



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

شروط وأحكام خدمات فواتر تبريد
المياه المبردة

Sunrise Tower

JVC



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

اتفاقية خدمة فوترة للتبريد وفقاً لـ ارر المجلس التنفيذي 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 اكواكول (حاملة التصريح رقم: 15-2021) يشار اليها لاحقاً بمزود خدمة الفوترة والعميل (معروف أدناه) اتفاقية خدمة الفوترة هذه للتبريد (اتفاقية خدمة الفوترة)

<input type="checkbox"/> Owner المالك	<input type="checkbox"/> Tenant المستأجر	Date: التاريخ:			
Section 1: Premises Details		القسم 1: تفاصيل العقار			
Community Name: اسم المجمع:					
Type: <input type="checkbox"/> Residential <input type="checkbox"/> Commercial <input type="checkbox"/> Retail نوع <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			القسم 2: بيانات العميل	
First Name	الاسم	Surname	اللقب	
			Mobile Phone Number	رقم الهاتف
Email Address	رقم	بيانات الشركة (إذا كانت مطبقة)		
Company Information (if applicable)				
Company Name	Country OF Incorporation	بلد التأسيس	Trade Licence Number	رقم الرخصة التجارية
اسم الشركة				

Section 3: Customer Billing Information (if different from section 1)			القسم 3: بيانات فوترة العميل (إذا كانت مختلفة عن القسم 1)	
Billing Address		عنوان الفوترة	<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 صندوق البريد	Emirate/Region	الإمارة/ المنطقة	
			Country	الدولة



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

القسم 4: مستندات التسجيل المطلوبة. يجب الاحتفاظ بها سارية المفعول طوال المدة

Tenant المستأجر	Provided التقديم	Owner المالك	Provided التقديم
Completed & Signed BSA نهاية خدمة الفوترة الكاملة والموقعة	<input checked="" type="checkbox"/>	Completed & Signed BSA نهاية خدمة الفوترة الكاملة والموقعة	<input type="checkbox"/>
Copy Valid Tenancy Contract نسخة من عقد الإيجار ساري المفعول	<input type="checkbox"/>	Unit Owners Title Deed or SPA عقد ملك الوحدة أو اتفاقية 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 الإماراتية	<input type="checkbox"/>	Copy of Passport & Emirates ID نسخة من جواز السفر وبطاقة الهوية الإماراتية	<input type="checkbox"/>

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

القسم 5: الرسوم المطبقة حاليًّا. 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 بـل ساعه)	Metering Charge (AED/month) رسوم القبض (درهم/شهر)	Deposit (AED) الثمن (درهم)	Contracted Capacity (TR) السعة المتعاقد عليها (طن تبريد)
AED 750	AED 0.5680 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: إقرار 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/أنتني قرأت وفهمت هذه الاتفاقية وأوافق على ما يلى:
 1. بموجب توقيع/قبول هذه الاتفاقية، فإننى/أنتني أبرم اتفاقية مع مزود خدمة الفوترة، والتي تأسف من هذه الاتفاقية (بما في ذلك جميع المستندات المطلوب تقديمها مع هذه الاتفاقية) والشروط والأحكام.
 2. جميع المعلومات والمستندات المقدمة دقيقة وصحيحة.

Customer Signature

توقيع العميل

Permit Holder Signature

توقيع حامل التصريح

Date:

التاريخ:

Date:

التاريخ:



1. تعریف

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.

خدمة الفوترة - تعني إصدار الفواتير لاستهلاك المياه المبردة والسعفة؛ قراءة عدادات الطاقة، صيانته عدادات الطاقة، استلام ومعالجة الدفعات لاستهلاك المياه المبردة والسعفة، وخدمة العملاء.

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

البيت - يعني هيكل قائم بنائه يتكون من وحدة واحدة أو أكثر.

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

رسوم سعة - تعني الرسوم السنوية بالدرهم الإماراتي لكل طن تبريد من السعة المعافق عليها والتي يجب اعتمادها من قبل المجلس الأعلى للطاقة بدميا

تي.

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

4 رسوم تعني الرسوم وال النفقات التي يفرضها مزود خدمة الفوترة كما يتم اعتمادها من قبل المجلس الأعلى للطاقة بدميا من وقت آخر.

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

المناطق المشتركة - تعني الأجزاء من المبني المصممة للاستخدام المشترك

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

رسوم الاستهلاك: تعني الرسوم لكل طن تبريد في الساعة، وتعطى عادةً بالدرهم الإماراتي لكل طن تبريد بالساعة.

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

السعة المعتمدة عليها - تعني سعة التبريد القصوى المعافق عليها التي سيتم توفيرها، مقاسة بأطنان التبريد

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.

العميل: يعني الشخص الذي يملك وأو يقيم في الوحدة ويكون طرف مقابل لمزود خدمة الفوترة فيما يتعلق بهذه الاتفاقية. خدمات تبريد المناطق.

Provider - means the provider of District Cooling Services.

المزود: يعني مزود خدمات تبريد المناطق

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.

خدمات تبريد المناطق - يقصد بها تزويد المبني بالمياه المبردة، بغرض توفير تكييف الهواء وتوفير خدمة العملاء وفقاً لمعايير الخدمة المنشورة لمقدم خدمة تبريد المناطق

DSCE – means Dubai Supreme Council of Energy.

المجلس الأعلى للطاقة - يعني المجلس الأعلى للطاقة في دبى.

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

الإيجاري - يعني سجل عقد الإيجار الصادر من مؤسسة التنظيم العقاري.

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

عداد الطاقة - يعني عداد يفي بالمتطلبات المنصوص عليها في RD06، لقياس تحويل الطاقة.

Owner – means owner of the Unit

المالك - يعني مالك الوحدة

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

الطرف - يعني العميل أو مزود خدمة التبريد، حسب الحالـة.

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

القرار رقم 6 لسنة 2021، بشأن تنظيم تقديم خدمة تبريد المناطق في إمارة دبى

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

: RD02 يعني المستند التنظيمي لمكتب التنظيم والرقابة؛ معالجة متأخرات العملاء.

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

: RD05 يعني المستند التنظيمي لمكتب التنظيم والرقابة؛ متطلبات ميثاق خدمة العملاء.

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: يعني المستند التنظيمي لمكتب التنظيم والرقابة RD06: القيلس، الفوترة والرسوم، حسب تعديله من وقت آخر والمنشور على الموقع الإلكتروني.

مكتب التنظيم والرقابة يعني مكتب التنظيم والرقابة لقطاع الكهرباء والمياه في إمارة دبي.

رسوم الخدمة تعني الرسوم السنوية المحصلة من المالك لخطبة تكلفة إلارة وتشغيل وصيانة وصلح عقارات الملكية المشتركة

طن تبريد يعني طن تبريد وهذه . يُقصد بها جزء من مبني، بخلاف المنطقة المشتركة، يتم قياسها وأصدار فاتورة لها بشكل منفصل فيما يتعلق بخدمات تبريد المناطق

2. تقديم خدمة الفوترة

تقصر مسؤولية مزود خدمة الفوترة على تقديم خدمة الفوترة وعلى وجه الخصوص، لا يتحمل مزود خدمة الفوترة المسؤولية عن التسلیم المادي لخدمات تبريد المناطق للوحدة.

3- المدة

تبدأ هذه الاتفاقية في تاريخ بدء اتفاقية الإيجار (في حالة المستأجر)، أو وفقاً لاتفاقية البيع الشراء (في حالة المالك) وتستمر حتى الشارل عنها بشكل قانوني من قبل مزود خدمة الفوترة وفقاً للبند (13) منها أو الشارل عن التزامات العميل وفقاً للبند (7)

4- الفوترة والرسوم

يكون العميل مسؤولاً عن دفع جميع الرسوم الصادرة وفقاً للتعريف المعتمدة من قبل المجلس الأعلى للطاقة في دبي، يجب أن تلتزم جميع الفواتير الصادرة وفقاً للاتفاقية بالمواصفات المأهولة في المستند التنظيمي RD06 في حالة عدم سداد العميل للرسوم في الوقت المحدد، يحتفظ مزود خدمة الفوترة بالحق في تعليق الخدمات ما دام يتبع الإجراءات المنصوص عليها في المستند التنظيمي RD02. وهذا التعليق لا يعفي العميل من التزاماته/التزاماتها بدفع رسوم الـسعنة

5- الدفعة/المسؤولية

يكون المالك مسؤولاً عن جميع الرسوم في حالة عدم تأجير الوحدة. يظل المالك مسؤولاً ما لم يكن هناك عقد إيجار ساري المفعول مسجل لدى إيجاري، مما يجعل المستأجر مسؤولاً عن الرسوم.

6- صيانة عداد الطاقة

إذا رأى العميل أن عداد الطاقة لا يقيس التوريد بشكل دقيق، يجوز له أو لها طلب فحصه من قبل مزود خدمة الفوترة وفقاً للمستند التنظيمي RD06. في حالة اخفاق مزود خدمة الفوترة في تصليح أو استبدال العداد الغير دقيق خلال دوري (2) فاتورة من تاريخ طلب فحصه، لا 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.

تضمين رسوم الاستهلاك، المقدرة أو خلاف ذلك، في أية فاتورة حتى يتم تصليح أو استبدال عداد الطاقة بحيث يتم الحصول على قرارات الاستهلاك بشكل موثوق فيه.

7- التخلص من الاتفاقية

في حالة بيع المالك للوحدة أو إخلاؤها من قبل العميل الحالي بدون مطالبة مزود خدمة الفاتورة بإصدار فاتورة نهائية قبل حدوث ذلك، يظل العميل مسؤولاً عن جميع الرسوم حتى تاريخ الشارب عن الاتفاقية للعميل الجديد في تاريخ انتهاء اتفاقية الإيجار، تتوقف التزامات العميل بموجب هذه الاتفاقية تلقائياً إلى المالك تكون مسؤولة مزود خدمة الفاتورة ضمان توجيه الفواتير بناء على ذلك.

8. حدود المسؤولية

تقصر مسؤولية مزود خدمة الفاتورة أو أي وكيل ي العمل بالنيابة عنه تجاه العميل عن أي خسارة تتعلق أو تنشأ عن أي فعل أو إغفال في أدائه بموجب هذه الاتفاقية، سواء في العقد أو الضمان أو المسئولية الضرامية أو الضرر، بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) الإهمال من أي نوع، على المبلغ الإجمالي الذي تم أو كان سيتم احتسابه على العميل من قبل مزود خدمة الفاتورة مقابل الخدمة (الخدمات) أو العمل (الاعمال) الذي لم يتم تنفيذه أو تم تنفيذه بشكل غير صحيح.

9- لغة الاتفاقية

تعتبر هذه الاتفاقية والرسائل والمستندات ذات الصلة المتبادلة بين مزود خدمة الفاتورة والعميل باللغة الإنجليزية، يحل أي خلاف بشأن النص المحرر باللغة العربية بالرجوع إلى النص المحرر باللغة الإنجليزية.

10- القانون الحاكم

تحضى وتعتبر هذه الاتفاقية وفقاً للقوانين واللوائح السارية، من وقت لآخر، في إمارة دبي، دولة الإمارات العربية المتحدة

11. سوية المتراع

يجب على مزود خدمة الفاتورة حل أي نزاع ينشأ عن هذه الاتفاقية فوراً من خلال إجراءات معالجة الشكاوى (بما في ذلك الأطر الزمنية المحددة فيها). يجب تطوير تلك الإجراءات وفقاً للمستند التنظيمي RD05، المعتمد من مجلس التنظيم والرقابة، والمنشورة على موقع مزود خدمة الفاتورة والمتوفرة للعملاء.

12- تعديل الاتفاقية

لا يجوز الإضافة إلى هذه الاتفاقية أو تغييرها أو تعديلاها إلا بموافقة خطية متبادلة من الطرفين إذا كان ذلك التعديل متوافق مع القانون ذات الصلة الساري في ذلك الوقت، بما في ذلك اللوائح السارية وفقاً للقرار.

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.

13- التنازل

يحق لمزود خدمة الغورطة الشارل عن هذه الاتفاقية إلى أي طرف ثالث مسموح به دون موافقة أو إخطار مسبق للعميل. وبالرغم من ذلك، يجب على المتنازل إليه إخطار العميل بأن هذا التنازل قد تم قبل إصدار الفواتير. لا يحق للعميل التنازل عن هذه الاتفاقية أو أي جزء منها دون موافقة خطية مسبقة من مزود خدمة الغورطة.

14- الإنهاء

يتم إنهاء هذه الاتفاقية عندما يتفق الطرفان على هذا الإنهاء، أو عندما لم يعد العقار مجهزاً بخدمات تبريد المناطق



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 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

Sunrise Tower– 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	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
Fast track service (1 working day)	500	Express end user Move-in & Move out
Reconnection Fee	500	Fee to reconnect air conditioning service due to payment default.
Return Check Fee	50	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 0.568 per Ton-Hour Consumed – Payable monthly
Capacity Charge:	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

Sunrise Tower – 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.