विक्टोरियन एनर्जी अपग्रेड्स प्रोग्राम (विक्टोरियाई ऊर्जा उन्नयन कार्यक्रम) के तहत उपभोक्ता अधिकार

Hindi | हिन्दी

ऊर्जा-कुशल उत्पाद अपनाएँ और अपने ऊर्जा बिलों में बचत करें

विक्टोरियाई एनर्जी अपग्रेड (VEU) कार्यक्रम आपको ऊर्जा बिलों में बचत करने में मदद करने के लिए रियायती ऊर्जा-कुशल उत्पाद प्रदान करता है।

वीईयू (VEU) विक्टोरियाई सरकार की एक पहल है, जो बिजली के बिलों में कटौती और उत्सर्जनों को कम करने के लिए घरों और व्यवसायों में ऊर्जा दक्षता में सुधार को प्रोत्साहित करती है।

वीईयू आचार संहिता के तहत, विक्रेताओं को उपभोक्ताओं को इस फैक्टशीट की एक प्रति प्रदान करनी होगी जो कार्यक्रम के तहत उनके उपभोक्ता अधिकारों को निर्धारित करती है। इस फैक्टशीट को VEU आचार संहिता के तहत विक्टोरियाई एनर्जी एफिशिएंसी टारगेट (VEET) स्कीम फैक्टशीट के रूप में भी जाना जाता है।

पात्रता

विक्टोरियाई परिवार और व्यवसाय कार्यक्रम के माध्यम से रियायती ऊर्जा-कुशल उत्पादों और सेवाओं तक पहुंच सकते हैं।

अपने ऊर्जा बिलों पर बचत करें

	घर-परिवार	व्यापार
वर्तमान बचत प्रति वर्ष	औसत परिवार प्रति वर्ष $120 और $1,100 के बीच बचत कर सकता है*।	व्यवसाय प्रति वर्ष $500 और $74,000 के बीच बचत कर सकते हैं*।

* अपग्रेड/व्यवसाय के आकार के आधार पर

उपलब्ध उत्पाद या मान्यता-प्राप्त प्रदाता खोजने के लिए

victorianenergyupgrades.vic.gov.au पर जाएं
VEU हेल्पडेस्क को (03) 9032 1310 पर कॉल करें

क्या आप बधिर हैं, या आपको सुनने या बोलने की शक्ति से सम्बन्धित समस्याएँ हैं? राष्ट्रीय रिले सेवा से **133 677** या **relayservice.gov.au** पर संपर्क करें

VEU कार्यक्रम के अधीन आपके अधिकार

VEU कार्यक्रम आचार संहिता उपभोक्ता संरक्षण के लिए न्यूनतम मानकों को सुनिश्चित करती है। यह अपग्रेड देने या उनकी मार्केटिंग करने में शामिल सभी लोगों पर लागू होती है।

टेलीमार्केटिंग और डोरनॉकिंग पर प्रतिबंध लगाना

वीईयू कार्यक्रम के तहत, 1 मई 2024 से अवांछित टेलीमार्केटिंग पर प्रतिबंध लगा दिया गया है, और 1 अगस्त 2024 से दरवाजा खटखटाकर मार्केट करने (डोरनॉकिंग) पर प्रतिबंध लगा दिया गया है।

टेलीमार्केटिंग और डोरनॉकिंग की अनुमति केवल पूर्व सहमति से या विशिष्ट उद्देश्यों के लिए दी जाएगी, जैसे कि उत्पाद-वापसी (प्रोडक्ट रिकॉल) या अपग्रेड के लिए अपॉइंटमेंट बुक करना।

यदि प्रतिबंधों के शुरू होने के बाद आपको सहमति के बिना कोई कॉल आती है या कोई आपको विज़िट करता है, तो इसकी रिपोर्ट आवश्यक सेवाएं आयोग (Essential Services Commission) को **(03) 9032 1310** या **veu@esc.vic.gov.au** को करें**।**

जहां संभव हो, कृपया व्यवसाय का नाम, समय, तिथि और क्या विपणन (मार्केट) किया जा रहा था, शामिल करें।

Victorian Energy Upgrades
VICTORIA State Government

मार्केटिंग गतिविधियाँ

एक व्यक्ति या व्यवसाय जो आपसे VEU कार्यक्रम के बारे में संपर्क करता है, उसके लिए ज़रूरी है कि वह:

- उच्च दबाव वाली बिक्री या विपणन रणनीति का उपयोग न करें
- यदि आप 18 वर्ष से अधिक आयु के हैं और जानकारी को समझने में सक्षम हैं तभी केवल आपको अपग्रेड मार्केट करें या बेचें
- बता दें कि कार्यक्रम में भागीदारी वैकल्पिक है
- उस व्यवसाय के नाम का खुलासा करें जिसके लिए वे काम करते हैं
- इन-पर्सन मार्केटिंग के लिए फोटो, पूरा नाम, संपर्क विवरण, एबीएन और मुख्य ठेकेदार विवरण के साथ एक पहचान पत्र पहनें
- उपयुक्तता सहित माल या सेवाओं के बारे में सटीक जानकारी प्रदान करें
- मार्केटिंग ईमेल या SMS के लिए स्पैम कानूनों का पालन करें, जिसमें सहमति प्राप्त करना और सदस्यता समाप्त करने के आसान विकल्प प्रदान करने शामिल हैं
- झूठे या भ्रामक दावे न करें, जैसे कि विक्टोरियाई सरकार या आवश्यक सेवाएं आयोग के साथ संबद्धता, या यह कि विक्टोरियाई सरकार विपणन उद्देश्यों के लिए निजी संपर्क जानकारी प्रदान करती है

अनुबंध (कांट्रेक्ट)

एक व्यक्ति या व्यवसाय जो आपको VEU कार्यक्रम के तहत किसी गतिविधि के लिए अनुबंध प्रदान करता है, उसके लिए यह ज़रूरी है कि वह:

- केवल 18 वर्ष या उससे अधिक उम्र के किसी व्यक्ति के साथ अनुबंध में प्रवेश करें
- शुरू करने से पहले नियोजित कार्य के बारे में स्पष्ट संचार सुनिश्चित करें
- VEU कार्यक्रम अधिकारों, अपग्रेड्स (उन्नयन) और अनुबंधों के बारे में विस्तृत जानकारी प्रदान करें, जिसमें उत्पाद/सेवा विवरण, उद्धरण, शुल्क, डीकमीशनिंग प्रक्रियाएं और कूलिंग-ऑफ अवधि शामिल हैं
- इंस्टॉलर के लिए विवरण और संपर्क जानकारी प्रदान करें

काम का कार्यभार लेना

कोई व्यक्ति या व्यवसाय जो आपके घर या व्यवसाय में VEU कार्यक्रम के तहत अपग्रेड पर काम शुरू करता है, उसके लिए यह ज़रूरी है कि वह:

- आपकी सहमति से ही काम शुरू करें
- काम शुरू करने से पहले आपको समय, तिथि, उत्पाद/सेवा और इंस्टॉलर जानकारी सहित नौकरी के विवरण के बारे में सूचित करें
- यदि 18 वर्ष या उससे अधिक उम्र का कोई व्यक्ति मौजूद नहीं है तो परिसर छोड़ दें
- काम पूरा होने पर संपर्क विवरण प्रदान करें
- आपूर्ति विवाद समाधान और वारंटी जानकारी

क्या आप VEU कार्यक्रम के बारे में हमसे बात करना चाहते/ती हैं?

- यदि आपके पास कोई शिकायत है या उन प्रथाओं की रिपोर्ट करने के लिए जो ऊपर निर्धारित आपके अधिकारों के अनुरूप नहीं हैं, तो आवश्यक सेवा आयोग से **(03) 9032 1310** या **veu@esc.vic.gov.au** के माध्यम से संपर्क करें।
- सामान्य वीईयू से संबंधित प्रश्नों के लिए, **energy.upgrades@deeca.vic.gov.au** में ऊर्जा, पर्यावरण और जलवायु कार्रवाई विभाग।
- एक उपभोक्ता के रूप में अपने अधिकारों के लिए सहायता के लिए और कहां जाएं? कृपया **उपभोक्ता मामलों विक्टोरिया** से संपर्क करें। **consumer.vic.gov.au/contact-us** या **131 450** पर जाएं।

यदि आप इस तथ्य पत्रक की अनुवादित प्रति चाहते/ती हैं, तो कृपया energy.vic.gov.au/translations पर जाएं

© विक्टोरिया राज्य ऊर्जा, पर्यावरण और जलवायु कार्रवाई विभाग अप्रैल 2024।

क्रिएटिव कॉमन्स

यह काम क्रिएटिव कॉमन्स एट्रिब्यूशन 4.0 इंटरनेशनल लाइसेंस के तहत लाइसेंस प्राप्त है, क्रिएटिव कॉमन्स वेबसाइट (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) पर जाएं।

आईएसबीएन978-1-76136-716-8 **(प्रिंट)**
आईएसबीएन978-1-76136-717-5 **(पीडीएफ/ऑनलाइन/एमएस वर्ड)**

अस्वीकरण:इस प्रकाशन से आपको सहायता मिल सकती है, लेकिन विक्टोरिया राज्य और इसके कर्मचारी इस बात की गारंटी नहीं देते हैं कि यह प्रकाशन किसी प्रकार की त्रुटि से मुक्त है या आपके विशिष्ट उद्देश्यों के लिए पूर्णतः उपयुक्त है और इसलिए इस प्रकाशन में दी गई किसी भी जानकारी पर भरोसा करने से पैदा होने वाली किसी भी त्रुटि, हानि या अन्य परिणाम के लिए वे सभी दायित्वों को अस्वीकार करते हैं।

सुलभता: इस दस्तावेज़ को वैकल्पिक स्वरूप में प्राप्त करने के लिए, ग्राहक सेवा केंद्र को 136 186 पर फ़ोन करें, customer.service@delwp.vic.gov.au पर ईमेल करें या 133 677 पर राष्ट्रीय रिले सेवा से संपर्क करें। डीईईसीए वेबसाइट (www.deeca.vic.gov.au) पर उपलब्ध है।