

維多利亞州能源升級計畫下的消費者權利



Chinese (Traditional) | 繁體中文

改用節能產品並節省能源費

維多利亞能源升級 (VEU) 計畫提供有價格折扣的節能產品，使用節能產品能幫助您節省能源費。

VEU 是維多利亞州政府為了激勵家庭和企業提高能源效率，從而削減電費和減少排放而推出的一項舉措。

根據 VEU 行為準則，行銷人員必須向消費者提供本情況說明書的副本，其中規定了消費者在該計畫下的權利。本情況說明書根據 VEU 行為準則制定，亦稱為維多利亞州能源效率目標 (VEET) 計畫情況說明書。

資格要求

維多利亞州的家庭和企業可以透過該計畫獲得有價格折扣的節能產品和服務。

節省您的能源費

	住宅	企業
現時每年節省的金額	一般家庭每年可節省 120 至 1,100 澳元*。	一般企業每年可節省 500 至 74,000 澳元*。
	* 取決於升級/業務規模	

欲搜尋現有產品或持牌供應者

請訪問 victorianenergyupgrades.vic.gov.au
致電 (03) 9032 1310 聯絡 VEU 服務熱線

失聰人士、聽力或言語障礙患者請致電 133 677 或訪問 relayservice.gov.au 聯絡全國中繼服務 (National Relay Service)

VEU 計畫的客戶權利

VEU 計畫行為準則保障了消費者的最低權益。這份行為準則適用於所有參與提供或推廣升級產品和服務的人員。

禁止電話推銷和上門推銷

根據 VEU 計畫，從 2024 年 5 月 1 日起禁止未經允許的電話推銷，並從 2024 年 8 月 1 日起禁止上門推銷。

僅在事先經過同意或出於特定目的 (例如產品召回或預約升級) 的情況下才允許進行電話推銷和上門推銷。

如果您在禁令開始後接到未經同意的電話推銷或上門推銷，請撥打 (03) 9032 1310 或訪問 veu@esc.vic.gov.au 向基本服務委員會舉報。

如果可能，請註明公司名稱、時間、日期以及推銷內容。



市場推廣活動

關於 VEU 計劃，與您聯繫的個人或企業必須：

- 不得使用高壓銷售或營銷手段。
- 僅在您年滿 18 歲且能理解相關信息的情況下，才能向您推銷升級產品或服務。
- 向您說明該計劃是自願參加的。
- 披露他們所工作的企業名稱。
- 在進行現場推銷時，佩戴一張帶有照片、全名、聯絡資訊、ABN（澳大利亞商業號碼）以及主要承包商詳細資訊的身份證明卡。
- 提供有關商品或服務的準確信息，包括有關商品和服務的適用性的信息
- 在進行電子郵件或短信市場營銷時，遵守反垃圾郵件法，包括獲取客戶同意和為客戶提供方便取消訂閱的選擇。
- 不得提出虛假或具有誤導性的聲明，例如聲稱與維多利亞政府或基本服務委員會有關聯，或聲稱維多利亞州政府出於營銷目的提供私人聯繫信息。

合約

根據 VEU 計劃向您提供活動合約的個人或企業必須：

- 僅與 18 歲或以上的客戶簽訂合約
- 在開始工作之前，確保對計劃的工作與客戶進行清晰溝通。
- 提供有關 VEU 計劃權利、升級、合同的詳細信息，包括產品/服務詳情、報價、費用、停用程序和冷靜期等。
- 提供安裝人員的詳細資訊和聯絡方式

執行工作

根據 VEU 計劃，在您的住宅或企業開始進行升級工作的個人或企業必須：

- 僅在您同意的情況下才可以開始工作
- 在開始工作之前，須告訴您有關工作詳細信息，包括時間、日期、產品/服務和安裝人員信息
- 如果沒有 18 歲或以上的人在場，請離開安裝地點
- 工作完成後提供聯絡方式
- 提供爭議解決和保固信息

欲討論 VEU 計劃細節

- 如果您要投訴或舉報與您上述權利不符的行為，請撥打(03) 9032 1310 或訪問 veu@esc.vic.gov.au 聯絡基本服務委員會。
- 對於與 VEU 相關的一般問題，請訪問 energy.upgrades@deeca.vic.gov.au 與能源、環境和氣候行動部聯絡。
- 消費者權利求助途徑請聯絡維多利亞州消費者事務部。
請訪問 www.consumer.vic.gov.au/contact-us 或致電 131 450。

如果您需要本情況說明書的翻譯版本，請訪問 energy.vic.gov.au/translations

© 維多利亞州能源、環境與氣候行動部，2024 年 4 月。

知識共享授權協議

本作品根據知識共享署名 4.0 國際授權取得許可，請造訪知識分享網站 (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)。

ISBN 978-1-76136-716-8 (紙質文件)

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

免責聲明：本出版物可能對您有所幫助，但維多利亞州及其僱員不保證本出版物沒有任何缺陷或完全適合您的特定目的，因此不對任何錯誤、損失或其他因您依賴本出版物中的任何信息而可能產生的後果承擔任何責任。

獲取方式：欲獲得此文件的其他格式，請致電客戶聯絡中心：136 186，發送電子郵件至 customer.service@delwp.vic.gov.au，或聯絡國家中繼服務(www.relayservice.com.au)：133 677。可在 [DEECA 網站 \(www.deeca.vic.gov.au\)](http://www.deeca.vic.gov.au) 上獲取。