

# Victoria Enerji İyileştirme programı kapsamında tüketici hakları



Turkish | Türkçe

## Enerji tasarruflu ürünlere geçin ve enerji faturalarınızdan tasarruf edin

Victoria Enerji İyileştirme (VEİ) programı, enerji faturalarınızdan tasarruf etmenize yardımcı olmak için indirimli enerji tasarruflu ürünler sunmaktadır.

VEİ, elektrik faturalarını düşürmek ve emisyonları azaltmak için evlerde ve iş yerlerinde enerji verimliliği iyileştirmelerini teşvik eden bir Victoria Hükümeti girişimidir.

VEİ İşte Davranış Kuralları uyarınca, pazarlamacılar tüketicilere program kapsamındaki tüketici haklarını ortaya koyan bu bilgi formunun bir kopyasını vermelidir. Bu bilgi formu, VEİ İşte Davranış Kuralları kapsamında Victoria Enerji Verimliliği Hedefi (VEEH) programı bilgi formu olarak da anılmaktadır.

### Kimler yararlanabilir

Victoria'daki haneler ve işletmeler, program aracılığıyla enerji tasarruflu ürün ve hizmetlere indirimli olarak erişebilmektedir.

### Enerji faturalarınızdan tasarruf edin

	Haneler	İşletmeler
<b>Bir yıl içinde yapılan mevcut tasarruf</b>	Bir hane yılda ortalama 120 ila 1.100 dolar tasarruf edebilir*.	İşletmeler yılda 500 ila 74.000 dolar tasarruf edebilir*.

\* İyileştirmeye/işletme büyüklüğüne bağlıdır

### Uygun bir ürün ya da onaylı bir sağlayıcı bulmak için

[victorianenergyupgrades.vic.gov.au](http://victorianenergyupgrades.vic.gov.au) adresine gidin VEİ yardım masasını (03) 9032 1310 numaralı telefonda arayın

Sağır, işitme ya da konuşma engelli misiniz? Ulusal Aktarma Servisi ile **133 677** numaralı telefonda veya [relayservice.gov.au](http://relayservice.gov.au) adresinden iletişime geçin

### VEİ programı kapsamındaki haklarınız

VEİ programının İşte Davranış Kuralları, tüketicinin korunması için asgari standartları sağlar. Bu kurallar, iyileştirmelerin sunulması veya pazarlanmasında yer alan herkes için geçerlidir.

### Telefonla pazarlama ve kapıdan satışın yasaklanması

VEİ programı kapsamında, istenmeyen telefonla pazarlama 1 Mayıs 2024'ten itibaren, kapıdan satış ise 1 Ağustos 2024'ten itibaren yasaklanmıştır.

Telefonla pazarlama ve kapıdan satışa yalnızca önceden izin alınarak veya ürün geri çağırma ya da bir iyileştirme için randevu alma gibi belirli amaçlar için izin verilecektir.

Yasaklar başladıktan sonra izinsiz bir çağrı alırsanız veya kapınıza gelirse bu durumu Temel Hizmetler Komisyonu'na **(03) 9032 1310** numaralı telefonda veya [veu@esc.vic.gov.au](mailto:veu@esc.vic.gov.au) adresine e-posta göndererek bildirin.

Mümkünse, lütfen işletmenin adını, saati, tarihi ve neyin pazarlandığını ekleyin.



OFFICIAL

## Pazarlama faaliyetleri

VEİ programı hakkında sizinle iletişime geçen bir kişi veya işletme:

- İleri derecede baskı uygulanan satış veya pazarlama taktikleri kullanmamalıdır
- Yalnızca 18 yaşından büyükseniz ve bilgileri anlayabilecek durumdaysanız size iyileştirmeleri pazarlayabilir ve satabilir
- Programa katılımın isteğe bağlı olduğunu açıklamalıdır
- Çalıştıkları işletmenin adını açıklamalıdır
- Yüz yüze pazarlama için üzerinde fotoğraf, tam ad, iletişim bilgileri, ABN ve ana yüklenici bilgileri bulunan bir kimlik kartı takmalıdır
- Mal veya hizmetler hakkında, uygunluk da dâhil olmak üzere doğru bilgi sağlamalıdır
- Onay almak ve abonelikten çıkmak için kolay seçenekler sunmak da dâhil olmak üzere, pazarlama e-postaları ve SMS gönderirken istenmeyen mesaj (spam) yasalarına uymalıdır
- Victoria Hükümeti veya Temel Hizmetler Komisyonu ile bağlantı olduğu veya Victoria Hükümetinin pazarlama amacıyla özel iletişim bilgileri sağladığı gibi yanlış veya aldatıcı iddialarda bulunmamalıdır

## Sözleşmeler

VEİ programı kapsamındaki bir faaliyet için size sözleşme teklif eden bir kişi veya işletme:

- Yalnızca 18 yaşında veya daha büyük biriyle sözleşme imzalayabilir
- Başlamadan önce planlanan iş hakkında açık iletişim kurmalıdır
- Ürün/hizmet ayrıntıları, fiyat teklifleri, ücretler, hizmetten çıkarma prosedürleri ve bekleme süreleri dâhil olmak üzere VEİ program hakları, iyileştirmeleri ve sözleşmeleri hakkında ayrıntılı bilgi sağlamalıdır
- Kurulumu yapacak kişinin bilgilerini ve iletişim bilgilerini sağlamalıdır

## İşin üstlenilmesi

Evinizde veya iş yerinizde VEİ programı kapsamında bir iyileştirme çalışmasına başlayan kişi veya işletmeler:

- Çalışmaya ancak sizin onayınızı aldıktan sonra başlamalıdır
- İşe başlamadan önce saat, tarih, ürün/hizmet ve kurulumu yapan kişinin bilgileri de dâhil olmak üzere işin detayları hakkında sizi bilgilendirmelidir
- Eğer 18 yaşında veya daha büyük bir kişi yoksa binayı terk etmelidir
- İş tamamlandığında iletişim bilgilerini sağlamalıdır
- Anlaşmazlık çözümü ve garanti bilgilerini sağlamalıdır

## VEİ programı hakkında bizimle konuşmak ister misiniz?

- Varsa şikâyetinizi iletmek veya yukarıda belirtilen haklarınızla tutarlı olmayan uygulamaları bildirmek için **(03) 9032 1310** numaralı telefonda veya [veu@esc.vic.gov.au](mailto:veu@esc.vic.gov.au) adresinden Temel Hizmetler Komisyonu ile iletişime geçin.
- VEİ ile ilgili genel sorularınız için [energy.upgrades@deeca.vic.gov.au](mailto:energy.upgrades@deeca.vic.gov.au) adresinden Enerji, Çevre ve İklim Eylem Bakanlığına ulaşabilirsiniz.
- Tüketici olarak haklarınızla ilgili başka hangi kurumdan yardım alabilirsiniz? Lütfen **Victoria Tüketici İşleri** ile iletişime geçin. [consumer.vic.gov.au/contact-us](http://consumer.vic.gov.au/contact-us) adresini ziyaret edin veya **131 450** numaralı telefonda arayın.

**Bu bilgi formunun tercüme edilmiş bir kopyasını isterseniz, lütfen [energy.vic.gov.au/translations](http://energy.vic.gov.au/translations) adresini ziyaret edin.**

© Victoria Eyaleti, Enerji, Çevre ve İklim Eylem Bakanlığı, Nisan 2024.

### Creative Commons

Bu çalışma, Creative Commons Atıf 4.0 Uluslararası lisansı kapsamında lisanslanmıştır; [Creative Commons internet sitesini](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) ziyaret edin.

**ISBN978-1-76136-716-8 (Baskı)**

**ISBN 978-1-76136-717-5 (pdf/çevrim içi/MS word)**

**Yasal uyarı:** Bu yayın size yardımcı olabilir ancak Victoria Eyaleti ve çalışanları, bu yayının herhangi bir hata içermediğini veya özel amaçlarınız için tamamen uygun olduğunu garanti etmez ve bu nedenle, bu yayındaki herhangi bir bilgiye güvenmenizden kaynaklanabilecek herhangi bir hata, zarar veya başka bir sonuca ilişkin tüm sorumluluğu reddeder.

**Erişilebilirlik:** Bu belgeyi farklı bir biçimde almak için 136 186 numaralı telefonda Müşteri Hizmetleri Merkezini arayın, [customer.service@delwp.vic.gov.au](mailto:customer.service@delwp.vic.gov.au) adresine e-posta gönderin veya 133 677 numaralı telefonda Ulusal Aktarma Hizmetiyle iletişime geçin. [DEECA web sitesinde](http://www.deeca.vic.gov.au) (www.deeca.vic.gov.au) mevcuttur.