.3.1. нараховувати у разі несвоєчасного внесення споживачем плати за надані послуги пеню у розмірі, встановленому законодавством і цим договором;
- 4.3.2. вносити за погодженням із споживачем зміни у цей договір, що впливають на розмір плати за послуги з оформленням додатка до нього;
- 4.3.3. вимагати від споживача дотримання нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;

- 4.3.4. вимагати від споживача своєчасного усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартості відповідних робіт;
- 4.3.5. доступу до приміщення споживача для ліквідації аварій, у тому числі несанкціонованого, відповідно до встановленого законом порядку усунення недовілок у роботі санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічного та профілактичного огляду і перевірки показань квартирних засобів обліку води і теплової енергії відповідно до законодавства;
- 4.3.6. у разі виникнення сумнівів щодо правильності показань квартирних засобів обліку води і теплової енергії звернутися до акредитованої лабораторії для проведення експертизи їх технічного стану та метрологічної повірки.

#### **4.4. Виконавець зобов'язаний:**

- 4.4.1. своєчасно надавати споживачу послуги в установлених обсягах, належної якості, безпечно для його життя, здоров'я та які не спричиняють шкоди його майну, відповідно до вимог законодавства, Правил та цього договору;
- 4.4.2. інформувати споживача про адресу та номер телефону диспетчерської, аварійної або аварійно-диспетчерської служби (зазначаються в договорі і рахунках на сплату послуг, а також розміщуються на дошках оголошень в усіх під'їздах багатоквартирного будинку, а також на дошках оголошень, розташованих поблизу житлового будинку);
- 4.4.3. надавати споживачеві в установленому порядку інформацію про перелік послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру тарифів, нормативи (норми) споживання, режим надання послуг, їх споживчі властивості, якісні показники надання послуг, граничні строки усунення аварій або інших порушень порядку надання послуг, а також інформацію про Правила (зазначається у цьому договорі, а також розміщується на дошці оголошень у приміщенні виконавця);
- 4.4.4. контролювати установлені міжповіркові інтервали, проводити періодичну повірку квартирних засобів обліку, їх обслуговування та ремонт, у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж;
- 4.4.5. проводити два рази на рік перевірку стану внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку із складенням відповідного акта;
- 4.4.6. узгодити із споживачем не пізніше ніж за три робочих дні до проведення планових робіт всередині житлового приміщення час доступу до такого приміщення з наданням йому відповідного письмового повідомлення;
- 4.4.7. повідомляти споживача про плановану перерву в наданні послуг через засоби масової інформації, а також письмово не пізніше ніж за 10 днів до її настання (крім перерви, що настає внаслідок аварії або дії непереборної сили) із зазначенням причини та часу перерви в наданні послуг;
- 4.4.8. відновлювати надання послуг за письмовою заявою споживача шляхом зняття протягом доби пломб із запірних вентилів у квартирі;
- 4.4.9. забезпечувати за заявою споживача взяття у тижневий строк на абонентський облік квартирних засобів обліку;
- 4.4.10. утримувати внутрішньобудинкові мережі у належному технічному стані, здійснювати їх технічне обслуговування та ремонт;
- 4.4.11. інформувати споживача протягом доби з дня виявлення недовілок у роботі внутрішньобудинкових інженерних систем та/або інженерного обладнання, що розташовані за межами багатоквартирного будинку або житлового будинку (у разі його особистого звернення - невідкладно), про причини та очікувану тривалість зупинення надання послуг або обмеження їх кількості, а також про причини порушення якісних показників надання послуг;
- 4.4.12. усувати аварії та інші порушення порядку надання послуг, а також виконувати заявки споживачів у строк, установлений законодавством і цим договором;
- 4.4.13. вести облік скарг (заяв, вимог, претензій) споживачів щодо кількості та якості надання послуг, а також облік їх виконання;

4.4.14. зменшувати розмір плати за послуги у разі тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї на підставі письмової заяви та офіційного документа, що підтверджує його/їх відсутність (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання);

4.4.15. звільняти від плати за послуги у разі їх ненадання та виплачувати компенсацію за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;

4.4.16. проводити перерахунок розміру плати за надання послуг у разі ненадання їх або надання не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання, в порядку, встановленому нормами чинного законодавства України та визначеному цим договором;

4.4.17. своєчасно проводити за власний рахунок роботи з усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;

4.4.18. відшкодувати збитки, завдані майну та/або приміщенню споживача та/або членів його сім'ї, шкоду, що заподіяна його життю чи здоров'ю внаслідок ненадання або ненадання послуг, а також моральну шкоду в порядку та розмірі, які визначаються відповідно до законодавства і цього договору;

4.4.19. сплачувати споживачу неустойку (штраф, пеню) у разі ненадання послуг або надання послуг неналежної якості у порядку та у випадках, передбачених законодавством і цим договором;

4.4.20. виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства та цього договору.

## 5. Відповідальність сторін

5.1. Споживач несе відповідальність згідно із законодавством і цим договором за:

5.1.1. недотримання вимог нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;

5.1.2. несвоєчасне внесення платежів за послуги - шляхом сплати пені;

5.1.3. втручання у роботу засобів обліку води і теплової енергії;

5.1.4. порушення зобов'язань, установлених законодавством і цим договором.

5.2. Виконавець несе відповідальність у разі:

5.2.1. ненадання надання або ненадання послуг, що призвело до заподіяння збитків, завданих майну та/або приміщенню споживача, шкоди, що заподіяна його життю чи здоров'ю, - шляхом відшкодування збитків;

5.2.2. надання послуг не в повному обсязі, зниження їх якості, зокрема зниження їх кількісних та/або якісних показників - шляхом зменшення розміру плати та виплати споживачеві компенсації за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт у розмірі, встановленому законодавством, \_\_\_\_\_ відсотків місячної плати за послугу за кожен добу її ненадання;

5.2.3. порушення прав споживачів згідно із законодавством;

5.2.4. порушення зобов'язань, установлених цим договором або законодавством.

## 6. Точки розподілу, в яких здійснюється передача послуг від виконавця споживачеві

6.1. Точками розподілу, в яких здійснюється передача послуг від виконавця споживачеві, є: у багатоквартирному будинку послуги з:

- централізованого опалення - відгалуження від стояків у межах квартири;
- постачання холодної та гарячої води - після першої водозапірної арматури на відгалуженні від стояка у квартирі споживача;
- водовідведення - зливний отвір санітарно-технічних приладів;

## 7. Порядок встановлення факту ненадання або ненадання послуг та розв'язання спорів

7.1. У разі ненадання надання або ненадання послуг виконавцем споживач повідомляє про це виконавця в усній формі за допомогою телефонного зв'язку чи у письмовій формі за адресами, що зазначені в цьому договорі.

У повідомленні зазначається прізвище, ім'я та по батькові, точна адреса проживання споживача, а також найменування виду ненадання наданої або ненадання послуги. Повідомлення споживача незалежно від його форми (усна або письмова) обов'язково реєструється представником виконавця у журналі реєстрації заявок споживачів. Представник виконавця зобов'язаний повідомити споживачеві відомості про особу, яка прийняла повідомлення (прізвище, ім'я та по батькові), реєстраційний номер повідомлення та час його прийняття.

7.2. Представник виконавця, якому відомі причини ненадання надання або ненадання послуг, зобов'язаний невідкладно повідомити про це споживача та зробити відповідну відмітку в журналі реєстрації заявок, що є підставою для визнання виконавцем факту ненадання надання або ненадання послуг.

7.3. Представник виконавця, якому не відомі причини ненадання надання або ненадання послуг, зобов'язаний узгодити з виконавцем точний час та дату встановлення факту ненадання послуг, надання їх не у повному обсязі або перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг. У разі необхідності проведення такої перевірки у приміщенні споживача представник виконавця повинен з'явитися до споживача не пізніше визначеного у договорі строку.

7.4. У разі незгоди з результатами перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг споживач і виконавець визначають час і дату повторної перевірки, для проведення якої запрошується представник уповноваженого органу виконавчої влади та/або органу місцевого самоврядування, а також представник об'єднання споживачів. За результатами проведення повторної перевірки складається акт про ненадання надання або ненадання послуг, який підписується споживачем (його представником), представником виконавця, представниками уповноваженого органу виконавчої влади та/або органу місцевого самоврядування, а також представником об'єднання споживачів.

7.5. За результатами перевірки складається акт-претензія про ненадання надання або ненадання послуг (далі - акт-претензія), який підписується споживачем та представником виконавця згідно з додатком 2 до Правил. Акт-претензія складається у двох примірниках по одному для споживача та виконавця.

7.6. У разі неприбуття представника виконавця в установлений договором строк для проведення перевірки кількісних та/або якісних показників або необгрунтованої відмови від підписання акта-претензії такий акт вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі.

7.7. Акт-претензія реєструється уповноваженими особами виконавця у журналі реєстрації актів-претензій згідно з додатком 3 до Правил. Виконавець зобов'язаний розглянути такий акт і повідомити протягом трьох робочих днів споживача про її задоволення або про відмову у задоволенні з обгрунтуванням причин такої відмови. У разі ненадання протягом установленого строку виконавцем відповіді вважається, що він визнав викладені в акті-претензії факти ненадання надання або ненадання послуг. Спори щодо задоволення претензій споживачів розв'язуються у суді. Споживач має право на досудове розв'язання спору шляхом задоволення пред'явленої претензії.

## 8. Форс-мажорні обставини

8.1. Сторони звільняються від відповідальності згідно з цим договором у разі настання дії непереборної сили (дії надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру), яка унеможливує надання відповідної послуги згідно з умовами договору.

## 9. Строк дії договору

9.1. Цей договір укладається на \_\_\_\_\_ і набирає чинності з "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_ року, відповідно до ч. 3 ст. 631 Цивільного кодексу України. Договір вважається щороку продовженим, якщо за місяць до закінчення строку його дії однією із сторін не буде письмово заявлено про його розірвання або необхідність перегляду.

9.2. Договір може бути розірваний достроково у разі:

- зникнення потреби в отриманні послуги або відмови споживача від користування послугами виконавця;
- переходу права власності (користування) на квартиру (будинок садибного типу) до іншої особи;
- невиконання умов договору сторонами договору.

9.3. Договір складено у двох примірниках, один з яких зберігається у споживача, другий - у виконавця.

## 10. Інші умови

10.1. Своім підписом під цим договором Споживач дає свою згоду на обробку Виконавцем персональних даних Споживача, яка здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

10.2. У разі зміни даних, вказаних у пункті 2 Договору, та настання інших змін, що стосуються правовідносин за цим договором, Сторони зобов'язуються повідомляти одна одну письмово протягом 7 робочих днів з дати настання таких змін.

10.3. Внесення змін до умов цього договору відбувається шляхом укладання сторонами додаткової угоди до цього договору, якщо інше не передбачено законодавством.

10.4. Спори, що можуть виникнути у процесі виконання цього договору, сторони намагатимуться вирішувати шляхом переговорів. Не врегульовані питання вирішуються у судовому порядку.

10.5. У разі встановлення виконавцем факту несанкціонованого втручання в роботу засобів обліку води і теплової енергії, Споживач зобов'язаний сплачувати за надані послуги згідно з нормативами (нормами) споживання за період з моменту останнього зняття контрольних показань засобів обліку води і теплової енергії до моменту встановлення факту несанкціонованого втручання.

10.6. У разі відмови в допуску до відповідної інженерної мережі, арматури, квартирних засобів обліку води і теплової енергії представників виконавця за наявності в них відповідного посвідчення для проведення технічного та профілактичного огляду, зняття контрольних показань засобів обліку води і теплової енергії, Споживач зобов'язаний сплачувати за надані послуги згідно з нормативами (нормами) споживання за період з моменту останнього зняття контрольних показань засобів обліку води і теплової енергії.

## 11. Адреси та реквізити сторін

### Виконавець

ТОВ «ВОДОКАНАЛ-СЕРВІС»  
м. Київ, вул. Електротехнічна, 16 а  
р/р 26005001003192 в ПАТ «Радикал банк»  
МФО 319111  
ЄДРПОУ 37880620

Директор

А.С.Ведмідь

М.П.

### Споживач

П.І.Б.

Адреса:

Ідент. №

Паспорт серії \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ виданий

(підпис) ПІБ

М.П.

## Телефони спеціального виклику у разі виникнення аварій та інших надзвичайних ситуацій

Аварійні та ремонтні служби внутрішньообудинкових мереж  
Виконавець послуг: ТОВ «ВОДОКАНАЛ-СЕРВІС», м. Київ, вул.  
Електротехнічна, 16 а, тел. 277-2178

**Органи, які відповідно до законодавства здійснюють контроль за дотриманням правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення:**

Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України  
адреса: 03150, м. Київ, вул. Димитрова, 24 телефон (044) 207-18-04

Державна архітектурно-будівельна інспекція:  
адреса: 01133, м. Київ, бульв. Лесі Українки, 26 телефон (044) 291-69-04

Виконавчий орган Київської міської ради (Київська міська державна адміністрація)  
адреса: 01044, м. Київ, вул. Хрещатик, 36, телефон (044) 15-51 (зі стаціонарного)  
205-73-37 (з мобільного)