Додаток 2

до типового індивідуального

договору про надання послуги з

постачання гарячої води

Угода про обмін інформацією

1. Угода про обмін інформацією (далі - Угода) є невід’ємним Додатком до типового індивідуального договору про надання послуги з постачання гарячої води (далі - Договір).
2. Цією Угодою врегульовуються відносини Сторін, пов’язані з обміном інформацією та документами, обробкою персональних даних, у тому числі але не виключно, з використанням електронних сервісів.
3. Відносини Сторін щодо створення, одержання, збирання, накопичення, обробки, використання, зберігання, захисту, поширення інформації та документів, а також персональних даних Споживача врегульовуються з урахуванням положень Закону України «Про інформацію», Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», Закону України «Про захист персональних даних», Порядку обробки та захисту персональних даних під час здійснення повноважень щодо надання комунальних послуг, затвердженого Виконавцем, тощо.
4. Для цілей цієї Угоди терміни вживаються у такому значенні:
	1. *Електронний документ* - документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов’язкові реквізити документа, який може бути створений, переданий, збережений і перетворений електронними засобами у візуальну форму, що передбачає відображення даних, які він містить, електронними засобами або на папері у формі, придатній для приймання його змісту людиною.
	2. *Електронні сервіси* – сукупність інформаційних та електронних комунікаційних систем (інформаційно-комунікаційних систем) та засобів електронної комунікації Виконавця: електронна система обліку розрахунків споживачів «Мій дім», база даних Виконавця «Контрагенти, споживачі комунальних послуг ТОВ «ЄВРО-РЕКОНСТРУКЦІЯ» (далі - База даних Виконавця), система «Мій дім. Особистий кабінет», система електронного документообігу «M.E.Doc» (для обміну податковими документами), ТelegramBot мобільного застосунку Тelegram, електронна поштова скринька за адресою: contact.center@tec4.kiev.ua та інші онлайн і комунікаційні форми та системи, які використовуються чи будуть використовуватись Виконавцем з метою віддаленого обслуговування Споживача та обміну інформацією і документами;
	3. *Засіб електронної ідентифікації* - носій інформації, який містить ідентифікаційні дані особи і використовується для автентифікації особи під час надання та/або отримання електронних послуг, зокрема: електронний підпис, кваліфікований електронний підпис, підпис BankID, ДІЯ.Підпис, чи інші засоби і методи електронної ідентифікації, які використовуються чи будуть використовуватись Виконавцем;
	4. *Сайт Виконавця* - сторінка в мережі інтернет за посиланням: <https://tec4.kiev.ua/>, на якій розміщується інформація щодо діяльності Виконавця, повідомлення, оголошення та посилання на електронні сервіси Виконавця.
	5. *Способи,* *що гарантують доведення інформації* – повідомлення та оголошення, розміщені Виконавцем у засобах масової інформації, на сайті Виконавця та / або офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування, на дошках оголошень, що розташовані у місцях загального користування багатоквартирного будинку або на його прибудинковій території, у під’їздах, в загальнодоступних місцях на інформаційних стендах, в рахунках на оплату, за допомогою Електронних сервісів; повідомлення, попередження надіслані на поштову адресу Споживача / Виконавця за допомогою засобів поштового зв’язку, Електронних сервісів, електронною поштою або іншими засобами зв’язку на адреси / номери яких повідомлено Споживачем та Виконавцем, у тому числі зазначено у розділі «Реквізити і підписи сторін» Договору та / або у заяві-приєднанні до Договору.
5. Виконавець та Споживач обмінюються інформацією та документами шляхом їх передачі особисто, надсилання засобами поштового зв’язку (в установленому Законом України «Про житлово-комунальні послуги», Правилами надання послуг з постачання гарячої води та Договором порядку), службами кур’єрської доставки, за допомогою Електронних сервісів та інших засобів і способів, що гарантують доведення інформації, які використовуються чи будуть використовуватись Виконавцем.
6. Датою одержання Виконавцем документа на паперових носіях вважається дата реєстрації документа в реєстрах обліку вхідної кореспонденції Виконавця. Датою одержання Споживачем документа на паперових носіях вважається п'ятий робочий день від дати його відправлення Виконавцем або дата вручення поштового відправлення оператором поштового зв’язку.
7. Споживач самостійно обирає Електронний Сервіс, що може використовуватись для обміну інформацією та документами, з урахуванням умов його використання, специфікою його функціонального призначення та обмеженнями.
8. Використовуючи Електронні Сервіси Споживач має проходити ідентифікацію шляхом використання ідентифікаційних даних особи в електронній формі, застосовуючи доступні Засоби електронної ідентифікації.
9. Електронний документ з обов’язковими реквізитами, автор якого пройшов ідентифікацію шляхом використання Засобів електронної ідентифікації, або створений за допомогою Інформаційно-комунікаційних систем вважається оригіналом документа. На обґрунтовану вимогу однієї із сторін Сторони зобов’язані оформити документи на паперових носіях та засвідчити їх підписами та печатками.
10. Датою і часом відправлення електронного документа вважаються дата і час, коли відправлення електронного документа не може бути скасовано Стороною, яка його відправила.
11. Електронний документ вважається одержаним Стороною з часу надходження авторові повідомлення в електронній формі про одержання електронного документа або дата і час фіксації Електронним сервісом в автоматичному режимі доставки повідомлення.
12. Будь-які документи, направлені/погоджені в системі «Мій дім. Особистий кабінет», визнаються такими, що сформовані і підписані Сторонами і не потребують додаткової ідентифікації автора чи перевірки його повноважень.
13. Реєстрація споживача в системі «Мій дім. Особистий кабінет» здійснюється на сайті Виконавця за посиланням: <https://md.tec4.kiev.ua/login> після заповнення анкети споживача, що передбачає, зокрема, надання інформації щодо номеру контактного телефону та електронної адреси, створення та підтвердження пароля та надання згоди на прийом угоди користувача та збір даних. Електронна адреса в подальшому використовується як логін для входу в систему. За номером телефону підтверджуються оплати в платіжних системах. Реєстрація Споживача завершується шляхом підтвердження електронної адреси.
14. Інформація про Споживача та документи, що його стосуються, зокрема його персональні дані (дані повірених осіб), інформація про кількісні та/або вартісні обсяги наданих за Договором послуг, виконання Споживачем грошових зобов’язань та іншої інформації за договірними зобов'язаннями, яка стосується Споживача (повіреної особи), як конкретної фізичної особи, узагальнюється в Базі даних Виконавця, що зберігається та функціонує на серверах Розпорядника бази даних (далі – Розпорядник бази даних), згідно з укладеним договором про надання послуг з технічного та іншого обслуговування програмного забезпечення, за допомогою якого відбувається робота з Базою даних Виконавця.
15. База даних Виконавця обробляється згідно з вимогами чинного законодавства щодо захисту інформації та персональних даних. Виконавець гарантує, що ним та Розпорядником бази даних вживаються належні і достатні заходи для запобігання несанкціонованого доступу до неї.
16. Отримуючи послугу з постачання теплової енергії на умовах Договору (акцептувавши її в установленому Законом України «Про житлово-комунальні послуги», Правилами надання послуг з постачання теплової енергії та договором порядку), Споживач погоджується та надає свою згоду на:
17. отримання інформації та повідомлень від Виконавця, що можуть стосуватись, зокрема але не виключно, виконання умов Договору, пропозицій та попереджень Виконавця за допомогою Електронних сервісів;
18. отримання посилань щодо Електронних сервісів, застосунків тощо, які впроваджені чи будуть впроваджуватись Виконавцем для Споживача;
19. збір та обробку персональних даних, номерів мобільних телефонів та іншої конфіденційної інформації Споживача Виконавцем, Розпорядником бази даних, операторами мобільного зв’язку, надавачами послуг Автообдзвону, третіми особам, які мають право на отримання цих даних відповідно до передбачених чинним законодавством вимог;
20. поширення Виконавцем персональних даних, номерів мобільних телефонів та іншої конфіденційної інформації Споживача та отримання їх від третіх осіб, у порядку та спосіб, що не суперечать діючому законодавству;
21. збір та актуалізацію інформації щодо нього в Базі даних Виконавця, яка може бути отримана, у тому числі але не виключно:
* на підставі первинних документів, що створюються Споживачем, та відомостей, які Споживач надає про себе Виконавцю;
* з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;
* з Державного демографічного реєстру;
* з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;
* в державних органах, органах місцевого самоврядування, інших підприємствах, установах та організаціях незалежно від їх форми власності;
* шляхом обміну інформацією з фінансовими установами, що уповноважені приймати платежі Споживача;
* шляхом обміну інформацією з установам, які згідно з вимогами чинного законодавства мають право здійснювати факторингові операції;
* шляхом обміну інформацією з постачальниками послуг, спрямованих на погашення або зменшення заборгованості, які згідно з вимогами чинного законодавства мають право надавати такі послуги;
* шляхом обміну інформацією з контрагентами у процесі продажу боргів на аукціонах через авторизовані електронні майданчики;
* шляхом обміну інформацією, яка складає кредитну історію;
* з соціальних мереж, публічних застосунків, відкритих баз та інших відкритих джерел;
* мобільних застосунків, інших програмних продуктів, онлайн і комунікаційні форм та систем, які використовуються чи будуть використовуватись Виконавцем з метою віддаленого обслуговування Споживача та обміну інформацією та документами;
* при здійсненні ідентифікації споживача за допомогою Засобів електронної ідентифікації.
1. Отримуючи послугу з постачання теплової енергії на умовах Договору (акцептувавши її в установленому Законом України «Про житлово-комунальні послуги», Правилами надання послуг з постачання теплової енергії та договором порядку) Споживач надає свою згоду (дозволяє):
	1. для здійснення повноважень Виконавця та захисту його законних інтересів, у випадку суттєвого порушення Споживачем порядку оплати послуги, погодженого відповідно до умов Договору, і не вжиття заходів щодо усунення такого порушення в строк, що становить 30 календарних днів з моменту отримання попередження від Виконавця, поширювати персональні дані Споживача шляхом передачі:
* персональних даних та інформації про кількісні та/або вартісні обсяги наданих за Договором послуг, виконання Споживачем грошових зобов’язань та іншої інформації за договірними зобов'язаннями з метою отримання фінансування за рахунок відступлення права грошової вимоги установам, які згідно з вимогами чинного законодавства мають право здійснювати такі операції;
* персональних даних та інформації про кількісні та/або вартісні обсяги наданих за Договором послуг, виконання Споживачем грошових зобов’язань та іншої інформації за договірними зобов'язаннями для надання послуг, спрямованих на погашення або зменшення заборгованості боржників, постачальникам таких послуг, які згідно з вимогами чинного законодавства мають право надавати такі послуги;
* персональних даних та інформації про кількісні та/або вартісні обсяги наданих за Договором послуг, виконання споживачем грошових зобов’язань та іншої інформації за договірними зобов'язаннями контрагентам з метою продажу боргів, у тому числі на аукціонах через авторизовані електронні майданчики;
* персональних даних та інформації про кількісні та/або вартісні обсяги наданих за Договором послуг, виконання споживачем грошових зобов’язань та іншої інформації за договірними зобов'язаннями, необхідної для формування кредитної історії Закону України «Про організацію формування та обігу кредитних історій», до бюро кредитних історій.
	1. доступ Виконавця до кредитної історії Споживача в будь-якому бюро кредитних історій, а також збір, зберігання, використання, оброблення та поширення цієї інформації бюро кредитних історій.
1. Сторони зобов’язуються:

- не розголошувати у будь-який спосіб конфіденційну інформацію про інших осіб, яка стала відомою або може стати відомою під час користування Електронними сервісами, в будь-якому випадку, не залежно від того чи це сталося випадково (в результаті технічного збою, помилки тощо) чи в результаті дій інших осіб (хакерської атаки, впливу вірусного програмного забезпечення, передачі власником паролів доступу тощо), будь-якій іншій фізичній або юридичній особі;

- дотримуватись встановлених чинним законодавством обмежень щодо використання конфіденційної інформацію про інших осіб;

- не допускати неправомірного використання конфіденційної інформації для власної користі та/або на користь інших фізичних та/або юридичних осіб;

- вживати належних та достатніх заходів для захисту та обачно поводитись з конфіденційною інформацією з метою уникнення завдання шкоди іншій особі.

1. Сторони мають право використовувати конфіденційну інформацію для власних цілей та у спосіб, які не суперечать діючому законодавству та інтересам особи, якої така інформація стосується. Не вважається використання інформації таким, що суперечить інтересам особи, в разі її використання Стороною для захисту власних інтересів, що порушені іншою Стороною.
2. У разі зміни електронної адреси або персональних даних Споживач письмово або за допомогою Електронних сервісів інформує про це Виконавця протягом 10 діб після настання відповідних змін.
3. Для Споживачів, з якими укладений чинний Договір, умови цієї Угоди набувають чинності за збігом 30-денного терміну з моменту її публікації. Для Споживачів, що вперше укладають Договір, Угода набирає чинності з моменту підписання документів для приєднання до Договору.

Виконавець: Споживач:

ТОВ «ЄВРО-РЕКОНСТРУКЦІЯ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_