

Особовий рахунок

Код споживача \_\_\_\_\_

## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР (ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ)

з індивідуальним споживачем про надання послуг

з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20 2 \_\_\_\_ р.

КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ “ ПОЛТАВАВОДОКАНАЛ ” (код ЄДРПОУ03361661), з однієї сторони, і будь-яка фізична особа, фізична особа-підприємець або юридична особа, що є власником (співвласником, користувачем) нерухомого майна багатоквартирного будинку – індивідуальний споживач, який прийняв (акцептував) дану пропозицію (надалі – Споживач) з іншого боку, далі разом – Сторони, а кожний окремо – Сторона, уклали даний Договір (далі – Договір), адресований необмеженому колу осіб, який є офіційною публічною пропозицією (офертою) Виконавця укласти з будь-яким Споживачем Договір про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення (без обслуговування внутрішньобудинкових систем). При фактичному отриманні та оплаті Послуг Виконавця, Споживачі приймають умови цього Договору про нижченаведене.

### ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Цей Договір укладається шляхом надання повної й безумовної згоди (акцепту) Споживача на укладення Договору в повному обсязі, без підпису письмового примірника Договору С сторонами.
2. Договір має юридичну силу відповідно до ст. ст. 633, 641, 642 Цивільного кодексу України і є рівносильним Договору, підписаному Сторонами.
3. Споживач підтверджує факт ознайомлення та згоди з усіма умовами цього Договору в повному обсязі шляхом акцептування .
4. Будь-яка з наступних дій вважається акцептом (прийняттям) цього договору публічної оферти :
  - факт отримання послуг з централізованого водопостачання та/або водовідведення;
  - оплата Послуг Виконавця на умовах та в порядку, визначеними цим Договором та у відповідності до статті 9 Закону України «Про житлово-комунальні послуги»;
  - письмова заява Споживача про прийняття умов цього Договору на адресу Виконавця;
  - реєстрація в Особистому кабінеті на на сайті [www . vodokanal . poltava . ua](http://www.vodokanal.poltava.ua) .
5. Укладаючи цей Договір Споживач автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень цього Договору та вс їх додатків , які є невід’ємними частинами Договору.
6. Якщо Споживач не згодний з умовами Договору, він не має права користуватися Послугами .
7. За згодою Сторін цей Договір може бути укладений в письмовій формі у двох оригінальних примірниках, по одному для кожної із Сторін.

### ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 8 . Виконавець зобов’язується своєчасно надавати С поживачеві послуги з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення (далі - послуги), а С поживач зобов’язується оплачувати надані послуги за тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у порядку, строки та на умовах, що передбачені Д оговором.
- 9 . Виконавець забезпечує якість питної води відповідно до вимог державних санітарних норм і правил з тиском питної води відповідно до параметрів, встановлених державними будівельними нормами, на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги В иконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку.
- 10 . Послуги надаються С поживачеві безперервно, крім перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України “ Про житлово-комунальні послуги ”. Послуга з централізованого водовідведення надається у мережі В иконавця з мереж С поживача за умови справності мереж С поживача.
- 11 . Інформація про С поживача:
  - 1) власник (співвласник, користувач) житлового приміщення (квартири) та члени його сім’ї \_\_\_\_\_ осіб;  
(словами)
  - 2) адреса об’єкта водоспоживання: \_\_\_\_\_ ;
  - 3 ) номер контактного телефону С поживача \_\_\_\_\_ ;
  - 4 ) характеристика вузлів розподільного обліку води:

№ п/п	Найменування та умовне позначення типу засобу вимірювальної техніки	Заводський номер	Перше показання /дата	Місце встановлення	Дата останньої періодичної повірки, міжповірочний інтервал	Примітка

У разі внесення змін до характеристики вузлів розподільного обліку води такі зміни вважаються внесеними до договору шляхом належного оформлення акта взяття на абонентський облік.

12 . Обслуговування, поточний та капітальний ремонт внутрішньобудинкових систем, що забезпечують надання послуг у багатоквартирному будинку, здійснюються С поживачами або уповноваженими на виконання таких робіт особами за рахунок споживачів.

#### РОЗМІР ПЛАТИ ЗА ПОСЛУГИ

13 . Тарифи на послуги встановлюються уповноваженими законом державними органами або органами місцевого самоврядування відповідно до закону та становлять:

на послугу з централізованого в одопостачання \_\_\_\_\_ гривень за 1 куб. метр;

на послугу з централізованого водовідведення \_\_\_\_\_ гривень за 1 куб. метр;

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну тарифів на послуги виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це споживачам із зазначенням рішення відповідних органів.

У разі зміни тарифів у період дії договору нові тарифи застосовуються з моменту їх введення в дію без внесення додаткових змін до договору.

14 . Плата за послуги складається з:

1) плати за послугу, що розраховується виходячи з розміру затверджених тарифів на послугу та обсягу спожитих послуг, визначеного відповідно до законодавства;

2) плати за абонентське обслуговування, граничний розмір якої визначається Кабінетом Міністрів України.

Плата за абонентське обслуговування становить \_\_\_\_\_ гривень на місяць.

У разі зміни розміру плати за абонентське обслуговування у період дії договору, нова плата за абонентське обслуговування застосовується з моменту її введення в дію без додаткових змін до договору.

Витрати Виконавця на обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку ( їх складових частин) відшкодовуються споживачами шляхом сплати Виконавцю плати за абонентське обслуговування.

#### ОБЛІК ТА ПОРЯДОК ОПЛАТИ ПОСЛУГ

15 . Оператор зовнішніх інженерних мереж, до яких приєднана будівля, має право доступу до приміщень у будівлі, де встановлено вузли комерційного обліку, для проведення їх обслуговування та/або заміни, а також для зняття показань.

16 . Виконавець має право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки схоронності таких вузлів обліку та зняття показань.

17 . Виконавець або визначена споживачами особа, що здійснює розподіл обсягів послуг, визначених за допомогою вузла комерційного обліку, між споживачами, має право доступу до приміщень, в яких встановлено вузли розподільного обліку, за показаннями яких здійснюється такий розподіл.

18 . Уповноважені посадові особи органів ліцензування, органів місцевого самоврядування мають право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки наявності, функціонування таких вузлів та здійснення контролю за правильністю зняття показань.

19 . Споживач або його представник має право доступу до місць встановлення вузлів комерційного обліку для проведення перевірки їх схоронності та зняття показань.

20 . Для отримання доступу до вузлів обліку оператор зовнішніх інженерних мереж, Виконавець, уповноважені посадові особи органів ліцензування, органів місцевого самоврядування звертаються до С поживача за допомогою телефонного зв'язку або в письмовій формі за поштовою або електронною адресою, що зазначена у договорі, щодо доступу до вузлів обліку із зазначенням його мети і дати.

21 . Споживач забезпечує у зазначений у зверненні строк доступ представників оператора зовнішніх інженерних мереж, Виконавця, уповноважених посадових осіб органів ліцензування, органів місцевого самоврядування до вузлів обліку після пред'явлення ними відповідних службових посвідчень.

У разі неможливості С поживача у зазначений строк забезпечити такий доступ інший строк доступу до вузла обліку узгоджується додатково.

22 . Розрахунковим періодом для оплати послуг є календарний місяць.

Оплата послуг здійснюється не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, якщо інше не визначено договором.

Рахунки на оплату послуг формуються В іконавцем (якщо не визначено споживачами особу, що здійснює розподіл обсягів послуг), на основі показань вузлів комерційного обліку з урахуванням показань вузлів розподільного обліку відповідно до Закону України " Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання " та надаються С поживачеві (його представникові) у строк не пізніше ніж за 10 календарних днів до граничного строку внесення плати за послуги.

Рахунки надаються у паперовому вигляді. За згодою С поживача рахунки можуть надаватися йому в електронному вигляді, зокрема шляхом доступу до електронних систем обліку розрахунків. Рахунки надаються С поживачеві на безоплатній основі.

23 . Показання вузлів розподільного обліку (у тому числі гарячої води) знімаються С поживачем щомісяця в період з 25 числа до останнього робочого дня розрахункового місяця та надаються В іконавцеві до останнього робочого дня розрахункового місяця : за телефонами: (0532) 612821, 509669, 609165(автовідповідач); Viber 0673043332; в особистому кабінеті на сайті [www . vodokanal . poltava . ua](http://www.vodokanal.poltava.ua) та зазначаються у рахунку на оплату послуг.

24 . У разі ненадання у визначений договором строк С поживачем В іконавцеві показань вузлів розподільного обліку В іконавцем протягом трьох місяців приймається середньодобове споживання відповідної послуги за попередні 12 місяців. Після відновлення надання показань відповідних вузлів обліку В іконавець зобов'язаний здійснити перерахунок за надані послуги.

25 . Розподіл обсягів наданих послуг між споживачами здійснюється відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої Мінрегіоном.

26 . Обсяг наданих С поживачеві послуг з централізованого водовідведення визначається на рівні обсягів спожитих ним послуг з централізованого водопостачання та постачання гарячої води.

27 . До встановлення вузла комерційного обліку обсяги споживання питної води визначаються за показаннями вузлів розподільного обліку, а у разі їх відсутності — за нормами споживання, встановленими органам місцевого самоврядування. Загальний обсяг споживання питної води у такій будівлі визначається як сума обсягу, визначеного за допомогою вузлів розподільного обліку, та розрахункового обсягу, визначеного за нормою споживання для споживачів, приміщення яких не оснащені вузлами розподільного обліку.

28 . Обсяг споживання наданих послуг для споживачів, у яких відсутні вузли розподільного обліку, здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої Мінрегіоном.

29 . У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг з урахуванням середнього споживання питної води протягом попередніх 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги, але не менш як 15 діб).

30 . Оплата послуг здійснюється в готівковій формі. За бажанням С поживача оплата послуг може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів. У разі авансової оплати послуг В іконавець періодично один раз на шість місяців здійснює перерахунок плати за фактично надані послуги, про що повідомляє С поживачеві.

31 . У разі несвоєчасного здійснення платежів за послуги С поживач сплачує пеню в розмірі 0,01 відсотка суми боргу за кожен день прострочення. Загальний розмір сплаченої пені не може перевищувати 100 відсотків загальної суми боргу. Нарахування пені починається з першого робочого дня, що настає за останнім днем граничного строку внесення плати за послуги.

Пеня не нараховується за умови наявності заборгованості держави за надані населенню пільги та житлові субсидії та/або наявності у С поживача заборгованості з оплати праці, підтвердженої належним чином.

32 . У разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі або неналежної якості В іконавець проводить перерахунок вартості послуги у порядку, затвердженому Кабінетом Міністрів України, та сплачує С поживачеві неустойку (штраф пеню) у розмірі 0,01 відсотків суми здійсненого перерахунку вартості послуги.

33 . Плата за абонентське обслуговування сплачується С поживачем В іконавцеві щомісяця.

34 . У разі виявлення у будівлі витоків води із внутрішньобудинкових систем централізованого водопостачання протягом періоду, за який здійснюється розрахунок за послуги з централізованого водопостачання, розподіл обсягів наданих послуг між споживачами здійснюється відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг.

35 . Дієздатні особи, які проживають та/або зареєстровані у житлі С поживача, користуються послугами та несуть солідарну відповідальність за зобов'язаннями з оплати послуг.

36 . У разі тимчасової відсутності С поживача та інших осіб понад 30 календарних днів споживач може письмово повідомити про це В іконавцеві та надати відповідне документальне підтвердження. У такому разі С поживач має право на неоплату вартості послуг (у разі відсутності приладів обліку в житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна).

ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

3 7 . Споживач має право на:

- 1) підключення в установленому порядку до систем централізованого водопостачання та водовідведення;
- 2) забезпечення питною водою, якість якої відповідає державним санітарним нормам та правилам, кількість і режим подання якої визначаються на договірних засадах, в обсязі, не меншому від нормативів питного водопостачання;
- 3) одержання в установленому порядку повної, достовірної, своєчасної інформації про якість питної води та режим її постачання;
- 4) забезпечення послугами з централізованого водовідведення відповідно до нормативів гранично допустимих концентрацій та нормативів гранично допустимого скидання забруднюючих речовин;
- 5) пред'явлення позовів до суду про відшкодування збитків, завданих внаслідок постачання неякісної питної води, що не відповідає державним санітарним нормам та правилам, інших порушень вимог законодавства у сфері питної води, питного водопостачання та централізованого водовідведення;
- 6) своєчасне одержання послуг належної якості згідно із законодавством і умовами договору;
- 7) одержання без додаткової оплати від В іконавця інформації про тарифи, розмір місячного платежу, структури тарифу, норми споживання та порядок надання послуг, а також про їх споживчі властивості;
- 8) відшкодування збитків, завданих його майну, шкоди, заподіяної його життю або здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житло (інший об'єкт нерухомого майна);
- 9) зменшення у встановленому законодавством порядку розміру плати за послуги у разі їх ненадання, надання не в повному обсязі або зниження їх якості;
- 10) неоплату вартості послуг у разі їх невикористання (за відсутності приладів обліку) за період тимчасової відсутності в житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна) споживача та інших осіб понад 30 календарних днів за умови документального підтвердження відповідно до умов договору;
- 11) отримання від В іконавця штрафу за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі 0,01 відсотків середньомісячної плати за послугу за попередні 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги) за кожен день такого перевищення;
- 12) проведення перевірки кількості та якості послуг у встановленому законодавством порядку;
- 13) складення та підписання актів-претензій у зв'язку з порушенням порядку надання послуг, зміною їх споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;
- 14) отримання без додаткової оплати від В іконавця детального розрахунку розподілу обсягу спожитих послуг між споживачами багатоквартирного будинку;
- 15) отримання без додаткової оплати інформації про проведені В іконавцем нарахування плати за послуги (за періодами та видами нарахувань) та отримані платежі;
- 16) розірвання договору про надання послуг за умови попередження про це В іконавця не менш як за два місяці до дати розірвання договору та допуску В іконавця для здійснення технічного припинення надання послуг.

3 8 . Споживач зобов'язаний:

- 1) раціонально використовувати питну воду, не допускати її витоків із внутрішньобудинкових мереж та обладнання;
- 2) не перешкоджати здійсненню контролю за технічним станом інженерного обладнання в приміщеннях;
- 3) утримувати в належному технічному і санітарному стані водопровідні мережі та обладнання;
- 4) укладати договір про надання послуг у порядку і випадках, визначених законом;
- 5) своєчасно вживати заходів до усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;
- 6) забезпечувати цілісність обладнання вузлів обліку послуг та не втручатися в їх роботу;
- 7) проводити за власний рахунок ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, іншого спільного майна багатоквартирного будинку, яке обслуговує більш як одне житлове та/або нежитлове приміщення, пошкоджене з його вини, яка доведена в установленому законом порядку;
- 8) оплачувати надані послуги за тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у строки, встановлені договором;
- 9) допускати у своє житлове приміщення В іконавця або його представника у порядку, визначеному законом, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів розподільного обліку;

- 10) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства під час проведення ремонту чи реконструкції житлового приміщення (іншого об'єкта нерухомого майна), не допускати порушення законних прав та інтересів інших учасників відносин у сфері житлово-комунальних послуг;
- 11) забезпечувати своєчасну підготовку об'єктів, що перебувають у його власності, до експлуатації в осінньо-зимовий період;
- 12) у разі несвоєчасного здійснення платежів за послуги сплачувати пеню в розмірах, установлених законом або договором;
- 13) письмово шляхом подання заяви інформувати В иконавця про зміну власника житлового приміщення (іншого об'єкта нерухомого майна) та про фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житловому приміщенні С поживача, протягом 10 календарних днів з дня настання таких змін;
- 14) надавати В иконавцеві або особі, що здійснює розподіл обсягів спожитих послуг, показання вузлів розподільного обліку в порядку та строки, визначені договором;
- 15) дотримуватися правил безпеки, зокрема пожежної, та санітарних норм.

39 . Виконавець має право:

- 1) здійснювати контроль за технічним станом інженерного обладнання будинків та споруд, вимагати термінового усунення витоків з водопровідних мереж та обладнання, забезпечувати встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку питної води відповідно до Закону України “ Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання ”;
- 2) вимагати від С поживача дотримання правил експлуатації жилих приміщень та прибудинкової території, санітарно-гігієнічних правил і правил пожежної безпеки, вимог інших нормативно-правових актів у сфері комунальних послуг;
- 3) вимагати від С поживача проведення робіт з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з вини С поживача, або відшкодування вартості таких робіт;
- 4) доступу до житлових приміщень (інших об'єктів нерухомого майна) для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів розподільного обліку в порядку, визначеному законом і договором;
- 5) обмежити (припинити) надання послуг у разі їх неоплати або оплати не в повному обсязі в порядку і строки, встановлені законом і договором, крім випадків, коли якість та/або кількість таких послуг не відповідають умовам договору;
- 6) звертатися до суду в разі порушення споживачами умов договору;
- 7) отримувати інформацію від С поживача про зміну власника житлового приміщення (іншого об'єкта нерухомого майна) та фактичної кількості осіб, які постійно проживають у житловому приміщенні С поживача, у випадках та порядку, передбачених договором;
- 8) створювати систему управління якістю, сертифіковану відповідно до національних або міжнародних стандартів акредитованими органами із сертифікації.

40 . Виконавець зобов'язаний:

- 1) забезпечувати виробництво та постачання С поживачам питної води відповідно до умов договору;
- 2) вживати заходів до забезпечення питною водою у разі порушення функціонування систем централізованого водопостачання та водовідведення (аварійні ситуації) ;
- 3) вирішувати питання, пов'язані з порушенням функціонування систем централізованого водопостачання та водовідведення (аварійні ситуації), відповідно до плану оперативних дій із забезпечення С поживачів питною водою у відповідному населеному пункті (районі);
- 4) відшкодувати збитки, завдані юридичним і фізичним особам внаслідок порушення вимог законодавства у сфері питної води, питного водопостачання та централізованого водовідведення, що сталося з його вини;
- 5) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуг згідно із законодавством та умовами договору, в тому числі шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;
- 6) готувати та укладати із С поживачем договори з визначенням відповідальності за дотримання їх умов;
- 7) надавати без додаткової оплати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про тарифи, розмір місячного платежу, структуру тарифу, норми споживання та порядок надання послуг, а також про їх споживчі властивості та іншу інформацію, передбачену законодавством;
- 8) своєчасно проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період;
- 9) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги С поживача і проводити відповідні перерахунки розміру плати за послуги в разі їх ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а також в інших випадках, визначених договором;
- 10) вживати заходів до ліквідації аварійних ситуацій систем централізованого водопостачання та водовідведення , що перебувають на балансі Виконавця , усунення порушень якості послуг у строки, встановлені законодавством;

- 11) виплачувати С поживачеві штраф за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі 0,01 відсотків середньомісячної плати за послугу за попередні 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги) за кожну добу такого перевищення;
- 12) своєчасно реагувати на виклики с поживачів, підписувати акти-претензії, вести облік вимог (претензій) споживачів у зв'язку з порушенням порядку надання послуг;
- 13) своєчасно проводити за власний рахунок роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з наданням послуг, що виникли з його вини;
- 14) здійснювати розподіл загальнобудинкового обсягу послуг між споживачами у передбаченому законодавством та договором порядку;
- 15) інформувати С поживачів про намір зміни тарифів на послуги відповідно до законодавства;
- 16) відшкодовувати збитки, завдані майну, шкоду, заподіяну життю або здоров'ю С поживача внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна);
- 17) самостійно здійснювати перерахунок вартості послуг за період ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг, а також сплачувати неустойку (штраф, пеню) у розмірі 0,01 відсотків суми здійсненого перерахунку вартості послуги.

#### ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

41 . Споживач несе відповідальність за:

- 1) невиконання умов договору;
- 2) несвоєчасне внесення платежів за послуги шляхом сплати пені.

42 . Виконавець несе відповідальність за:

- 1) невиконання умов договору;
- 2) збитки, завдані майну, шкоду, заподіяну життю або здоров'ю С поживача внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення, шляхом відшкодування збитків;
- 3) ненадання, надання не в повном у обсязі або неналежної якості послуг;
- 4) порушення прав споживачів згідно із законодавством.

#### ПОРЯДОК ОБМЕЖЕННЯ (ПРИПИНЕННЯ) НАДАННЯ ПОСЛУГ

43 . Виконавець обмежує (припиняє) надання послуг у разі:

проведення ремонтних і профілактичних робіт згідно з будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації і користування, положеннями про проведення поточного і капітального ремонтів та іншими нормативно-правовими актами через 10 днів після повідомлення С поживачеві через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої інформації до кожного споживача, із зазначенням причини та строку обмеження (припинення) надання відповідних послуг;

ліквідації наслідків аварії, повідомивши споживачеві через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої інформації до С поживача, про таку перерву не пізніше ніж через три години з початку такої перерви. У повідомленні зазначається причина та строк перерви в наданні відповідних послуг.

44 . Виконавець має право обмежити (припинити) надання послуги С поживачеві у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиті послуги протягом 30 днів з дня отримання С поживачем попередження від В иконавця.

Обмеження (припинення) надання послуг здійснюється В иконавцем відповідно до частини четвертої статті 26 Закону України " Про житлово-комунальні послуги " .

45 . Для обмеження (припинення) надання відповідної послуги С поживачеві (у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиті послуги) В иконавець надсилає С поживачеві попередження про те, що у разі непогашення ним заборгованості за спожиті послуги протягом 30 днів з дня отримання попередження надання йому послуг може бути спочатку обмежено, а потім припинено.

Таке попередження надсилається С поживачеві не раніше наступного робочого дня після закінчення граничного строку оплати послуги, визначеного законодавством та/або договором.

Попередження надсилається С поживачеві рекомендованим листом (з повідомленням про вручення) та шляхом повідомлення С поживачеві через його особистий кабінет, або в інший спосіб \_\_\_\_\_.

46 . У разі непогашення С поживачем заборгованості протягом 30 днів з дня отримання попередження В иконавець має право обмежити (припинити) надання послуг С поживачеві.

47 . Обмеження (припинення) надання послуг не є підставою для розірвання договору.



4 8 . Надання послуг відновлюється у повному обсязі протягом наступного дня з дати повного погашення заборгованості за фактично спожиті послуги чи з дати укладення угоди про реструктуризацію такої заборгованості.

4 9 . Витрати В иконавця, пов'язані з відновленням надання послуги С поживачеві, підлягають відшкодуванню за рахунок С поживача відповідно до кошторису витрат на відновлення надання послуг, складеного В иконавцем.

50 . Дії щодо обмеження (припинення) надання послуг не повинні призводити до пошкодження спільного майна споживачів , порушення прав та інтересів інших споживачів.

51 . У разі настання зазначених наслідків вони фіксуються С поживачем і В иконавцем та відшкодовуються В иконавцем відповідно до законодавства.

#### ПОРЯДОК ОФОРМЛЕННЯ ПРЕТЕНЗІЙ

52 . У разі ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг С поживач має право викликати В иконавця (його представника) для проведення перевірки кількості та/або якості наданих послуг. Оформлення претензій споживачів здійснюється в порядку, передбаченому статтями 27, 28 Закону України " Про житлово-комунальні послуги " .

53 . За результатами перевірки якості надання послуг складається акт-претензія відповідно до порядку проведення перевірки відповідності якості надання комунальних послуг, затвердженого Кабінетом Міністрів України.

54 . Виконавець зобов'язаний прибути на виклик С поживача не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання повідомлення.

55 . У разі проведення перевірки якості наданих послуг з централізованого водопостачання С поживач має право здійснити забір проб. Інформація про забір проб зазначається в акті-претензії.

У разі встановлення за результатами дослідження відібраних проб факту постачання (надання) послуг неналежної якості витрати С поживача на оплату проведених досліджень підлягають компенсації за рахунок В иконавця.

56 . У разі неприбуття В иконавця в установлений строк або необґрунтованої відмови підписати акт-претензію такий акт-претензія підписується С поживачем та не менш як двома споживачами, які проживають у сусідніх житлових приміщеннях (інших об'єктах нерухомого майна) і надсилається В иконавцеві рекомендованим листом.

5 7 . Виконавець протягом п'яти робочих днів вирішує питання щодо задоволення вимог, зазначених в акті-претензії, або видає (надсилає) С поживачеві обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензії. У разі ненадання В иконавцем відповіді в установлений строк претензії С поживача вважаються визнаними таким В иконавцем.

#### ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

5 8 . Сторони звільняються від відповідальності згідно з договором у разі настання дії непереборної сили (надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру), яка унеможливує надання відповідної послуги згідно з договором.

5 9 . Сторона, яка не може виконати прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі повідомити іншій стороні про час настання, можливу тривалість та вірогідну дату припинення дії даних обставин, підтвердивши наявність дії форс-мажорних обставин відповідними документами.

60 . У разі настання форс-мажорних обставин строк дії Д оговору продовжується або припиняється за згодою С торін.

#### ОСОБЛИВІ УМОВИ ТА СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

61. Введення в дію цього Договору відбувається з дня публікації його на сайті [www . vodokanal . poltava . ua](http://www.vodokanal.poltava.ua) .

62. У разі якщо співвласники багатоквартирного будинку не прийняли рішення про вибір моделі організації договірних відносин з виконавцем комунальної послуги протягом строку визначеного п. 4 Розділу VI Прикінцевих та перехідних положень Закону України «Про житлово-комунальні послуги», такі Споживачі вважаються такими, що акцептували (прийняли) умови даного Договору з моменту введення його в дію.

63. Даний Договір набирає чинності для Сторін з моменту акцептування Споживачем умов даного Д оговору, але не раніше дня введення його в дію та діє протягом 1 (одного) року. Якщо за один місяць до закінчення зазначеного строку жодна із С торін не повідомить письмово іншій С тороні про відмову від Д оговору, Д оговір вважається продовженим на один рік.

64. Договір може бути розірваний С поживачем за умови попередження про це В иконавця не менш як за два місяці до дати розірвання договору та допуску В иконавця для здійснення технічного припинення надання послуг.

57 . Сторони надають одна одній згоду на використання та обробку своїх персональних даних, у тому числі надання їх третій особі, виключно для здійснення повноважень та дій, необхідних для реалізації прав та виконання обов'язків, передбачених Д оговором, відповідно до вимог Закону України " Про захист персональних даних " та інших законодавчих актів.

58 . Спори, що можуть виникнути у процесі виконання договору, С торони вирішують шляхом переговорів. Неврегульовані питання вирішуються у судовому порядку.

## ІНШІ УМОВИ

6.0. Сторони домовились, що строк позовної давності по стягненню заборгованості за спожиті послуги становить три роки (в тому числі і за послуги, що були ними отримані до укладення даного Договору).

---

Телефони спеціального виклику у разі виникнення аварій та інших надзвичайних ситуацій

Аварійні та ремонтні служби КП ПОР "ПОЛТАВАВОДОКАНАЛ": м. Полтава, вул. Панянка, 19, тел.: 56-96-00

Офіційний сайт КП ПОР "ПОЛТАВАВОДОКАНАЛ": [www.vodokanal.poltava.ua](http://www.vodokanal.poltava.ua)

Viber для повідомлення показників лічильників води: 067 304 33 32

Довідкова служба КП ПОР «ПОЛТАВАВОДОКАНАЛ»: 61-28-21; 50-96-69; 050-403-03-75; 067-549-92-67

Органи, які відповідно до законодавства здійснюють контроль за дотриманням правил надання послуг з централізованого водопостачання і централізованого водовідведення:

Полтавське обласне територіальне відділення Антимонопольного комітету України.

Адреса: 36000, м. Полтава, вул. Зигіна, 1, тел.: 56-39-77

Управління захисту споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Полтавській області

Адреса: 36020, м. Полтава, вул. Воскресенський узвіз, 7, тел.: 54-57-59

Управління житлово-комунального господарства Полтавської обласної державної адміністрації.

Адреса: 36020, м. Полтава, вул. Козака, 1а, тел.: 50-29-23

Виконавчий комітет Полтавської міської ради.

Адреса: 36000, м. Полтава вул. Соборності, 36, телефон диспетчерської служби 080

## АДРЕСА ТА РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ

КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ "ПОЛТАВАВОДОКАНАЛ"

36020, м. Полтава, вул. Пилипа Орлика, 40 а

тел. 612840

р/р UA26328168000000026008724141

ПАТ "МТБ БАНК" в м. Чорноморськ

МФО 328168, ЄДРПОУ 03361661