



**CHILLED WATER COOLING
BILLING SERVICE TERMS AND
CONDITIONS**

شروط وأحكام خدمات نوترة
نبرد المياه المبردة

DGB 192

Discovery Gardens



Billing Service Agreement for Cooling in Accordance with Executive Council Resolution 6 of 2021, Regulating the Provision of District Cooling Services in Dubai

انذاقية خدمات نویرة للبرد وندّق لدار المجلس النهدي رقم 6 لسنة 2021، بشأن تنظيم تقديم خدمة تبريد المناطق في إمارة دبي.

Aquacool (Holder of Permit #15-2021), hereinafter the Billing Service Provider and the Customer (defined below) having entered into this Billing Service Agreement for Cooling (BSA)

أبرمت الكوكول (حامل التصريح رقم: 15-2021) بشار إليها الحاصل بمزود خدمة الفوترة ولعميل (المعروف أدنى) (انذاقية خدمة الفوترة هذه للبرد) (انذاقية خدمة الفوترة

<input type="checkbox"/> Owner الملاك	<input type="checkbox"/> Tenant المسئجر	Date:	الناربخ:
Section 1: Premises Details		Community Name:	
Type: <input type="checkbox"/> Residential <input type="checkbox"/> Commercial <input type="checkbox"/> Retail	النوع: <input type="checkbox"/> سكني <input type="checkbox"/> تجاري <input type="checkbox"/> محل		
Building Name اسم المبني	Street Name/Number اسم رقم الشارع	Unit number	رقم الوحدة

Section 2: Customer Information			
First Name الاسم	Surname اللقب	Mobile Phone Number رقم الهاتف	
Email Address البريد الإلكتروني	رقم		
بيانات الشركة (إذا كانت مطبقة)			
Company Name اسم الشركة	Country OF Incorporation بلد الأساس	Trade Licence Number رقم الرخصة التجارية	

Section 3: Customer Billing Information (if different from section 1)		
فونيرة العميل (إذا كانت مختلفة عن القسم 1)		
Billing Address عنوان الفونرة	<input type="checkbox"/> Tick if address is the same as in Section 1 ضع علامة إذا كان العنوان هو نفس العنوان المحدد في القسم 1	
P.O. Box Number رقم منزدوق البريد	Emirate/Region الإماراة/ المنطقة	Country الدولة



Section 4: Registration Documents Required – to be maintained valid throughout the term

القسم 4: مسندات التسجيل المطلوبة - يج بحفظها سارية المدعا و طوال المدة

Tenant الملاجر	Provided النزديم	Owner المالك	Provided النزديم
Completed & Signed BSA انذاقية خدمة الدونرة الكاملة والمؤقعة	<input checked="" type="checkbox"/>	Completed & Signed BSA انذاقية خدمة الدونرة الكاملة والمؤقعة	<input type="checkbox"/>
Copy Valid Tenancy Contract نسخة من عقد اليجار ساري المفعول	<input type="checkbox"/>	Unit Owners Title Deed or SPA عقد ملكية مالك الوحدة أو انذاقية البيع والشراء	<input type="checkbox"/>
Copy of Ejari نسخة من إيجاري	<input type="checkbox"/>	Valid Trade Licence (if a Company) الرخصة التجارية سارية المفعول (في حالة الشركة)	<input type="checkbox"/>
Copy of Passport & Emirates ID نسخة من جواز السفر وبطاقة الهوية الإمارانية	<input type="checkbox"/>	Copy of Passport & Emirates ID نسخة من جواز السفر وبطاقة الهوية الإمارانية	<input type="checkbox"/>

Section 5: Charges currently applicable – please ask for the charges applicable to your unit

القسم 5: الرسوم المطبقة حالياً - يرجى السؤال عن الرسوم المطبقة على وحدتك

Capacity charge (AED/TR/Year) رسوم السعة (درهم/طن تبريد/سنة)	Consumption Charge (AED/TRh) رسوم الاستهلاك (درهم / طن تبريد بالساعة)	Metering Charge (AED/month) رسوم القراءات (درهم/شهر)	Deposit (AED) التأمين (درهم)	Contracted Capacity (TR) السعة المتعاقد عليها (طن تبريد)
AED 750	AED 0.563 per TR	AED 36	Shall be Capped at the value equal to eight (8) months' Capacity Charges for the District Cooling Service concerned	

Section 6: Customer Declaration

القسم 6: اقرار العميل

I/We confirm that we have read this Agreement, understand it and agree that:

- By signing/accepting this Agreement I am / we are entering into an agreement with the Billing Service Provider, which comprises this Agreement (including all documents required to be submitted with this Agreement) and the Terms and Conditions.
- All information and documentation provided is true and correct.

أقر أنا/نحن بأنني زلت وفهمت هذه الاتفاقيه وأولى علی ما يلي: 1.
بموجب توقيع/قبول هذه الاتفاقيه، فإنني/إننا أقرنا باتفاقية مع مزود
خدمة الدونرة ولن أخالف من هذه الاتفاقيه بما في ذلك جميع
المسندات المطلوب تقديمها مع هذه الاتفاقيه (لوشنروط وأ Hollowam).
2. جميع المعلومات والمسندات المرفقة دينما وصححة.

Customer Signature

توقيع العميل

Permit Holder Signature

توقيع حامل التصريح

Date:

التاريخ:

Date:

التاريخ:



1. شعارات

1. Definitions

Billing Service – means billing for chilled water consumption and capacity; reading of Energy Meters; maintenance of Energy Meters; receipt and handling of payments for chilled water consumption and capacity; and customer service.

Building – a stand-alone structure comprised of one or more Units

Capacity Charges - means the annual charge in AED per refrigeration-ton of Contracted Capacity which must be approved by the DSCE.

Charges – means fees and charges levied by the Billing Service Provider as approved by the DSCE from time to time.

Common Area – means the parts of the building designated for common use.

Consumption Charges – means the charge per refrigeration ton-hour, normally given in AED per TRH.

Contracted Capacity– means the maximum contracted cooling capacity to be made available, measured in refrigeration-tons.

Customer - means the person owning and/or residing in the Unit and being the counterparty of the Billing Service Provider with regard to this agreement. District Cooling Service.

Provider - means the provider of District Cooling Services.

District Cooling Services - means the supply of chilled water to the building, for the purpose of providing air conditioning and the provision of Customer service in accordance with the District Cooling Service Provider's published standards of service.

DSCE – means Dubai Supreme Council of Energy.

Ejari – is tenancy contract register mandated by the Real Estate Regulatory Agency.

Energy Meter – means a meter that meets the specifications set out in RD06, to measure the transfer of energy.

Owner – means owner of the Unit

Party – means the Customer or the Billing Service Provider as the case may be.

Resolution – Executive Council Resolution 6 of 2021, Regulating the Provision of District Cooling Services in the Emirate of Dubai.

RD02 – means the RSB's Regulatory Document RD02: Handling Customers in arrears.

RD05 – means the RSB's Regulatory Document RD05: Requirements for a Customer Service Charter.

خدمة الغترة – يعني إصدار الفوادر السنوية للمياه المبردة ولسعة؛ فاورة عدادات الطاقة، صيانة عدادات الطاقة، اسنالم ومعالجة الدفعات السنوية للمياه المبردة ولسعة، وخدمة الاعمال.

المبنى – يعني تكملة ذاته يملكون من وحدة واحدة أو أكثر.

رسوم المساحة – يعني الرسوم السنوية بالدرهم إلما اي لكل طن سرداً من المساحة المترادف عليها والتي يجب اعمادها من قبل المجلس الأعلى للطاقة بدبي.

4 الرسوم – يعني الرسوم والثباتات التي يتضمنها مزود خدمة الذوبان لمرا فهم اعمادها من قبل المجلس الأعلى للطاقة بدبي من وقت آخر.

المناطق المشتركة – يعني الأرجح او من المبني المصممة للاستخدام المشترك.

رسوم المسئالك : يعني الرسوم للكل طن سرداً في الساعة، ويعطى عادةً بالدرهم إلما اي للكل طن سرداً بالساعة.

السعة المترادف عليها – يعني سعة الشريحة الذصري المترادف عليها التي ستدعم توفيره، معاشرة بأطنان الشريحة.

العامل – يعني الشخص الذي يملكه وأو ينتمي الي الوحدة وكلون طرف مقابل لمزود خدمة الذوبان فيما يتعلق بهذه المسألة. خدمات سرداً المترادف.

المزود – يعني مزود خدمات سرداً للمترادف.

خدمات سرداً للمترادف – يعني نصف بها نزف الماء بالمبردة الماء، بغرض توزيعه بالدوره وتوفير خدمة الاعماله وفقاً لمعايير الخدمة المشروعة لمزود خدمة سرداً للمترادف.

المجلس الأعلى للطاقة – يعني المجلس الأعلى للطاقة في دبي.

ابراجاري – يعني سجل عقد الإيجار الصادر من مؤسسةتنظيم العمارتى عداد الطاقة – يعني عداد يقى بالمتطلبات المترافق مع علها في RD06، لذىاس تحويل الطاقة.

المالك – يعني مالك الوحدة

الطرف – يعني العامل أو مزود خدمة الشريحة، حسب الحاله.

القرار – قرار المجلس التنفيذي رقم (6) لسنة 2021، بشأن تنظيم تقديم خدمة سرداً المترادف في إمارة دبي

RD02: يعني المجلس التنفيذي لمكتب التنظيم ولرئته RD02: معالجة مناقح ارت الاعمال.

RD05: يعني المجلس التنفيذي لمكتب التنظيم ولرئته RD05: متطلبات معايير خدمة الاعمال.

RD06 – means the RSB's Regulatory Document RD06: Metering, Billing and Charges, as amended from time to time and published on its website.

RSB – means the Regulatory and Supervisory Bureau for the Electricity and Water Sector in Dubai.

Service Charge – means the annual charges collected from owners to cover the cost of management, operation, maintenance, and repair of jointly owned real property.

TR – means ton of refrigeration

Unit – means a part of a Building, other than the Common Area, that is separately metered and billed in respect of District Cooling Services.

2. Provision of Billing Service

The Billing Service Provider's responsibility shall be limited to the provision of the Billing Service. In particular, the Billing Service Provider shall not be responsible for the physical delivery of District Cooling Services to the Unit.

3. Term

This agreement shall commence on the rental agreement start date (if a tenant), or in accordance with the sale and purchase agreement (if an Owner) and shall continue until it is either lawfully assigned by the Billing Service Provider in accordance with clause 13 hereof or the Customer's obligations are transferred in accordance with clause 7.

4. Billing and Charges

The Customer shall be liable to pay all Charges made in accordance with tariffs approved by the DSCE. All bills issued in accordance with this agreement shall comply with the specifications set out in RD06. If the Customer fails to settle charges on time, the Billing Service Provider reserves the right to suspend services so long as he follows the procedure set out in RD02. Such suspension shall not excuse the Customer from his/her obligation to pay Capacity Charges.

5. Payment/Accountability

The Owner shall be accountable for all Charges when the Unit is not let. The Owner shall remain accountable unless there is a valid rental contract registered with Ejari, making the tenant accountable for such charges.

6. Energy Meter Maintenance

If the Customer considers the Energy Meter is inaccurately measuring supply, he or she may require it to be tested by the Billing Service Provider in accordance with RD06. If the Billing Service Provider fails to repair or replace an inaccurate Energy Meter

:**RD06** يعنى المرسند التنظيمى لمكتب التنظيم ولهذه الأذى، المؤشرة ولرسوم، حسب تعدهاته من وزن آخر ولمشود على المرونة الالكترونية.

مكتب التنظيم ولإذابة - يعنى مكتب التنظيم ولإذابة لبطاطس الكهرباء ولمياه في إمارة دبي.

رسوم الخدمة - يعنى الرسوم السنوية المحصلة من المالك لغطية كلية إدارة وبنغل وصيانته وتصليح عنايا المالكية المشتركة.

طن ببرد - يعنى طن ببرد.

وحدة - يعنى واحداً جزء من مبناى، بخلاف المنطقة المشتركة، يتم زيارتها وإصدار تأثيرها على مراقبة لمنطقة خدمات ببرد المناطق.

2. تقديم خدمة الغترة

تقاضى مسؤولية مزدوجة خدمة الغترة على تقديم خدمة الغترة وعليه وجة الخصوص، الى بهام مزدوجة خدمة الغترة المسؤولة عن الشريان الماء لخدمات ببرد المناطق لوحدة.

3- المدة

تبدأ هذه التفاوضية في تاريخ بدء اتفاقية الإيجار في حالة المسأجر، أو وفقاً للاتفاقية البعض الش او)بي حالة المالك(ويسهر حتى النهاية عدداً يشكل زلالي من قبل مزدوج خدمة الغترة وفقاً للسد(13) منها أو السايز عن الأفواه العموي وفقاً للسد(7)

4- الغترة ولرسوم

ذلك العميل مسؤولة عن دفع جميع الرسوم الصادرة وفقاً للتعريفة المعتمدة من قبل مجلس الأعلى للطاقة في دبي. يجب أن يتلزم جميع الأفراد وفقاً للنهاية بالمولى ذات الوله ذي المرسند التنظيمى RD06. في حالة عدم سداد العميل للرسوم في الوقت المحدد، يحق مزدوج خدمة الغترة بالحق في تعليق الخدمات مادام يتعين الإلتحاق بها في المرسند التنظيمى RD02. وهذا يعني أن العميل من المفترض دفع رسوم السعة. في أواهه الافتتاحية دفع رسوم السعة.

5- الدفع/المسؤولية

ذلك المالك مسؤولة عن جموع الرسوم في حالة عدم تأمين الوحدة. بظل المالك مسؤولة ما لم يكن هناك عذر إيجار ساري المفعول مسجل لدى إيجاري مما يجعل المسأجر مسؤولة عن الرسوم.

6- صيانة عداد الطاقة

إذا أي العميل أن عداد الطاقة ال ذئبس النورد يشكل دقيق، يجوز له أو لها طلب فحصه من قبل مزدوج خدمة الغترة وفقاً للمرسند التنظيمى RD06. في حالة احتراق مزدوج خدمة الغترة في بعض الأحيان أو انسداد العداد الغاز دقيق خالل دوري (2) لغترة من تاريخ طلب فحصه، ال يجوز له

within two (2) billing cycles of its accuracy being questioned, he may not include Consumption Charges, estimated or otherwise, in any bill until the Energy Meter is repaired or replaced so that consumption readings can be reliably obtained.

7. Transfer of Agreement

If the Unit is sold by the Owner or vacated by the current Customer without the Billing Service Provider being requested to issue a final bill prior to such event, the Customer shall remain responsible for all Charges up until the date the agreement is transferred to a new Customer. On the expiry of a tenancy agreement, the Customer's obligations under this agreement shall automatically be transferred to the Owner. It shall be the duty of the Billing Service Provider to ensure bills are directed accordingly.

8. Limitation of Liability

The liability of the Billing Service Provider, or any agent working on his behalf, to the Customer for any loss relating to or arising out of any act or omission in his performance under this agreement, whether in contract, warranty, strict liability, or tort, including (without limitation) negligence of any kind, shall be limited to the total amount that is or would have been charged to the Customer by the Billing Service Provider for the service(s) or function(s) not performed or improperly performed.

9. Language of Agreement

This agreement and all related correspondence and documents exchanged by the Billing Service Provider and the Customer, shall be construed and interpreted in accordance with the English language. Any disagreement concerning the Arabic text shall be resolved by reference to the English text.

10. Governing Law

This agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws and regulations in force from time to time in the Emirate of Dubai, United Arab Emirates.

11. Dispute Resolution

The Billing Service Provider shall promptly resolve any dispute or controversy arising out of this agreement through its complaint handling processes (including the timelines set out therein). Those processes must have been developed in accordance with RD05, approved by the RSB, published on the Billing Service Provider's website and made available to Customers.

نضم مدين رسوم السنهالك، المزدورةأو خالف ذلك، في أية فاينوره حتى يتم
تصلاج أو اسندال عداد الطاقة بعثت بنم الحصول على زوات
السنهالك بشكل مونوق ذبه.

7- النازل عن الناقية

في حالة بيع المالك لوحدة أو إحالتها من قبل العميل الحالى بدون مطالبة
مزود خدمة الذئبنة بإصدار فاينوره ذاتية قبل حدوث ذلك، بطل العميل
مسؤوله عن جميع الرسوم حتى تاريخ النازل عن النهاية للعميل الحذف.
في تاريخه انتهاء اتفاقية الإيجار، ينزل الله اهات العميل بموجب ٥
النهاية بالذئبنة إلى المالك. تكون مسؤلية مزود خدمة الذئبنة ضمن
توجه الذئبنة بناء على ذلك.

8. حدود المسؤولية

تبصر مسؤولية مزود خدمة الذئبنة أو أي وليل العمل بالنهائية عن وجاه
العميل عن أي خساره شعاعي أو شعا عن أي نزع أو إغفال في أدائه
بموجب هذه الناقية، سواء في العقد أو الضمان أو المسؤلية الصارفة
أو الضدر، بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) الاعمال من أي
نوع على المبلغ الإجمالي الذي تم أو كان سيتم احتسابه على العميل من
قبل مزود خدمة الذئبنة مذاب الخدمة (الخدمات) أو العمل) (العمال)
التي لم يتم نفذها أو تم نفذها بشكل غير صحيح.

9- لغة الناقية

ينشر هذه النهاية وارسال وملخصات ذات الصلاة المبادلة بين مزود
خدمة الذئبنة ولعميل باللغة الإنجليزية. يحل أي خالف بشأن النص
المحد باللغة العربية بالرجوع إلى النص المحدد باللغة الإنجليزية.

10- القانون الحاكم

نحضر وينشر هذه الناقية وننوي للذئبنة والواحة العاربة، من ويت
آلخ، في إمارة دبي، دولة الإمارات العربية المتحدة.

11. سوية المنازعات

يجب على مزود خدمة الذئبنة حل أي نزاع ينشأ عن هذه النهاية
فوريًا أو خلال إيجاد اهات معالجة الشكاوى) بما في ذلك الأطر الزمنية
المحددة). يجب تطوير تلك الإيجاد اهات وفقاً للمعيار RD05
المعتمد من مجلس التنظيم والإدارة، ولائحة مزود خدمة
الذئبنة والمراجحة للعمال.

12. Modification of Agreement

This agreement may only be supplemented, modified, or amended by mutual agreement of the Parties in writing if such modifications are compliant with relevant legislation in force at the time, including regulations in force pursuant to the Resolution.

13. Assignment

The Billing Service Provider shall have the right to assign this agreement to any other permitted third party without the consent of or prior notification to the Customer. However, the assignee is required to notify the Customer that such assignment has taken place prior to issuing bills. The Customer shall not be entitled to assign this agreement or any part thereof without the prior written consent of the Billing Service Provider.

14. Termination

This agreement shall be terminated when both Parties agree to such termination, or when the Building is no longer furnished with District Cooling Services.

١٢- شعـدـلـ الـشـفـقـيـة

الـ بـحـوزـ إـلـيـهـ إـلـىـ هـذـهـ الـشـفـقـيـةـ أـوـ بـغـيرـهـ أـوـ بـعـدـبـالـهـ إـلـىـ بـمـوـلـفـةـ خـطـبـةـ
منـبـادـلـةـ مـنـ الـطـرـفـنـ إـذـاـ كـانـ ذـكـرـ الـشـعـدـلـ مـنـوـلـقـ مـعـ الـلـازـمـونـ ذاتـ
الـصـلـاـةـ السـارـيـهـ ذـكـرـ الـوـنـتـ،ـ بـمـاـ ذـكـرـ الـلـوـلـاحـ السـارـةـ وـهـنـاـ لـهـ اـنـ.

١٣- الشـازـلـ

بـحـقـ اـمـزـودـ خـدـمـةـ الـذـوـرـةـ الشـازـلـ عـنـ هـذـهـ الـشـفـقـيـةـ إـلـىـ أيـ طـرـفـ ثـالـثـ
مـسـمـوـحـ بـهـ دـوـنـ مـوـلـذـهـ أـوـ إـخـطـارـ مـسـيـقـ لـلـعـمـلـ.ـ وـبـالـرـغـبـ مـنـ ذـكـرـ،ـ بـحـجـ
عـلـىـ الـمـسـاـزـلـ إـلـيـهـ إـخـطـارـ الـعـمـلـ بـأـنـ هـذـاـ الشـازـلـ قـدـ فـيـ ذـيـلـ إـصـدـارـ
الـدـولـيـ.ـ الـ بـحـقـ لـلـعـمـلـ الشـازـلـ عـنـ هـذـهـ الـشـفـقـيـةـ أـوـ أيـ جـزـءـمـهـاـ دـوـنـ
مـوـلـفـةـ خـطـبـةـ مـسـيـقـهـ مـنـ مـزـودـ خـدـمـةـ الـذـوـرـةـ

١٤- الـنـهـاءـ

نـنـمـ إـلـاهـاءـ هـذـهـ الـشـفـقـيـةـ عـنـدـمـاـ بـنـقـ الطـرـنـانـ عـلـىـ هـذـاـ إـلـاهـاءـ،ـ أـوـ عـنـدـمـاـ
لـمـ بـعـدـ الـعـذـارـ مـجـهـاـ إـرـجـعـ دـمـاـ سـرـدـ الـمـرـنـاطـقـ



DGB 192– Aquacool End-User Agreement

Annex 1 – Aquacool Payment Methods

IMPORTANT NOTE:

For cash deposits and bank transfers, please ensure to provide a proof of payment to us via email payments@aquacool.me to allow us to allocate the payment to your account with Aquacool. The proof of payment should clearly show the **Customer's full name, building name, and unit number**.

Failure to send a copy of the payment will cause delays in processing of payment into your account and may result in late fees and/or disconnection of your cooling services.

Please refer to below list of acceptable Payment Methods:

1. Online through Aquacool's web portal

- Visit our Website at <https://aquacool.me> and click on "Log In"
- Log in with your User ID and Password
- On your home screen click on the contract number to view & pay your outstanding
- Balance and proceed with payment.
- If you forgot your password, click on the "forgot password" link to reset your Password.

2. Cash Deposit at ATM or Bank Teller (in Branch)

Cash deposit payment may be done via any ENBD Branch /ATM into our ENBD Account number **1015698228201** (please refer to the above mentioned note)

3. Check

Check payable to Aquacool Metering LLC maybe deposited into our ENBD Account # **1015698228201**

4. Bank Transfer

Bank transfer to the below account details. (Please refer to the above mentioned note)

Bank name: **Emirates NBD**

Beneficiary Name: **Aquacool Metering LLC**

Account#: **1015698228201**

IBAN: **AE400260001015698228201**

Branch Name: **Deira**

For any clarifications regarding the above payment methods please contact us.

Aquacool Contact Details:

Call center: 600-560-136

E-mail: customercare@aquacool.me

DGB 192– Aquacool End-User Agreement

Annex 2 – Schedule of Fees and Service charges

Charge Description	Fee excluding VAT(AED)	Description
Service Fee	36	Billing and collection fee paid monthly by each Customer (Owner/Tenant) and retained by Aquacool for services rendered.
Administration Fee (normal registration)	200	A 'one off' account administration fee paid by each Customer upon signing the End-User Agreement for setting up the account.
Late payment Fee	100	A fee applied to the account for payment received after due date.
Final Bill Fee- Fast track (1 working day)	500	Express end user Move-in & Move out
Reconnection-Residential	100	Fee to reconnect air conditioning service after full payment of the outstanding amount.
Reconnection-Commercial	1000	Fee to reconnect air conditioning service after full payment of the outstanding amount.
Return Cheque Fee	100	A fee payable to Aquacool by the Customer in the case of a returned or 'bad cheque' being issued.

Applicable Rates	
Energy Consumption:	Tariff AED 0.563 per Ton-Hour Consumed – Payable monthly
Declared Load Rate:	Total charges of AED 750 per ton annually; Payable over 12 months regardless of meter consumption
Fuel Surcharge:	As set by the electricity and water authority

DGB 192– Aquacool End-User Agreement

Annex 3 – Security Deposit Policy and Details

The Customer (whether Tenant or Owner) acknowledges and agrees to pay an initial refundable deposit to the Service Provider upon signing the chilled water Service End User Agreement.

Security deposits are required for the following reasons:

- In the case of non-payment of the bill.
- Final Bill. If there are no amounts owing or outstanding from the Customer at the completion of the contract, and the Customer requests for a Final Bill as per general procedures, the deposit will be refunded to the Customer within 14 days.

Security deposit

- i. Shall be Capped at the value equal to eight (8) months' Capacity Charges for the District Cooling Service concerned.