

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



HỢP ĐỒNG
DỊCH VỤ CẤP NƯỚC

Số /HDDVCN

Ngày tháng năm

Họ tên khách hàng:.....

.....

Địa chỉ:.....

.....

Số điện thoại:.....

Mã số khách hàng:.....

ĐỊA CHỈ TRỤ SỞ CHÍNH CỦA CÔNG TY:
TỔ 8- PHƯỜNG ĐỨC XUÂN-TỈNH THÁI NGUYÊN

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

HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ CẤP NƯỚC

Số: /HĐDVCN

Căn cứ Bộ Luật Dân sự ngày 24 tháng 11 năm 2015;

Căn cứ Luật Thương mại ngày 14 tháng 6 năm 2005;

Căn cứ Luật Bảo vệ Quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 6 năm 2023;

Căn cứ Nghị định số 117/2007/NĐ-CP ngày 11 tháng 7 năm 2007 của Chính phủ về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước sạch và Nghị định số 124/2011/NĐ-CP ngày 28 tháng 12 năm 2011 về sửa đổi, bổ sung một số điều Nghị định số 117/2007/NĐ-CP;

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

Căn cứ Thông tư số 42/2025/TT-BCT ngày 22 tháng 6 năm 2025 của Bộ Công thương 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 44/2021/TT-BTC ngày 18 tháng 6 năm 2021 của Bộ Tài chính Quy định về khung giá, nguyên tắc, phương pháp xác định giá nước sạch sinh hoạt;

Căn cứ Quyết định số 16/2019/QĐ-UBND ngày 30/9/2019 và Quyết định số 2164/QĐ-UBND ngày 20/12/2017 của UBND tỉnh Bắc Kạn về việc phê duyệt phương án giá nước và giá bán nước sạch sinh hoạt của Công ty Cổ phần Cấp thoát nước Bắc Kạn;

Căn cứ nhu cầu của khách hàng và khả năng cung cấp nước của Công ty cổ phần cấp thoát nước Bắc Kạn.

Hôm nay, ngày.....tháng.....năm 20.....Tại Công ty Cổ phần Cấp thoát nước Bắc Kạn, chúng tôi gồm có:

I. CÔNG TY CỔ PHẦN CẤP THOÁT NƯỚC BẮC KẠN (gọi tắt là *Đơn vị cấp nước*):

Địa chỉ trụ sở chính: Tổ 8, phường Đức Xuân, tỉnh Thái Nguyên

Đại diện là Bà: Nguyễn Thị Thỏa

Chức vụ: Phó Giám đốc

Theo Giấy ủy quyền số 402/GUQ-CTN ngày 19 tháng 9 năm 2025

Điện thoại: 0209 3872 722; 0209 3872 568

Mã số thuế: 4700127785.

Tài khoản số: 3950000859 tại Ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên – Phòng Giao dịch Bắc Kạn.

II. KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG NƯỚC (gọi tắt là *Khách hàng*):



Đại diện, hoặc được ủy quyền là ông/bà:
Chức vụ hoặc quan hệ với khách hàng:
Địa chỉ lắp đặt ĐH 1:
Địa chỉ lắp đặt ĐH 2:
Địa chỉ lắp đặt ĐH 3:
Địa chỉ thanh toán:.....
.....
Số điện thoại:
Số tài khoản: Tại.....
Mã số thuế:
Số CMND/CCCD.....Cấp ngày.....tại.....
Cùng nhau thỏa thuận ký kết hợp đồng dịch vụ cấp nước với các nội dung sau:

Điều 1. Mục đích sử dụng

Đơn vị cấp nước thống nhất bán sản phẩm, dịch vụ cấp nước cho khách hàng sử dụng vào mục đích sinh hoạt. Trường hợp có thay đổi mục đích sử dụng, đề nghị khách hàng đăng ký lại với Đơn vị cấp nước trước 05 ngày kể từ ngày Khách hàng yêu cầu thay đổi.

- Đồng hồ đo nước cỡ: DN:Số Sêri:
- Chỉ số chốt đồng hồ khi lắp mới:

Điều 2. Tiêu chuẩn và chất lượng dịch vụ cấp nước

Sản phẩm bán là nước sạch sinh hoạt, chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn quy định hiện hành của Bộ Y tế và quy chuẩn địa phương về chất lượng nước sạch cho mục đích sinh hoạt cũng như đảm bảo lưu lượng, áp lực tính liên tục theo khả năng hiện có của Đơn vị cấp nước tại điểm đầu nối cho khách hàng.

Điều 3. Giá nước, phương thức ghi số đồng hồ và thời hạn thanh toán

1. Giá bán nước áp dụng theo biểu giá được UBND tỉnh phê duyệt cho từng đối tượng, mục đích sử dụng tại thời điểm. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán tiền nước và các khoản thuế, phí hoặc mức thu dịch vụ cấp nước theo văn bản quy định của cấp có thẩm quyền. Trường hợp giá nước có sự thay đổi. Đơn vị cấp nước thông báo bằng văn bản hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng cho khách hàng biết và thực hiện.

2. Khách hàng thanh toán tiền sử dụng nước 01 tháng/lần theo thông báo về thời hạn do Công ty Cổ phần Cấp thoát nước Bắc Kạn gửi cho khách hàng.

- Hình thức thanh toán: Chuyển khoản, ủy nhiệm thu hoặc các dịch vụ thanh toán khác do Khách hàng đăng ký và được đơn vị cấp nước chấp thuận.

- Khách hàng sử dụng nước phải thanh toán đủ và đúng thời hạn số tiền nước ghi trong hóa đơn cho đơn vị cấp nước. Phương thức, hình thức thanh toán do hai bên thỏa thuận trong Hợp đồng dịch vụ cấp nước.

- Khách hàng sử dụng nước chậm trả tiền nước quá 1 tháng kể từ ngày có thông báo, Đơn vị cấp nước có quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng dịch vụ cấp nước. Việc cấp nước trở lại chỉ được thực hiện sau 24 giờ khi mọi tồn tại đã được giải quyết xong và Bên B trả chi phí nhân công đóng mở nước theo bảng giá được Công ty thông báo. Số tiền chậm thanh toán của khách hàng phải chịu lãi suất theo lãi suất chậm trả của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Thái Nguyên tại thời điểm.

- Khách hàng sử dụng nước có quyền yêu cầu đơn vị cấp nước xem xét lại số tiền nước phải thanh toán. Khi nhận được yêu cầu của khách hàng sử dụng nước, đơn vị cấp nước có trách nhiệm giải quyết trong thời hạn 15 ngày làm việc. Trường hợp không đồng ý với cách giải quyết của đơn vị cấp nước, khách hàng sử dụng nước có thể đề nghị cơ quan có thẩm quyền tổ chức việc hòa giải. Trong trường hợp không đề nghị hòa giải hoặc hòa giải không thành, khách hàng sử dụng nước có quyền khởi kiện tại tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự. Trong thời gian chờ giải quyết, khách hàng sử dụng nước vẫn phải thanh toán tiền nước và đơn vị cấp nước không được ngừng dịch vụ cấp nước. Hai bên sẽ điều chỉnh việc thanh toán sau khi có kết quả của cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Điều 4. Điểm lắp đặt đồng hồ đo nước

Điểm lắp đặt đồng hồ đo nước được thỏa thuận giữa đơn vị cấp nước và khách hàng sử dụng nước, bảo đảm thuận tiện cho việc lắp đặt, quản lý, kiểm tra ghi thu và bảo vệ đồng hồ đo nước.

Các khách hàng sử dụng nước chỉ được phép lắp đặt và chịu trách nhiệm về các thiết bị cấp nước sau điểm đấu nối và sau đồng hồ. Các thiết bị này phải được thiết kế, lắp đặt thích hợp với các thiết bị của đơn vị cấp nước, đảm bảo an toàn, không gây sự cố rủi ro đối với thiết bị của đơn vị cấp nước.

Điều 5. Thỏa thuận đấu nối

Công ty đầu tư đồng hồ đo nước, phụ kiện và đường ống với chiều dài của đường ống đấu nối từ điểm khởi thủy đến vị trí đặt đồng hồ nước $\leq 02m$ (ngoài hàng rào công trình) cho khách hàng chưa từng sử dụng nước sạch (sử dụng cho các mục đích theo quyết định giá nước của UBND tỉnh và đáp ứng các điều kiện theo quy định) nằm trong phạm vi thực hiện các dự án cấp nước của đơn vị cấp nước. Trường hợp đồng hồ đo nước được lắp đặt có chiều dài đường ống đấu nối $> 02m$ thì chi phí vật tư lắp đặt phát sinh từ điểm khởi thủy đến vị trí đặt đồng hồ nước do khách hàng sử dụng nước chi trả sau khi đã có thỏa thuận với đơn vị cấp nước.

Trường hợp khách hàng sử dụng nước ở quá xa đường ống dịch vụ hoặc việc đấu nối vào mạng lưới cấp nước có thể gây ra gánh nặng bất hợp lý đối với khách hàng về chi phí do nhu cầu sử dụng nước tối thiểu hoặc các lý do đặc biệt khác thì khi khách hàng có nhu cầu lắp đặt phải có sự thỏa thuận giữa hai bên để đảm bảo quyền lợi và trách nhiệm.

Các khách hàng sử dụng nước đấu nối vào mạng lưới cấp nước của đơn vị

cấp nước cho phép đại diện của đơn vị này kiểm tra chủng loại, tình trạng và tình hình hoạt động của thiết bị đã hoặc sẽ được đấu nối vào mạng lưới cấp nước của đơn vị cấp nước. Việc kiểm tra được thực hiện phải ít gây bất tiện nhất đối với khách hàng sử dụng nước.

Thiết kế, xây lắp, bảo trì, sử dụng và kiểm tra các thiết bị của khách hàng sử dụng nước được đấu nối vào mạng lưới cấp nước của đơn vị cấp nước phải đảm bảo quy chuẩn, tiêu chuẩn và các quy định của Hợp đồng dịch vụ cấp nước.

Điều 6. Tạm ngừng, ngừng dịch vụ cấp nước

6.1. Tạm ngừng dịch vụ cấp nước trong các trường hợp sau:

- Tạm ngừng do mất điện tại nhà máy sản xuất hoặc để sửa chữa, bảo dưỡng hệ thống cấp nước theo kế hoạch hoặc sự cố đột xuất.

- Tạm ngừng dịch vụ cấp nước theo nội dung đơn đề nghị của khách hàng. Khi có nhu cầu kết nối lại khách hàng có đơn đề nghị và thanh toán chi phí kết nối lại.

- Tạm ngừng dịch vụ cấp nước để phục vụ công tác sửa chữa, duy tu, bảo dưỡng định kỳ Hệ thống cấp nước. Trong trường hợp này, Đơn vị cấp nước sẽ thông báo cho Khách hàng trước ít nhất 03 (ba) ngày làm việc (*bằng văn bản hoặc thông báo trực tiếp*).

6.2. Ngừng dịch vụ cấp nước trong trường hợp

- Ngừng do khách hàng không sử dụng dịch vụ liên tục trong 03 tháng liên.

- Ngừng cấp nước do động đất, bão lụt, khủng bố, do sự cố mất điện, sự cố hệ thống đường ống cấp nước hay các nguyên nhân bất khả kháng khác.

- Đơn vị cấp nước có thể ngừng dịch vụ cấp nước đối với người tiêu dùng sử dụng cho mục đích sinh hoạt nếu khách hàng không thực hiện nghĩa vụ thanh toán tiền nước, vi phạm các quy định trong hợp đồng dịch vụ cấp nước sau 5 tuần hoặc sau 10 tuần nếu có lý do khách quan đã được thông báo cho đơn vị cấp nước. Đối với các đối tượng sử dụng khác thì sau 15 ngày làm việc kể từ khi có thông báo về việc ngừng dịch vụ cấp nước.

Điều 7. Thiết bị đo đếm nước sinh hoạt

- Thiết bị đo đếm nước phải phù hợp với tiêu chuẩn Việt Nam và được cơ quan có thẩm quyền kiểm định.

- Khách hàng sử dụng nước thanh toán cho Đơn vị cấp nước khối lượng nước tiêu thụ thể hiện qua đồng hồ đo nước. Đồng hồ nước được kiểm định theo quy định của cơ quan tiêu chuẩn đo lường chất lượng Việt Nam.

- Khách hàng sử dụng nước có trách nhiệm bảo vệ đồng hồ nước đã lắp đặt trong, ngoài khu vực quản lý của khách hàng và bàn giao; thông báo cho đơn vị cấp nước khi phát hiện đồng hồ bị mất hoặc hỏng.

- Trường hợp đồng hồ đo nước bị hỏng do nguyên nhân khách quan và khách hàng sử dụng nước thông báo cho Đơn vị cấp nước thì khối lượng nước tiêu thụ trong kỳ được tính bằng bình quân 03 kỳ liên tiếp trước đó có đồng hồ chạy bình thường nhân với số ngày đồng hồ bị hỏng.

- Trường hợp đồng hồ đo nước bị hỏng do nguyên nhân chủ quan nhưng Khách hàng sử dụng nước không thông báo cho đơn vị cấp nước, khi đơn vị cấp nước phát hiện ra thì khách hàng sử dụng nước phải thanh toán khối lượng nước tiêu thụ như đã tính cộng thêm 50% lượng nước tiêu thụ bình quân trong một tháng.

- Trường hợp đồng hồ bị vùi, che lấp hoặc do nguyên nhân khác mà không thể đọc ghi chỉ số đúng theo lịch, thì đơn vị cấp nước sẽ tạm tính khối lượng nước tháng đó bằng khối lượng của tháng trước liền kề, việc tạm tính chỉ được áp dụng tối đa là 02 tháng (*2 kỳ phát hành hóa đơn*), trong thời gian 2 tháng đó khách hàng sử dụng nước có trách nhiệm giải phóng vật chướng ngại vật cản trở việc đọc số. Nếu sau 2 tháng vẫn không khắc phục được Đơn vị cấp nước sẽ tạm ngừng cấp nước.

- Trường hợp khách hàng có nhu cầu giữ lại đồng hồ, cần tiến hành thỏa thuận với Đơn vị cấp nước và khách hàng nộp chi phí duy trì đầu nối theo đúng quy định.

Điều 8. Kiểm định thiết bị đo đếm nước

- Đơn vị cấp nước 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.

- Khi có nghi ngờ thiết bị đo đếm không chính xác, khách hàng sử dụng nước có quyền yêu cầu Đơn vị cấp nước kiểm tra. Trong thời hạn 5 ngày làm việc, kể từ khi nhận được yêu cầu của Khách hàng sử dụng nước, Đơn vị cấp nước phải kiểm tra và hoàn thành việc sửa chữa hoặc thay thế thiết bị đo đếm nước. Trường hợp không đồng ý với kết quả kiểm tra, sửa chữa hoặc thay thế của Đơn vị cấp nước, Khách hàng sử dụng nước có quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước về cấp nước tổ chức kiểm định độc lập.

- Chi phí kiểm định được quy định như sau:

+ Trường hợp tổ chức kiểm định độc lập xác định thiết bị đo đếm nước hoạt động theo đúng Tiêu chuẩn Việt Nam thì Khách hàng sử dụng nước phải trả phí kiểm định và các chi phí liên quan khác.

+ Trường hợp tổ chức kiểm định độc lập xác định thiết bị đo đếm nước hoạt động không đúng Tiêu chuẩn Việt Nam thì Đơn vị cấp nước phải trả chi phí kiểm định.

+ Trường hợp tổ chức kiểm định độc lập xác định chỉ số đo đếm của đồng hồ vượt quá số lượng sử dụng thực tế thì Đơn vị cấp nước phải hoàn trả khoản tiền thu thừa cho Khách hàng sử dụng nước.

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của Đơn vị cấp nước

9.1: Đơn vị cấp nước có các quyền sau:

- Hoạt động kinh doanh cấp nước theo các quy định của Nhà nước;
- Xác định kích cỡ, chủng loại vật tư, đồng hồ đo nước khi lắp đặt cho Khách hàng sử dụng nước.
- Được phép vào khu vực quản lý của Khách hàng sử dụng nước để thao tác bảo dưỡng, sửa chữa và thay thế mới đường ống, phụ kiện và đồng hồ đo nước.
- Được bồi thường thiệt hại do khách hàng gây ra theo quy định của pháp luật.
- Được quyền tham gia ý kiến vào việc lập quy hoạch cấp nước trên địa bàn.
- 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 trong hợp đồng.
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

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

- Tuân thủ các quy trình, quy phạm vận hành hệ thống cấp nước và thực hiện các quy định của pháp luật về tài nguyên nước và bảo vệ môi trường, bảo vệ an toàn nguồn cấp nước, khu vực lấy nước theo quy định.
- Xử lý sự cố, khôi phục việc cấp nước (*trừ trường hợp bất khả kháng*) để thời gian tạm ngừng dịch vụ cấp nước đối với khách hàng được ngắn nhất.
- Thực hiện các quy định của pháp luật về tài nguyên nước và bảo vệ môi trường;
 - Đầu tư lắp đặt đường ống đến điểm đấu nối bao gồm cả đồng hồ nước cho khách hàng sử dụng nước trừ trường hợp có các thỏa thuận khác;
 - Bảo vệ an toàn nguồn cấp nước, xây dựng đối phòng hộ vệ sinh khu vực lấy nước, hệ thống công trình cấp nước theo quy định;
 - Bảo đảm cung cấp dịch vụ cấp nước cho khách hàng, đáp ứng các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật về chất lượng dịch vụ theo quy định;
 - Báo cáo đột xuất khi được yêu cầu và định kỳ theo quy định tới chính quyền địa phương và cơ quan quản lý nhà nước về cấp nước ở địa phương và trung ương;
 - Có nghĩa vụ bảo mật thông tin của khách hàng và tiếp nhận, giải quyết ý kiến của khách hàng khi có thắc mắc, khiếu nại.
 - Bồi thường khi gây thiệt hại cho khách hàng sử dụng nước theo quy định của pháp luật;
 - Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và thỏa thuận của các Bên tại từng thời điểm.

Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

10.1. Khách hàng có các quyền sau:

- Được cung cấp đầy đủ, kịp thời về số lượng, chất lượng dịch vụ đã thỏa thuận trong hợp đồng và được bồi thường thiệt hại do đơn vị cấp nước gây ra theo quy định pháp luật.
- Kiểm tra giám sát việc ghi chỉ số đồng hồ nước của Đơn vị cấp nước.
- Yêu cầu Đơn vị cấp nước chấm dứt hợp đồng hoặc tạm ngừng dịch vụ cấp nước trong một thời gian nhất định, khách hàng phải trả các chi phí phát sinh về việc đóng mở nước theo quy định.
- Yêu cầu Đơn vị cấp nước kịp thời khôi phục việc cấp nước sau khi có sự cố.
- Được cung cấp hoặc giới thiệu thông tin về hoạt động cấp nước.
- Khách hàng chưa từng sử dụng nước sạch của Công ty (*sử dụng cho các mục đích theo quyết định giá nước của UBND tỉnh*) được đề nghị đầu tư lắp đặt 01 đồng hồ, phụ kiện và đường ống dẫn nối có chiều dài ≤ 02 m, còn các trường hợp khác khi có nhu cầu lắp đặt phải có sự thỏa thuận với đơn vị cấp nước.
- Yêu cầu Đơn vị cấp nước kịp thời khôi phục việc cấp nước khi có sự cố nằm trong phạm vi quản lý của đơn vị cấp nước (*đến đồng hồ*), sau đồng hồ khách hàng tự thực hiện.
- Được quyền giữ lại đồng hồ khi có nhu cầu và thỏa thuận với đơn vị cấp nước việc chấp thuận nộp chi phí duy trì đầu nối.
- Yêu cầu đơn vị cấp nước kiểm tra chất lượng dịch vụ, tính chính xác của thiết bị đo đếm, số tiền nước phải thanh toán. Khi nghi ngờ thiết bị đo đếm không chính xác, khách hàng có quyền yêu cầu đơn vị cấp nước kiểm tra. Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu từ khách hàng; Đơn vị cấp nước có trách nhiệm kiểm tra, hoàn thành việc sửa chữa hoặc thay thế thiết bị đo đếm. Trường hợp không đồng ý với kết quả kiểm tra, sửa chữa hoặc thay thế của đơn vị cấp nước, khách hàng có quyền yêu cầu cơ quan quản lý nhà nước về cấp nước tại địa phương tổ chức kiểm định độc lập.
- 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.

10.2. Khách hàng có các nghĩa vụ sau:

- Sử dụng nước an toàn, tiết kiệm, hiệu quả và đúng mục đích đã thỏa thuận trong Hợp đồng và quy định của pháp luật. Trường hợp khách hàng có nhu cầu sử dụng nước vào mục đích khác khách hàng phải thông báo cho đơn vị cấp nước trước 15 ngày và chỉ được thay đổi mục đích khi có chấp thuận của đơn vị

cấp nước và khách hàng phải thanh toán tiền nước theo giá tương ứng với mục đích sử dụng mới.

- Thanh toán tiền nước đủ, đúng thời hạn và cùng phối hợp với đơn vị cấp nước khắc phục các sự cố đường ống cấp nước không đảm bảo thuộc tài sản riêng của khách hàng đã đầu tư ban đầu như sửa chữa, cải tạo hoặc thay thế.

- Thông báo kịp thời cho đơn vị cấp nước khi phát hiện những dấu hiệu bất thường có thể gây sự cố mất nước, ảnh hưởng chất lượng nước, an toàn cho người và tài sản là hệ thống cấp nước như:

- + 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 hỏng hoặc có dấu hiệu hư hỏng;

- Tạo điều kiện để đơn vị cấp nước kiểm tra, ghi chỉ số đồng hồ đo nước và giải quyết các vấn đề liên quan đến hệ thống cấp nước. Không được gây cản trở, xúc phạm đe dọa hoặc hành hung người của đơn vị cấp nước khi thi hành nhiệm vụ.

- Không được bán lại nước cho bất kỳ bên thứ 3 nào nếu không được sự chấp thuận trước bằng văn bản của đơn vị cấp nước.

- Có trách nhiệm bảo quản và sử dụng đồng hồ đo nước đúng mục đích theo qui định. Trường hợp hỏng hóc, mất đồng hồ và các phụ kiện theo đồng hồ do lỗi của khách hàng gây ra thì khách hàng chịu chi phí thay thế và các chi phí liên quan.

- Không tự ý đấu nối vào đường ống trước đồng hồ. Không tự ý tháo lắp đồng hồ, không dùng các biện pháp khống chế làm đồng hồ đo nước ngừng quay, quay ngược chiều, quay chậm, làm đứt hỏng kẹp chì. Không dùng máy bơm hút nước từ đường ống, sau đồng hồ.

- Không được tự ý di chuyển, sửa chữa thay đổi kích cỡ đối với ống nhánh, cụm đồng hồ tiêu thụ. Khi có nhu cầu di chuyển, nâng hạ đồng hồ sang vị trí khác cho phù hợp thì khách hàng phải thông báo, đề nghị đơn vị cấp nước về những thay đổi và được đơn vị cấp nước kiểm tra khảo sát chấp thuận đồng thời khách hàng phải chi trả cho đơn vị cấp nước các chi phí liên quan đến công việc di dời trên.

- Nếu có sự cố nằm trong phạm vi quản lý của bên Khách hàng (*sự cố sau đồng hồ*) như rò rỉ đường ống, van phao hỏng...dẫn tới khối lượng nước sử dụng nước của khách hàng tăng cao, thì khách hàng có trách nhiệm thanh toán tiền nước đầy đủ theo đúng chỉ số trên đồng hồ cho đơn vị cấp nước. Tuy nhiên, nếu sau khi khách hàng kiểm tra không phát hiện rò rỉ ống, van phao hỏng..., thì khách hàng có nghĩa vụ liên hệ đơn vị cấp nước để yêu cầu kiểm tra đồng hồ đo

nước. Nếu đồng hồ bị lỗi, đơn vị cấp nước sẽ chịu trách nhiệm xử lý và hoàn tiền thừa cho khách hàng.

- Không được kết nối hệ thống đường ống mà Đơn vị cấp nước đang cung cấp dịch vụ với các nguồn nước do đơn vị cấp nước khác cung cấp làm ảnh hưởng đến chất lượng nước sinh hoạt của đơn vị cấp nước. Trường hợp khách hàng có nhu cầu thực hiện các công việc nêu trên, khách hàng đề nghị với Đơn vị cấp nước để được xem xét và giải quyết.

- Không được tự ý mở van để lấy nước sử dụng khi Đơn vị cấp nước tiến hành tạm ngừng cấp nước. Trường hợp Khách hàng tự ý lấy nước sử dụng, Đơn vị cấp nước sẽ ngừng dịch vụ cấp nước, đơn phương chấm dứt hợp đồng và khách hàng vẫn phải thanh toán tiền nước, các chi phí kết nối lại dịch vụ cấp nước theo đúng quy định.

- Bồi thường khi gây thiệt hại cho đơn vị cấp nước và các tổ chức, cá nhân có liên quan theo quy định của Pháp luật. Quản lý hệ thống cấp nước từ điểm đầu nối đến điểm sử dụng.

- Khách hàng không được thực hiện các hành vi bị cấm trong hoạt động cung cấp dịch vụ cấp nước theo quy định hiện hành của Nhà nước.

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

Điều 11. Các hành vi bị cấm trong hoạt động cấp nước

- Phá hoại các công trình, trang thiết bị cấp nước;
- Vi phạm các quy định về bảo vệ khu vực an toàn giếng nước ngầm, nguồn nước mặt phục vụ cấp nước;
- Vi phạm các quy định về bảo vệ hành lang an toàn tuyến ống nước thô, đường ống truyền tải nước sạch, các công trình kỹ thuật và mạng lưới cấp nước;
- Cản trở các hoạt động thanh tra, kiểm tra hoạt động cấp nước;
- Trộm cấp nước;
- Gây ô nhiễm nguồn nước sạch;
- Cung cấp thông tin không trung thực làm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân khác trong hoạt động cấp nước;
- Lợi dụng chức vụ, quyền hạn để gây phiền hà, sách nhiễu các tổ chức, cá nhân khác trong hoạt động cấp nước;
- Các hành vi phát tán chất độc hại và các bệnh truyền nhiễm, bệnh dễ lây lan;
- Các hành vi khác vi phạm quy định của pháp luật về cấp nước.

Điều 12. Tiếp nhận giải quyết thắc mắc, khiếu nại của khách hàng

Tiếp nhận giải quyết kiến nghị, yêu cầu của Khách hàng về các vấn đề liên quan đến dịch vụ cấp nước được thỏa thuận tại Hợp đồng này và các quy định hiện hành. Đơn vị cấp nước có trách nhiệm giải quyết các yêu cầu, khiếu nại trong thời gian 07 ngày làm việc. Trường hợp không thống nhất được phương án giải quyết thì một trong hai bên có thể yêu cầu cơ quan có thẩm quyền can thiệp giải quyết theo quy định của pháp luật. Trong thời gian chờ giải quyết, đơn vị cấp nước không được ngừng dịch vụ cấp nước và khách hàng vẫn phải thanh toán tiền nước đã sử dụng.

Đầu mối tiếp nhận phòng Kinh doanh, số điện thoại: 0855 717 699.

Điều 13. Giải quyết tranh chấp

- Trường hợp phát sinh tranh chấp, hai bên giải quyết bằng thương lượng. Nếu hai bên không tự giải quyết được thì có thể đề nghị Sở Công thương tổ chức hòa giải.

- Trong trường hợp không đề nghị hòa giải hoặc hòa giải không thành, các Bên có quyền khởi kiện tại tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng dân sự và quyết định của Tòa án sẽ là quyết định cuối cùng có hiệu lực đối với cả hai bên. Tất cả các chi phí cho việc giải quyết tranh chấp sẽ do bên thua kiện chịu trách nhiệm.

Điều 14. Sửa đổi hợp đồng

- Trường hợp khách hàng sử dụng nước có các thay đổi về mục đích sử dụng nước, người đứng tên hợp đồng, mã số thuế, hình thức thanh toánthì thông báo cho Đơn vị cấp nước bằng văn bản trước 15 ngày để cùng điều chỉnh phụ lục hợp đồng về mục đích sử dụng hoặc ký lại hợp đồng.

- Trường hợp khách hàng sử dụng nước chuyển giao bất động sản cho đối tượng khác như: Chuyển đổi, chuyển nhượng, thừa kế, cho, tặng,... thì phải chuyển giao cả quyền sử dụng đồng hồ nước. Khách hàng tiếp theo sử dụng nước phải đăng ký sử dụng nước và ký lại hợp đồng cung cấp, sử dụng nước với Đơn vị cấp nước. Trong thời gian khách hàng tiếp theo sử dụng nước chưa đăng ký sử dụng và ký lại hợp đồng thì Khách hàng sử dụng nước vẫn chịu trách nhiệm về việc sử dụng nước và phải chấp hành các quy định về cung cấp, sử dụng nước, bảo vệ công trình nước hiện hành. Đồng thời phải thanh toán đầy đủ các khoản nợ của khách hàng sử dụng nước cho Đơn vị cấp nước (nếu có).

Điều 15. Chấm dứt Hợp đồng

Hợp đồng được chấm dứt trong các điều kiện sau:

- Một trong hai bên không thực hiện đúng các điều khoản trong hợp đồng hoặc khách hàng không còn nhu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ và sản phẩm nước sinh hoạt.

- Đơn vị cấp nước trong điều kiện bất khả kháng hoặc không đủ điều kiện thực hiện dịch vụ cấp nước theo quy định của pháp luật. Trường hợp này, đơn vị cấp nước có trách nhiệm thông báo cho khách hàng 30 ngày trước thời điểm chấm dứt.

- Trước khi chấm dứt hợp đồng, các bên phải có nghĩa vụ thực hiện trách nhiệm còn lại phát sinh trong quá trình thực hiện hợp đồng (*tiền nước phát sinh, chi phí sửa chữa, chi phí kết nối chưa thanh toán*). Hợp đồng dịch vụ cấp nước được khôi phục lại sau khi đã được giải quyết xong các tồn tại vướng mắc giữa hai bên.

Điều 16. Các trường hợp bất khả kháng

Các hành động, sự kiện sau đây được xem là trường hợp bất khả kháng:

- Chiến tranh, hành động khủng bố, nổi loạn, sự cố môi trường
- Cháy, nổ, bão lụt, động đất, núi lửa và các thiên tai bất thường khác;
- Đình công, bãi công; Sự cố ngừng cấp điện kéo dài;
- Các nguyên nhân khác.

Điều 17. Điều khoản chung

- Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày được hai bên ký kết. Hai bên cam kết thực hiện đúng các nội dung điều, khoản đã thống nhất trong Hợp đồng và các văn bản quy định hiện hành của Nhà nước về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước sạch sinh hoạt.

- Đơn đề nghị dịch vụ cấp nước và các văn bản thỏa thuận, thống nhất khác liên quan đến dịch vụ cấp nước cũng là một phần của hợp đồng này.

- Hợp đồng đã được hai bên thống nhất và cùng nhất trí ký tên dưới đây và được lập thành 02 bản có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 01 bản để thực hiện./.

ĐẠI DIỆN KHÁCH HÀNG
(Ký, ghi rõ họ tên)

ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ CẤP NƯỚC
KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thị Thỏa

**CÁC SỐ ĐIỆN THOẠI LIÊN HỆ
CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN CẤP THOÁT NƯỚC BẮC KẠN**

TT	Tên đơn vị, bộ phận	Số điện thoại	Nội dung liên hệ
1	Hotline	0855.717.699	Trực 24/24
2	Phòng KH- kỹ thuật	02093.872.722	Đăng ký lắp đặt đồng hồ mới.
3	Phòng kinh doanh	02093.872.568 0963.086.622	Giải quyết phản ánh của khách hàng
4	Tổ lắp đặt đồng hồ	0977.184.187	Lắp đặt đồng hồ mới, di chuyển đồng hồ.
5	Nhà máy cấp nước Bắc Kạn	02093.810.663 0982.009.736	Thông báo chỉ số đồng hồ nước, tính lượng nước tiêu thụ.
6	Bộ phận trực tại Nhà máy cấp nước Bắc Kạn	02093.872.039	Trực 24/24, tiếp nhận mọi thông tin của khách hàng liên quan đến việc cung cấp, sử dụng nước.
7	Trạm cấp nước Chợ Mới	02093.864.911 0912.612.990	Trực 24/24, tiếp nhận mọi thông tin của khách hàng liên quan đến việc cung cấp, sử dụng nước.
8	Trạm cấp nước Bằng Lũng	0387.147.782 0976.198.083	Trực 24/24, tiếp nhận mọi thông tin của khách hàng liên quan đến việc cung cấp, sử dụng nước.
9	Trạm cấp nước Nà Phặc	0822.435.322	Trực 24/24, tiếp nhận mọi thông tin của khách hàng liên quan đến việc cung cấp, sử dụng nước.
10	Trạm cấp nước Chợ Rã	02093.607.136 0919.868.200	Trực 24/24, tiếp nhận mọi thông tin của khách hàng liên quan đến việc cung cấp, sử dụng nước.

11	Trạm cấp nước Na Rì	02093.886.818 0987.812.456	Trực 24/24, tiếp nhận mọi thông tin của khách hàng liên quan đến việc cung cấp, sử dụng nước.
12	Trạm cấp nước Bạch Thông	0975.012.126	Trực 24/24, tiếp nhận mọi thông tin của khách hàng liên quan đến việc cung cấp, sử dụng nước.

PHỤ LỤC I. SỬA CHỮA THAY THẾ ĐỒNG HỒ NƯỚC CỦA BÊN B

Số lần	Ngày, tháng, năm	Nội dung sửa chữa, thay thế	Bên A (Ký, ghi họ tên)	Bên B (Ký, ghi họ tên)
Lần:				
Lần:				
Lần:				
Lần:				
Lần:				

**PHỤ LỤC II. ĐIỀU CHỈNH MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG
CỦA BÊN B**

Ngày, tháng, năm	Mục đích sử dụng	Bên A (Ký, ghi họ tên)	Bên B (Ký, ghi họ tên)

SƠ ĐỒ MẶT BẰNG VỊ TRÍ ĐỒNG HỒ:

Người thực hiện
(ký, ghi rõ họ tên)