



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

شروط وأحكام خدمات فواترة 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 خدمات فورية للتبريد وفقاً لقرار 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) بشار إليها لاحقاً بمزود خدمة الفوترة والعميل (معرف أناه) 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 المبنى	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 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) 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 <input type="checkbox"/> 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 انظية خدمة الفوترة الكاملة والموقعة	<input checked="" type="checkbox"/>	Completed & Signed BSA انظية خدمة الفوترة الكاملة والموقعة	<input type="checkbox"/>
Copy Valid Tenancy Contract نسخة من عقد الايجار 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/ساعة)	Metering Charge (AED/month) رسوم القياس (درهم/شهر)	Deposit (AED) التأمين (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/نحن بأنني قرأت وفهمت هذه الاتفاقية وأوافق على ما يلي:
1. بموجب توقيع/قبول هذه الاتفاقية، فإنني/إننا أبرم اتفاقية مع مزود خدمة الفوترة، والتي تتألف من هذه الاتفاقية (بما في ذلك جميع المستندات المطلوب تقديمها مع هذه الاتفاقية) والشروط والأحكام.
- جميع المعلومات والمستندات المقدمة دقيقة وصحيحة.

Customer Signature

توقيع العميل

Permit Holder Signature

توقيع حامل التصريح

Date:

التاريخ:

Date:

التاريخ:



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: القياس، الفوترة والرسوم، حسب تعديلاته من وقت لآخر والمنشور على الموقع الإلكتروني.

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

رسوم الخدمة تعني الرسوم السنوية المحصلة من الملاك لتغطية تكلفة إدارة وتشغيل وصيانة وتصلح عقارات الملكية المشتركة.

طن تبريد يعني طن تبريد

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

2. تقديم خدمة الفوترة

تقتصر مسؤولية مزود خدمة الفوترة على تقديم خدمة الفوترة وعلى وجه الخصوص، لا يتحمل مزود خدمة الفوترة المسؤولية عن التسليم 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 التنازل عنها بشكل قانوني من قبل مزود خدمة الفوترة وفقاً للبند (13) منها أو التنازل عن التزامات العميل وفقاً للبند (7)

4- الفوترة والرسوم

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

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 دورتي (2) فوترة من تاريخ طلب فحصه، لا يجوز له

تضمن رسوم الاستهلاك، المقررة أو خلاف ذلك، في أية فاتورة حتى يتم تصليح أو استبدال عداد الطاقة بحيث يتم الحصول على قراءات الاستهلاك بشكل موثوق فيه.

7- التنازل عن الإفاقية

في حالة بيع المالك للوحدة أو إخلائها من قبل العميل الحالي بدون مطالبة مزود خدمة الفوترة بإصدار فاتورة نهائية قبل حدوث ذلك، يظل العميل مسؤولاً عن جميع الرسوم حتى تاريخ النزل عن الاتفاقية للعمل الجديد في تاريخه انتهاء اتفاقية الإيجار، تتحمل التزامات العميل بموجب هذه الاتفاقية تلقائياً إلى المالك تكون مسؤولية مزود خدمة الفوترة ضمان توجيه الفواتير بناءً على ذلك.

8. حدود المسؤولية

تقتصر مسؤولية مزود خدمة الفوترة 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 لا الحصر) الإهمال من أي نوع، على المبلغ الإجمالي الذي تم أو كان سيتم احتسابه على العميل من قبل مزود خدمة الفوترة مقابل الخدمة (الخدمات) أو العمل (الأعمال) التي لم يتم تنفيذها أو تم تنفيذها بشكل غير صحيح.

9- لغة الاتفاقية

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

10- القانون الحاكم

تخضع وتُفسر هذه الاتفاقية وفقاً للقوانين واللوائح السارية، من وقت لآخر، في إمارة دبي، دولة الإمارات العربية المتحدة.

11. تسوية المنارعت

يجب على مزود خدمة الفوترة 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، والممنوحة على موقع مزود خدمة الفوترة والمتاحة للعملاء.



12- تعديل الاتفاقية

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.

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.

13- التنازل

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.

يحق لمزود خدمة الفوترة التنازل 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 الفوترة.

14- الإنهاء

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

يتم إنهاء هذه الاتفاقية عندما يتفق الطرفان على هذا الإنهاء، أو عندما لم يعد العقار مجهزًا 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.