

Mga karapatan ng mamimili sa ilalim ng programang Victorian Energy Upgrades



Filipino

Lumipat sa mga produktong matipid sa enerhiya at makatipid sa iyong mga bayarin sa enerhiya

Ang programang Victorian Energy Upgrades (VEU) ay nag-aalok ng mga produktong may diskuwento na matipid sa enerhiya upang matulungan kang makatipid sa mga bayarin sa enerhiya.

Ang VEU ay inisyatibo ng Pamahalaang Victoria, humihikayat sa pagpapabuti ng matipid na paggamit ng enerhiya sa mga bahay at negosyo upang pababain ang mga bayarin sa kuryente at mabawasan ang mga emission.

Sa ilalim ng Code of Conduct ng VEU, ang mga marketer ay dapat magbigay sa mga mamimili ng kopya ng papel-kaalamang ito na nagsasaad ng mga karapatan ng mamimili sa ilalim ng programa. Ang papel-kaalamang ito ay tinutukoy din bilang papel-kaalaman ng sistema ng Victorian Energy Efficiency Target (VEET) sa ilalim ng VEU Code of Conduct.

Pagiging marapat

Sa pamamagitan ng programa, ang mga sambahayan at negosyo sa Victoria ay maaaring maka-access sa may diskuwentong mga produkto at serbisyo na matipid sa enerhiya.

Makatipid sa iyong mga bayarin sa enerhiya

	Mga sambahayan	Mga negosyo
Kasalukuyang natitipid kada taon	Ang karaniwang sambahayan ay maaaring makatipid sa pagitan ng \$120 hanggang \$1,100 sa isang taon*.	Ang mga negosyo ay maaaring makatipid sa pagitan ng \$500 at \$74,000 sa isang taon*.
	* Depende sa upgrade/laki ng negosyo	

Upang humanap ng makukuhang produkto o akreditadong provider

Pumunta sa victorianenergyupgrades.vic.gov.au
Tumawag sa VEU helpdesk sa (03) 9032 1310

Bingi, may kapansanan sa pandinig o pananalita? Makipag-ugnayan sa National Relay Service sa **133 677** o sa relayservice.gov.au

Ang iyong mga karapatan sa ilalim ng programang VEU

Tinitiyak ng Code of Conduct ng programang VEU ang minimum na mga pamantayan para sa proteksyon ng mamimili. Tumutukoy ito sa lahat ng kasangkot sa paghahatid o pag-upgrade sa pagbebenta.

Pagbabawal sa telemarketing at doorknocking (bahay-bahay na pagtitinda)

Sa ilalim ng programang VEU, ang hindi hiniling na telemarketing ay ipinagbawal mula noong ika-1 ng Mayo 2024, at ang doorknocking ay ipagbabawal mula sa ika-1 ng Agosto 2024.

Ang telemarketing at doorknocking ay papahintulutan lamang kung may paunang pagsang-ayon o para sa mga tiyak na layunin, tulad ng mga pag-recall ng produkto o pag-book ng appointment para gumawa ng pag-upgrade.

Kung nakatanggap ka ng tawag o pagbisita nang walang pagsang-ayon pagkatapos magsimula ang mga pagbabawal, isumbong ito sa Essential Services Commission **(03) 9032 1310** o sa veu@esc.vic.gov.au.

Hangga't maaari, mangyaring isama ang pangalan ng negosyo, oras, petsa, at kung ano ang ibinebenta.



OFFICIAL

Mga aktibidad sa pagbebenta

Ang isang tao o negosyo na kokontak sa iyo tungkol sa programang VEU ay dapat:

- Huwag gumamit ng labis na mapamilit na mga taktika sa pagtitinda o pagbebenta
- Magbenta/magtinda lamang ng mga upgrade sa iyo kung ikaw ay mahigit sa 18 taong gulang at makakaunawa sa impormasyon
- Ipaliwanag na ang paglahok sa programa ay opsyonal
- Sabihin ang pangalan ng negosyo na pinagtatrabahuhan nila
- Para sa harapang pagbebenta, magpakita ng identification card na may larawan, buong pangalan, mga detalye ng pagkontak, ABN, at mga detalye ng pangunahing kontratista
- Magbigay ng tumpak na impormasyon tungkol sa mga kalakal o serbisyo, kabilang ang kaangkupan ng mga ito
- Sumunod sa mga batas tungkol sa spam para sa mga email o SMS sa pagbebenta, kabilang ang pagkuha ng pagsang-ayon at pagbibigay ng madaling mga opsyon para mag-unsubscribe
- Hindi gagawa ng mga mali o mapanlinlang na mga pahayag, tulad ng pakikisapi sa Pamahalaang Victoria o sa Essential Services Commission, o na ang Pamahalaang Victoria ay nagbibigay ng pribadong impormasyon sa pagkontak para sa mga layunin ng pagbebenta

Mga kontrata

Ang isang tao o negosyo na nag-aalok sa iyo ng kontrata para sa isang aktibidad sa ilalim ng programang VEU ay dapat:

- Makipag-kontrata lamang sa isang tao na 18 taong gulang o mas matanda pa
- Tiyakin ang malinaw na komunikasyon tungkol sa pinaplanong trabaho bago ito simulan
- Magbigay ng detalyadong impormasyon tungkol sa mga karapatan, upgrade, at kontrata ng programang VEU, kabilang ang mga detalye ng produkto/serbisyo, pagbibigay ng presyo (quote), bayad, pamamaraan sa pag-decommission, at cooling-off period (panahon makaraang bumili kung saan ang mamimili ay maaaring kanselahin ang pagkabili, o isauli ang binili at kumuha ng refund)
- Magbigay ng mga detalye at impormasyon ng pagkontak para sa mag-i-install nito

Pagsasagawa ng trabaho

Ang isang tao o negosyo na sisimulan ang trabaho sa pag-upgrade sa ilalim ng programang VEU sa iyong bahay o negosyo ay dapat:

- Simulan lamang ang trabaho kung ikaw ay may pagsang-ayon
- Ipaalam sa iyo ang mga detalye ng trabaho, kabilang ang oras, petsa, produkto/serbisyo, at impormasyon ng mag-i-install nito, bago simulan ang trabaho
- Umalis sa lugar kung walang tao na 18 taong gulang o mas higit pa na naroroon
- Magbigay ng mga detalye ng pagkontak kapag natapos na ang trabaho
- Magbigay ng impormasyon tungkol sa paglutas ng hindi pagkakaunawaan at sa warranty

Gusto mo bang makipag-usap sa amin tungkol sa programang VEU?

- Kung mayroon kang reklamo o upang magsumbong ng mga gawi na hindi naaayon sa iyong mga karapatan tulad ng nakasaad sa itaas, makipag-ugnayan sa Essential Services Commission sa pamamagitan ng pagtawag sa **(03) 9032 1310** o sa veu@esc.vic.gov.au.
- Para sa pangkalahatang mga katanungan na kaugnay sa VEU, Kagawaran ng Enerhiya, Kapaligiran at Aksyon sa Klima sa energy.upgrades@deeca.vic.gov.au.
- Saan pa makakahingi ng tulong hinggil sa iyong mga karapatan bilang isang konsyumer? Mangyaring makipag-ugnayan sa **Consumer Affairs Victoria**. Bisitahin ang consumer.vic.gov.au/contact-us o tumawag sa **131 450**.

Kung nais mo ng nakasalinwika na kopya ng papel-kaalamang ito, mangyaring bisitahin ang energy.vic.gov.au/translations

© Ang Kagawaran ng Enerhiya, Kapaligiran at Aksyon sa Klima ng Estado ng Victoria Abril 2024.

Creative Commons

Ang gawaing ito ay lisensyado sa ilalim ng Creative Commons Attribution 4.0 International na lisensya, bisitahin ang [website ng Creative Commons](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

ISBN 978-1-76136-716-8 (I-print)

ISBN 978-1-76136-717-5 (pdf/online/MS word)

Pagtatitwa: Ang publikasyong ito ay maaaring makatulong sa iyo ngunit ang Estado ng Victoria at ang mga empleyado nito ay hindi ginagarantiya na ang publikasyon ay walang kapintasan na anumang uri o ganap na angkop para sa iyong partikular na mga layunin at samakatuwid ay itinatangi ang lahat ng pananagutan para sa anumang pagkakamali, pagkawala o iba pang kahihinatnan na maaaring magmula sa iyong pagsasalalay sa anumang impormasyon sa publikasyong ito.

Pag-access: Upang matanggap ang dokumentong ito sa alternatibong format, tawagan ang Customer Service Centre sa 136 186, mag-email sa customer.service@delwp.vic.gov.au, o tawagan ang National Relay Service sa 133 677. Makukuha sa [website ng DEECA](http://www.deeca.vic.gov.au) (www.deeca.vic.gov.au).