

# Δικαιώματα καταναλωτή στο πλαίσιο του προγράμματος Ενεργειακών Αναβαθμίσεων της Βικτώριας [Victorian Energy Upgrades]



Greek | Ελληνικά

## Μεταβείτε σε ενεργειακά αποδοτικά προϊόντα και εξοικονομήστε χρήματα από τους λογαριασμούς ενέργειας

Το πρόγραμμα Ενεργειακών Αναβαθμίσεων της Βικτώριας (VEU) προσφέρει ενεργειακά αποδοτικά προϊόντα με έκπτωση για να σας βοηθήσει να εξοικονομήσετε χρήματα από λογαριασμούς ενέργειας.

Το VEU είναι μια πρωτοβουλία της Κυβέρνησης της Βικτώριας, παρέχοντας κίνητρα για βελτιώσεις ενεργειακής απόδοσης σε σπίτια και επιχειρήσεις για τη μείωση των λογαριασμών ρεύματος και των εκπομπών.

Σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας VEU, οι έμποροι πρέπει να παρέχουν στους καταναλωτές ένα αντίτυπο αυτού του ενημερωτικού φυλλαδίου το οποίο καθορίζει τα δικαιώματα των καταναλωτών τους στο πλαίσιο του προγράμματος. Αυτό το ενημερωτικό φυλλάδιο αναφέρεται επίσης ως ενημερωτικό φυλλάδιο του προγράμματος Στόχου Ενεργειακής Απόδοσης της Βικτώριας (VEET) σύμφωνα με τον Κώδικα Δεοντολογίας VEU.

### Επιλεξιμότητα

Τα νοικοκυριά και οι επιχειρήσεις της Βικτώριας μπορούν να έχουν πρόσβαση σε ενεργειακά αποδοτικά προϊόντα και υπηρεσίες με έκπτωση μέσω του προγράμματος.

### Εξοικονομήστε χρήματα από τους λογαριασμούς ενέργειας

	ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΑ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
<b>Τρέχουσα εξοικονόμηση χρημάτων τον χρόνο</b>	Το μέσο νοικοκυριό μπορεί να εξοικονομήσει μεταξύ \$120 και \$1.100 ετησίως*.	Οι επιχειρήσεις μπορούν να εξοικονομήσουν μεταξύ \$500 και \$74.000 ετησίως*.
	* Ανάλογα με το μέγεθος της αναβάθμισης/επιχείρησης	

Για να βρείτε ένα διαθέσιμο προϊόν ή έναν πιστοποιημένο πάροχο

Μεταβείτε στη διεύθυνση [victorianenergyupgrades.vic.gov.au](http://victorianenergyupgrades.vic.gov.au) Καλέστε τη γραμμή βοήθειας του VEU στο (03) 9032 1310

Είστε κωφός, έχετε προβλήματα ακοής ή ομιλίας; Επικοινωνήστε με την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης στο **133 677** ή στη διεύθυνση [relayservice.gov.au](http://relayservice.gov.au)

### Τα δικαιώματά σας στο πλαίσιο του προγράμματος VEU

Ο Κώδικας Δεοντολογίας του προγράμματος VEU διασφαλίζει τα ελάχιστα πρότυπα για την προστασία των καταναλωτών. Ισχύει για όλους όσοι συμμετέχουν στην παροχή ή το μάρκετινγκ αναβαθμίσεων.

### Απαγόρευση του τηλεμάρκετινγκ και του χτύπηματος πόρτας

Στο πλαίσιο του προγράμματος VEU, το αυτόκλητο τηλεμάρκετινγκ απαγορεύεται από την 1η Μαΐου 2024 και το χτύπημα πόρτας απαγορεύεται από την 1η Αυγούστου 2024.

Το τηλεμάρκετινγκ και το χτύπημα πόρτας θα επιτρέπονται μόνο με προηγούμενη συναίνεση ή για συγκεκριμένους σκοπούς, όπως ανακλήσεις προϊόντων ή κλείσιμο ραντεβού για αναβάθμιση.

Εάν λάβετε κλήση ή επίσκεψη χωρίς συναίνεση μετά την έναρξη των απαγορεύσεων, καταγγείλτε το στην Επιτροπή Βασικών Υπηρεσιών [Essential Services Commission] στο **(03) 9032 1310** ή στη διεύθυνση [veu@esc.vic.gov.au](mailto:veu@esc.vic.gov.au).

Όπου είναι δυνατόν, συμπεριλάβετε την επωνυμία της επιχείρησης, την ώρα, την ημερομηνία και το προωθούμενο προϊόν.



OFFICIAL

## Δραστηριότητες μάρκετινγκ

Ένα άτομο ή μια επιχείρηση που επικοινωνεί μαζί σας σχετικά με το πρόγραμμα VEU πρέπει:

- Να μην χρησιμοποιεί τακτικές πωλήσεων ή μάρκετινγκ υψηλής πίεσης
- Να προωθεί/πωλεί αναβαθμίσεις σε εσάς μόνο εάν είστε άνω των 18 ετών και είστε σε θέση να κατανοήσετε τις πληροφορίες
- Να εξηγήσει ότι η συμμετοχή στο πρόγραμμα είναι προαιρετική
- Να αποκαλύψει την επωνυμία της επιχείρησης για την οποία εργάζεται
- Να φοράει ταυτότητα με φωτογραφία, ονοματεπώνυμο, στοιχεία επικοινωνίας, ABN και στοιχεία κύριου εργολάβου για δια ζώσης μάρκετινγκ
- Να παρέχει ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τα αγαθά ή τις υπηρεσίες, που συμπεριλαμβάνουν την καταλληλότητα
- Να τηρεί τους νόμους περί ανεπιθύμητων μηνυμάτων για μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή SMS, συμπεριλαμβανομένης της λήψης συναίνεσης και της παροχής εύκολων επιλογών για απεγγραφή
- Να μην κάνει ψευδείς ή παραπλανητικούς ισχυρισμούς, όπως σχέσεις με την Κυβέρνηση της Βικτώριας ή την Επιτροπή Βασικών Υπηρεσιών ή ότι η Κυβέρνηση της Βικτώριας παρέχει ιδιωτικά στοιχεία επικοινωνίας για σκοπούς μάρκετινγκ

## Συμβάσεις

Ένα άτομο ή μια επιχείρηση που σας προσφέρει ένα συμβόλαιο για μια δραστηριότητα στο πλαίσιο του προγράμματος VEU πρέπει:

- Να συνάψει συμβόλαιο μόνο με κάποιο άτομο 18 ετών και άνω
- Να εξασφαλίσει σαφή επικοινωνία σχετικά με την προγραμματισμένη εργασία πριν ξεκινήσει
- Να παρέχει λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα, τις αναβαθμίσεις και τα συμβόλαια στο πλαίσιο του προγράμματος VEU, συμπεριλαμβανομένων λεπτομερειών προϊόντων/υπηρεσιών, προσφορών, τελών, διαδικασιών παροπλισμού και περιόδων υπαναχώρησης
- Να δώσει τα στοιχεία και τα στοιχεία επικοινωνίας για τον εγκαταστάτη

## Ανάληψη εργασίας

Ένα άτομο ή μια επιχείρηση που ξεκινά να εργάζεται για μια αναβάθμιση στο πλαίσιο του προγράμματος VEU στο σπίτι ή την επιχείρησή σας πρέπει:

- Να ξεκινήσει την εργασία μόνο με τη συναίνεσή σας
- Να σας ενημερώνει για τις λεπτομέρειες της εργασίας, συμπεριλαμβανομένων της ώρας, της ημερομηνίας, του προϊόντος/της υπηρεσίας και των στοιχείων του εγκαταστάτη, πριν ξεκινήσει η εργασία
- Να αποχωρήσει από τον χώρο, αν δεν υπάρχει άτομο ηλικίας 18 ετών και άνω
- Να δώσει στοιχεία επικοινωνίας με την ολοκλήρωση της εργασίας
- Να παρέχει πληροφορίες επίλυσης διαφορών και εγγύησης

## Θέλετε να μιλήσετε σε εμάς για το πρόγραμμα VEU;

- Εάν έχετε μια καταγγελία ή θέλετε να αναφέρετε πρακτικές που δεν συνάδουν με τα δικαιώματά σας, όπως ορίζονται παραπάνω, επικοινωνήστε με την Επιτροπή Βασικών Υπηρεσιών [Essential Services Commission] μέσω του (03) 9032 1310 ή της διεύθυνσης [veu@esc.vic.gov.au](mailto:veu@esc.vic.gov.au).
- Για γενικές ερωτήσεις που σχετίζονται με το VEU, το Υπουργείο Ενέργειας, Περιβάλλοντος και Δράσης για το Κλίμα, επισκεφθείτε τη διεύθυνση [energy.upgrades@deeca.vic.gov.au](mailto:energy.upgrades@deeca.vic.gov.au).
- Πού αλλού να απευθυνθείτε για βοήθεια με τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή; Επικοινωνήστε με την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτών της Βικτώριας [Consumer Affairs Victoria]. Επισκεφθείτε τη διεύθυνση [consumer.vic.gov.au/contact-us](http://consumer.vic.gov.au/contact-us) ή 131 450.

**Εάν θέλετε ένα μεταφρασμένο αντίτυπο αυτού του ενημερωτικού φυλλαδίου, επισκεφθείτε τη διεύθυνση [energy.vic.gov.au/translations](http://energy.vic.gov.au/translations)**

© Το Υπουργείο Ενέργειας, Περιβάλλοντος και Δράσης για το Κλίμα της Πολιτείας της Βικτώριας, Απρίλιος 2024.

### Άδεια Χρήσης Creative Commons

Αυτό το έργο διατίθεται με διεθνή άδεια χρήσης Creative Commons Attribution 4.0. Επισκεφθείτε τον [ιστότοπο Creative Commons](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

ISBN 978-1-76136-716-8 (Εκτύπωση)

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

**Αποποίηση Ευθύνης:** Αυτή η δημοσίευση μπορεί να σας βοηθήσει, αλλά η Πολιτεία της Βικτώριας και οι υπάλληλοί της δεν εγγυώνται ότι η δημοσίευση είναι χωρίς ελάττωμα οποιουδήποτε είδους ή είναι απολύτως κατάλληλη για τους συγκεκριμένους σκοπούς σας. Ως εκ τούτου, αποποιείται κάθε ευθύνη για οποιοδήποτε λάθος, απώλεια ή άλλη συνέπεια που μπορεί να προκύψει αν βασιστείτε σε οποιαδήποτε πληροφορία που βρίσκεται σ' αυτή τη δημοσίευση.

**Προσβασιμότητα:** Για να λάβετε αυτό το έγγραφο σε εναλλακτική μορφή, τηλεφωνήστε στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών στο 136 186, στείλτε email στη διεύθυνση [customer.service@delwp.vic.gov.au](mailto:customer.service@delwp.vic.gov.au) ή επικοινωνήστε με την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης στο 133 677. Διατίθεται στον [ιστότοπο της DEECA](http://www.deeca.vic.gov.au) ([www.deeca.vic.gov.au](http://www.deeca.vic.gov.au)).