**ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР**

**(ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ)**

**з індивідуальним споживачем у будівлі, приміщення якої є самостійними об’єктами нерухомого майна, про надання послуг з**

**централізованого водопостачання та централізованого водовідведення**

м. Кривий Ріг 02 квітня 2020р.

Цей Договір, в якому одна сторона **Комунальне підприємство «Кривбасводоканал» (ЄДРПОУ 03341316)**, що діє на підставі безстрокової ліцензії на право провадження господарської діяльності у сфері надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення (далі - Виконавець) з одного боку, і **будь-яка фізична особа, що є власником (співвласником, користувачем) нерухомого майна (будівлі, приміщення якої є самостійними об’єктами нерухомого майна – приватного житлового 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. При фактичному отриманні та оплаті Послуг Виконавця, Споживачі приймають умови цього Договору про нижченаведене.

І. 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 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, завантаження технічної документації, передача показників приладу(ів) обліку до Єдиної міської автоматизованої системи комунальних розрахунків, внесення відповідної інформації через Єдину міську автоматизовану систему комунальних розрахунків.
  1. Укладаючи цей Договір Споживач автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень цього Договору та всіх додатків, які є невід’ємними частинами Договору.
  2. Якщо Споживач не згодний з умовами Договору, він не має права користуватися Послугами.
  3. За згодою Сторін цей Договір може бути укладений в письмовій формі у двох оригінальних примірниках, по одному для кожної із Сторін.

ІІ. ТЕРМІНИ І ВИЗНАЧЕННЯ

«Договір публічної оферти» - публічний договір, зразок якого розміщений на Веб-сайті [http://kp-kvk.dp.ua.](http://kp-kvk.dp.ua/)

Відповідно до статті 633 Цивільного кодексу України публічним є договір, в якому одна сторона - підприємець взяла на себе обов'язок здійснювати продаж товарів, виконання робіт або надання послуг кожному, хто до неї звернеться. Умови публічного договору

встановлюються однаковими для всіх споживачів, крім тих, кому за законом надані відповідні пільги. Підприємець не має права надавати переваги одному споживачеві перед іншим щодо укладення публічного договору, якщо інше не встановлено законом. Підприємець не має права відмовитися від укладення публічного договору за наявності у нього можливостей надання споживачеві відповідних товарів (робіт, послуг). У разі необгрунтованої відмови підприємця від укладення публічного договору він має відшкодувати збитки, завдані споживачеві такою відмовою. Актами цивільного законодавства можуть бути встановлені правила, обов'язкові для сторін при укладенні і виконанні публічного договору. Умови публічного договору, які суперечать частині другій цієї статті та правилам, обов'язковим для сторін при укладенні і виконанні публічного договору, є нікчемними.

«Оферта» - пропозиція Виконавця укласти Договір.

Згідно зі статтею 641 Цивільного кодексу України пропозицію укласти договір (оферту) може зробити кожна із сторін майбутнього договору. Пропозиція укласти договір має містити істотні умови договору і виражати намір особи, яка її зробила, вважати себе зобов'язаною у разі її прийняття. Реклама або інші пропозиції, адресовані невизначеному колу осіб, є запрошенням робити пропозиції укласти договір, якщо інше не вказано у рекламі або інших пропозиціях. Пропозиція укласти договір може бути відкликана до моменту або в момент її одержання адресатом. Пропозиція укласти договір, одержана адресатом, не може бути відкликана протягом строку для відповіді, якщо інше не вказане у пропозиції або не випливає з її суті чи обставин, за яких вона була зроблена.

«Акцепт» - надання Споживачем повної й безумовної згоди на укладення даного Договору в повному обсязі, без підпису письмового примірника Договору.

Статтею 642 Цивільного кодексу України передбачено, що відповідь особи, якій адресована пропозиція укласти договір, про її прийняття (акцепт) повинна бути повною і безумовною. Якщо особа, яка одержала пропозицію укласти договір, у межах строку для відповіді вчинила дію відповідно до вказаних у пропозиції умов договору (відвантажила товари, надала послуги, виконала роботи, сплатила відповідну суму грошей тощо), яка засвідчує її бажання укласти договір, ця дія є прийняттям пропозиції, якщо інше не вказане в пропозиції укласти договір або не встановлено законом. Особа, яка прийняла пропозицію, може відкликати свою відповідь про її прийняття, повідомивши про це особу, яка зробила пропозицію укласти договір, до моменту або в момент одержання нею відповіді про прийняття пропозиції.

«Послуга» – послуга з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення, яка надається Виконавцем.

«Споживач» - будь-яка фізична особа (індивідуальний споживач), що є власником (співвласником, користувачем) нерухомого майна (будівлі, приміщення якої є самостійними об’єктами нерухомого майна – приватного житлового будинку), або за згодою власника інша особа, яка користується об’єктом нерухомого майна і отримує послугу для власних потреб та акцептувала даний Договір.

«Виконавець» - комунальне підприємство «Кривбасводоканал» (ЄДРПОУ 03341316) - суб’єкт господарювання, який надає послуги з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення, що зареєстровано у відповідності до чинного законодавства України, має безстрокову ліцензію на право провадження господарської діяльності у сфері надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення, та реквізити якого зазначено у розділі 13 даного Договору.

«Офіційний сайт Виконавця» - веб-сторінка в мережі Інтернет за адресою [http://kp-](http://kp-kvk.dp.ua/) [kvk.dp.ua,](http://kp-kvk.dp.ua/) яка є офіційним джерелом інформування Споживачів про Виконавця та Послуги, що ним надаються.

«Особовий рахунок» - рахунок в Єдиній міській автоматизованій системі комунальних розрахунків (ЄМАСКР), на якому фіксуються виставлені Виконавцем рахунки на оплату послуг, платежі Споживача в якості оплати за Послуги, інформація про зареєстровані засоби обліку послуг, відомості щодо передачі показників засобу(ів) обліку, про власника житла,

перелік зареєстрованих осіб в житловому приміщенні тощо. Особовий рахунок має унікальний номер.

Інші терміни вживаються у значенні наведеному в Цивільному кодексі України, Законах України «Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення», «Про житлово-комунальні послуги», «Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання» та інших актах чинного в Україні законодавства.

ІІІ. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

* 1. Виконавець зобов’язується своєчасно надавати споживачеві послуги з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення (далі - послуги), а споживач зобов’язується оплачувати надані послуги за тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у порядку, строки та на умовах, що передбачені договором.
  2. 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 інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та інженерно-технічних систем споживача.
  3. Послуги надаються споживачеві безперервно, крім часу перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

Послуга з централізованого водовідведення надається у мережі виконавця з мереж споживача за умови справності мереж споживача.

* 1. Інформація про Споживачів, адреси об’єктів водоспоживання, абонентські номери, характеристики вузлів обліку тощо містяться в Єдиній міській автоматизованій системі комунальних розрахунків (ЄМАСКР).
  2. У разі внесення змін до характеристики вузлів обліку води такі зміни вважаються внесеними до договору шляхом належного оформлення акта взяття на абонентський облік.
  3. Надання послуг Виконавцем здійснюється у відповідності до наявної у Виконавця інформації та документів (в тому числі в електронному вигляді в Єдиній міській автоматизованій системі комунальних розрахунків) на дату акцептування Споживачем умов даного Договору.

ІV. РОЗМІР ПЛАТИ ЗА ПОСЛУГИ

* 1. Тарифи на послуги встановлюються уповноваженими законом державними органами або органами місцевого самоврядування відповідно до закону і становлять:

на послугу з централізованого водопостачання – 11,10 гривень за 1 куб. метр (без додатку на додану вартість);

на послугу з централізованого водовідведення - 9,92 грн за 1 куб. метр (без податку на додану вартість).

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.

* 1. Плата за послуги розраховується виходячи з розміру затверджених тарифів на послугу та обсягу спожитих послуг, визначеного відповідно до законодавства.
  2. Розмір внесків за встановлення та заміну вузлів комерційного обліку (у разі встановлення виконавцем) та період розстрочення їх сплати визначається окремо для кожної будівлі.
  3. Розмір внесків за обслуговування вузлів комерційного обліку визначається окремо для кожної будівлі з розрахунку на один рік та коригується щороку.
  4. Розмір внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуг з централізованого водопостачання встановлюється виконавчими органами сільських, селищних, міських рад відповідно до Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”.
     1. ОБЛІК ТА ПОРЯДОК ОПЛАТИ ПОСЛУГ
  5. 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.
  6. 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.
  7. 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.
  8. Власник будівлі або його представник мають право доступу до місць встановлення вузлів комерційного обліку для проведення перевірки їх схоронності та зняття показань.
  9. Для отримання доступу до вузлів обліку оператор зовнішніх інженерних мереж, виконавець, уповноважені посадові особи органів ліцензування, органів місцевого самоврядування звертаються до споживача за допомогою телефонного зв’язку або в письмовій формі за поштовою або електронною адресою, що зазначена у договорі, щодо доступу до вузлів комерційного обліку із зазначенням його мети та дати.
  10. 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 споживача у зазначений строк забезпечити такий доступ інший строк доступу до вузла обліку узгоджується додатково.

* 1. Ведення обліку послуг з централізованого водопостачання здійснюється за показаннями вузла комерційного обліку, прийнятого виконавцем на абонентський облік. У разі наявності у споживача кількох об’єктів водоспоживання, оснащених вузлами обліку, ведення обліку наданих послуг здійснюється з урахуванням показань усіх засобів

обліку, прийнятих виконавцем на абонентський облік.

* 1. 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 виконавцем на основі показань вузла (вузлів) комерційного обліку відповідно до Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання” та надаються споживачеві (його представникові) не пізніше ніж за 10 календарних днів до граничного строку внесення плати за послуги.

Акцептуванням умов даного Договору Споживач надає згоду на надання йому рахунків на оплату послуг в електронному вигляді, зокрема через Єдину міську автоматизовану систему комунальних розрахунків. Рахунки надаються споживачеві на безоплатній основі.

* 1. Зняття показань вузла (вузлів) комерційного обліку здійснюється в останній день місяця виконавцем у присутності споживача або споживачем та надаються виконавцеві у одноденний строк через Єдину міську автоматизовану систему комунальних розрахунків, крім випадків, коли зняття показань здійснюється виконавцем за допомогою систем дистанційного зняття показань.
  2. У разі недопущення виконавця до відповідного вузла обліку для зняття показань або у разі ненадання у визначений договором строк споживачем виконавцеві показань відповідного вузла обліку виконавцем протягом трьох місяців приймається середньодобове споживання відповідної послуги за попередні 12 місяців.

Після відновлення надання показань відповідних вузлів обліку виконавець зобов’язаний здійснити перерахунок за надані послуги.

* 1. Обсяг наданих споживачеві послуг з централізованого водовідведення визначається на рівні обсягів спожитих ним послуг з централізованого водопостачання та постачання гарячої води (у разі наявності).
  2. До встановлення вузла комерційного обліку обсяги споживання питної води визначаються за нормами споживання з розрахунку на одну особу та для ведення особистого підсобного господарства, встановленими органами місцевого самоврядування.
  3. 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, затвердженої Мінрегіоном, 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).
  4. Оплата послуг здійснюється в безготівковій або готівковій формі. За бажанням споживача оплата послуг може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів.

У разі авансової оплати послуг виконавець періодично один раз на шість місяців здійснює перерахунок плати за фактично надані послуги, про що повідомляє споживачеві.

* 1. У разі несвоєчасного здійснення платежів за послуги споживач сплачує пеню в розмірі 0,01 відсотка від 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 споживача заборгованості з оплати праці, підтвердженої належним чином.

* 1. У разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі або неналежної якості виконавець проводить перерахунок вартості послуги у порядку, затвердженому Кабінетом Міністрів України, та сплачує споживачеві неустойку (штраф, пеню) у розмірі 0,01 відсотків суми здійсненого перерахунку вартості послуги.
  2. Розмір внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку послуг з централізованого водопостачання встановлюється відповідно до Методики визначення розміру внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку та їх розподілу між споживачами комунальних послуг, власниками (співвласниками) приміщень, обладнаних індивідуальними системами опалення та/або гарячого водопостачання, затвердженої Мінрегіоном.
  3. Дієздатні особи, які проживають та/або зареєстровані у житлі споживача, користуються послугами та несуть солідарну відповідальність за зобов’язаннями з оплати послуг.
  4. У разі тимчасової відсутності споживача та інших осіб понад 30 календарних днів споживач може письмово повідомити про це виконавцеві та надати відповідне документальне підтвердження. У такому разі споживач має право на неоплату вартості послуг (у разі відсутності приладів обліку в житловому приміщенні).
  5. Споживач, якому для провадження підприємницької діяльності та іншої господарської діяльності на території своїх приватних домоволодінь необхідно отримувати послуги, зобов’язаний звернутися до виконавця з відповідними документами для укладення відповідного договору.
     1. ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ СТОРІН
  6. 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 водовідведення;
     6. своєчасне одержання послуг належної якості згідно із законодавством і умовами договору;
     7. одержання без додаткової оплати від виконавця інформації про тарифи, розмір місячного платежу, структуру 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 послуг та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (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. усунення виконавцем виявлених недоліків у наданні послуг протягом строку, встановленого законодавством;
     11. неоплату вартості послуг у разі їх невикористання (за відсутності приладів обліку) за період тимчасової відсутності у житловому будинку або іншій будівлі, приміщення якої є самостійними об’єктами нерухомого майна, споживача та інших осіб понад 30 календарних днів за умови документального підтвердження такої відсутності;
     12. отримання від виконавця 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 кожну добу такого перевищення;
     13. проведення перевірки кількості та якості послуг у встановленому законодавством порядку;
     14. складення та підписання актів-претензій у зв’язку з порушенням порядку надання послуг, зміною їх споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;
     15. отримання без додаткової оплати інформації про проведені виконавцем нарахування плати за послуги (за періодами та видами нарахувань) та отримані платежі;
     16. розірвання договору за умови попередження про це виконавця не менш як за два місяці до дати розірвання договору та допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуг.
  7. Споживач зобов’язаний:
     1. раціонально використовувати питну воду, не допускати її витоки;
     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 комерційного обліку послуг та не втручатися в їх роботу;
     7. проводити за власний рахунок ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, пошкодженого з його вини, яка доведена в установленому законодавством порядку;
     8. оплачувати надані послуги за тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у строки, встановлені договором;
     9. допускати у своє житлове приміщення (інший об’єкт нерухомого майна) виконавця 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 засобів 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 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 виконавця про зміну власника житла (іншого об’єкта нерухомого майна) та про фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі споживача, протягом 10 календарних днів з дня настання таких змін;
     14. дотримуватися правил безпеки, зокрема пожежної, та санітарних норм.
  8. Виконавець має право:
     1. здійснювати контроль за технічним станом інженерного обладнання будівель, 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 споживача 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 споживача проведення робіт з усунення виявлених неполадок, пов’язаних з отриманням послуг, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартості таких робіт;
     4. доступу до житлових приміщень (інших об’єктів нерухомого майна) споживача для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів комерційного обліку, що забезпечують облік споживання послуг у будівлі, приміщення якої є самостійними об’єктами нерухомого майна, 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 споживача про зміну власника житла (іншого об’єкта нерухомого майна) та фактичної кількості осіб, які постійно проживають у житлі споживача, у випадках та порядку, передбачених договором;
     8. створювати систему управління якістю, сертифіковану відповідно до національних або міжнародних стандартів акредитованими органами із сертифікації.
  9. Виконавець зобов’язаний:
     1. забезпечувати виробництво та постачання споживачам 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 споживачів питною водою у відповідному населеному пункті (районі);
     4. відшкодовувати 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 споживачем 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 споживача 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 аварій, усунення порушень якості послуг у строки, встановлені законодавством;
     11. виплачувати споживачеві 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 споживачів, 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. інформувати споживачів про намір зміни тарифів на послуги відповідно до законодавства;
     15. відшкодовувати збитки, завдані майну, шкоду, заподіяну життю або здоров’ю споживача внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об’єкт нерухомого майна);
     16. самостійно здійснювати перерахунок вартості послуг за період ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг, з урахуванням неустойки (штраф, пеня) у розмірі 0,01 відсотків від суми здійсненого перерахунку вартості послуги.
     17. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН
  10. Споживач несе відповідальність за:
      1. невиконання умов договору;
      2. несвоєчасне внесення платежів за послуги шляхом сплати пені;
  11. Виконавець несе відповідальність за:
      1. невиконання умов договору;
      2. збитки, завдані майну, шкоду, заподіяну життю або здоров’ю споживача внаслідок неналежного надання або ненадання послуги шляхом відшкодування збитків;
      3. ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг;
      4. порушення прав споживачів згідно із законодавством.
      5. ПОРЯДОК ОБМЕЖЕННЯ (ПРИПИНЕННЯ) НАДАННЯ ПОСЛУГ
  12. 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 споживачеві 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 споживача, про таку перерву не пізніше ніж через три години з початку такої перерви. У повідомленні зазначається причина та строк перерви в наданні відповідних послуг.

* 1. Виконавець має право обмежити (припинити) надання послуги споживачеві у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиті послуги протягом 30 днів з дня отримання споживачем попередження від виконавця.

Обмеження (припинення) надання послуг здійснюється виконавцем відповідно до частини четвертої статті 26 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

* 1. Для обмеження (припинення) надання відповідної послуги споживачеві (у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиті послуги) виконавець надсилає споживачеві 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 споживачеві не раніше наступного робочого дня після закінчення граничного строку оплати послуги, визначеного законодавством та/або договором.

Попередження надсилається споживачеві рекомендованим листом (з повідомленням про вручення) та шляхом повідомлення споживача через Особистий кабінет.

* 1. У разі непогашення споживачем заборгованості протягом 30 днів з дня отримання попередження виконавець має право обмежити (припинити) надання послуг споживачеві.
  2. Обмеження (припинення) надання послуг не є підставою для розірвання договору.
  3. 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. Витрати виконавця, пов’язані з відновленням надання послуги споживачеві, підлягають відшкодуванню за рахунок споживача відповідно до кошторису витрат на відновлення надання послуг, складеного виконавцем.
  5. Дії щодо обмеження (припинення) надання послуг не повинні призводити до: пошкодження спільного майна споживачів;

порушення прав та інтересів інших споживачів.

* 1. У разі настання зазначених наслідків вони фіксуються споживачем і виконавцем та відшкодовуються виконавцем відповідно до законодавства.
     1. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕННЯ ПРЕТЕНЗІЙ
  2. У разі ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг споживач має право викликати виконавця (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”.

* 1. За результатами перевірки якості надання послуг складається акт-претензія відповідно до порядку проведення перевірки відповідності якості надання комунальних послуг, затвердженого Кабінетом Міністрів України.
  2. Виконавець зобов’язаний прибути на виклик споживача не пізніше ніж протягом трьох діб з моменту отримання повідомлення.
  3. У разі проведення перевірки якості наданих послуг з централізованого водопостачання споживач 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 споживача на оплату проведених досліджень підлягають компенсації за рахунок виконавця.

* 1. У разі неприбуття виконавця в установлений строк або необґрунтованої відмови підписати акт-претензію такий акт-претензія підписується споживачем та не менш як двома споживачами, які проживають у сусідніх житлових приміщеннях (інших об’єктах нерухомого майна) і надсилається виконавцеві рекомендованим листом.
  2. Виконавець протягом п’яти робочих днів вирішує питання щодо задоволення вимог, зазначених в акті-претензії, або видає (надсилає) споживачеві обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензії. У разі ненадання виконавцем відповіді в установлений строк претензії споживача вважаються визнаними таким виконавцем.
     1. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ
  3. Сторони звільняються від відповідальності згідно з договором у разі настання дії непереборної сили (надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру), яка унеможливлює надання відповідної послуги згідно з договором.
  4. 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.
  5. У разі настання форс-мажорних обставин строк дії договору продовжується або припиняється за згодою сторін.
     1. ОСОБЛИВІ УМОВИ ТА СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ
  6. Введення в дію цього Договору відбувається не пізніш як протягом п’яти місяців з дня завершення заходів щодо запобігання виникненню та поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19), передбачених карантином, встановленим Кабінетом Міністрів України постановою №211 від 11.03.2020 року «Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2».
  7. Даний Договір діє на території міста Кривого Рогу Дніпропетровської області.
  8. Даний Договір набирає чинності для Сторін з моменту акцептування Споживачем умов даного договору, але не раніше дня введення його в дію, та діє протягом 1 (одного) року.
  9. В односторонньому порядку Договір може бути розірваний лише Виконавцем.
  10. 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 договором, відповідно до вимог Закону України “Про захист персональних даних” та інших законодавчих актів.
  11. Спори, що можуть виникнути у процесі виконання договору, сторони вирішують шляхом переговорів. Неврегульовані питання вирішуються у судовому порядку.
      1. ІНШІ УМОВИ
  12. Застереження! При наявній заборгованості за отримані за цим Договором послуги Споживач надає допуск Виконавцю для здійснення технічного припинення (обмеження) надання послуг. Відмова Споживача у наданні допуску для здійснення технічного припинення (обмеження) надання послуг в разі наявної заборгованості за отримані за цим Договором послуги є підставою для звернення Виконавця до суду з метою захисту своїх прав, шляхом отримання рішення про надання доступу до інженерних мереж Споживача для здійснення припинення (обмеження) надання послуг. Відповідальність за невиконання рішення суду передбачена санкцією статті 382 Кримінального кодексу України.
  13. Згідно статті 188-1 Кримінального кодексу України за викрадення питної води шляхом її самовільного використання без приладів обліку, результати вимірювання яких використовуються для здійснення комерційних розрахунків (якщо використання приладів обліку обов’язкове), або внаслідок умисного пошкодження приладів обліку чи у будь-який інший спосіб, якщо такими діями завдано значної шкоди, - карається штрафом від ста до двохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або виправними роботами на строк до двох років, або обмеженням волі на строк до трьох років. Ті самі дії, вчинені повторно або за попередньою змовою групою осіб, або якщо вони завдали шкоду у великих розмірах, - караються позбавленням волі на строк до трьох років. Примітка. Шкода, передбачена цією статтею, визнається значною, якщо вона в сто і більше разів перевищує неоподатковуваний мінімум доходів громадян, а у великих розмірах - якщо вона в двісті п'ятдесят і більше разів перевищує неоподатковуваний мінімум доходів громадян.
  14. Офіційний сайт Виконавця [http://kp-kvk.dp.ua.](http://kp-kvk.dp.ua/)

Телефонні номери центру обслуговування абонентів КП «Кривбасводоканал»: (056) 499-15-75

(067) 659-15-75

(066) 499-15-75

* + 1. АДРЕСА ТА РЕКВІЗИТИ ВИКОНАВЦЯ

Для фізичних осіб:

Комунальне підприємство «Кривбасводоканал» 50027, м. Кривий Ріг, вул. Єсеніна, 6а

р/р №UA183057500000026009053518544 в АТ КБ «Приватбанк»,

м. Кривий Ріг, вул. Костенка, буд. 21 код ЄДРПОУ банку 14360570

код ЄДРПОУ КП «Кривбасводоканал» 03341316 тел. (0564) 92-26-66

е-mаil : coa@kp-kvk.dp.ua, [kanc@kp-kvk.dp.ua](mailto:kanc@kp-kvk.dp.ua)

інші засоби зв’язку відсутні