

**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:**

**Trụ sở cơ quan/ Nơi thường trú:**

**Địa chỉ sử dụng nước:**

**Mã khách hàng:**

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

**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 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 ngày 20/6/2023 của Quốc Hội nước CHXHCN Việt Nam;*

*Căn cứ Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;*

*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; Nghị định số 124/2011/NĐ-CP ngày 28/12/2011 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều 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 Quyết định số 07/2024/QĐ-TTg ngày 20/6/2024 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2008/TT-BXD ngày 02/01/2008 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**

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.

Mã số doanh nghiệp:

Tài khoản:

Tại:

Trụ sở:

Điện thoại:

(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:

Đại diện là Ông (Bà):

Chức vụ:

Theo giấy ủy quyền số:

ngày:

Tài khoản:

Tại:

Trụ sở cơ quan/nơi thường trú:

Địa chỉ sử dụng nước:

Điện thoại:

(sau đây gọi tắt là Bên B)

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

### **Điều 1. Nội dung cụ thể**

1. Hai bên thống nhất áp dụng Điều kiện giao dịch chung kèm theo hợp đồng này.

2. 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. Sản lượng nước hàng tháng được xác định theo chỉ số đồng hồ đo nước được lắp đặt tại địa chỉ sử dụng nước của Bên B.

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

- Trường hợp khi Bên B thay đổi mục đích sử dụng nước sạch thì phải thông báo cho Bên A để điều chỉnh giá nước sạch theo đúng mục đích sử dụng thực tế của Bên B.

- Bên B sử dụng đồng hồ đo nước: Cấp:

Cỡ:

3. Điều kiện giao dịch chung là một phần không thể tách rời của Hợp đồng dịch vụ cấp nước. Mọi thông tin cần thiết để thực hiện hợp đồng và các thay đổi sau này sẽ được lập Phụ lục hoặc Biên bản kèm theo hợp đồng.

4. Hai bên cam kết tuân thủ Điều kiện giao dịch chung. Trong trường hợp một Bên vi phạm trách nhiệm hoặc nghĩa vụ hoặc các vấn đề phát sinh sẽ được giải quyết dựa trên Điều kiện giao dịch chung và các quy định pháp luật hiện hành liên quan.

**Điều 2. Hiệu lực thi hành**

Hợp đồng dịch vụ cấp nước này có hiệu lực từ ngày ký và hết hiệu lực khi một trong hai Bên yêu cầu chấm dứt hợp đồng./.

**ĐẠI DIỆN BÊN B**

*(ký, ghi họ tên hoặc đóng dấu)*

**ĐẠI DIỆN BÊN A**

*(ký tên và đóng dấu)*



## **ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG** (Kèm theo Hợp đồng dịch vụ cấp nước)

Điều kiện giao dịch chung 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 và 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 (gọi tắt là Bên B).

Bằng việc đồng ý và ký Hợp đồng dịch vụ cấp nước với Bên A là Bên B đã tìm hiểu kỹ và cam kết tuân thủ Điều kiện giao dịch chung với các nội dung sau:

### **Điều 1. Thông tin, chất lượng của sản phẩm, dịch vụ**

#### **1. Phạm vi cung cấp**

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

#### **2. Chất lượng nước**

Chất lượng nước sạch do Bên A cung cấp phù hợp Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia hiện hành của Nhà nước về chất lượng nước sạch sử dụng cho mục đích sinh hoạt do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền ban hành và được điều chỉnh khi có sự thay đổi của Nhà nước.

#### **3. 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 vận hành trạm bơm tăng áp cục bộ hoặc sửa chữa, bảo dưỡng hệ thống cấp nước, Bên A có thông báo lịch cấp nước riêng cho khách hàng các khu vực này.

#### **4. 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 2. Giá, thuế, phí liên quan và điều chỉnh giá nước sạch**

#### **1. Giá nước sạch**

a) Giá nước sạch sinh hoạt tính theo đơn vị tiền Việt Nam đồng/mét khối ( $\text{đ}/\text{m}^3$ ), được xây dựng theo nguyên tắc: Nước sạch sinh hoạt được sử dụng cho nhóm khách hàng nào sẽ được tính giá phù hợp cho nhóm khách hàng đó theo quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền phê duyệt tại từng thời điểm và theo quyết định của pháp luật hiện hành.

b) 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 sạch phù hợp.

## **2. Thuế và phí**

Thuế giá trị gia tăng và phí bảo vệ môi trường đối với nước thải sinh hoạt được tính theo quy định hiện hành của Nhà nước.

## **3. Điều chỉnh giá nước sạch**

a) 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 và website: [www.quawaco.com.vn](http://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.

b) Trường hợp Bên B có thay đổi về nhóm khách hàng theo mục đích sử dụng nước sạch hoặc sử dụng kết hợp các nhóm qua 01 đồng hồ hoặc thay đổi sản lượng/tỷ lệ nước sử dụng cho các nhóm khách hàng, trong thời gian 07 ngày, Bên B thông báo bằng văn bản hoặc đến trụ sở của Bên A thông báo về việc thay đổi để Bên A tính lại giá nước sạch. Nếu Bên B không thông báo thì Bên A được điều chỉnh giá nước sạch theo nhóm khách hàng/sản 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 3. Phương thức thanh toán**

### **1. Chu kỳ thanh toán**

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

### **2. Hóa đơn tiền nước**

Hóa đơn tiền nước là hóa đơn giá trị gia tăng được lập theo quy định của pháp luật 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 sinh hoạt (nếu có).

### **3. Hình thức thanh toán**

a) Bên B thanh toán tiền nước sạch 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.

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

#### **4. Thời hạn thanh toán**

a) Trong vòng 05 ngày kể từ ngày nhận được thông báo của Bên A (qua Zalo OA hoặc ứng dụng My Quawaco hoặc bằng văn bản), Bên B có trách nhiệm thanh toán toàn bộ số tiền nước sạch, thuế, phí theo sản lượng nước tiêu thụ trong kỳ đã được Bên A thông báo và Bên B thanh toán tiền nước bằng một trong các hình thức thanh toán tại điểm a khoản 3 Điều này.

b) 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](http://www.quawaco.com.vn); ứng dụng My Quawaco hoặc đề nghị Bên A cấp hóa đơn chuyển đổi theo quy định.

#### **Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Bên A**

##### **1. Bên A có các quyền sau:**

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

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

c) Được thu hồi đồng hồ đo nước, đường ống và các phụ kiện khác trước đồng hồ (do Bên A đầu tư) trong các trường hợp: do hư hỏng, sự cố, do Bên B không còn địa điểm, nhu cầu sử dụng nước, thay thế theo định kỳ và vi phạm Hợp đồng dịch vụ cấp nước.

d) Bên A được tạm ngừng dịch vụ cấp nước đối với Bên B trong các 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 chưa đồng thuận thanh toán tiền nước; Bên B vi phạm Hợp đồng dịch vụ cấp nước hoặc không phối hợp với Bên A để giải quyết các vướng mắc liên quan đến Hợp đồng dịch vụ cấp nước đảm bảo theo đúng quy định của Điều kiện giao dịch chung và quy định hiện hành của Nhà nước.

đ) Yêu cầu kiểm tra, kiểm định lại đồng hồ đo nước trong các trường hợp: có dấu hiệu không đảm bảo đo đếm chính xác; bị sự cố (mờ, kẹt, hư hỏng); hoạt động không ổn định, không đọc được chỉ số, mặt số, kim chỉ số, nhãn hiệu, số chế tạo; chì niêm phong không còn nguyên vẹn hoặc dấu hiệu không bình thường khác.

e) Bên A có 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.

g) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

## **2. Bên A có các nghĩa vụ sau:**

a) Đảm bảo cấp nước cho Bên B theo chất lượng dịch vụ cấp nước tại khoản 1 Điều 2 của Điều kiện giao dịch chung trừ trường hợp có sự cố đột xuất (vỡ ống, mất điện) hoặc sự kiện 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).

b) Tổ chức sản xuất, cung cấp ổn định dịch vụ cấp nước cho Bên B về áp lực, lưu lượng, chất lượng nước theo Hợp đồng dịch vụ cấp nước đã ký kết.

c) Tổ chức ghi đúng chỉ số đồng hồ đo nước theo định kỳ hàng tháng và thông báo cho Bên B, những ngày Lễ, Tết có thể ghi trước hoặc sau nhưng tối đa không quá 03 ngày.

d) Tổ chức việc kiểm định đồng hồ đo nước theo đúng yêu cầu và thời hạn quy định của cơ quan quản lý Nhà nước về đo lường.

đ) 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 trong điều kiện cho phép. Trường hợp điểm đấu nối của Bên B ở quá xa đường ống phân phối và nằm ngoài phạm vi 6m tính từ khởi thủy đến cụm đồng hồ thì hai Bên sẽ thỏa thuận nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của hai Bên theo quy định của Pháp luật.

e) Bảo vệ đồng hồ đo nước lắp đặt ở ngoài khu vực quản lý của Bên B. Trường hợp điểm lắp đặt đồng hồ đo nước của Bên B ở quá xa đường ống phân phối và nằm ngoài vùng phục vụ của Bên A thì phải có sự thỏa thuận giữa hai Bên đảm bảo quyền và lợi ích của hai Bên.

g) Phối hợp với Bên B kiểm tra hệ thống cấp nước khi có sự cố sau đồng hồ.

h) Thông báo hoặc niêm yết Bộ thủ tục hành chính về lĩnh vực cấp nước trên Website: [www.quawaco.com.vn](http://www.quawaco.com.vn) và tại các trụ sở của Bên A.

i) Tiếp nhận và có biện pháp giải quyết kịp thời các ý kiến phản ánh, các vấn đề liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp của Bên B trong công tác cấp nước.

k) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.



## **Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Bên B**

### **1. Bên B có các quyền sau:**

a) Được Bên A thông báo lịch cấp nước đối với các khu vực cao, xa, khó cấp nước theo khoản 3 Điều 1 của Điều kiện giao dịch chung trừ trường hợp có sự cố hệ thống cấp nước đột xuất hoặc bất khả kháng.

b) Kiểm tra, giám sát việc ghi chỉ số đồng hồ đo nước của Bên A.

c) Yêu cầu Bên A kiểm tra chất lượng dịch vụ, tính chính xác của đồng hồ đo nước, số tiền nước phải thanh toán.

- Khi có nghi ngờ đồng hồ đo 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 và hoàn thành việc sửa chữa hoặc thay thế đồng hồ đo nước cho Bên B. Trường hợp không đồng ý với kết quả kiểm định, Bên B có quyền yêu cầu kiểm định tại tổ chức kiểm định độc lập được Ủy ban tiêu chuẩn đo lường chất lượng quốc gia chỉ định. Trường hợp tổ chức kiểm định độc lập xác định đồng hồ đo nước hoạt động theo đúng Tiêu chuẩn Việt Nam thì Bên B phải trả phí kiểm định và thanh toán sản lượng tiêu thụ qua đồng hồ. Trường hợp tổ chức kiểm định độc lập xác định đồng hồ đo nước hoạt động không đúng Tiêu chuẩn Việt Nam thì Bên A phải trả chi phí kiểm định và hai Bên xác định sản lượng tiêu thụ nước qua đồng hồ đo nước để làm cơ sở thanh toán.

- Sau khi có kết quả kiểm định, nếu do 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 đồng hồ đo nước; nếu do nguyên nhân chủ quan (do bị đập phá, cứt cánh quạt, chọc que đồng hồ,...), chi phí sửa chữa, thay thế đồng hồ đo nước do Bên B chi trả.

d) 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 đúng số tiền nước tiêu thụ đã thông báo và Bên A không được tạm ngừng dịch vụ cấp nước.

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

e) Khiếu nại, tố cáo các hành vi vi phạm pháp luật về cấp nước của Bên A.

g) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

## **2. Bên B có các nghĩa vụ sau:**

a) 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.

b) Quản lý, bảo vệ đồng hồ đo nước và các phụ kiện tại điểm đầu nối trong khu vực quản lý của Bên B; thông báo kịp thời cho Bên A khi phát hiện đồng hồ đo nước và các phụ kiện đầu nối bị mất hoặc bị hỏng.

c) 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 sự kiện bất khả kháng.

d) Tạo điều kiện cho Bên A kiểm tra, ghi chỉ số đồng hồ đo nước và phối hợp với Bên A giải quyết các vấn đề liên quan đến Hợp đồng dịch vụ cấp nước.

đ) Phối hợp với Bên A để kiểm tra, kiểm định đồng hồ đo nước khi có yêu cầu.

e) Thanh toán tiền nước đầy đủ, đúng thời hạn Bên A đã thông báo.

g) Chấm dứt Hợp đồng dịch vụ cấp nước với Bên A hoặc đề nghị Bên A thay đổi thông tin khi Bên B thực hiện bán, chuyển nhượng quyền sử dụng nhà đất.

h) Thông báo ngay cho Bên A theo số điện thoại của Trung tâm CSKH 1900 545 520 để được hỗ trợ và kịp thời khắc phục, xử lý sự cố ảnh hưởng đến chất lượng nước.

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

k) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

## **Điều 6. Điều chỉnh thông tin Hợp đồng dịch vụ cấp nước**

### **1. Thay đổi tên khách hàng sử dụng dịch vụ cấp nước**

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

- Bên thứ ba (tổ chức, hộ gia đình, cá nhân) 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.

b) Trường hợp Bên B chuyển đổi tên cho Bên thứ ba mà không thông báo cho Bên A theo quy định thì Bên B phải chịu mọi trách nhiệm về thanh toán tiền nước và các nghĩa vụ theo Hợp đồng dịch vụ cấp nước đã ký kết.

c) Trình tự, thủ tục thay đổi tên trong Hợp đồng dịch vụ cấp nước thực hiện theo Bộ thủ tục hành chính về lĩnh vực cấp nước của Bên A.

## **2. Thay đổi các thông tin khác của Bên B**

a) Khi có sự thay đổi các thông tin khác của Bên B liên quan đến việc thanh toán tiền nước, việc thực hiện Hợp đồng dịch vụ cấp nước, Bên B phải thông báo cho Bên A bằng văn bản hoặc đến trụ sở của Bên A để điều chỉnh theo hướng dẫn của Bên A.

b) Trường hợp có thay đổi thông tin khác với thông tin được nêu tại mục II của hợp đồng mà Bên B không thông báo cho Bên A để điều chỉnh kịp thời thì Bên B phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về các vấn đề phát sinh do việc sai lệch các thông tin liên quan.

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

## **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 dịch vụ cấp nước thì Bên A phải thông báo cho Bên B. Trường hợp có thay đổi thông tin mà Bên A không thông báo cho Bên B thì Bên A phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về các vấn đề phát sinh do việc sai lệch các thông tin liên quan.

## **Điều 7. Điều kiện, trình tự, thủ tục cung cấp dịch vụ**

### **1. Điều kiện cung cấp dịch vụ**

a) 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; người được sự đồng ý của chủ sở hữu, người quản lý, sử dụng hợp pháp của bất động sản đó.

b) 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.

### **2. Trình tự, thủ tục cung cấp dịch vụ**

Trình tự, thủ tục cung cấp dịch vụ cấp nước cho Bên B được thực hiện theo các quy trình, quy định và Bộ thủ tục hành chính về lĩnh vực cấp nước do Bên A ban hành phù hợp quy định của pháp luật.

## **Điều 8. Hợp đồng dịch vụ cấp nước**

### **1. Hợp đồng dịch vụ cấp nước**

Bên B mua nước sạch để sử dụng cho mục đích sinh hoạt, hai Bên ký Hợp đồng dịch vụ cấp nước kèm theo Điều kiện giao dịch chung đã được Sở Công thương tỉnh Quảng Ninh chấp nhận.

### **2. Bảo đảm thực hiện Hợp đồng dịch vụ cấp nước**

a) Hai Bên thỏa thuận áp dụng biện pháp bảo đảm thực hiện Hợp đồng dịch vụ cấp nước trong các trường hợp sau:

- Bên B không chứng minh được sự ổn định của việc sử dụng nước hoặc chỉ sử dụng dịch vụ trong thời hạn dưới 24 tháng.

- Bên B không có hồ sơ, giấy tờ hợp lệ nhưng có nhu cầu sử dụng nước.

- Bên B là người thuê nhà đất, bất động sản khác có nhu cầu sử dụng dịch vụ cấp nước.

- 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.

- Bên B là nhà thầu có nhu cầu sử dụng dịch vụ cấp nước trong thời gian thực hiện công trình, dự án.

- Địa điểm sử dụng dịch vụ cấp nước 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.

b) 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. Tiền bảo đảm thực hiện hợp đồng tối thiểu tương đương 30 ngày tiền nước tính trên lượng nước đăng ký và theo mục đích sử dụng hoặc theo quy mô của công trình/dự án, giá nước áp dụng theo đối tượng được quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Tiền bảo đảm thực hiện hợp đồng sẽ được Bên A hoàn trả cho Bên B sau khi hết thời gian bảo đảm thực hiện hợp đồng hoặc được khấu trừ trong trường hợp Bên B không thanh toán tiền nước. Riêng trường hợp Bên B không có hồ sơ, giấy tờ hợp lệ nhưng có nhu cầu sử dụng nước, thời gian hoàn trả tiền bảo đảm thực hiện hợp đồng thực hiện theo điểm a khoản 1 Điều 10 của Điều kiện giao dịch chung.

c) 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.

## **Điều 9. Quản lý hệ thống cấp nước sau đồng hồ, sử dụng nước**

### **1. Quản lý hệ thống cấp nước sau đồng hồ**

a) 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 trong quá trình sử dụng.

b) 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 hệ thống cấp nước 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 1 của Điều kiện giao dịch chung.

## **2. Sử dụng nước**

a) Bên B 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.

b) Trường hợp Bên B sửa chữa, xây dựng, cải tạo nhà, gộp thửa đất dẫn đến 01 điểm sử dụng nước có từ 02 đồng hồ trở lên, Bên A có trách nhiệm gửi thông báo cho Bên B và 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.

c) Trường hợp Bên B sử dụng nước 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 hai Bên (tối đa tính theo mức 4m<sup>3</sup>/người/tháng cho nhóm hộ dân cư).

## **Điều 10. Đo đếm sản lượng nước**

### **1. Đồng hồ đo nước**

a) Đối với khách hàng là hộ gia đình, cá nhân có đầy đủ hồ sơ hợp lệ: đồng hồ đo nước và phụ kiện đấu nối 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...): đồng hồ đo nước và phụ kiện đấu nối do Bên A đầu tư, Bên B nộp tiền bảo đảm thực hiện hợp đồng cho từng nhóm khách hàng theo mục đích sử dụng nước sạch hoặc theo thỏa thuận. Số tiền bảo đảm thực hiện hợp đồng này sẽ được hoàn trả cho Bên B sau thời gian 05 năm sử dụng nước.

b) Đối với khách hàng là hộ gia đình, cá nhân 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; khách hàng là cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp: đồng hồ đo nước và phụ kiện đấu nối do Bên B tự đầu tư. Bên A có trách nhiệm lắp đặt đồng hồ đo nước và các phụ kiện đấu nối cho Bên B.



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

d) Đồng hồ đo nước phải đạt tiêu chuẩn kỹ thuật 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).

đ) Việc cấp nước trong thời gian đưa đồng hồ đo nước đi kiểm định do hai Bên thỏa thuận đảm bảo quyền, lợi ích của hai Bên và không trái với quy định của Pháp luật.

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

a) 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.

b) Bên B không được tự ý sửa chữa, thay thế, di chuyển đồng hồ đo nước, đường ống và các phụ kiện trước đồng hồ. Trường hợp Bên B có nhu cầu sửa chữa, thay thế, di chuyển đồng hồ đo nước, đường ống và các phụ kiện trước đồng hồ thì phải thông báo để Bên A bố trí thực hiện và Bên B thanh toán chi phí cho Bên A theo quy định.

## **3. Ghi chỉ số đồng hồ đo nước**

a) Bên A ghi chỉ số đồng hồ đo nước để tính tiền nước cho Bên B mỗi tháng một lần và thông báo chỉ số, sản lượng nước tiêu thụ cho Bên B. Bên B có thể tra cứu sản lượng sử dụng nước hàng tháng trên website: [www.quawaco.com.vn](http://www.quawaco.com.vn); Zalo OA; ứng dụng My Quawaco.

b) 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).

c) 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 khoán theo lượng nước sử dụng bằng một tháng cao nhất trong vòng 06 tháng sử dụng ổn định liền kề trước khi có sự cố.

## **4. Thay thế, xử lý sự cố đồng hồ đo nước**

a) Đối với khách hàng là hộ gia đình, cá nhân, đồng hồ đo nước được thay thế trong trường hợp đến hạn kiểm định định kỳ. Đối với khách hàng là cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp thì Bên B sẽ chịu toàn bộ chi phí kiểm định.

b) Đối với khách hàng là hộ gia đình, cá nhân mà đồng hồ đo nước bị sự cố do nguyên nhân khách quan (kẹt do cặn, mòn trục đỡ cánh quạt, mòn bánh răng,...): Bên A chịu chi phí sửa chữa, thay thế; do nguyên nhân chủ quan (bị đập phá, cắt cánh quạt, chọc que đồng hồ,...): chi phí sửa chữa, thay thế do Bên B chi trả.

c) Đối với khách hàng là cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp mà đồng hồ đo nước bị sự cố (vỡ, mòn, cháy, quay giật, kẹt, rạn nứt vỏ đồng hồ, rỗng lỗ cánh quạt, mòn ty trục cánh quạt, sứt mẻ bánh răng lai,...): Bên B sẽ chịu toàn bộ chi phí sửa chữa, thay thế.

d) Bên B thanh toán cho Bên A toàn bộ chi phí thay thế hoặc sửa chữa đồng hồ đo nước trong các trường hợp bị mất, hư hỏng do Bên B gây ra hoặc do Bên B yêu cầu sửa chữa, thay thế.

## **Điều 11. Tạm ngừng, ngừng dịch vụ và sử dụng lại dịch vụ cấp nước**

### **1. Tạm ngừng dịch vụ cấp nước**

a) Tạm ngừng dịch vụ cấp nước 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.

b) Các trường hợp tạm ngừng dịch vụ cấp nước:

- Khi Bên B tạm ngừng sử dụng nước từ 01 tháng trở lên, có thông báo và yêu cầu Bên A tạm ngừng cấp nước. Nếu thời gian tạm ngừng trên 03 tháng, Bên B phải cung cấp lý do phù hợp cho Bên A.

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

- Bên A thực hiện bảo dưỡng, sửa chữa, thay thế, lắp đặt hệ thống cấp nước theo kế hoạch. Bên A phải thông báo tối thiểu trước 01 ngày cho Bên B được biết về việc tạm ngừng cấp nước bằng một trong các hình thức sau: Fanpage “Nước sạch Quảng Ninh”; Zalo OA; ứng dụng My Quawaco.

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

- Sau 02 lần thông báo đốc thu tiền nước, dù không nhận được phản hồi từ Bên B, Bên B 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.

### **2. Ngừng dịch vụ cấp nước**

a) Ngừng dịch vụ cấp nước 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.

b) Các trường hợp ngừng dịch vụ cấp nước:

- 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 chứng minh được việc sử dụng lại dịch vụ.

- Bên A có thể ngừng dịch vụ cấp nước từ điểm đầu nối nếu Bên B vi phạm các quy định của Hợp đồng dịch vụ cấp nước sau 05 tuần kể từ khi có thông báo đến Bên B về việc ngừng dịch vụ cấp nước.

- Quá thời gian tạm ngừng dịch vụ cấp nước 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 và đã thông báo trước cho Bên A 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.

c) Ngừng dịch vụ cấp nước theo thỏa thuận của hai Bên.

### **3. Sử dụng lại dịch vụ cấp nước**

a) Sử dụng lại dịch vụ trong trường hợp tạm ngừng dịch vụ

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

b) 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 điểm b khoản 2 Điều 11 của Điều kiện giao dịch chung, 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, thanh toán 100% chi phí để đầu nối, lắp đặt cụm đồng hồ đo nước, ký Hợp đồng dịch vụ cấp nước mới theo Bộ thủ tục hành chính về lĩnh vực cấp nước của Bên A.

## **Điều 12. Các trường hợp vi phạm hợp đồng**

### **1. Đối với Bên A**

a) Cung cấp nước sạch cho mục đích sinh hoạt không đảm bảo quy chuẩn kỹ thuật theo quy định của cơ quan Nhà nước ban hành.

b) Thu thừa tiền nước của khách hàng trong các trường hợp: Do ghi sai chỉ số đồng hồ dẫn đến sản lượng nước tiêu thụ của Bên B tăng hơn thực tế; thu tiền theo giá cao hơn giá quy định của Nhà nước; thu tiền không đúng với số tiền ghi trong hóa đơn.

c) Không khắc phục kịp thời sự cố liên quan đến công tác cung cấp nước sạch gây ảnh hưởng, thiệt hại cho Bên B mà không thuộc trường hợp bất khả kháng.

d) Ngừng cấp nước không thông báo hoặc thông báo không đúng thời gian quy định trong Hợp đồng gây thiệt hại cho Bên B mà không thuộc trường hợp bất khả kháng.

đ) Không kiểm tra, giải quyết các kiến nghị, khiếu nại của Bên B theo thời gian quy định tại Hợp đồng gây thiệt hại cho Bên B mà không thuộc trường hợp bất khả kháng.

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

## **2. Đối với Bên B**

a) Thanh toán tiền nước không đúng thời hạn quy định tại điểm a khoản 4 Điều 3 của Điều kiện giao dịch chung.

b) Sử dụng nước không đúng nhóm khách hàng theo mục đích đã đăng ký, gây thiệt hại đến doanh thu tiền nước của Bên A.

c) 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.

d) Cố ý tác động làm hư hỏng, mất đồng hồ đo nước, đường ống và các phụ kiện liên quan trước đồng hồ.

đ) Tự ý di chuyển, sửa chữa, thay thế đối với đồng hồ đo nước, đường ống và các phụ kiện liên quan đến cụm đồng hồ mà không thông báo và được sự đồng ý của Bên A.

e) Cản trở, đe dọa, hành hung nhân viên của Bên A thực hiện nhiệm vụ ghi số đồng hồ, đọc thu, 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 nước.

g) Gian lận sản lượng nước sử dụng bằng các hình thức đấu nối vào đường ống cấp nước trước đồng hồ; tháo đồng hồ, phụ kiện để lấy nước không qua đồng hồ; tác động nhằm làm sai lệch hoạt động đo đếm của đồng hồ và các hành vi lấy nước gian lận khác.

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

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



### **Điều 13. Chấm dứt hợp đồng**

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

- a) Bên B là pháp nhân bị giải thể, phá sản hoặc cá nhân bị chết.
- b) Chấm dứt theo thỏa thuận của các Bên hoặc theo quy định của pháp luật.

2. Khi phát sinh một trong các trường hợp nêu tại khoản 1 Điều này, Bên A sẽ ngừng cấp nước và ghi xác nhận chỉ số đồng hồ đo nước tại thời điểm ngừng 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 Điều kiện giao dịch chung).

3. Một trong hai Bên có quyền chấm dứt Hợp đồng dịch vụ cấp nước khi bên kia không thực hiện đúng các điều khoản của Điều kiện giao dịch chung hoặc Bên B không còn nhu cầu sử dụng nước.

### **Điều 14. Giải quyết vi phạm Hợp đồng dịch vụ cấp nước**

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.

2. Giải quyết khi Bên A vi phạm các nội dung tại khoản 1 Điều 12 của Điều kiện giao dịch chung:

- Khi Bên A vi phạm điểm a khoản 1 Điều 12, Bên A chịu trách nhiệm trước pháp luật và có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Bên B theo quy định pháp luật.

- Khi Bên A vi phạm điểm b khoản 1 Điều 12, Bên A có trách nhiệm hoàn trả cho Bên B số tiền đã thu thừa trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được ý kiến phản ánh của Bên B.

- Khi Bên A vi phạm điểm c, d, đ, e Điều 12, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, Bên A có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho Bên B khi có kết luận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

3. Giải quyết khi Bên B vi phạm các nội dung tại khoản 2 Điều 12 của Điều kiện giao dịch chung:

- Khi Bên B vi phạm điểm a khoản 2 Điều 12, Bên A có quyền tạm ngừng cấp nước, Bên B phải thanh toán tiền nước theo thông báo của Bên A. Bên B muốn sử dụng lại dịch vụ thì phải thanh toán toàn bộ các chi phí khôi phục đầu nối, kiểm định đồng hồ đo nước theo quy định.

- Khi Bên B vi phạm điểm b, c khoản 2 Điều 12, Bên A sẽ áp dụng biểu giá theo đúng nhóm khách hàng theo mục đích sử dụng nước sạch và truy thu giá chênh lệch lượng nước đã tiêu thụ không đúng mục đích kể từ khi vi phạm.



Trường hợp Bên B bán và cho nước, Bên A có quyền yêu cầu Bên B ngay lập tức ngừng việc bán và cho nước, nếu Bên B không thực hiện Bên A có quyền tạm ngừng cấp nước. Khi cấp nước trở lại Bên B phải thanh toán chi phí đầu nối và cam kết bằng văn bản không tái phạm lần sau.

- Khi Bên B vi phạm điểm e khoản 2 Điều 12, Bên A có quyền tạm ngừng cấp nước và chuyển thông tin tới chính quyền địa phương. Khi Bên B muốn sử dụng lại dịch vụ phải thanh toán chi phí đầu nối.

- Bên B vi phạm tại các điểm d, đ, g và h tại khoản 2 Điều 12, Bên A có quyền truy thu tiền nước. Hình thức truy thu và xác định thời gian truy thu như sau:

\* Hình thức truy thu:

+ Đối với nhóm khách hàng là hộ dân cư:

Số tiền nước truy thu = (Sản lượng tháng cao nhất đã sử dụng trong 03 năm trước thời gian vi phạm x Số tháng vi phạm – Sản lượng đã thanh toán theo hóa đơn) x Đơn giá sinh hoạt cao nhất + Thuế GTGT + Phí bảo vệ môi trường đối với nước thải sinh hoạt.

+ Đối với nhóm khách hàng là cơ quan hành chính, sự nghiệp; tổ chức, cá nhân sản xuất vật chất, kinh doanh dịch vụ:

Số tiền nước truy thu = (Sản lượng tháng cao nhất đã sử dụng trong 03 năm trước thời gian vi phạm x Số tháng vi phạm – Sản lượng đã thanh toán theo hóa đơn) x Đơn giá cho mục đích sử dụng thực tế x 2 + Thuế GTGT + Phí bảo vệ môi trường đối với nước thải sinh hoạt.

\* Thời gian tính truy thu được xác định bằng biên bản giữa hai Bên và có sự chứng kiến của Bên thứ ba (nếu cần). Nếu chưa đủ căn cứ để xác định thì thời gian truy thu được tính từ khi ký hợp đồng hoặc từ thời điểm sửa chữa, thay thế, kiểm định đồng hồ lần gần nhất trong quá trình sử dụng của khách hàng tới khi phát hiện vi phạm.

+ Trường hợp khách hàng là hộ dân cư, hộ cá nhân sản xuất vật chất, kinh doanh dịch vụ có sản lượng tiêu thụ thấp, không phù hợp với thực tế sử dụng thì sản lượng tiêu thụ tính theo định mức 4m<sup>3</sup>/người/tháng (theo Tiêu chuẩn TCVN về dùng nước cho mục đích sinh hoạt).

\* Ngoài hình thức truy thu nêu trên, khi:

+ Vi phạm tại điểm d, đ và h khoản 2 Điều 12: Bên B phải đi kiểm định lại đồng hồ. Nếu đồng hồ đạt tiêu chuẩn thì tiếp tục sử dụng, nếu không đạt thì Bên B phải mua đồng hồ khác thay thế. Nếu mức độ nghiêm trọng thì Bên A sẽ chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

+ Vi phạm tại điểm g khoản 2 Điều 12: Bên A tạm ngừng cấp nước đối với Bên B đến khi xử lý truy thu xong. Khi cấp nước trở lại, Bên B phải thanh toán đầy đủ chi phí kiểm định, tháo lắp, thay thế đồng hồ; chi phí đầu nối trở lại và có cam kết bằng văn bản không tái phạm lần sau. Nếu tái phạm, Bên A tiếp tục xử lý truy thu, chấm dứt Hợp đồng dịch vụ cấp nước và gửi thông báo tới cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 15. Giải quyết tranh chấp**

1. 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, Điều kiện giao dịch chung và các quy định của pháp luật để 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 để giải quyết hoặc khởi kiện tại Tòa án của Việt Nam theo quy định của pháp luật.

2. Hai Bên cam đoan những nội dung được thỏa thuận trên đây là hoàn toàn tự nguyện, không bị lừa dối, không bị ép buộc. Các Bên cam kết thực hiện đúng và đầy đủ các thỏa thuận đã ghi trong Hợp đồng dịch vụ cấp nước và Điều kiện giao dịch chung.

3. Nếu bất kỳ điều khoản nào của Điều kiện giao dịch chung bị coi là vô hiệu, không thể thi hành hoặc bị cấm theo quy định của pháp luật hiện hành, điều khoản đó sẽ được coi là tách rời khỏi Điều kiện giao dịch chung và sẽ không có giá trị pháp lý trong phạm vi mà điều khoản đó không có hiệu lực hoặc không thể thi hành. Việc điều khoản đó không có hiệu lực sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp, hiệu lực và tính bắt buộc của các điều khoản còn lại trong Điều kiện giao dịch chung. Các điều khoản khác của Điều kiện giao dịch chung vẫn giữ nguyên giá trị pháp lý và các Bên tham gia có nghĩa vụ thực hiện đầy đủ theo các nội dung đã thỏa thuận trong Điều kiện giao dịch chung.

### **Điều 16. Trường hợp bất khả kháng**

1. Bất khả kháng là những sự kiện mang tính khách quan, nằm ngoài tầm kiểm soát của các Bên và gây ảnh hưởng trực tiếp đến việc cấp nước của Bên A và nhận nước của Bên B.

2. Các trường hợp bất khả kháng bao gồm: thiên tai, động đất, sét, hỏa hoạn, hạn hán, bão, lũ lụt, ô nhiễm nguồn nước hoặc các hiện tượng tự nhiên khác, dịch bệnh, chiến tranh, xung đột vũ trang, cấm vận, bạo động, nổi loạn, khủng bố hay phá hoại, bãi công, đình công, giải phóng mặt bằng hay các hoạt động ngừng trệ công việc không phải do lỗi của một trong hai Bên gây ra hoặc sự cố hệ thống cấp nước mà Bên A không thể lường trước được hoặc không thể kiểm soát được.

3. Các Bên sẽ không phải chịu trách nhiệm, không bị coi là vi phạm nghĩa vụ hoặc có lỗi do không thực hiện, chậm trễ trong việc thực hiện, tuân thủ các nghĩa vụ tương ứng của mình theo Hợp đồng dịch vụ cấp nước và Điều kiện giao dịch chung khi xảy ra sự kiện bất khả kháng.

#### **Điều 17. Hiệu lực thi hành**

1. Ngoài các quy định tại các điều, khoản, điểm trong Điều kiện giao dịch chung này, hai Bên có thể thỏa thuận thêm các nội dung khác mà không trái với các nội dung đã được quy định tại Điều kiện giao dịch chung và phải phù hợp với quy định của pháp luật và không trái đạo đức xã hội.

2. Điều kiện giao dịch chung có hiệu lực sau khi Bên A được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền chấp nhận 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.

3. Bên A có trách nhiệm niêm yết Hợp đồng dịch vụ cấp nước, 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.

4. 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.

\*\*\*

QUAWACO