

حقوق المستهلك بموجب برنامج ترقيات الطاقة في فيكتوريا



العربية | Arabic

تحول إلى المنتجات الموفرة للطاقة ووفر في فواتير الطاقة

للعثور على منتج متوفر أو مقدم خدمة معتمد

انتقل إلى victorianenergyupgrades.vic.gov.au
اتصل بمكتب مساعدة VEU على الرقم 9032 1310 (03)

هل تعاني من الصمم أو ضعف السمع أو النطق؟ اتصل بخدمة
الترجيل الوطنية على الرقم 133 677 أو relayservice.gov.au

حقوقك بموجب برنامج VEU

تضمن مدونة قواعد السلوك الخاصة ببرنامج VEU الحد الأدنى من
المعايير لحماية المستهلك. وهي تنطبق على جميع المشاركين في
تقديم الترقية أو تسويقها.

حظر التسويق عبر الهاتف وطرق الأبواب

بموجب برنامج VEU، يتم حظر التسويق عبر الهاتف غير المرغوب
فيه اعتبارًا من 1 أيار / مايو 2024، ويتم حظر طرق الأبواب اعتبارًا من
1 آب / أغسطس 2024.

لن يُسمح بالتسويق عبر الهاتف وطرق الأبواب إلا بموافقة مسبقة أو
لأغراض محددة، مثل سحب المنتج أو حجز موعد للترقية.

إذا تلقيت مكالمة أو زيارة بدون موافقة بعد بدء الحظر، فأبلغ عن ذلك
إلى مفوضية الخدمات الأساسية على الرقم 9032 1310 (03) أو
veu@esc.vic.gov.au

حيثما كان ذلك ممكنًا، يرجى تضمين اسم النشاط التجاري والوقت
والتاريخ وما تم تسويقه.

يقدم برنامج ترقيات الطاقة في فيكتوريا Victorian Energy Upgrades (VEU) منتجات مخفضة التكلفة وموفرة للطاقة لمساعدتك على توفير في فواتير الطاقة.

VEU هي مبادرة من حكومة فيكتوريا، تهدف إلى تحفيز تحسين كفاءة الطاقة في المنازل والشركات لخفض فواتير الطاقة وتقليل الانبعاثات.

بموجب مدونة قواعد السلوك الخاصة بـ VEU، يجب على المسوّقين تزويد المستهلكين بنسخة من ورقة المعلومات هذه التي تحدد حقوق المستهلك الخاصة بهم بموجب البرنامج. يشار إلى ورقة المعلومات هذه أيضًا باسم ورقة معلومات برنامج هدف كفاءة الطاقة في فيكتوريا (VEET) Victorian Energy Efficiency Target بموجب مدونة قواعد سلوك VEU.

الأهلية

يمكن للأسر والشركات في فيكتوريا الوصول إلى المنتجات والخدمات المخفضة الموفرة للطاقة من خلال البرنامج.

وفر في فواتير الطاقة

خدمة قطاع الأعمال	خدمة المنازل	التوفير الجاري في السنة
يمكن للشركات توفير ما بين 500 دولار و74,000 دولار سنويًا*.	يمكن للأسرة المتوسطة أن توفر ما بين 120 دولار و1100 دولار سنويًا*.	

* اعتمادًا على الترقية أو حجم الأعمال



OFFICIAL

أنشطة تسويقية

التعهد بتنفيذ العمل

يجب على الشخص أو الشركة التي تبدأ العمل على الترقية بموجب برنامج VEU في منزلك أو عملك:

- بدء العمل فقط بموافقتك
- إعلامك بتفاصيل الوظيفة قبل بدء العمل، بما في ذلك الوقت والتاريخ والمنتج أو الخدمة ومعلومات فني التركيب
- ترك المبنى في حالة عدم وجود شخص يبلغ من العمر 18 سنة أو أكثر
- تقديم تفاصيل الاتصال عند الانتهاء من العمل
- تقديم حل النزاعات ومعلومات الضمان

هل تريد التحدث إلينا عن برنامج VEU؟

- إذا كانت لديك شكوى أو للإبلاغ عن ممارسات لا تتوافق مع حقوقك على النحو المبين أعلاه، فاتصل بمفوضية الخدمات الأساسية Essential Services Commission على الرقم **9032 1310 (03)** أو veu@esc.vic.gov.au
- للأسئلة العامة المتعلقة ببرنامج VEU، وزارة الطاقة والبيئة والعمل المناخي على energy.upgrades@deeca.vic.gov.au
- أين تذهب للحصول على المساعدة فيما يتعلق بحقوقك كمستهلك؟ يرجى الاتصال بهيئة شؤون المستهلك في فيكتوريا **Consumer Affairs Victoria** قم بزيارة consumer.vic.gov.au/contact-us أو اتصل بالرقم **131 450**

إذا كنت ترغب في الحصول على نسخة مترجمة من ورقة المعلومات هذه، يرجى زيارة energy.vic.gov.au/translations

يجب على الشخص أو الشركة التي تتصل بك بشأن برنامج VEU:

- عدم استخدام أساليب البيع أو التسويق ذات الضغط العالي
- تسويق أو بيع الترقيات لك فقط إذا كان عمرك أكثر من 18 سنة وتستطيع فهم المعلومات
- شرح أن المشاركة في البرنامج اختيارية
- الإفصاح عن اسم النشاط التجاري الذي يعمل فيه
- ارتداء بطاقة هوية تحتوي على صورة واسم كامل وتفاصيل الاتصال ورقم ABN وتفاصيل المقاول الرئيسي للتسويق الشخصي
- تقديم معلومات دقيقة حول السلع أو الخدمات، بما في ذلك مدى ملاءمتها
- الالتزام بقوانين البريد العشوائي لتسويق رسائل البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة، بما في ذلك الحصول على الموافقة وتوفير خيارات سهلة لإلغاء الاشتراك
- عدم تقديم ادعاءات كاذبة أو خادعة، مثل الانتماء إلى حكومة فيكتوريا أو لجنة الخدمات الأساسية، أو أن حكومة فيكتوريا توفر معلومات اتصال خاصة لأغراض التسويق

العقود

يجب على الشخص أو الشركة التي تقدم لك عقدًا لنشاط في إطار برنامج VEU:

- ألا تبرم عقدًا إلا مع شخص يبلغ من العمر 18 سنة أو أكبر
- التأكد من التواصل الواضح حول العمل المخطط له قبل البدء
- تقديم معلومات مفصلة حول حقوق برنامج VEU والترقيات والعقود، بما في ذلك تفاصيل المنتج أو الخدمة وعروض الأسعار والرسوم وإجراءات إيقاف التشغيل وفترات السماح
- توفير التفاصيل ومعلومات الاتصال الخاصة بفني التركيب

© وزارة الطاقة والبيئة والعمل المناخي بولاية فيكتوريا، نيسان / أبريل 2024.

Creative Commons

تم ترخيص هذا العمل بموجب ترخيص Creative Commons Attribution 4.0 الدولي، تفضل بزيارة موقع [Creative Commons](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) الإلكتروني (/http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

ISBN 978-1-76136-716-8 (Print)

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

إخلاء مسؤولية: قد يكون هذا المنشور مفيدًا لك، ولكن ولاية فيكتوريا وموظفيها لا يضمنون أن المنشور خالٍ من أي نقص من أي نوع أو أنه مناسب تمامًا لأغراضك الخاصة، وبالتالي تتصل من أي مسؤولية عن أي خطأ أو خسارة أو عواقب أخرى قد تنشأ عن اعتمادك على أي معلومات في هذا المنشور.

إمكانية الوصول: لاستلام هذا المستند بصيغة بديلة، اتصل بمركز خدمة العملاء على الرقم 136 186، أو أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى customer.service@delwp.vic.gov.au، أو اتصل بخدمة الترحيل الوطنية على الرقم 133 677. متاح على موقع [DEECA website \(www.deeca.vic.gov.au\)](http://www.deeca.vic.gov.au)