

## TERMS AND CONDITIONS

## الشروط والأحكام

### 1. Definitions

- 1.1. **Agreement** means the contract between the Customer and ZENNER Middle East DWC-LLC hereinafter called ZENNER on behalf of the Building Owner, including these Terms and Conditions and the Registration Form (Annex 1).
- 1.2. **ZENNER** is the Billing and Collection Service Provider responsible for invoicing and collecting the cooling services charges of the unit.
- 1.3. **Building Owner** means the Collective Owner's Association, or the management entity appointed to represent it.
- 1.4. **Customer** means a Unit Owner, Unit Tenant or other authorized unit occupant who is applying for billing and collection services related to cooling services under this agreement.
- 1.5. **Unit** means a part of the building leased or owned by Customer.
- 1.6. **BTU meter** means a device which measures the consumption of cooling energy used to cool the Unit (in kWh).
- 1.7. **Declared Load** means the multiplier which is allocated to each unit according to the cooling entitlement.
- 1.8. **Due Date** means the maturity date indicated on the invoice. If the invoice does not name a maturity date, then the due date is 14 calendar days from the date of issuance of the respective invoice.
- 1.9. **Force Majeure** means an event outside the control of the parties being an act of God, war, outbreak of hostilities, riot, sabotage, civil disturbance, acts of terrorism, labour dispute disturbance or the exercise of the authority or regulation by governmental or military authorities, storm, flood, fire, or explosion.

### 2. Standard Conditions of Service

- 2.1. ZENNER is responsible for issuing invoices for the cooling services, implementing the credit control procedure described in clause 4, collecting the payments of the applicable charges described in clause 3, issuing final bills and nonobjection certificate.
- 2.2. The Customer is responsible for completion of the registration process (see Annex 1) and the payment of all the applicable amounts, charges and fees listed under the Registration Form ("Charges").
- 2.3. The Customer shall allow access to the Unit to any representative of ZENNER to install, read, maintain, inspect the BTU meters and to carry out all activities subject to this contract.
- 2.4. The Customer accepts to settle costs that shall include, but not limited to back-dated charges and fees charged by any collection agency.
- 2.5. The Unit Owner is obliged to duly notify ZENNER in case of leasing the unit to a tenant and to ensure that the third-party tenant or occupant enters into a separate Agreement with ZENNER.
- 2.6. The Unit Owner remains responsible for all the cooling charges during the lease of the Unit and during the period where the Unit is vacant, and he bears the risk of non-payment of any charges by the Unit Tenant or other occupant.

### 3. Charges

- 3.1. **Security Deposit** is the amount paid by the Customer to ZENNER at the time of signing this Agreement. The full amount of the deposit will remain available with ZENNER thought the validity of this agreement and may be used only to cover the final bill and any other outstanding charges at the end of the agreement. The security deposit will be refunded to the Customer within 30 calendar days after settlement of final bill. The Customer must apply in writing to ZENNER for any credit balance or deposit balance within 90 calendar days from account deactivation date; otherwise any such amount will be forfeited.
- 3.2. **Account Activation Fee** represents the administrative charge for setting the billing account and it is due upon signing the Terms and Conditions and Registration Form.
- 3.3. **Consumption Charge** means the monthly amount invoiced to the Customer by ZENNER for the registered cooling consumption of the unit measured by the BTU meter and calculated at the prevailing tariff charges. In case of a BTU meter malfunction, the consumption charge will be calculated with the formula  $R_E = R_S + \left( \frac{R_E(R_{LA} - R_{PA})}{T_K} \right)$  if there is sufficient history for a meter to build an estimate for itself and with formula  $R_E = R_S \left( \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n R_{LAn} - R_{PA} \right)$  where there is not enough historical data for the meter, until the BTU meter is rectified, where:  $R_E$ = Estimated reading,  $R_S$ =Meter start reading,  $R_{LA}$ =Meter last approved reading,  $R_{PA}$ =Meter past approved reading (dated at least 2 weeks before  $R_{LA}$ ),  $R_{LAn}$ = Building meter end reading for estimated period,  $R_{PAN}$ = Building meter start read for estimated period,  $T_E$ = time period for estimation,  $T_K$ =time period for known consumption,  $n$ =number of meters for units of same type (same number of rooms). To avoid any doubt, there shall be no reimbursement of charges in case of a malfunctioning BTU meter.
- 3.4. **Tariff Charges** means the rate for delivering of cooling services and it is subject to periodical revisions from the Utility Supplier or the Building Owner.
- 3.5. **Fuel Surcharge** is the rate levied by governmental entities that will be added monthly to the tariff charges.
- 3.6. **Capacity Charges** means a fix monthly/quarterly amount calculated by multiplying the declared load by the fixed charges imposed by the Central Cooling Provider and/or as per prevailing charges in the market. Capacity charge will be charged when required by the Building Owner.
- 3.7. **Late Fee** is applied if the Customer fails to settle any part of the invoice at the due date, which is after 14 days from the date of issuing the cooling invoice. The Customer comes into default even without a reminder if the payment is not settled before the due date.

### 1. التعريفات

- 1-1 **الاتفاقية** تعني العقد المُبرم بين العميل ووزن الشرق الأوسط دي دبليو سي ش.ذ.م.م. المشار إليها بـزنر بنايابة عن مالك المبنى، والذي يشمل هذه الشروط والأحكام ونموذج التسجيل (الملحق 1).
- 1-2 **زئر** هي مزود خدمة إصدار الفواتير والتحصيل المسؤول عن إصدار الفواتير وتحصيل رسوم خدمات التبريد الخاصة بالوحدة.
- 1-3 **مالك المبنى** يعني اتحاد الملاك مجتمعاً، أو الكيان الإداري المُعين لتمثيله.
- 1-4 **العميل** يعني مالك الوحدة أو مستأجر الوحدة أو أي شاغل وحدة مُفوض آخر يطلب الحصول على خدمات إصدار الفواتير والتحصيل فيما يتعلق بخدمات التبريد بموجب هذه الاتفاقية.
- 1-5 **الوحدة** تعني جزء من المبنى المُؤجر أو المملوك للعميل.
- 1-6 **عداد الوحدات الحرارية البريطانية "BTU"** يعني جهاز يُستخدم في قياس استهلاك طاقة التبريد المُستخدمة في تبريد الوحدة (بالكيلوواط ساعة "KWh").
- 1-7 **الحمل المُعلن** يعني المضاعف المُخصص لكل وحدة وفقاً لاستحقاق التبريد.

- 1-8 **تاريخ الاستحقاق** يعني تاريخ الاستحقاق المُشار إليه في الفاتورة، وإذا لم تذكر الفاتورة أي تاريخ استحقاق، يكون تاريخ الاستحقاق بعد 14 يوماً تقويمياً من تاريخ إصدار الفاتورة المعنية.
- 1-9 **القوة القاهرة** تعني حالة خارجة عن سيطرة الطرفين ومن أمثلة ذلك الأفعال القدرية أو الحرب أو اندلاع أعمال عنائية أو أعمال الشغب أو التخريب أو الاضطرابات المدنية أو الأعمال الإرهابية أو اضطرابات النزاعات العمالية أو ممارسة سلطة أو تنظيم من جانب السلطات الحكومية أو العسكرية أو العواصف أو الفيضانات أو الحرائق أو الانفجارات.
2. **شروط الخدمة**
- 2-1 تتحمل زئر المسؤولية عن إصدار الفواتير الخاصة بخدمات التبريد واتخاذ إجراءات المراقبة الائتمانية الموضحة في البند 4 وتحصيل المدفوعات الخاصة بالرسوم المُطبقة الموضحة في البند 3 وإصدار الفواتير النهائية وشهادة عدم الممانعة.

- 2-2 يتحمل العميل المسؤولية عن إتمام عملية التسجيل (راجع الملحق 1) ودفع جميع المبالغ والرسوم والأتعاب المطبقة المذكورة في نموذج التسجيل ("الرسوم").

- 2-3 يلتزم العميل بأن يتيح الوصول إلى الوحدة لأي ممن ممثلي زئر من أجل تركيب أو قراءة أو صيانة أو فحص عدادات الوحدات الحرارية البريطانية "BTU" والقيام بجميع الأنشطة طبقاً لهذا العقد.

- 2-4 يقبل العميل بتسوية التكاليف التي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، الرسوم المتأخرة والرسوم التي تفرضها أي وكالة تحصيل.

- 2-5 يلتزم مالك الوحدة بإخطار زئر على النحو الواجب في حالة تأجير الوحدة إلى مستأجر والتأكد كذلك من إبرام مستأجر خارجي أو شاغل اتفاقية منفصلة مع زئر.

- 2-6 يظل مالك الوحدة مسؤولاً عن جميع رسوم التبريد خلال فترة إيجار الوحدة وخلال فترة إخلاء الوحدة، كما يتحمل المسؤولية عن عدم سداد أي رسوم من جانب مستأجر الوحدة أو أي شاغل آخر للوحدة.

### 3. الرسوم

- 3-1 **وديعة التأمين** هي المبلغ الذي يدفعه العميل إلى زئر في وقت توقيع هذه الاتفاقية، وسيظل المبلغ الكامل للوديعة متاحاً لزئر طوال مدة صلاحية هذه الاتفاقية ويجوز استخدامه فقط لغرض لتغطية الفاتورة النهائية وأي رسوم أخرى مستحقة في نهاية مدة الاتفاقية، ويتم رد وديعة التأمين إلى العميل خلال 30 يوماً تقويمياً بعد تسوية الفاتورة النهائية، ويجب على العميل أن يطلب خطياً من زئر أي رصيد ائتمان أو رصيد وديعة خلال 90 يوماً تقويمياً من تاريخ إلغاء تنشيط الحساب؛ وإلا تم مصادرة هذا المبلغ.

- 3-2 **رسوم تفعيل الحساب** تمثل الرسوم الإدارية لفتح حساب الفواتير وتُسحق هذه الرسوم عند توقيع الشروط والأحكام ونموذج التسجيل.

- 3-3 **رسوم الاستهلاك** تعني المبلغ الشهري التي تصدر به فاتورة إلى العميل من جانب زئر عن استهلاك التبريد المُسجل الخاص بالوحدة والذي يتم قياسه باستخدام عداد الوحدات الحرارية البريطانية "BTU" ويتم احتساب هذه الرسوم بالتعريفات السائدة، في حالة حدوث عطل في عداد الوحدات الحرارية البريطانية "BTU"، سيتم احتساب رسوم الاستهلاك باستخدام المعادلة التالية:  $R_E = R_S + \left( \frac{R_E(R_{LA} - R_{PA})}{T_K} \right)$  في حالة وجود تاريخ كافي لعداد لبناء تقدير له وباستخدام المعادلة

- التالية:  $R_E = R_S \left( \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n R_{LAn} - R_{PA} \right)$  إذا لم تكن هناك بيانات تاريخية كافية للعداد، إلى أن يتم تصحيح عداد الوحدات الحرارية البريطانية "BTU"، حيث إن = القراءة التقديرية، و = قراءة البدء للعداد، و = آخر قراءة معتمدة للعداد، و = القراءة المعتمدة السابقة للعداد (التي يعود تاريخها لأسبوعين على الأقل قبل )، و = القراءة النهائية لعداد البناء للفترة التقديرية، و = قراءة البدء لعداد المبنى للفترة التقديرية، و = الفترة الزمنية الخاصة بالتقدير، و = الفترة الزمنية للاستهلاك المعروف، و = عدد العدادات للوحدات "BTU" من نفس النوع (نفس عدد الغرف)، ولتجنب أي شكوك، لا يتم تعويض أي رسوم في حالة تعطل عداد الوحدات الحرارية البريطانية "BTU".

- 3-4 **رسوم التعريفية** تعني معدل تسليم خدمات التبريد والتي تخضع لمراجعات دورية من جانب مورد المرافق أو مالك المبنى.

- 3-5 **الرسوم الإضافية للوقود** تعني المعدل الذي تفرضه الجهات الحكومية والتي تُضاف بصورة شهرية لرسوم التعريفية.

- 3-6 **رسوم السعة** تعني مبلغ شهري/ ربع سنوي ثابت يتم احتسابه عن طريق ضرب الحمل المُعلن في الرسوم المُحددة التي يفرضها مزود خدمة التبريد المركزية و/أو وفقاً للرسوم السائدة في السوق، وسيتم فرض رسوم السعة عند طلب مالك المبنى لذلك.

- 3-7 **رسوم التأخير** تعني الرسوم التي تُطبق عند إخفاق العميل في تسوية أي جزء من الفاتورة في تاريخ الاستحقاق، والذي يكون بعد 14 يوماً من تاريخ إصدار فاتورة التبريد، ويصبح العميل مقصراً بدون الحرجة إلى تقديم تذكرة في حالة عدم تسوية المدفوعات قبل تاريخ الاستحقاق.

- 3.8 **Reconnection Fee** is the penalty paid by the Customer along with the total outstanding in order for ZENNER to reconnect the cooling services, disconnected after 45 days during which the invoice remained totally or partially unpaid.
- 3.9 **Service Charge** represents the billing and collection fee payable to ZENNER for generating the cooling statement and collecting the charges invoiced. The Customer acknowledges and accepts that ZENNER has the right to adjust the rates and charges, subject to the Building Owner's approval from time to time due to changes in market conditions or due to changes in rates, fees, charges or other payments. Any change in charges will be communicated by ZENNER to the Customer in writing.
- 3.10 **Banking/credit/debit card Charges** are additional fees applicable for banking/online payment /credit/debit card/direct debit or any returned cheque fees payable by the Customer.
- 3.11 **Final Bill Fee** is applied is applied on the last invoice issued for the Customer after vacating the unit.

#### 4. Credit Control Procedures

- 4.1 **First reminder** is sent 7 days after the invoice issuance date.
- 4.2 **A second reminder** is sent on the invoice due date. Late fee is applied in case the invoice is not paid after the due date.
- 4.3 **A third reminder** is sent 7 days after the invoice due date, informing the Customer that cooling services may be disconnected if the invoice remains unpaid.
- 4.4 **Disconnection notice** is sent after 45 days of totally or partially non-payment of the invoice and the cooling services to the unit is suspended in maximum 2 working days without any additional notice.

#### 5. Duration

- 5.1. The Building Owner will decide on the commencement date of the billing and collection services to be provided by ZENNER. For new tenants the start date will be the commencement of the lease agreement and for new owners, the title deed/sales and purchase agreement date will be considered as starting date.
- 5.2. The Customer agrees that by accepting these Terms and Conditions, he/she is legally bound by the Agreement until the end of the tenancy contract, for the Unit Tenant, or the effective change of the ownership, for the Unit Owner, or the termination of the appointment of ZENNER by the Building Owner.
- 5.3. The obligations of the Customer or ZENNER shall be suspended for the period of and to the extent that such party is prevented or hindered from complying therewith by a Force Majeure.

#### 6. General

##### 6.1 Limitation of Liability and Indemnity

- 6.1.1. ZENNER's employees, affiliates and agents will not be held liable for any damage and loss of property, personal injury, loss or damage of life arising from the service provided under this Agreement.
- 6.1.2. ZENNER is not responsible and shall not be held liable for any other condition, management, maintenance, supply or use of the Unit or building, including (without limitation) the supply of cooling energy to the Unit or for the quality and working condition of the cooling system. The Customer hereby represents and warrants that he shall not raise any claims or file any actions relating hereto against ZENNER, nor does he/she have any right to set-off, retain or reduce any charges invoiced by ZENNER with respect hereto.
- 6.1.3. The Customer shall indemnify and hold ZENNER harmless of any claims, damages, personal harm, health hazards and losses arising out of or in connection with the Customer's failure to comply with the terms of this Agreement.
- 6.1.4. In no event will ZENNER be liable for any direct, indirect, special or consequential losses of any kind including, but not limited to loss of revenue or loss of anticipated profits. ZENNER shall not be liable for any consequential loss or harm resulting from interruption of air conditioning or cooling energy supply.

- 6.2. **Disclaimer of Warranties.** ZENNER disclaims, and the Customer waives, all other representations and warranties, expressed or implied, regarding the provision of cooling services.

##### 6.3. Governing Law and Arbitration

- 6.3.1. The Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of the United Arab Emirates, as applicable in the Emirate of Dubai. This Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of the emirate of Dubai and the United Arab Emirates. Any dispute arising out of or in connection with this Agreement and the matters contemplated therein shall be settled amicably between the Parties. In case the dispute cannot be settled amicably, the Parties hereby agree that such dispute shall be referred to exclusive jurisdiction of Dubai Courts

##### 6.4. Miscellaneous

- 6.4.1. If one of the provisions of these Terms and Conditions should be or become ineffective, this shall not affect the validity of the remainder of the Terms and Conditions. ZENNER is obliged to replace the ineffective provision by a ruling coming closest to the economic purpose of the ineffective provision
- 6.4.2. These Terms and Conditions shall apply exclusively to all future billing and collection services provided by ZENNER. ZENNER has the right to amend the Terms and Conditions from time to time and any amendments and additions hereto or to any part of the Agreement must be in writing to be valid. No side agreements written or oral exist.

- 8-3 **رسوم إعادة التوصيل** هي الغرامة التي يدفعها العميل إلى جانب المبلغ المتبقي الإجمالي من أجل أن تقوم زنر بإعادة توصيل خدمات التبريد، التي تم فصلها بعد 45 يوماً من بقاء الفاتورة غير مُسددة كلياً أو جزئياً.
- 9-3 **رسوم الخدمة** تمثل رسوم إعداد الفواتير والتحصيل واجبة الدفع إلى زنر لقاء إصدار بيان التبريد وتحصيل الرسوم التي صدرت فواتير بها، ويقر العميل ويقبل بأن لنزير الحق في تعديل الأسعار والرسوم، وذلك رهناً بالحصول على موافقة مالك المبنى من حين لآخر بسبب التغيرات التي تطرأ على ظروف السوق أو نتيجة للتغيرات التي تطرأ على الأسعار أو الرسوم أو الأتعاب أو المدفوعات الأخرى، على أن تقوم زنر بإبلاغ العميل بأي تغيير في الرسوم خطياً.
- 10-3 **الرسوم المصرفية / رسوم بطاقات الخصم** هي الرسوم الإضافية المطبقة نظير الخدمات المصرفية / الدفع عبر الإنترنت / بطاقات الخصم / الخصم المباشر أو أي رسوم شيك مرتجع واجبة الدفع من جانب العميل.
- 11-3 **رسوم الفاتورة النهائية** هي الرسوم التي تُطبق على آخر فاتورة تصدر للعميل بعد إخلاء الوحدة.

#### 4 إجراءات المراقبة الائتمانية

- 1.4 يُرسل التذكير الأول بعد 7 أيام من تاريخ إصدار الفاتورة.
- 2.4 يُرسل التذكير الثاني في تاريخ استحقاق الفاتورة، وتُطبق رسوم التأخير في حالة عدم سداد الفاتورة بعد تاريخ الاستحقاق.
- 3.4 يُرسل التذكير الثالث بعد 7 أيام من تاريخ استحقاق الفاتورة، على أن يتضمن هذا التذكير إخطار العميل بإمكانية فصل خدمات التبريد في حالة الاستمرار في عدم سداد الفاتورة.
- 4.4 يُرسل إخطار فصل الخدمة بعد 45 يوماً من عدم السداد الكلي أو الجزئي للفاتورة ويتم وقف خدمات التبريد المقدمة للوحدة خلال يومي عمل على الأكثر بدون أي إخطار إضافي.

#### 5 المدّة

- 1.5 سوف يقر مالك المبنى تاريخ البدء لخدمات إعداد الفواتير والتحصيل المقرر أن توفرها زنر، وبالنسبة للمستأجرين الجدد سوف يتمثل تاريخ البدء في تاريخ بداية اتفاقية الإيجار وبالنسبة للمالك الجدد، سوف يتمثل تاريخ البدء في تاريخ سند الملكية / اتفاقية البيع والشراء .
- 2.5 يقر العميل بأنه عند قبول الشروط والأحكام الماثلة فإنه يكون ملزماً قانونياً بالاتفاقية حتى نهاية عقد الإيجار بالنسبة لمستأجر الوحدة أو حتى تاريخ التغيير الفعال في الملكية بالنسبة لمالك الوحدة، أو حتى إنهاء تعيين زنر بواسطة مالك المبنى.
- 3.5 تتوقف التزامات العميل أو زنر طوال مدة منع هذا الطرف أو إعاقته عن الامتثال لها بسبب حالة قوة القاهرة.

#### 6 أحكام عامة

- 1.6 تقييد المسؤولية والتعويض
- 1.1.6 تكون زنر والمسؤولون والمديرون والموظفون والشركات التابعة والوكلاء لديها غير مسؤولين عن أي ضرر أو خسارة في الممتلكات أو إصابة شخصية أو خسارة أو أضرار تلحق بحياة الأشخاص تنشأ عن الخدمة المقدمة بموجب هذه الاتفاقية.
- 2.1.6 لا تتحمل زنر المسؤولية عن حالة الوحدة أو المبنى أو إدارتها أو صيانتهما أو توريدهما أو استخدامهما، ويشمل ذلك (على سبيل المثال لا الحصر) توريد طاقة التبريد إلى الوحدة أو عن جودة وحالة عمل لنظام التبريد، ويقر العميل بموجبه بعدم رفع أي مطالبات أو قضايا فيما يتعلق بهذه الشروط والأحكام ضد زنر، كما يقر بعدم امتلاكه أي حق لإجراء أي مقاصة أو احتجاز أو تخفيض لأي رسوم تصدر بها زنر فواتير فيما يتعلق بهذه الشروط والأحكام.
- 3.1.6 يلتزم العميل بتعويض زنر عن أي مطالبات أو أضرار أو ضرر شخصي أو أضرار صحية أو خسائر تنشأ عن أو فيما يتعلق بإخفاق العميل في الامتثال لشروط هذه الاتفاقية .
- 4.1.6 لا تتحمل زنر بأي حال من الأحوال المسؤولية عن أي خسائر مباشرة أو غير مباشرة أو خاصة أو تبعية من أي نوع، ويشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، خسارة الإيرادات أو خسارة الأرباح المتوقعة، ولا تتحمل زنر المسؤولية عن أي خسائر تبعية أو ضرر ينشأ عن تعطل نظام تكييف الهواء أو الإمداد بطاقة التبريد.
- 2.6 إخلاء المسؤولية عن الضمانات. تخلي زنر مسؤوليتها، ويتنازل العميل، عن جميع الإقرارات والضمانات الأخرى، سواء كانت صريحة أم ضمنية، فيما يتعلق بتوفير خدمات التبريد.
- 3.6 القانون الحاكم والتحكيم
- 1.3.6 يخضع العقد ويُفسر وفقاً لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة، كما هو معمول به في إمارة دبي.
- 2.3.6 تُحكم هذه الاتفاقية وتُفسر وفقاً لقوانين إمارة دبي ودولة الإمارات العربية المتحدة، وفي حالة نشوء أي نزاع عن أو فيما يتعلق بهذه الاتفاقية والمسائل الواردة فيها، تتم تسويته بصورة ودية، ويوافق الطرفان على إحالة أي نزاع مماثل إلى الاختصاص القضائي الحصري لمحاكم دبي
- 4.6 أحكام متنوعة
- 1.4.6 في حال بطلان أحد أحكام هذه الشروط والأحكام، فلن يؤثر ذلك على صلاحية بقية الشروط والأحكام، وتلتزم زنر بالاستعاضة عن الحكم الباطل بحكم أقرب إلى الغرض الاقتصادي من الحكم الباطل.
- 2.4.6 تطبق هذه الشروط والأحكام بطريقة حصرية على جميع خدمات إعداد الفواتير والتحصيل المستقبلية التي توفرها زنر، ويحق لنزير تعديل الشروط والأحكام من حين لآخر، ويجب أن تكون أي تعديلات أو إضافات يتم إدخالها على هذه الشروط والأحكام في صورة خطية حتى تكون صحيحة، ولا توجد أي اتفاقات جانبية خطية أو شفوية.

أوافق على الامتثال لشروط وأحكام الاتفاقية على النحو الوارد أعلاه.

I agree to conform to the terms and conditions of the Agreement as defined above.

Date	التاريخ	Signature	التوقيع