

**Перелік питань для здійснення заходів державного нагляду (контролю) щодо додержання суб'єктом господарювання вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів**

| № з/п | Вимога законодавства, якої повинні дотримуватися суб'єкти господарювання у відповідній сфері державного нагляду (контролю) | Посилання на законодавство, в якому міститься вимога (скорочене найменування, номер акта (документа) та номер статті, її частини, пункту, абзацу) | Назва об'єкта, на який спрямована вимога законодавства                                    | Діяльність, на яку спрямована вимога законодавства (із зазначенням коду згідно з КВЕД)  | Код цілі державного нагляду (контролю) | Ризик настання негативних наслідків від провадження господарської діяльності  |  | Ймовірність настання негативних наслідків (від 1 до 4 балів, де 4 найвищий рівень ймовірності) | Питання для перевірки дотримання вимоги законодавства (підлягає включенню до переліку питань щодо проведення заходу державного нагляду (контролю)) | Примітки |
|-------|--|---|---|---|--|---|--|--|--|----------|
|       |  |   |   |   |  | небезпечна подія, що призводить до настання негативних наслідків  | негативний наслідок  |  |  |          |
| 1     | На фасаді торговельного об'єкта розміщується вивіска із зазначенням найменування суб'єкта господарювання.                  | Перше речення абзацу першого пункту 12 ПКМУ 833   | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | 35.13; 35.14; 35.23; 35.30; 36.00; 38.11; 38.12; 38.21; 41.10; 41.20; 43.11; 43.12; 43.21; 43.22; 43.29; 43.31; 43.32; 43.33; 43.34; 43.39; 43.91; 43.99; 45.11; 49.19; 45.20; 45.31; 45.32; 45.40; 46.11; 46.12; 46.14; 46.15; 46.16; 46.17; 46.18; 49.10; 49.20; 49.31; 49.32; 49.39; 49.41; 49.42; 50.10; 50.30; 51.10; 51.22; 52.21; 52.22; | O2; O3                                 | - ненадання споживачеві необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію або продавця;<br>- безпідставна відмова споживачеві у задоволенні його інтересів у разі придбання ним товару неналежної або належної якості, а також у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг);<br>- реалізація | - моральна шкода, заподіяна споживачеві;<br>- збитки, заподіяні споживачеві; | 4  | На фасаді торговельного об'єкта вивіска із зазначенням найменування суб'єкта господарювання розміщена  |          |

|   |  |   |   |  |      |  |      |      |  |  |
|---|--|---|---|--|------|--|------|------|--|--|
|   |  |   |   | 52.23; 52.24;<br>53.10; 53.20;<br>55.10; 55.20;<br>55.30; 55.90;<br>56.10; 56.21;<br>56.29; 56.30;<br>61.10; 61.20;<br>61.30; 61.90;<br>68.10; 68.20;<br>68.31; 74.20;<br>77.11; 77.21;<br>77.21; 77.22;<br>77.29; 79.11;<br>79.12; 79.90;<br>81.21; 81.22;<br>81.30; 93.13;<br>93.21; 93.29;<br>95.11; 95.12;<br>95.21; 95.22;<br>95.23; 95.24;<br>95.25; 96.01;<br>96.02; 96.03;<br>96.04; 96.09 |      | споживачеві продукції, строк придатності якої закінчився;<br>- неприйняття продавцем електронного платіжного засобу, наданого споживачем, та відмова у реалізації права на вільний вибір товарів і послуг у зручний для споживача час;<br>- реалізація споживачеві продукції, небезпечної для його майна;<br>ненадання споживачеві необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію або продавця; |      |      |  |  |
| 2 | Біля входу до торговельного об'єкта на видному місці розміщується інформація про режим роботи. | Друге речення абзацу першого пункту 12 ПКМУ 833 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//-   | -//- | -//-   | -//- | -//- | Біля входу до торговельного об'єкта на видному місці розміщена інформація про режим роботи |  |

|   |   |   |   |      |      |      |      |      |   |
|---|---|---|---|------|------|------|------|------|---|
| 3 | Наявність на видному та доступному місці куточка покупця, в якому розміщується інформація про найменування власника або уповноваженого ним органу, адреси і номери телефонів органів, що забезпечують захист прав споживачів.   | Абзац третій пункту 10 ПКМУ 833                       | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | На видному та доступному місці наявний куточок покупця, в якому розміщено: інформацію про найменування власника або уповноваженого ним органу; адреси і номери телефонів органів, що забезпечують захист прав споживачів.   |
| 4 | Вимоги споживача розглядаються після пред'явлення споживачем розрахункового документа, а щодо товарів, на які встановлено гарантійний строк, - технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу.  | Абзац другий частини одинадцятої статті 8 ЗУ 1023-ХІІ | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Під час продажу товару споживачеві видається розрахунковий документ встановленої форми, що засвідчує факт купівлі, з позначкою про дату продажу   |
| 5 | Суб'єкти господарювання зобов'язані забезпечувати можливість здійснення держателями електронних платіжних засобів розрахунків за продані товари (надані послуги) з використанням електронних платіжних засобів не менше трьох платіжних систем, однією з яких є багатоємітентна платіжна система, платіжною | Абзац перший пункту 14.19 статті 14 ЗУ 2346-ІІІ       | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Можливість здійснення держателями електронних платіжних засобів розрахунків за продані товари (надані послуги) з використанням електронних платіжних засобів не менше трьох платіжних систем, однією з яких є багатоємітентна платіжна система, платіжною організацією якої є резидент України, забезпечено |

|   |  |  |   |      |      |      |      |      |   |  |
|---|--|--|---|------|------|------|------|------|---|--|
|   | організацією якої є резидент України.  |  |   |      |      |      |      |      |   |  |
| 6 | Засоби вимірювальної техніки, що використовуються у торговельній діяльності, повинні бути у справному стані, мати повірочне тавро та проходити періодичну перевірку в установленому законодавством порядку.  | Абзац другий пункту 11 ПКМУ 833  | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Засоби вимірювальної техніки, що використовуються у торговельній діяльності, знаходяться у справному стані  |  |
| 7 | Споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору. Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги). Інформація про продукцію не вважається рекламою. Інформація про продукцію повинна містити: | Перше та друге речення абзацу першого та абзац другий частини першої статті 15 ЗУ 1023-ХІІ; абзаци перший, другий частини другої статті 15 ЗУ 1023-ХІІ | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | <ul style="list-style-type: none"> <li>- назву товару, найменування або відтворення знака для товарів і послуг, за якими вони реалізуються;</li> <li>- дані про основні властивості продукції, номінальну кількість (масу, об'єм тощо), умови використання;</li> <li>- відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин, які встановлені нормативно-правовими актами, та застереження щодо застосування окремої продукції, якщо такі застереження встановлені нормативно-правовими актами;</li> <li>- позначку про наявність у складі продукції генетично модифікованих організмів;</li> <li>- дату виготовлення;</li> <li>- відомості про умови зберігання;</li> </ul> |  |

|   |   |                                       |   |      |      |      |      |      |   |  |
|---|---|---------------------------------------|---|------|------|------|------|------|---|--|
|   |   |                                       |   |      |      |      |      |      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- гарантійні зобов'язання виробника (виконавця);</li> <li>- строк придатності (строк служби) товару (наслідків роботи), відомості про необхідні дії споживача після їх закінчення, а також про можливі наслідки в разі невиконання цих дій;</li> <li>- найменування та місцезнаходження виробника (виконавця, продавця) і підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від споживача, а також проводить ремонт і технічне обслуговування.</li> </ul> |  |
| 8 | За рішенням суб'єкта господарювання етикетування товарів або інструкції про їх застосування (в установлених випадках) можуть містити поруч із текстом, викладеним державною мовою, його переклад регіональною мовою або мовою меншини, іншими мовами. | пункт 10-1 ПКМУ 833                   | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Етикетування товарів або інструкції про їх застосування (в установлених випадках) можуть містити поруч із текстом, викладеним державною мовою, його переклад регіональною мовою або мовою меншини, іншими мовами  |  |
| 9 | Забороняється введення в обіг фальсифікованої продукції.  | частина четверта статті 6 ЗУ 1023-ХІІ | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську                                      | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Фальсифіковану продукцію в обіг не введено  |  |

|    |  |   |   |      |      |      |      |      |   |  |
|----|--|---|---|------|------|------|------|------|---|--|
|    |  |   | діяльність у сфері торгівлі і послуг  |      |      |      |      |      |   |  |
| 10 | На вимогу споживача продавець (виконавець) зобов'язаний надати йому контрольні-вимірні прилади, документи про якість, безпеку, ціну продукції.   | друге речення абзацу першого частини четвертої статті 17 ЗУ 1023-ХП | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Документи про якість, безпеку, ціну продукції наявні  |  |
| 11 | Забороняється продаж товарів, що не мають відповідного маркування, належного товарного вигляду, на яких строк придатності не зазначено або зазначено з порушенням вимог нормативних документів, строк придатності яких минув, а також тих, що надійшли без документів, передбачених законодавством, зокрема, які засвідчують їх якість та безпеку. | абзац другий пункту 14 розділу I НМЕУ 104                           | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | У продажу відсутні товари:<br>- що не мають відповідного маркування;<br>- що не мають належного товарного вигляду;<br>- на яких строк придатності не зазначено або зазначено з порушенням вимог нормативних документів;<br>- строк придатності яких минув;<br>- що надійшли без документів, передбачених законодавством, зокрема, які засвідчують їх якість та безпеку. |  |
| 12 | Гарантійні зобов'язання зазначаються виробником (продавцем) у гарантійному талоні за формою N 1-гарант і N 2-гарант (додатки 2 і   | абзац перший пункту 10 ПКМУ 506                                     | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у                         | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Гарантійні зобов'язання виробником (продавцем) у гарантійному талоні за формою № 1-гарант і № 2-гарант або в іншому експлуатаційному  |  |

|    |  |   |   |      |      |      |      |      |   |  |
|----|--|---|---|------|------|------|------|------|---|--|
|    | 3) або в іншому експлуатаційному документі у розділі "Гарантійні зобов'язання виробника".  |   | сфері торгівлі і послуг   |      |      |      |      |      | документі у розділі "Гарантійні зобов'язання виробника" зазначено   |  |
| 13 | До експлуатаційних документів також додаються відривні талони на технічне обслуговування (у разі необхідності) і гарантійний ремонт за формою N 3-гарант і N 4-гарант (додатки 4 і 5).   | абзац другий пункту 10 ПКМУ 506   | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | До експлуатаційних документів відривні талони на технічне обслуговування (у разі необхідності) і гарантійний ремонт за формою № 3-гарант і № 4-гарант додано  |  |
| 14 | У разі коли експлуатаційними документами передбачено проведення робіт із введення товару в експлуатацію, виробником (продавцем) додається відривний талон за формою N 5-гарант (додаток 6).  | абзац третій пункту 10 ПКМУ 506   | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | У разі коли експлуатаційними документами передбачено проведення робіт із введення товару в експлуатацію, виробником (продавцем) відривний талон за формою № 5-гарант додається  |  |
| 15 | У разі коли під час гарантійного строку необхідно визначити причини втрати якості продукції, продавець (виконавець, виробник) зобов'язаний у триденний строк з дня одержання від споживача письмової згоди організувати проведення експертизи продукції. | перше речення абзацу другого частини четвертої статті 17 ЗУ 1023-ХІІ, абзац перший пункту 13 ПКМУ 506 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | У разі коли під час гарантійного строку необхідно визначити причини втрати якості продукції, продавцем (виконавцем, виробником) у триденний строк з дня одержання від споживача письмової згоди проведення експертизи продукції організовується |  |

|    |  |   |   |      |      |      |      |      |  |
|----|--|---|---|------|------|------|------|------|--|
| 16 | Термін виконання гарантійного ремонту узгоджується за домовленістю сторін, але не може перевищувати встановленого законодавством. За кожний день затримки усунення недоліків понад установлений термін виконавець виплачує споживачеві неустойку в розмірі 1 відсотка вартості товару.   | друге речення пункту 28 ПКМУ 506                | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | За кожний день затримки усунення недоліків понад установлений термін, неустойку в розмірі 1 відсотка вартості товару виконавцем сплачено   |
| 17 | Виробник (виконавець) зобов'язаний забезпечити технічне обслуговування та гарантійний ремонт продукції, а також її випуск і поставку для підприємств, що здійснюють технічне обслуговування та ремонт, у необхідному обсязі та асортименті запасних частин протягом усього строку її виробництва, а після зняття з виробництва - протягом строку служби, в разі відсутності такого строку - протягом десяти років. | абзац другий частини п'ятої статті 6 ЗУ 1023-ХП | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Виробником (виконавцем) технічне обслуговування та гарантійний ремонт продукції, а також її випуск і поставку для підприємств, що здійснюють технічне обслуговування та ремонт, у необхідному обсязі та асортименті запасних частин протягом усього строку її виробництва, а після зняття з виробництва – протягом строку служби, в разі відсутності такого строку – протягом десяти років забезпечено |
| 18 | У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач, в порядку та у строки, що  | частина першої статті 8 ЗУ 1023-ХП              | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську                                      | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків товару суб'єктом   |



|    |  |  |   |      |      |      |      |      |  |  |
|----|--|--|---|------|------|------|------|------|--|--|
|    | встановлені законодавством, має право вимагати:<br>1) пропорційного зменшення ціни;<br>2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;<br>3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.  |  | діяльність у сфері торгівлі і послуг  |      |      |      |      |      | господарювання:<br>- ціну пропорційно зменшено;<br>- недоліки товару в розумний строк безоплатно усунено;<br>- недоліки товару в розумний строк безоплатно усунено;<br>- витрати на усунення недоліків товару відшкодовано.  |  |
| 19 | У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:<br>1) розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;<br>2) вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), | абзац п'ятий частини першої статті 8 ЗУ 1023-ХІІ | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків товару, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживачу, в порядку та у строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, суб'єктом господарювання:<br>- договір розірвано та сплачену за товар грошову суму повернено;<br>- замінено товар на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар. |  |

|    |  |  |   |      |      |      |      |      |   |  |
|----|--|--|---|------|------|------|------|------|---|--|
|    | товар.   |  |   |      |      |      |      |      |   |  |
| 20 | При пред'явленні споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару вони повинні бути усунуті протягом чотирнадцяти днів з дати його пред'явлення або за згодою сторін в інший строк.  | абзац перший частини дев'ятої статті 8 ЗУ 1023-ХІІ | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | При пред'явленні споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару неналежної якості вони усунені протягом чотирнадцяти днів з дати його пред'явлення або за згодою сторін в інший строк   |  |
| 21 | На письмову вимогу споживача на час ремонту йому надається (з доставкою) товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) незалежно від моделі. Для цього продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті) зобов'язані створювати (мати) обмінний фонд товарів. | абзац другий частини дев'ятої статті 8 ЗУ 1023-ХІІ | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | На письмову вимогу споживача на час ремонту товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) незалежно від моделі йому надано (з доставкою). Продавцем, виробником (підприємством, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою статті 8 Закону України "Про захист прав споживачів") створено (наявний) обмінний фонд товарів |  |
| 22 | Споживач має право обміняти непродовольчий товар належної якості на аналогічний у продавця, в якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути   | абзац третій частини першої статті 9 ЗУ 1023-ХІІ   | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Обмін непродовольчого товару належної якості (якщо він не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також надано розрахунковий документ, який було видано споживачу разом з проданим товаром):  |  |

|    |  |   |  |      |      |      |      |      |  |  |
|----|--|---|--|------|------|------|------|------|--|--|
|    | <p>ним використаний за призначенням.</p> <p>Споживач має право на обмін товару належної якості протягом чотирнадцяти днів, не рахуючи дня купівлі, якщо триваліший строк не оголошений продавцем.</p> <p>Обмін товару належної якості провадиться, якщо він не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром.</p> |   |  |      |      |      |      |      | <p>- на аналогічний у продавця, у якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив споживача за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням, здійснено;</p> <p>- здійснено протягом чотирнадцяти днів, не рахуючи дня купівлі.</p>  |  |
| 23 | <p>Якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу, споживач має право або придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості, або розірвати договір та одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару, або здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж. Продавець зобов'язаний у день</p>                                      | <p>частина друга статті 9 ЗУ 1023-ХІІ</p> | <p>Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг</p> | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | <p>Якщо на момент обміну аналогічного товару не було у продажу:</p> <p>- суб'єктом господарювання продаж будь-яких інших товарів з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості здійснено;</p> <p>- розірвання договору та повернення назад грошей у розмірі вартості повернутого товару здійснено;</p> <p>- обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в</p> |  |

|    |  |                                |   |      |      |      |      |      |   |  |
|----|--|--------------------------------|---|------|------|------|------|------|---|--|
|    | надходження товару в продаж повідомити про це споживача, який вимагає обміну товару. При розірванні договору купівлі-продажу розрахунки із споживачем провадяться виходячи з вартості товару на час його купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору - в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів. |                                |   |      |      |      |      |      | продаж здійснено;<br>- продавцем у день надходження товару в продаж повідомлено про це споживача, який вимагав обміну товару.   |  |
| 24 | Побутові послуги надаються замовникам згідно з угодами, документальним підтвердженням укладення яких є такі документи: договір, розрахунковий документ встановленої форми.   | абзац перший пункту 9 ПКМУ 313 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Побутові послуги надано замовнику згідно з угодами, документальним підтвердженням укладення яких є такі документи: договір, розрахунковий документ встановленої форми             |  |
| 25 | У приміщенні, де проводиться приймання та видача замовлень, на видному і доступному для замовників місці повинні розміщуватися:<br>ці Правила;<br>витяг із Закону України "Про захист  | пункт 7 ПКМУ 313               | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і        | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | У приміщенні, де проводиться приймання та видача замовлень, на видному і доступному для замовників місці розміщено:<br>- Правила побутового обслуговування населення, затверджені |  |

|   |  |        |  |  |  |  |   |  |
|---|--|--------|--|--|--|--|---|--|
| <p>прав споживачів" в частині надання послуг; перелік побутових послуг, що надаються; інформація про повне найменування виконавця, його адреса, номери телефонів, прізвище, ім'я та по батькові керівника (власника);</p> <p>копії свідоцтв про державну реєстрацію, сертифікатів відповідності на послуги, які підлягають обов'язковій сертифікації, а також копії торгових (спеціальних торгових) патентів, спеціальних дозволів (ліцензій) за видами послуг, які підлягають патентуванню, ліцензуванню;</p> <p>зразки матеріалів та затверджених в установленому порядку виробів;</p> <p>ціни і тарифи на послуги, матеріали та вироби;</p> <p>перелік нормативно-технічних документів, вимогам яких повинні відповідати послуги;</p> <p>гарантійні зобов'язання виконавця послуг;</p> |  | послуг |  |  |  |  | <p>постановою Кабінету Міністрів України від 16.05.1994 № 313</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- витяг із Закону України "Про захист прав споживачів" у частині надання послуг</li> <li>- перелік побутових послуг, що надаються</li> <li>- інформація про повне найменування виконавця, його адреса, номери телефонів, прізвище, ім'я та по батькові керівника (власника)</li> <li>- зразки матеріалів та затверджених в установленому порядку виробів</li> <li>- ціни і тарифи на послуги, матеріали та вироби</li> <li>- гарантійні зобов'язання виконавця послуг</li> <li>- інформація про працівників, які обслуговують замовників, номери телефонів місцевих органів виконавчої влади, територіальних органів Держпродспоживслужби, перелік категорій громадян, які користуються пільгами в отриманні побутових послуг</li> </ul> |  |
|---|--|--------|--|--|--|--|---|--|

|    |  |                                     |   |      |      |      |      |      |   |  |
|----|--|-------------------------------------|---|------|------|------|------|------|---|--|
|    | інформація про працівників, які обслуговують замовників, номери телефонів місцевих органів виконавчої влади, територіальних органів<br>Держпродспоживслужби, перелік категорій громадян, які користуються пільгами в отриманні побутових послуг.   |                                     |   |      |      |      |      |      |   |  |
| 26 | У разі надання послуг поза межами приміщення виконавець повинен забезпечити умови для ознайомлення замовника з цими Правилами, надання замовнику на робочому місці виконавця інформації про найменування, розташування, номер телефону виконавця, що організував надання послуг, номер свідоцтва про державну реєстрацію та назву органу, що провів державну реєстрацію. | абзац тринадцятий пункту 7 ПКМУ 313 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | У разі надання послуг поза межами приміщення умови для ознайомлення замовника з Правилами побутового обслуговування населення, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 16.05.1994 № 313, надання замовнику на робочому місці виконавця інформації про найменування, розташування, номер телефону виконавця, що організував надання послуг виконавцем, забезпечено |  |
| 27 | У разі закриття приміщення для проведення ремонту, переобладнання тощо   | абзац другий пункту 8 ПКМУ 313      | Суб'єкти господарювання, які  | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | У разі закриття приміщення для проведення ремонту,  |  |

|    |  |                                  |   |     |     |     |     |     |   |  |
|----|--|----------------------------------|---|-----|-----|-----|-----|-----|---|--|
|    | виконавець повинен попередити про це громадян, розмістивши поряд з табличкою про режим роботи інформацію про дату і термін закриття.                             |                                  | здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг                              |     |     |     |     |     | переобладнання тощо виконавцем попереджено про це громадян, розмістивши поряд з табличкою про режим роботи інформацію про дату і термін закриття          |  |
| 28 | Термін виконання замовлення встановлюється за погодженням сторін.  | пункт 12 ПКМУ 313                | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -/- | -/- | -/- | -/- | -/- | Термін виконання замовлення встановлено за погодженням сторін   |  |
| 29 | Порядок оплати вартості послуг визначається виконавцем за погодженням із замовником.   | перше речення пункту 15 ПКМУ 313 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -/- | -/- | -/- | -/- | -/- | Порядок оплати вартості послуг визначено виконавцем за погодженням із замовником  |  |
| 30 | Вартість речей і матеріалів замовника визначається та оформлюється документально за погодженням сторін або на основі поданих документів, що засвідчують їх ціну. | пункт 18 ПКМУ 313                | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -/- | -/- | -/- | -/- | -/- | Вартість речей і матеріалів замовника визначено та оформлено документально за погодженням сторін або на основі поданих документів, що засвідчують їх ціну |  |
| 31 | Виконавець зобов'язаний забезпечити:   | пункт 25                         | Суб'єкти  | -/- | -/- | -/- | -/- | -/- | Виконавцем забезпечено:<br>- виконання гарантійних  |  |

|  |  |          |  |  |  |  |  |  |   |  |
|--|--|----------|--|--|--|--|--|--|---|--|
|  | <p>надання послуг відповідно до вимог цих Правил, інших нормативно-правових актів та умов угоди;</p> <p>виконання гарантійних зобов'язань щодо виготовлених виробів і відремонтованих ним речей;</p> <p>дотримання термінів виконання замовлення;</p> <p>належний рівень культури обслуговування;</p> <p>надання замовникові повної, доступної та достовірної інформації про послуги;</p> <p>збереження прийнятих від замовника для надання послуги речей та матеріалів, а також використання їх за призначенням;</p> <p>відшкодування збитків, заподіяних замовнику невиконанням або неналежним виконанням умов угоди, а також у разі втрати, псування чи пошкодження із своєї вини речей та матеріалів, прийнятих від замовника для надання послуг, у розмірах, передбачених угодою;</p> <p>дотримання</p> | ПКМУ 313 | господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг |  |  |  |  |  | <p>зобов'язань щодо виготовлених виробів і відремонтованих ним речей</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дотримання термінів виконання замовлення</li> <li>- збереження прийнятих від замовника для надання послуги речей та матеріалів, а також використання їх за призначенням</li> <li>- відшкодування збитків, заподіяних замовнику невиконанням або неналежним виконанням умов угоди, а також у разі втрати, псування чи пошкодження із своєї вини речей та матеріалів, прийнятих від замовника для надання послуг, у розмірах, передбачених угодою</li> <li>- дотримання встановленого режиму роботи</li> <li>- виплату замовникові у разі порушення умов угоди неустойки (пені), якщо це передбачено умовами угоди</li> <li>- повернення замовникові невикористаних матеріалів, наданих замовником, а також, за його бажанням, усіх заміненних за плату деталей та комплектуючих виробів</li> </ul> |  |
|--|--|----------|--|--|--|--|--|--|---|--|



|    |   |  |  |      |      |      |      |      |   |  |
|----|---|--|--|------|------|------|------|------|---|--|
|    | <p>встановленого режиму роботи;</p> <p>виплату замовникові у разі порушення умов угоди неустойки (пені), якщо це передбачено умовами угоди. Виплата неустойки (пені) не звільняє виконавця від виконання замовлення;</p> <p>повернення замовникові невикористаних матеріалів, наданих замовником, а також, за його бажанням, усіх заміненних за плату деталей та комплектуючих виробів;</p> <p>попередження замовника про недоброякісність або непридатність матеріалів, наданих замовником, а також про інші незалежні від виконавця обставини, що можуть погіршувати споживчі властивості замовлення.</p> |  |  |      |      |      |      |      | <p>- попередження замовника про недоброякісність або непридатність матеріалів, наданих замовником, а також про інші незалежні від виконавця обставини, що можуть погіршувати споживчі властивості замовлення</p>                        |  |
| 32 | <p>У разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) споживач має право на свій вибір вимагати:</p> <p>1) безоплатного усунення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) у розумний строк;</p> <p>2) відповідного зменшення ціни</p>  | <p>частина третя статті 10 ЗУ 1023-ХІІ</p> | <p>Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг</p> | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | <p>У разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) виконавцем:</p> <p>- недоліки у виконаній роботі (наданій послугі) у розумний строк безоплатно усунено</p> <p>- ціну виконаної роботи (наданої послуги) зменшено</p> |  |

|    |  |  |  |      |      |      |      |      |  |  |
|----|--|--|--|------|------|------|------|------|--|--|
|    | <p>виконаної роботи (наданої послуги);</p> <p>3) безоплатного виготовлення іншої речі з такого ж матеріалу і такої ж якості чи повторного виконання роботи;</p> <p>4) відшкодування завданих йому збитків з усуненням недоліків виконаної роботи (наданої послуги) своїми силами чи із залученням третьої особи;</p> <p>5) реалізації інших прав, що передбачені чинним законодавством на день укладення відповідного договору.</p>                            |  |  |      |      |      |      |      | <p>- іншу річ з такого ж матеріалу і такої ж якості безоплатно виготовлено чи повторно виконано роботи</p> <p>- відшкодовано збитки з усунення споживачем своїми силами чи із залученням третьої особи недоліків виконаної виконавцем роботи (наданої послуги)</p>   |  |
| 33 | <p>У разі коли виконавець не може виконати (прострочує виконання) роботу (надання послуги) згідно з договором, за кожний день (кожну годину, якщо тривалість виконання визначено у годинах) прострочення споживачеві сплачується пеня у розмірі трьох відсотків вартості роботи (послуги), якщо інше не передбачено законодавством. У разі коли вартість роботи (послуги) не визначено, виконавець сплачує споживачеві неустойку в розмірі трьох відсотків</p> | <p>абзац перший частини п'ятої статті 10 ЗУ 1023-ХІІ</p> | <p>Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг</p> | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | <p>Виконавцем у разі неможливості виконати (прострочено виконання) роботу (надати послугу):</p> <p>- згідно з договором за кожний день (кожну годину, якщо тривалість виконання визначено у годинах) прострочення пеню у розмірі трьох відсотків вартості роботи (послуги) споживачу сплачено</p> <p>- якщо вартість роботи (послуги) не визначено, неустойку в розмірі трьох відсотків загальної вартості замовлення споживачу сплачено</p> |  |

|    |  |   |   |      |      |      |      |      |  |  |
|----|--|---|---|------|------|------|------|------|--|--|
|    | загальної вартості замовлення.<br>Сплата виконавцем неустойки (пені), встановленої в разі невиконання, прострочення виконання або іншого неналежного виконання зобов'язання, не звільняє його від виконання зобов'язання в натурі. |   |   |      |      |      |      |      |  |  |
| 34 | Виконавець залежно від характеру і специфіки виконаної роботи (наданої послуги) зобов'язаний видати споживачеві розрахунковий документ, що засвідчує факт виконання роботи (надання послуги).                                      | частина восьма статті 10 ЗУ 1023-ХІІ                                | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Виконавцем залежно від характеру і специфіки виконаної роботи (наданої послуги) розрахунковий документ, що засвідчує факт виконання роботи (надання послуги), споживачу видано |  |
| 35 | Виконавець зобов'язаний протягом місяця відшкодувати збитки, що виникли у зв'язку з втратою, псуванням чи пошкодженням речі, прийнятої ним від споживача для виконання робіт (надання послуг).                                     | перше речення абзацу першого частини дев'ятої статті 10 ЗУ 1023-ХІІ | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Збитки, що виникли у зв'язку з втратою, псуванням чи пошкодженням речі, прийнятої виконавцем від споживача для виконання робіт (надання послуг), відшкодовано протягом місяця  |  |
| 36 | Якщо під час виконання робіт (надання послуг) виникає необхідність у додаткових роботах (послугах), що не були передбачені умовами договору, виконавець  | абзац перший частини одинадцятої статті 10 ЗУ 1023-ХІІ              | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері                   | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Дозвіл на виконання додаткових робіт (послуг), що не були передбачені умовами договору та які необхідні під час виконання робіт (надання послуг)                               |  |

|    |   |  |   |      |      |      |      |      |   |  |
|----|---|--|---|------|------|------|------|------|---|--|
|    | зобов'язаний одержати від споживача дозвіл на виконання таких робіт (надання послуг).   |  | торгівлі і послуг   |      |      |      |      |      | виконавцем від споживача, одержано  |  |
| 37 | Якщо після укладення договору стане очевидним, що роботи (послуги), зважаючи на їх ціну (вартість) та характеристики або інші обставини, явно не задовольнятимуть інтереси або вимоги споживача, виконавець зобов'язаний негайно повідомити про це споживача. | абзац перший частини дванадцятої статті 10 ЗУ 1023-ХІІ | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Якщо після укладення договору стало очевидним, що роботи (послуги), зважаючи на їх ціну (вартість) та характеристики або інші обставини, явно не задовольнятимуть інтереси або вимоги споживача, виконавцем негайно повідомлено про це споживача            |  |
| 38 | Ювелірні вироби як вітчизняного, так і іноземного виробництва під час продажу повинні мати товарні ярлики.  | абзац перший пункту 8 ПКМУ 802                         | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Ювелірні вироби як вітчизняного, так і іноземного виробництва під час продажу мають товарні ярлики.   |  |
| 39 | Товарний ярлик ювелірних виробів передбачає наявність такої інформації: найменування або товарний знак підприємства-виробника, найменування виробу або його шифр, найменування сплаву металу та його проба, маса виробу, номер                                | абзац другий пункту 8 ПКМУ 802                         | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | На товарному ярлику ювелірних виробів наявна така інформація:<br>- найменування або товарний знак підприємства-виробника<br>- найменування виробу або його шифр<br>- найменування сплаву металу та його проба<br>- маса виробу<br>- номер (розмір) каблучки |  |

|                            |  |  |   |     |     |     |     |     |   |  |
|----------------------------|--|--|---|-----|-----|-----|-----|-----|---|--|
|                            | (розмір) каблучки або браслета, найменування каменю та його маса, а також позначки “виріб був у вжитку” або “б/в” для ювелірних виробів, які були у вжитку.  |  |   |     |     |     |     |     | або браслета<br>- найменування каменю та його маса<br>- позначки “виріб був у вжитку” або “б/в” для ювелірних виробів, які були у вжитку.   |  |
| 40                         | Торгівля ювелірними виробами з дорогоцінних металів здійснюється суб'єктами господарювання тільки за наявності відбитка державного пробірної клейма України.   | пункт 9<br>ПКМУ 802                        | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -/- | -/- | -/- | -/- | -/- | Суб'єктами господарювання торгівля ювелірними виробами з дорогоцінних металів здійснюється за наявності відбитка державного пробірної клейма України  |  |
| У сфері туризму і курортів |  |  |   |     |     |     |     |     |   |  |
| 41                         | З метою забезпечення прав та законних інтересів громадян - споживачів туристичних послуг туроператор та турагент зобов'язані здійснити фінансове забезпечення своєї цивільної відповідальності (гарантією банку або іншої кредитної установи) перед туристами. | частина перша<br>статті 15<br>ЗУ 324/95-ВР | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -/- | -/- | -/- | -/- | -/- | З метою забезпечення прав та законних інтересів громадян – споживачів туристичних послуг туроператором та турагентом фінансове забезпечення своєї цивільної відповідальності (гарантією банку або іншої кредитної установи) перед туристами здійснено |  |

|    |   |   |   |      |      |      |      |      |  |  |
|----|---|---|---|------|------|------|------|------|--|--|
| 42 | Страховання туристів (медичне та від нещасного випадку) є обов'язковим і забезпечується суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками.   | перше речення частини першої статті 16 ЗУ 324/95-ВР | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Страховання туристів (медичне та від нещасного випадку) суб'єктами туристичної діяльності на основі угод із страховиками забезпечено |  |
| 43 | Інформація про умови обов'язкового страхування має бути доведена до відома туриста до укладення договору на туристичне обслуговування.  | частина третя статті 16 ЗУ 324/95-ВР                | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Інформацію про умови обов'язкового страхування до відома туриста до укладення договору на туристичне обслуговування доведено         |  |
| 44 | З метою підвищення рівня туристичного обслуговування, сприяння споживачам у свідомому виборі туристичних послуг, забезпечення рівних можливостей суб'єктам туристичної діяльності на ринку туристичних послуг, забезпечення захисту прав і законних інтересів, життя, здоров'я та майна громадян, підвищення рівня екологічної безпеки об'єктам туристичної | частина перша статті 19 ЗУ 324/95-ВР                | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Об'єкту туристичної інфраструктури категорії якості та рівня обслуговування присвоєно  |  |

|    |   |  |   |      |      |      |      |      |   |  |
|----|---|--|---|------|------|------|------|------|---|--|
|    | інфраструктури присвоюються категорії якості та рівня обслуговування.   |  |   |      |      |      |      |      |   |  |
| 45 | Інформація про умови надання туристичних послуг, яку туроператор (турагент) поширює до укладення договору на туристичне обслуговування, має доводитися у доступній, наочній формі, бути розбірливою, зрозумілою та містити відомості про:<br>1) місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування;<br>2) характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію;<br>3) характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, строки і порядок оплати готельного обслуговування;<br>4) види і способи забезпечення харчування під час | абзац перший частини другої статті 19-1 ЗУ 324/95-ВР | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Інформація про умови надання туристичних послуг, яку туроператор (турагент) поширює до укладення договору на туристичне обслуговування, доведено у доступній, наочній формі. Інформація є розбірливою, зрозумілою та містить відомості про:<br>- місце надання туристичних послуг, програму туристичного обслуговування<br>- характеристику транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорію<br>- характеристику готелів та інших об'єктів, призначених для надання послуг з тимчасового розміщення, у тому числі місце їх розташування, категорію, строки і порядок оплати готельного обслуговування<br>- види і способи забезпечення харчування під час туристичної подорожі |  |

|    |   |   |   |      |      |      |      |      |   |  |
|----|---|---|---|------|------|------|------|------|---|--|
|    | туристичної подорожі;<br>5) мінімальну кількість туристів у групі, а також інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі;<br>6) ціну туристичних послуг.   |   |   |      |      |      |      |      | - мінімальну кількість туристів у групі, а також інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи, не пізніше ніж за три дні до початку туристичної подорожі<br>- ціну туристичних послуг  |  |
| 46 | Туроператор (турагент) зобов'язаний додержуватися умов надання комплексу туристичних послуг, про які був поінформований споживач до укладення договору на туристичне обслуговування, крім випадків, коли про зміну таких умов повідомлено споживача до укладення договору або якщо зміни внесено на підставі угоди, укладеної між сторонами договору. | частина третя статті 19-1 ЗУ 324/95-ВР    | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Туроператором (турагентом) умови надання комплексу туристичних послуг, про які був поінформований споживач до укладення договору на туристичне обслуговування, крім випадків, коли про зміну таких умов повідомлено споживача до укладення договору або якщо зміни внесено на підставі угоди, укладеної між сторонами договору, додержано |  |
| 47 | До укладення договору на туристичне обслуговування споживачеві туристичного продукту надається інформація про:<br>1) основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних   | частина четверта статті 19-1 ЗУ 324/95-ВР | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | До укладення договору на туристичне обслуговування споживачеві туристичного продукту надано інформацію про:<br>- основні вимоги до оформлення в'їзних/виїзних   |  |



|   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд/виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі строк їх оформлення;</p> <p>2) медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і вік туристів, а також умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування;</p> <p>3) туроператора (турагента), його місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон, наявність ліцензії на провадження туристичної діяльності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів;</p> <p>4) керівника групи та засоби зв'язку з ним у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з</p> |  |  |  |  |  |  | <p>- медичні застереження стосовно здійснення туристичної подорожі, зокрема протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і вік туристів, а також умови безпеки туристів у країні (місці) тимчасового перебування</p> <p>- туроператора (турагента), його місцезнаходження, поштові реквізити, контактний телефон, наявність у туроператора ліцензії на провадження туроператорської діяльності та інші відомості відповідно до законодавства про захист прав споживачів</p> <p>- керівника групи та засоби зв'язку з ним у разі здійснення туристичної подорожі за кордон чи перебування за кордоном неповнолітньої та/або малолітньої особи з метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з нею</p> |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>метою встановлення законними представниками неповнолітньої або малолітньої особи прямого зв'язку з нею;</p> <p>5) час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке споживач займатиме в певному виді транспортного засобу;</p> <p>6) види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і проведів, супроводу туристів;</p> <p>7) стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя;</p> <p>8) назву, адресу та контактний телефон представництв туроператора або організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі</p> |  |  |  |  |  |  | <p>- час та місце проміжних зупинок і транспортних сполучень та категорію місця, яке споживач займатиме в певному виді транспортного засобу</p> <p>- види і тематику екскурсійного обслуговування, порядок здійснення зустрічей і проведів, супроводу туристів</p> <p>- стан навколишнього природного середовища, санітарного та епідеміологічного благополуччя</p> <p>- назву, адресу та контактний телефон представництв туроператора або організації (організацій), уповноваженої туроператором на прийняття скарг і претензій туристів, а також адреси і телефони дипломатичних установ України у країні (місці) тимчасового перебування або місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної подорожі</p> <p>- порядок забезпечення туроператором</p> |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

|    |  |  |  |     |     |     |     |     |   |  |
|----|--|--|--|-----|-----|-----|-----|-----|---|--|
|    | <p>виникнення труднощів під час туристичної подорожі;</p> <p>9) порядок забезпечення туроператором обов'язкового та/або добровільного страхування туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна;</p> <p>10) розмір фінансового забезпечення туроператора (турагента) на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення</p> |  |  |     |     |     |     |     | <p>обов'язкового та/або добровільного страхування туристів, розмір, порядок і умови виплати страхового відшкодування, а також можливість та умови добровільного страхування витрат, пов'язаних з розірванням договору на туристичне обслуговування за ініціативою туриста, страхування майна</p> <p>- розмір фінансового забезпечення туроператора (турагента) на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення</p> |  |
| 48 | <p>У договорі на туристичне обслуговування зазначаються істотні умови договору:</p> <p>1) строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного</p>   | <p>абзац перший частини четвертої статті 20 ЗУ 324/95-ВР</p> | <p>Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг</p> | -/- | -/- | -/- | -/- | -/- | <p>У договорі на туристичне обслуговування істотні умови договору зазначено:</p> <p>- строк перебування у місці надання туристичних послуг із зазначенням дат початку та закінчення туристичного</p>  |  |

|   |  |  |  |  |  |  |   |  |
|---|--|--|--|--|--|--|---|--|
| <p>обслуговування;<br/> 2) характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту);<br/> 3) готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорія, а також строк і порядок оплати готельного обслуговування;<br/> 4) види і способи забезпечення харчування;<br/> 5) мінімальна кількість туристів у групі (у разі потреби) та у зв'язку з цим триденний строк інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи;<br/> 6) програма туристичного обслуговування;<br/> 7) види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту;<br/> 8) інші суб'єкти туристичної діяльності</p> |  |  |  |  |  |  | <p>обслуговування<br/> - характеристика транспортних засобів, що здійснюють перевезення, зокрема їх вид і категорія, а також дата, час і місце відправлення та повернення (якщо перевезення входить до складу туристичного продукту)<br/> - готелі та інші аналогічні засоби розміщення, їх місце розташування, категорія, а також строк і порядок оплати готельного обслуговування<br/> - види і способи забезпечення харчування<br/> - мінімальна кількість туристів у групі (у разі потреби) та у зв'язку з цим триденний строк інформування туриста про те, що туристична подорож не відбудеться через недобір групи<br/> - програма туристичного обслуговування<br/> - види екскурсійного обслуговування та інші послуги, включені до вартості туристичного продукту<br/> - інші суб'єкти туристичної діяльності (їх</p> |  |
|---|--|--|--|--|--|--|---|--|

|    |  |                                       |   |     |     |     |     |     |  |  |
|----|--|---------------------------------------|---|-----|-----|-----|-----|-----|--|--|
|    | (їх місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту;<br>9) страховик, що здійснює обов'язкове та/або добровільне страхування туристів за бажанням туриста, інших ризиків, пов'язаних з наданням туристичних послуг;<br>10) правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там;<br>11) вартість туристичного обслуговування і порядок оплати;<br>12) форма розрахунку. |                                       |   |     |     |     |     |     | місцезнаходження та реквізити), які надають туристичні послуги, включені до туристичного продукту<br>- страховик, що здійснює обов'язкове та/або добровільне страхування туристів за бажанням туриста, інших ризиків, пов'язаних з наданням туристичних послуг<br>- правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування та перебування там<br>- вартість туристичного обслуговування і порядок оплати<br>- форма розрахунку |  |
| 49 | Туроператор (турагент) зобов'язаний не пізніше як через один день з дня, коли йому стало відомо про зміну обставин, якими сторони керувалися під час укладення договору на туристичне обслуговування, та не пізніше як за три дні до початку туристичної подорожі повідомити туриста про таку зміну обставин з метою надання йому  | частина восьма статті 20 ЗУ 324/95-ВР | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -/- | -/- | -/- | -/- | -/- | Туроператором (турагентом) не пізніше як через один день з дня, коли йому стало відомо про зміну обставин, якими сторони керувалися під час укладення договору на туристичне обслуговування, та не пізніше як за три дні до початку туристичної подорожі повідомлено туриста про таку зміну обставин з метою надання йому можливості   |  |

|    |   |   |   |      |      |      |      |      |  |
|----|---|---|---|------|------|------|------|------|--|
|    | можливості відмовитися від виконання договору без відшкодування шкоди туроператору (турагенту) або внести зміни до договору, змінивши ціну туристичного обслуговування.   |   |   |      |      |      |      |      | відмовитися від виконання договору без відшкодування шкоди туроператору (турагенту) або внести зміни до договору, змінивши ціну туристичного обслуговування  |
| 50 | Якщо під час виконання договору на туристичне обслуговування туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до договору на туристичне обслуговування сторони досягли згоди, туроператор повинен з метою продовження туристичного обслуговування вжити альтернативних заходів без покладення додаткових витрат на туриста, а в разі потреби відшкодувати йому різницю між запропонованими послугами і тими, які були надані. У разі неможливості здійснення таких заходів або відмови туриста від них туроператор зобов'язаний надати йому без додаткової | частина одинадцята статті 20 ЗУ 324/95-ВР | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Якщо під час виконання договору на туристичне обслуговування туроператор не в змозі надати значну частину туристичного продукту, щодо якого відповідно до договору на туристичне обслуговування сторони досягли згоди, туроператором з метою продовження туристичного обслуговування вживаються альтернативні заходи без покладення додаткових витрат на туриста, а в разі потреби відшкодовується йому різниця між запропонованими послугами і тими, які були надані. У разі неможливості здійснення таких заходів або відмови туриста від них туроператором надається йому без |

|    |  |   |   |      |      |      |      |      |  |  |
|----|--|---|---|------|------|------|------|------|--|--|
|    | оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився турист, а також відшкодувати вартість ненаданих туроператором туристичних послуг і виплатити компенсацію у розмірі, визначеному в договорі за домовленістю сторін.  |   |   |      |      |      |      |      | додаткової оплати еквівалентний транспорт для повернення до місця відправлення або іншого місця, на яке погодився турист, а також відшкодовується вартість ненаданих туроператором туристичних послуг і виплачується компенсація у розмірі, визначеному в договорі за домовленістю сторін  |  |
| 51 | За договором на екскурсійне обслуговування одна сторона (суб'єкт, що здійснює туристичну діяльність) за встановлену договором плату зобов'язується надати за замовленням іншої сторони (екскурсанта) обслуговування, істотною частиною якого є послуги екскурсовода (гіда-перекладача) загальною тривалістю не більше 24 годин, які не включають у себе послуги з розміщенням. | частина перша статті 21 ЗУ 324/95-ВР    | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | За договором на екскурсійне обслуговування суб'єктом, що здійснює туристичну діяльність, за встановлену договором плату надано за замовленням екскурсанта обслуговування, істотною частиною якого є послуги екскурсовода (гіда-перекладача) загальною тривалістю не більше 24 годин, які не включають у себе послуги з розміщенням |  |
| 52 | Особа, яка надає екскурсійні послуги, зобов'язана до укладення договору на екскурсійне   | частина четверта статті 21 ЗУ 324/95-ВР | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську                                      | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Особою, яка надає екскурсійні послуги, до укладення договору на екскурсійне обслуговування надано  |  |

|    |   |   |   |      |      |      |      |      |   |  |
|----|---|---|---|------|------|------|------|------|---|--|
|    | обслуговування надати екскурсанту необхідну і достовірну інформацію щодо екскурсійного обслуговування, його видів і особливостей, кваліфікації екскурсовода, про порядок і строки оплати екскурсійних послуг, а також надати екскурсанту на його прохання іншу інформацію з питань екскурсійного обслуговування.  |   | діяльність у сфері торгівлі і послуг  |      |      |      |      |      | екскурсанту необхідну і достовірну інформацію щодо екскурсійного обслуговування, його видів і особливостей, кваліфікації екскурсовода, про порядок і строки оплати екскурсійних послуг, а також надано екскурсанту на його прохання іншу інформацію з питань екскурсійного обслуговування   |  |
| 53 | Готель або інший суб'єкт, що надає послуги з розміщення, зобов'язаний до укладення договору надати необхідну і достовірну інформацію про послуги з готельного обслуговування, їх види і особливості, про порядок і терміни оплати послуг готелю та надати проживаючому на його прохання інші пов'язані із договором і відповідним готельним обслуговуванням відомості, а також іншу інформацію, передбачену | частина четверта статті 22 ЗУ 324/95-ВР | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Готелем або іншим суб'єктом, що надає послуги з розміщення, до укладення договору надано необхідну і достовірну інформацію про послуги з готельного обслуговування, їх види і особливості, про порядок і терміни оплати послуг готелю та надано проживаючому на його прохання інші пов'язані із договором і відповідним готельним обслуговуванням відомості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством про захист прав споживачів |  |



|    |   |                                      |   |      |      |      |      |      |   |  |
|----|---|--------------------------------------|---|------|------|------|------|------|---|--|
|    | законодавством про захист прав споживачів.  |                                      |   |      |      |      |      |      |   |  |
| 54 | У договорі на туристичне обслуговування, укладеному шляхом видачі ваучера, мають міститися такі дані: найменування та місцезнаходження суб'єкта туристичної діяльності, номер ліцензії на відповідний вид діяльності, юридична адреса; прізвище, ім'я (по батькові) туриста (при груповій поїздці прізвища, імена (по батькові) членів групи); строки надання і види туристичних послуг, їх загальна вартість; назва, адреса та номер телефону об'єкта розміщення, його тип та категорія, режим харчування; розмір фінансового забезпечення відповідальності туроператора (турагента) або межі відповідальності суб'єкта туристичної діяльності за договором агентування; інші дані, обумовлені характером угоди, складом групи тощо; | частина друга статті 23 ЗУ 324/95-ВР | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | У договорі на туристичне обслуговування, укладеному шляхом видачі ваучера, містяться такі дані:<br>- найменування та місцезнаходження суб'єкта туристичної діяльності, наявність у туроператора ліцензії на провадження туроператорської діяльності, юридична адреса<br>- прізвище, ім'я (по батькові за наявності) туриста (при груповій поїздці прізвища, імена (по батькові за наявності) членів групи)<br>- строки надання і види туристичних послуг, їх загальна вартість<br>- назва, адреса та номер телефону об'єкта розміщення, його тип та категорія, режим харчування<br>- розмір фінансового забезпечення відповідальності туроператора (турагента) або межі відповідальності суб'єкта туристичної діяльності за договором |  |

|    |  |                     |   |      |      |      |      |      |  |  |
|----|--|---------------------|---|------|------|------|------|------|--|--|
|    | дата видачі ваучера.   |                     |   |      |      |      |      |      | агентування<br>- інші дані, обумовлені характером угоди, складом групи тощо<br>- дата видачі ваучера   |  |
| 55 |  | ДСТУ 4269           | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Категорія готелів вимогам ДСТУ 4269 "Послуги туристичні. Класифікація готелів" відповідає  |  |
| 56 | Режим роботи готелю цілодобовий  | пункт 1.7 НДТАУ 19  | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Режим роботи готелю цілодобовий  |  |
| 57 | Матеріально-технічне оснащення та мінімальний перелік послуг, що надаються готелем, повинні відповідати вимогам, установленим стандартами та іншими нормативно-правовими документами для категорії одна "зірка". | пункт 1.11 НДТАУ 19 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Матеріально-технічне оснащення та мінімальний перелік послуг, що надаються готелем, відповідають вимогам, установленим стандартами та іншими нормативно-правовими документами для категорії одна "зірка" |  |
| 58 | Готель повинен мати внутрішні правила  | пункт 1.12          | Суб'єкти  | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | У готелі наявні внутрішні правила проживання у   |  |

|    |   |                                  |   |     |     |     |     |     |  |
|----|---|----------------------------------|---|-----|-----|-----|-----|-----|--|
|    | проживання у готелі, які не суперечать цим Правилам, а також книгу відгуків та пропозицій.  | НДТАУ 19                         | господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг          |     |     |     |     |     | готелі, які не суперечать Правилам користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затвердженим наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 № 19, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 02.04.2004 за № 413/9012, а також книга відгуків та пропозицій  |
| 59 | Інформація доводиться до відома споживача у доступній наочній формі і розміщується у приміщенні, що призначене для оформлення розміщення споживача, у зручному для огляду місці та повинна включати таке:<br>зазначення нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати готельні послуги;<br>ці Правила;<br>свідоцтво про присвоєння готелю відповідної категорії (якщо вона присвоєна);<br>копію сертифіката на послуги, що підлягають обов'язковій сертифікації; | абзац другий пункту 2.2 НДТАУ 19 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -/- | -/- | -/- | -/- | -/- | Інформацію до відома споживача у доступній наочній формі доведено і розміщено у приміщенні, що призначене для оформлення розміщення споживача, у зручному для огляду місці.<br>Інформація включає:<br>- Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 № 19, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 02.04.2004 за № 413/9012<br>- свідоцтво про присвоєння готелю відповідної категорії |

|   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>копію ліцензії, якщо даний вид діяльності підлягає ліцензуванню;</p> <p>ціну номера (місця в номері);</p> <p>перелік основних послуг, що входять у ціну номера (місця в номері);</p> <p>перелік і ціну додаткових послуг, що надаються за окрему плату;</p> <p>відомості про форму та порядок оплати послуг;</p> <p>перелік категорій осіб, що мають право на отримання пільг, а також перелік пільг, що надаються при наданні послуг у відповідності до законодавства;</p> <p>відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розташовані в готелі. У разі їх відсутності - дані про місцезнаходження та режим роботи найближчих до готелю підприємств харчування, зв'язку та побутового</p> |  |  |  |  |  |  | <p>(якщо вона присвоєна)</p> <p>- ціну номера (місця в номері)</p> <p>- перелік основних послуг, що входять у ціну номера (місця в номері)</p> <p>- перелік і ціну додаткових послуг, що надаються за окрему плату</p> <p>- відомості про форму та порядок оплати послуг</p> <p>- перелік категорій осіб, що мають право на отримання пільг, а також перелік пільг, що надаються при наданні послуг у відповідності до законодавства</p> <p>- відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розташовані в готелі. У разі їх відсутності – дані про місцезнаходження та режим роботи найближчих до готелю підприємств харчування, зв'язку та побутового обслуговування</p> <p>- відомості про органи, що здійснюють захист прав споживачів</p> |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|

|    |  |                       |   |      |      |      |      |      |  |  |
|----|--|-----------------------|---|------|------|------|------|------|--|--|
|    | обслуговування;<br>відомості про органи,<br>що здійснюють захист<br>прав споживачів.   |                       |   |      |      |      |      |      |  |  |
| 60 | Готель повинен забезпечити наявність у кожному номері внутрішніх правил проживання у готелі, правил протипожежної безпеки та інструкції щодо дій в екстремальних умовах, перелік додаткових послуг та прейскурант цін на них, відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розміщені у готелі, внутрішній телефонний довідник.<br>Зазначена інформація повинна доводитись до відома споживачів українською мовою і, в залежності від категорії підприємства, іноземними мовами (на розсуд готелю). | пункт 2.3<br>НДТАУ 19 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Готелем забезпечено наявність у кожному номері внутрішніх правил проживання у готелі, правил протипожежної безпеки та інструкції щодо дій в екстремальних умовах, перелік додаткових послуг та прейскурант цін на них, відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розміщені у готелі, внутрішній телефонний довідник.<br>Зазначена інформація доведена до відома споживачів українською мовою і, в залежності від категорії підприємства, іноземними мовами (на розсуд готелю) |  |
| 61 | Збитки, завдані споживачу послугами, що надані готелем і були придбані в результаті недобросовісної  | пункт 2.4<br>НДТАУ 19 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у                         | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Збитки, завдані споживачу послугами, що надані готелем і були придбані в результаті недобросовісної інформації (реклами),  |  |

|    |   |                         |   |      |      |      |      |      |   |  |
|----|---|-------------------------|---|------|------|------|------|------|---|--|
|    | інформації (реклами), підлягають відшкодуванню готелем у повному обсязі.  |                         | сфері торгівлі і послуг   |      |      |      |      |      | готелем у повному обсязі відшкодовано   |  |
| 62 | <p>Договір про надання основних готельних послуг споживачу вважається укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення анкети, реєстрації) та засвідчується розрахунковою квитанцією або іншим розрахунковим документом, що підтверджує укладення договору і містить у собі:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>найменування готелю, його реквізити (для приватного підприємця - прізвище, ім'я по батькові, інформацію про державну реєстрацію);</li> <li>прізвище, ім'я та по батькові споживача;</li> <li>інформацію про номер (місце в номері), що надається;</li> <li>ціну номера (місця в номері);</li> <li>інші необхідні дані на розсуд готелю.</li> </ul> | пункт 3.6 НДТАУ 19      | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | <p>Договір про надання основних готельних послуг споживачу укладено після оформлення документів на проживання (заповнення анкети, реєстрації) та засвідчено розрахунковою квитанцією або іншим розрахунковим документом, що підтверджує укладення договору і містить у собі:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>найменування готелю, його реквізити (для приватного підприємця; прізвище, ім'я по батькові, інформацію про державну реєстрацію);</li> <li>прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) споживача;</li> <li>інформацію про номер (місце в номері), що надається;</li> <li>ціну номера (місця в номері);</li> <li>інші необхідні дані на розсуд готелю</li> </ul> |  |
| 63 | Плата за надання готельних послуг   | абзац перший пункту 3.8 | Суб'єкти господарювання   | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Плату за надання готельних послуг у   |  |

|    |  |                    |   |      |      |      |      |      |   |  |
|----|--|--------------------|---|------|------|------|------|------|---|--|
|    | стягується у відповідності до єдиної розрахункової години - 12-ї години поточної доби за місцевим часом.   | НДТАУ 19           | ння, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг                     |      |      |      |      |      | відповідності до єдиної розрахункової години— 12-ї години поточної доби за місцевим часом стягнуто  |  |
| 64 | При розміщенні дітей віком до 5 років з батьками в одному номері плата за проживання дітей не стягується.  | пункт 3.9 НДТАУ 19 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | При розміщенні дітей віком до 5 років з батьками в одному номері плату за проживання дітей не стягнуто  |  |
| 65 | Номер (місце) в готелі надається споживачу при пред'явленні паспорта або іншого документа, який засвідчує особу (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення особи моряка, посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України, національний паспорт іноземця або документ, що його замінює, та віза на право перебування в Україні (якщо інше не | пункт 4.1 НДТАУ 19 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Номер (місце) в готелі надано споживачу при пред'явленні паспорта або іншого документа, який засвідчує особу (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення особи моряка, посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України, національний паспорт іноземця або документ, що його замінює, та віза на право перебування в |  |

|    |   |                                   |   |      |      |      |      |      |   |  |
|----|---|-----------------------------------|---|------|------|------|------|------|---|--|
|    | передбачено чинними двосторонніми угодами), свідоцтво про народження неповнолітніх, які не досягли 16 років, посвідчення водія, для військових - особове посвідчення або військовий квиток, посвідчення, яке видане за місцем роботи споживача, та ін.), і заповненні анкети встановленого центральним органом виконавчої влади з питань туризму зразка |                                   |   |      |      |      |      |      | Україні (якщо інше не передбачено чинними двосторонніми угодами), свідоцтво про народження неповнолітніх, які не досягли 16 років, посвідчення водія, для військових – особове посвідчення або військовий квиток, посвідчення, яке видане за місцем роботи споживача, та ін.), і заповненні анкети встановленого центральним органом виконавчої влади з питань туризму зразка |  |
| 66 | Готель зобов'язаний надати пільги тим категоріям споживачів, для яких такі пільги передбачені, в порядку і на умовах, визначених чинним законодавством.   | пункт 4.3 НДТАУ 19                | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Готелем надано пільги тим категоріям споживачів, для яких такі пільги передбачені, в порядку і на умовах, визначених чинним законодавством  |  |
| 67 | Без згоди споживача/замовника готель не має права надавати додаткові послуги, які не включені у договір. Споживач/замовник вправі відмовитись від оплати таких послуг, а в  | перше речення пункту 4.4 НДТАУ 19 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і        | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Додаткові послуги, які не включені у договір, без згоди споживача/замовника готель не надає   |  |



|    |   |                     |   |      |      |      |      |      |   |  |
|----|---|---------------------|---|------|------|------|------|------|---|--|
|    | разі їх сплати готель зобов'язаний повернути сплачену суму.   |                     | послуг  |      |      |      |      |      |   |  |
| 68 | Готель повинен забезпечити цілодобове оформлення споживачів, які прибувають та вибувають із готелю.   | пункт 4.6 НДТАУ 19  | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Готелем цілодобове оформлення споживачів, які прибувають та вибувають із готелю, забезпечено  |  |
| 69 | Готель зобов'язаний надати споживачу без додаткової оплати такі види послуг:<br>виклик швидкої допомоги;<br>доставка в номер кореспонденції;<br>побудка у визначений час;<br>надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю. | пункт 4.8 НДТАУ 19  | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Готелем надано споживачу без додаткової оплати такі види послуг:<br>- виклик швидкої допомоги<br>- доставка в номер кореспонденції<br>- побудка у визначений час<br>- надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю |  |
| 70 | Зміна постільної білизни, рушників та туалетних речей проводиться у відповідності до категорії готелю, але не рідше двох разів на тиждень.  | пункт 4.9 НДТАУ 19  | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Зміна постільної білизни, рушників та туалетних речей проводиться у відповідності до категорії готелю, але не рідше двох разів на тиждень   |  |
| 71 | Готель забезпечує комплектність і справність обладнання в   | пункт 4.10 НДТАУ 19 | Суб'єкти господарювання, які  | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Готелем комплектність і справність обладнання в номері, а також якість  |  |

|    |   |                                   |   |      |      |      |      |      |  |  |
|----|---|-----------------------------------|---|------|------|------|------|------|--|--|
|    | номері, а також якість підготовки приміщення під заселення.   |                                   | здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг                              |      |      |      |      |      | підготовки приміщення під заселення забезпечено  |  |
| 72 | Готель відповідає за схоронність речей, внесених до готелю споживачем, який проживає у ньому. Річ вважається такою, що внесена до готелю, якщо вона передана працівникам готелю або знаходиться у відведеному для споживача приміщенні. | абзац перший пункту 4.11 НДТАУ 19 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Готель відповідає за схоронність речей, внесених до готелю споживачем, який проживає у ньому. Річ вважається такою, що внесена до готелю, якщо вона передана працівникам готелю або знаходиться у відведеному для споживача приміщенні |  |
| 73 | У разі виявлення забутих речей готель зобов'язаний негайно повідомити про це власника речей (за умови, що їх власник відомий).  | абзац перший пункту 4.12 НДТАУ 19 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | У разі виявлення забутих речей готелем повідомляється про це власника речей (за умови, що їх власник відомий)  |  |
| 74 | Забуті речі зберігаються у готелі протягом шести місяців, після чого передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищуються, про що складається акт установленої форми.   | абзац другий пункту 4.12 НДТАУ 19 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Забуті речі у готелі протягом шести місяців зберігаються, після чого передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищуються, про що складається акт установленої форми   |  |

|                             |   |                                     |   |      |      |      |      |      |  |
|-----------------------------|---|-------------------------------------|---|------|------|------|------|------|--|
| 75                          | При неможливості (відмові) виконати умови попередньо укладеного договору зі споживачем/замовником щодо надання готельних послуг готель зобов'язаний, на вимогу споживача, забезпечити розміщення споживача в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає послуги рівноцінні або вищої якості. Додаткові затрати, що виникли у зв'язку з цим, покриваються готелем.        | пункт 5.3 НДТАУ 19                  | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | При неможливості (відмові) виконати умови попередньо укладеного договору зі споживачем/замовником щодо надання готельних послуг готелем на вимогу споживача, забезпечено розміщення споживача в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає послуги рівноцінні або вищої якості. Додаткові затрати, що виникли у зв'язку з цим, готелем покрито                      |
| У житлово-комунальній сфері |   |                                     |   |      |      |      |      |      |  |
| 76                          | Виконавець комунальної послуги зобов'язаний:<br>1) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість комунальних послуг згідно із законодавством та умовами договорів про їх надання, у тому числі шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;<br>2) готувати та укладати із споживачем договори про надання | частина друга статті 8 ЗУ 2189-VIII | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Виконавцем комунальної послуги:<br>- своєчасність надання, безперервність і відповідну якість комунальних послуг згідно із законодавством та умовами договорів про їх надання, у тому числі шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів, забезпечено<br>- із споживачем договори про надання комунальних послуг з визначенням |

|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>комунальних послуг з визначенням відповідальності за дотримання умов їх виконання згідно з типовим договором;</p> <p>3) без додаткової оплати надавати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціни/тарифи, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання відповідної послуги, а також про її споживчі властивості та іншу інформацію, передбачену законодавством;</p> <p>4) своєчасно проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період;</p> <p>5) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживачів і проводити відповідні перерахунки розміру плати за комунальні послуги в разі їх ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а</p> |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>відповідальності за дотримання умов їх виконання згідно з типовим договором підготовлено і укладено - без додаткової оплати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціни/тарифи, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання відповідної послуги, а також про її споживчі властивості та іншу інформацію, передбачену законодавством, надано - підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період своєчасно проведено - претензії та скарги споживача розглянуто у визначений законодавством строк і проведено відповідні перерахунки розміру плати за комунальні послуги в разі їх ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а також в інших випадках, визначених договором</p> |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>також в інших випадках, визначених договором про надання комунальних послуг;</p> <p>6) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуг у строки, встановлені законодавством;</p> <p>7) виплачувати споживачу штраф за перевищення встановлених строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі, визначеному законодавством;</p> <p>8) своєчасно реагувати на виклики споживачів, підписувати акти-претензії, вести облік вимог (претензій) споживачів у зв'язку з порушенням порядку надання житлово-комунальних послуг;</p> <p>9) своєчасно та власним коштом проводити роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з наданням комунальних послуг, що виникли з його вини;</p> <p>10) у разі укладення індивідуальних договорів про надання комунальних послуг здійснювати розподіл загальнобудинкового</p> |  |  |  |  |  |  |  | <p>про надання комунальних послуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуг у строки, встановлені законодавством, вжито</li> <li>- споживачу штраф за перевищення встановлених строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі, визначеному законодавством, сплачено</li> <li>- на виклик споживача своєчасно відреаговано, підписано акт-претензію, облік вимог (претензій) споживачів у зв'язку з порушенням порядку надання житлово-комунальних послуг ведеться</li> <li>- роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з наданням комунальних послуг, що виникли з його вини, своєчасно та власним коштом проведено</li> <li>- у разі укладення індивідуальних договорів про надання комунальних послуг розподіл загальнобудинкового обсягу послуг між співвласниками багатоквартирного будинку у передбаченому законодавством та</li> </ul> |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

|    |  |  |   |      |      |      |      |      |   |  |
|----|--|--|---|------|------|------|------|------|---|--|
|    | обсягу послуг між співвласниками багатоквартирного будинку у передбаченому законодавством та договором порядку; 11) інформувати споживачів про намір зміни цін/тарифів на комунальні послуги відповідно до законодавства.  |  |   |      |      |      |      |      | договором порядку здійснюється<br>- споживачів про намір зміни цін/тарифів на комунальні послуги відповідно до законодавства поінформовано<br>-   |  |
| 77 | Управитель багатоквартирного будинку зобов'язаний:<br>1) забезпечувати належне утримання спільного майна багатоквартирного будинку та прибудинкової території відповідно до нормативних вимог і договору про надання послуг з управління багатоквартирним будинком, від власного імені укладати з підрядниками необхідні договори про виконання окремих робіт та послуг;<br>2) від імені співвласників багатоквартирного будинку вживати заходів для забезпечення захисту спільного майна багатоквартирного будинку від протиправних посягань та стягнення з осіб, | частина четверта статті 8 ЗУ 2189-VIII | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Управителем багатоквартирного будинку:<br>- технічна та інша встановлена законом та/або договором документація багатоквартирного будинку ведеться і зберігається<br>- співвласники багатоквартирного будинку про необхідність капітального ремонту (заміни) спільного майна багатоквартирного будинку поінформовані<br>- у разі прийняття співвласниками багатоквартирного будинку відповідного рішення від імені, в інтересах та за рахунок співвласників укладено з виконавцями комунальних послуг договори про надання |  |

|   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>винних у знищенні, пошкодженні або викраденні спільного майна, відшкодування завданих збитків;</p> <p>3) вести і зберігати технічну та іншу встановлену законом та/або договором документацію багатоквартирного будинку;</p> <p>4) інформувати співвласників багатоквартирного будинку про необхідність капітального ремонту (заміни) спільного майна багатоквартирного будинку;</p> <p>5) у разі прийняття співвласниками багатоквартирного будинку відповідного рішення від імені, в інтересах та за рахунок співвласників укладати з виконавцями комунальних послуг договори про надання таких послуг, забезпечувати виконання умов договорів та контроль якості цих послуг;</p> <p>6) укласти з виконавцем послуги з постачання електричної енергії договір про постачання електричної енергії для</p> |  |  |  |  |  |  | <p>таких послуг, забезпечено виконання умов договорів та контроль якості цих послуг</p> <p>- з виконавцем послуги з постачання електричної енергії договір про постачання електричної енергії для освітлення місць загального користування, живлення ліфтів та забезпечення функціонування іншого спільного майна багатоквартирного будинку укладено, виконання умов цього договору та контроль якості цих послуг забезпечено</p> <p>- за рішенням співвласників багатоквартирного будинку та в межах виділених ними коштів організовано виконання та виступлено замовником робіт з капітального ремонту (заміни) спільного майна багатоквартирного будинку</p> <p>- у разі прийняття відповідного рішення співвласниками багатоквартирного будинку приймаються на банківський рахунок, відкритий для розрахунків за окремим</p> |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>освітлення місць загального користування, живлення ліфтів та забезпечення функціонування іншого спільного майна багатоквартирного будинку, забезпечувати виконання умов цього договору та контроль якості цих послуг;</p> <p>7) за рішенням співвласників багатоквартирного будинку та в межах виділених ними коштів організувати виконання та виступати замовником робіт з капітального ремонту (заміни) спільного майна багатоквартирного будинку;</p> <p>8) у разі прийняття відповідного рішення співвласниками багатоквартирного будинку приймати на банківський рахунок, відкритий для розрахунків за окремим багатоквартирним будинком для цієї мети, внески на проведення капітального ремонту спільного майна багатоквартирного будинку, орендну плату і плату за сервітути та забезпечувати</p> |  |  |  |  |  |  |  | <p>багатоквартирним будинком для цієї мети, внески на проведення капітального ремонту спільного майна багатоквартирного будинку, орендну плату і плату за сервітути та забезпечується проведення відповідних розрахунків, а також на запит будь-якого співвласника багатоквартирного будинку, який перебуває в його управлінні, надається інформація про рух коштів на відповідному рахунку - окремий облік доходів і витрат за кожним багатоквартирним будинком, що перебуває в його управлінні, ведеться, та співвласникам багатоквартирного будинку вільний доступ до такої інформації щодо їхнього будинку у порядку, визначеному договором, забезпечується - щороку перед споживачами про виконання кошторису витрат звітується та кошторис витрат на поточний рік споживачам на погодження подається</p> |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|



|    |  |   |   |      |      |      |      |      |   |  |
|----|--|---|---|------|------|------|------|------|---|--|
|    | <p>проведення відповідних розрахунків, а також на запит будь-якого співвласника багатоквартирного будинку, який перебуває в його управлінні, надавати інформацію про рух коштів на відповідному рахунку;</p> <p>9) вести окремий облік доходів і витрат за кожним багатоквартирним будинком, що перебуває в його управлінні, та забезпечувати співвласникам багатоквартирного будинку вільний доступ до такої інформації щодо їхнього будинку у порядку, визначеному договором;</p> <p>10) щороку звітувати перед споживачами про виконання кошторису витрат та подавати кошторис витрат на поточний рік споживачам на погодження.</p> |   |   |      |      |      |      |      |   |  |
| 78 | <p>У разі застосування планової перерви в наданні комунальних послуг виконавець зобов'язаний повідомити споживача через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої</p>  | <p>абзац перший частини другої статті 16 ЗУ 2189-VIII</p> | <p>Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і</p> | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | <p>У разі застосування планової перерви в наданні комунальних послуг виконавцем повідомлено споживача через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої</p> |  |

|    |  |  |   |      |      |      |      |      |   |  |
|----|--|--|---|------|------|------|------|------|---|--|
|    | інформації до кожного споживача, про таку планову перерву не пізніш як за 10 робочих днів (крім перерви на ліквідацію наслідків аварії). У повідомленні необхідно зазначити причину та строк перерви в наданні відповідних послуг.   |  | послуг  |      |      |      |      |      | інформації до кожного споживача, про таку планову перерву не пізніш як за 10 робочих днів (крім перерви на ліквідацію наслідків аварії).<br>У повідомленні причину та строк перерви в наданні відповідних послуг зазначено  |  |
| 79 | У разі застосування перерви в наданні комунальних послуг на ліквідацію наслідків аварії виконавець зобов'язаний повідомити споживача через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої інформації до споживача, про таку перерву не пізніш як через три години з початку такої перерви. У повідомленні зазначаються причини та строк перерви в наданні відповідних комунальних послуг. | абзац другий частини другої статті 16 ЗУ 2189-VIII | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | У разі застосування перерви в наданні комунальних послуг на ліквідацію наслідків аварії виконавцем повідомлено споживача через засоби масової інформації або в інший спосіб, що гарантує доведення такої інформації до споживача, про таку перерву не пізніш як через три години з початку такої перерви.<br>У повідомленні причину та строк перерви в наданні відповідних послуг зазначено |  |
| 80 | Управління багатоквартирним будинком управителем здійснюється на підставі договору про надання послуг з управління багатоквартирним будинком, що укладається згідно з  | частина перша статті 18 ЗУ 2189-VIII               | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Управління багатоквартирним будинком управителем здійснено на підставі договору про надання послуг з управління багатоквартирним будинком, що укладається згідно з  |  |

|    |   |                                 |   |      |      |      |      |      |  |  |
|----|---|---------------------------------|---|------|------|------|------|------|--|--|
|    | типовим договором.  |                                 |   |      |      |      |      |      | типовим договором  |  |
| 81 | Послуги надаються споживачеві згідно з договором, що оформляється на основі типового договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення.   | пункт 8 ПКМУ 630                | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Послуги надаються споживачеві згідно з договором, що оформляється на основі типового договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення   |  |
| 82 | Квартирні засоби обліку беруться виконавцем на абонентський облік.  | абзац другий пункту 9 ПКМУ 630  | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Квартирні засоби обліку води і теплової енергії на абонентський облік виконавцем взято   |  |
| 83 | Оплата послуг за показаннями засобів обліку води, встановлених у квартирі (будинку садибного типу), проводиться лише у разі здійснення обліку в усіх точках розбору холодної та гарячої води у квартирі (будинку садибного типу) незалежно від наявності засобів обліку на вводах у багатоквартирний будинок. | абзац перший пункту 10 ПКМУ 630 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Оплату послуг за показаннями засобів обліку води, встановлених у квартирі (будинку садибного типу), проведено лише у разі здійснення обліку в усіх точках розбору холодної та гарячої води у квартирі (будинку садибного типу) незалежно від наявності засобів обліку на вводах у багатоквартирний будинок |  |
| 84 | У разі звернення споживача до виконавця послуги з   | абзац третій пункту 10          | Суб'єкти господарювання   | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | У разі звернення споживача до виконавця послуги з  |  |

|    |  |                                    |   |      |      |      |      |      |   |  |
|----|--|------------------------------------|---|------|------|------|------|------|---|--|
|    | централізованого опалення із заявою про надання розстрочки такий виконавець починаючи з місяця подання зазначеної заяви щомісяця протягом опалювального періоду виставляє до оплати 50 відсотків нарахованої плати за послугу з централізованого опалення. | ПКМУ 630                           | ння, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг                     |      |      |      |      |      | централізованого опалення із заявою про надання розстрочки виконавцем починаючи з місяця подання зазначеної заяви щомісяця протягом опалювального періоду виставляється до оплати 50 відсотків нарахованої плати за послугу з централізованого опалення |  |
| 85 | Сума неоплачених протягом опалювального періоду 50 відсотків нарахованої плати за послугу з централізованого опалення виставляється до оплати споживачу протягом міжопалювального періоду щомісяця рівними частинами з травня по вересень включно.         | абзац четвертий пункту 10 ПКМУ 630 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Сума неоплачених протягом опалювального періоду 50 відсотків нарахованої плати за послугу з централізованого опалення до оплати споживачу протягом міжопалювального періоду щомісяця рівними частинами з травня по вересень включно виставлено          |  |
| 86 | Показання будинкових засобів обліку знімаються представником виконавця один раз на місяць у присутності постачальника та представника споживачів.  | абзац перший пункту 14 ПКМУ 630    | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Показання будинкових засобів обліку представником виконавця один раз на місяць у присутності постачальника та представника споживачів знято   |  |
| 87 | Після отримання показань квартирних  | абзац третій пункту 18             | Суб'єкти господарювання   | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Після отримання показань квартирних   |  |

|    |   |                   |   |      |      |      |      |      |  |  |
|----|---|-------------------|---|------|------|------|------|------|--|--|
|    | засобів обліку, якщо вони відрізняються від розрахованих за показаннями будинкових засобів обліку, виконавець здійснює коригування плати за надану послугу в наступному розрахунковому періоді шляхом зменшення або збільшення обсягів спожитої кожним споживачем послуги, що відображається в платіжному документі періоду, наступного за здійсненням коригування. | ПКМУ 630          | ння, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг                     |      |      |      |      |      | засобів обліку води і теплової енергії, якщо вони відрізняються від розрахованих за показаннями будинкових засобів обліку, коригування плати за надану послугу в наступному розрахунковому періоді шляхом зменшення або збільшення обсягів спожитої кожним споживачем послуги, що відображається в платіжному документі періоду, наступного за здійсненням коригування, виконавцем здійснено |  |
| 88 | У разі застосування авансової системи оплати послуг виконавець періодично, раз на 6 місяців, здійснює перерахунок плати за фактично надані послуги, про що повідомляє споживача.  | пункт 19 ПКМУ 630 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | У разі застосування авансової системи оплати послуг виконавцем періодично, раз на 6 місяців, здійснюється перерахунок плати за фактично надані послуги, про що повідомляє споживача  |  |
| 89 | Виконавець зобов'язаний:<br>1) своєчасно надавати споживачу послуги в установлених обсягах, належної якості, безпечні для його життя, здоров'я та які не спричиняють шкоди його майну, відповідно до вимог  | пункт 32 ПКМУ 630 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Виконавцем:<br>- споживача про адресу та номер телефону диспетчерської, аварійної або аварійно-диспетчерської служби (зазначено в договорі і рахунках на сплату послуг, розміщено на дошках оголошень в усіх   |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|
| <p>законодавства та цих Правил;<br/>2) інформувати споживача про адресу та номер телефону диспетчерської, аварійної або аварійно-диспетчерської служби (зазначаються в договорі і рахунках на сплату послуг, розміщуються на дошках оголошень в усіх під'їздах багатоквартирного будинку, а також на дошках оголошень, розташованих поблизу житлового будинку);<br/>3) надавати споживачеві в установленому законодавством 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 ці Правила (зазначається у договорі, а також розміщується на дошці оголошень у приміщенні</p> |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>під'їздах багатоквартирного будинку, а також на дошках оголошень, розташованих поблизу житлового будинку) поінформовано<br/>- два рази на рік перевірку стану внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку із складенням відповідного акта проведено<br/>- 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 узгоджено<br/>- надання послуг за письмовою заявою споживача шляхом зняття пломб із запірних вентилів у квартирі (будинку садибного типу) протягом доби відновлено<br/>- за заявою споживача взяття на абонентський облік у тижневий строк квартирних засобів обліку води і теплової енергії забезпечено</p> |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|

|   |  |  |  |  |  |  |   |  |
|---|--|--|--|--|--|--|---|--|
| <p>виконавця);<br/> 4) контролювати установлені міжповіркові інтервали, проводити періодичну повірку квартирних засобів обліку, їх обслуговування та ремонт, у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж;<br/> 5) проводити два рази на рік перевірку стану внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку із складенням відповідного акта;<br/> 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;<br/> 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</p> |  |  |  |  |  |  | <p>- споживача протягом доби з дня виявлення недоліків 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, поінформовано - розмір плати за послуги у разі тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї на підставі його письмової заяви та офіційного документа, що підтверджує його/їх відсутність (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання) зменшено - збитки, завдані майну та/або приміщенню споживача та/або членів його сім'ї, шкоду,</p> |  |
|---|--|--|--|--|--|--|---|--|

|   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>зазначенням причини та часу перерви в наданні послуг;</p> <p>8) відновлювати надання послуг за письмовою заявою споживача шляхом зняття пломб із запірних вентилів у квартирі (будинку садибного типу) протягом доби;</p> <p>9) забезпечувати за заявою споживача взяття на абонентський облік у тижневий строк квартирних засобів обліку;</p> <p>10) утримувати внутрішньобудинкові мережі у належному технічному стані, здійснювати їх технічне обслуговування та ремонт;</p> <p>11) інформувати споживача протягом доби з дня виявлення недоліків 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</p> |  |  |  |  |  |  | <p>заподіяну його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг, а також моральну шкоду в порядку та розмірі, які визначаються відповідно до законодавства і договору, відшкодовано - споживачу неустойку (штраф, пеню) у разі ненадання послуг або надання послуг неналежної якості у порядку та у випадках, передбачених законодавством і договором, сплачено - проведення оплати послуг з опалення на поточний рахунок із спеціальним режимом використання шляхом зазначення реквізитів такого рахунка в договорі забезпечено - своєчасне та безперешкодне прийняття заяв про надання розстрочки забезпечено</p> |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|







|    |  |                   |  |      |      |      |      |      |  |  |
|----|--|-------------------|--|------|------|------|------|------|--|--|
|    | <p>19) сплачувати споживачу неустойку (штраф, пеню) у разі ненадання послуг або надання послуг неналежної якості у порядку та у випадках, передбачених законодавством і договором;<br/> 19<sup>1</sup>) забезпечити проведення оплати послуг з опалення на поточний рахунок із спеціальним режимом використання шляхом зазначення реквізитів такого рахунка в договорі;<br/> 19<sup>2</sup>) забезпечити своєчасне та безперешкодне прийняття заяв про надання розстрочки;<br/> 20) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.</p> |                   |  |      |      |      |      |      |  |  |
| 90 | <p>Представник виконавця, якому відомі причини неналежного надання або ненадання послуги, зобов'язаний невідкладно повідомити про це споживача та зробити відповідну відмітку в журналі реєстрації заявок, що є підставою для визнання виконавцем факту неналежного надання або ненадання</p>  | пункт 34 ПКМУ 630 | <p>Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг</p> | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | <p>Представником виконавця, якому відомі причини неналежного надання або ненадання послуги, невідкладно повідомлено про це споживача та зроблено відповідну відмітку в журналі реєстрації заявок, що є підставою для визнання виконавцем факту неналежного надання або ненадання</p> |  |

|    | послуг.   |                                  |   |      |      |      |      |      | послуг   |  |
|----|---|----------------------------------|---|------|------|------|------|------|--|--|
| 91 | Представник виконавця, якому не відомі причини неналежного 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. | перше речення пункту 35 ПКМУ 630 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Представником виконавця, якому не відомі причини неналежного надання або ненадання послуг, узгоджено 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 |  |
| 92 | Звернення споживача обов'язково реєструється виконавцем комунальної послуги або управителем багатоквартирного будинку в журналі реєстрації заявок споживачів.   | абзац третій пункту 4 ПКМУ 1145  | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Звернення споживача виконавцем комунальної послуги або управителем багатоквартирного будинку в журналі реєстрації заявок споживачів зареєстровано  |  |
| 93 | Для проведення перевірки відповідності якості надання комунальних послуг та/або послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг, виконавець комунальної послуги або управитель багатоквартирного                      | пункт 5 ПКМУ 1145                | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Для проведення перевірки відповідності якості надання комунальних послуг та/або послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг, виконавець комунальної послуги або управитель багатоквартирного           |  |

|    |   |                                  |   |      |      |      |      |      |   |  |
|----|---|----------------------------------|---|------|------|------|------|------|---|--|
|    | будинку зобов'язаний прибути на виклик споживача у строки, визначені в договорі про надання відповідних послуг, але не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання претензії споживача.  |                                  |   |      |      |      |      |      | будинку прибув на виклик споживача у строки, визначені в договорі про надання відповідних послуг, але не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання претензії споживача   |  |
| 94 | У разі встановлення під час перевірки фактів невідповідності якості надання комунальних послуг або послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг, в акті-претензії зазначаються дата і час проведення перевірки, виявлені факти невідповідності якості надання комунальних послуг або послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг, інформація про дату початку зниження якості відповідної послуги. | абзац перший пункту 8 ПКМУ 1145  | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | У разі встановлення під час перевірки фактів невідповідності якості надання комунальних послуг або послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг, в акті-претензії зазначено:<br>- дату і час проведення перевірки<br>- виявлені факти невідповідності якості надання комунальних послуг або послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг<br>- інформацію про дату початку зниження якості відповідної послуги |  |
| 95 | Акт-претензія реєструється виконавцем комунальної   | абзац перший пункту 11 ПКМУ 1145 | Суб'єкти господарювання, які  | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Акт-претензія виконавцем комунальної послуги або управителем  |  |

|    |   |                    |   |      |      |      |      |      |   |  |
|----|---|--------------------|---|------|------|------|------|------|---|--|
|    | послуги або управителем багатоквартирним будинком у журналі реєстрації актів-претензій.   |                    | здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг                              |      |      |      |      |      | багатоквартирним будинком у журналі реєстрації актів-претензій зареєстрована  |  |
| 96 | Під час проведення перевірки відповідності якості надання послуги з централізованого водопостачання параметрам, передбаченим договором про надання відповідної послуги, виконавець комунальної послуги враховує:<br>1) безперервність надання послуги з централізованого водопостачання або дотримання графіка її надання;<br>2) відповідність показників якості питної води вимогам державних санітарних норм і правил;<br>3) відповідність величини тиску води у точці водорозбору встановленим параметрам. | пункт 14 ПКМУ 1145 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Під час проведення перевірки відповідності якості надання послуги з централізованого водопостачання параметрам, передбаченим договором про надання відповідної послуги, виконавцем комунальної послуги враховано:<br>- безперервність надання послуги з централізованого водопостачання або дотримання графіка її надання;<br>- відповідність показників якості питної води вимогам державних санітарних норм і правил;<br>- відповідність величини тиску води у точці водорозбору встановленим параметрам. |  |
| 97 | Вимірювання тиску в системах централізованого водопостачання здійснюється з 7 год. 00 хв. до 9 год. 00 хв. або з  | пункт 15 ПКМУ 1145 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську                                      | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Вимірювання тиску в системах централізованого водопостачання здійснено з 7 год. 00 хв.  |  |

|    |   |                    |   |      |      |      |      |      |  |  |
|----|---|--------------------|---|------|------|------|------|------|--|--|
|    | 19 год. 00 хв. до 22 год. 00 хвилин.  |                    | діяльність у сфері торгівлі і послуг  |      |      |      |      |      | до 9 год. 00 хв. або з 19 год. 00 хв. до 22 год. 00 хвилин   |  |
| 98 | Під час проведення перевірки відповідності якості надання послуг з централізованого водопостачання параметрам, передбаченим договором про надання відповідної послуги, виконавець комунальної послуги організовує відбір проб питної води у таких місцях:<br>1) на межі приєднання централізованих інженерно-технічних систем водопостачання до внутрішньобудинкових систем водопостачання багатоквартирного будинку;<br>2) у внутрішньобудинкових системах водопостачання багатоквартирного будинку;<br>3) в інженерно-технічних системах водопостачання, розташованих у приміщенні споживача. | пункт 19 ПКМУ 1145 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Під час проведення перевірки відповідності якості надання послуг з централізованого водопостачання параметрам, передбаченим договором про надання відповідної послуги, виконавець комунальної послуги організував відбір проб питної води у таких місцях:<br>- на межі приєднання централізованих інженерно-технічних систем водопостачання до внутрішньобудинкових систем водопостачання багатоквартирного будинку;<br>- у внутрішньобудинкових системах водопостачання багатоквартирного будинку;<br>- в інженерно-технічних системах водопостачання, розташованих у приміщенні споживача. |  |
| 99 | Інформація про забір проб включається до акта-претензії.  | пункт 20 ПКМУ 1145 | Суб'єкти господарювання, які  | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Інформація про забір проб питної води до акта-претензії включена   |  |

|     |   |                       |   |      |      |      |      |      |   |  |
|-----|---|-----------------------|---|------|------|------|------|------|---|--|
|     |   |                       | здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг                              |      |      |      |      |      |   |  |
| 100 | Під час проведення перевірки відповідності якості надання послуги з постачання гарячої води параметрам, передбаченим договором про надання такої послуги, виконавець комунальної послуги враховує:<br>1) безперервність надання послуги з постачання гарячої води;<br>2) дотримання нормативної температури гарячої води у точці її обліку та в точці розбору;<br>3) відповідність показників якості питної води вимогам державних санітарних норм і правил;<br>4) відповідність тиску в точці водорозбору встановленим параметрам тиску. | пункт 26<br>ПКМУ 1145 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Під час проведення перевірки відповідності якості надання послуги з постачання гарячої води параметрам, передбаченим договором про надання такої послуги, виконавець комунальної послуги врахував:<br>- безперервність надання послуги з постачання гарячої води;<br>- дотримання нормативної температури гарячої води у точці її обліку та в точці розбору;<br>- відповідність показників якості питної води вимогам державних санітарних норм і правил;<br>- відповідність тиску в точці водорозбору встановленим параметрам тиску. |  |
| 101 | Вимірювання тиску в системах централізованого постачання гарячої води здійснюється з 7 год. 00 хв. до 9 год. 00 хв. або з 19 год. 00 хв. до 22 год.   | пункт 27<br>ПКМУ 1145 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у                         | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Вимірювання тиску в системах централізованого постачання гарячої води здійснено з 7 год. 00 хв. до 9 год. 00 хв.  |  |



|     |  |                    |   |      |      |      |      |      |   |  |
|-----|--|--------------------|---|------|------|------|------|------|---|--|
|     | 00 хвилин.   |                    | сфері торгівлі і послуг   |      |      |      |      |      | або з 19 год. 00 хв. до 22 год. 00 хвилин   |  |
| 102 | <p>Під час проведення перевірки відповідності якості надання послуги з постачання гарячої води виконавець комунальної послуги організовує відбір проб води у таких місцях:</p> <p>1) на межі приєднання централізованих інженерно-технічних систем постачання гарячої води до внутрішньобудинкових систем постачання гарячої води багатоквартирного будинку;</p> <p>2) у внутрішньобудинкових системах постачання гарячої води багатоквартирного будинку;</p> <p>3) в інженерно-технічних системах постачання гарячої води, розташованих у приміщенні споживача.</p> | пункт 31 ПКМУ 1145 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | <p>Під час проведення перевірки відповідності якості надання послуги з постачання гарячої води виконавець комунальної послуги організував відбір проб води у таких місцях:</p> <p>- на межі приєднання централізованих інженерно-технічних систем постачання гарячої води до внутрішньобудинкових систем постачання гарячої води багатоквартирного будинку;</p> <p>- у внутрішньобудинкових системах постачання гарячої води багатоквартирного будинку;</p> <p>- в інженерно-технічних системах постачання гарячої води, розташованих у приміщенні споживача.</p> |  |
| 103 | Інформація про забір проб включається до акта-претензії.   | пункт 32 ПКМУ 1145 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері                   | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Інформація про забір проб гарячої води до акта-претензії включена   |  |

|     |   |                       |   |      |      |      |      |      |   |  |
|-----|---|-----------------------|---|------|------|------|------|------|---|--|
|     |   |                       | торгівлі і послуг   |      |      |      |      |      |   |  |
| 104 | Під час проведення перевірки відповідності якості надання послуги з постачання теплової енергії параметрам, передбаченим договором про надання такої послуги, виконавець комунальної послуги враховує:<br>1) своєчасність початку і закінчення опалювального сезону;<br>2) безперервність надання послуги з постачання теплової енергії;<br>3) дотримання нормативної температури повітря в житлових приміщеннях;<br>4) відповідність тиску теплоносія встановленим параметрам тиску. | пункт 33<br>ПКМУ 1145 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Під час проведення перевірки відповідності якості надання послуги з постачання теплової енергії параметрам, передбаченим договором про надання такої послуги, виконавець комунальної послуги врахував:<br>- своєчасність початку і закінчення опалювального сезону;<br>- безперервність надання послуги з постачання теплової енергії;<br>- дотримання нормативної температури повітря в житлових приміщеннях;<br>- відповідність тиску теплоносія встановленим параметрам тиску. |  |
| 105 | Під час проведення перевірки відповідності якості надання послуг з поводження з побутовими відходами виконавець комунальних послуг враховує:<br>1) стан дотримання вимог щодо обсягів і строків надання таких послуг;<br>2) дотримання графіка  | пункт 36<br>ПКМУ 1145 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Під час проведення перевірки відповідності якості надання послуг з поводження з побутовими відходами виконавцем комунальних послуг враховано:<br>- стан дотримання вимог щодо обсягів і строків надання таких послуг;<br>- дотримання графіка надання таких послуг  |  |

|     |  |                    |   |      |      |      |      |      |  |  |
|-----|--|--------------------|---|------|------|------|------|------|--|--|
|     | надання таких послуг відповідно до умов договору про їх надання;<br>3) стан утримання в належному санітарно-технічному стані контейнерів та контейнерних майданчиків у разі їх перебування у власності або оренді виконавця.   |                    |   |      |      |      |      |      | відповідно до умов договору про їх надання;<br>- стан утримання в належному санітарно-технічному стані контейнерів та контейнерних майданчиків у разі їх перебування у власності або оренді виконавця  |  |
| 106 | Під час проведення перевірки відповідності якості надання послуг з управління багатоквартирним будинком вимогам, передбаченим договором про надання зазначених послуг, управитель багатоквартирного будинку враховує:<br>1) рівень забезпечення виконання передбачених у договорі про управління багатоквартирним будинком робіт з утримання спільного майна багатоквартирного будинку, поточного ремонту спільного майна багатоквартирного будинку, утримання ліфтів тощо, визначених договором управління багатоквартирним будинком;<br>2) стан дотримання періодичності виконання | пункт 37 ПКМУ 1145 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Під час проведення перевірки відповідності якості надання послуг з управління багатоквартирним будинком вимогам, передбаченим договором про надання зазначених послуг, управитель багатоквартирного будинку враховує:<br>- рівень забезпечення виконання передбачених у договорі про управління багатоквартирним будинком робіт з утримання спільного майна багатоквартирного будинку, поточного ремонту спільного майна багатоквартирного будинку, утримання ліфтів тощо, визначених договором управління багатоквартирним будинком;<br>- стан дотримання періодичності виконання (надання) робіт (послуг), |  |

|     |  |                                   |   |      |      |      |      |      |   |  |
|-----|--|-----------------------------------|---|------|------|------|------|------|---|--|
|     | (надання) робіт (послуг), визначених договором управління багатоквартирним будинком;<br>3) стан дотримання встановлених стандартів, нормативів, норм, порядків і правил щодо якості послуг з управління багатоквартирним будинком. |                                   |   |      |      |      |      |      | визначених договором управління багатоквартирним будинком;<br>- стан дотримання встановлених стандартів, нормативів, норм, порядків і правил щодо якості послуг з управління багатоквартирним будинком. |  |
| 107 | Перерахунок за ініціативою управителя здійснюється протягом місяця, що настає за місяцем, у якому мало місце надання послуги невідповідної якості.   | абзац четвертий пункту 4 ПКМУ 482 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Перерахунок за ініціативою управителя здійснено протягом місяця, що настає за місяцем, у якому мало місце надання послуги невідповідної якості  |  |
| 108 | Перерахунок відображається управителем у наступному за періодом перерахунку періоді нарахування.   | абзац перший пункту 5 ПКМУ 482    | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Перерахунок відображено управителем у наступному за періодом перерахунку періоді нарахування  |  |
| 109 | Сума перерахунку зараховується споживачу в оплату майбутніх платежів, крім випадку припинення із споживачем дії договору   | абзац другий пункту 5 ПКМУ 482    | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у                         | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Сума перерахунку зараховано споживачу в оплату майбутніх платежів, крім випадку припинення із споживачем дії договору   |  |

|     |  |                                 |   |      |      |      |      |      |   |  |
|-----|--|---------------------------------|---|------|------|------|------|------|---|--|
|     | про надання послуги з управління багатоквартирним будинком.  |                                 | сфері торгівлі і послуг   |      |      |      |      |      | про надання послуги з управління багатоквартирним будинком  |  |
| 110 | Облік витрат з технічного обслуговування ліфтів ведеться з урахуванням даних, зазначених у журналах реєстрації зупинок ліфтів.   | перше речення пункту 9 ПКМУ 482 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Облік витрат з технічного обслуговування ліфтів ведеться з урахуванням даних, зазначених у журналах реєстрації зупинок ліфтів   |  |
| 111 | Перерахунок здійснюється у разі простою ліфта більше доби.   | друге речення пункту 9 ПКМУ 482 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Перерахунок у разі простою ліфта більше доби здійснено  |  |
| 112 | Управитель оприлюднює склад фактично понесених витрат та обсяг запланованих і виконаних складових послуги, а також повідомляє споживачам про економію коштів і напрями їх використання (у разі виникнення такої економії) на власному веб-сайті та/або в інший спосіб, визначений договором про надання послуги з управління | абзац перший пункту 13 ПКМУ 482 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Управителем склад фактично понесених витрат та обсяг запланованих і виконаних складових послуги оприлюднено, а також повідомлено споживачам про економію коштів і напрями їх використання (у разі виникнення такої економії) на власному веб-сайті та/або в інший спосіб, визначений договором про надання послуги з управління |  |

|     |  |   |   |      |      |      |      |      |   |  |
|-----|--|---|---|------|------|------|------|------|---|--|
|     | багатоквартирним будинком.   |   |   |      |      |      |      |      | багатоквартирним будинком   |  |
| 113 | Інформація про здійснення перерахунку наводиться управителем у рахунку на оплату послуги із зазначенням при цьому даних про період, протягом якого послуга надавалась невідповідної якості, суму та період перерахунку.            | перше речення абзацу першого пункту 15 ПКМУ 482 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Інформація про здійснення перерахунку наведено управителем у рахунку на оплату послуги із зазначенням при цьому даних про період, протягом якого послуга надавалась невідповідної якості, суму та період перерахунку            |  |
| 114 | Також інформаційне повідомлення щодо здійснення перерахунку споживачам у відповідному багатоквартирному будинку розміщується на власному веб-сайті управителя.   | друге речення абзацу першого пункту 15 ПКМУ 482 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Інформаційне повідомлення щодо здійснення перерахунку споживачам у відповідному багатоквартирному будинку розміщено на власному веб-сайті управителя  |  |
| 115 | Під час щорічного звітування управителем про виконання кошторису витрат на утримання багатоквартирного будинку та прибудинкової території до відома споживачів доводиться інформація про здійснення перерахунку за звітний період. | абзац другий пункту 15 ПКМУ 482                 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Під час щорічного звітування управителем про виконання кошторису витрат на утримання багатоквартирного будинку та прибудинкової території до відома споживачів інформація про здійснення перерахунку за звітний період доведено |  |
| 116 | Для забезпечення належного утримання спільного майна будинку   | абзац перший пункту 12                          | Суб'єкти господарюва  | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Для забезпечення належного утримання спільного майна будинку  |  |

|     |  |                                  |   |      |      |      |      |      |  |  |
|-----|--|----------------------------------|---|------|------|------|------|------|--|--|
|     | та прибудинкової території і проведення поточного ремонту спільного майна будинку управитель не пізніше ніж протягом 20 днів з моменту набрання чинності договором управління складає план здійснення заходів з утримання спільного майна багатоквартирного будинку та прибудинкової території і поточного ремонту спільного майна будинку, що включає: план-графік технічного огляду будинку; графік прибирання прибудинкової території; графіки проведення дезінсекції та дератизації; графік прибирання місць загального користування; план-графік поточного ремонту; план-графік оглядів димових та вентиляційних каналів; інші заходи (у разі необхідності та залежно від наявного обладнання будинку). | ПКМУ 712                         | ння, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг |      |      |      |      |      | та прибудинкової території і проведення поточного ремонту спільного майна будинку управителем не пізніше ніж протягом 20 днів з моменту набрання чинності договором управління складено план здійснення заходів з утримання спільного майна багатоквартирного будинку та прибудинкової території і поточного ремонту спільного майна будинку, що включає:<br>- план-графік технічного огляду будинку<br>- графік прибирання прибудинкової території;<br>- графіки проведення дезінсекції та дератизації;<br>- графік прибирання місць загального користування;<br>- план-графік поточного ремонту;<br>- план-графік оглядів димових та вентиляційних каналів;<br>- інші заходи (у разі необхідності та залежно від наявного обладнання будинку). |  |
| 117 | Інформацію, пов'язану з виконанням договору управління, управитель доводить до відома співвласників у порядку  | перше речення пункту 17 ПКМУ 712 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють                               | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Інформацію, пов'язану з виконанням договору управління, управителем до відома співвласників у порядку та спосіб, що  |  |

|     |   |                                 |   |      |      |      |      |      |   |  |
|-----|---|---------------------------------|---|------|------|------|------|------|---|--|
|     | та спосіб, що визначені таким договором.  |                                 | господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг   |      |      |      |      |      | визначені таким договором, доведено   |  |
| 118 | У випадку виникнення аварії, зокрема пошкодження несучих, огорожувальних та несучоогорожувальних конструкцій будівлі, а у разі, коли управитель здійснює обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкових систем відповідно до пункту 11 цих Правил (пошкодження, вихід з ладу, відмова, неможливість експлуатації внутрішньобудинкових систем), управитель проводить аварійно-відновні роботи. | абзац перший пункту 18 ПКМУ 712 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | У випадку виникнення аварії, зокрема пошкодження несучих, огорожувальних та несучо – огорожувальних конструкцій будівлі, а у разі, коли управитель здійснює обслуговування, поточний ремонт внутрішньобудинкових систем відповідно до пункту 11 Правил надання послуги з управління багатоквартирним будинком, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 05.09.2018 № 712, (пошкодження, вихід з ладу, відмова, неможливість експлуатації внутрішньобудинкових систем), управителем аварійно-відновні роботи проводяться |  |
| 119 | Управитель зобов'язаний забезпечити співвласникам багатоквартирного будинку вільний доступ до інформації про рух  | пункт 25 ПКМУ 712               | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у                         | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Управителем забезпечено співвласникам багатоквартирного будинку вільний доступ до інформації про рух коштів на банківському   |  |



|     |   |                                  |   |      |      |      |      |      |   |  |
|-----|---|----------------------------------|---|------|------|------|------|------|---|--|
|     | коштів на банківському рахунку для приймання відповідних платежів шляхом розміщення та періодичного оновлення відповідної інформації у порядку та спосіб, передбачені договором управління.   |                                  | сфері торгівлі і послуг   |      |      |      |      |      | рахунку для приймання відповідних платежів шляхом розміщення та періодичного оновлення відповідної інформації у порядку та спосіб, передбачені договором управління   |  |
| 120 | За результатами технічного огляду будинку управитель інформує співвласників багатоквартирного будинку про необхідність капітального ремонту (заміни) спільного майна багатоквартирного будинку у порядку, визначеному умовами договору. | перше речення пункту 27 ПКМУ 712 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | За результатами технічного огляду будинку управителем співвласників багатоквартирного будинку про необхідність капітального ремонту (заміни) спільного майна багатоквартирного будинку у порядку, визначеному умовами договору, поінформовано |  |
| 121 | Під час інформування управитель надає співвласникам рекомендований план капітального ремонту (заміни) спільного майна багатоквартирного будинку.  | друге речення пункту 27 ПКМУ 712 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Під час інформування управителем надано співвласникам рекомендований план капітального ремонту (заміни) спільного майна багатоквартирного будинку   |  |
| 122 | Виконавці послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій повинні мати технічні паспорти на квартирні (багатоповерхові) жилі  | пункт 1.3 розділу 1 НДКЖКГ 76    | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і        | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | У виконавців послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій технічні паспорти на квартирні (багатоповерхові) жилі будинки наявні, своєчасне внесення змін  |  |

|     |   |   |   |      |      |      |      |      |   |  |
|-----|---|---|---|------|------|------|------|------|---|--|
|     | будинки та забезпечувати своєчасне внесення змін до них.  |   | послуг  |      |      |      |      |      | до них забезпечено  |  |
| 123 | Зовнішні входні двері в під'їзди і сходові клітки повинні мати самозамикальні пристрої (доводники), а також обмежувачі ходу дверей (зупини).        | абзац перший підпункту 3.1.9 пункту 3.1 розділу 3 НДКЖКГ 76 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Зовнішні входні двері в під'їзди і сходові клітки самозамикальні пристрої (доводники), а також обмежувачі ходу дверей (зупини), мають |  |
| 124 | Шафи з електрощитовими і електровимірювальними приладами, електромонтажні ніші, що містяться у допоміжних приміщеннях, повинні бути завжди закриті. | підпункт 3.1.16 пункту 3.1 розділу 3 НДКЖКГ 76              | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Шафи з електрощитовими і електровимірювальними приладами, електромонтажні ніші, що містяться у допоміжних приміщеннях, закрито        |  |
| 125 | Горищні приміщення повинні мати ходові дошки і приставні драбини для виходу на дах, а також двері і люки з щільно пригнаними стулками.              | підпункт 3.2.3 пункту 3.2 розділу 3 НДКЖКГ 76               | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Горищні приміщення ходові дошки і приставні драбини для виходу на дах, а також двері і люки з щільно пригнаними стулками, мають       |  |
| 126 | Горищні приміщення не повинні бути захащені будівельним сміттям, домашніми й іншими речами та обладнанням.  | підпункт 3.2.4 пункту 3.2 розділу 3 НДКЖКГ 76               | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у                         | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | На горищних приміщеннях будівельне сміття, домашні й інші речі та обладнання відсутнє   |  |

|     |   |  |   |      |      |      |      |      |   |  |
|-----|---|--|---|------|------|------|------|------|---|--|
|     |   |  | сфері торгівлі і послуг   |      |      |      |      |      |   |  |
| 127 | Вхідні двері в технічний підвал, підвал повинні бути замкнені (ключі зберігаються у виконавця послуг, про місце зберігання робиться спеціальний напис на дверях). | підпункт 3.3.5 пункту 3.3 розділу 3 НДКЖКГ 76                | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Вхідні двері в технічний підвал, підвал замкнено (ключі у виконавця послуг зберігаються, про місце зберігання спеціальний напис на дверях зроблено) |  |
| 128 | На фасадах жилих будинків поміщаються покажчики назви вулиці, провулка, площі, номер будинку та ін.   | підпункт 3.4.1 пункту 3.4 розділу 3 НДКЖКГ 76                | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | На фасаді жилого будинку покажчики назви вулиці, провулка, площі, номер будинку та ін. розміщено  |  |
| 129 | Таблички з указівкою номерів під'їздів, а також номерів квартир, розміщених у даному під'їзді, повинні вивішуватися біля входу в під'їзд (сходову клітку).        | перше речення підпункту 3.4.2 пункту 3.4 розділу 3 НДКЖКГ 76 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Таблички з указівкою номерів під'їздів, а також номерів квартир, розміщених у даному під'їзді, біля входу в під'їзд (сходову клітку) наявні         |  |
| 130 | На жилomu будинку у доступному для мешканців місці повинен вивішуватися список таких організацій з зазначенням їхніх назв,  | підпункт 3.4.5 пункту 3.4 розділу 3 НДКЖКГ 76                | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську                                      | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | На жилomu будинку у доступному для мешканців місці вивішено список таких організацій з зазначенням  |  |

|     |  |   |   |      |      |      |      |      |   |  |
|-----|--|---|---|------|------|------|------|------|---|--|
|     | адрес і номерів телефонів: - власника жилого будинку;- виконавця послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій;- виконавця послуг з теплопостачання; виконавця послуг з водопостачання та водовідведення; виконавця послуг з газопостачання;- виконавця послуг з електропостачання;- державної пожежної охорони; відділу міліції; швидкої медичної допомоги;- санітарно-епідеміологічної станції;- аварійних служб житлового господарства, що забезпечують ліквідацію аварій у жилих будинках. |   | діяльність у сфері торгівлі і послуг    |      |      |      |      |      | їхніх назв, адрес і номерів телефонів:<br>- власника жилого будинку<br>- виконавця послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій<br>- виконавця послуг з теплопостачання<br>- виконавця послуг з водопостачання та водовідведення<br>- виконавця послуг з газопостачання<br>- виконавця послуг з електропостачання<br>- державної пожежної охорони<br>- відділу поліції<br>- швидкої медичної допомоги<br>- центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері санітарного законодавства<br>- аварійних служб житлового господарства, що забезпечують ліквідацію аварій у жилих будинках |  |
| 131 | Прибирання майданчиків, садів, подвір'я, доріг, тротуарів, дворових і  | підпункт 3.5.1 пункту 3.5 розділу 3 НДКЖКГ 76 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Прибирання майданчиків, садів, подвір'я, доріг, тротуарів, дворових і внутрішньо –  |  |

|     |   |  |   |      |      |      |      |      |  |  |
|-----|---|--|---|------|------|------|------|------|--|--|
|     | внутрішньоквартальних проїздів територій здійснюється прибиральниками; тротуари допускається прибирати спеціалізованою малогабаритною (самохідною та ручною) прибиральною технікою (підмітально-прибиральною, снігоприбиральною, розкидачами протижеледних сумішей, газонокосарками та ін.) з робочою шириною захвату до 1,5 м. |  | господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг   |      |      |      |      |      | квартальних проїздів територій прибиральниками здійснюється  |  |
| 132 | Проведення зимових прибиральних робіт з очищення тротуарів під час снігопаду (зсування і підмітання снігу) рекомендується здійснювати з періодичністю, наведеною у таблиці  | підпункт 3.5.12 пункту 3.5 розділу 3 НДКЖКГ 76 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Проведення зимових прибиральних робіт з очищення тротуарів під час снігопаду (зсування і підмітання снігу) здійснюється  |  |
| 133 | Під час експлуатації будинку необхідно забезпечувати: - нормований температурно-вологісний режим підвалів і техпідвалів; - справний стан фундаментів і стін підвалів будинків; - усунення ушкоджень фундаментів і стін  | підпункт 4.1.1 пункту 4.4 розділу 4 НДКЖКГ 76  | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Під час експлуатації будинку забезпечено: - справний стан фундаментів і стін підвалів будинків - усунення ушкоджень фундаментів і стін підвалів у міру виявлення, не допускаючи їх |  |

|     |  |  |  |      |      |      |      |      |   |  |
|-----|--|--|--|------|------|------|------|------|---|--|
|     | <p>підвалів у міру виявлення, не допускаючи їх подальшого розвитку; - запобігання вологості і замочуванню ґрунтів основ і фундаментів та конструкцій підвалів і техпідвалів; - працездатний стан внутрішньобудинкових і зовнішніх дренажів.</p>  |  |  |      |      |      |      |      | <p>подальшого розвитку - запобігання вологості і замочуванню ґрунтів основ і фундаментів та конструкцій підвалів і техпідвалів - працездатний стан внутрішньобудинкових і зовнішніх дренажів</p>  |  |
| 134 | <p>Під час експлуатації будинку необхідно забезпечувати відсутність: - дефектів металевих з'єднань у сполученнях дерев'яних конструкцій крокв, гідроізоляції; ураження деревини дереворуйнівальними комахами і будинковим грибком, наднормативний прогин риштування, крокв, прогонів; - у залізобетонних дахах - руйнування поверхні бетону, корозії оголеної арматури, тріщин, патьоків, висолів та ін.; - у металевих дахах - пошкодження фарбування і корозії металу, особливо у вузлах з'єднання (болти, зварювальні шви, косинки тощо).</p> | <p>підпункт 4.4.1 пункту 4.4 розділу 4 НДКЖКГ 76</p> | <p>Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг</p> | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | <p>Під час експлуатації будинку забезпечено відсутність на даху: - дефектів металевих з'єднань у сполученнях дерев'яних конструкцій крокв, гідроізоляції; ураження деревини дереворуйнівальними комахами і будинковим грибком, наднормативний прогин риштування, крокв, прогонів - у залізобетонних дахах – руйнування поверхні бетону, корозії оголеної арматури, тріщин, патьоків, висолів та ін. - у металевих дахах – пошкодження фарбування і корозії металу, особливо у вузлах з'єднання (болти, зварювальні шви, косинки тощо)</p> |  |

|     |  |  |  |      |      |      |      |      |   |  |
|-----|--|--|--|------|------|------|------|------|---|--|
| 135 | <p>Під час експлуатації будинку необхідно забезпечити:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контроль стану віконних і дверних коробок, кріплення їх до стін, віконних плетінь і дверних полотен (правильність навішення і якість віконних і дверних приладів, а також плетінь кватирок, фрамуг тощо);</li> <li>- засклення віконних плетінь, балконних і входних дверей;</li> <li>- закладання в стіни підвіконних дощок;</li> <li>- обрамлення дверних і віконних прорізів (лиштв, відливів тощо);</li> <li>- фарбування віконних і дверних плетінь;</li> <li>- підготовку до зими зовнішніх дверей і вікон;</li> <li>- ремонт дерев'яних дверей і вікон у місцях, підданих зволоженню, а також пошкоджених дереворуйнівальними комахами і будинковими грибками.</li> </ul> | <p>підпункт 4.6.1 пункту 4.6 розділу 4 НДКЖКГ 76</p> | <p>Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг</p> | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | <p>Під час експлуатації будинку забезпечено:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контроль стану віконних і дверних коробок, кріплення їх до стін, віконних плетінь і дверних полотен (правильність навішення і якість віконних і дверних приладів, а також плетінь кватирок, фрамуг тощо)</li> <li>- засклення віконних плетінь, балконних і входних дверей</li> <li>- закладання в стіни підвіконних дощок</li> <li>- обрамлення дверних і віконних прорізів (лиштв, відливів тощо)</li> <li>- фарбування віконних і дверних плетінь</li> <li>- підготовку до зими зовнішніх дверей і вікон</li> <li>- ремонт дерев'яних дверей і вікон у місцях, підданих зволоженню, а також пошкоджених дереворуйнівальними комахами і будинковими грибками</li> </ul> |  |
| 136 | <p>Кріплення огорож, запобіжних ґрат на вікнах, огорожень ліфтів та інших елементів сходових кліток, що забезпечують безпеку людей, необхідно систематично</p>   | <p>підпункт 4.7.9 пункту 4.7 розділу 4 НДКЖКГ 76</p> | <p>Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері</p>                   | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | <p>Кріплення огорож, запобіжних ґрат на вікнах, огорожень ліфтів та інших елементів сходових кліток, що забезпечують безпеку людей, систематично</p>  |  |

|     | перевіряти, а виявлені дефекти усувати.   |  | торгівлі і послуг  |      |      |      |      |      | перевіряються, а виявлені дефекти усуваються   |  |
|-----|---|--|--|------|------|------|------|------|--|--|
| 137 | <p>У приміщенні котельні чи теплового вузла на стіні чи в зручному для користування місці повинні бути вивішені: - схеми систем опалення будинків з нумерацією стояків, запірно-регулювальної арматури, повітрозбірників. У схемах повинно бути зазначено, як користуватися цією арматурою при наповненні, підживленні та спорожнюванні системи; - графік температури гарячої та зворотної води в залежності від температури зовнішнього повітря; - добовий графік витрати палива в залежності від температури зовнішнього повітря; - графік роботи обслуговуючого персоналу; - номери телефонів та адреси аварійних служб, що обслуговують обладнання та енергопостачання котельні чи теплопункту, швидкої медичної допомоги, пожежної охорони; - правила внутрішнього</p> | <p>підпункт 5.1.4 пункту 5.1 розділу 5 НДКЖКГ 76</p> | <p>Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг</p> | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | <p>У приміщенні котельні чи теплового вузла на стіні чи в зручному для користування місці вивішено:<br/>- схеми систем опалення будинків з нумерацією стояків, запірно-регулювальної арматури, повітрозбірників.<br/>У схемах зазначено, як користуватися цією арматурою при наповненні, підживленні та спорожнюванні системи<br/>- графік температури гарячої та зворотної води в залежності від температури зовнішнього повітря<br/>- добовий графік витрати палива в залежності від температури зовнішнього повітря<br/>- графік роботи обслуговуючого персоналу<br/>- номери телефонів та адреси аварійних служб, що обслуговують обладнання та енергопостачання котельні чи теплопункту, швидкої медичної</p> |  |



|  |   |                                    |   |      |      |      |      |      |   |  |
|--|---|------------------------------------|---|------|------|------|------|------|---|--|
|  | розпорядку в котельні чи тепловому вузлі.   |                                    |   |      |      |      |      |      | допомоги, пожежної охорони<br>- правила внутрішнього розпорядку в котельні чи тепловому вузлі   |  |
| У сфері надання послуг пасажирського автомобільного транспорту |   |                                    |   |      |      |      |      |      |   |  |
| 138  | У салоні автобуса розміщується така інформація: 1) витяг із Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 18.02.1997 № 176 у частині прав та обов'язків водія і пасажирів, а на міському маршруті - витяг із Правил користування міським пасажирським автомобільним транспортом; 2) позначення входу та виходу; 3) відомості про розмір штрафу за безквитковий проїзд і перевезення неоплаченого багажу; 4) відомості про автомобільного перевізника та страховика (найменування, адреса і телефон); 5) загальна пасажиромісткість із | абзац четвертий пункту 27 ПКМУ 176 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | У салоні автобуса розміщено таку інформацію:<br>- витяг із Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 18.02.1997 № 176, у частині прав та обов'язків водія і пасажирів, а на міському маршруті – витяг із Правил користування міським пасажирським автомобільним транспортом<br>- позначення входу та виходу<br>- відомості про розмір штрафу за безквитковий проїзд і перевезення неоплаченого багажу<br>- відомості про автомобільного перевізника та страховика (найменування, адреса і телефон)<br>- загальна пасажиромісткість із |  |

|     |  |                          |  |      |      |      |      |      |   |  |
|-----|--|--------------------------|--|------|------|------|------|------|---|--|
|     | <p>зазначенням окремо кількості місць для сидіння пасажирів; 6) позначення місць розташування аварійних виходів (із зазначенням способу їх відчинення), вогнегасника, аптечки та кнопки екстреної зупинки; 7) написи "Не курити", "Місця для пасажирів з дітьми та осіб з інвалідністю" з одночасним їх дублюванням міжнародним символом доступності та знаком дитячого візка (на міських та приміських маршрутах); 8) нумерація місць під час здійснення міжміських та міжнародних перевезень; 9) позначення місць для інвалідів рельєфною піктограмою.</p> |                          |  |      |      |      |      |      | <p>зазначенням окремо кількості місць для сидіння пасажирів - позначення місць розташування аварійних виходів (із зазначенням способу їх відчинення), вогнегасника, аптечки та кнопки екстреної зупинки - написи "Не курити", "Місця для пасажирів з дітьми та осіб з інвалідністю" з одночасним їх дублюванням міжнародним символом доступності та знаком дитячого візка (на міських та приміських маршрутах) - нумерація місць під час здійснення міжміських та міжнародних перевезень - позначення місць для осіб з інвалідністю рельєфною піктограмою</p> |  |
| 139 | <p>Перевезення пасажирів за міськими, приміськими та міжміськими маршрутами у межах території однієї області (внутрішньообласні, внутрішньорайонні маршрути) здійснюється на підставі договору про організацію перевезень, укладеного</p>  | <p>пункт 29 ПКМУ 176</p> | <p>Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг</p> | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | <p>Перевезення пасажирів за міськими, приміськими та міжміськими маршрутами у межах території однієї області (внутрішньообласні, внутрішньорайонні маршрути) здійснюється на підставі договору про організацію перевезень, укладеного відповідно до</p>   |  |

|     |   |                                  |   |      |      |      |      |      |  |  |
|-----|---|----------------------------------|---|------|------|------|------|------|--|--|
|     | відповідно до закону.   |                                  |   |      |      |      |      |      | Закону України “Про автомобільний транспорт”   |  |
| 140 | Розрахунки за послуги таксі проводяться після закінчення перевезення.   | перше речення пункту 92 ПКМУ 176 | Суб’єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Розрахунки за послуги таксі після закінчення перевезення проведено   |  |
| 141 | На вимогу пасажирів йому видається чек відповідно до оплаченої вартості проїзду.  | друге речення пункту 92 ПКМУ 176 | Суб’єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | На вимогу пасажирів чек відповідно до оплаченої вартості проїзду йому видано   |  |
| 142 | Організація надання послуг з перевезення на таксі та легковим автомобілем на замовлення за попереднім замовленням за допомогою дистанційних засобів зв’язку здійснюється суб’єктами господарювання, які надають інформаційно-диспетчерські послуги (далі - суб’єкт господарювання), уклали відповідні | абзац перший пункту 96 ПКМУ 176  | Суб’єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Організація надання послуг з перевезення на таксі та легковим автомобілем на замовлення за попереднім замовленням за допомогою дистанційних засобів зв’язку здійснено суб’єктом господарювання, який надає інформаційно-диспетчерські послуги, уклад відповідні договори з автомобільним перевізником, |  |

|     |  |                                  |   |      |      |      |      |      |  |  |
|-----|--|----------------------------------|---|------|------|------|------|------|--|--|
|     | договори з автомобільними перевізниками, автомобільними самозайнятими перевізниками.   |                                  |   |      |      |      |      |      | автомобільним самозайнятим перевізником  |  |
| 143 | Перед укладенням договору суб'єкт господарювання повинен повідомити замовникові послуг (на його вимогу) про: 1) своє найменування та місцезнаходження; 2) адресу та номер телефону, за якими приймаються претензії щодо неналежного рівня обслуговування; 3) основні характеристики послуги (час подачі транспортного засобу, модель, номерний знак тощо); 4) ціну послуги та/або тариф на проїзд, включаючи плату за подачу транспортного засобу, умови оплати послуги; 5) порядок розірвання договору. | пункт 99 ПКМУ 176                | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Перед укладенням договору суб'єктом господарювання повідомлено замовникові послуг (на його вимогу) про:<br>- своє найменування та місцезнаходження<br>- адресу та номер телефону, за якими приймаються претензії щодо неналежного рівня обслуговування<br>- основні характеристики послуги (час подачі транспортного засобу, модель, номерний знак тощо)<br>- ціну послуги та/або тариф на проїзд, включаючи плату за подачу транспортного засобу, умови оплати послуги<br>- порядок розірвання договору |  |
| 144 | На автостанції розміщується обов'язкова візуальна інформація, яка включає:<br>1) зовні будівлі: вивіску  | абзац перший пункту 121 ПКМУ 176 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську                                      | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | На автостанції розміщено обов'язкову візуальну інформацію, яка включає:<br>1) зовні будівлі:<br>- вивіску біля входу з   |  |

|   |  |   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|---|--|--|--|--|--|--|
| <p>біля входу з найменуванням автостанції, відомостями про власника автостанції, графік роботи автостанції; позначення платформ автобусів для посадки та/або висадки пасажирів; 2) всередині будівлі: інформаційне табло із зазначенням розкладу руху автобусів, найменування автомобільного перевізника, транспортних засобів, на яких будуть здійснюватися перевезення; прізвище, ім'я та по батькові керівника автостанції та працівника, на якого покладено функції з надання допомоги особам інвалідністю та іншим маломобільним групам населення під час обслуговування на автостанціях; витяг із цих Правил у частині прав та обов'язків власника автостанції, автомобільного перевізника, водія та пасажирів; відомості про місцезнаходження територіального органу у справах захисту прав споживачів; відомості про місце зберігання</p> |  | <p>діяльність у сфері торгівлі і послуг</p> |  |  |  |  | <p>найменуванням автостанції, відомостями про власника автостанції, графік роботи автостанції - позначення платформ автобусів для посадки та/або висадки пасажирів; 2) всередині будівлі: - інформаційне табло із зазначенням розкладу руху автобусів, найменування автомобільного перевізника, транспортних засобів, на яких будуть здійснюватися перевезення - прізвище, ім'я та по батькові керівника автостанції та працівника, на якого покладено функції з надання допомоги особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення під час обслуговування на автостанціях - витяг із Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 18.02.1997 № 176, у частині прав та обов'язків власника автостанції,</p> |  |
|---|--|---|--|--|--|--|--|--|

|   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>книги відгуків та пропозицій; план автостанції із схемою евакуації людей та майна автостанції на випадок надзвичайної ситуації; відомості про місце розташування та графік роботи кімнати матері і дитини; схему розташування приміщень автостанції; перелік послуг, що надаються автостанцією, та їх вартість; перелік екстрених служб, органів контролю на автомобільному транспорті та правоохоронних органів із зазначенням контактних даних; 3) безпосередньо біля касового вікна: прізвище, ім'я та по батькові касира; перелік послуг, що надаються автостанцією, та їх вартість; перелік екстрених служб, органів контролю на автомобільному транспорті та правоохоронних органів із зазначенням контактних даних; перелік категорій громадян, які мають право на позачергове придбання квитків;</p> |  |  |  |  |  |  | <p>автомобільного перевізника, водія та пасажирів<br/> - відомості про місцезнаходження територіального органу Держпродспоживслужби<br/> - відомості про місце зберігання книги відгуків та пропозицій<br/> - план автостанції із схемою евакуації людей та майна автостанції на випадок надзвичайної ситуації<br/> - відомості про місце розташування та графік роботи кімнати матері і дитини<br/> - схему розташування приміщень автостанції<br/> - перелік послуг, що надаються автостанцією, та їх вартість<br/> - перелік екстрених служб, органів контролю на автомобільному транспорті та правоохоронних органів із зазначенням контактних даних<br/> 3) безпосередньо біля касового вікна:<br/> - прізвище та ім'я касира<br/> - перелік послуг, що надаються автостанцією, та їх вартість<br/> - перелік екстрених</p> |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|

|     |  |                    |   |      |      |      |      |      |   |
|-----|--|--------------------|---|------|------|------|------|------|---|
|     | інформація про порядок повернення квитків; перелік категорій громадян, які мають право на пільговий проїзд автомобільним транспортом; графік роботи квиткових кас.   |                    |   |      |      |      |      |      | служб, органів контролю на автомобільному транспорті та правоохоронних органів із зазначенням контактних даних<br>- перелік категорій громадян, які мають право на позачергове придбання квитків<br>- інформація про порядок повернення квитків<br>- перелік категорій громадян, які мають право на пільговий проїзд автомобільним транспортом<br>- графік роботи квиткових кас |
| 145 | Водій автобуса зобов'язаний: 1) мати посвідчення водія на право керування транспортними засобами відповідної категорії 2) виконувати вимоги цих Правил, Правил дорожнього руху та правил технічної експлуатації автобуса; 3) мати із собою і пред'являти для перевірки уповноваженим особам передбачені законодавством документи; 4) дотримуватися | пункт 147 ПКМУ 176 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Водієм автобуса:<br>- визначений маршрут та розклад руху автобуса дотримано<br>- багаж пасажирів на передбачених графіком руху зупинках приймається, розміщується та видається<br>- висадка пасажирів у разі заправлення автобуса паливом під час виконання перевезення здійснюється<br>- під час посадки на приміському або міжміському маршрутах                              |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>визначеного маршруту та розкладу руху автобуса; 5) приймати, розміщувати та видавати багаж пасажиром на передбачених графіком руху зупинках; 6) стежити за виконанням пасажиром своїх обов'язків та безпечним розміщенням ними багажу і ручної поклажі в автобусі; 7) здійснювати висадку пасажирів у разі заправлення автобуса паливом під час виконання перевезення; 8) вживати необхідних заходів до забезпечення безпеки пасажирів у разі виникнення перешкод для руху на маршруті (туман, ожеледь тощо), які не дають змоги продовжити поїздку, а також у разі вимушеної зупинки на залізничному переїзді; 9) перевіряти під час посадки на приміському або міжміському маршрутах наявність в осіб квитків на проїзд та квитанцій на перевезення багажу; 10) зупиняти під час виконання рейсу в режимі маршрутного таксі автобус для посадки на вимогу в</p> |  |  |  |  |  |  | <p>наявність в осіб квитків на проїзд та квитанцій на перевезення багажу перевіряється</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- під час виконання рейсу в режимі маршрутного таксі автобус для посадки на вимогу в місцях зупинки громадського транспорту, а також в інших місцях, але не ближче ніж за 100 метрів від місця зупинки громадського транспорту, якщо це не суперечить Правилам дорожнього руху, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 10.10.2001 № 1306, зупиняється</li><li>- автобус для посадки та висадки пасажирів зупиняється на відстані не більше ніж 0,05-0,1 метра від краю проїзної частини дороги</li><li>- перед виїздом на маршрут медичний огляд пройдено, перевірку технічного стану і комплектності транспортного засобу забезпечено</li><li>- найменування і тривалість зупинки оголошується</li></ul> |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|



|  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|
| <p>місцях зупинки громадського транспорту, а також в інших місцях, але не ближче ніж за 100 метрів від місця зупинки громадського транспорту, якщо це не суперечить Правилам дорожнього руху; 11) зупиняти автобус для посадки та висадки пасажирів на відстані не більше ніж 0,05-0,1 метра від краю проїзної частини дороги; 12) пройти перед виїздом на маршрут медичний огляд, забезпечити перевірку технічного стану і комплектності транспортного засобу; 13) дотримуватися визначеного законодавством режиму праці та відпочинку; 14) бути охайно одягненим, чемно поводитися з пасажирами; 15) оголошувати найменування і тривалість зупинки; 16) продавати квитки пасажирам до початку руху автобуса у передбачених законодавством випадках; 17) забезпечити у разі відставання пасажирів від</p> |  |  |  |  |  |  |  | <p>- квитки пасажирам до початку руху автобуса у передбачених законодавством випадках продаються<br/> - у разі відставання пасажирів від автобуса на шляху прямування збереження його ручної поклажі, багажу забезпечується<br/> - у разі здійснення приміських, міжміських або міжнародних перевезень допомога пасажирам з числа осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення в розміщенні ручної поклажі, багажу, крісел колісних, палиць, милиць, ходунків та інших особистих речей, а також під час посадки в автобус і висадки з нього, надається<br/> - у разі обслуговування пасажирів з числа осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення перевіряється після прибуття їх до пункту призначення, чи здійснили такі пасажири заплановану висадку та чи не забули багаж та/або ручну поклажу, особисті</p> |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|

|  |  |  |  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|--|--|--|---|--|
| <p>автобуса на шляху прямування збереження його ручної поклажі, багажу; 18) у разі здійснення приміських, міжміських або міжнародних перевезень надавати допомогу пасажиром з числа осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення в розміщенні ручної поклажі, багажу, крісел колісних, палиць, милиць, ходунків та інших особистих речей, а також під час посадки в автобус і висадки з нього; 19) у разі обслуговування пасажирів з числа осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення перевіряти після прибуття їх до пункту призначення, чи здійснили такі пасажирів заплановану висадку та чи не забули багаж та/або ручну поклажу, особисті речі; 20) забезпечувати перевезення багажу в багажних відділеннях автобуса (у разі їх наявності) або розміщення так, щоб не заважати вільному проходу пасажирів уздовж салону автобуса та не блокувати доступ</p> |  |  |  |  |  |  | <p>речі</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- перевезення багажу в багажних відділеннях автобуса (у разі їх наявності) забезпечується або розміщується так, щоб не заважати вільному проходу пасажирів уздовж салону автобуса та не блокувати доступ до основних і аварійних виходів</li><li>- допомога особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення під час посадки в автобус і висадки з нього надається, у тому числі особисто піднімаються та опускаються механічні апарелі та механізми з метою створення умов для зручного користування зазначеним транспортним засобом особами, які пересуваються на кріслах колісних</li></ul> |  |
|--|--|--|--|--|--|--|---|--|

|                         |  |                                 |   |      |      |      |      |      |  |  |
|-------------------------|--|---------------------------------|---|------|------|------|------|------|--|--|
|                         | до основних і аварійних виходів; 21) надавати допомогу особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення під час посадки в автобус і висадки з нього, у тому числі особисто піднімати та опускати механічні апарелі та механізми з метою створення умов для зручного користування зазначеним транспортним засобом особами, які пересуваються на кріслах колісних.  |                                 |   |      |      |      |      |      |  |  |
| У сфері телекомунікації |  |                                 |   |      |      |      |      |      |  |  |
| 146                     | До укладення договору та під час надання послуг оператор, провайдер зобов'язаний безоплатно надавати споживачеві для ознайомлення вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання послуг, зокрема:<br>1) найменування, державну реєстрацію, місцезнаходження оператора, провайдера, режим роботи його сервісних служб та пунктів продажу послуг;<br>2) включення оператора, провайдера до реєстру | абзац перший пункту 15 ПКМУ 295 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | До укладення договору та під час надання послуг оператором, провайдером безоплатно надано споживачеві для ознайомлення вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання послуг, зокрема:<br>- найменування, державну реєстрацію, місцезнаходження оператора, провайдера, режим роботи його сервісних служб та пунктів продажу послуг<br>- включення оператора, провайдера до реєстру |  |

|   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>операторів, провайдерів телекомунікацій;<br/> 3) номер та строк дії ліцензії у випадках, встановлених Законом України “Про радіочастотний ресурс України”;<br/> 4) перелік послуг, що пропонуються оператором, провайдером;<br/> 5) умови надання послуг, у тому числі умови публічного договору (в разі їх визначення);<br/> 6) порядок зміни умов надання, скорочення переліку послуг та припинення їх надання;<br/> 7) встановлені відповідно до законодавства значення показників якості послуг, що надаються оператором, провайдером;<br/> 8) тарифи, тарифні плани на послуги із зазначенням мінімального строку їх дії, пільги з надання та оплати послуг;<br/> 9) умови і порядок оплати послуг;<br/> 9<sup>-1</sup>) умови виконання благодійного телекомунікаційного повідомлення, що визначаються на підставі відповідного договору</p> |  |  |  |  |  |  | <p>операторів, провайдерів телекомунікацій<br/> - включення оператора, провайдера до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій<br/> - перелік послуг, що пропонуються оператором, провайдером<br/> - умови надання послуг, у тому числі умови публічного договору (в разі їх визначення)<br/> - порядок зміни умов надання, скорочення переліку послуг та припинення їх надання<br/> - встановлені відповідно до законодавства значення показників якості послуг, що надаються оператором, провайдером<br/> - тарифи, тарифні плани на послуги із зазначенням мінімального строку їх дії, пільги з надання та оплати послуг<br/> - умови і порядок оплати послуг<br/> умови виконання благодійного телекомунікаційного повідомлення, що визначаються на підставі відповідного договору приєднання, із зазначенням телефонного номера, виділеного для</p> |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|

|   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>приєднання, із зазначенням телефонного номера, виділеного для збору коштів на цілі благодійної діяльності;<br/> 10) загальні вимоги щодо підключення та використання кінцевого обладнання абонента, а також на запит споживача - вимоги щодо підключення та використання певного кінцевого обладнання в телекомунікаційній мережі оператора;<br/> 11) порядок (правила) користування кінцевим обладнанням та відповідальність за його порушення (у разі надання послуг у пунктах колективного користування та за допомогою таксофонів);<br/> 12) напрямки, за якими встановлено автоматичний міжміський та міжнародний телефонний зв'язок, коди населених пунктів (у разі надання послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку);<br/> 13) територію покриття телекомунікаційною мережею оператора, в тому числі на вимогу споживача із зазначенням</p> |  |  |  |  |  |  | <p>збору коштів на цілі благодійної діяльності загальні вимоги щодо підключення та використання кінцевого обладнання абонента, а також на запит споживача – вимоги щодо підключення та використання певного кінцевого обладнання в телекомунікаційній мережі оператора<br/> - порядок (правила) користування кінцевим обладнанням та відповідальність за його порушення (у разі надання послуг у пунктах колективного користування та за допомогою таксофонів)<br/> - напрямки, за якими встановлено автоматичний міжміський та міжнародний телефонний зв'язок, коди населених пунктів (у разі надання послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку)<br/> - територію покриття телекомунікаційною мережею оператора, в тому числі на вимогу споживача із зазначенням населених пунктів<br/> - перелік країн, з якими</p> |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|

|     |  |                   |  |     |     |     |     |     |   |  |
|-----|--|-------------------|--|-----|-----|-----|-----|-----|---|--|
|     | <p>населених пунктів;<br/> 14) перелік країн, з якими організований міжнародний телефонний зв'язок та в яких надається роумінг;<br/> 15) номери телефонів, адреси веб-сайтів сервісних служб оператора, провайдера;<br/> 16) ці Правила;<br/> 17) порядок розгляду звернень споживачів.</p>  |                   |  |     |     |     |     |     | <p>організований міжнародний телефонний зв'язок та в яких надається роумінг номери телефонів, адреси веб-сайтів сервісних служб оператора, провайдера<br/> - Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295<br/> - порядок розгляду звернень споживачів</p>   |  |
| 147 | <p>Оператори, провайдери зобов'язані:<br/> 1) провадити діяльність у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства за умови включення до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій, а у визначених законом випадках також за наявності відповідних ліцензій та/або дозволів (виключно оператори);<br/> 2) надавати абонентам послугу з перенесення абонентського номера, користування персональним номером у порядку, встановленому НКРЗІ;<br/> 3) забезпечувати</p> | пункт 39 ПКМУ 295 | <p>Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг</p> | -/- | -/- | -/- | -/- | -/- | <p>Оператором, провайдером:<br/> - діяльність у сфері телекомунікацій провадиться відповідно до законодавства за умови включення до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій<br/> - правильність застосування тарифів забезпечується<br/> - облік обсягу та вартості наданих послуг за кожним видом окремо ведеться, його достовірність забезпечується, записи про надані послуги протягом строку позовної давності, визначеного</p> |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>правильність застосування тарифів;<br/> 4) вести облік обсягу та вартості наданих послуг за кожним видом окремо, забезпечувати його достовірність, зберігати записи про надані послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом;<br/> 5) не допускати порушень правил добросовісної конкуренції на ринку телекомунікацій;<br/> 6) першочергово надавати послуги підрозділам Міноборони, СБУ, Служби зовнішньої розвідки, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації, МВС, Національної поліції, ДСНС, Держприкордонслужби, Держмитслужби;<br/> 7) оприлюднювати тарифи на послуги, що встановлюються операторами, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх введення;<br/> 8) обмежувати на підставі рішення суду доступ своїх абонентів до ресурсів, через які здійснюється розповсюдження дитячої</p> |  |  |  |  |  |  | <p>законом, зберігається<br/> - тарифи на послуги, що встановлюються операторами, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх введення, оприлюднюються<br/> - споживачам вичерпна інформація, необхідна для укладення договору, а також про надання та отримання послуг відповідно до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295, зокрема пунктів 15, 49–51 цих Правил, та інших актів законодавства, своєчасно надається<br/> - на замовлення споживачів з'єднання з будь-яким абонентом телекомунікаційних мереж загального користування забезпечується.<br/> У разі надання контент-послуги:<br/> - до початку її надання повідомлення споживачів про найменування такої послуги і тариф на її отримання, а також безоплатне надання споживачам можливості</p> |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

|   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|---|--|
| <p>порнографії;<br/> 9) надавати послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, договору, умов надання послуг з додержанням вимог цих Правил та інших актів законодавства;<br/> 10) приймати від фізичних і юридичних осіб заяви про надання послуг, вести їх облік та задовольняти такі заяви (за наявності технічної можливості), надавати відповіді у строки, передбачені законодавством;<br/> 11) своєчасно надавати споживачам вичерпну інформацію, необхідну для укладення договору, а також про надання та отримання послуг відповідно до цих Правил, зокрема пунктів 15, 49-51, та інших актів законодавства;<br/> 12) дотримуватися встановленого законодавством порядку укладення договорів;<br/> 13) забезпечувати на замовлення споживачів з'єднання з будь-яким абонентом</p> |  |  |  |  |  |  |  | <p>підтвердити згоду на отримання зазначеної послуги чи відмовитися від її отримання (тривалість безоплатного повідомлення споживачів становить 12 секунд), забезпечено<br/> - надання послуги розпочато виключно після повідомлення споживачів про її надання в порядку, встановленому Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295, та наявності їх згоди на отримання послуги<br/> - послуга, яка вимагає обов'язкову відмову шляхом вчинення або утримання від вчинення певних дій, відсутня<br/> - абонента про суму коштів, списану з його особового рахунка безпосередньо після отримання послуги (за наявності технічної можливості відповідних мереж та обладнання) поінформовано.<br/> У разі направлення (здійснення) благодійного телекомунікаційного повідомлення (виключно</p> |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|---|--|



|   |  |  |  |  |  |  |   |  |
|---|--|--|--|--|--|--|---|--|
| <p>телекомунікаційних мереж загального користування;<br/> 14) надавати відповідно до законодавства споживачам можливість обирати альтернативного оператора, обирати та отримувати послуги, в тому числі за різними класами якості, у власній телекомунікаційній мережі або мережі іншого оператора, шляхом набору кодів вибору альтернативного напрямку зв'язку або альтернативної мережі згідно з Національним планом нумерації;<br/> 15) у разі надання контент-послуги: забезпечити до початку її надання повідомлення споживачів про найменування такої послуги і тариф на її отримання, а також безоплатне надання споживачам можливості підтвердити згоду на отримання зазначеної послуги чи відмовитися від її отримання (тривалість безоплатного повідомлення споживачів становить 12 секунд); розпочинати надання послуги виключно після повідомлення споживачів</p> |  |  |  |  |  |  | <p>операторами):<br/> - до початку його надіслання (здійснення) повідомлення споживачів про найменування такої послуги і розмір коштів, які будуть перераховані оператором з особового рахунка абонента на цілі благодійної діяльності, а також безоплатне надання споживачам можливості підтвердити згоду на надсилання зазначеного благодійного телекомунікаційного повідомлення чи відмовитися від його надіслання, забезпечено - направлення (здійснення) благодійного телекомунікаційного повідомлення розпочато виключно після повідомлення споживачам про його надіслання (здійснення) в порядку, встановленому цими Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295, та отримання їх згоди на надсилання благодійного телекомунікаційного повідомлення<br/> - абонента про суму</p> |  |
|---|--|--|--|--|--|--|---|--|

|   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>про її надання в порядку, встановленому цими Правилами, та наявності їх згоди на отримання послуги;</p> <p>не пропонувати споживачам послугу, яка вимагає обов'язкову відмову шляхом вчинення або утримання від вчинення певних дій; інформувати абонента про суму коштів, списану з його особового рахунка безпосередньо після отримання послуги (за наявності технічної можливості відповідних мереж та обладнання); 15<sup>-1</sup>) у разі направлення (здійснення) благодійного телекомунікаційного повідомлення (виключно оператори):</p> <p>забезпечити до початку його надіслання (здійснення) повідомлення споживачів про найменування такої послуги і розмір коштів, які будуть перераховані оператором з особового рахунка абонента на цілі благодійної діяльності, а також безоплатне надання споживачам можливості підтвердити згоду на надіслання зазначеного благодійного</p> |  |  |  |  |  |  | <p>коштів, списану з його особового рахунка безпосередньо після надіслання благодійного телекомунікаційного повідомлення, поінформовано</p> <p>- у разі надання послуги з доступу до Інтернету споживачам швидкість передавання та приймання даних, визначену договором, забезпечено</p> <p>- безоплатний доступ споживачам до телекомунікаційних мереж загального користування для виклику пожежної охорони, Національної поліції, швидкої допомоги, аварійних служб газу та підрозділів екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112, а також для надіслання благодійного телекомунікаційного повідомлення (виключно оператори), надано.</p> <p>Оператором телекомунікацій безоплатно надаються:</p> <p>- послуги телефонного зв'язку або послуги з передачі текстового повідомлення, якщо вони</p> |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|

|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>телекомунікаційного повідомлення чи відмовитися від його надсилання;<br/>розпочинати направлення (здійснення) благодійного телекомунікаційного повідомлення виключно після повідомлення споживачам про його надіслання (здійснення) в порядку, встановленому цими Правилами, та отримання їх згоди на надсилання благодійного телекомунікаційного повідомлення;<br/>інформувати абонента про суму коштів, списану з його особового рахунка безпосередньо після надіслання благодійного телекомунікаційного повідомлення;<br/>16) надавати споживачам можливість отримувати послугу національного роумінгу (виключно оператори рухомого (мобільного) зв'язку, що надають послуги на території України, за умови укладення письмової угоди між відповідними операторами);<br/>17) у разі надання послуги з доступу до Інтернету:</p> |  |  |  |  |  |  |  |  | <p>надаються абонентові для направлення (здійснення) ними благодійного телекомунікаційного повідомлення<br/>- послуги з перерахування коштів як благодійної пожертви на користь неприбуткової організації, у тому числі благодійної організації (крім політичних партій і кредитних спілок), або територіальної громади на виконання благодійного телекомунікаційного повідомлення, надісланого (здійсненого) таким абонентом<br/>- послуги з публічного збору благодійних пожертв з використанням благодійного телекомунікаційного повідомлення згідно з договором, укладеним між оператором телекомунікацій та неприбутковою організацією, у тому числі благодійною організацією (крім політичних партій і кредитних спілок), або територіальною громадою.<br/>- вичерпну інформацію про тарифи на послуги надано та забезпечено</p> |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

|  |  |  |  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|--|--|--|---|--|
| <p>забезпечити споживачам швидкість передавання та приймання даних, визначену договором; забезпечити спостереження за функціонуванням технічних засобів та можливість відстеження значень показників якості послуг;</p> <p>18) надавати безоплатний доступ споживачам до телекомунікаційних мереж загального користування для виклику пожежної охорони, Національної поліції, швидкої допомоги, аварійних служб газу та підрозділів екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112, а також для надсилання благодійного телекомунікаційного повідомлення (виключно оператори)</p> <p>19) надавати вичерпну інформацію про тарифи на послуги та забезпечувати правильність їх застосування під час тарифікації, розрахунку платежів за надані послуги;</p> <p>20) використовувати сертифіковані на</p> |  |  |  |  |  |  | <p>правильність їх застосування під час тарифікації, розрахунку платежів за надані послуги</p> <p>- здійснено на вимогу споживача протягом строку позовної давності, а споживача, який отримує послуги знеособлено (анонімно), протягом двох місяців після закінчення строку дії картки попередньо оплаченої послуги та/або ідентифікаційної картки повернення невикористаних з особового рахунка абонента коштів у разі відмови від передплачених послуг та/або припинення дії договору в порядку, встановленому пунктом 76 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295</p> <p>- спам у послугах відсутній</p> <p>- про скорочення переліку послуг, припинення надання послуг, відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, встановлених</p> |  |
|--|--|--|--|--|--|--|---|--|

|   |  |  |  |  |  |  |   |  |
|---|--|--|--|--|--|--|---|--|
| <p>відповідність вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій автоматизовані системи розрахунків за послуги; 21) здійснювати на вимогу споживача протягом строку позовної давності, а споживача, який отримує послуги знеособлено (анонімно), протягом двох місяців після закінчення строку дії картки попередньо оплаченої послуги та/або ідентифікаційної картки повернення невикористаних з особового рахунка абонента коштів у разі відмови від передплачених послуг та/або припинення дії договору в порядку, встановленому пунктом 76 цих Правил; 22) вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці телефонних розмов, іншої інформації, що передається телекомунікаційними мережами, а також із захисту відомостей про споживача, отриманих під час укладання договору, надані чи замовлені ним послуги, іншої інформації з</p> |  |  |  |  |  |  | <p>Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295, та договором, споживачів попереджено - про ремонтні роботи на телекомунікаційних мережах, а також інші випадки перерви у роботі телекомунікаційних мереж та орієнтовні строки відновлення надання послуг у порядку, встановленому пунктом 50 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295, споживачів поінформовано - повідомлено абонента під час першої реєстрації його кінцевого обладнання в мережі роумінг-партнера для отримання міжнародного роумінгу про суму коштів на особовому рахунку абонента (за наявності технічної можливості), вартість послуг телефонного зв'язку з абонентами країни</p> |  |
|---|--|--|--|--|--|--|---|--|

|   |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>обмеженим доступом;<br/> 23) не розповсюджувати спам;<br/> 24) попереджати споживачів про скорочення переліку послуг, припинення надання послуг, відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, встановлених цими Правилами та договором;<br/> 25) інформувати споживачів про ремонтні роботи на телекомунікаційних мережах, а також інші випадки перерви у роботі телекомунікаційних мереж та орієнтовні строки відновлення надання послуг у порядку, встановленому пунктом 50 цих Правил;<br/> 26) усувати пошкодження телекомунікаційної мережі та відновлювати доступ до послуг згідно з встановленими значеннями показників якості в строки, визначені Адміністрацією Держспецзв'язку;<br/> 27) повідомляти абонентів під час першої реєстрації його</p> |  |  |  |  |  |  | <p>перебування та України, з передачі текстових повідомлень, доступу до Інтернету, а також додатково повідомлено абонента, з яким укладений договір у письмовій формі, про технічну неможливість припинення надання послуг у разі відсутності коштів на його особовому рахунку.<br/> При цьому тимчасове припинення надання міжнародного роумінгу здійснюється після отримання відповідної інформації від роумінг-партнера<br/> - направлено за викликом споживача для підключення та/або усунення пошкоджень кінцевого обладнання, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання послуг (крім послуг рухомого (мобільного) зв'язку), своїх працівників, які мають посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою (за наявності), та пред'явили його споживачеві<br/> - надано споживачеві безоплатну консультаційну допомогу</p> |
|---|--|--|--|--|--|--|--|

|  |  |  |  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|--|--|--|---|--|
| <p>кінцевого обладнання в мережі роумінг-партнера для отримання міжнародного роумінгу про суму коштів на особовому рахунку абонента (за наявності технічної можливості), вартість послуг телефонного зв'язку з абонентами країни перебування та України, з передачі текстових повідомлень, доступу до Інтернету, а також додатково повідомляти абонентові, з яким укладений договір у письмовій формі, про технічну неможливість припинення надання послуг у разі відсутності коштів на його особовому рахунку. При цьому тимчасове припинення надання міжнародного роумінгу здійснюється після отримання відповідної інформації від роумінг-партнера;</p> <p>28) направляти за викликом споживача для підключення та/або усунення пошкоджень кінцевого обладнання, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання послуг (крім</p> |  |  |  |  |  |  | <p>з питань замовлення та отримання послуг у місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційних служб - надано споживачеві безоплатну консультаційну допомогу з питань замовлення та отримання послуг у місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційних служб - інформацію про якість послуг відповідно до законодавства (виключно операторами) оприлюднено</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- перелік послуг у разі відсутності коштів на особовому рахунку абонента або досягнення визначеної договором суми (за наявності технічної можливості), крім послуг, які надані абоненту на певний період згідно з умовами тарифного плану, скорочено</li><li>- плату за фактичний час отримання споживачем послуг стягнуто</li><li>- за письмовим зверненням споживача скорочення переліку послуг (за наявності технічної можливості</li></ul> |  |
|--|--|--|--|--|--|--|---|--|

|   |  |  |  |  |  |  |  |  |                         |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|-------------------------|--|
| <p>послуг рухомого (мобільного) зв'язку), своїх працівників, які повинні мати посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою (за наявності), та пред'являти його споживачеві;</p> <p>29) надавати споживачеві безоплатну консультаційну допомогу з питань замовлення та отримання послуг у місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційних служб;</p> <p>30) вживати заходів для недопущення несанкціонованого доступу до телекомунікаційних мереж, технічних засобів провайдерів та інформації, що передається ними;</p> <p>31) оприлюднювати інформацію про якість послуг відповідно до законодавства (виключно оператори);</p> <p>32) скорочувати перелік послуг у разі відсутності коштів на особовому рахунку абонента або досягнення визначеної договором суми (за наявності технічної можливості), крім</p> |  |  |  |  |  |  |  |  | обладнання) забезпечено |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|-------------------------|--|





|     |  |                        |                      |      |      |      |      |      |                                    |  |
|-----|--|------------------------|----------------------|------|------|------|------|------|------------------------------------|--|
|     | <p>порушення, дата та підстави для скорочення та/або припинення надання телекомунікаційних послуг, що передбачені цими Правилами та іншими актами законодавства. Протягом строку позовної давності на запит відповідних державних органів видавати копію акта у паперовому та/або електронному вигляді або на запит абонента - витяг з акта у частині, що стосується його абонентських номерів. Абонентові, який отримує послуги знеособлено (анонімно), витяг з акта надається за умови реєстрації абонента оператором, провайдером відповідно до частини другої статті 32 Закону України “Про телекомунікації”; 35<sup>2</sup>) не здійснювати несанкціоноване втручання в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж абонентів; 36) виконувати інші обов’язки відповідно до законодавства.</p> |                        |                      |      |      |      |      |      |                                    |  |
| 148 | Оператор, провайдер зобов’язаний безоплатно  | абзац перший пункту 49 | Суб’єкти господарюва | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Оператором, провайдером безоплатно |  |

|  |                 |  |  |  |  |  |   |  |
|--|-----------------|--|--|--|--|--|---|--|
| <p>доводити до відома абонента вичерпну інформацію про надання та отримання замовлених ним послуг, зокрема про:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) зміну умов надання послуг;</li> <li>2) зміну тарифів, тарифних планів на послуги (пакети послуг), що надаються споживачеві, відповідно до пункту 59 цих Правил;</li> <li>3) скорочення переліку послуг (крім випадків виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, пошкодження телекомунікаційних мереж) із зазначенням підстав для такого скорочення, строків та/або умов поновлення надання послуг;</li> <li>4) припинення надання послуг із зазначенням відповідних підстав;</li> <li>5) припинення діяльності з надання послуг;</li> <li>6) заміну абонентського номера відповідно до пунктів 25 і 112 цих Правил;</li> <li>7) інші відомості відповідно до законодавства та умов договору.</li> </ol> | <p>ПКМУ 295</p> | <p>ння, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг</p> |  |  |  |  | <p>доведено до відома абонента вичерпну інформацію про надання та отримання замовлених ним послуг, зокрема про:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- зміну умов надання послуг</li> <li>- зміну тарифів, тарифних планів на послуги (пакети послуг), що надаються споживачеві, відповідно до пункту 59 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295</li> <li>- скорочення переліку послуг (крім випадків виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, пошкодження телекомунікаційних мереж) із зазначенням підстав для такого скорочення, строків та/або умов поновлення надання послуг</li> <li>- припинення надання послуг із зазначенням відповідних підстав</li> <li>- припинення діяльності з надання послуг</li> <li>- заміну абонентського номера відповідно до пунктів 25 і 112 Правил</li> </ul> |  |
|--|-----------------|--|--|--|--|--|---|--|

|     |   |                                 |   |      |      |      |      |      |  |  |
|-----|---|---------------------------------|---|------|------|------|------|------|--|--|
|     |   |                                 |   |      |      |      |      |      | надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295  |  |
| 149 | <p>Оператор, провайдер зобов'язаний здійснювати через засоби масової інформації, у місцях продажу послуг та/або пунктах колективного користування, на своєму веб-сайті, через інформаційно-довідкові, сервісні служби, в інший спосіб, що не суперечить законодавству, безоплатне інформування споживачів про:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) впровадження нових послуг;</li> <li>2) впровадження тарифів на послуги;</li> <li>3) виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх виконання), що призведе до скорочення переліку послуг чи припинення їх надання, а також строки поновлення надання послуг;</li> <li>4) скорочення переліку послуг чи зниження до неприпустимих значень</li> </ol> | абзац перший пункту 50 ПКМУ 295 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | <p>Оператором, провайдером здійснено через засоби масової інформації, у місцях продажу послуг та/або пунктах колективного користування, на своєму веб-сайті, через інформаційно-довідкові, сервісні служби, в інший спосіб, що не суперечить законодавству, безоплатне інформування споживачів про:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- впровадження нових послуг</li> <li>- впровадження тарифів на послуги</li> <li>- виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх виконання), що призведе до скорочення переліку послуг чи припинення їх надання, а також строки поновлення надання послуг</li> <li>- скорочення переліку послуг чи зниження до неприпустимих значень показників якості послуг у зв'язку з</li> </ul> |  |

|     |   |                   |   |      |      |      |      |      |   |  |
|-----|---|-------------------|---|------|------|------|------|------|---|--|
|     | показників якості послуг у зв'язку з пошкодженням телекомунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження), в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, та строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунуто протягом однієї доби;<br>5) умови отримання або припинення надання послуг у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану (в строки, визначені відповідно до законодавства);<br>6) інші відомості відповідно до законодавства та договору. |                   |   |      |      |      |      |      | пошкодженням телекомунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження), в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, та строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунуто протягом однієї доби<br>- умови отримання або припинення надання послуг у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану (в строки, визначені відповідно до законодавства) |  |
| 150 | Оператор, провайдер у разі зміни тарифів, тарифних планів, які він встановлює самостійно, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх зміни зобов'язаний: оприлюднити змінені тарифи, тарифні плани у засобах масової  | пункт 59 ПКМУ 295 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Оператором, провайдером у разі зміни тарифів, тарифних планів, які він встановлює самостійно, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх зміни:<br>- змінені тарифи, тарифні плани у засобах масової інформації та/або на   |  |

|  |  |   |   |      |      |      |      |      |  |  |
|--|--|---|---|------|------|------|------|------|--|--|
|  | інформації та/або на своєму веб-сайті (за його наявності); повідомити абонентові про зміну тарифів, тарифних планів на послуги, що йому надаються.   |   |   |      |      |      |      |      | своєму веб-сайті (за його наявності) оприлюднено - абонента про зміну тарифів, тарифних планів на послуги, що йому надаються, повідомлено  |  |
| У сфері послуг з технічного обслуговування і ремонту колісних транспортних засобів |  |   |   |      |      |      |      |      |  |  |
| 151  | Інформація про найменування (прізвище, ім'я, по батькові) та режим роботи виконавця розміщується на відповідній вивісці на вході до об'єкта технічного сервісу.                              | пункт 1 розділу II НМІУ 615               | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | На вході до об'єкта технічного сервісу розміщена інформація про найменування (прізвище, ім'я, по батькові) та режим роботи виконавця на відповідній вивісці  |  |
| 152  | Виконавець до укладення договору надає замовнику необхідну, доступну та достовірну інформацію щодо переліку робіт з технічного обслуговування і ремонту КТЗ та їх складових частин (систем). | пункт 3 розділу II НМІУ 615               | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Виконавцем до укладення договору надано замовнику необхідну, доступну та достовірну інформацію щодо переліку робіт з технічного обслуговування і ремонту колісного транспортного засобу (далі – КТЗ) та їх складових частин (систем) |  |
| 153  | Виконавець у зручному та доступному для замовника місці розміщує: правила надання послуг з технічного  | абзац перший пункту 4 розділу II НМІУ 615 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у                         | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Виконавцем у зручному та доступному для замовника місці розміщено:<br>- правила надання послуг з технічного  |  |

|  |  |                                |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| <p>обслуговування і ремонту КТЗ; інформацію про послуги, що надаються, з визначенням їх трудомісткості та вартості (ця інформація може зберігатися окремо в паперовому або електронному вигляді); зразки відповідних договорів, наряду-замовлення, які оформлюються виконавцем за погодженням із замовником; інформацію про гарантійні зобов'язання виконавця, процедуру пред'явлення і задоволення претензій; інформацію про режим роботи і обслуговуючий персонал, номери телефонів центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, структурного підрозділу з питань захисту прав споживачів органу місцевого самоврядування та відповідного підрозділу Міністерства внутрішніх</p> |  | <p>сфері торгівлі і послуг</p> |  |  |  |  | <p>обслуговування і ремонту КТЗ<br/>- інформацію про послуги, що надаються, з визначенням їх трудомісткості та вартості (ця інформація може зберігатися окремо в паперовому або електронному вигляді)<br/>- зразки відповідних договорів, наряду-замовлення, які оформлюються виконавцем за погодженням із замовником<br/>- інформацію про гарантійні зобов'язання виконавця, процедуру пред'явлення і задоволення претензій<br/>- інформацію про режим роботи і обслуговуючий персонал, номери телефонів центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, структурного підрозділу з питань захисту прав споживачів органу місцевого самоврядування та відповідного підрозділу Міністерства внутрішніх</p> |  |
|--|--|--------------------------------|--|--|--|--|--|--|

|     |  |                                     |  |      |      |      |      |      |   |  |
|-----|--|-------------------------------------|--|------|------|------|------|------|---|--|
|     | <p>справ України, що забезпечує безпеку дорожнього руху, зразки оформлення відповідних документів;<br/> інформацію про порядок обслуговування громадян, які користуються пільгами відповідно до законодавства;<br/> інформацію про ціни на матеріали, складові частини (системи) КТЗ;<br/> інформацію про повне найменування (прізвище, ім'я, по батькові), керівника (власника), місцезнаходження (місце проживання), номери телефонів виконавця;<br/> по одному примірнику Законів України «Про дорожній рух», «Про автомобільний транспорт», «Про захист прав споживачів», Технічного регламенту.</p> |                                     |  |      |      |      |      |      | <p>справ України, що забезпечує безпеку дорожнього руху, зразки оформлення відповідних документів<br/> - інформацію про порядок обслуговування громадян, які користуються пільгами відповідно до законодавства<br/> - інформацію про ціни на матеріали, складові частини (системи) КТЗ<br/> - інформацію про повне найменування (прізвище, ім'я, по батькові), керівника (власника), місцезнаходження (місце проживання), номери телефонів виконавця<br/> - по одному примірнику Законів України “Про дорожній рух”, “Про автомобільний транспорт”, “Про захист прав споживачів”, Технічного регламенту з технічного обслуговування і ремонту колісних транспортних засобів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03.07.2013 № 643</p> |  |
| 154 | <p>Послуги з технічного обслуговування і ремонту КТЗ чи його складових частин (систем) надаються</p>   | <p>пункт 3 розділу III НМПУ 615</p> | <p>Суб'єкти господарювання, які здійснюють</p> | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | <p>Послуги з технічного обслуговування і ремонту КТЗ чи його складових частин (систем) надаються замовникові на</p>   |  |



|     |   |   |   |      |      |      |      |      |   |  |
|-----|---|---|---|------|------|------|------|------|---|--|
|     | замовникові на підставі договору про технічне обслуговування і ремонт КТЗ, що укладається відповідно до вимог цивільного законодавства між замовником і виконавцем (договір, наряд-замовлення, накладна, квитанція тощо).   |   | господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг   |      |      |      |      |      | підставі договору про технічне обслуговування і ремонт КТЗ, що укладається відповідно до вимог цивільного законодавства між замовником і виконавцем (договір, наряд-замовлення, накладна, квитанція тощо)   |  |
| 155 | Приймання КТЗ та його складових частин (систем) здійснюється у присутності власника чи його уповноваженого представника в такому порядку:<br>перегляд експлуатаційної, ремонтної, технологічної документації і заявки замовника;<br>перевірка технічного стану КТЗ, його складових частин (систем);<br>огляд щодо зовнішніх пошкоджень і дефектів;<br>оформлення акта передавання-приймання КТЗ, його складових частин (систем) для надання послуг з технічного обслуговування і ремонту. | абзац перший пункту 1 розділу IV НМІУ 615 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Приймання КТЗ та його складових частин (систем) здійснено у присутності власника чи його уповноваженого представника в такому порядку:<br>- переглянуто експлуатаційну, ремонтну, технологічну документації і заявку замовника<br>- перевірено технічний стан КТЗ, його складові частини (системи)<br>- оглянуто зовнішні пошкодження і дефекти<br>- оформлено акт передавання-приймання КТЗ, його складових частин (систем) для надання послуг з технічного обслуговування і ремонту |  |
| 156 | Виконавець оформлює документ про витрати на   | пункт 3 розділу V                         | Суб'єкти господарюва  | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Виконавцем оформлено документ про витрати на  |  |

|     |  |  |   |      |      |      |      |      |  |  |
|-----|--|--|---|------|------|------|------|------|--|--|
|     | виконання послуг, який підписується виконавцем і замовником і є невід'ємною частиною договору.   | НМІУ 615                                   | ння, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг                     |      |      |      |      |      | виконання послуг, який підписано виконавцем і замовником і є невід'ємною частиною договору   |  |
| 157 | Виконавець забезпечує транспортування і зберігання КТЗ, які приймаються до технічного обслуговування та ремонту і видаються після технічного обслуговування та ремонту, згідно з вимогами їх експлуатаційної документації. | пункт 6 розділу VI НМІУ 615                | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Виконавцем забезпечено транспортування і зберігання КТЗ, які прийнято до технічного обслуговування та ремонту і видано після технічного обслуговування та ремонту, згідно з вимогами їх експлуатаційної документації |  |
| 158 | Укомплектованість відремонтованих КТЗ, їх складових частин (систем) повинна відповідати умовам договору (наряду-замовлення) й акта передавання-приймання.  | пункт 2 розділу VII НМІУ 615               | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Укомплектованість відремонтованих КТЗ, їх складових частин (систем) відповідає умовам договору (наряду-замовлення) й акта передавання-приймання  |  |
| 159 | Виконавець після виконання робіт надає замовнику такі документи: рахунок-фактуру, наряд-замовлення, накладну, квитанцію тощо (окремо пов'язані з виконанням технічного   | абзац перший пункту 8 розділу VII НМІУ 615 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і        | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Виконавцем після виконання робіт надано замовнику такі документи:<br>- рахунок-фактуру, наряд-замовлення, накладну, квитанцію тощо (окремо пов'язані з виконанням технічного   |  |

|  |   |  |               |  |  |  |  |   |  |
|--|---|--|---------------|--|--|--|--|---|--|
|  | <p>обслуговування (крім гарантійного) та окремо пов'язані з виконанням ремонту);<br/> гарантійний талон (один примірник);<br/> додатки до експлуатаційної документації у випадках, зазначених у пункті 7 розділу VI цих Правил, а також пункті 7 цього розділу;<br/> довідку-рахунок на складові частини, придбані й установлені виконавцем на КТЗ;<br/> довідку про колір (основний колір) КТЗ, якщо цей колір змінено під час ремонту;<br/> приймально-здавальний акт виконавця, який має право на випробування систем живлення КТЗ з газобалонного обладнання і виконав ці випробування.</p> |  | <p>послуг</p> |  |  |  |  | <p>обслуговування (крім гарантійного) та окремо пов'язані з виконанням ремонту)<br/> - гарантійний талон (один примірник)<br/> - додатки до експлуатаційної документації у випадках, зазначених у <u>пункті 7</u> розділу VI, а також <u>пункті 7</u> розділу VII Правил надання послуг з технічного обслуговування і ремонту колісних транспортних засобів, затверджених наказом Міністерства інфраструктури України від 28.11.2014 № 615, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 17.12.2014 за № 1609/26386<br/> - довідку-рахунок на складові частини, придбані й установлені виконавцем на КТЗ<br/> - довідку про колір (основний колір) КТЗ, якщо цей колір змінено під час ремонту<br/> - приймально-здавальний акт виконавця, який має право на випробування систем живлення КТЗ з газобалонного обладнання і виконав ці випробування</p> |  |
|--|---|--|---------------|--|--|--|--|---|--|

|   |   |  |   |     |     |     |     |     |   |  |
|---|---|--|---|-----|-----|-----|-----|-----|---|--|
| 160   | У гарантійних зобов'язаннях виконавцем зазначаються його зобов'язання щодо складових частин та систем, установлених на КТЗ, зобов'язання щодо виконаних робіт, початок гарантійного строку і його тривалість.   | абзац другий пункту 2 розділу VIII НМПУ 615        | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -/- | -/- | -/- | -/- | -/- | У гарантійних зобов'язаннях виконавцем зазначаються його зобов'язання щодо складових частин та систем, установлених на КТЗ, зобов'язання щодо виконаних робіт, початок гарантійного строку і його тривалість  |  |
| У сфері реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями |   |  |   |     |     |     |     |     |   |  |
| 161   | У разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями продавець (виконавець) зобов'язаний надати споживачеві документ, який засвідчує факт укладення договору і є підставою для виникнення взаємних прав та обов'язків. Такий документ повинен містити інформацію про: | перше речення частини другої статті 12 ЗУ 1023-ХІІ | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -/- | -/- | -/- | -/- | -/- | У разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями продавцем (виконавцем) надається споживачеві документ, який засвідчує факт укладення договору і є підставою для виникнення взаємних прав та обов'язків   |  |
| 162   | Такий документ повинен містити інформацію про:<br>1) дату укладення договору;<br>2) найменування та місцезнаходження продавця (виконавця);<br>3) найменування продукції;<br>4) ціну;<br>5) строк виконання робіт (надання послуг);<br>6) інші істотні умови договору;                     | частина друга статті 12 ЗУ 1023-ХІІ                | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -/- | -/- | -/- | -/- | -/- | Документ, який засвідчує факт укладення договору і є підставою для виникнення взаємних прав та обов'язків містить таку інформацію про:<br>- дату укладення договору<br>- найменування та місцезнаходження продавця (виконавця)<br>- найменування продукції<br>- ціну<br>- строк виконання робіт |  |

|     |  |   |   |     |     |     |     |     |   |  |
|-----|--|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|---|--|
|     | 7) права та обов'язки сторін договору.   |   |   |     |     |     |     |     | (надання послуг)<br>- інші істотні умови договору<br>- права та обов'язки сторін договору   |  |
| 163 | У разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями споживач має право розірвати договір за умови повідомлення про це продавця (виконавця) протягом чотирнадцяти днів з дати одержання документа, який засвідчує факт здійснення правочину поза торговельними або офісними приміщеннями чи прийняття продукції або першої поставки такої продукції, за умови, що така продукція є річчю, а прийняття чи поставка продукції відбувається пізніше часу одержання споживачем документа на їх продаж. | частина третя статті 12 ЗУ 1023-ХІІ                   | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -/- | -/- | -/- | -/- | -/- | У разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями споживачеві надано право розірвати договір за умови повідомлення про це продавця (виконавця) протягом чотирнадцяти днів з дати одержання документа, який засвідчує факт здійснення правочину поза торговельними або офісними приміщеннями чи прийняття продукції або першої поставки такої продукції, за умови, що така продукція є річчю, а прийняття чи поставка продукції відбувається пізніше часу одержання споживачем документа на їх продаж |  |
| 164 | У разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями продавець (виконавець) повинен повернути сплачені гроші без затримки не пізніше тридцяти днів з моменту повідомлення  | перше речення частини четвертої статті 12 ЗУ 1023-ХІІ | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -/- | -/- | -/- | -/- | -/- | У разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями продавцем (виконавцем) повернуто сплачені гроші без затримки не пізніше тридцяти днів з моменту повідомлення споживачем про  |  |

|     |   |  |   |      |      |      |      |      |  |  |
|-----|---|--|---|------|------|------|------|------|--|--|
|     | споживачем про розірвання договору.   |  |   |      |      |      |      |      | розірвання договору  |  |
| 165 | Продавець (виконавець) повинен відшкодувати витрати споживача у зв'язку з поверненням продукції.  | друге речення абзацу третього частини п'ятої статті 12 ЗУ 1023-ХІІ | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Продавцем (виконавцем) відшкодовано витрати споживача у зв'язку з поверненням продукції  |  |
| 166 | Якщо всупереч вимогам цієї статті протягом установлених строків продавець (виконавець) не здійснює повернення сплаченої суми грошей за продукцію у разі розірвання договору, споживачеві виплачується неустойка в розмірі одного відсотка вартості продукції за кожний день затримки повернення грошей. | частина дев'ята статті 12 ЗУ 1023-ХІІ                              | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Продавцем (виконавцем) сплачено споживачеві неустойку в розмірі одного відсотка вартості продукції за кожний день затримки повернення грошей (якщо всупереч вимогам статті 12 Закону України "Про захист прав споживачів" протягом установлених строків продавець (виконавець) не здійснив повернення сплаченої суми грошей за продукцію у разі розірвання договору) |  |
| 167 | Перед укладенням договорів на відстані продавець (виконавець) повинен надати споживачеві інформацію про:<br>1) найменування продавця (виконавця), його місцезнаходження та порядок прийняття  | частина друга статті 13 ЗУ 1023-ХІІ                                | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Перед укладенням договору на відстані продавцем (виконавцем) надано споживачеві інформацію про:<br>- найменування продавця (виконавця), його місцезнаходження та порядок прийняття претензії   |  |

|     |  |   |  |      |      |      |      |      |  |  |
|-----|--|---|--|------|------|------|------|------|--|--|
|     | <p>претензії;</p> <p>2) основні характеристики продукції;</p> <p>3) ціну, включаючи плату за доставку, та умови оплати;</p> <p>4) гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції;</p> <p>5) інші умови поставки або виконання договору;</p> <p>6) мінімальну тривалість договору, якщо він передбачає періодичні поставки продукції або послуг;</p> <p>7) вартість телекомунікаційних послуг, якщо вона відрізняється від граничного тарифу;</p> <p>8) період прийняття пропозицій;</p> <p>9) порядок розірвання договору.</p> <p>У разі ненадання такої інформації суб'єкт господарювання несе відповідальність згідно із статтями 15 і 23 цього Закону.</p> |   |  |      |      |      |      |      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- основні характеристики продукції</li> <li>- ціну, включаючи плату за доставку, та умови оплати</li> <li>- гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції</li> <li>- інші умови поставки або виконання договору</li> <li>- мінімальну тривалість договору, якщо він передбачає періодичні поставки продукції або послуг</li> <li>- вартість телекомунікаційних послуг, якщо вона відрізняється від граничного тарифу</li> <li>- період прийняття пропозицій</li> <li>- порядок розірвання договору</li> </ul> |  |
| 168 | Факт надання інформації відповідно до вимог частини другої статті 13 Закону України “Про захист прав споживачів” повинен бути  | перше речення частини третьої статті 13 ЗУ 1023-ХІІ | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Факт надання інформації відповідно до вимог частини другої статті 13 Закону України “Про захист прав споживачів” підтверджено письмово   |  |

|     |  |   |   |      |      |      |      |      |   |  |
|-----|--|---|---|------|------|------|------|------|---|--|
|     | підтверджений письмово або за допомогою електронного повідомлення.   |   | діяльність у сфері торгівлі і послуг  |      |      |      |      |      | або за допомогою електронного повідомлення  |  |
| 169 | Якщо інше не передбачено договором, укладеним на відстані, продавець повинен поставити споживачеві товар протягом прийнятного строку, але не пізніше тридцяти днів з моменту одержання згоди споживача на укладення договору.                  | абзац перший частини шостої статті 13 ЗУ 1023-ХІІ           | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Продавцем поставлено споживачеві товар протягом прийнятного строку, але не пізніше тридцяти днів з моменту одержання згоди споживача на укладення договору (якщо інше не передбачено договором, укладеним на відстані)  |  |
| 170 | У разі неможливості виконання договору через відсутність замовленого товару продавець повинен негайно повідомити про це споживача, але не пізніше тридцяти днів з моменту одержання згоди споживача на укладення договору.                     | абзац другий частини шостої статті 13 ЗУ 1023-ХІІ           | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | У разі неможливості виконання договору через відсутність замовленого товару продавцем негайно повідомлено про це споживача, але не пізніше тридцяти днів з моменту одержання згоди споживача на укладення договору  |  |
| 171 | Продавець може використовувати стандартну умову у договорі про можливість заміни товару в разі його відсутності іншим товаром. Така умова вважатиметься справедливою, якщо:<br>1) інший товар відповідає меті використання замовленого товару; | абзаци третій – шостий частини шостої статті 13 ЗУ 1023-ХІІ | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | Продавцем використано справедливую стандартну умову у договорі про можливість заміни товару в разі його відсутності іншим товаром. Умова вважається справедливою, якщо:<br>1) інший товар відповідає меті використання замовленого товару;<br>2) має таку ж або кращу |  |



|   |   |   |   |     |     |     |     |     |   |  |
|---|---|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|---|--|
|   | 2) має таку ж або кращу якість;<br>3) його ціна не перевищує ціни замовленого товару.   |   |   |     |     |     |     |     | якість;<br>3) його ціна не перевищує ціни замовленого товару.   |  |
| 172   | Про наявність такої умови у договорі споживач повинен бути повідомлений перед укладенням договору в порядку, передбаченому частиною другою цієї статті.   | абзац сьомий частини шостої статті 13 ЗУ 1023-ХІІ | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -/- | -/- | -/- | -/- | -/- | Продавцем повідомлено споживача про наявність у договорі стандартної умови, передбаченої абзацом третім частини шостої статті 13 Закону України "Про захист прав споживачів", перед укладенням договору в порядку, передбаченому частиною другою статті 13 Закону України "Про захист прав споживачів"  |  |
| У сфері роздрібної торгівлі примірниками аудіовізуальних творів, фонограм, відеограм, комп'ютерних програм, баз даних |   |   |   |     |     |     |     |     |   |  |
| 173   | На кожній упаковці примірника аудіовізуального твору, фонограми, відеограми, комп'ютерної програми, бази даних розміщуються такі дані: для аудіовізуального твору - назва твору, ім'я та прізвище режисера-постановника, автора сценарію і (або) текстів, діалогів, спеціально створеного для аудіовізуального твору музичного твору з текстом або без нього, | абзац перший пункту 6 ПКМУ 1209                   | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -/- | -/- | -/- | -/- | -/- | На кожній упаковці примірника аудіовізуального твору, фонограми, відеограми, комп'ютерної програми, бази даних розміщено такі дані:<br>- для аудіовізуального твору – назва твору, ім'я та прізвище режисера-постановника, автора сценарію і (або) текстів, діалогів, спеціально створеного для аудіовізуального твору музичного твору з текстом або без нього, |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|
| <p>головних виконавців, художника-постановника, оператора-постановника, продюсера аудіовізуального твору (або його найменування), державний реєстраційний номер прокатного посвідчення, тривалість демонстрування, штриховий код; для фонограм- назва музичного твору, виконання якого зафіксовано у фонограмі, ім'я та прізвище автора (авторів) музики, тексту або лібрето, виконавця (виконавців), виробника фонограми (або його найменування) із зазначенням його адреси (або місцезнаходження), тривалість звучання, штриховий код; для відеограм - ім'я та прізвище (або найменування) виробника відеограми із зазначенням його адреси (або місцезнаходження), штриховий код, у разі наявності - назва твору, виконання якого зафіксовано у відеограмі, ім'я та прізвище автора,</p> |  |  |  |  |  |  |  | <p>головних виконавців, художника-постановника, оператора-постановника, продюсера аудіовізуального твору (або його найменування), державний реєстраційний номер прокатного посвідчення, тривалість демонстрування, штриховий код - для фонограм – назва музичного твору, виконання якого зафіксовано у фонограмі, ім'я та прізвище автора (авторів) музики, тексту або лібрето, виконавця (виконавців), виробника фонограми (або його найменування) із зазначенням його адреси (або місцезнаходження), тривалість звучання, штриховий код - для відеограм – ім'я та прізвище (або найменування) виробника відеограми із зазначенням його адреси (або місцезнаходження), штриховий код, у разі наявності – назва твору, виконання якого зафіксовано у відеограмі, ім'я та прізвище автора, виконавця (виконавців) - для комп'ютерних програм, баз даних – назва комп'ютерної</p> |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|

|     |  |                                 |   |      |      |      |      |      |   |
|-----|--|---------------------------------|---|------|------|------|------|------|---|
|     | виконавця (виконавців); для комп'ютерних програм, баз даних - назва комп'ютерної програми, бази даних, ім'я та прізвище (або найменування) їх виробника із зазначенням його адреси (або місцезнаходження), штриховий код.  |                                 |   |      |      |      |      |      | програми, бази даних, ім'я та прізвище (або найменування) їх виробника із зазначенням його адреси (або місцезнаходження), штриховий код   |
| 174 | До всіх примірників аудіовізуальних творів, фонограм, відеограм, комп'ютерних програм, баз даних додається інформація українською мовою про назву товару (вид носія); гарантійні зобов'язання виробника примірника аудіовізуального твору, фонограми, відеограми, комп'ютерної програми, бази даних, його найменування та адресу (або місцезнаходження), а також найменування і місцезнаходження підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від споживачів, а також проводить ремонт і технічне обслуговування зазначених примірників. Довідка з такою | абзац сьомий пункту 6 ПКМУ 1209 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | До всіх примірників аудіовізуальних творів, фонограм, відеограм, комп'ютерних програм, баз даних додано інформацію українською мовою про назву товару (вид носія); гарантійні зобов'язання виробника примірника аудіовізуального твору, фонограми, відеограми, комп'ютерної програми, бази даних, його найменування та адресу (або місцезнаходження), а також найменування і місцезнаходження підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від споживачів, а також проводить ремонт і технічне обслуговування зазначених примірників. Довідка з такою інформацією на упаковку |

|     |  |                                  |   |      |      |      |      |      |  |  |
|-----|--|----------------------------------|---|------|------|------|------|------|--|--|
|     | інформацією наклеюється на упаковку примірника аудіовізуального твору, фонограми, відеограми, комп'ютерної програми, бази даних або додається до цієї упаковки.  |                                  |   |      |      |      |      |      | примірника аудіовізуального твору, фонограми, відеограми, комп'ютерної програми, бази даних наклеєно або додано до цієї упаковки   |  |
| 175 | На кожну упаковку примірника аудіовізуального твору, фонограми, відеограми, комп'ютерної програми, бази даних, що реалізується в роздрібній торгівлі або надається в прокат, наклеюється контрольна марка. | абзац десятий пункту 6 ПКМУ 1209 | Суб'єкти господарювання, які здійснюють господарську діяльність у сфері торгівлі і послуг | -//- | -//- | -//- | -//- | -//- | На кожну упаковку примірника аудіовізуального твору, фонограми, відеограми, комп'ютерної програми, бази даних, що реалізується в роздрібній торгівлі або надається в прокат, контрольну марку наклеєно |  |