

Những điều quý vị cần biết dành cho khách hàng doanh nghiệp thương mại

Các thỏa thuận của chúng tôi với quý vị

Có hai tài liệu chính đề ra các điều khoản thỏa thuận của chúng tôi với quý vị:

- *Hợp đồng Khách hàng Sydney Water (Sydney Water Customer Contract)*, trình bày các quyền hạn và nghĩa vụ của tất cả các khách hàng của chúng tôi và các tiêu chuẩn tối thiểu của dịch vụ.
- Thỏa thuận Kết nối (Connection agreement) của quý vị, bao gồm bất kỳ dịch vụ bổ sung nào không có trong *Hợp đồng Khách hàng (Customer Contract)* thông thường. Thỏa thuận của quý vị giải thích những gì quý vị phải thực hiện để sử dụng và duy trì việc kết nối của mình và bao gồm mọi yêu cầu về chất thải thương mại.

Nếu quý vị cần trợ giúp để hiểu những tài liệu này, vui lòng gọi điện cho :

- người có tên trong Thỏa thuận Kết nối (Connection agreement) của quý vị
- đại diện khách hàng doanh nghiệp của quý vị
- Trung tâm Liên lạc của chúng tôi qua số 13 20 92.

Các thay đổi đối với dịch vụ

Nếu cần thay đổi các dịch vụ đã đề cập trong thỏa thuận kết nối của mình, quý vị có thể nộp đơn tại sydneywater.com.au/tapin:

- để cầu nối nước mới, nước tái chế hoặc nước thải
- để thay đổi kích thước hoặc vị trí đồng hồ nước của quý vị
- để gắn máy bơm vào một đường nối hiện có
- để thay đổi lượng hoặc chất lượng nước thải quý vị thải ra
- để đổi vị trí chỗ nối đường nước hoặc nước thải của quý vị.

Lệ phí và phí tổn

Chúng tôi sẽ tính lệ phí với quý vị:

- để được nối với hệ thống nước và nước thải của chúng tôi
- đối với lượng nước quý vị sử dụng
- đối với lượng nước thải quý vị thải ra
- đối với việc thải nước thải thương mại
- nếu cơ sở của quý vị nằm trong một trong những khu vực hứng nước mưa của chúng tôi.

Hãy truy cập trang mạng của chúng tôi để tìm biết tất cả các lệ phí và phí tổn mới nhất áp dụng cho doanh nghiệp quý vị.

Bảo trì dịch vụ của quý vị

Dịch vụ nước và nước thải của quý vị bắt đầu tại điểm chúng được nối với hệ thống của chúng tôi. Chủ sở hữu bất động sản phải:

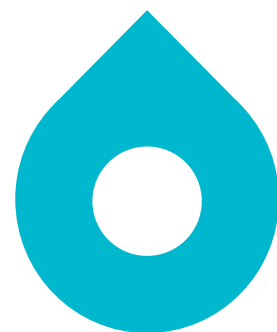
- bảo đảm sử dụng các dịch vụ nước theo bất kỳ luật lệ hiện hành nào
- bảo trì các dịch vụ nước và nước thải từ điểm chúng được nối với hệ thống của chúng tôi, bao gồm bất kỳ dịch vụ chung hoặc dịch vụ lấn sang đất người khác
- chi trả những thiệt hại gây ra nếu bất kỳ dịch vụ tư nhân nào bị hư
- giữ cho đồng hồ nước không bị hư và duy trì khả năng tiếp cận đồng hồ
- duy trì bất kỳ thiết bị ngăn dòng chảy ngược nào không phải là một phần của đồng hồ nước
- bảo trì mọi thiết bị là điều kiện để kết nối, chẳng hạn như thiết bị xử lý trước (bao gồm bộ phận tách mỡ)
- thanh toán các lệ phí của chúng tôi.

Quý vị có thể tự bỏ tiền ra thuê thợ sửa ống nước riêng để sửa chữa bất kỳ bộ phận nào trong dịch vụ cấp nước của quý vị, ngay cả khi nó nằm giữa đường ống dẫn nước của chúng tôi và đồng hồ nước bên trong ranh giới bất động sản của quý vị. Trong *Hợp đồng Khách hàng (Customer Contract)* có liệt kê các trách nhiệm bảo trì khác.

Nếu quý vị cho thuê bất động sản, một số trách nhiệm này có thể thuộc về quý vị, như quy định trong hợp đồng thuê nhà của quý vị. Hãy nói chuyện với chủ nhà hoặc đại diện quản lý của quý vị để biết chi tiết.

Khiếu nại

Nếu chúng tôi đã chỉ định Đại diện Khách hàng Doanh nghiệp (Business Customer Representative) cho quý vị, vui lòng nói chuyện với họ về bất kỳ vấn đề nào quý vị gặp phải liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ hoặc nhân viên của chúng tôi. Hoặc quý vị có thể gọi cho chúng tôi qua số 13 20 92 trong giờ làm việc hoặc sử dụng biểu mẫu Liên lạc với chúng tôi trên trang mạng của chúng tôi. Hãy đọc *Chính sách về khiếu nại của Khách hàng (Customer complaints policy)* trên trang mạng của chúng tôi để biết thêm thông tin về cách chúng tôi giải quyết các khiếu nại.



Dịch vụ nước

Đồng hồ nước

Quý vị cần có đồng hồ nước cho tất cả các đường ống nối với hệ thống nước của chúng tôi. Chúng tôi cung cấp đồng hồ nước miễn phí cho tất cả các bất động sản. Chúng tôi cũng sẽ **lắp đặt** miễn phí các đồng hồ nước lên đến 50 mm hạng nhẹ. Quý vị phải thuê thợ sửa ống nước lắp đặt các đồng hồ lớn hơn.

Quý vị có thể nộp đơn xin gắn đồng hồ nước tại sydneywater.com.au/tapin. Nếu quý vị yêu cầu chúng tôi gắn đồng hồ nước cho quý vị, chúng tôi sẽ gắn miễn phí trong vòng 10 ngày làm việc. Nếu quý vị muốn thợ sửa ống nước của mình gắn đồng hồ nước, quý vị sẽ nhận được thư ủy quyền cho phép thợ sửa ống nước của quý vị đến lấy một đồng hồ nước, nhưng quý vị sẽ phải trả chi phí lắp đặt đường ống nước.

Dòng chảy ngược

Quý vị phải có thiết bị ngăn dòng chảy ngược trên đường nối ống nước của quý vị. Thiết bị này làm giảm nguy cơ doanh nghiệp quý vị có thể gây ra đối với nguồn cung cấp nước của chúng tôi. Quý vị phải thuê thợ sửa ống nước được công nhận chuyên về dòng chảy ngược để đánh giá địa điểm của quý vị và gắn đúng loại thiết bị ngăn dòng chảy ngược. Thợ sửa ống nước của quý vị sẽ giải thích mức độ nguy hiểm của quý vị.

- Các bất động sản có mức độ nguy hiểm thấp phải có thiết bị ngăn dòng chảy ngược gia dụng. Đồng hồ nước 20 và 25 mm của chúng tôi có thiết bị ngăn dòng chảy ngược đơn giản trong đó, thích hợp cho các đường nối có nguy hiểm thấp.
- Các bất động sản có mức độ nguy hiểm cao hơn có đồng hồ nước lớn hơn và cần thiết bị ngăn dòng chảy ngược riêng biệt. Thợ sửa ống nước được ủy quyền phải kiểm tra các thiết bị ngăn dòng chảy ngược này mỗi năm và gửi kết quả cho chúng tôi.

Các dịch vụ nước thải

Quý vị phải được chúng tôi chấp thuận mới có thể xả nước thải thương mại, nước mưa hoặc nước ngầm vào hệ thống nước thải. Hãy nộp đơn tại sydneywater.com.au/tapin.

Nước thải thương mại bao gồm:

- nước thải dầu mỡ từ việc nấu ăn thương mại
- nước thải ô nhiễm từ các xưởng cơ khí, tiệm rửa xe và giặt giũ
- các doanh nghiệp như rửa hình, trung tâm mua sắm, hồ bơi công cộng và các tòa nhà có tháp giải nhiệt.

Nếu quý vị không được chúng tôi chấp thuận cho xả nước thải thương mại, chúng tôi có thể cắt dịch vụ xử lý nước thải của quý vị. Chúng tôi cũng có thể cắt đường nối hoặc hạn chế dịch vụ cấp nước của quý vị.

Thỏa thuận kết nối của quý vị giải thích các điều kiện của chúng tôi để chấp nhận nước thải thương mại của quý vị. Tùy thuộc vào hoạt động kinh doanh của quý vị, quý vị có thể cần lắp đặt và bảo trì thiết bị xử lý cụ thể.

Dự kiến bị kiểm tra

Đại diện khách hàng doanh nghiệp của chúng tôi có thể vào địa điểm của quý vị để bảo đảm các hoạt động của quý vị phù hợp với thỏa thuận của quý vị. Chúng tôi có thể:

- thu thập mẫu nước thải thương mại của quý vị bất kỳ lúc nào, vào bất kỳ ngày nào
- cài đặt và sử dụng giám sát trực tuyến.

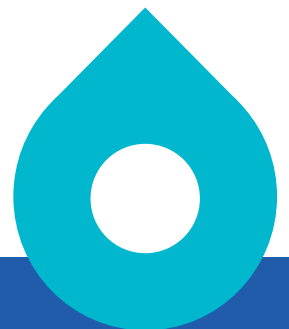
Không ai có thể cản trở hoặc trì hoãn các đại diện của chúng tôi, ngoại trừ để bảo đảm áp dụng các biện pháp phòng ngừa an toàn liên quan.

Quản lý nước và nước thải của quý vị tốt hơn

Giá trị của việc quản lý nước và nước thải tốt hơn vượt xa chuyện tiết kiệm tài chính và xa hơn việc tuân thủ các quy định. Điều này cũng sẽ:

- giúp quý vị tiết kiệm năng lượng, chất liệu tẩy rửa, chi phí vận hành thiết bị (ví dụ: máy rửa chén bát)
- đóng góp vào môi trường bền vững bằng cách giảm nhu cầu sử dụng nước từ các đập và sông. Quý vị cũng sẽ xả ít nước thải hơn vào sông ngòi và đại dương.
- thôi thúc nhân viên của quý vị, nâng cao tinh thần và cam kết xây dựng văn hóa. Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp cao hơn dẫn đến năng suất cao hơn.
- xây dựng thương hiệu và có tiếng tăm tốt hơn với công chúng. Vào những lúc khó khăn, cộng đồng sẽ trông chờ các doanh nghiệp đóng góp. Điều này có thể xác định nơi khách hàng xài tiền của họ và tăng lợi nhuận của quý vị. Bền vững được nhiều người ủng hộ.

Hãy xem tại sydneywater.com.au/dontevensinkaboutit để biết thêm thông tin về cách quản lý nước và nước thải hiệu quả hơn. Quý vị sẽ tìm thấy các gợi ý để giảm sử dụng nước, giảm thiếu chất thải và cải thiện tính bền vững tổng thể của doanh nghiệp quý vị.



Nơi quý vị bỏ vào sẽ tạo ra sự khác biệt thực sự