

Số: 03/HĐTM-ĐKGDC

Quảng Ninh, ngày 28 tháng 12 năm 2018

THÔNG BÁO

V/v chấp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung



Kính gửi: Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh (QUAWACO).

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 ngày 17/11/2010; Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ người tiêu dùng và các văn bản pháp luật có liên quan.

Căn cứ Quyết định số 3207/QĐ-SCT ngày 12/11/2018 của Sở Công Thương v/v ủy quyền thẩm định, phê duyệt kết quả thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương.

Sau khi xem xét hồ sơ mã số biên nhận 1800207300017, tiếp nhận ngày 07/12/2018 của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh (QUAWACO) địa chỉ tại 449 đường Nguyễn Văn Cừ, p. Hồng Hải, tp.phố Hạ Long, Quảng Ninh, Sở Công Thương thông báo như sau:

1. Chấp nhận đăng ký Hợp đồng theo mẫu của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh (QUAWACO) đối với Hợp đồng dịch vụ cấp nước.
2. Đề nghị Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh (QUAWACO) thông báo cho người tiêu dùng về nội dung của Hợp đồng theo mẫu đã được chấp thuận.
3. Trong trường hợp thay đổi nội dung của Hợp đồng theo mẫu đề nghị Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh (QUAWACO) thực hiện thủ tục đăng ký lại theo đúng quy định.
4. Thông báo này không có nghĩa chứng nhận hay đảm bảo Hợp đồng theo mẫu tuân thủ toàn bộ quy định của pháp luật. Bất cứ khi nào phát hiện thấy nội dung của Hợp đồng theo mẫu vi phạm pháp luật về Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cơ quan chấp nhận đăng ký có quyền và trách nhiệm yêu cầu, tổ chức, cá nhân phải sửa đổi, hủy bỏ nội dung vi phạm đó.

Lưu ý: Công ty chỉ được áp dụng Hợp đồng theo mẫu khi đáp ứng đủ các điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ Công thương (b/c);
- Đ/c Giám đốc Sở (b/c);
- Trung tâm phục vụ HCC (p/h);
- Lưu: VT, QLTM.

TUQ. GIÁM ĐỐC
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG



Đoàn Duy Hào

PHỤ LỤC 3
CÁC TRƯỜNG HỢP VI PHẠM HỢP ĐỒNG

A. Đối với bên A.

1. Cung cấp nước không đảm bảo chất lượng theo quy định gây hậu quả nghiêm trọng đến sức khỏe người sử dụng nước.
2. Trì hoãn khắc phục sự cố gây ảnh hưởng đến việc cung cấp nước mà không thuộc trường hợp bất khả kháng, gây thiệt hại cho Bên B.
3. Lắp đặt đồng hồ đo nước không đảm bảo tiêu chuẩn đo lường do cố ý để gian lận lượng nước cung cấp cho Bên B.
4. Ghi sai chỉ số đồng hồ, tính sai lượng nước tiêu thụ của Bên B do cố ý để gian lận tiền nước.
5. Ngừng cấp nước không thông báo hoặc không đúng thời điểm đã thông báo mà không thuộc trường hợp bất khả kháng, gây thiệt hại cho Bên B.
6. Không kiểm tra, giải quyết các khiếu nại, khiếu nại của Bên B theo quy định mà không thuộc trường hợp bất khả kháng, gây thiệt hại đối với Bên B.
7. Các trường hợp khác do hai Bên thỏa thuận hoặc theo quy định của pháp luật.

B. Đối với bên B.

1. Thanh toán tiền nước không đúng thời hạn.
2. Sử dụng nước không đúng mục đích đã đăng ký và không thông báo cho Bên B khi thay đổi mục đích sử dụng để tính lại giá nước.
3. Cho, bán lại nước bằng cách đầu nối vào hệ thống cấp nước sau đồng hồ, chờ bằng các phương tiện, các dụng cụ chứa mà không được sự đồng ý của Bên A.
4. Cố ý làm hư hỏng, mất đồng hồ đo nước, đường ống và các phụ tùng liên quan bị hư hỏng, mất do sự cố khách quan hoặc bên thứ ba gây ra.
5. Tự ý di chuyển, sửa chữa, thay thế đối với đồng hồ đo nước, đường ống và các phụ tùng liên quan.
6. Cản trở, đe dọa, hành hung nhân viên của Bên A thực hiện nhiệm vụ ghi đồng hồ, thu tiền, bảo dưỡng, sửa chữa đồng hồ đo nước, đường ống, kiểm tra hệ thống cấp nước sau đồng hồ và các nhiệm vụ khác.
7. Gian lận khối lượng nước sử dụng bằng các hình thức đầu nối vào đường ống cấp nước trước đồng hồ; tháo đồng hồ, van, phụ tùng để lấy nước không qua đồng hồ; tác động nhằm làm sai lệch hoạt động đo đếm của đồng hồ; v.v.
8. Lắp đặt đường ống dẫn nước sau đồng hồ không đảm bảo điều kiện quy định.
9. Tác động nhằm vô hiệu các biện pháp tạm ngừng dịch vụ cấp nước của Bên A đang thực hiện đối với Bên B.
10. Các trường hợp khác do hai Bên thỏa thuận hoặc theo quy định của pháp luật hiện hành.



HỢP ĐỒNG
DỊCH VỤ CẤP NƯỚC

Số: /Số XN:.....

Tên khách hàng:

Địa chỉ:

Địa chỉ dùng nước:

Danh bạ: Mã số thuê:

HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC

Căn cứ Bộ Luật dân sự số 91/2015/QH13; Luật bảo vệ người tiêu dùng số 59/2010/QH12 và các quy định của pháp luật hiện hành về sản xuất, cung cấp, tiêu thụ nước sạch.

I. BÊN A: BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ.

CÔNG TY CỔ PHẦN NƯỚC SẠCH QUẢNG NINH

- Đại diện là: Chức vụ:

Theo giấy ủy quyền số: Ngày:

của Tổng giám đốc Công ty cổ phần Nước sạch Quảng Ninh.

II. BÊN B: BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ.

- Tên khách hàng:

- Mã số doanh nghiệp/Định danh cá nhân:

- Điện thoại: Fax:

- Tài khoản: Tại ngân hàng:

- Đại diện là Ông (bà):

Theo giấy ủy quyền số: Ngày:

Sau khi tìm hiểu kỹ Điều kiện giao dịch chung của Bên A, Bên B đồng ý sử dụng dịch vụ cấp nước của Bên A theo Hợp đồng như sau:

1. Điều kiện giao dịch chung của Bên A là một phần nội dung của Hợp đồng. Các thông tin để thực hiện Hợp đồng và mọi thay đổi sau này được ghi trong các phụ lục, Biên bản kèm theo Hợp đồng này.

2. Hai Bên cam kết tuân thủ Điều kiện giao dịch chung. Nếu một trong hai bên vi phạm trách nhiệm, nghĩa vụ thuộc một trong các trường hợp ghi tại Phụ lục 3 Hợp đồng này, hai Bên sẽ giải quyết theo Điều kiện giao dịch chung và các quy định liên quan.

3. Hợp đồng này được lập thành 02 bản có giá trị như nhau, mỗi bên giữ 01 bản. Hợp đồng này có hiệu lực từ ngày ký và đến khi một trong hai bên yêu cầu thay đổi, thanh lý hoặc phải chấm dứt theo Điều kiện giao dịch chung./.

Quảng Ninh, ngày ... tháng ... năm

ĐẠI DIỆN BÊN B

(Ký, ghi rõ họ tên hoặc đóng dấu)

ĐẠI DIỆN BÊN A

(Ký và đóng dấu)

PHỤ LỤC 1 CÁC THÔNG TIN CỦA BÊN A

1. Điều kiện giao dịch chung.

Ngày có hiệu lực	.../.../.....
Nơi niêm yết	Website: www.quawaco.com.vn và các điểm giao dịch của Bên A

2. Các bộ phận dịch vụ và chức năng liên quan.

Bộ phận/Chức năng	Địa chỉ	Số điện thoại	Thời gian làm việc
Trung tâm chăm sóc khách hàng - Callcenter	Số 449 Nguyễn Văn Cừ, P. Hồng Hải, Tp Hạ Long	1900545520	24 giờ/ 7 ngày
Lắp đặt mới và giải quyết các thủ tục	Trung tâm Hành chính công các địa phương		Giờ HC/ 5 ngày
Thay đổi thông tin, di chuyển, sửa chữa, kiểm định đồng hồ	XNN	...	Giờ HC/ 5 ngày
Giải quyết vi phạm Hợp đồng, xâm phạm hệ thống cấp nước	Phòng Kiểm tra - CTT Số 449 Nguyễn Văn Cừ, P. Hồng Hải, Tp Hạ Long	0203.3821985	Giờ HC/ 5 ngày

PHỤ LỤC 2 CÁC THÔNG TIN CỦA BÊN B

3. Mục đích sử dụng.

Lần đăng ký	Ngày	Mục đích sử dụng
Đăng ký lần đầu		
Thay đổi lần 1		
Thay đổi lần 2		

4. Thông tin đồng hồ đo nước.

Lần lắp đặt	Ngày	Loại	Cấp	Cỡ	Số hiệu
Lắp đặt lần đầu					
Thay lần ...					

ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG
DỊCH VỤ CẤP NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH QUẢNG NINH
(Kèm theo hợp đồng dịch vụ cấp nước)

Căn cứ Bộ luật Dân sự số 91/2015/QH13 của Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và các văn bản pháp luật hiện hành có liên quan; Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12;

Căn cứ Nghị định số 117/2007/NĐ-CP ngày 11/7/2007 của Chính phủ về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước sạch;

Căn cứ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Căn cứ vào các quy định của Nhà nước, UBND Tỉnh Quảng Ninh và Công ty cổ phần nước sạch Quảng Ninh trong sản xuất, quản lý và cung cấp nước sạch.

Điều kiện giao dịch chung dịch vụ cấp nước là các điều khoản chung trong việc cung cấp, sử dụng dịch vụ cấp nước của Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh là một phần không thể tách rời của Hợp đồng dịch vụ cấp nước được ký kết giữa Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh (gọi tắt là Bên A) và Khách hàng sử dụng dịch vụ cấp nước (gọi tắt là Bên B).

Bằng việc đồng ý và ký hợp đồng dịch vụ cấp nước với Công ty Cổ phần nước sạch Quảng Ninh, Khách hàng đã tìm hiểu kỹ và cam kết tuân thủ Điều kiện giao dịch chung với các nội dung sau:

1. THÔNG TIN CHUNG CỦA CÁC BÊN

*** BÊN A**

Tên doanh nghiệp: CÔNG TY CỔ PHẦN NƯỚC SẠCH QUẢNG NINH

Mã số doanh nghiệp: 5700100104

Tài khoản: 111000010511 tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Quảng Ninh.

Trụ sở: Số 449 đường Nguyễn Văn Cừ, Phường Hồng Hải, TP Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh.

Điện thoại: 0203 3835733

Fax: 0203 3835796

Website: www.quawaco.com.vn

Email: nuocsachqn@gmail.com

Người đại diện theo pháp luật: Chủ tịch Hội đồng quản trị.

*** BÊN B**

- Tên khách hàng:

.....

- Mã số doanh nghiệp/Định danh cá nhân/:

- Điện thoại:Fax:

- Tài khoản:Tại ngân hàng.....

- Đại diện là Ông (Bà):

Theo giấy ủy quyền sốNgày:.....

2. MÔ TẢ DỊCH VỤ.

2.1. Dịch vụ cấp nước.

Bên A bán nước sạch cho Bên B thông qua sơ đồ hệ thống cấp nước đã được phê duyệt về cấp nước giữa hai bên và đồng hồ đo đếm nước lắp đặt ngoài nhà. Khối lượng nước hàng tháng được xác định theo chỉ số đồng hồ.

2.2. Phạm vi cung cấp.

Các vùng phục vụ cấp nước của Bên A trên địa bàn toàn tỉnh Quảng Ninh.

2.3. Chất lượng dịch vụ cấp nước.

2.3.1. Chất lượng nước.

Chất lượng nước sạch do Bên A cung cấp đảm bảo theo quy chuẩn quốc gia về nước sạch sinh hoạt, phù hợp với khả năng cung cấp của hệ thống cấp nước hiện hữu.

Khi có sự cố hoặc phản ánh của Bên B về chất lượng nước sạch được cung cấp, Bên A có trách nhiệm kiểm tra và xử lý kịp thời các vấn đề có liên quan đến việc cung cấp nước và sử dụng nước, xử lý sự cố, khôi phục việc cấp nước.

2.3.2. Thời gian cấp nước.

Bên A đảm bảo cung cấp nước sạch cho Bên B theo lịch cấp nước từng khu vực đáp ứng nhu cầu sử dụng nước của Bên B.

2.3.3. Áp lực nước.

Áp lực nước cấp trên mạng lưới cấp nước chính tối thiểu là 1,0 bar (tương đương từ 10 mét cột nước trở lên) và đến điểm đầu nối của Bên B tối thiểu là 0,5 bar (tương đương 5 mét cột nước trở lên).

2.4. Các dịch vụ kèm theo.

2.4.1. Đầu nối và lắp đặt đồng hồ đo nước.

2.4.2. Di chuyển, thay thế đồng hồ đo nước.

2.4.3. Sửa chữa, thay thế đường ống, phụ tùng, thiết bị cấp nước.

2.4.4. Kiểm định đồng hồ đo nước.

3. ĐIỀU KIỆN, TRÌNH TỰ, THỦ TỤC CUNG CẤP DỊCH VỤ.

3.1. Điều kiện cung cấp dịch vụ.

3.1.1. Bên B là chủ sở hữu (i); người quản lý, sử dụng đối với nhà, đất, bất động sản khác tại địa chỉ sử dụng dịch vụ (ii); được sự đồng ý của chủ sở hữu, người quản lý, sử dụng hợp pháp của bất động sản đó (iii); hoặc có điểm sử dụng nước hợp pháp khác.

3.1.2. Bên B không thuộc các trường hợp không được cấp nước do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền yêu cầu theo quy định của pháp luật.

3.2. Trình tự, thủ tục cung cấp dịch vụ.

Trình tự, thủ tục giải quyết yêu cầu cung cấp dịch vụ của Bên B được thực hiện theo các quy định, quy trình do Bên A ban hành phù hợp quy định của pháp luật.

4. HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC.

4.1. Hợp đồng dịch vụ cấp nước.

Trường hợp Bên B mua nước để sử dụng trực tiếp theo chất lượng dịch vụ của Bên A tại điều kiện giao dịch chung này, hai Bên ký hợp đồng dịch vụ cấp nước theo mẫu đã được chấp nhận đăng ký theo quy định của pháp luật tại Sở Công thương tỉnh Quảng Ninh.

4.2. Bảo đảm thực hiện hợp đồng dịch vụ cấp nước.

4.2.1. Đối với những khách hàng sử dụng dịch vụ cấp nước thường xuyên thì khách hàng thực hiện đầy đủ các quyền và nghĩa theo quy định tại Mục 10 của Điều kiện giao dịch chung này.

4.2.2. Hai bên thỏa thuận áp dụng biện pháp đảm bảo thực hiện hợp đồng trong các trường hợp:

- Bên B có lượng nước sử dụng bình quân từ 1.000m³/tháng trở lên.
- Bên B chỉ yêu cầu sử dụng dịch vụ trong một thời hạn.
- Bên B là người thuê địa điểm sử dụng dịch vụ.
- Bên B là nhà thầu sử dụng dịch vụ trong thời gian thực hiện dự án.
- Địa điểm sử dụng dịch vụ của Bên B nằm trong khu vực sẽ được thu hồi để thực hiện các dự án theo các quy hoạch đã được công bố và còn hiệu lực.

Biện pháp, hình thức, hiệu lực, quyền và nghĩa vụ trong việc bảo đảm hợp đồng do các bên thỏa thuận; giá trị bảo đảm tối thiểu tương đương 30 ngày tiền nước tính trên lượng nước sử dụng trung bình đăng ký và giá nước áp dụng (tức là đơn vị sử dụng nước cần đặt cọc tiền trước khi sử dụng nước của Bên A tương ứng với lượng nước dự kiến sử dụng trong khoảng thời gian 30 ngày của Bên B).

4.2.3. Bên A được từ chối cấp nước trong trường hợp Bên B không thực hiện hoặc không duy trì biện pháp bảo đảm thực hiện hợp đồng đã thỏa thuận.

5. GIÁ DỊCH VỤ.

5.1. Giá nước sạch.

5.1.1. Giá nước sạch tính theo đơn vị tiền Đồng Việt Nam/mét khối (đ/m³), được xây dựng theo nguyên tắc nước sử dụng cho từng mục đích khác nhau có biểu giá do UBND tỉnh Quảng Ninh phê duyệt cụ thể cho từng mục đích và từng thời điểm.

5.1.2. Bên B căn cứ các quy định, hướng dẫn về giá nước sạch của Bên A, có trách nhiệm đăng ký hoặc thông báo mục đích sử dụng nước cho Bên A để tính giá nước phù hợp.

5.2. Điều chỉnh giá nước sạch

5.2.1. Khi cơ quan Nhà nước có thẩm quyền phê duyệt điều chỉnh giá nước sạch của Bên A, Bên A thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng, đồng thời niêm yết tại các điểm thu tiền nước để Bên B biết và thực hiện. Hai Bên sẽ áp dụng ngay khi giá mới có hiệu lực.

5.2.2. Khi có thay đổi mục đích sử dụng nước hoặc thay đổi (tăng/giảm) khối lượng/tỷ lệ nước sử dụng cho các mục đích, Bên B thông báo (bằng văn bản/đến trụ sở nơi thực hiện giao dịch cấp nước của Bên A để báo về việc thay đổi mục đích sử dụng) cho Bên A để tính lại giá nước. Nếu Bên B không thông báo, Bên A được điều chỉnh giá nước theo mục đích/khối lượng/tỷ lệ nước sử dụng thực tế của Bên B và được thu thêm tiền nước chênh lệch trong thời gian Bên B đã thay đổi mục đích/khối lượng/tỷ lệ nước sử dụng (nếu có).

6. SỬ DỤNG NƯỚC

6.1. Hệ thống cấp nước sau đồng hồ đo nước của Bên B

6.1.1. Bên B chịu trách nhiệm lắp đặt các đường ống, thiết bị cấp nước và chịu các thiệt hại do rò rỉ, thất thoát sau đồng hồ đo nước trong quá trình sử dụng.

6.1.2. Hệ thống cấp nước sau đồng hồ của Bên B phải đảm bảo các điều kiện sau:

- Thiết kế, lắp đặt đảm bảo an toàn, không gây sự cố rủi ro cho thiết bị của Bên A.

- Không đấu nối chung với đường ống có nguồn nước không phải do Bên A cung cấp.
- Không sử dụng các chủng loại vật tư có thể gây nhiễm độc vào nguồn nước sạch.
- Không lắp đặt vào các vị trí có khả năng gây ô nhiễm vào nguồn nước sạch.

6.2. Sử dụng nước

Bên B chỉ sử dụng nước qua đồng hồ đo nước đã lắp đặt, không được gian lận lượng nước sử dụng bằng bất kì hình thức nào.

7. ĐO ĐẾM KHỐI LƯỢNG NƯỚC

7.1. Đồng hồ đo nước

- Đối với các hộ gia đình, chi phí mua sắm đồng hồ do Bên A đầu tư. Đối với các hộ cơ quan, chi phí mua sắm đồng hồ do Bên B tự đầu tư.
- Đồng hồ đo nước phải phù hợp tiêu chuẩn đo lường và được bảo dưỡng, kiểm định định kỳ theo quy định.

7.2. Vị trí lắp đặt đồng hồ đo nước và trách nhiệm quản lý, bảo vệ

7.2.1. Vị trí đặt đồng hồ đo nước được thống nhất giữa Bên A và Bên B đảm bảo thuận tiện cho việc lắp đặt, quản lý, bảo vệ, kiểm tra, ghi chỉ số, sửa chữa và bảo dưỡng đồng hồ.

7.2.2. Bên B có trách nhiệm bảo vệ đồng hồ đo nước, đường ống và các phụ tùng, thiết bị cấp nước trước đồng hồ. Khi phát hiện đồng hồ đo nước, đường ống và các phụ tùng, thiết bị cấp nước trước đồng hồ bị mất, hư hỏng, Bên B phải thông báo ngay cho Bên A để kiểm tra, khắc phục.

7.2.3. Bên B không được tự ý sửa chữa, thay thế, di chuyển đồng hồ đo nước, đường ống và các phụ tùng, thiết bị cấp nước trước đồng hồ. Mọi trường hợp sửa chữa, thay thế, di chuyển trước đồng hồ do Bên A thực hiện và Bên B thanh toán chi phí cho Bên A theo quy định.

7.3. Ghi chỉ số đồng hồ đo nước.

7.3.1. Bên A ghi chỉ số đồng hồ đo nước để tính tiền nước cho Bên B mỗi tháng một (01) lần, trừ trường hợp có thỏa thuận khác, và thông báo chỉ số, khối lượng nước tiêu thụ cho Bên B nếu có yêu cầu. Ngoài ra, Bên B có thể tra cứu khối lượng sử dụng nước hàng tháng trên website: www.quawaco.com.vn.

7.3.2. Lịch ghi chỉ số đồng hồ đo nước do Bên A quy định phù hợp theo từng khu vực cấp nước. Bên B có trách nhiệm khắc phục ngay các trở ngại cho việc ghi chỉ số đồng hồ đo nước của Bên A. Trường hợp Bên A không ghi được chỉ số do Bên B có trở ngại khách quan chưa thể khắc phục ngay thì có thể ghi vào ngày khác hoặc lùi lại không quá 3 ngày sau lịch ghi chỉ số đồng hồ đo nước.

7.3.3. Trường hợp đồng hồ đo nước không phản ánh đúng chỉ số do sự cố kỹ thuật hoặc lý do khách quan khác thì lượng nước sử dụng của Bên B sẽ thanh toán theo hình thức khoán, khối lượng khoán bằng một tháng cao nhất trong ba tháng liền kề trước đó có sản lượng tiêu thụ.

7.4. Thay thế, xử lý sự cố đồng hồ đo nước

7.4.1. Đồng hồ đo nước được thay thế trong các trường hợp đến hạn theo chính sách của Bên A, theo quy định của pháp luật hoặc được thay thế, sửa chữa do bị mất, hư hỏng trong quá trình sử dụng.

7.4.2. Bên B thanh toán cho Bên A toàn bộ các chi phí thay thế hoặc sửa chữa đồng hồ đo nước trong các trường hợp bị mất, hư hỏng mà không phải do lỗi kỹ thuật gây ra.

7.5. Khiếu nại về việc đo đếm khối lượng nước.

7.5.1. Khi nghi ngờ về độ chính xác của đồng hồ đo nước, Bên B có thể khiếu nại bằng văn bản đến Bên A. Trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại, Bên A có trách nhiệm giải quyết khiếu nại của Bên B theo các quy định hiện hành.

7.5.2. Bên A có quyền yêu cầu kiểm tra, kiểm định lại đồng hồ đo nước khi có dấu hiệu bị kẹt, hư hỏng, chỉ niêm phong không còn nguyên vẹn hoặc dấu hiệu không bình thường khác. Bên B phải phối hợp Bên A để kiểm định đồng hồ khi có yêu cầu.

7.5.3. Việc cấp nước trong thời gian đưa đồng hồ đo nước đi kiểm định do hai Bên thỏa thuận. Bên A được quyền tạm ngừng cấp nước nếu Bên B không phối hợp để kiểm tra, kiểm định lại đồng hồ theo thời gian đã thống nhất.

8. THANH TOÁN TIỀN NƯỚC.

8.1. Chu kỳ thanh toán

Hàng tháng Bên B thanh toán tiền nước sử dụng cho Bên A một lần bằng tiền đồng Việt Nam với tổng số tiền phải trả theo hóa đơn tiền nước.

8.2. Hóa đơn tiền nước

Hóa đơn tiền nước là hóa đơn giá trị gia tăng được lập theo quy định của pháp luật Hóa đơn tiền nước được phát hành 12 kỳ/năm. Nội dung hóa đơn gồm tiền nước, thuế giá trị gia tăng, phí bảo vệ môi trường đối với nước thải và các phí khác (nếu có).

8.3. Hình thức thanh toán

8.3.1. Bên B thanh toán tiền nước cho Bên A bằng một trong các hình thức sau:

- Thanh toán trực tiếp tại điểm thu của Bên A, thời gian thu theo thông báo của Bên A.

- Thanh toán qua dịch vụ ngân hàng.

- Các dịch vụ thanh toán có liên kết với Bên A.

8.3.2. Bên A có trách nhiệm hướng dẫn Bên B thực hiện thanh toán tiền nước theo các hình thức thanh toán đang áp dụng.

8.4. Thời hạn thanh toán

8.4.1. Trong vòng 07 ngày, kể từ ngày ghi chỉ số đồng hồ đo nước, Bên A tính tiền nước, thuế, phí theo khối lượng nước tiêu thụ trong kỳ ghi chỉ số.

8.4.2. Trong vòng 07 ngày, kể từ ngày Bên A bắt đầu thu tiền nước theo lịch, Bên B có trách nhiệm thanh toán toàn bộ số tiền nước đã sử dụng trong kỳ bằng một trong các hình thức thanh toán tại điểm 8.3.1.

8.4.3. Sau khi thanh toán, Bên B có thể xem thông tin về quá trình sử dụng nước và tải hóa đơn điện tử tại Website: www.quawaco.com.vn hoặc được Bên A đồng ý cấp hóa đơn chuyển đổi theo quy định.

9. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A

9.1. Bên A có các quyền sau:

9.1.1. Được vào kiểm tra, quản lý việc sử dụng nước và hệ thống nước của Bên B.

9.1.2. Được yêu cầu Bên B cung cấp thông tin và phối hợp để kiểm tra hệ thống cấp nước sau đồng hồ, mục đích sử dụng nước và các vấn đề khác có liên quan.

9.1.3. Được thu hồi đồng hồ đo nước, đường ống và các vật tư khác trước đồng hồ trong các trường hợp thay thế theo định kỳ, do hư hỏng, sự cố hoặc do Bên B không còn địa điểm, nhu cầu sử dụng nước, vi phạm hợp đồng dịch vụ cấp nước.

9.1.4. Không chịu trách nhiệm về chất lượng nước cấp nếu Bên B sử dụng thêm nguồn nước khác hoặc có tác động vào hệ thống cấp nước.

9.1.5. Điều chỉnh giá nước theo quy định khi khách hàng thay đổi mục đích sử dụng.

9.1.6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

9.2. Bên A có các nghĩa vụ sau:

9.2.1. Đảm bảo cấp nước cho Bên B theo chất lượng dịch vụ cấp nước tại mục 2.3 của điều kiện giao dịch chung này (trừ trường hợp có sự cố đột xuất hoặc bất khả kháng).

9.2.2. Có trách nhiệm cấp nước tại tầng trệt (G), đối với các hộ cao, xa cấp nước đến vị trí ngay sau điểm đặt đồng hồ nước.

9.2.3. Ghi số đồng hồ đủ và đúng chu kỳ hàng tháng, những ngày Lễ, Tết có thể ghi sớm hoặc muộn nhưng tối đa không quá 3 ngày.

9.2.4. Thực hiện việc tháo và mang đồng hồ đo nước hộ gia đình đi kiểm định định kỳ hoặc đột xuất tại tổ chức được chỉ định kiểm định. Trừ trường hợp đồng hồ có dấu hiệu bất thường (bị đứt chì kiểm định, đồng hồ có dấu hiệu vi phạm,...), hộ kinh doanh, dịch vụ, du lịch, xây dựng, sản xuất vật chất, hộ kiểm định bất thường thì khách hàng tự mang đồng hồ đến tổ chức được chỉ định kiểm định.

9.2.5. Phối hợp với Bên B kiểm tra khi hệ thống cấp nước có sự cố.

9.2.6. Tiếp nhận và giải quyết các vấn đề liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp của Bên B trong công tác quản lý cấp nước.

9.2.7. Thông báo hoặc niêm yết các văn bản, quy định về cung cấp, tiêu thụ nước sạch trên Website và tại các điểm giao dịch để Bên B biết.

9.2.8. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

10. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

10.1. Bên B có các quyền sau:

10.1.1. Được Bên A thông báo lịch cấp nước và đảm bảo cấp nước theo điểm 2 của Điều kiện giao dịch chung này (trừ trường hợp có sự cố đột xuất hoặc bất khả kháng).

10.1.2. Được yêu cầu Bên A kiểm tra chất lượng dịch vụ; kiểm tra tình trạng đồng hồ nước; giám sát việc ghi chỉ số đồng hồ và số tiền phải thanh toán.

10.1.3. Khiếu nại, tố cáo khi Bên A vi phạm không giải quyết đúng các điều khoản trong hợp đồng (theo trình tự quy định).

10.1.4. Các quyền khác theo quy định của Pháp luật.

10.2. Bên B có các nghĩa vụ sau:

10.2.1. Chấp hành nghiêm các quy định về bảo vệ, quản lý và sử dụng nước sạch của Nhà nước, UBND tỉnh Quảng Ninh và Bên A.

10.2.2. Quản lý hệ thống cấp nước từ điểm khởi thủy đến vòi nước sử dụng. Không tự ý: di chuyển, thay đổi hệ thống cấp nước, đồng hồ đo đếm và các chi niêm phong (khi bị mất hoặc hư hỏng Bên B sẽ chịu các chi phí sửa chữa, thay thế). Nếu phát hiện đồng hồ bị hư hỏng hoặc nghi ngờ đồng hồ chạy không chính xác, thông báo ngay cho Bên A để kiểm tra xác minh cụ thể.

10.2.3. Có bể chứa hoặc vật dụng dự trữ nước để sử dụng thường xuyên và trong trường hợp Bên A không cấp được nước do sự cố đột xuất (vỡ ống, mất điện) hoặc bất khả kháng (thiên tai: động đất, lũ lụt, sét, bão, hỏa hoạn, thảm họa thiên nhiên khác; dịch bệnh; chiến tranh; nổi loạn; phá hoại hoặc bất kỳ tình huống nào có bản chất tương tự các sự việc trên).

10.2.4. Tạo điều kiện cho Bên A kiểm tra, giải quyết các vấn đề có liên quan đến hệ thống cấp nước. Thực hiện việc mang đồng hồ đi kiểm định đối với những hộ cơ quan, hộ kiểm định đột xuất bất thường, hộ kinh doanh, dịch vụ, du lịch, xây dựng để đảm bảo tính khách quan trong quá trình thực hiện kiểm định. Đối với đồng hồ lớn hơn DN50 Bên B chịu chi phí kiểm định.

10.2.5. Thanh toán tiền nước đầy đủ, đúng thời hạn theo địa điểm đã thông báo. Trường hợp Bên B có khiếu nại đang chờ Bên A hoặc cơ quan có thẩm quyền giải quyết, Bên B vẫn phải thanh toán số tiền nước phải trả theo đúng thời hạn đã được Bên A thông báo.

10.2.6. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

11. TẠM NGỪNG, NGỪNG DỊCH VỤ VÀ SỬ DỤNG LẠI DỊCH VỤ

11.1. Tạm ngừng dịch vụ cấp nước

11.1.1. Tạm ngừng dịch vụ là việc Bên A tạm ngừng cung cấp dịch vụ đối với Bên B trong một thời gian mà không chấm dứt hợp đồng dịch vụ cấp nước và đồng thời thông báo cho Bên B biết trước thời gian tạm ngừng cấp nước.

11.1.2. Các trường hợp tạm ngừng dịch vụ.

- Khi Bên B không sử dụng nước vì những lý do hợp lý như tạm vắng, tạm dừng sản xuất, kinh doanh trong một thời gian nhất định. Bên B phải có đơn đề nghị Bên A tạm ngừng cung cấp dịch vụ và được Bên A chấp thuận (thời hạn tạm ngừng không quá 03 tháng). Nếu thời gian tạm ngừng nhiều hơn thời hạn 03 tháng Bên B phải có căn cứ chứng minh cung cấp theo đơn.

- Để Bên A thực hiện bảo dưỡng, sửa chữa, thay thế, lắp đặt theo kế hoạch. Bên A phải thông báo cho Bên B được biết về việc tạm ngừng cấp nước qua chính quyền địa phương hoặc phương tiện thông tin đại chúng.

- Để Bên A khắc phục sự cố hoặc thực hiện các hoạt động đột xuất để đảm bảo an toàn vận hành cho hệ thống cấp nước.

- Khi Bên B vi phạm hợp đồng dịch vụ cấp nước thuộc trường hợp Bên A được tạm ngừng dịch vụ.

- Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền yêu cầu Bên A phải tạm ngừng cung cấp dịch vụ cấp nước đối với Bên B theo quy định của pháp luật.

11.2. Ngừng dịch vụ cấp nước

11.2.1. Ngừng dịch vụ là việc Bên A ngừng hoàn toàn việc cung cấp dịch vụ cấp nước và chấm dứt hợp đồng dịch vụ cấp nước với Bên B.

11.2.2. Bên A đơn phương chấm dứt hợp đồng và thu hồi hệ thống thiết bị cấp nước của Bên A đầu tư, đồng thời thông báo cho Bên B biết trong các trường hợp:

- Bên B không còn nhu cầu sử dụng nước (03 tháng liên tục không phát sinh sản lượng) nhưng không có đơn đề nghị tạm ngừng dịch vụ cấp nước và không thanh toán các chi phí theo quy định, hoặc sử dụng nước sạch sai mục đích, dưới mức đã đăng ký.

- Quá thời gian tạm ngừng theo đề nghị của Bên B, nhưng Bên B không sử dụng hoặc không có đề nghị tiếp tục tạm ngừng.

- Hệ thống cấp nước của Bên A hoặc Bên B bị giải tỏa, di dời theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- Một trong hai bên không thực hiện đúng các điều khoản của hợp đồng; các nghĩa vụ đã cam kết và những quy định hiện hành khác.

11.2.3. Ngừng dịch vụ cấp nước khi hợp đồng dịch vụ cấp nước được thanh lý theo thỏa thuận của hai bên.

11.3. Sử dụng lại dịch vụ.

Hợp đồng được khôi phục hoặc ký lại sau khi vướng mắc hai bên được giải quyết. Nếu trách nhiệm thuộc Bên B, Bên B phải thanh toán toàn bộ chi phí có liên quan đến cắt, bịt và lắp đặt lại hệ thống cấp nước.

12. THAY ĐỔI THÔNG TIN THỰC HIỆN DỊCH VỤ CẤP NƯỚC.

Khi chuyển giao hệ thống cấp nước cho người khác, Bên B phải thông báo bằng văn bản cho Bên A để sang tên và đổi hợp đồng mới. Trong thời gian chưa ký lại hợp đồng thì hộ mới vẫn phải thực hiện đầy đủ các điều khoản trong hợp đồng. Hợp đồng mang đi nơi khác không có giá trị sử dụng. Nếu không thông báo thì Bên B vẫn phải thanh toán tiền nước và chịu mọi trách nhiệm về những vụ việc phát sinh sau đó.

13. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP VÀ VI PHẠM.

13.1. Khi phát sinh tranh chấp về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ cấp nước, hai bên giải quyết bằng thương lượng trên tinh thần thỏa thuận đảm bảo quyền lợi của nhau. Trường hợp tranh chấp mà hai bên không tự thương lượng giải quyết được thì một trong hai bên sẽ đưa đến tòa án giải quyết theo quy định của pháp luật. Toàn bộ chi phí về kiểm tra, xác minh và lệ phí tòa án do bên có lỗi chịu.

13.2. Các bên có trách nhiệm phát hiện, ngăn chặn và kiến nghị xử lý kịp thời những hành vi vi phạm trong hoạt động cấp nước.

13.3. Nếu xảy ra vi phạm hợp đồng thì tùy theo tính chất, mức độ của bên vi phạm để xác định mức bồi thường thiệt hại, xử phạt hoặc truy cứu trách nhiệm theo pháp luật. Cụ thể các nội dung cần bồi thường như:

- Bên A có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Bên B trong các trường hợp sau:

+ Bán nước sạch cao hơn giá quy định cho Bên B thì phải bồi thường thiệt hại cho Bên B, mức bồi thường bằng khoản tiền chênh lệch giá đã thu thừa;

+ Ghi sai chỉ số đồng hồ nước dẫn đến thu tiền nước nhiều hơn số tiền Bên B phải trả, mức bồi thường bằng khoản tiền thu thừa;

+ Tính sai hóa đơn tiền nước gây thiệt hại cho Bên B, mức bồi thường bằng khoản tiền chênh lệch giá do tính sai.

- Bên B có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Bên A trong các trường hợp sau:

+ Vi phạm các nghĩa vụ nêu tại Điểm 6 và 7 của điều kiện giao dịch chung này, gây thiệt hại cho Bên A; mức bồi thường thiệt hại theo giá trị thực tế.

+ Có các hành vi trộm cắp nước sạch dưới mọi hình thức, ngoài việc bị xử lý hành chính theo quy định của pháp luật.

14. HIỆU LỰC THI HÀNH

14.1. Điều kiện giao dịch chung này có hiệu lực sau khi Bên A đăng ký tại cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Trong quá trình thực hiện, nếu có sửa đổi, bổ sung thì các nội dung được sửa đổi, bổ sung sẽ có hiệu lực sau khi được đăng ký lại tại cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

14.2. Bên A có trách nhiệm niêm yết Điều kiện giao dịch chung tại các điểm giao dịch, trên Website, cung cấp cho Bên B khi có yêu cầu và dành thời gian thích hợp cho Bên B để đọc, nghiên cứu Điều kiện giao dịch chung trước khi ký hợp đồng dịch vụ cấp nước.

14.3. Điều kiện giao dịch chung này cũng được áp dụng đối với Bên B đã ký hợp đồng dịch vụ cấp nước với Bên A trước khi Điều kiện giao dịch chung này có hiệu lực. Bên A có trách nhiệm thông báo về việc áp dụng Điều kiện giao dịch chung và thực hiện ký lại Hợp đồng dịch vụ cấp nước phù hợp với Điều kiện giao dịch chung này nếu Bên B có yêu cầu.

