

Điều 1: Đối tượng, mục đích sử dụng, tiêu chuẩn và chất lượng dịch vụ

1. Đối tượng, mục đích sử dụng:

- Đơn vị cấp nước đồng ý bán sản phẩm, dịch vụ nước sạch cho khách hàng sử dụng vào mục đích như sau:

+ Nước sạch sử dụng cho sinh hoạt:

+ Mục đích sử dụng khác:

- Trong trường hợp thay đổi mục đích sử dụng hoặc thay đổi định mức sử dụng cho các mục đích khác nhau, khách hàng có trách nhiệm đăng ký với đơn vị cấp nước trước 5 ngày kể từ ngày thay đổi mục đích sử dụng.

2. Tiêu chuẩn sản phẩm và chất lượng dịch vụ:

- Sản phẩm mua bán là nước sạch do đơn vị cấp nước sản xuất, đảm bảo theo tiêu chuẩn quy định hiện hành của Bộ Y tế được xác định tại thời điểm đấu nối;

- Đơn vị cấp nước đáp ứng yêu cầu về áp lực, lưu lượng và tính liên tục tại điểm đấu nối theo khả năng hiện có của đơn vị cấp nước trong khu vực của khách hàng.

Điều 2: Quyền và nghĩa vụ của đơn vị cấp nước

1. Đơn vị cấp nước có các quyền sau:

- Được phép đi vào khu vực lắp đặt đồng hồ và các khu vực khác có liên quan đến đồng hồ của đơn vị cấp nước để kiểm tra, bảo dưỡng, sửa chữa hoặc thay thế mới các thiết bị trong hệ thống cấp nước;

- Được phép kiểm tra hệ thống cấp nước sau đồng hồ của khách hàng nếu phát hiện thấy có dấu hiệu sử dụng nước không qua đồng hồ;

- Được bồi thường những thiệt hại do khách hàng gây ra theo quy định của pháp luật;

- Đề nghị cơ quan Nhà nước có thẩm quyền xem xét sửa đổi, bổ sung các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật có liên quan đến hoạt động cấp nước;

- Yêu cầu khách hàng thanh toán đầy đủ tiền nước và các chi phí liên quan đúng thời hạn quy định;

- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Đơn vị cấp nước có các nghĩa vụ sau:

- Cung cấp dịch vụ cấp nước cho khách hàng, đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm và chất lượng dịch vụ theo quy định;

- Sửa chữa kịp thời các sự cố (trừ trường hợp bất khả kháng) để thời gian ngừng dịch vụ của khách hàng ngắn nhất;

- Tiếp nhận và giải quyết theo quy định các kiến nghị, yêu cầu của khách hàng về các vấn đề liên quan đến dịch vụ nước sạch đã được thỏa thuận tại Hợp đồng này và các quy định hiện hành;

- Bồi thường thiệt hại cho khách hàng theo quy định của pháp luật;

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

Điều 3: Quyền và nghĩa vụ của khách hàng

1. Khách hàng có các quyền sau:

- Được cung cấp đầy đủ, kịp thời về số lượng, chất lượng dịch vụ nêu trong hợp đồng, được bồi thường thiệt hại do đơn vị cấp nước gây ra theo quy định của pháp luật;

- Được cung cấp hoặc giới thiệu thông tin về hoạt động cấp nước;
- Yêu cầu đơn vị cấp nước khôi phục việc cấp nước sau khi giải quyết xong sự cố;
- Yêu cầu đơn vị cấp nước kiểm tra chất lượng dịch vụ, tính chính xác của đồng hồ, số tiền nước phải thanh toán;
- Khiếu nại, tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật về cấp nước của đơn vị cấp nước hoặc các bên có liên quan;
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Khách hàng có các nghĩa vụ sau:

- Sử dụng nước đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng;
- Thanh toán đầy đủ tiền nước đúng thời hạn theo thông báo của đơn vị cấp nước và các chi phí sửa chữa sự cố hệ thống cấp nước thuộc tài sản của khách hàng quản lý;
- Thông báo kịp thời cho đơn vị cấp nước khi phát hiện những dấu hiệu bất thường có thể gây sự cố, ảnh hưởng hoặc làm gián đoạn dịch vụ cấp nước, đặc biệt là những sự cố sau:
 - + Đồng hồ nước của khách hàng có dấu hiệu bất thường, đồng hồ có sự cố, đồng hồ bị phá hỏng hoặc mất trộm;
 - + Hệ thống cấp nước từ điểm đầu nối đến đồng hồ bị hư hỏng, hoặc có dấu hiệu bị hư hỏng;
- Tạo điều kiện để đơn vị cấp nước kiểm tra hệ thống cấp nước, ghi chỉ số đồng hồ đo nước và giải quyết các vấn đề liên quan đến dịch vụ cấp nước. Không được gây cản trở, xúc phạm, đe dọa hoặc hành hung người của đơn vị cấp nước khi thừa hành nhiệm vụ;
- Bồi thường thiệt hại cho đơn vị cấp nước theo quy định của Hợp đồng và của pháp luật;
- Thông báo cho đơn vị cấp nước trước 30 ngày và thực hiện xong các trách nhiệm dân sự liên quan khi chuyển nhượng công trình hoặc đất đai có hệ thống cấp nước đang kết nối dịch vụ với đơn vị cấp nước;
- Quản lý hệ thống cấp nước từ điểm đầu nối đến điểm sử dụng.

3. Khách hàng không được tự ý thực hiện các công việc sau:

- + Di chuyển, tháo, làm hỏng kẹp chì đồng hồ; tác động làm đồng hồ đo nước chạy không chính xác hoặc dùng các thủ thuật lấy nước không qua đồng hồ;
- + Di chuyển hệ thống cấp nước trước đồng hồ đo nước;
- + Đầu nối cho các hộ khác sử dụng dưới bất kỳ hình thức nào;
- + Xây dựng các công trình, bồi đắp đất đá, vật liệu hoặc xếp đặt các vật dụng khác lên trên vị trí đặt đồng hồ đo nước làm ảnh hưởng đến việc kiểm tra, ghi chỉ số, quản lý và bảo dưỡng đồng hồ;
- + Kết nối hệ thống đường ống mà đơn vị cấp nước đang cung cấp dịch vụ với các nguồn nước khác làm ảnh hưởng đến chất lượng nước sạch của đơn vị cấp nước;

(Trong trường hợp khách hàng có nhu cầu thực hiện các công việc nêu trên, khách hàng phải đề nghị với đơn vị cấp nước để được xem xét và giải quyết)

- + Thực hiện các hành vi bị cấm trong hoạt động dịch vụ cấp nước theo quy định hiện hành của Nhà nước.

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

Điều 4: Thiết bị đo đếm nước sạch *Chiu*

- Thiết bị đo đếm nước sạch là đồng hồ đo nước, là tài sản của đơn vị cấp nước đầu tư, lắp đặt và đảm bảo điều kiện đo lường theo quy định hiện hành.

- Đơn vị cấp nước có trách nhiệm ghi chỉ số đồng hồ định kỳ theo quy định và thông báo cho khách hàng biết để kiểm tra, chuẩn bị thanh toán.

- Khách hàng có trách nhiệm bảo vệ đồng hồ đo nước do đơn vị cấp nước đầu tư, lắp đặt và bàn giao cho khách hàng.

- Trường hợp đồng hồ đo nước bị hỏng đột xuất, lượng nước tiêu thụ trong thời gian đồng hồ hỏng được tính bằng khối lượng nước sử dụng bình quân ngày của 3 tháng liền kề nhân với số ngày đồng hồ bị hỏng.

Điều 5: Giá bán và phương thức thanh toán tiền nước

- Giá bán nước sạch áp dụng theo quy định của cấp có thẩm quyền tại thời điểm sử dụng nước sạch, xác định đối với các mục đích sử dụng khác nhau, được đơn vị cấp nước thông báo cho khách hàng. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán các khoản thuế, phí tính trong giá bán nước sạch theo quy định hiện hành của Nhà nước.

- Khi có sự điều chỉnh giá bán nước sạch, đơn vị cấp nước có trách nhiệm thông báo bằng văn bản hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng cho khách hàng biết và thực hiện.

- Khách hàng thanh toán tiền sử dụng nước 1 tháng/lần theo thông báo về thời hạn và địa điểm nộp tiền của đơn vị cấp nước.

- Trường hợp khách hàng chậm trả tiền nước quá 30 ngày kể từ ngày cuối cùng theo thông báo, đơn vị cấp nước có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng dịch vụ cấp nước. Việc trả chậm tiền nước của khách hàng phải có văn bản gửi đến đơn vị cấp nước và được chấp thuận thì khách hàng sẽ chịu lãi suất cho số tiền chậm trả theo lãi suất trả chậm của Ngân hàng Công thương Việt Nam tại thời điểm.

- Hình thức thanh toán: Tiền mặt, chuyển khoản, uỷ nhiệm thu hoặc các dịch vụ thanh toán khác do khách hàng đăng ký.

Điều 6: Tạm ngừng và ngừng dịch vụ cấp nước

1. Tạm ngừng dịch vụ cấp nước của khách hàng:

- Trong trường hợp khách hàng không sử dụng dịch vụ liên tục trong 3 tháng liền, đơn vị cấp nước sẽ tạm ngừng dịch vụ cấp nước.

- Trường hợp khách hàng xin tạm ngừng sử dụng thì phải có đơn đề nghị gửi đơn vị cấp nước ít nhất trước 5 ngày kể từ ngày xin tạm ngừng để đơn vị cấp nước thực hiện các biện pháp kỹ thuật tạm ngừng dịch vụ.

- Khi ngừng dịch vụ cấp nước khách hàng phải thanh toán hết khối lượng nước đã sử dụng thể hiện trên đồng hồ tính đến thời điểm ngừng dịch vụ và chi phí tạm ngừng dịch vụ. Khi khách hàng có nhu cầu kết nối lại, khách hàng phải có đề nghị bằng văn bản với đơn vị cấp nước ít nhất trước 5 ngày kể từ ngày xin kết nối lại và phải thanh toán chi phí kết nối lại.

- Trong trường hợp tạm ngừng dịch vụ cấp nước để sửa chữa, bảo dưỡng hệ thống cấp nước, đơn vị cấp nước có trách nhiệm thông báo trực tiếp bằng văn bản cho khách hàng hoặc trên phương tiện thông tin đại chúng trước 24 giờ để khách hàng dự trữ nước (trừ trường hợp sự cố đột xuất).

2. Ngừng dịch vụ cấp nước do khách hàng vi phạm hợp đồng:

Trong trường hợp khách hàng vi phạm hợp đồng, tùy theo mức độ vi phạm, đơn vị cấp nước sẽ thông báo cho khách hàng và có quyền ngừng dịch vụ cấp nước. Nếu có nhu cầu

sử dụng tiếp, khách hàng phải thực hiện đầy đủ các trách nhiệm pháp lý đối với đơn vị cấp nước và thanh toán chi phí ngừng dịch vụ, chi phí kết nối dịch vụ và các chi phí khác có liên quan để được kết nối lại dịch vụ cấp nước.

Điều 7: Giải quyết tranh chấp, vi phạm hợp đồng và bồi thường thiệt hại

- Khi có tranh chấp trong thực hiện hợp đồng thì hai bên cần thương lượng giải quyết căn cứ theo quy định của pháp luật hiện hành.

- Khi một trong hai bên vi phạm các điều khoản trong hợp đồng này thì bên vi phạm phải bồi thường thiệt hại theo giá trị tài sản tại thời điểm và tiền phạt do vi phạm hợp đồng. Số tiền phạt do vi phạm hợp đồng tương đương giá trị từ 20 mét khối đến 80 mét khối nước sạch cho 1 lần vi phạm, theo đối tượng, giá bán quy định tại thời điểm và do bên được phạt quyết định (*tùy theo mức độ vi phạm*). Khi bên vi phạm không chấp nhận bồi thường thiệt hại và không nộp tiền phạt vi phạm hợp đồng, bên kia có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng và đề nghị các cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét giải quyết.

Điều 8: Chấm dứt hợp đồng

Hợp đồng được chấm dứt trong các điều kiện sau:

- Khách hàng không còn nhu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ và sản phẩm nước sạch;
- Đơn vị cấp nước rơi vào điều kiện bất khả kháng, không thể tiếp tục thực hiện dịch vụ cấp nước cho khách hàng;
- Một trong hai bên không thực hiện các điều khoản trong hợp đồng.

Sau khi chấm dứt hợp đồng, các bên phải có nghĩa vụ thực hiện những trách nhiệm còn lại phát sinh trong quá trình thực hiện hợp đồng (tiền nước, chi phí kết nối chưa thanh toán, tiền phạt vi phạm hợp đồng...)

Điều 9: Điều khoản chung

- Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ký.
- Đơn đề nghị cung cấp dịch vụ và sản phẩm nước sạch, các phụ lục kèm theo và các văn bản thỏa thuận khác liên quan đến dịch vụ cấp nước là một phần của hợp đồng này;
- Hai bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản đã thỏa thuận trong hợp đồng và các quy định hiện hành của Nhà nước về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước sạch.
- Hợp đồng đã được hai bên thống nhất, thông hiểu và cùng nhất trí ký tên dưới đây. Hợp đồng được lập thành 02 bản có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 01 bản để cùng thực hiện. / *Chức*

ĐẠI DIỆN KHÁCH HÀNG

ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ CẤP NƯỚC

TRẦN QUANG HÂN