

# Κάντε εξοικονόμηση του κόστους ενέργειας και βοηθήστε στην διάσωση του περιβάλλοντος

Με το Πρόγραμμα Ενεργειακών Αναβαθμίσεων της Βικτώριας (VEU), μπορείτε να έχετε πρόσβαση σε ενεργειακά αποδοτικά προϊόντα με έκπτωση και να εξοικονομήσετε χρήματα από τους λογαριασμούς ενέργειας.

Greek | Ελληνικά

## Ενημερωτικό φυλλάδιο καταναλωτών για το πρόγραμμα Ενεργειακής Αποδοτικότητας της Βικτώριας

Το VEU είναι μια εθελοντική πρωτοβουλία της κυβέρνησης της Βικτώριας που παρέχει κίνητρα ώστε οι κάτοικοι της Βικτώριας να κάνουν ενεργειακά αποδοτικές βελτιώσεις στα σπίτια και τις επιχειρήσεις τους. Αυτό βοηθά στην μείωση των λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.

### Επιλεξιμότητα

Κάθε νοικοκυριό και επιχείρηση στην Βικτώρια μπορεί να συμμετάσχει στο πρόγραμμα και να έχει πρόσβαση σε ενεργειακά αποδοτικά προϊόντα και υπηρεσίες. Η συμμετοχή σας είναι εθελοντική.

### Η συμμετοχή στο πρόγραμμα είναι εύκολη

**Βήμα 1.** Κοιτάξτε τα διαθέσιμα προϊόντα.

**Βήμα 2.** Επιλέξτε τα προϊόντα που επιθυμείτε να εγκαταστήσετε για να μειώσετε το κόστος ενέργειας.

**Βήμα 3.** Απασχολήστε έναν πιστοποιημένο πάροχο. Πρέπει να εργαστείτε με έναν πιστοποιημένο πάροχο που έχει την εξουσιοδότηση να εγκαθιστά ενεργειακά αποδοτικά προϊόντα στο πλαίσιο του VEU. Οι πιστοποιημένοι πάροχοι είναι επίσης υπεύθυνοι για την οργάνωση έκπτωσης ή επιστροφής χρημάτων για οποιαδήποτε προϊόντα επιλέγετε να εγκαταστήσετε. Θα σας πουν:

- ποια προϊόντα μπορείτε να χρησιμοποιήσετε
- ποιος μπορεί να εγκαταστήσει τα προϊόντα της επιλογής σας.

### Για να βρείτε ένα διαθέσιμο προϊόν ή έναν πιστοποιημένο πάροχο

Τηλεφωνήστε στην Γραμμή Βοήθειας του VEU στο **(03) 9032 1310**

Παρακαλείστε να πατήσετε το 1 για πληροφορίες για ενεργειακή αναβάθμιση. Αφού ακούσετε την σύνδεση με αυτή την επιλογή, πατήστε το 0.

Είστε κωφός, έχετε προβλήματα ακοής ή ομιλίας;

Παρακαλείστε να επικοινωνήσετε με την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης στο **133 677** ή [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au)

## Εξοικονομήστε χρήματα από τους λογαριασμούς ενέργειας μέσω του VEU

	ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
Τρέχουσα εξοικονόμηση χρημάτων τον χρόνο	Ανάλογα με την αναβάθμιση/τις αναβαθμίσεις, ένα νοικοκυριό μπορεί να εξοικονομήσει κατά μέσο όρο μεταξύ \$120 και \$1.100 τον χρόνο από το κόστος ενέργειας.	Ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησής σας και της αναβάθμισης/των αναβαθμίσεων, μπορείτε να εξοικονομήσετε μεταξύ \$500 και \$74.000 τον χρόνο.

## Τα δικαιώματά σας στο πλαίσιο του προγράμματος VEU

Το πρόγραμμα VEU έχει έναν Κώδικα Δεοντολογίας που καθορίζει τα ελάχιστα πρότυπα συμπεριφοράς με στόχο την προστασία των καταναλωτών. Αυτός ισχύει για οποιονδήποτε συμμετάσχει στην παροχή ή το μάρκετινγκ των αναβαθμίσεων.

### Δραστηριότητες μάρκετινγκ

Εάν ένας πιστοποιημένος πάροχος ή τρίτο πρόσωπο που ενεργεί εκ μέρους του επικοινωνήσει μαζί σας για το πρόγραμμα VEU, πρέπει:

- να προωθεί/πουλάει αναβαθμίσεις στο πλαίσιο του προγράμματος VEU σε εσάς μόνο εάν είστε πάνω από 18 ετών και ικανοί να κατανοήσετε τις παρεχόμενες πληροφορίες
- να εξηγήσει ότι το πρόγραμμα είναι εθελοντικό και δεν είστε υποχρεωμένοι να συμμετάσχετε
- να εξηγήσει πώς απέκτησε την διεύθυνσή σας και γιατί επισκέπτεται το σπίτι ή την επιχείρησή σας
- να σας πει για ποια επιχείρηση εργάζεται
- να φορά πάντα κάρτα ταυτοποίησης που περιλαμβάνει την φωτογραφία, το ονοματεπώνυμό του, τα στοιχεία επικοινωνίας, τον Αριθμό Επιχείρησης Αυστραλίας (ABN) και τα στοιχεία του κύριου εργολάβου
- να μην χρησιμοποιεί τακτικές υψηλής πίεσης για την πώληση ή το μάρκετινγκ προϊόντων ή υπηρεσιών
- να παρέχει ακριβείς πληροφορίες για τα παρεχόμενα αγαθά και τις υπηρεσίες και την καταλληλότητά τους
- να μην λέει πράγματα που είναι ψευδή ή παραπλανητικά - αυτό συμπεριλαμβάνει ότι εργάζεται για την Κυβέρνηση της Βικτώριας ή την Επιτροπή Βασικών Υπηρεσιών ή ότι η Κυβέρνηση της Βικτώριας παρέχει ιδιωτικά στοιχεία επικοινωνίας (όπως τηλεφωνικούς αριθμούς) για λόγους μάρκετινγκ.

## Για να βρείτε ένα διαθέσιμο προϊόν ή έναν πιστοποιημένο πάροχο

Τηλεφωνήστε στην Γραμμή Βοήθειας του VEU στο  
**(03) 9032 1310**

Παρακαλείστε να πατήσετε το 1 για πληροφορίες για ενεργειακή αναβάθμιση. Αφού ακούσετε την σύνδεση με αυτή την επιλογή, πατήστε το 0.

Είστε κωφός, έχετε προβλήματα ακοής ή ομιλίας;  
Παρακαλείστε να επικοινωνήσετε με την  
Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης στο **133 677**  
ή [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au)

## Τα δικαιώματά σας στο πλαίσιο του προγράμματος VEU *συνεχίζεται*

### Συμβάσεις

Εάν εργάζεστε με έναν πιστοποιημένο πάροχο ή τρίτο πρόσωπο που ενεργεί εκ μέρους του, αυτός πρέπει:

- να συνάψει σύμβαση μόνο με κάποιον που είναι 18 ετών και πάνω
- να διασφαλίσει ότι σας ενημερώνει για οποιαδήποτε εργασία πρέπει να γίνει και ότι το καταλάβατε αυτό πριν ξεκινήσει η εργασία
- να σας δώσει πληροφορίες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σας στο πλαίσιο του προγράμματος VEU, καθώς επίσης και για την αναβάθμιση που προσφέρει και την σύμβαση. Η σύμβαση πρέπει να παρέχει λεπτομέρειες για το προϊόν/την υπηρεσία, μια προσφορά και τυχόν πρόσθετα τέλη, διαδικασίες παροπλισμού και προθεσμίες υπαναχώρησης
- να σας ενημερώσει και να διασφαλίσει ότι καταλαβαίνετε οποιαδήποτε εργασία που πρέπει να γίνει πριν αυτή ξεκινήσει
- να σας ενημερώσει για το ποιος θα εγκαταστήσει την αναβάθμιση εφόσον επιλέξετε να προχωρήσετε με ένα προϊόν ή μια υπηρεσία
- να παράσχει έναν τηλεφωνικό αριθμό για να επικοινωνήσετε με το άτομο ή την εταιρεία που θα εγκαταστήσει την αναβάθμιση.

### Ανάληψη εργασίας

Όταν αρχίσετε να εργάζεστε με έναν πιστοποιημένο πάροχο ή τρίτο πρόσωπο που ενεργεί εκ μέρους του, αυτός πρέπει:

- να ξεκινήσει την εργασία μόνο μετά την συγκατάθεσή σας
- να μην ξεκινήσει καμιά εργασία εάν δεν σας έχει ενημερώσει για τις λεπτομέρειές της. Αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν την ώρα και την ημερομηνία, το προϊόν/την υπηρεσία προς εγκατάσταση και τα στοιχεία του ατόμου που θα αναλάβει την δραστηριότητα, όπως τα στοιχεία πιστοποίησης και επικοινωνίας του παρόχου
- να μιλά μόνο με κάποιον που είναι άνω των 18 ετών
- να σας δώσει, μετά το πέρας της εργασίας, τα στοιχεία επικοινωνίας του ώστε να μπορέσετε να επικοινωνήσετε εάν χρειάζεται
- να σας δώσει πληροφορίες για την επίλυση διαφορών και τυχόν οδηγίες και πληροφορίες για την εγγύηση του προϊόντος/της υπηρεσίας που εγκατέστησε.

## Θέλετε να μιλήσετε σε εμάς για το πρόγραμμα VEU;

Παρακαλείστε να τηλεφωνήσετε στο **(03) 9032 1310** ή να μας στείλετε email στην διεύθυνση [veu@esc.vic.gov.au](mailto:veu@esc.vic.gov.au)

Πού αλλού να απευθυνθείτε για βοήθεια με τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή;

Εάν δεν επιθυμείτε να λαμβάνετε κλήσεις τηλεμάρκετινγκ, μπορείτε να εγγραφείτε στο **αρχείο Do Not Call [Μην Τηλεφωνείτε]**, το οποίο καθιστά την επικοινωνία από οποιαδήποτε εταιρεία τηλεμάρκετινγκ είτε της Αυστραλίας είτε του εξωτερικού παράνομη.

Επισκεφθείτε [www.donotcall.gov.au/](http://www.donotcall.gov.au/) ή τηλεφωνήστε στο **1300 792 958**.

Εάν έχετε καταγγελία για ψευδείς ή παραπλανητικές αξιώσεις, τηλεμάρκετινγκ ή πλανόδιους εμπόρους στην **πόρτα σας**, επικοινωνήστε με τον Φορέα Προστασίας Καταναλωτών της Βικτώριας [Consumer Affairs Victoria]. Επισκεφθείτε [www.consumer.vic.gov.au/contact-us](http://www.consumer.vic.gov.au/contact-us) ή τηλεφωνήστε στο **131 450**.