

供水服务和污水处理服务连接及供应合同 标准客户合同

目录	1	咨询和投诉	第 2 页
	2	您有哪些义务？	第 2 页
		<ul style="list-style-type: none"> - 服务起始日 - 如有任何变更，请及时告知我方。 - 生命维持设备 - 工业废水 - 排水 - 非饮用水 - 您的设备 - 使用消防服务 - 绕过水表 - 影响房地的义务 - 其他客户义务 	
	3	您可选择接通服务的供应商	第 5 页
	4	您期望什么样的服务标准？	第 6 页
		<ul style="list-style-type: none"> - 客户服务标准 - 持续供应、水质和水压无法保证 - 修复供水中断 - 计划内的中断 - 非计划内的中断 - 干旱 	
	5	您还有什么权利？	第 8 页
		<ul style="list-style-type: none"> - 要求出示身份证明 - 您是否有困难支付账户？ - 欠缴水费及排污费 - 您可以要求其他信息 - 当我方获准联系您时 - 我方的通知 - 服务失败返利 - 供水检测 - 排污溢流 - 我们供水系统中的管道故障 - 未发现的泄露 - 我们在您物业中完成的工作 - 您可以要求中断供水 	

6	收费	第 12 页
	<ul style="list-style-type: none">- 收费明细- 收费起始日期- 断连费用- 扩展服务和设备费用- 其他收费项- 返利和优惠- 支付账户- 账户出现错误- 争议账户- 商品及服务税	
7	您是否需要提供保证金?	第 14 页
8	计算用水量	第 15 页
	<ul style="list-style-type: none">- 水表读取及检查- 水表读取核对- 水表安装- 水表的户主- 估算用水量- 可按您的要求对水表进行检测- 我方可能发起测试- 水表存在误差或数值错误- 水表的维护- 保护您的水表信息	
9	使用您的个人信息	第 18 页
	<ul style="list-style-type: none">- 您的的隐私权- 从可信机构获取信息- 联系方式的使用- 使用其他个人信息- 信息披露	
10	我们可以进入您的物业	第 19 页
11	我方不允许接通或限制接通	第 19 页
12	我方的责任	第 21 页
	<ul style="list-style-type: none">- Australian Consumer Law Guarantees 《澳大利亚消费法保障》- 我方的责任- 我方的责任限制- 通用条款	

13	争议解决	第 23 页
14	杂项	第 23 页
	– 合同变更	
	– 合同条款不一致	
	– 无声明或保证	
	– 完整协议	
	– 协议	
	– 通知函	
	– 联合客户	
	– 合同终止	
	– 适用法律	
表 1	影响您物业的义务	第 25 页
表 2	合同用词及短语	第 28 页

供水服务和污水处理服务连接及供应合同	A	本合同规定了 <i>Icon Water</i> 向澳大利亚首都领地客户提供 <i>供水服务</i> 和 <i>排污服务</i> 的标准条款。所有首都领地客户都可以根据这些条款获得服务，除非需收取拓展供水系统费用而不被客户接受的情况。
	B	如果您希望： <ul style="list-style-type: none"> (a) 向污水管网排放除<i>正常用量的普通生活污水</i>以外的任何物质；或 (b) 需要供应<i>非饮用水</i>， 您需要和我们商谈单独的合同。本合同不允许任何此类活动。
<i>Icon Water</i> 和 <i>ActewAGL</i>	C	首都领地 <i>供水管网</i> 和 <i>排污管网</i> 归 <i>Icon Water</i> 所有， <i>Icon Water</i> 是一家领地所有企业，持有公用事业服务执照，依法向首都领地提供 <i>供水服务</i> 和 <i>排污服务</i> 。
	D	<i>Icon Water</i> 和 <i>ActewAGL Retail</i> 签约，以提供运营该业务所需的一些客户管理和账单服务。也就是说，有些情况下由 <i>ActewAGL Retail</i> 处理客户问题。
多处建筑物	E	如果在首都领地拥有若干物业，本合同分别适用于每一物业。
斜体字	F	斜体字已在表 2 中给予解释。
准则	G	本合同中引用了多个准则。对于根据 <i>Utilities Act 2000</i> 《2000 年公用事业法》制定的准则，若您需要一份准则副本，请联系 <i>ICRC</i> ，或登陆 <i>ICRC</i> 官网： https://www.icrc.act.gov.au/ 。根据 <i>Utilities (Technical Regulation) Act 2014</i> 《2014 年公用事业（技术法规）法》制定的准则，可以在此网站查阅： http://www.legislation.act.gov.au 。

条款

咨询和投诉	1.1	<p>(a)关于供水和排污的查询，以下情形请直接致电 6248 3111:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 故障和紧急事件 (24 小时服务) 2. 零售和账单咨询 3. 技术和一般咨询 <p>(b) 有关供水服务和排污服务的投诉也可以直接致电 6248 3111, 发送邮件至 talktous@iconwater.com.au 或者邮寄至 PO Box 50, Mitchell ACT 2911。</p> <p>我们将尽快恰当地处理任何咨询及投诉。</p>
您有哪些义务? <i>服务起始日期</i>	2.1	<p>如果您是物业的官方承租人，则无需向我们提出申请。当您购买物业时，注册总署会告知我们您的详细信息。若您未批租土地上物业的所有人，则须在将该物业转让予您后，在切实可行范围内尽快将您的详细信息通知我们。</p>
	2.2	<p>根据我们的要求，您必须立即出具：</p> <ol style="list-style-type: none"> (a) 我们向您提供供水服务和污水处理服务所需的关于您或您的物业的任何其他详细信息。您可以书面、电话或发送电子文档的方式提供这些详细信息；以及 (b) Consumer Protection Code 《消费者保护法典》提及的、与身份证明等有关的其他事项。
	2.3	<p>当您的物业与供水管网及排污管网正常接通时，我们才能向您提供服务。您可自行选择接通服务的提供商，这点已在第 3 部分阐明。</p>
<i>如有任何变更，请及时告知我方。</i>	2.4	<p>如果以下信息有变动，请您立即通知我们：</p> <ol style="list-style-type: none"> (a) 您的联系信息 (b) 对于实体，指定的合同代表的联系方式； (c) 查看水表的途径，或 (d) 可能影响我们服务质量或安全的供水或排污管道或设备。 <p>若收费明细中包含了您所在物业冲水装置的费用，您必须在收到通知后 20 个工作日内按要求将您所在物业冲水装置数量的任何变化通知我们。</p>

- 生命维持设备*
- 2.5 如果在该物业内居住的某人需要使用依赖*供水服务*的生命维持设备（例如透析机），请告知我们，以便我们进行注册登记。注册登记通常使您有权在接到中断通知后有更长时间做准备，同时也会禁止我们中断如第 4 部分和 11.1 条描述的物业用水。
- 2.6 您可以申请注册登记：
- (a) 请与我们以书面形式联系，并附上医生开具的证明；或
- (b) 通过当地医院注册登记。
- 2.7 若该物业内使用生命维持设备人员已离世或者不再需要使用该设备，请立即通知我们。
- 工业废水*
- 2.8 未经我们事先书面同意，您不得将除*普通家庭用量*的*普通生活污水*以外的任何其他东西排入*排污网络*，也不得允许其他任何人这样做。根据适用条款，不遵守此条款可能构成严重的违法行为。
- 排水*
- 2.9 一般来说，可接受的废水是指正常的家庭人类活动产生的废水，如洗澡、淋浴、洗漱和如厕。烹调油脂或油、油漆和稀释剂、杀虫剂、汽油、尿布、抽纸、厕纸、卫生产品或“可冲弃”抹布、一次性口罩，织物，泥土，水族箱碎石或猫砂等物品均不得排放到*排污网络*中。这些物质会引起阻塞、侵蚀下水道、损害我们的处理进程、影响环境，或者给公众或我们的员工带来工作健康及安全方面的危害。相关详细信息，请参阅我们发布的液体废弃物接收政策和指南。
- 非饮用水*
- 2.10 在首都领地的一些地区，*非饮用水*可在运动场、花园或其他类似的目的中使用。供应*非饮用水*，需要另外签订合同。本合同不适用于供应*非饮用水*。
- 您的设备*
- 2.11 您负责*您自己设备*的操作和维护，并且必须确保设备符合我们的公用事业要求。
- 2.12 您必须确保任何在*您设备*上操作的人员具有该类型工作的*资质*。
- 2.13 您拥有单独的水表盖、井、柜子或者其他的结构。您必须在确保水表防护、公众安全和抄表可行的情况下维护水表。

- 2.14 您的设备与我方供水管网或排污管网之间的边界是指定的连接点，或与您另行书面约定的连接点。您负责您这一侧连接点的设备，而我方负责我们这一侧的设备。
- 使用消防服务 2.15 若您的物业有消防服务，您不得将其用于消防以外的任何其他目的，亦不得允许其他人使用。
- 绕过水表 2.16 您不得卸下、篡改或绕过水表，也不得允许其他任何人这样做。
- 影响房地义务 2.17 表 1 列出了影响您物业的其他责任。包括以下：
- (a) 在您的物业为我们提供进入我们的基础设施的通道；
 - (b) 如有任何危险，警示我们；
 - (c) 合理照看我方的基础设施；
 - (d) 避免堵塞；
 - (e) 在规划建筑工程之前，检查我方的基础设施位置并征求我们的批准；以及
 - (f) 不得以干扰我方设备或供水管网或排污管网的方式建造或改变用地水平。
- 其他客户义务 2.18 您必须与我们坦诚相对。
- 2.19 您必须遵循
- (a) 适用法律。
 - (b) 所有在 *Utilities Act 2000* 《2000 年公用事业法》或 *Utilities (Technical Regulation) Act 2014* 《2014 年公用事业（技术法规）法》中的责任和义务，也适用于客户；
 - (c) 我方的公用事业要求，以及
 - (d) 我方根据法律、规范或那些规则向您提供的任何合理的指示。
- 您可选择接通服务的供应商 3.1 大多数已改进的物业在城郊开发时就安装了标准的供水和排污连接服务。如果您想要：
- 您的选择
- (a) 将您的物业连接到没有现有连接服务的供水管网或污水管网（安装特定设备，如下水道总接头、水管网总龙头或 T 形接头除外）；
 - (b) 改变现有连接服务的范围或位置；

- (c) 拆除连接服务（除了拆除特定的设备，比如下水道主接线、供水管网主旋塞或 T 型接头）；或
- (d) 新增连接服务（除了安装特定设备，比如下水道主接线、供水管网主旋塞或 T 型接头），

您可以选择让我方以外的人员来实施这项工作。有关其他工作或更多详细信息，请查阅我们的公用事业要求。

- 3.2 如果供水管网或排污管网在所需的连接位置没有现成的排水阀和总管接头，我们会为您安装，费用自理。只有我方有权接入供水管网和排污管网。这部分工作不得由您或您指定的任何其他人员来完成。
- 3.3 3.1 所述的工作，如果您需要指定人员，您必须
 - (a) 告知我方承包商的名称、负责实施工作内容；以及
 - (b) 确保实施这部分工作的人员具有该项工作的资质。
- 3.4 如果您是承租人或占用人，您必须向我们提供业主的书面授权，然后我们才能在您的物业进行连接工作。

您期望什么样的服务标准？

客户服务标准

- 4.1 我们旨在和您的交易中保证达到 Consumer Protection Code 《消费者保护法典》中所述的服务水准。

服务失败返利

- 4.2 如果我方未能达到 Consumer Protection Code 《消费者保护法典》表 1 中所述且保证的服务水平，则您有权获得返利。返还金额符合 Consumer Protection Code 《消费者保护法典》的规定。关于返利的更多信息也可以在我们的网站上找到[此处](#)，Consumer Protection Code 《消费者保护法典》的副本可以从法案立法注册网站上[此处](#)获得。确认更多有关返利和返利流程的详细信息，请致电 6248 3111（选项 3）。

- 持续供应、水质和水压无法保证* 4.3 我方致力提供符合 Water and Sewerage Technical Code 《供水及污水处理技术规范》及 Public Health (Drinking Water) Code of Practice 《公共卫生（饮用水）业务守则》要求的优质供水服务，並尽量减少对您 *供水服务* 及 *排污服务* 的干扰。
- 4.4 然而，我方的 *供水服务* 和 *排污服务* 受到多种因素的影响，包括事故、天气、第三方行为、对供水和排污分配系统进行工作、重新配置及优化需求。因此，我们无法保证不会出现：
- (a) 水质、水压或水流不时发生变化；或
 - (b) 在法则规定的范围内，中断您的供水服务或排污服务。
- 修复供水中断* 4.5 如果您的 *供水服务* 或 *排污服务* 出现中断，我们将尽力尽快修复。
- 计划内的中断* 4.6 我方可能会中断您的 *供水服务* 或 *排污服务*：
- (a) 在 Consumer Protection Code 《消费者保护法典》允许的情况下；或
 - (b) 在相应的法律允许或要求的情况下。
- 4.7 除非您同意或有紧急情况，否则我方将至少提前 2 天通知您计划内的中断（如果您的物业如 2.5 条所述登记了生命维持设备，则提前 4 天通知）。
- 4.8 如果您的物业符合 2.5 条登记了生命维持设备，在合理必要的情况下，您可以要求更长的通知期限。
- 4.9 通知必须符合 Consumer Protection Code 《消费者保护法典》的要求。
- 非计划内的中断* 4.10 若您的 *供水服务* 或 *排污服务* 出现意外中断，您可致电我方的故障和紧急事故热线 6248 3111（选择 1），以获取有关中断原因以及恢复 *供水服务* 或 *排污服务* 的预计时间等信息，如适用。
- 干旱* 4.11 法律可能会限制用水。如果本合同与此类法律发生冲突，以法律为准。
- 4.12 在实施用水限制的情况下，我们可以在法律允许或要求的情况下断开、停止供应或停止未经授权的使用。

- 您还有什么权利？**
- 要求出示身份证明*
- 5.1 在我们的员工、承包商或代理在向您提问或开展工作之前，您有权询问他们的身份信息。他们会携带 *Icon Water* 或 *ActewAGL* 公司员工证的照片。
- 若雇员、承包商或代理人不能或没有出示身份证，如果住户要求，他们必须离开。
- 您是否在支付账户时遇到困难？*
- 5.2 如果您在支付账户时遇到困难，您可以打电话给我们，讨论其他的支付方式，包括 *住宅用房*：
- (a) 预付或分期付款计划选项；
- (b) 领地政府援助方案；以及
- (c) 单独的财务咨询服务。
- 有关我们财政困难政策的更多信息，请访问 *Icon Water* 网站 www.iconwater.com.au/my-home/my-account/financial-hardship。您也可以拨打 6207 7740，联系 *澳大利亚首都领地民事和行政法庭* 寻求帮助。
- 欠缴水费及排污费*
- 5.3 根据 *Utilities Act 2000* 《2000 年公用事业法》，业主有义务支付前业主未支付的水费和排污费。因此，如果您出售或转让该物业，应要求提供专门的抄表和转让证明，以便合理分摊供水和排污服务账户。
- 5.4 转让证明会列出供水和排污账户的当前余额。专门的抄表证明则显示自最近一次抄表时的用水量。
- 5.5 在购买物业时，如果您没有要求提供物业转让证明和专门的抄表证明，在您结算新物业时，您和前业主之间的水费和排污费用账号将不能合理分摊。在这种情况下，任何前业主未付的费用都将转入您的账户，而我们将要求您向我们支付这些费用。
- 5.6 如我们的 *收费明细* 所示，这些证明需要支付预付费用。

- 您可以要求其他信息* 5.7 您可以要求我们向您提供以下资料：
- (a) 由我们向您物业提供的 *供水服务和排污服务*；
 - (b) 这些服务的水表读数；或
 - (c) 您的账户。
- 我们会酌情提供我们已有的信息。如果您要求我们提供您的个人信息，我们将根据我们的隐私政策处理您的请求。
- 5.8 若您要求我们提供的任何所需信息，您必须向我们支付合理的费用，除非该信息与您查询日期前 12 个月的账户或计数信息有关，我们可以免费提供这些信息。
- 当我方获准联系您时* 5.9 我们会在获得您同意的情况下联系您：
- (a) 每个工作日的早上 8 点到晚上 8 点；
 - (b) 周六和周日是早上 9 点到晚上 5 点；而
 - (c) 不会在首都领地公共假期联系您。
- 除非发生紧急事故或者取得了您的同意。
- 我方的通知* 5.10 Consumer Protection Code 《消费者保护法典》对我们根据本合同向您发出书面通知的方式提出了要求。
- 供水检测* 5.12 您可以要求我方（或经认证的服务提供商）测试供应至您物业的水的质量是否符合 Public Health (Drinking Water) Code of Practice 《公共卫生（饮用水）业务守则》，或测试供应的水量是否符合任何适用技术规范的要求。
- 5.13 如果水质不符合上述标准，我们将退还检测费。
- 排污溢流* 5.14 若因我们的供水排污管网故障导致您的物业内有污水溢出，我们将协助您最大程度地减少损失并清理污水，但因您未能履行本合同规定的义务而导致或促成的故障除外。

<i>我们供水系统中的管道故障</i>	5.15	如果您调查您物业的管道或排水问题，并发现故障归咎于我们的供水排污网络，我们将赔偿您因调查而产生的合理费用（电鳗排水清洁器或 CCTV 摄像机等设备的损失或损坏除外）。我们承担的合理赔偿费用已在我们的标准赔偿费用表中列明，也可以在我们的网站 此处 查阅或向我们索取。Icon Water 对超出这些赔偿标准的索赔费用不承担赔偿责任。索赔时必须附上持证水电工或排水工开具的发票和检测报告。详情请拨打我们的咨询专线 6248 3111 (选择 3)。
<i>未发现的泄露</i>	5.16	如果您的用水量明显增加，水费账户也比正常情况下高，您的住所可能存在未被发现的漏水问题。如果未被发现的漏水是由于您的设备损坏造成的，您有责任支付因未发现的漏水问题而产生的水费。
<i>我们在您物业中完成的工作</i>	5.17	如果我方在您的物业内或公共绿化带上施工，我们必须采取合理措施将场地恢复到接近原来的状态，除非这样做会涉及以下问题： (a) 干扰供水或排污管网的设施；或者 (b) 违反首都领地的法律。
<i>您可以要求中断供水</i>	5.18	如果您要出售物业，您无需切断该物业的供水和排污服务，因为供水和排污服务帐户可以作为转让过程的一部分进行分摊。
	5.19	然而，如果出于其他原因您希望永久关停供水或 <i>排污服务</i> ，您可以书面或亲自向我们提出申请，后续程序会按照我们的 <i>公用事业要求</i> 进行。
收费 <i>收费明细</i>	6.1	我们 <i>供水服务</i> 和 <i>排污服务</i> 的收费，请见 <i>收费明细</i> 。我们的 <i>收费明细</i> 是本合同的组成部分，请与本合同条款一起阅读。如有需要，我们的 <i>收费明细</i> 可从 Icon Water 网站免费获取 www.iconwater.com.au 。如果您是慈善团体、学校、教堂或慈善机构，请和我们联系，以确保我们知晓您的身份，因为有些项目收费会降低（详细信息请参阅 <i>收费明细</i> ）。
<i>收费起始日期</i>	6.2	自您的物业所有权转让给您之日起，您必须向我们支付为您的物业提供 <i>供水服务</i> 和 <i>排污服务</i> 的费用。Icon Water 通常通过注册主任办公室来通知所有权的转移。帐户创建将在转移之后进行，并将追溯到相关所有权转移日期。根据 <i>Utilities Act 2000</i> 《2000 年公用事业法》规定，您还需要承担前业主未支付的所有水费和排污费。详细信息，请参阅第 5.3 条。

- 断连费用* 6.3 只要您的物业，包括不限于空地和停车场可以使用供水服务和排污服务，即使未连接我们也可能会向您收取物业供水服务和排污服务使用费。这是您的物业使用我们的供水管网和污水管网的费用。
- 出资费* 6.4 在不限制第 2.19 条的情况下，我方可能向您收取，且您必须支付根据 *Utilities Act 2000* 《2000 年公用事业法》制定的 Water and Sewerage Capital Contribution Code 《供水和排污资本出资规范》中规定应由客户支付的成本和费用。
- 6.5 我们将根据 Water and Sewerage Capital Contribution Code 《供水和污水处理出资规范》来决定缴款金额。Water and Sewerage Capital Contribution Code 《供水和污水处理出资规范》中提及的地区费用可在我们的*杂费和收费明细*中查阅。我们可按要求免费提供*杂费和收费明细*，您也可从 *Icon Water* 网站 www.iconwater.com.au 免费获取。
- 其他收费项* 6.6 您必须向我们支付法律允许我们收取的任何其他金额。
- 返利* 6.7 例如，如果您在第 2.5 项下注册为使用依赖供水服务的生命维持设备的用户，您可能有资格获得我们的住宅用水量标准费用的返利。详情请拨打我们的账户热线 6248 3111（选项 2）。
- 支付账户* 6.8 除非您另有约定，否则我方将至少每 120 天向您开具本合同项下任何应付款项的账目。
- 6.9 每个帐户将包含 Consumer Protection Code 《消费者保护法典》所要求的信息。
- 6.10 您必须在帐户上显示的截止日期前付款。截止日期至少为发票开具日期后 21 天。
- 6.11 您可以通过下述方式付款：
- (a) 电邮支付；
 - (b) 您亲自到我们指定的办事处；
 - (c) 通过现金或支票、直接借记或我们提供的符合 Consumer Protection Code 《消费者保护法典》的任何其他方式。
- 6.12 自截止日期起 14 天后仍未支付的任何金额（或您的支付方式被拒付或拒绝）将被视为欠款，我们可能会从初始截止日期起向您收取利息。

- 账户出现错误**
- 6.13 如果我方发现额外多收取了费用，我们会立即把多收的钱记入您的帐户。
- 6.14 如果我方发现少收取了您的费用，我们可能会调整您的账户来收取少收取的金额。如果非您的原因导致少收取费用，根据 Consumer Protection Code 《消费者保护法典》的规定，我们的滞纳金不能超过 12 个月，并且我们也将允许您有更多时间支付欠费金额。
- 争议账户**
- 6.15 如果您认为你被多收取了费用，您可以：
- (a) 付清全部款项，并告知我们此事。如果我们发现您被多收了费用，我们可能会从付款之日起向您支付多付款项的*利息*；或者
 - (b) 保留有争议的金额，并支付剩余的帐户费用。如果我们发现部分或全部争议金额已正确收取，我们可能会在原始截止日期后的 14 天内向您收取*利息*。
- 6.16 我们将根据 Consumer Protection Code 《消费者保护法典》解决有关帐户的任何争议。
- 商品及服务税**
- 6.17 提供*供水服务*和*排污服务*不受商品及服务税的约束，但我们向您提供的其他服务将可能伴随消费税。*收费明细及杂费及收费明细*显示哪些服务会伴随消费税，哪些服务不会。
- 您是否需要提供保证金？**
- 7.1 若我们要求，您必须向我们提供保证金。
- 7.2 我们可能仅按照 Consumer Protection Code 《消费者保护法典》的条例要求您提供相应的保证金。
- 7.3 如果您未能支付本合同项下的应付款项，我们可以从您提供的保证金中扣除。
- 7.4 如果您在截止日期前支付连续 12 个月的费用，您有权获得保证金退还（加上任何*利息*）。
- 计算用水量
水表读取及检查**
- 8.1 在没有相反证据的情况下，您物业的供水量将被视为*计量*设备记录的水量。
- 8.2 我们会安排在每个结算期内读取您的水表，除非我们在第 8.9 至 8.11 条允许的期间估算您的用水量。

- 水表读取核对*
- 8.3 此外，我们将根据要求检查最近一次水表读数的准确性。您有权在每个会计期间获得一次免费支票审阅。额外检查读数的费用将包含在您的账户中，如*收费明细*所示，作为水表特殊读数的费用。
- 8.4 我们将根据要求提供最新信息，以便您自己进行基本水表读数，而不是要求进一步检查读数或水表测试。
- 水表安装*
- 8.5 如在任何阶段未对您的物业进行计量，我们将为您的物业提供标准计量水表；如果您要求，我们将提供非标准计量水表。在某些情况下，我们可能会要求您使用非标准水表。
- 8.6 您必须安排具有该类工作资格的人员安装水表。
- 8.7 我方将免费提供一个标准水表，以及用于住宅场所的初始水表保护盖或结构。如果提供了非标准水表，我们将只收取标准水表成本与所提供水表成本之间的差额。
- 水表的户主*
- 8.8 您物业内的主要水表仍归我们所有。除非我们另行书面约定，否则二级或“扣除”表是您的财产。
- 估算用水量*
- 8.9 在任何结算期，我方可在以下情况下估算供水量：
- (a) 计量设备无法读取；或
 - (b) 您的房屋未安装计量设备。
- 我们也可能在以下情况下估算您物业的供水量：
- (c) 在我们意识到以下情况之前，任何期间的供水未被读取或被错误读取：
 - (i) 计量设备完全不工作；
 - (ii) 计量设备未正常工作；
 - (iii) 您物业的供水未通过计量设备；或
 - (iv) 因任何原因无法获取计量数据；
 - (d) 在我们意识到这一情况之前，任何期间的供水未被读取或被错误读取；或
 - (e) 有确凿证据证明在任何期间内与您物业的供水有关的欺诈行为。

- 8.10 在可能的情况下，我们将参考类似的会计期间、相邻的会计期间或您提供的水表读数来计算估计值。
- 8.11 如果您的发票是根据估算开具的，在知道或更准确地估算后，我们可能会调整以后的发票以反映实际消费情况。
- 可按您的要求对水表进行检测* 8.12 您可以要求我们（或经认证的服务提供商）现场测试您物业的主水表的准确性或可靠性，包括在您对供水量有异议的情况下。如果您愿意，测试时您可以在场。
- 8.13 测试将按照以下标准进行：
- (a) 任何适用的澳大利亚标准；以及
 - (b) 我们根据 Water and Sewerage Technical Code 《供水及污水处理技术规范》为此目的制定的任何可接受的误差范围或程序。
- 8.14 测试费用在我们的收费明细中有规定。我们（或经认证的服务提供商）将在您支付该费用后进行测试。
- 8.15 如果测试结果显示计量设备根据 Water and Sewerage Technical Code 《供水及污水处理技术规范》确定为不准确或不可靠，并且过多记录了您物业的供水量，我们将退还测试费用。
- 我方可能发起测试* 8.16 我们可以您的物业测试任何水表，费用由我们承担。
- 水表存在误差或数值错误* 8.17 如果出现以下情况，我们将根据需要调整您的账户：
- (a) 您的物业内安装的计量设备不准确或不可靠；或
 - (b) 检查读数表明读数不正确。
- 水表的维护* 8.18 我们将尽一切努力确保您物业内的主仪表保持正常工作状态。
- 保护您的水表信息* 8.19 我们将采取合理的措施来防止未经授权的访问从您的物业获得的计量信息。

- 使用您的个人信息**
- 您的的隐私权*
- 9.1 我们尊重您的隐私，并致力于遵守与您的个人信息有关的所有相关隐私法规。
- 有关您的隐私或个人信息的任何查询，请参阅我们的隐私政策 www.iconwater.com.au/privacy。
- 从可信机构获取信息*
- 9.2 我们可能会从信用报告机构，或任何报告信用度的企业，或任何信用提供者那里获取与您的信用度有关的信息（包括消费者信用报告）。
- 联系方式的使用*
- 9.3 我们可能会使用您的联系方式：
- (a) 为本合同之目的与您联系或通信（例如，通知您服务中断或向您发送帐户）；或
 - (b) 从我们或第三方向您发送我们的时事通讯和促销优惠；或
 - (c) 为其他公共利益目的，如安全、慈善机构筹款和信息项目，
- 但是，我们不会向任何第三方披露您的详细信息，除非获得您的允许或我们的隐私政策另有规定。
- 9.4 如果您不希望您的详细信息用于直接营销，请拨打 62483111（选项 2）与我们的客户服务团队联系。
- 9.5 *ActewAGL Retail* 可在 *Icon Water* 或 *ActewAGL Retail* 向您提供的任何电力、天然气、供水服务和排污服务中交叉引用您的个人信息以便确认您的联系信息是否准确。
- 使用其他个人信息*
- 9.6 我们可能会使用我们掌握的关于您的任何个人信息，包括您的联系方式，以：
- (a) 评估您的信誉度或您在我们任何账户的状态；或
 - (b) 确定本合同要求的安全级别；或
 - (c) 收取逾期付款，
- 并遵守我们的隐私政策。
- 信息披露*
- 9.7 我们可能会根据我们的隐私政策（如适用）、Consumer Protection Code《消费者保护法典》所允许的情况，或法律另行许可或要求的情况下披露有关您的信息。

我们可以进入您的物业

- 10.1 您必须允许我们的员工、承包商和代理人进入您的物业：
- (a) 进行连接工作；或
 - (b) 读取或测试水表；或
 - (c) 检查、维护、修理或更换我们的财产；或
 - (d) 进行法律允许的其他工作。
- 10.2 当我们的人员在您的物业内时，我们将确保他们：
- (a) 遵守法律要求的所有适用安全条件；以及
 - (b) 对于工业用途的物业，如果您已向我方发出合理的事先通知：
 - (i) 遵守您物业内现行的任何合理的工作安全规定；以及
 - (ii) 如有必要，在您的物业内使用您提供的一般性防护设备和衣物。

我方不允许接通或限制接通

- 11.1 我们必须断开您物业的 *供水管网*：

- (a) 根据您的要求；或
- (b) 根据相关法律的要求；或
- (c) 在紧急情况下。

如果发生以下情况，我们可能会中断您物业内任何未授权的 *供水服务连接*：

- (d) 您已经收到供水管网保护通知函，但您没有遵守该通知规定；或
- (e) 在不需要发出供水管网保护通知函的情况下，您未能遵守我方的断开连接通知。

我们可能会限制您物业的供水：

- (f) 如果您没有合法的物业使用权；或
- (g) 如果您没有在截止日期之前支付水费，对于住宅用房，我方会遵守 Consumer Protection Code 《消费者保护法典》的要求；或者
- (h) 若我们根据附表 1 第 1.1 条和您进行预约，而您连续 2 次未能授权我方进入该物业；或
- (i) 您未能履行本合同规定的任何其他义务；或
- (j) 依照适用法律允许或要求，

除非您的物业登记了 2.6 条所述的生命维持设备。

- 11.2 在切断或限制您的供水时，我方会遵守 Consumer Protection Code 《消费者保护法典》中的适用程序。
- 11.3 如果我方根据本条款断开或限制您的供水，您必须支付 *收费明细及杂费及收费明细* 中显示的任何适用的费用。
- 11.4 如果导致断开或限制用水的事由已进行了补救或不再适用，我们将安排重新连接供水，并将重新酌情尽快恢复无限制供水。
- 11.5 重新连接或恢复全面供水需要缴纳的费用，请见我们的 *收费明细和杂费及收费明细*。

我方的责任

Australian Consumer Law Guarantees 《澳大利亚消费法保障》

- 12.1 *Australian Consumer Law* 《澳大利亚消费者法》要求我方默认提供与产品和服务有关的一些保障，且这些质量保障不能通过合同排除。如果本合同向您提供任何产品或服务时，您符合 *Australian Consumer Law* 《澳大利亚消费者法》或相关司法管辖区立法中界定的“消费者”标准，您对产品或服务将享有一定程度上非排他性的权利和补救措施（*Consumer Guarantees* 《消费者保障》），包括我们保证以用心的态度和合理的技能向您提供服务，并保证产品质量合格。
- (a) 本合同中的任何内容都无法免除、限制或修改 *Consumer Guarantees* 《消费者保障》的施行，若如此便违反 *Australian Consumer Law* 《澳大利亚消费者法》或导致本条款的任何内容失效。
- (b) 然而，如果产品和/或服务并非通常为个人、家庭或家庭使用或消费而购买的产品或服务，并且产品或服务的价格在 100,000 澳元或以下时，*Icon Water* 对违反任何《消费者保障》的责任限制如下（在于 *Icon Water* 的选择）：
- (i) 就货物而言，修理或更换货物或支付修理或更换货物的费用；以及
- (ii) 就服务而言，重新提供服务或支付重新提供服务的费用；
- (c) 除 *Consumer Guarantees* 《消费者保障》、*Utilities Act* 《公用事业法》或 *Utilities (Technical Regulation) Act 2014* 《2014 年公用事业（技术法规）法》、Consumer Protection Code 《消费者保护法典》以及本合同中规定的保证和条件外，*Icon Water* 不

包括法令、法律、事实或其他方面所隐含的所有保证、条款和条件。

- (d) 然而，如果过失可以按照 *Consumer Guarantee* 《消费者保障》进行补救，若非重大故障，我们可以按照要求根据(b)条文的规定对此类情况进行补救。

我方的责任

12.2 根据本条款所述的限制，我方承担因我方的任何疏忽或违约导致您可能遭受或产生的任何直接的损失、责任或费用。例如，由于我们的过失，您的地毯被水淹没，我们会根据需要支付清洁或更换地毯的费用。

12.3 这是根据 5.11 规定您可能享有的任何返利的补充。

我方的责任限制

您的设备故障：

12.4 由于您的设备故障导致或促成的问题，我们不承担责任。

服务中断

12.5 发生以下情形，我们对您的供水或排污服务中断不承担任何责任：

- (a) 由我方无法控制的事件或情况引起的；或是
- (b) 尽管我方遵守了 Consumer Protection Code 《消费者保护法典》中的所有相关业绩标准，但还是发生了中断。

其他限制：

12.6 我方不承担除 12.2 和 12.3 的规定外您可能遭受或产生的任何的损失、责任或费用。

12.7 在不限制第 12.6 条的情况下，我方不对因本合同而产生或与本合同有关的任何利润、业务或预期储蓄损失，或任何间接或间接损失负责，无论是合同、侵权行为（包括疏忽）或其他原因造成的，但第 12.2 条规定的除外。

12.8 根据 Consumer Protection Code 《消费者保护法典》等适用法律，我们的责任可能会受到其他限制。

通用条款

12.9 第 12.6 条和第 12.7 条中的限制以本条先前关于隐含条款的规定为准。

12.10 一方因违反本合同而对另一方承担的任何责任，应减去另一方造成或促成违约的部分。

争议解决	13.1	双方将根据本合同（包括第 8.12 条）和 Consumer Protection Code 《消费者保护法典》寻求解决本合同项下产生的任何争议，或者，如果适用，您可以向 ACAT 咨询。
	13.2	这并不妨碍一方行使其在本合同项下的权利或向法院申请紧急救济。
杂项 合同变更	14.1	我们可能会在 <i>Utilities Act 2000</i> 《2000 年公用事业法》允许的前提下，不时修改本合同。变更通知会刊登在《堪培拉时报》上，若您要求，我方会免费为您提供副本，您也可以从 <i>Icon Water</i> 网站下载 www.iconwater.com.au 。
合同条款不一致	14.2	双方必须履行法律规定的义务，除非这些义务与本合同条款不一致。在这种情况下，在法律允许的范围内，以本合同为准。
无声明或保证	14.3	您确认在签订本合同时，您并未依赖我方未包含在本合同中的任何单独承诺。
完整协议	14.4	本合同构成我们之间关于标的物的全部协议。
协议	14.5	未经我方同意，您不得转让本合同下的权利或义务。
通知函	14.6	我们向您发送的通知函将被视为在 Consumer Protection Code 《消费者保护法典》规定的时间内收到。
联合客户	14.7	如果您与他人共同拥有该物业，本合同对您及另一方均具有约束力，并会谋求您及另一方共同的利益和各自的利益。
合同终止	14.8	如果我们的公用事业服务执照被吊销或失效，本合同将终止。根据适用法律，我方无权另外提供供水服务和排污服务。
适用法律	14.9	本合同受澳大利亚首都领地法律管辖。

表 1

影响您物业的义务

我们可以进入您的物业

使用我方设备

1.1 您必须确保我们的员工、承包商和代理人能够畅通无阻地使用水表，以读取、测试、更换或维修水表，并且能够畅通无阻地使用我们在您土地上的任何其他基础设施。

在没有限制的情况下，您必须确保植被和景观不会妨碍我们在您的土地上使用我们的基础设施。

若非紧急情况，我们必须至少提前 7 天书面通知您进入您的土地维修或更换我们的设备。在紧急情况下或进入陆地读取仪表时，不需要通知。

1.2 如果您不授权访问，您可能会被要求支付在您的房屋所需的任何现场服务的合理费用。

1.3 在锁定您地产上的水表或其他设备的使用权限之前，您必须联系我们的咨询热线 6248 3111（选项 3）以了解我们的详细要求。

我们的工作人员在您的物业内

1.4 您必须通知我们：

- (a) 您的物业内是否存在任何危险（如大型犬只或危险机器）；以及
- (b) 应采取预防措施避免这一危险；

1.5 对于工业场所，您必须为我们的员工、承包商和代理商提供符合相关工作健康和安全要求的安全工作条件。

我方的基础设施

- 位于您物业内的我方设备 1.6 您必须
- (a) 尽合理努力保护我方安装在您物业内的设备不受未经授权的干扰；以及
 - (b) 若出现任何干扰、缺陷或损坏，一经发现，请在 5 个工作日内通知我们。
- 1.7 对于我们在您物业内安装的设备，您必须按照要求支付合理的维修或更换费用，如果缺陷或损坏是由以下原因造成的：
- (a) 由您造成的；或
 - (b) 在您没有采取合理的措施及防护的情况下，由他人造成的。
- 我方供水管网的保护 1.8 您不得无故在供水管网或排污管网的下方、上方或附近放置储存任何具有腐蚀性、磨损性、重型或有害的材料或物质，以免损坏或危及供水管网或排污管网安全有效的运行。
- 1.9 不得在供水管网或排污管网上挖掘或进行其他工作，以免破坏供水管网或排污管网，也不得无故进入管网设施。
- 堵塞 1.10 您负责：
- (a) 确保房屋内的排水管道得到良好的维护，并清除任何堵塞物；
 - (b) 在您的设备或连接点处发生堵塞并造成供水管网和排污管网损坏，维修费用由您支付；以及
 - (c) 遵循我们的公用事业要求，如果您的物业地面距离最近的上游窨井盖不超过 500 毫米。

您进行的建筑工程

建筑工程

- 1.11 在进行或授权在您物业进行任何建筑工程之前，您应该：
- (a) 确认在您的房屋（或附近）是否有我方设备，并确保您的设计、计划的结构和任何地势的改变不会影响到这些设备，也不会妨碍我们使用这些设备，更不会影响供水管网或排污管网的安全有效运行。
 - (b) 致电 1100 联系“before you dig”，获取我们的管道平面图，图上会显示在您的房屋内或附近的设备（如果有的话）。
 - (c) 确认设备的准确位置，如有疑问，请咨询如何操作；和
 - (d) 若管道网络图与您在物业（或附近）的发现不一致，请通知我们。
- 1.12 建议确认以上信息，因为我们的记录仅供参考，并不显示尺寸。您还应该注意，管道不一定在曲面特征之间直线运行。

地役权和保护空间

- 1.13 您不得：
- (a) 在未经我方事先书面同意的情况下，在我方基础设施或任何地役权、拟议地役权或公用设施基础设施或保护空间上修建，亦不得允许任何其他人这样做；
 - (b) 种植侵占地役权或公用设施基础设施或保护空间的树木（或灌木或植物；或
 - (c) 妨碍我们进入我方基础设施。
- 我们的公用事业要求也对您可以在多大程度上靠近我们的基础设施或地役权或在您的场所附近，做出了限制。
- 1.14 您可以通过向注册总署或其他相关的澳大利亚首都领地政府机构申请产权调查和平面图的副本，以获取您房产上的地役权详情。一些基础设施不在地役权范围内，但仍受《2014年公用事业（技术法规）法》第31节的保护。

表 2

合同用词及短语

条款	含义
ACAT	是指首都领地民事和行政法庭，是法案公用事业服务的消费者保护和咨询机构，或其任何继任者。
认证	指由 <i>Icon Water</i> 或其他认证机构根据 <i>Contestable Work Accreditation Code</i> 《技工资格认证准则》进行认证，或根据 <i>Construction Occupations (Licensing) Act 2004</i> 《2004 年建筑职业（许可）法》获得许可。
经认证的服务提供商	定义见 <i>Water and Sewerage Technical Code</i> 《供水及污水处理技术规范》。
<i>ActewAGL Retail</i>	<i>ActewAGL Retail</i> ABN 46 221 314 841 为首都领地 <i>AGL</i> 合作伙伴 <i>Retail Investments Pty Ltd</i> ABN 53 093 631 586 以及 <i>Icon Retail Investments Limited</i> ABN 23 074 371 207。
<i>Australian Consumer Law</i> 《澳大利亚消费者法》	是指 <i>Competition and Consumer Act 2010</i> 《2010 年竞争与消费者法》附表 2 中的 <i>Australian Consumer Law</i> 《澳大利亚消费者法》
工作日	除星期六、星期日或公共假日以外的一天。
连接点	供水管网或污水管网与您的设备之间的边界，如 <i>Water & Sewerage Network Boundary Code</i> 《供水和污水管网边界规范》中的定义，或对于在 <i>Water and Sewerage Technical Code</i> 《供水及污水处理技术规范》生效之日或之后批准的新连接，按照该规范中定义的术语，或与您书面约定的边界。
消费者保障	定义见第 12.1 条。
地役权	是指在您的物业所有权上登记为供水或污水处理的地役权，或在平面图上显示的任何事物；包括“服务预订”和“总地役权”，可能（但不总是）展示出我们设备的存在。
设备	包括水管和污水管、计量设备，以及其他给排水基础设施和设备。
冲水装置	与 <i>收费明细</i> 中赋予的含义一致。
政府或当局	澳大利亚联邦、澳大利亚任何州或领地或任何地方政府，以及对一方具有管辖权和权力的任何部长、部门、法定机构、公司或机构（包括 <i>独立竞争和监管委员会</i> ）。
<i>Icon Water</i> (我方, 我们, 我们的)	<i>Icon Water Limited</i> ABN 86 069 381 960。

ICRC	独立竞争和监管委员会，是竞争和定价的法定监管机构。
利息	一段时期内指根据最高法院适用于该期间的判决后利息利率计算的金额，该利率由 <i>Court Procedure Rules 2006</i> 《2006 年法院程序规则》不时规定。
法律	<i>Utilities Act 2000</i> 《2000 年公用事业法》、 <i>Utilities (Technical Regulation) Act 2014</i> 《2014 年公用事业（技术法规）法》、任何适用的市场、行业或技术规范、我们的公用事业要求、我们的供应商许可证以及任何其他法规、法规、条例、法典或其他法律，无论是领地、州或联邦，包括任何具有法律约束力的决定、法令、布告，任何政府或当局有效作出的声明、裁定、命令或其他类似声明。
计量设备	定义见 <i>Water and Sewerage Technical Code</i> 《供水及污水处理技术规范》。
杂费及收费明细	与供水服务及排污服务有关的杂费收费明细，由本公司公布，并不时生效。
非饮用水	指非供人类饮用且可能不符合 <i>Public Health (Drinking Water) Code of Practice 2007</i> 《2007 年公共卫生（饮用水）业务守则》要求的水。
普通生活污水及普通生活污水量	其定义参见我方不时发布的液体废物接收政策和指南。
我们	<i>Icon Water</i>
拟议地役权	具有法律赋予的含义。参见 <i>Planning (Exempt Development) Regulation 2023</i> 《2023 年规划（豁免发展）条例》。
住宅用房	具有 <i>Consumer Protection Code</i> 《消费者保护法典》所赋予的含义。
收费明细	供水服务和排污服务的收费明细由我方不时发布并生效。
<i>Service and Installation Rules</i> 《服务及安装细则》	我们不时发布供水及排污服务信息和安装细则。
排污管网	<i>ACT</i> 《法案》第 14 节定义排污管网 <i>Utilities Act 2000</i> 《2000 年公用事业法》。
排污服务	系指 <i>Utilities Act 2000</i> 《2000 年公用事业法》第 13 节中所列的下列公用事业服务，但不包括工业废水排放服务（即除普通生活垃圾体量的普通生活垃圾以外的任何物品： <ul style="list-style-type: none"> (a) 连接排污管网，以使用排污服务； (b) 排污管网连接服务； (c) 排污服务。

公用事业要求	指 <i>Service and Installation Rules</i> 《服务和安装细则》，直到这些规则被 <i>Water and Sewerage Technical Code</i> 《供水及污水处理技术规范》下的公用事业要求所取代为止，且自那时起，指 <i>Water and Sewerage Technical Code</i> 《供水及污水处理技术规范》中定义的公用事业要求。
我们	<i>Icon Water</i>
公用基础设施或保护空间	具有法律赋予的含义。参见 <i>Planning (Exempt Development) Regulation 2023</i> 《2023年规划（豁免发展）条例》。有关适用的公用设施规则，请参阅我们的公用事业要求。
《公用事业服务执照》	我们通过供水管网和排污管网提供供水服务及排污服务的执照，是根据 <i>Utilities Act 2000</i> 《2000年公用事业法》签发的。
供水管网	<i>Utilities Act 2000</i> 《2000年公用事业法》第12节中定义了ACT水网。
供水服务	系指 <i>Utilities Act 2000</i> 《2000年公用事业法》第11节所列的下列公用事业设施；除循环水（或“非饮用水”）供应外： (a) 通过供水管网分配水的收集和处理（或两者兼有）； (b) 连通供水管网，实现供水服务； (c) 供水由供水管网分配； (d) 供水服务； (e) 由供水管网向建筑物供水以供使用。
<i>Water and Sewerage Technical Code</i> 《供水及污水处理技术规范》	指 <i>Utilities (Technical Regulation) (Water and Sewerage Technical Code) Approval 2023</i> 《2023年公用设施（技术法规）（供水及污水处理技术规范）批准》。
我们	<i>Icon Water</i>
您的设备	连接点一侧的是您物业内的水管、排污管和相关设备，包括淋浴，水龙头，马桶水箱以及内部或屋顶安装的热水系统。

在本合同中：

单数形式也包括复数意义，反之亦然；

提及协议、法规或其他文书时，包括对其进行合并、修订、变更或替换的内容；

提及法令、条例、法典或其他法律，则包括构成该法律的任何内容，包括其下的法规和其他文书，包括所有合并、修订、重新制定或替换的内容；

本合同中提及的代码，是指根据 *Utilities Act 2000* 《2000年公用事业法》或 *Utilities (Technical Regulation) Act 2014* 《2014年公用事业（技术法规）法》（视上下文需要）不时修订的名称代码；

“人”一词包括公司、法人团体、政治团体、非法人团体或当局；

凡提及某人，则包括其许可继承人、替代人（包括但不限于通过更替取得的替代人）和受让人；

若某事件必须发生在特定的某一日，且当日并非*营业日*，则该特定日期将被视为下一个*营业日*；

如果规定了一段时间，且是从某一天、实施某一行为、或某事件发生之日算起的，则该时间段的计算不包括该日；

“一天”应解释为从午夜开始到 24 小时后结束的时间段；

包含、包括、例如和特别等词，不限制其前面或其所指词语的一般性；以及

标题和脚注是为方便起见而设，不影响对本合同的解释。

---///---