



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

شروط وأحكام خدمات فوترة  
تبريد المياه المبردة

**Sama Tower  
Sheikh Zayed Road**



**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 فوترة 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 أكواكول (حاملة التصريح رقم: 15-2021) يشار إليها لاحقاً بمزود خدمة الفوترة والعميل (معرف 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		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 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 البريد الإلكتروني				
Company Information (if applicable)				بيانات الشركة (إذا كانت مطبقة)
Company Name اسم الشركة	Country OF Incorporation بلد التأسيس	Trade Licence Number رقم الرخصة التجارية		

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 <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

المستأجر Tenant	Provided التقديم	المالك Owner	Provided التقديم
Completed & Signed BSA اتفاقية خدمة الفوترة الكاملة والموقعة	<input checked="" type="checkbox"/>	Completed & Signed BSA اتفاقية 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 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 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 القياس (درهم/شهر)	Deposit (AED) التأمين (درهم)	Contracted Capacity (TR) السعة المتعاقد عليها (طن تبريد)
AED 0	AED 0.5695 per TR	AED 30	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 قرأت وفهمت هذه الاتفاقية وأوافق على ما يلي:  
 1. بموجب توقيع/قبول هذه الاتفاقية، فإنني/أنت أبرم اتفاقية مع مزود خدمة الفوترة، والتي تختلف 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.تعريفات

### 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.

**خدمة الفوترة** – تعني إصدار الفواتير لاستهلاك المياه المبردة والسعنة؛ قراءة عدادات الطاقة، صيانة عدادات الطاقة، استلام ومعالجة الدفعات لاستهلاك المياه المبردة والسعنة، وخدمة العملاء.

**المبني**- يعني هيكل قائم بذاته يتكون من وحدة واحدة أو أكثر.

**رسوم السعة** – تعني الرسوم السنوية بالدرهم الإماراتي لكل طن تبريد من السعة المتعاقد عليها والتي يجب اعتمادها من قبل المجلس الأعلى للطاقة بدبي.

**4 الرسوم**- تعني الرسوم والنفقات التي يفرضها مزود خدمة الفوترة كما يتم اعتمادها من قبل المجلس الأعلى للطاقة بدبي من وقت آخر.

**المناطق المشتركة**- تعني الأجزاء من المبني المصممة للاستخدام المشترك.

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

**السعنة المتعاقد عليها** - تعني سعة التبريد الفصوى المتعاقد عليها التي سيتم توفيرها، مقاسة بأطنان التبريد.

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

**المزود**- يعني مزود خدمات تبريد المناطق.

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

**المجلس الأعلى للطاقة** - تعني المجلس الأعلى للطاقة في دبي.

**إيجاري**- يعني سجل عقد الإيجار الصادر من مؤسسة التنظيم العقاري.

**عداد الطاقة**. يعني عداد يفي بالمطلوبات المنصوص عليها في RD06 لقياس 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**: يعني المستند التنظيمي لمكتب التنظيم والرقابة RD02: معالجة متاخرات العملاء.

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

**RD05**: يعني المستند التنظيمي لمكتب التنظيم والرقابة رقم RD05، مطالبات 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.

**RD06**: يعني المستند التنظيمي لمكتب التنظيم والرقابة رقم RD06، القوترة والرسوم، حسب تعدياته من وقت لآخر والمنشور على الموقع الإلكتروني.

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

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

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

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

**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.

**طن تبريد**. يعني طن تبريد.  
**وحدة** - يقصد بها جزء من مبني، بخلاف المنطقة المشتركة، يتم قياسها وإصدار فاتورة لها بشكل منفصل فيما يتعلق بخدمات تبريد المناطق.

## 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.

**-3- المدة**  
تبدأ هذه الاتفاقية في تاريخ بدء تنفيذ الإيجار (في حالة المستأجر)، أو وفقاً لاتفاقية البيع الشراء (في حالة المالك) وتستمر حتى التنازع عنها بشكل قانوني من قبل مزود خدمة الفوترة وفقاً للبندين (13) منها أو التنازع عن التزامات العميل وفقاً للبندين (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.

**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 لاتفاقية بالمواصفات الواردة في المستند التنظيمي RD06. في حالة عدم سداد العميل للرسوم في الوقت المحدد، يحق 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. 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.

**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 إي杰اري، مما يجعل المستأجر مسؤولاً عن الرسوم.

## 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

**6- صيانة عداد الطاقة**  
إذا رأى العميل أن عداد الطاقة لا يقياس التوريد بشكل دقيق، يجوز له أو لها طلب فحصه من قبل مزود خدمة الفوترة بشكل دقيق، وفقاً للمستند التنظيمي RD06. في حالة اخفاق مزود خدمة الفوترة في تصليح أو استبدال العداد الغير دقيق خلال دوري (2) فواتر من تاريخ طلب فحصه، لا يجوز له تضمين رسوم الاستهلاك، المقدرة أو خلاف ذلك، في أية فاتورة حتى يتم

fails to repair or replace an inaccurate Energy Meter 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.

تصليح أو استبدال عداد الطاقة بحيث يتم الحصول على قراءات الاستهلاك بشكل موثوق فيه.

## 7- التنازل عن الاتفاقية

في حالة بيع المالك للوحدة أو إخلانها من قبل العميل الحالي بدون مطالبة مزود خدمة الفوترة بإصدار فاتورة نهائية قبل حدوث ذلك، يظل العميل مسؤولاً عن جميع الرسوم حتى تاريخ التنازل عن الاتفاقية للعميل الجديد. في تاريخه انتهاء اتفاقية الإيجار، تنتقل التزامات العميل بموجب هذه الاتفاقية تلقائياً إلى المالك. تكون مسؤولية مزود خدمة الفوترة ضمن توجيه الفواتير بناء على ذلك.

## 8. حدود المسؤولية

تقصر 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 المسئولية 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 (المؤمنة) أو العمل (الخدمات) 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 وتحسر هذه الاتفاقية وفقاً للقوانين واللوائح السارية، من وقت آخر، في إمارة دبي، دولة الإمارات العربية المتحدة.

## 11. تسوية المنازعات

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 للمعيار التنظيمي RD05، المعتمد من مجلس التنظيم والرقابة، والمنشورة على موقع مزود خدمة الفوترة والمتحدة 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 الصلاة 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 الفوترة التنازل عن هذه الاتفاقية إلى أي طرف ثالث مسموح به دون موافقة أو اخطار 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**

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



## **Sama Tower - 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](mailto:customercare@aquacool.me)

## **Sama Tower - Aquacool End-User Agreement**

### **Annex 2 – Schedule of Fees and Service charges**

<b>Schedule of fees</b>		
<b>Charge Description</b>	<b>Fee excluding VAT (AED)</b>	<b>Description</b>
Service Fee	30	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 (same business day 3hrs)
Reconnection-Residential	100	Fee to reconnect air conditioning service after full payment of the outstanding amount.
Reconnection-Commercial	100	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.

<b>Applicable Rates</b>	
Energy Consumption:	Tariff <b>AED 0.5695</b> per Ton-Hour Consumed – Payable monthly
Declared Load Rate:	Total charges of <b>AED 0</b> per ton annually; Payable over 12 months regardless of meter consumption
Surcharged of Fuel:	Determined by DEWA on a monthly basis and levied by the service provider per Ton Hour consumed – Payable Monthly
Water and Sewerage charges	As charged by the service provider (DEWA) to the building
<b>NOTES:</b>	The above rates are subject to 5% VAT The above rates are subject to change based on the landlord's decision or the change of rates charges to the building by the utility providers. The service provider shall notify end-users ahead of any changes.

## **Sama 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.

The security deposit for each unit will depend on its size, as detailed in the below table:

Unit Type	Amount In AED
1 Bedroom	1,000
2 Bedroom	2,000
3 Bedroom	3,000
Small Office	1,500
Medium Office	2,000
Large Office	3,000
Retails	10,000