

Số: 01.2024/TB-SCT

Quảng Ninh, ngày 28 tháng 6 năm 2024

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

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; 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,

Sau khi xem xét hồ sơ mã số **000.00.09.H49-240605-0001** tiếp nhận ngày 07/6/2024 về việc đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của Công ty cổ phần nước sạch Quảng Ninh (Công ty), Sở Công Thương tỉnh Quảng Ninh thông báo:

1. Chấp nhận đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của Công ty theo pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Công ty chịu trách nhiệm về tính phù hợp của các mẫu theo hồ sơ đăng ký nêu trên với các quy định của pháp luật khác có liên quan.

2. Công ty chịu trách nhiệm tuân thủ mẫu đã được chấp nhận đăng ký; tuân thủ quy định pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định pháp luật có liên quan khi bổ sung các nội dung để trống.

3. Công ty được sử dụng các mẫu theo hồ sơ nêu trên để giao dịch với người tiêu dùng kể từ thời điểm được chấp nhận đăng ký. Trong trường hợp thay đổi nội dung của hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, đề nghị Công ty thực hiện thủ tục đăng ký lại theo đúng quy định.

4. Thông báo này không có nghĩa là chứng nhận hay đảm bảo Hợp đồng theo mẫu của đơn vị 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, Sở Công Thương Quảng Ninh có quyền và trách nhiệm yêu cầu Công ty phải sửa đổi hoặc hủy bỏ nội dung vi phạm đó.

5. Công ty chỉ được áp dụng Hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung khi đã đáp ứng đủ các điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật.

Sở Công Thương thông báo để Công ty cổ phần nước sạch Quảng Ninh biết, thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên (t/h);
- Lãnh đạo Sở (b/c);
- UBND các huyện, TX, TP (p/hợp);
- Lưu: Trung tâm PVHCC, QLTM4.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Nguyễn Hoài Thương

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc



**HỢP ĐỒNG
DỊCH VỤ CẤP NƯỚC**

Số:

GIỮA

CÔNG TY CỔ PHẦN NƯỚC SẠCH QUẢNG NINH

VÀ

KHÁCH HÀNG:

Địa chỉ:

Địa chỉ sử dụng nước:

Mã khách hàng:

Mã số thuế:

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC

Căn cứ Bộ Luật dân sự số 91/2015/QH13 của Quốc Hội nước CHXHCN Việt Nam;

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 Thông tư số 01/2008/TT-BXD ngày 02 tháng 01 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng hướng dẫn thực hiện Nghị định số 117/2007/NĐ-CP ngày 11/7/2007 của Chính phủ về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước sạch;

Các văn bản pháp luật hiện hành có liên quan;

Căn cứ khả năng cung cấp và nhu cầu sử dụng nước của các bên.

Hôm nay, ngày tháng năm chúng tôi gồm:

I. BÊN A: BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ

CÔNG TY CỔ PHẦN NƯỚC SẠCH QUẢNG NINH

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp Công ty cổ phần số: 5700100104;
Đăng ký thay đổi lần thứ: 13, ngày 01/3/2022.

Đại diện là:

Chức vụ:

Theo giấy ủy quyền số:

ngày:

Của Chủ tịch Hội đồng quản trị Công ty cổ phần Nước sạch Quảng Ninh.

Tài khoản:

Tại:

(sau đây gọi tắt là Bên A)

II. BÊN B: BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Tên khách hàng:

Mã số doanh nghiệp/Định danh cá nhân:

Điện thoại:

Tài khoản:

Tại:

Đại diện là Ông (Bà):

Chức vụ:

Theo giấy ủy quyền số:

ngày:

(sau đây gọi tắt là Bên B)

Các Bên cùng nhau thống nhất lập và ký kết Hợp đồng dịch vụ cấp nước với các nội dung sau:

Điều 1. Đối tượng của hợp đồng

1.1. Dịch vụ cấp nước

- Bên A sản xuất và cung cấp nước sạch cho Bên B thông qua mạng lưới cấp nước đến địa điểm sử dụng theo nhu cầu của Bên B. Khối lượng nước hàng tháng được xác định theo chỉ số đồng hồ được lắp đặt Bên ngoài nhà của Bên B.

- Mục đích sử dụng của Bên B: Nước sinh hoạt.

- Nhóm khách hàng theo mục đích sử dụng nước sạch:

- Trường hợp khi Bên B thay đổi mục đích sử dụng thì phải thông báo cho Bên A.

- Bên sử dụng đồng hồ đo nước: Cấp:

Cỡ:

1.2. Phạm vi cung cấp

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

Điều 2. Điều kiện chất lượng dịch vụ

2.1. Chất lượng nước

Chất lượng nước sạch do Bên A cung cấp phù hợp Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng nước sạch sử dụng cho mục đích sinh hoạt do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền ban hành.

2.2. Thời gian cấp nước

Thời gian cấp nước liên tục 24 giờ/ngày; trừ trường hợp sự cố và các khu vực cao, xa, khó cấp nước phải chạy trạm bơm tăng áp cục bộ hoặc sửa chữa mạng lưới cấp nước, Bên A có thông báo lịch cấp nước riêng cho khách hàng các khu vực này.

2.3. 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).

Điều 3. Giá và điều chỉnh giá nước sạch

3.1. Giá nước sạch

- Giá nước sạch sinh hoạt tính theo đơn vị tiền Việt Nam Đồng/mét khối (đ/m³), được xây dựng theo nguyên tắc nước sử dụng cho đối tượng nào sẽ tính giá phù hợp cho đối tượng đó theo quy định của pháp luật và quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền phê duyệt tại từng thời điểm.

- Căn cứ các quy định và hướng dẫn về giá nước sạch của Bên A, Bên B có trách nhiệm đăng ký hoặc thông báo đối tượng sử dụng nước thứ ba (nếu có) cho Bên A để tính giá nước phù hợp.

3.2. Điều chỉnh giá nước sạch

- Khi cơ quan Nhà nước có thẩm quyền phê duyệt điều chỉnh giá nước sạch sinh hoạt của Bên A, Bên A thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng, đồng thời niêm yết tại các điểm thu tiền nước và website: www.quawaco.com.vn của Bên A để Bên B biết và thực hiện. Hai Bên sẽ áp dụng khi giá mới có hiệu lực mà không cần ký phụ lục hợp đồng.

- Trường hợp Bên B mua nước của Bên A để sử dụng kết hợp các nhóm khách hàng theo mục đích sử dụng nước sạch sinh hoạt. Khi có thay đổi nhóm khách hàng sử dụng nước hoặc khối lượng/tỷ lệ nước sử dụng cho các nhóm khách hàng, trong thời gian 7 ngày Bên B thông báo bằng văn bản hoặc đến trụ sở nơi thực hiện giao dịch cấp nước của Bên A để báo về việc thay đổi để Bên A tính lại giá nước. Nếu Bên B không thông báo, thì Bên A được điều chỉnh giá nước theo nhóm khách hàng/khối lượng/tỷ lệ nước sử dụng thực tế của Bên B và được truy thu thêm tiền nước chênh lệch trong thời gian Bên B đã thay đổi (nếu có).

Điều 4. Phương thức thanh toán

4.1. 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.

4.2. 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 và phí bảo vệ môi trường đối với nước thải.

4.3. Hình thức thanh toán

4.3.1. 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 trực tiếp cho công nhân ghi số của Bên A trong trường hợp Bên B thuộc khu vực Bên A triển khai ghi – thu đồng thời.
- Thanh toán tại các cửa hàng có dịch vụ thu hộ tiền nước.
- Thanh toán qua dịch vụ ngân hàng.
- Thanh toán trực tuyến.
- Các dịch vụ thanh toán có liên kết với Bên A.

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

4.4. Thời hạn thanh toán

- Trong vòng 05 ngày kể từ ngày nhận được thông báo của Bên A, Bên B có trách nhiệm thanh toán toàn bộ số tiền nước, thuế, phí theo khối lượng nước đã tiêu thụ trong kỳ bằng một trong các hình thức thanh toán tại khoản 4.3.1.

- 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 đề nghị Bên A cấp hóa đơn chuyển đổi theo quy định.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Bên A

5.1. Bên A có các quyền sau:

5.1.1. Được vào khu vực quản lý của Bên B để ghi chỉ số, kiểm tra, bảo dưỡng, sửa chữa và thay thế mới (thiết bị cấp nước trước và sau đồng hồ, cụm đồng hồ đo nước, đường ống cấp nước).

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

5.1.3. Được thu hồi đồng hồ đo nước, đường ống và các vật tư khác trước đồng hồ (do Bên A đầu tư) 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.

5.1.4. Bên A được tạm ngừng cấp nước đối với Bên B trong trường hợp sản lượng tiêu thụ của Bên B tăng đột biến do sự cố hệ thống cấp nước sau đồng hồ của Bên B mà Bên B không đồng thuận thanh toán tiền nước.

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

5.2. Bên A có các nghĩa vụ sau:

5.2.1. Đảm bảo cấp nước cho Bên B theo chất lượng dịch vụ cấp nước tại Điều 2 của hợp đồng này trừ trường hợp có 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).

5.2.2. Có trách nhiệm đảm bảo chất lượng dịch vụ cấp nước (chất lượng nước, thời gian cấp nước, áp lực nước) theo quy định tại Điều 2 của hợp đồng này.

5.2.3. Ghi chỉ số đồng hồ nước đủ và đúng chu kỳ hàng tháng, những ngày Lễ, Tết có thể ghi sớm hoặc muộn nhưng tối đa không quá 03 ngày.

5.2.4. Có trách nhiệm tổ chức việc kiểm định thiết bị đo đếm nước theo đúng yêu cầu và thời hạn do cơ quan quản lý nhà nước về đo lường quy định.

5.2.5. Bên A thiết lập các điểm đấu nối vào mạng lưới cấp nước cho Bên B; các điểm đấu nối phải đặt ngay sát chỉ giới sử dụng đất hoặc chân tường rào công

trình của khách hàng sử dụng nước trong điều kiện cho phép. Trường hợp điểm đầu nối của Bên B ở quá xa đường ống phân phối và nằm ngoài 6m thì hai Bên sẽ thỏa thuận nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của hai bên theo quy định.

5.2.6. Bên A có trách nhiệm bảo vệ đồng hồ nước lắp đặt ở ngoài khu vực quản lý của Bên B.

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

5.2.8. 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.

5.2.9. 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.

5.2.10. Tiếp nhận và có biện pháp giải quyết kịp thời khi Bên B thông báo, thắc mắc, khiếu nại các sự cố về chất lượng nước, áp lực nước hoặc đồng hồ đo nước; Bên A có trách nhiệm tiếp nhận các ý kiến phản ánh, khiếu nại, tố cáo của khách hàng sử dụng nước về các sự cố, chất lượng dịch vụ, hành vi phá hoại, tiêu cực có liên quan đến hoạt động cấp nước trên địa bàn.

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

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của Bên B

6.1. Bên B có các quyền sau:

6.1.1. Bên B có quyền yêu cầu Bên A xem xét lại số tiền nước phải thanh toán. Khi nhận được yêu cầu của Bên B, Bên A có trách nhiệm giải quyết trong thời hạn 15 ngày làm việc. Trường hợp không đồng ý với cách giải quyết của Bên A, Bên B có thể đề nghị cơ quan, tổ chức có thẩm quyền tổ chức việc hòa giải. Trong trường hợp không đề nghị hòa giải hoặc hòa giải không thành, Bên B có quyền khởi kiện tại tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự. Trong thời gian chờ giải quyết, Bên B vẫn phải thanh toán tiền nước và Bên A không được ngừng dịch vụ cấp nước.

6.1.2. Được Bên A thông báo lịch cấp nước đối với các khu vực cao, xa, khó cấp nước phải chạy trạm bơm tăng áp cục bộ theo khoản 2.2 của hợp đồng này trừ trường hợp có sự cố hệ thống cấp nước đột xuất hoặc bất khả kháng.

6.1.3. 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.

- Khi có nghi ngờ đồng hồ đo đếm nước không chính xác (bất thường), Bên B có quyền yêu cầu Bên A kiểm định. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ khi nhận được yêu cầu của bên B, Bên A phải kiểm định cho Bên B. Trường hợp không đồng ý với kết quả kiểm định, Bên B có quyền yêu cầu Chi cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng Quảng Ninh tổ chức kiểm định độc lập. Trường hợp tổ chức kiểm định độc lập xác định thiết bị đo đếm nước hoạt động theo đúng

Tiêu chuẩn Việt Nam thì Bên B phải trả phí kiểm định; Trường hợp tổ chức kiểm định độc lập xác định thiết bị đo đếm nước hoạt động không đúng Tiêu chuẩn Việt Nam thì Bên A phải trả phí kiểm định.

- Sau kiểm định phải sửa chữa hoặc thay thế thiết bị đo đếm nước nếu nguyên nhân khách quan (kẹt do cặn, mòn trục đỡ cánh quạt, mòn bánh răng,...) Bên A phải chịu chi phí sửa chữa, thay thế thiết bị đo đếm nước. Nguyên nhân chủ quan (do bị đập phá, cắt cánh quạt, chọc que đồng hồ,...) chi phí sửa chữa, thay thế thiết bị đo đếm nước do Bên B chi trả.

6.1.4. Được bồi thường thiệt hại do Bên A gây ra theo quy định của pháp luật.

6.1.5. Yêu cầu Bên A kịp thời khôi phục việc cấp nước khi có sự cố.

6.1.6. Khiếu nại, tố cáo các hành vi vi phạm pháp luật về cấp nước của Bên A và các Bên có liên quan.

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

6.2. Bên B có các nghĩa vụ sau:

6.2.1. 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.

6.2.2. Bên B có trách nhiệm bảo vệ đồng hồ nước lắp đặt trong khu vực quản lý của mình, có trách nhiệm quản lý đồng hồ đo nước tại điểm đầu nối và thông báo kịp thời cho Bên A khi phát hiện đồng hồ nước bị mất hoặc bị hỏng.

6.2.3. Có bể chứa hoặc vật dụng dự trữ nước để đảm bảo sử dụng thường xuyên và trong trường hợp Bên A không cấp được nước do sự cố hệ thống cấp nước đột xuất hoặc bất khả kháng.

6.2.4. Tạo điều kiện cho Bên A kiểm tra, giải quyết các vấn đề có liên quan đến hệ thống cấp nước.

6.2.5. Thanh toán tiền nước đầy đủ, đúng thời hạn theo địa điểm đã thông báo.

6.2.6. Khi Bên B có nhu cầu bán, chuyển nhượng quyền sử dụng nhà đất, Bên B phải thực hiện thanh lý hợp đồng dịch vụ cấp nước với Bên A hoặc thay đổi tên thông tin thực hiện dịch vụ cấp nước cho Bên mua, nhận chuyển nhượng nhà đất.

6.2.7. Bên B có trách nhiệm phối hợp với Bên A để giải quyết các sự việc liên quan đến dịch vụ cấp nước (áp dụng biểu giá, sản lượng,...) đảm bảo theo đúng quy định của hợp đồng này và quy định của Nhà nước.

6.2.8. Khi có sự cố ảnh hưởng đến chất lượng nước cấp cho Bên B, Bên B thông báo ngay cho Bên A theo số hotline 1900 545 520 để được hỗ trợ và kịp thời khắc phục, xử lý sự cố.

6.2.9. Tôn trọng, hỗ trợ và phối hợp Bên A trong các giao dịch giữa hai Bên.

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

Điều 7. Sửa đổi hợp đồng

7.1. Thay đổi tên khách hàng sử dụng dịch vụ cấp nước

7.1.1. Tên của khách hàng sử dụng dịch vụ cấp nước thay đổi trong các trường hợp sau:

- Bên thứ ba (tổ chức, cá nhân, hộ gia đình) tiếp nhận quyền sử dụng dịch vụ cấp nước do được chuyển nhượng, tặng, cho, thừa kế nhà, đất hoặc bất động sản khác từ Bên B.

- Bên thứ ba thuê nhà, đất hoặc bất động sản khác tại nơi sử dụng dịch vụ cấp nước của Bên B và được Bên B đồng ý chuyển nhượng quyền sử dụng dịch vụ cấp nước.

- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

7.1.2. Bên tiếp nhận sử dụng dịch vụ cấp nước của Bên B phải làm thủ tục thay đổi tên trong hợp đồng dịch vụ cấp nước với Bên A trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày tiếp nhận. Trường hợp Bên B chuyển đổi tên cho bên thứ ba mà không làm thủ tục thông báo cho Bên A theo quy định, thì Bên B phải chịu mọi trách nhiệm về thanh toán tiền nước và những vụ việc phát sinh sau đó.

7.1.3. Trình tự, thủ tục thay đổi tên trong hợp đồng dịch vụ cấp nước thực hiện theo các quy trình, quy định của do Bên A ban hành.

7.2. Thay đổi các thông tin khác của Bên B

7.2.1 Khi có sự thay đổi các thông tin đã ghi trong hợp đồng dịch vụ cấp nước hoặc liên quan đến việc thực hiện hợp đồng và thanh toán tiền nước, Bên B phải thông báo cho Bên A bằng văn bản để điều chỉnh.

7.2.2. Trường hợp có thay đổi thông tin mà Bên B không thông báo cho Bên A để điều chỉnh kịp thời thì Bên B phải chịu trách nhiệm về các vấn đề phát sinh do việc sai lệch các thông tin liên quan.

7.2.3. Bên A cam kết bảo đảm bí mật thông tin của Bên B theo quy định của pháp luật.

7.3. Thay đổi các thông tin của Bên A

Trường hợp Bên A có thay đổi thông tin được ghi tại Mục I của hợp đồng này thì bên A phải thông báo kịp thời cho Bên B. Trường hợp có thay đổi thông tin mà Bên A không thông báo cho Bên B kịp thời thì Bên A phải chịu trách nhiệm về các vấn đề phát sinh do việc sai lệch các thông tin liên quan.

Điều 8. Điều kiện, trình tự, thủ tục cung cấp dịch vụ

8.1. Điều kiện cung cấp dịch vụ

8.1.1. Bên B là chủ sở hữu; người quản lý, sử dụng đối với nhà, đất, bất động sản khác tại địa chỉ sử dụng dịch vụ; được sự đồng ý của chủ sở hữu, người

quản lý, sử dụng hợp pháp của bất động sản đó.

8.1.2. 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.

8.2. 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 trình, quy định do Bên A ban hành phù hợp quy định của pháp luật.

Điều 9. Hợp đồng dịch vụ cấp nước

9.1. Hợp đồng dịch vụ cấp nước

Bên B mua nước để sử dụng cho sinh hoạt trực tiếp theo chất lượng dịch vụ của Bên A tại hợp đồng này, hai Bên ký hợp đồng dịch vụ cấp nước theo Hợp đồng mẫu đã được Sở Công thương tỉnh Quảng Ninh chấp nhận.

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

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

- Bên B không chứng minh được sự ổn định của việc sử dụng nước.
- Bên B không có hồ sơ, giấy tờ hợp lệ nhưng có nhu cầu lắp đặt hệ thống cấp nước.
- Bên B chỉ yêu cầu sử dụng dịch vụ trong một thời hạn là 24 tháng.
- 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 công trình, dự án.
- Bên B là chủ đầu tư có nhu cầu đấu nối khởi thủy để sử dụng nước trong thời gian chờ bàn giao công trình, dự án.
- Địa điểm sử dụng dịch vụ của Bên B nằm trong khu vực sẽ được thu hồi để thực hiện các quy hoạch đã được công bố và còn hiệu lực.

9.2.2. Biện pháp, hình thức, hiệu lực, quyền và nghĩa vụ trong việc áp dụng bảo đảm thực hiện hợp đồng do các Bên thỏa thuận; giá trị bảo đảm hợp đồng tối thiểu tương đương 30 ngày tiền nước tính trên lượng nước đăng ký hoặc theo quy mô của công trình, dự án và giá nước áp dụng theo đối tượng được quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền (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 hoặc theo quy mô của công trình, dự án).

9.2.3. 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.

9.2.4. Đối với những khách hàng sử dụng dịch vụ cấp nước thường xuyên thì thực hiện đầy đủ các quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Điều 6 của hợp đồng này.

Điều 10. Quản lý hệ thống cấp nước, sử dụng nước

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

10.1.1. 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.

10.1.2. 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, thiết bị có thể gây nhiễm độc vào nguồn nước sạch do Bên A cấp (khuyến cáo nên sử dụng các vật tư, thiết bị đồng bộ với hệ thống cấp nước của Bên A).

- Không lắp đặt vào các vị trí có khả năng gây ô nhiễm vào nguồn nước sạch.

- Nếu hệ thống cấp nước nội bộ của Bên B có lắp đặt các thiết bị lọc (bình lọc), Bên A sẽ không chịu trách nhiệm đảm bảo chất lượng dịch vụ cấp nước phía sau các thiết bị lọc (chất lượng nước, thời gian cấp nước, áp lực nước) theo quy định tại Điều 2 của hợp đồng này.

10.2. Sử dụng nước

10.2.1. 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.

10.2.2. Trường hợp Bên B sửa chữa, xây dựng cải tạo nhà dẫn đến 01 điểm sử dụng nước có từ 02 đồng hồ trở lên, Bên A có quyền cắt bịt các đồng hồ để đảm bảo Bên B chỉ sử dụng 01 đồng hồ đo nước cho 01 điểm sử dụng.

10.2.3. Trường hợp Bên B mua nước của Bên A để sử dụng kết hợp các nhóm khách hàng theo mục đích sử dụng nước sạch, thì đơn giá áp dụng cho từng nhóm sẽ theo thỏa thuận giữa 02 bên (tối đa tính theo mức 4m³/người/tháng cho nhóm sinh hoạt).

Điều 11. Đo đếm khối lượng nước

11.1. Đồng hồ đo nước

- Đối với khách hàng cá nhân, hộ gia đình (có đầy đủ hồ sơ hợp lệ) chi phí mua sắm đồng hồ do Bên A đầu tư. Đối với khách hàng là cá nhân, hộ gia đình không chứng minh được việc sử dụng nước ổn định (chỉ có giấy xác nhận tạm trú, giấy xác nhận của UBND phường/xã về nhà đất...) chi phí mua sắm đồng hồ do Bên A đầu tư nhưng Bên B sẽ đặt cọc số tiền cho từng nhóm khách hàng theo mục đích sử dụng nước sạch hoặc theo thỏa thuận. Số tiền đặt cọc này sẽ được

hoàn trả cho Bên B sau thời gian 05 năm sử dụng nước. Đối với khách hàng là cá nhân, hộ gia đình (không có đầy đủ hồ sơ hợp lệ, không chứng minh được việc sử dụng nước lâu dài) hoặc khách hàng dùng nước có thời gian dưới 03 năm; cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp chi phí mua sắm đồng hồ do Bên B tự đầu tư; Bên A có trách nhiệm lắp đặt toàn bộ các thiết bị đo đếm và thiết bị phụ trợ khác cho bên B, trừ trường hợp điểm đầu nối của Bên B ở quá xa đường ống phân phối và nằm ngoài 6m thì hai Bên sẽ thỏa thuận nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của hai bên theo quy định.

- Mỗi 01 hệ thống cấp nước riêng biệt chỉ lắp 01 đồng hồ đo nước.

- Đồng hồ đo nước phải phù hợp tiêu chuẩn đo lường và có giấy chứng nhận kiểm định, đảm bảo an toàn, phù hợp với điều kiện sử dụng và được bảo dưỡng, kiểm định định kỳ theo quy định (Bên B nên sử dụng các chủng loại đồng hồ theo khuyến cáo của Bên A).

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

11.2.1. 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.

11.2.2. 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 trong 24h.

11.2.3. Trường hợp Bên B có nhu cầu sửa chữa, thay thế, di chuyển đồng hồ đo nước, đường ống và các phụ tùng, thiết bị cấp nước trước đồng hồ thì phải có thông báo cho Bên A. Bên A bố trí người thực hiện theo đề nghị của Bên B, Bên B phải thanh toán chi phí cho Bên A các khoản thay thế, di chuyển đồng hồ đo nước, đường ống và các phụ tùng, thiết bị cấp nước, kiểm định lại đồng hồ đo nước theo quy định.

11.3. Ghi chỉ số đồng hồ đo nước

11.3.1. Bên A ghi chỉ số đồng hồ đo nước để tính tiền nước cho Bên B mỗi tháng một (01) lần và thông báo chỉ số, khối lượng nước tiêu thụ cho Bên B. Bên B có thể tra cứu khối lượng sử dụng nước hàng tháng trên website: www.quawaco.com.vn; Zalo OA; App CSKH.

11.3.2. 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 (không quá 3 ngày sau lịch ghi chỉ số).

11.3.3. Trường hợp đồng hồ đo nước không phản ánh đúng chỉ số do sự cố kỹ thuật do khách quan tác động đến đồng hồ làm sai lệch chỉ số thì lượng nước sử dụng của Bên B tính theo lượng nước sử dụng bằng một tháng cao nhất trong vòng 06 tháng ổn định liền kề trước khi có sự cố.

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

11.4.1. Đồng hồ đo nước được thay thế trong trường hợp đến hạn kiểm định theo quy định của Nhà nước hoặc được thay thế, sửa chữa do bị mất, hư hỏng trong quá trình sử dụng.

11.4.2. Trường hợp đồng hồ bị sự cố nguyên nhân do khách quan (kẹt do cặn, mòn trục đỡ cánh quạt, mòn bánh răng,...) Bên A chịu chi phí sửa chữa, thay thế thiết bị đo nước. Nguyên nhân do chủ quan (do bị đập phá, cắt cánh quạt, chọc que đồng hồ,...) chi phí sửa chữa, thay thế thiết bị đo nước do Bên B chi trả.

11.4.3. 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 do Bên B gây ra hoặc do Bên B yêu cầu thay thế, sửa chữa, mà không phải do lỗi kỹ thuật.

11.5. Khiếu nại về việc đo đếm khối lượng nước

11.5.1. 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 07 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.

11.5.2. Bên A có quyền yêu cầu kiểm tra, kiểm định lại đồng hồ đo nước khi có dấu hiệu không đảm bảo đo đếm, sự cố (mờ, kẹt, hư hỏng), hoạt động không ổn định, không đọc được chỉ số, mặt số, kim chỉ, nhãn hiệu, số chế tạo, chì niêm phong không còn nguyên vẹn hoặc dấu hiệu không bình thường khác. Bên B phải phối hợp Bên A để kiểm tra, kiểm định đồng hồ khi có yêu cầu.

11.5.3. 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.

Điều 12. Tạm ngừng, ngừng dịch vụ và sử dụng lại dịch vụ

12.1. Tạm ngừng dịch vụ cấp nước

12.1.1. 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.

12.1.2. Các trường hợp tạm ngừng dịch vụ.

- Khi Bên B tạm ngừng sử dụng nước liên tục từ 01 tháng trở lên, có thông báo và yêu cầu Bên A tạm ngừng cung cấp dịch vụ. Nếu thời gian tạm ngừng

nhiều hơn thời hạn 03 tháng Bên B phải có căn cứ chứng minh cung cấp theo đơn đề nghị.

- Khi Bên B không sử dụng nước liên tục từ 01 tháng mà không thông báo cho Bên A.

- 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, trên các trang Fanpage của Công ty.

- 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, không phối hợp với Bên A để giải quyết các vướng mắc trong quá trình sử dụng nước, Bên A được tạm ngừng dịch vụ.

- Sau 02 lần thông báo và sau ngày cuối cùng của tháng, khi Bên A đã thực hiện đốc thu tiền nước (bằng một trong các hình thức thông báo dù không nhận được phản hồi từ Bên B), nhưng Bên B vẫn không thực hiện nghĩa vụ thanh toán thì Bên A tạm ngừng dịch vụ cấp nước.

- 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.

12.2. Ngừng dịch vụ cấp nước

12.2.1. 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.

12.2.2. Các trường hợp ngừng dịch vụ:

- Bên B yêu cầu chấm dứt hợp đồng dịch vụ cấp nước khi không còn nhu cầu sử dụng nước.

- Khi Bên B đã tạm ngừng sử dụng dịch vụ cấp nước từ 03 tháng trở lên, đồng thời không thông báo cho Bên A hoặc không có căn cứ chứng minh việc sử dụng lại dịch vụ.

- Bên A có thể ngừng dịch vụ cấp nước từ điểm đầu nối nếu Bên B không thực hiện nghĩa vụ thanh toán tiền nước, vi phạm các quy định của Hợp đồng dịch vụ cấp nước sau 5 tuần kể từ khi có thông báo đến khách hàng sử dụng nước về việc ngừng dịch vụ cấp nước.

- 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.

- Nếu Bên B không thực hiện nghĩa vụ thanh toán do có lý do khách quan đã được thông báo trước cho Bên A về những lý do trên thì việc ngừng dịch vụ cấp nước sẽ được thực hiện sau 10 tuần kể từ khi có thông báo về việc ngừng dịch vụ cấp nước.

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

12.3. Sử dụng lại dịch vụ.

12.3.1. Sử dụng lại dịch vụ trong trường hợp tạm ngừng dịch vụ.

Bên A đã tạm ngừng dịch vụ nước do đề xuất của Bên B và nguyên nhân từ Bên B, khi Bên B có nhu cầu sử dụng nước trở lại phải có đề nghị bằng văn bản gửi Bên A, và Bên B thanh toán các chi phí để khôi phục đầu nối, kiểm định lại đồng hồ đo nước theo quy định.

12.3.2. Sử dụng lại dịch vụ trong trường hợp ngừng dịch vụ.

- Trường hợp Bên A đã ngừng dịch vụ, hợp đồng dịch vụ cấp nước đã chấm dứt theo quy định tại điều 12.2.2 của Hợp đồng này (trừ trường hợp ngừng dịch vụ do: 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). Nếu Bên B có nhu cầu sử dụng nước trở lại thì phải giải quyết các tồn tại của hợp đồng cũ với Bên A và làm thủ tục để đầu nối, lắp đặt đồng hồ đo nước (phải thanh toán 100% chi phí), ký hợp đồng dịch vụ cấp nước mới.

- Trình tự, thủ tục đầu nối, lắp đặt đồng hồ đo nước và ký hợp đồng dịch vụ cấp nước mới theo quy trình, quy định do Bên A ban hành.

Điều 13. Các trường hợp vi phạm hợp đồng

13.1. Đối với Bên A

13.1.1 Cung cấp nước không đảm bảo chất lượng theo quy định gây hậu quả nghiêm trọng đến sức khỏe người sử dụng.

13.1.2. 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.

13.1.3. 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.

13.1.4. Ghi sai chỉ số đồng hồ, tính sai lượng nước tiêu thụ của Bên B do cố ý để gian lận tiền nước.

13.1.5. 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.

13.1.6. Không kiểm tra, giải quyết các kiến nghị, khiếu nại của Bên B theo quy định mà không thuộc trường hợp bất khả kháng, gây thiệt hại đối với Bên B.

13.1.7. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

13.2. Đối với Bên B

13.2.1. Thanh toán tiền nước không đúng thời hạn quy định tại Hợp đồng này.

13.2.2. Sử dụng nước không đúng mục đích đã đăng ký.

13.2.3. Cho, bán lại nước bằng cách đấu 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.

13.2.4. Cố ý làm hư hỏng, mất đồng hồ đo nước, đường ống và các phụ tùng liên quan trước đồng hồ.

13.2.5. Tự ý di chuyển, sửa chữa, thay thế đối với đồng hồ đo nước, đường ống và các phụ tùng liên quan cụm đồng hồ.

13.2.6. 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 trước, sau đồng hồ, kiểm tra nhân khẩu sử dụng và các vi phạm quy định khác tại Hợp đồng này và quy định của pháp luật.

13.2.7. Gian lận khối lượng nước sử dụng bằng các hình thức đấu 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.

13.2.8. Tác động nhằm vô hiệu các biện pháp tạm ngừng dịch vụ cấp nước của Bên A đang thực hiện đối với Bên B.

13.2.9. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 14. Chấm dứt hợp đồng

14.1. Hợp đồng này chấm dứt khi phát sinh một trong các trường hợp sau:

- Bên B là pháp nhân bị giải thể, phá sản hoặc cá nhân bị chết.

- Chấm dứt theo thỏa thuận của các Bên hoặc theo quy định của pháp luật.

14.2. Khi phát sinh một trong các trường hợp nêu tại điều 14.1 này, Bên A sẽ ngừng cấp nước và ghi xác nhận chỉ số đồng hồ đo nước tại thời điểm ngừng cung cấp nước và Bên B thực hiện các nghĩa vụ theo hợp đồng (*đối với trường hợp cá nhân bị chết thì người thừa kế tiếp tục có trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng này*).

Điều 15. Trách nhiệm bồi thường và giải quyết tranh chấp

15.1. Trách nhiệm bồi thường

15.1.1. 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.

15.1.2. 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 trường hợp: Bán nước sạch cao hơn giá quy định cho Bên B; ghi sai chỉ số đồng hồ nước dẫn đến thu tiền nước nhiều hơn số tiền Bên B phải trả; tính sai hóa đơn tiền nước gây thiệt hại cho Bên B. Khi xảy ra các vi phạm trên Bên A phải hoàn trả cho bên B số tiền chênh lệch do tính sai và phải bồi thường cho Bên B khoản tiền chênh lệch do tính sai.

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

+ Vi phạm nghĩa vụ của Bên B tại khoản 6.2.2 thì Bên B có trách nhiệm chi trả các khoản phí liên quan đến việc thay thế, sửa chữa đồng hồ nước và các phụ tùng liên quan.

+ Vi phạm sử dụng nước qua đồng hồ nước tại khoản 10.2.1 thì Bên B phải thanh toán tiền nước bằng (sản lượng nước trung bình khách hàng đã sử dụng trong thời gian 03 năm trước thời gian vi phạm, nhân với số tháng vi phạm, trừ đi sản lượng đã thanh toán theo hóa đơn) nhân đơn giá thực tế tại thời điểm phát hiện vi phạm, nhân 02 lần (thời gian vi phạm được xác định bằng biên bản giữa hai Bên và có sự chứng kiến của Bên thứ ba). Trong trường hợp hộ khách hàng vi phạm sử dụng nước qua đồng hồ nước có sản lượng tiêu thụ thấp, không phù hợp với thực tế sử dụng thì tính sản lượng tiêu thụ tính theo định mức 4m³/người/tháng (tính theo Bộ Tiêu chuẩn TCVN 13606:2023 là 1 người sử dụng 130 đến 150 lít/người/ngày tương đương 4m³/người/tháng).

+ Có các hành vi trộm cắp nước sạch dưới mọi hình thức, ngoài việc phải bồi thường lượng nước đã lấy trộm còn bị xử lý hành chính theo quy định của pháp luật.

15.2. Giải quyết tranh chấp

Khi phát sinh tranh chấp về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ cấp nước, hai Bên căn cứ hợp đồng dịch vụ cấp nước và các quy định của pháp luật 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 các Bên có quyền khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc khởi kiện tại Tòa án của Việt Nam có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Hiệu lực thi hành

16.1. Hợp đồng này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Nếu trong thời gian thực hiện hợp đồng một trong hai Bên có nhu cầu thay đổi, bổ sung nội dung đã

ký trong hợp đồng thì phải thông báo cho Bên kia trước 15 ngày để cùng nhau giải quyết.

16.2. Bên A có trách nhiệm niêm yết hợp đồng 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 hợp đồng trước khi ký hợp đồng dịch vụ cấp nước.

16.3. Bên A có trách nhiệm thông báo về việc áp dụng hợp đồng và thực hiện ký lại hợp đồng dịch vụ cấp nước phù hợp nếu Bên B có yêu cầu.

16.4. Hợp đồng này được lập thành 02 bản có giá trị như nhau, mỗi Bên giữ 01 bản.

ĐẠI DIỆN BÊN B

(ký, ghi họ tên hoặc đóng dấu)

ĐẠI DIỆN BÊN A

(ký tên và đóng dấu)

