

Các quyền người tiêu dùng theo chương trình Nâng cấp Năng lượng Victoria



Vietnamese | Tiếng Việt

Chuyển sang các sản phẩm tiết kiệm năng lượng và tiết kiệm hóa đơn năng lượng của quý vị

Chương trình Nâng cấp Năng lượng Victoria (Victorian Energy Upgrades - VEU) cung ứng các sản phẩm tiết kiệm năng lượng, giảm giá để giúp quý vị tiết kiệm hóa đơn năng lượng.

VEU là sáng kiến của Chính phủ Victoria, khích lệ cải thiện hiệu quả sử dụng năng lượng trong gia đình và doanh nghiệp nhằm cắt giảm hóa đơn tiền điện và giảm lượng khí thải.

Theo Bộ Quy tắc Ứng xử VEU (VEU Code of Conduct), các nhà tiếp thị phải cung cấp cho người tiêu dùng bản sao tờ thông tin này nêu rõ các quyền người tiêu dùng theo chương trình này. Tờ thông tin này còn gọi là tờ thông tin chương trình Mục tiêu Hiệu quả Năng lượng Victoria (Victorian Energy Efficiency Target - VEET) theo Bộ Quy tắc Ứng xử VEU.

Điều kiện hội đủ

Theo chương trình này, các hộ gia đình và doanh nghiệp ở Victoria có thể mua các sản phẩm và dịch vụ tiết kiệm năng lượng giảm giá.

Tiết kiệm hóa đơn năng lượng của quý vị

	Hộ gia đình	Doanh nghiệp
Hiện tại tiết kiệm hàng năm	Một hộ gia đình trung bình có thể tiết kiệm từ \$120 đến \$1,100 một năm*.	Doanh nghiệp có thể tiết kiệm từ \$500 đến \$74,000 một năm*.
	* Tùy thuộc quy mô nâng cấp/doanh nghiệp	

Để tìm sản phẩm có sẵn hoặc nhà cung cấp chính thức

Truy cập victorianenergyupgrades.vic.gov.au
Hãy gọi cho bộ phận trợ giúp VEU (VEU helpdesk) theo số (03) 9032 1310

Khiểm thính, suy giảm chức năng nghe hoặc nói? Liên lạc với Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc theo số **133 677** hoặc relayservice.gov.au

Quyền lợi của quý vị trong chương trình VEU

Quy tắc Ứng xử của chương trình VEU đảm bảo các tiêu chuẩn tối thiểu để bảo vệ người tiêu dùng. Bộ Quy tắc này áp dụng cho tất cả những người tham gia việc thực hiện hoặc tiếp thị công việc nâng cấp.

Cấm gọi điện thoại và gõ cửa nhà để tiếp thị

Theo chương trình VEU, tự tiện gọi điện thoại để tiếp thị sẽ bị cấm kể từ ngày 1 tháng 5 năm 2024 và gõ cửa nhà để tiếp thị bị cấm kể từ ngày 1 tháng 8 năm 2024.

Chỉ được phép gọi điện thoại và gõ cửa nhà để tiếp thị khi có sự đồng ý trước hoặc cho các mục đích cụ thể, chẳng hạn như thu hồi sản phẩm hoặc đặt hẹn thực hiện việc nâng cấp.

Nếu có ai gọi điện hoặc đến nhà mà không có sự đồng ý sau khi lệnh cấm bắt đầu, quý vị hãy trình báo sự việc này với Ủy ban Dịch vụ Thiết yếu (Essential Services Commission) **(03) 9032 1310** hoặc veu@esc.vic.gov.au.

Nếu có thể, vui lòng bao gồm tên doanh nghiệp, giờ, ngày tháng và nội dung họ tiếp thị.



Hoạt động tiếp thị

Một người hoặc doanh nghiệp liên lạc với quý vị về chương trình VEU phải:

- Không sử dụng các cách thức tiếp thị hoặc bán hàng thúc hối
- Chỉ tiếp thị/bán các việc nâng cấp cho quý vị nếu quý vị trên 18 tuổi và có thể hiểu thông tin
- Giải thích rằng quý vị không bắt buộc phải tham gia chương trình này
- Cho biết tên doanh nghiệp nơi họ làm việc
- Đeo thẻ nhân viên có ảnh, họ và tên, chi tiết liên lạc, ABN và chi tiết nhà thầu chính đối với trường hợp đích thân tiếp thị
- Cung cấp thông tin chính xác về hàng hóa hoặc dịch vụ, bao gồm tính phù hợp
- Tuân thủ các luật spam đối với tiếp thị bằng email hoặc SMS, bao gồm yêu cầu đồng ý và cung cấp các cách thức dễ dàng để hủy đăng ký
- Không tuyên bố thông tin sai lệch hoặc lừa đảo, chẳng hạn như có liên kết với Chính phủ Victoria hoặc Ủy ban Dịch vụ Thiết yếu hoặc rằng Chính phủ Victoria cung cấp chi tiết liên lạc riêng tư cho mục đích tiếp thị

Hợp đồng

Một cá nhân hoặc doanh nghiệp cung cấp cho quý vị hợp đồng thực hiện công việc theo chương trình VEU phải:

- Chỉ ký hợp đồng với người từ 18 tuổi trở lên
- Đảm bảo truyền đạt rõ ràng về công việc đã hoạch định trước khi bắt đầu
- Cung cấp thông tin cận kề về các quyền, việc nâng cấp và hợp đồng của chương trình VEU, bao gồm chi tiết sản phẩm/dịch vụ, báo giá, phí, thủ tục ngừng hoạt động và khoảng thời gian có quyền đổi ý
- Cung cấp chi tiết và thông tin liên lạc của người lắp đặt

Đảm nhận công việc

Một cá nhân hoặc doanh nghiệp bắt đầu công việc nâng cấp theo chương trình VEU tại nhà hoặc doanh nghiệp phải:

- Chỉ bắt đầu thực hiện công việc khi quý vị đã đồng ý
- Thông báo với quý vị về chi tiết công việc, bao gồm giờ, ngày tháng, sản phẩm/dịch vụ và thông tin người lắp đặt trước khi bắt đầu công việc
- Rời khỏi nhà nếu không có mặt người từ 18 tuổi trở lên
- Cung cấp chi tiết liên lạc sau khi hoàn thành công việc
- Cung cấp thông tin về giải quyết tranh chấp và bảo hành

Muốn nói chuyện với chúng tôi về chương trình VEU?

- Nếu quý vị muốn khiếu nại hoặc trình báo những hành vi không phù hợp với các quyền của mình như đã nêu trên, hãy liên lạc với Ủy ban Dịch vụ Thiết yếu theo số **(03) 9032 1310** hoặc veu@esc.vic.gov.au.
- Mọi thắc mắc thông thường liên quan đến VEU, Bộ Năng lượng, Môi trường và Hành động về Khí hậu (Department of Energy, Environment and Climate Action), tại energy.upgrades@deeca.vic.gov.au.
- Nơi nào khác hỗ trợ quyền lợi cho người tiêu dùng của quý vị? Vui lòng liên lạc với **Cơ quan Bảo vệ Người tiêu dùng Victoria (Consumer Affairs Victoria)**. Hãy truy cập consumer.vic.gov.au/contact-us hoặc **131 450**.

Nếu quý vị muốn có bản dịch từ thông tin này, vui lòng truy cập energy.vic.gov.au/translations

© Bộ Năng lượng, Môi trường và Hành động về Khí hậu Tiểu bang Victoria tháng 4 năm 2024.

Creative Commons

Ấn phẩm này được cấp phép theo Giấy phép Creative Commons Ghi công 4.0 Quốc tế, truy cập trang mạng [Creative Commons](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

ISBN 978-1-76136-716-8 (Ấn bản)

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

Bãi miễn trách nhiệm: Ấn phẩm này có thể hỗ trợ quý vị nhưng Tiểu bang Victoria và các nhân viên của bang không đảm bảo rằng ấn phẩm này không có sai sót dưới bất kỳ hình thức nào hoặc hoàn toàn phù hợp với các mục đích cụ thể của quý vị và do đó từ chối mọi trách nhiệm pháp lý đối với mọi sai sót, mất mát hoặc hậu quả khác mà có thể phát sinh từ việc quý vị dựa vào bất kỳ thông tin nào trong ấn phẩm này.

Tính tiện dụng: Muốn nhận tài liệu này ở định dạng khác, hãy gọi cho Trung tâm Dịch vụ Khách hàng theo số 136 186, gửi email về customer.service@delwp.vic.gov.au, hoặc gọi cho Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc theo số 133 677. Có tại [trang mạng DEECA](http://www.deeca.vic.gov.au) (www.deeca.vic.gov.au).