



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

شروط وأحكام خدمات تونرة
تبريد المياه المبردة

**MAG 318
Business Bay**



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

اتفاقية خدمات نونية للتبريد ونقل لى ار 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 التوكول (حاملة التصريح رقم: 15-2021) بشار إليها
الْحَقْل بمزود خدمة النونية ولعمل (معرفة أدناه) اتفاقية خدمة
النونية
هذه للتبريد (اتفاقية خدمة النونية)

<input type="checkbox"/> Owner المالك	<input type="checkbox"/> Tenant المسأجر	Date: التاريخ:
Section 1: Premises Details التأسيس 1: تفاصيل العقار		Community Name: اسم المجمع:
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 المبنى	Street Name/Number اسم/رقم الشارع	Unit number رقم الوحدة

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

Section 3: Customer Billing Information (if different from section) التأسيس 3: بيانات		
فوترة العميل (إذا كانت مختلفة عن التأسيس 1)		
Billing Address عنوان الفوترة	<input type="checkbox"/> Tick if address is the same as in Section 1 <input type="checkbox"/> ضع علامة إذا كان العنوان هو نفس العنوان المحدد في التأسيس 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 الحفاظ بها سارية المفعول طوال المدة

Tenant المصنّاج	Provided التزديم	Owner المالك	Provided التزديم
Completed & Signed BSA اتفاقية خدمة الذنونة الكاملة والموقعة	<input checked="" type="checkbox"/>	Completed & Signed BSA اتفاقية خدمة الذنونة الكاملة والموقعة	<input type="checkbox"/>
Copy Valid Tenancy Contract نسخة من عقد الإجار ساري المفعول	<input type="checkbox"/>	Unit Owners Title Deed or SPA عقد ملكية مالك 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 حاليًا- 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 القياس (درهم/شهر)	Deposit (AED) التمهين (درهم)	Contracted Capacity (TR) السعة المتعاقد عليها (طن تبريد)
AED 750	AED 0.5680 per TR	AED 28	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/نحن بأنني / نأت ونهمت هذه الاتفاقية وأوافق على ما يلي: 1.
بموجب توقيع/قبول هذه الاتفاقية، فإنني/إننا أبرم اتفاقية مع مزود
خدمة الذنونة ولتني تتألف من هذه الاتفاقية (بما في ذلك جميع
المستندات المطلوب تقديمها مع هذه الاتفاقية) ولشروط وأحكام.
2. جميع المعلومات والمستندات المقدمة دقيقة وصحيحة.

Customer Signature

توقيع العميل

Permit Holder Signature

توقيع حامل التصريح

Date:

التاريخ:

Date:

التاريخ:

1. Definitions

1. تعريفات

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 الفوترة – تعني إصدار الفولتير السنوية للمياه المبردة ولسعة؛
قراءة عدادات الطاقة، صيانة عدادات الطاقة، استلام ومعالجة الدفعات
السنوية لك المياه المبردة ولسعة، وخدمة العملاء.

المبنى – يعني هيكلك قائم بذاته يكون من وحدة واحدة أو أكثر.

رسوم السعة – تعني الرسوم السنوية بالدرهم إلما اى لكلك طن تبريد من
السرعة المتعاقد عليها ولتي يجب اعتمادها من قبل المجلس الأعلى للطاقة
بديبي.

4 الرسوم – تعني الرسوم ولفقات التي يفرضها مزود خدمة الفوترة لكما
يتم اعتمادها من قبل المجلس الأعلى للطاقة بديبي من وقت لآخر.

المناطق المشتركة – تعني ألك أو من المبنى المصممة للاستخدام
المشترك

رسوم السعة لك: تعني الرسوم لكلك طن تبريد في الساعة، وتعطى عادة
بالدرهم إلما اى لكلك طن تبريد بالساعة.

السعة المتعاقد عليها – تعني سرعة التبريد القصوى المتعاقد عليها التي
سيتم توفيرها، مزايسة بأطمان التبريد.

العميل – يعني الشخص الذي يملك وأو يقيم في الوحدة ويكون طرف
مؤايل لمزود خدمة الفوترة فوما يتعلق بهذه الاتفاقية. خدمات تبريد
المناطق.

المزود – يعني مزود خدمات تبريد المناطق.

خدمات تبريد المناطق – يقصد بها تزويد المبنى بالمياه المبردة، بغرض
توفير التكييف الهواء وتوفير خدمة العملاء وتللك للمعايير الخدمة المتوفرة
لمزود خدمة تبريد المناطق.

المجلس الأعلى للطاقة – يعني المجلس الأعلى للطاقة في دبي.

إيجاري – يعني سجل عقد الإيجار الصادر من مؤسسة التنظيم العقاري

عداد الطاقة – يعني عداد يقي بالمطالبات المتصوص عليها في RD06،
للمؤاس تحويل الطاقة.

المالك – يعني مالك الوحدة

الطرف – يعني العميل أو مزود خدمة التبريد، حسب الحالة.

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

RD02: تعني المستند التنظيمي لمكتب التنظيم وإزالة RD02: معالجة
مأخ أى العملاء.

RD05: تعني المستند التنظيمي لمكتب التنظيم وإزالة RD05:
مطالبات مؤايل 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 المسمى التنظيمي لمكتب التنظيم والإدارة: RD06: القياس، القياس والرسوم، حسب تعديلاته من وقت لآخر ولمشور على الموقع الإلكتروني.

مكتب التنظيم والإدارة: يعني مكتب التنظيم والإدارة لقطاع الكهرباء ولماؤه في إمارة دبي.

رسوم الخدمة: تعني الرسوم السنوية المحصلة من المالك لتغطية تكلفة إدارة وتشغيل وصيانة وصالح عذا ات الملكية المشتركة.

طن تبريد: يعني طن تبريد.

وحدة: - يُقصد بها جزء من مبنى، بخلاف المنطقة المشتركة، يتم قياسها وإصدار فاتورة لها بشكل منفصل نظراً لتعلق بخدمات تبريد المناطق

2. تقديم خدمة الفوترة

تقتصر مسؤولية مزود خدمة الفوترة على تقديم خدمة الفوترة وعلى وجه الخصوص، ال يتحمل مزود خدمة الفوترة المسؤولية عن التسليم المادي لخدمات تبريد المناطق للوحدة.

3- المدة

تبدأ هذه الاتفاقية في تاريخ بدء اتفاقية الإيجار (في حالة الميسر/أجر)، أو وفيّ المدة المدة المدة (أو) في حالة المالك (وسمى حى التنازل عنه) بشكل قانوني من قبل مزود خدمة الفوترة وفيّ المدة (13) منه أو التنازل عن التنازل (7) عن التنازل (7)

4- الفوترة والرسوم

تكون الفوترة مسؤولية عن دفع جميع الرسوم الصادرة وفيّ المدة للمدة المدة من قبل المدة المدة في دبي. يجب أن تلتزم جميع الفوترة الصادرة وفيّ المدة بالمواصفات الواردة في المسمى التنظيمي RD06. في حالة عدم سداد الفوترة للرسوم في الوقت المحدد، يحتفظ مزود خدمة الفوترة بالحق في تعليق الخدمات ما دام تدفع الإلج اوات المتخصص عنها في المسمى التنظيمي RD02. وهذا التعليق ال تعفي العميل من التنازل/التنازل/التنازل بدفع رسوم السعة.

5- الدفعة/المسؤولية

تكون المالك مسؤولية عن جميع الرسوم في حالة عدم تأجير الوحدة. يظل المالك مسؤولية ما لم يكن هناك عقد إيجار ساري المفعول مسجل لدى إيجاري مما يجعل الميسر/أجر مسؤولية عن الرسوم.

6- صيانة عداد الطاقة

إذا أي العميل أن عداد الطاقة ال يقيس التورب بشكل دقيق، يجوز له أو لها طلب فحصه من قبل مزود خدمة الفوترة وفيّ المدة للمسمى التنظيمي RD06. في حالة اخذنا مزود خدمة الفوترة في إصلاح أو استبدال العداد الغير دقيق خلال دوري (2) فوترة 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.

نضمن رسوم السهالك، المزدرة أو خالف ذلك، في أية فائورة حتى يتم تصحيح أو استبدال عداد الطاقة بحيث يتم الحصول على قراءات السهالك بشكل موثوق فيه.

7- التنازل عن الاتفاقية

في حالة بيع المالك للوحدة أو إخلاها من قبل العميل الحالي بدون مطالبة مزود خدمة الفورة بإصدار فائورة نهائية قبل حدوث ذلك، يظل العميل مسؤولاً عن جميع الرسوم حتى تاريخ التنازل عن الاتفاقية للعميل الجديد. في تاريخه انتهاء اتفاقية الإيجار، تتنازل اله اوات العميل بموجب هذه الاتفاقية تلقائياً إلى المالك. تكون مسؤولية مزود خدمة الفورة ضمان توجه القولبر بناء على ذلك.

8. حدود المسؤولية

تقتصر مسؤولية مزود خدمة الفورة أو أي وكيل يعمل 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 المسؤولية الصارمة أو الضرر، بما في ذلك (على سبيل المثال إل إلحصر) الإهمال من أي نوع على المبلغ الإجمالي الذي تم أو كان سيتم احتسابه على العميل من قبل مزود خدمة الفورة مقابل الخدمة (الخدمات) أو العمل (العمال) التي لم يتم تنفيذها أو تم تنفيذها بشكل غير صحيح.

9- لغة الاتفاقية

تفسر هذه الاتفاقية والمراسلات والمستندات ذات الصلة المتبادلة بين مزود خدمة الفورة والعميل باللغة الإنجليزية. يحل أي خالف بشأن النص المحرر باللغة العربية بالرجوع إلى النص المحرر باللغة الإنجليزية.

10- القانون الحاكم

تخضع وتفسر هذه الاتفاقية ونقوداً للوائح والوائح السارية، من وقت إلى آخر، في إمارة دبي، دولة الإمارات العربية المتحدة.

11. تسوية المنازعات

يجب على مزود خدمة الفورة حل أي نزاع ينشأ عن هذه الاتفاقية فوراً دون خال إل اوات معالجة الشكاوى) بما في ذلك الأطر الزمنية المحددة (بما لا يتجاوز 5 أيام عمل). يجب تطوير تلك الإجراءات وفقاً للمنهج RD05، المعتمد من مجلس التنظيم والإدارة، والمشورة على موقع مزود خدمة الفورة ولمراجعة الأعمال.

12- تعداد المناقشة

النجوز الإضافية إلى هذه البدائية أو غيرها أو تعديلها إلى بمروقة خطبة
مبادلة من الطرفين إذا كان ذلك التعديل موقوف مع الزائون ذات
النص الساري في ذلك الوقت، بما في ذلك اللوح السارة وِفًا للآراء.

13- التنازل

يُحقّ لمزود خدمة الفوترة المنازل عن هذه الصفقات إلى أي طرف ثالث مسموح به دون مولدّة أو إخطار مسبق للعامل. وبالرغم من ذلك، يُجبّ على الميننازل إليه إخطار العامل بأن هذا المنزل قد تمّ نيل إصدار الفولير. الّ يُحقّ للعامل المنازل عن هذه الصفقات أو أي جزء منها دون مولدّة خطية مسبقة من مزود خدمة الفوترة

14- الإنهاء

يُتم إنشاء هذه الاتفاقية عندما يتفق الطرفان على هذا الإلهاء، أو عندما لم يعد العذر مجزئاً لخدمات نسرند 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

MAG 318– Aquacool End-User Agreement

Annex 2 – Schedule of Fees and Service charges

Charge Description	Fee excluding VAT(AED)	Description
Service Fee	28	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 date.
Final Bill Fee- Fast track (1 working day)	500	Express end user Move-in & Move out
Reconnection-Residential (Due to Non-payment)	100	Fee to reconnect air conditioning service due to payment default.
Reconnection-Commercial (Due to Non-payment)	100	Fee to reconnect air conditioning service due to payment default.
Return Cheque Fee	100	A fee payable to Aquacool by the Customer in the case of a returned or 'bad cheque' being issued.
Replacement of Faulty Meters	975	A fee payable to Aquacool by the owner in the case of replacement of faulty BTU meter.

Applicable Rates	
Energy Consumption:	Tariff AED 0.5680 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



MAG 318– 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.