

Electricity Supply Agreement



اتفاقية التزويد بالكهرباء

Date: 03/03/2025

03/03/2025

التاريخ:

Connection Type: Permanent Connection

اتصال دائم

نوع الاتصال:

Nama Electricity Supply Company SAOC

PO Box 1239, Al Hamriyah, PC 131, Sultanate of Oman

Tel: 24250800

Email: info@supply.nama.om

شركة نماء لتزويد الكهرباء ش.م.ع.م

صندوق بريد ١٢٣٩، الحميرية، الرمز البريدي ١٣١، سلطنة عمان

هاتف: ٢٤٢٥٠٨٠٠

البريد الإلكتروني: info@supply.nama.om

Customer Name: Mohammed Saif Amer Al Harrasi

محمد بن سيف بن عامر الحارصبي

اسم العميل:

Address P.O.Box: ()

ص.ب:

Postal Code: ()

عنوانه: الرمز البريدي:

Email: G@GMAIL.COM

بريد إلكتروني:

Contact No: 97622037

رقم التواصل:

Customer Type: Owner

مالك

نوع العميل:

Electricity Supply to Customer's premise in

جنوب الباطنة

لتوصيل التيار الكهربائي لمقر المشترك في

Willayat

رستاق

القرية:

Area:

المدينة: الرستاق

Building No: 0

رقم المبنى:

- 1- Arrange to provide you with a supply of electricity for the premises and from the date agreed above
- 2-The Company should ensure the issuance of a Monthly Electricity Bill and to enable the customer to get it through the available electronic channels
- 3-Charge you based on the permitted tariff approved by the Council of Ministers and such other fees as may be approved by the Authority for Public Services Regulation (APSR).
- 4-Send your bill through your preferred delivery channels such as email address (if provided) and SMS message including bill's link, you can also view your current bill and previous bills through the Company's Website.
- 5-We will provide you with facilities and different payment channels which will enable you to pay your bill as per your preference.
- 6-Your personal and account details are dealt with confidentiality and will not be shared without consent from APSR.

١- العمل على تزويد المقار بالكهرباء ابتداء من التاريخ المتفق عليه أعلاه.

٢- حلتزم الشركة بإصدار فاتورة استهلاككم للكهرباء بصفة شهرية وتمكين المشترك بالحصول عليها عبر المنصات الإلكترونية.

٣- احتساب مبالغ استهلاككم وتزويدكم بالكهرباء ستكون على أساس التعرفة المعتمدة من قبل مجلس الوزراء الموقر، والرسوم الأخرى التي قد تعتمدها هيئة تنظيم الخدمات العامة.

٤- إرسال فاتورة استهلاككم الشهرية عبر وسائل التواصل التي تفضلونها كالبريد الإلكتروني (إن وجد)، أو برسالة نصية قصيرة والتي تتضمن رابط الفاتورة، كما يمكنكم الاطلاع على فواتيركم من خلال القنوات الإلكترونية الخاصة بالشركة.

٥- سنوفر التسهيلات اللازمة ومنصات الدفع المختلفة لتتمكنوا من دفع مستحقات الكهرباء بالطريقة التي تفضلونها.

٦- كل التفاصيل المتعلقة بحسابكم سيتم التعامل معها بسرية تامة وعدم مشاركتها مع أحد ما لم تسمح هيئة تنظيم الخدمات العامة بذلك.

1-Pay us for the electricity you have consumed, by the due date shown on your bill; including the estimated bills, unless it is agreed with you to undertake a different payment plan.

١- سداد قيمة استهلاككم للكهرباء قبل أو في تاريخ الاستحقاق الموضح بفاتورة الكهرباء، بما في ذلك الفواتير المبنية على قراءات تقديرية، ما لم نتفق معكم على آلية أخرى لسداد هذه المستحقات. والالتزام بالآلية السداد حسب الخطة والمبالغ المتفق عليها.

2-Let us know if you have problems paying your bill and ask us for advice and for a copy of our approved Late Payment Code of Practice.

٢- إخطارنا إذا كانت لديكم أية ظروف تحول دون استطاعتكم دفع مستحقات الكهرباء، وطلب نسخة من (قواعد العمل للمتأخرين في سداد فواتير الكهرباء) المعتمدة من هيئة تنظيم الخدمات العامة.

3-Let us know if you have changed your contact details recorded with us.

٣- إخطارنا إذا كان هناك تغيير في بيانات التواصل معكم المسجلة لدينا.

4-Let us know with at least 7 days' notice if you no longer require a supply of electricity at the above premises.

٤- إخطارنا في مدة لا تقل عن ٧ أيام في حالة رغبتكم قطع تزويد مقاركم بالكهرباء.

5-Grant access to the Supplier's personnel, agent or nominated contractor, right of access to read, inspect and test any meter at the Customer's Premises when required and they should not face any obstacles when accessing your meter.

٥- منح حق الوصول لموظفي الشركة أو الوكيل أو المقاول المعين، وحق الوصول لقراءة وفحص واختبار أي عداد في مقر العميل عند الحاجة وعدم وضع أي عراقيل تحول الموظف المختص للوصول إلى العداد مباشرة.

6-In the period when an actual meter reading is not available, the company will use estimated readings for billing.

٦- في الفترة التي يتعذر فيها الحصول على القراءة الحقيقية، ستستخدم الشركة قراءات تقديرية لإعداد الفواتير.

7-Provide promptly all information reasonably required by the Supplier for the purposes of administering the Customer's account, including information required to determine the applicable Permitted Tariff.

٧- تقديم جميع المعلومات المطلوبة من قبل الشركة على الفور لأغراض إدارة حساب العميل، بما في ذلك المعلومات المطلوبة لتحديد التعرفة المسموح والمعمول بها.

8- Inform the Supplier of any changes in electricity usage that would result in changes of tariff.

9- If the Supplier, based on the Reassessment of the Usage, observed the Premise is being used for different purpose then what is registered in its records, the Company has the right to change the tariffs.

٨ - إبلاغ الشركة بأي تغييرات في استخدام الكهرباء من شأنها أن تؤدي إلى تغييرات في التعرفة.

٩ - في حال وجد المزود أن الكهرباء في مقر المشترك تستخدم لغير الأغراض المنفق عليها في الاتفاقية، يحق للمزود تغيير التعرفة لتتناسب مع الاستخدام الواقعي للكهرباء.

1- If the Customer has, or intends to have, generation equipment at the Premises to which Supply is to be made, such equipment shall not be connected unless after signing the Energy Sale Agreement with the company.

2- Such equipment shall not feed any power into the Supplier's system other than with the prior signing the Energy Sale Agreement with the company.

١ - إذا كان لدى العميل، أو ينوي امتلاك، معدات توليد في المبنى الذي سيتم التوريد إليه، فلا يتم تركيب المعدات إلا بعد توقيع عقد بيع الطاقة مع الشركة.

٢ - يجب ألا تغذي هذه المعدات أي طاقة إلى الشبكة إلا بعد توقيع عقد بيع الطاقة مع الشركة.

1- The prepaid meter is an electricity meter that does not conduct electricity unless it has been charged in advance with the value of future consumption for a specified period. The meter disconnects the electricity current when the credit in the meter is consumed. The meter can be recharged in several ways.

2- The Company offers the option of installing a prepaid meter for new connection requests and replacing the meter in accordance with the interest of the customer, the Supplier, and regulatory controls.

3- The Company will provide the prepaid meter in accordance with the controls and provisions in force in the company in terms of cost, standards, quality specifications, and safety.

4- Before starting to replace the meter, the Company will cut off the power supply and the property owner will be asked to turn off all electrical appliances.

5- If you want to move to the prepaid system and you have unpaid bills, you must settle the previously unpaid dues, or you can take the option of settling them with the recharge card system.

6- The same tariff approved for the postpaid meter shall apply.

7- The Company will provide you with an instructional brochure to explain the method of charging the meter, with explanations with pictures on the company's social networking sites.

8- Using the pre-meter does not require issuing a monthly bill or visiting the meter reader. It is a system that allows the customer to control electricity consumption and monitor the amounts spent for electricity. Therefore, the Company will not read the meter monthly, and no monthly bill will be sent to the customer.

9- The Company will provide several ways to charge the meter in the most prominent shops and fast-shopping stores, and through smart phone applications.

10- The prepaid meter will alert the customer if the balance is close to depleting

11- The Company is fully responsible for managing the balance in the meter, and the Company is not responsible for power outages due to depletion of the balance. The Company is not responsible for any damage that may occur to the customer as a result of power outages due to depletion of credit.

١ - العداد مسبق الدفع هو عداد الكهرباء الذي لا يوصل التيار الكهربائي إلا إذا تم شحنه مسبقاً بقيمة الاستهلاك المستقبلي لفترة محددة من الزمن. ويقوم العداد بفصل التيار عند انتهاء الرصيد. ويمكن إعادة شحن العداد بعدة طرق.

٢ - تقدم الشركة خيار تركيب العداد مسبق الدفع لطلبات التوصيل الجديدة واستبدال العداد وفق ما تقتضيه مصلحة المشترك والشركة والضوابط التنظيمية.

٣ - ستقوم الشركة بتوفير العداد مسبق الدفع وفقاً لضوابط والأحكام المعمول بها في الشركة من حيث التكلفة، ومعايير، ومواصفات الجودة، والسلامة.

٤ - قبل البدء في استبدال العداد سوف تقوم الشركة بقطع التيار الكهربائي وسوف يطلب من صاحب العقار إطفاء جميع الأجهزة الكهربائية.

٥ - إذا كانت لديك فواتير غير مدفوعة وأردت الانتقال إلى نظام الدفع المسبق عليك تسوية المستحقات غير المدفوعة سابقاً ويمكن أن تأخذ خيار تسويتها بنظام بطاقة الشحن أو تسويتها مباشرة قبل الانتقال إلى العداد المسبق وذلك لدى المختصين في الشركة.

٦ - تنطبق نفس التعرفة المعتمدة في العداد أجل الدفع.

٧ - سوف تزودك الشركة بمطوية إرشادية تشرح طريقة شحن العداد ومع وجود شروحات بالصور في مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالشركة.

٨ - لا يتطلب استخدام العداد المسبق إصدار فاتورة شهرية أو زيارة قارئ العداد فهو نظام يتيح للمشارك التحكم باستهلاك الكهرباء ومراقبة المبالغ التي تصرفها للكهرباء. لذلك لن تقوم الشركة بقراءة العداد بشكل شهري ولن يتم إرسال فاتورة شهرية.

٩ - سوف توفر الشركة عدة طرق لشحن العداد في أبرز المحلات التجارية ومحلات التسوق السريع وعن طريق تطبيقات الهواتف الذكية.

١٠ - سوف يقوم العداد مسبق الدفع بتنبيه المشترك في حال اقتراب الرصيد من النفاذ.

١١ - المشترك مسؤول مسؤولية كاملة عن إدارة الرصيد في العداد، والشركة غير مسؤولة عن انقطاع التيار بسبب نفاذ الرصيد. والشركة غير مسؤولة عن أي ضرر قد يحدث للمشارك نتيجة لانقطاع التيار بسبب نفاذ الرصيد.

1- If you need to file a complaint you may do so by phone through the contact center, email, in writing, or in person at our offices. Please ask for a copy of our Complaint Handling Procedure document approved by APSR, or you may find it available in our website.

2- In case of a complaint or dispute, you are obligated to pay any outstanding dues except the disputed amount relating to that complaint and to pay the undisputed monthly bills.

3- Without prejudice to your statutory rights, we do not accept liability for any indirect or consequential loss you may suffer, such as loss of use, revenue or profit, or increased cost of working, arising out of or in connection with the terms of this agreement to supply electricity to your premises.

4- Nothing above shall restrict your right to claim compensation in court should you decide to submit a claim, but you should let us have the chance to resolve the matter first, if you are not satisfied, you may raise the complaint with APSR for further action as in accordance with the approved Complaint Handling Procedure document.

ID4195-A08

١ - عند رغبتكم تقديم أية شكوى فيمكنكم التواصل معنا هاتفياً عن طريق مركز الاتصال أو عن طريق البريد الإلكتروني أو خطياً أو الحضور شخصياً لأحد مكاتبنا، كما نرجو منكم طلب نسخة من لائحة (إجراءات النظر في شكاوى المشاركين) المعتمدة من هيئة تنظيم الخدمات العامة أو زيارة موقعنا الإلكتروني على شبكة الإنترنت للحصول على نسخة إلكترونية من اللائحة.

٢ - في حالة وجود شكوى أو نزاع بيننا فيجب الالتزام بمقدار أي مبالغ مستحقة ما عدا مبالغ محل الشكوى أو النزاع وسداد الفواتير الشهرية غير المتنازع عليها.

٣ - بدون المساس بحقوقكم القانونية فإن الشركة لا تتحمل المسؤولية عن أية خسارة غير مباشرة أو تبعية قد تحصل لكم، مثل فقدان الاستخدام، أو العائد، أو الربح، أو زيادة تكلفة العمل، والتي تنشأ عن أو تتصل بشروط هذه الاتفاقية.

٤ - لا يوجد فيما نذكر أعلاه ما يقيد حقكم في اللجوء للمحكمة إذا قررتم ذلك، ولكن يرجى منحنا الفرصة لحل شكاواكم أولاً. وإذا مازلت غير راضين، فيمكنكم رفع شكاواكم لهيئة تنظيم الخدمات العامة للنظر في الموضوع وفقاً لإجراءات النظر في شكاوى المشاركين.

دار الفجر للخدمات

1-VAT is applied on all service fees and commitments under this agreement which may be applicable by law in the country from time to another.

١. تطبق ضريبة القيمة المضافة على جميع الرسوم وتكاليف الخدمات أو على أي التزامات التي نص عليها بنود هذا العقد والتي قد تكون مطبقة في سلطنة عمان من وقت لآخر.

2-VAT will be collected from the customer through the Company along another fees in this contract.

٢. سيتم تحصيل ضريبة القيمة المضافة من المشترك بالإضافة إلى أي رسوم مستحقة بموجب هذا العقد من قبل الشركة.

1-Municipality fees will be added as part of the payable fees in the electricity bill.

١. سيتم إضافة رسوم البلدية في فواتير استهلاك الكهرباء

2-Municipality fees currently applicable only for the premises/Electricity account which are located within Muscat Governorate. In case this fee will be approved for other governates based on the approval from the Municipality, it will be applicable to the respective electricity accounts in those areas.

٢. تطبق رسوم البلدية حالياً فقط على حسابات الكهرباء الواقعة ضمن النطاق الجغرافي لمحافظة مسقط. وفي حال تم تطبيق هذه الرسوم على باقي المحافظات فسيتم بموجبه إضافة هذه الرسوم على الحسابات الخاضعة في المحافظات الأخرى حسب ما سيتم اعتماده والإعلان عنه.

3-Municipality fees is calculated based on the approved mechanism from Government (represented in Municipality). Any change on this mechanism will be accordingly applied on the customer bills.

٣. سيتم احتساب رسوم البلدية حسب ما يتم اعتماده من قبل الحكومة (ممثلة في البلديات) وينطبق عليه أي تعديل يتم اعتماده من قبل البلدية في المستقبل.

1-We have the right to do so if you do not pay us, but we will follow the procedure specified in our Late Payment Code of Practice document.

١. في حالة عدم التزامكم بدفع مستحقات الكهرباء حسب التاريخ المبين على الفاتورة، فإن الشركة لها الحق في قطع التيار الكهربائي عن عقاركم، بعد اتباعها للإجراءات اللازمة والموضحة في لائحة (قواعد العمل في حالة تأخر المشترك عن السداد).

2-After the customer fails to pay his bills before or on the due date shown in the bill, the company has the right to disconnect the electricity supply at any time after the due as per the company internal process and regulations.

٢. في حال لم يتم دفع فواتير المشترك بسداد فواتيره قبل أو في تاريخ الاستحقاق المبين في الفاتورة، يحق للشركة فصل التيار الكهربائي في أي وقت بعد استحقاقه وفقاً للإجراءات واللوائح الداخلية للشركة.

3-Disconnection notice might be sent by electronic channels, Hard copy delivery in the premise, stickers in the Meter/premise, or any other communication channels for the customer.

٣. في حال الفصل بسبب غير دفع الفواتير، يتم إرسال إنذار لقطع الكهرباء من خلال الفواتير، أو وسائل التواصل الإلكترونية، أو بتسليمها لموقع العقار، أو بوضع ملصق على العداد أو العقار.

4. The Customer is responsible for paying the bills according to the date shown on the bills, and the company is not responsible for any damage that may occur to the customer because of the disconnection because of non-payment.

٤. -المشترك مسؤول عن دفع الفواتير حسب التاريخ المبين على الفاتورة، والشركة غير مسؤولة عن أي ضرر قد يحدث للمشارك نتيجة لفصل التيار الكهربائي نتيجة لعدم الدفع.

5-In case of disconnection due to non-payment, the disconnection notice might be sent by electronic channels, hard copy delivery in the premise, stickers in the Meter/premise, or any other communication channels for the customer.

٥. كما يحق للشركة فصل التيار الكهربائي عن عقارك إذا تبين استخدامكم للكهرباء في تزويد شخص آخر بطريقة غير آمنة، أو استخدامها لأغراض أخرى غير الاستخدام المتفق عليه في اتفاقية تزويد الخدمة.

6-We may also disconnect you if you use the electricity, we supply to you to supply to another person, in an unsafe manner or for some purpose other than your normal permitted Tariff use.

٦. يحق للشركة قطع التيار في حال إخلال المشترك بالالتزامات التي ينص عليها هذا العقد.

7-The Company has also the right to Disconnect the service for any customer non-compliance to the respective obligations in this contract.

٧. في حال استخدامكم لعداد مسبق الدفع، سيتم فصل الكهرباء بمجرد نفاذ الرصيد.

1-Please inform us if you or another individual in your home suffers from a chronic disease or has a severe disability or disability that requires uninterrupted electricity, as we would like to help as much as possible by keeping the electricity current and dealing with special cases according to the rules and regulations in force.

١. يرجى إبلاغنا إذا كنت أو فرد آخر في منزلك يعاني من مرض مزمن أو لديه إعاقة أو عجز شديد يتطلب عدم انقطاع الكهرباء حيث نود المساعدة بقدر الإمكان من خلال إبقاء التيار الكهربائي مستمر والتعامل مع الحالات الخاصة وفق القواعد والأنظمة المعمول بها.

1. The Governing Law is the Law of Oman

١. القانون الحاكم هو القانون العماني

2. Any change in the regulation related to any part of the agreement will be applicable to change the respective point in the agreement to align with regulation

٢. يسري أي تغيير في اللائحة التنظيمية أو القانون يتعلق بأي جزء من الاتفاق على تغيير النقطة ذات الصلة في الاتفاق لتتماشى مع اللائحة أو القانون

1. We will publish and make available on our website, email and in printed form at our offices a range of information designed to help you understand this agreement including:

١. سنقوم بنشر المعلومات التي قد تحتاجونها في موقعنا على الإنترنت، وعن طريق البريد الإلكتروني وقنوات التواصل الاجتماعي، ونمنح مطبوعة بمكاتبنا، مصممة لمساعدتكم على فهم هذه الاتفاقية وتشمل:

- * a statement of the approved permitted tariffs and fees.
- * our approved Late Payment Code of Practice.
- * our approved Code of Practice relating to the efficient use of electricity.
- * our approved Code of Practice for services to customers with special needs.
- * our Guaranteed standards of Services (GSoS);
- * our approved Complaint Handling Procedure.

- * بيان بالتعريفات والرسوم المعتمدة.
- * قواعد العمل المعتمدة من هيئة تنظيم الخدمات العامة في حالة تأخر المشترك عن السداد.
- * قواعد العمل للاستخدام الفعال للكهرباء.
- * قواعد الممارسة للتعامل مع المشتركين من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- * معايير ضمان مستوى الخدمة.
- * دليل إجراءات النظر في شكاوى المشتركين.

2. You can contact us at the call center that operates 24 hours a day on 1011

٢. يمكنكم الاتصال بنا على مركز التواصل الذي يعمل ٢٤ ساعة يومياً.

3-Please contact us to obtain a copy of any of these documents or any other information you feel we may be able to provide or visit our website, as detailed below.

٣. يرجى الاتصال بنا للحصول على نسخة من هذه المستندات أو أي معلومات أخرى أو زيارة موقعنا على الإنترنت كما هو موضح أدناه.

1-Contact center: 1011

١. مركز التواصل: ١٠١١

2-Website: www.supply.nama.om

٢. موقع الشركة: www.supply.nama.om

In witness thereof, the parties have this agreement to be executed by them duly authorized representatives as of the date of service connections, (Signed for and on behalf of the Nama Electricity Supply Company SAOC)

بحضور الطرفين أو من ينوب عنهم تم عمل هذه الاتفاقية، وتعتبر نافذة من تاريخ توصيل الكهرباء. موقع لصالح ونيابة عن شركة نماء لتزويد الكهرباء ش.م.ع.م (المزود)

Signed for and on behalf of (Customer Name)

محمد بن سيف بن عامر الحراسي

موقع لصالح ونيابة عن (اسم المشترك)

Signature:

التوقيع:

Application Date:

03-03-2025

التاريخ:

Connection agreement for Distribution Company (Simple new connections and additional)



اتفاقية التوصيل لشركة التوزيع (التوصيلات البسيطة وإضافة الأحمال)

1 - Parties:

A. The First Party: Nama Electricity Distribution Company SAOC

أ. الطرف الأول: شركة نماء لتوزيع الكهرباء ش.م.ع.م

B. (the Customer)

Mohammed Saif Amer Al Harrasi

محمد بن سيف بن عامر الحراسي

ب. (المشترك)

Address

P.O.Box:

0

ص.ب:

Postal Code:

0

الرمز البريدي:

Building No:

0

رقم المبنى:

Electricity Supply to
Customer's premise
in

Governorate:

جنوب الباطنة

Willayat:

القرية: رستاق

Area:

المدينة: الرستاق

توصيل التيار الكهربائي
للعقار المشترك في

2 - General:

2-1 The supplier, and bases on the customer's application shall provide a supply of electricity to the customer at the connection point up a maximum if () KW in accordance with the terms of this connection and supply agreement. (Tariff Type): Government, Commercial, Tourism, Residential, Industrial, Agriculture and others.

١-٢ : يلتزم المزود وبحسب طلب التوصيل من المشترك بتوفير الكهرباء للمشارك عند نقطة توصيل (ك واط) كحد أقصى وذلك بموجب اتفاقية التوصيل والتزويد نوع التعرفة (سكني، تجاري، زراعي، حكومي، صناعي، سياحي، أخرى).

2-2 The customer may not:

٢-٢ يحظر على المشترك:

A. Carry out any additional work on the electrical loads specified in the application.

أ. القيام بأي أعمال إضافية على الأحمال الكهربائية المحددة في الطلب.

B. Make any modifications to the service connections or make internal connections without obtaining a prior approval from the company

ب. إجراء أي تعديلات على أجهزة توصيل الخدمة، أو عمل توصيلات داخلية من دون الحصول على موافقة مسبقة من الشركة.

C. Make any external connections that do not conform to the approved technical specifications, such as connecting drinking water refrigerators.

ج. إجراء أي توصيلات خارجية غير مطابقة للمواصفات الفنية المعتمدة كتوصيل ثلاجات مياه الشرب.

D. Connect the power supply to any other customer with the service.

د. توصيل التيار الكهربائي إلى أي مشترك آخر.

3 - Distribution Company Responsibilities

٣ - مسؤوليات شركة توزيع الكهرباء

* Connecting the property with electricity starting from the date agreed upon above.

* توصيل العقار بالكهرباء ابتداءً من التاريخ المتفق عليه أعلاه.

* Reading your meter regularly. If it is not possible to take the actual meter reading, we may, in accordance with the provisions of the Electricity Supply Service Customer Care Regulations, issue discretionary bills due to the presence of an impediment preventing the ability to do so, unless you have a prepaid meter.

* قراءة عدادكم بانتظام ، فإذا تعذر أخذ القراءة الفعلية للعداد يجوز لنا وفقاً لأحكام لائحة رعاية مصالح مشترك خدمة التزويد بالكهرباء إصدار فواتير تقديرية وذلك لوجود مانع يحول دون القدرة على ذلك، ما لم يكن لديكم عداد مسبق الدفع.

* Complaints related to the validity of bills shall be carefully examined. When there is an error in the meter reading, or in calculating the bills, we will recalculate the bills correctly and respond to you, in accordance with the procedures applicable in considering the complaints.

* سيتم فحص الشكاوى المتعلقة بصحة الفواتير بشكل دقيق، وعند وجود خطأ في قراءة العداد أو في احتساب الفواتير ستقوم بإعادة احتساب الفواتير بشكل صحيح، والرد عليكم وذلك وفقاً للإجراءات المعمدة للنظر في الشكاوى.

* Sending the monthly consumption bill to your e-mail, or by SMS to the phone number registered with us. You can also view your bills through the company's website.

* إرسال فاتورة الاستهلاك الشهرية لبريدكم الإلكتروني، أو برسالة نصية قصيرة إلى رقم الهاتف المسجل لدينا ، كما يمكنكم الاطلاع على فواتيركم من خلال الموقع الإلكتروني للشركة.

* If you submit an application to check the meter to ensure that the reading is correct, your property meter will be checked after you pay the examination fees. We shall return the fees that were paid if it is proven that there is a malfunction in the meter affecting the validity of the billing.

* في حالة تقديمكم بطلب فحص العداد للتأكد من صحة القراءة، سيتم فحص عداد عقاركم وذلك بعد إيداعكم رسوم الفحص، كما سنقوم بإرجاع الرسوم التي تم إيداعها في حال ثبوت وجود عطل في العداد أدى إلى التأثير على صحة الفاتورة.

* Replacing your meter at the company's expense, if there is a malfunction or damage to the meter, unless it has been damaged due to your negligence, then you will have to pay the fees for repairing or replacing it.

* استبدال عدادكم على نفقة الشركة إذا تبين وجود عطل أو تلف في العداد، ما لم يكن قد تعرض للتلف بسبب إهمالكم فسيتوجب عليكم دفع رسوم إصلاحه أو استبداله.

* If any technical work is carried out on our power network or equipment that we have installed in the property, you will be notified by SMS sent to the phone number registered with us, by e-mail, or by publishing the advertisement in the local media, or on the company's website for a period not less than two working days.

* في حالة القيام بأي أعمال فنية على شبكتنا الكهربائية أو الأجهزة التي قمنا بتركيبها في العقار ، سيتم إشعاركم برسالة نصية عن طريق رقم الهاتف المسجل لدينا، أو عن طريق البريد الإلكتروني، أو نشر الإعلان في وسائل الإعلام المحلية، أو في الموقع الإلكتروني للشركة لمدة لا تقل عن يومي عمل.

* Publishing and updating the latest news of emergency disconnections on the company's website or call center, which usually occur as a result of malfunctions, accidents, or exceptional weather conditions.

* نشر وتحديث آخر أخبار الانقطاعات الطارئة على الموقع الإلكتروني أو مركز الاتصالات بالشركة، والتي تحدث عادة نتيجة الأعطال، أو الحوادث، أو الأحوال المناخية الطارئة.

4-Customer's Responsibilities

٤ - مسؤوليات المشترك

* Provide an electricity meter that is compatible with the Omani electricity specifications in your property.

* توفير عداد كهرباء مطابق لمواصفات الكهرباء العمانية في عقاركم.

* Not to do any work or manipulate the meter or the connections associated with it or tamper with it in any way whatsoever. The company has the right to take legal measures if this is proven.

* عدم القيام بأي عمل أو تعديل في العداد أو التوصيلات المرتبطة به أو العبث بها بأي طريقة كانت، فمن حق الشركة اتخاذ الإجراءات القانونية في حال ثبوت ذلك.

* Immediately report any damage or malfunction in the meter or the electrical connections related to the meter.

* الإبلاغ فوراً عن أي تلف أو عطل في العداد أو التوصيلات الكهربائية المتعلقة بالعداد.

* Allow employees of the company or contractor approved by us, at all appropriate times, and in emergency cases, to enter the property for the purpose of reading, checking, changing the meter, removing it, or disconnecting the service, or any other work related to the service.

* السماح لموظفي الشركة أو المقاول المعتمد من قبلنا في كافة الأوقات المناسبة، وفي الحالات الطارئة من دخول العقار لغرض قراءة أو فحص أو تغيير العداد أو إزالته أو قطع الخدمة، أو أي أعمال أخرى متعلقة بالخدمة.

٤ - مسؤوليات المشترك

4-Customer's Responsibilities

* Notify the company within a period of no less than (7) seven working days if you wish to disconnect the service from your property. The company shall be entitled to reject your application, if there is a harm to others, or any other reasons that the company see as appropriate for not accepting your application

* إخطار الشركة في مدة لا تقل عن (٧) سبعة أيام عمل في حالة رغبتكم بقطع الخدمة عن عقارك، كما أن من حق الشركة عدم الموافقة على طلبكم في حالة وجود إضرار بالغير، أو أي أسباب أخرى ترى الشركة معها عدم الاستجابة لطلبكم.

* Inform the company if there is any change in the information registered with us. You shall be responsible for not notifying the company according to the means of communication agreed upon based on this agreement.

* إخطار الشركة إذا كان هناك أي تغيير في البيانات المسجلة لدينا، مع تحملكم مسؤولية عدم إخطار الشركة بذلك وفقاً لوسائل التواصل المتفق عليها بناءً على هذه الاتفاقية.

* The property owner shall notify the company, if there is any rental relationship, in accordance with the Regulation for the Care of the Electricity Supply Service Customers.

* يلتزم مالك العقار بإشعار الشركة في حال وجود أي علاقة إيجارية وذلك وفقاً للائحة رعاية مصالح مشتركي خدمة التزويد بالكهرباء.

* Maintain a Power Factor of 0.9 as per the approved regulation

* الالتزام بمعامل قدرة حسب اللوائح المعتمدة بمعدل ٠,٩

٥ - توجيهات عامة

5 - General Guidelines

* If you encounter any problem related to the provision of the service, or if you wish to submit a complaint, please contact the call center or other communication channels. You can also obtain a copy of the Customer Care Regulation for the Electricity Supply Service from the company's website.

* إذا واجهتكم أية مشكلة تتعلق بتزويد الخدمة أو في حال رغبتكم بتقديم شكوى يرجى التواصل عبر مركز الاتصالات أو قنوات التواصل الأخرى. كما يمكنكم الحصول على نسخة من لائحة رعاية مصالح مشتركي خدمة التزويد بالكهرباء من الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة.

* Without prejudice to your legal rights, the company shall not be held liable for any indirect or consequential loss that may occur to you, such as: loss of power, return, profit or increase in the cost of activities, arising out of or related to the terms of this agreement.

* دون المساس بحقوقكم القانونية فإن الشركة لا تتحمل المسؤولية عن أية خسارة غير مباشرة أو تبعية قد تحصل لكم، مثل: فقدان الطاقة الكهربائية أو العائد أو الربح أو زيادة تكلفة العمل، والتي تنشأ عن أو تتصل بشروط هذه الاتفاقية.

* In case of malfunction or disconnection that directly resulted in damage to electrical devices and property, please inform the company of the details of the problem together with the supportive evidence and documents requested by the company, within a maximum period of (10) ten working days from the date of the incident, in order to investigate the matter and evaluate the available evidence, to determine the company's responsibility to compensate you or apologize for it, if it is found out that the damage was not due to a malfunction or disconnection.

* في حال وجود عطل أو انقطاع أدى بشكل مباشر في تلف الأجهزة الكهربائية والممتلكات، يرجى إشعار الشركة بتفاصيل المشكلة، مدعوماً بالأدلة والمستندات التي تطلبها الشركة في مدة أقصاها (١٠) عشرة أيام عمل من تاريخ الواقعة؛ وذلك للقيام بالتحقيق في الأمر وتقييم الأدلة المتوفرة، لتحديد مسؤولية الشركة من تعويضكم أو الاعتذار عن ذلك إذا تبين بأن التلف لم يكن بسبب العطل أو الانقطاع.

* This connection Agreement does not in any way conflict with, or prejudice any other legal rights established by the Omani laws.

* اتفاقية التوصيل هذه لا تتعارض بأي شكل من الأشكال، أو تمس بأي حقوق قانونية أخرى أقرتها القوانين العمانية.

6 - Power Disconnection

* The service may be disconnected from your property in any of the aforementioned cases in accordance with Articles (18,15) of the Regulations for Caring of the Electricity Supply Service Customers.

٦ - قطع التيار الكهربائي

* يحق قطع الخدمة عن عقارك في أي من الحالات المذكورة وفقاً للمواد (١٨،١٥) من لائحة رعاية مصالح مشتركي خدمة التزويد بالكهرباء.

7 - Value Added Tax (VAT)

* Value Added Tax (VAT) shall be applied to all fees or obligations stipulated in the terms of this Agreement which may be applicable in the Sultanate of Oman from time to time. VAT shall be collected from the customer in addition to any fees payable under this Agreement by the Company.

٧ - ضريبة القيمة المضافة

* تطبق ضريبة القيمة المضافة على جميع الرسوم أو على التزامات التي نصت عليها بنود هذه الاتفاقية والتي قد تكون مطبقة في سلطنة عمان من وقت لآخر، ويتم تحصيل ضريبة القيمة المضافة من المشترك بالإضافة إلى أي رسوم مستحقة بموجب هذه الاتفاقية من قبل الشركة.

8 - Company contact details and how to get more details

* The company shall publish information related to the service on the website and through the company's social media channels. The hard copies shall be available in our offices. Such information are designed to help you understand this Agreement and they include:

٨ - بيانات الاتصال الخاصة بالشركة وكيفية الحصول على المزيد من التفاصيل

* ستقوم الشركة بنشر المعلومات المتعلقة بالخدمة في الموقع الإلكتروني وعن طريق قنوات التواصل الاجتماعي للشركة، مع توفير نسخ مطبوعة بمكاتبنا، مصممة لمساعدتكم على فهم هذه الاتفاقية وتشمل:

- * Business rules for the effective use of electricity.
- * Business rules to serve the customers with special needs.
- * Standards to ensure the level of service.
- * Procedures guide for considering customers' complaints.
- * Laws and regulations related to the service.

* قواعد العمل للاستخدام الفعال للكهرباء.

* قواعد العمل لخدمة المشتركين من ذوي الاحتياجات الخاصة.

* معايير ضمان مستوى الخدمة.

* دليل إجراءات النظر في شكاوى المشتركين.

* القوانين واللوائح المتصلة بالخدمة.

9 - Acknowledgment of acceptance of the terms and conditions

* By submitting this application, I acknowledge that I have read and understood the terms of this Agreement and agree to the terms and conditions contained therein.

٩ - إقرار بالموافقة على الشروط والأحكام

* من خلال تقديم هذا الطلب، أقر بقراءة وفهم بنود هذه الاتفاقية والموافقة على الشروط والأحكام الواردة فيها.

Signed for and on behalf of (Customer Name)

محمد بن سيف بن عامر الحراسي

موقع لصالح ونياية عن (اسم المشترك)

Signature

التوقيع

Application Date:

03-03-2025

التاريخ:

D4195-A08

دار الفجر للخدمات