



# در هزینه های برق و گاز خود صرفه جویی و به حفظ محیط زیست کمک کنید

با برنامه ارتقای انرژی ویکتوریا (VEU)، می توانید به محصولات کم مصرف با تخفیف دسترسی داشته باشید و در قبضه های برق و گاز خود صرفه جویی کنید.

فارسی | Farsi

## برگه اطلاع رسانی به مصرف کننده طرح هدف بازدهی انرژی ویکتوریا

VEU یک ابتکار داوطلبانه دولت ویکتوریا است که مشوق هایی را برای اهالی ویکتوریا فراهم می کند تا در خانه و کسب و کار خود مصرف برق و گاز را بهبود بخشند. این به کاهش قبوض برق و کاهش انتشار گازهای گلخانه ای کمک می کند.

### واجد شرایط بودن

همه خانواده ها و کسب و کارهای ویکتوریا می توانند در این برنامه شرکت کنند و با تخفیف به محصولات و خدمات کم مصرف دسترسی داشته باشند. مشارکت شما داوطلبانه است.

### شرکت در این برنامه آسان است

مرحله 1. به محصولات موجود نگاه کنید.

مرحله 2. محصولاتی که می خواهید نصب کنید را انتخاب کنید تا هزینه های برق و گاز خود را کاهش دهید.

مرحله 3. با یک ارائه دهنده معتبر تماس بگیرید. باید با یک ارائه دهنده معتبر کار کنید که مجاز به نصب محصولات کم مصرف VEU باشد. ارائه دهندگان معتبر همچنین مسئول ارائه تخفیف یا بازپرداخت برای هر محصولی هستند که برای نصب انتخاب می کنید. آنها به شما خواهند گفت:

- از چه محصولاتی می توانید استفاده کنید
- چه کسی می تواند محصولات انتخابی شما را نصب کند.

### برای یافتن محصولی در دسترس یا ارائه دهنده معتبر

آیا ناشنوا هستید یا مشکل تکلم یا شنوایی دارید؟  
لطفاً با خدمات رله ملی به شماره 133 677 یا  
[www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au) تماس بگیرید

با خط تلفن پشتیبانی 03) 9032 1310 (VEU تماس بگیرید  
لطفاً 1 را برای اطلاعات در مورد ارتقاء انرژی فشار دهید. پس از شنیدن  
اتصال به این گزینه، 0 را فشار دهید.

## از طریق VEU در قبوض برق و گاز خود صرفه جویی کنید

کسب و کارها	خانوارها	پس انداز جاری در سال
بسته به اندازه کسب و کار و ارتقاء/ها، می توانید بین 500 تا 74000 دلار در سال صرفه جویی کنید.	بسته به ارتقاء/ها، یک خانوار متوسط می تواند سالانه بین 120 تا 1100 دلار در هزینه برق و گاز صرفه جویی کند.	

### حق و حقوق شما تحت برنامه VEU

برنامه VEU دارای یک کد رفتاری است که حداقل استانداردهای رفتاری را با هدف حمایت از مصرف کنندگان تعیین می کند. این برای همه کسانی که در ارائه یا بازاریابی ارتقاء فعالیت می کنند صدق می کند.

#### فعالیت های بازاریابی

اگر یک ارائه دهنده معتبر یا شخص ثالثی که از طرف آنها فعالیت می کند در مورد برنامه VEU با شما تماس بگیرد، باید:

- فقط در صورتی که بالای ۱۸ سال سن دارید و قادر به درک اطلاعات ارائه شده هستید، ارتقاء برنامه VEU را به شما بفروشند/بازاریابی کنند.
- توضیح دهد که این برنامه داوطلبانه است و شما مجبور نیستید شرکت کنید
- توضیح دهد که آنها چگونه آدرس شما را دریافت کرده اند و چرا از خانه یا کسب و کار شما بازدید می کنند
- به شما بگویند برای چه شرکتی کار می کنند
- همیشه یک کارت شناسایی که شامل یک عکس، نام کامل، اطلاعات تماس، ABN و جزئیات پیمانکار اصلی است را به همراه داشته باشند.
- از تاکتیک های فشار بالا برای فروش یا بازاریابی محصولات یا خدمات استفاده نکنند
- اطلاعات دقیق در مورد کالاها یا خدمات ارائه شده و متناسب بودن آنها را ارائه دهند
- چیزهایی که نادرست یا فریبده هستند را بیان نکنند - که شامل این است که آنها برای دولت ویکتوریا یا کمپسیون خدمات اساسی کار می کنند، یا اینکه دولت ویکتوریا اطلاعات تماس خصوصی (مانند شماره تلفن) را برای اهداف بازاریابی ارائه می دهد.

### برای یافتن محصولی در دسترس یا ارائه دهنده معتبر

آیا ناشنوا هستید یا مشکل تکلم یا شنوایی دارید؟  
لطفاً با خدمات رله ملی به شماره 133 677 یا  
[www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au) تماس بگیرید

با خط تلفن پشتیبانی 9032 1310 (03) VEU تماس بگیرید  
لطفاً 1 را برای اطلاعات در مورد ارتقاء انرژی فشار دهید. پس از شنیدن  
اتصال به این گزینه، 0 را فشار دهید.

## حقوق شما تحت برنامه VEU (ادامه)

### قراردادها

اگر با یک ارائه دهنده معتبر یا شخص ثالثی که از طرف آنها کار می کند کار می کنید، آنها باید:

- فقط با فردی که ۱۸ سال یا بیشتر سن دارد قرارداد ببندند
- مطمئن شوند که در مورد هر کاری که باید انجام شود به شما بگویند و شما قبل از شروع کار آن را درک کرده باشید
- اطلاعاتی در مورد حقوق و تعهدات شما تحت برنامه VEU و همچنین ارتقاء ارائه شده توسط آنها و یک قرارداد به شما ارائه دهد. در قرارداد باید جزئیات محصول/خدمات، قیمت و هرگونه هزینه اضافی، روش‌های از رده خارج کردن، و مدت انصراف از خدمات مشخص شود.
- به شما بگویند و مطمئن شوید که هر کاری را که باید قبل از شروع آن انجام دهید متوجه شده اید
- اگر تصمیم دارید استفاده از محصول یا خدماتی را ادامه دهید، به شما بگویند چه کسی ارتقا را نصب می کند
- یک شماره تلفن برای تماس با شخص یا شرکتی که ارتقاء را نصب می کند، ارائه دهند.

### انجام کار

هنگام شروع کار با یک ارائه دهنده معتبر یا شخص ثالثی که از طرف آنها فعالیت می کند، آنها باید:

- فقط زمانی شروع به کار کنند که رضایت خود را اعلام کرده باشید
- اگر جزئیات کار را به شما اطلاع نداده اند کاری را شروع نکنند. این ممکن است شامل زمان و تاریخ، محصول/سرویس برای نصب، و اطلاعات شخصی که کار را انجام می دهد، مانند ارائه دهنده معتبر و اطلاعات تماس باشد.
- فقط با فردی که بالای ۱۸ سال سن دارد صحبت کنند
- پس از اتمام کار، اطلاعات تماس شان را به شما بدهند تا در صورت نیاز بتوانید با آنها تماس بگیرید
- اطلاعات حل اختلاف و هرگونه دستورالعمل و اطلاعات ضمانت محصول/خدمات نصب شده را به شما ارائه دهند.

## آیا می خواهید در مورد برنامه VEU با ما صحبت کنید؟

لطفاً با شماره 03) 9032 1310 تماس بگیرید یا به ما ایمیل بزنید [veu@esc.vic.gov.au](mailto:veu@esc.vic.gov.au)

برای کمک گرفتن در مورد حقوق خود به عنوان یک مصرف کننده به چه جای دیگری مراجعه کنید؟

اگر شکایتی در مورد ادعاهای نادرست یا گمراه کننده، بازاریابی تلفنی یا مراجعه به درب منزل دارید، با Consumer Affairs Victoria تماس بگیرید.

به [www.consumer.vic.gov.au/contact-us](http://www.consumer.vic.gov.au/contact-us) مراجعه کنید یا با شماره 131 450 تماس بگیرید.

اگر مایل به دریافت تماس های بازاریابی تلفنی نیستید، می توانید در لیست عدم تماس تلفنی ثبت نام کنید، که تماس با شما را برای هر بازاریاب تلفنی غیرمعاف استرالیا یا خارج از کشور غیرقانونی می کند.

به [www.donotcall.gov.au/](http://www.donotcall.gov.au/) مراجعه کنید یا با شماره 1300 792 958 تماس بگیرید.