

Καταστατικός Χάρτης Πελατών της TRUenergy.

Νότια Αυστραλία.

Αμοιβαία υπευθυνότητα

Καλωσορίσατε στον *δικό σας* Καταστατικό Χάρτη Πελατών της TRUenergy. Σ' αυτό το ενημερωτικό φυλλάδιο *διατυπώνουμε* σε απλή γλώσσα τις υπευθυνότητες που *εμείς* έχουμε προς *εσάς*, τον πελάτη *μας*. Καλύπτει τα πάντα από το πώς *εσείς* θα λαμβάνετε τον *δικό σας* λογαριασμό, μέχρι το πώς *εσείς* μπορείτε να λάβετε συμβουλές για την εξοικονόμηση *ενέργειας*. Επίσης περιγράφει τις υπευθυνότητές *σας* προς *εμάς*, από τη διατήρηση εύκολης πρόσβασης στο μετρητή *σας*, μέχρι ενημέρωση προς *εμάς* αν *αλλάξετε* τη διεύθυνσή *σας*.

Με λίγα λόγια, όταν διαβαστεί σε συνδυασμό με το *δικό σας* σχετικό Πλάνο της TRUenergy, αυτοί είναι οι όροι και οι προϋποθέσεις με τους οποίους *εμείς* συμφωνούμε να παρέχουμε σε *εσάς* *ενέργεια* («συμφωνία»).

Αν *εσείς* έχετε οποιαδήποτε ερωτήματα σχετικά με τις πληροφορίες που περιέχονται στον παρών Καταστατικό Χάρτη Πελατών, ή για οποιουδήποτε άλλους τρόπους που *εμείς* μπορούμε να *σας* βοηθήσουμε με τις ανάγκες *σας* για *ενέργεια*, παρακαλούμε να *μας* τηλεφωνήσετε.

Τι περιέχεται στον Καταστατικό Χάρτη Πελατών της TRUenergy;

| | |
|--|-----------|
| Ποιοι είναι οι συμβαλλόμενοι και τι καλύπτεται από την παρούσα συμφωνία; | σελίδα 3 |
| Πώς συνδέεται η διεύθυνση παροχής <i>σας</i> ; | σελίδα 4 |
| Τι και πότε πρέπει <i>εσείς</i> να πληρώσετε; | σελίδα 4 |
| Αποσύνδεση και επανασύνδεση | σελίδα 10 |
| Πώς τερματίζεται η παρούσα συμφωνία | σελίδα 11 |
| Άλλες υπευθυνότητες | σελίδα 12 |
| Τι πρέπει να κάνετε αν δεν είστε ικανοποιημένοι | σελίδα 13 |
| Φροντίζοντας το μετρητή <i>σας</i> | σελίδα 14 |
| Σε ποιες περιπτώσεις δεν ευθυνόμαστε <i>εμείς</i> | σελίδα 15 |
| Ποιος είναι υπεύθυνος αν συμβεί ένα γεγονός ανωτέρας βίας; | σελίδα 16 |
| Άλλοι ισχύοντες κανονισμοί | σελίδα 17 |
| Χρήση ενέργειας και παράνομη χρήση | σελίδα 18 |
| Συμφωνίες πελατών | σελίδα 19 |
| Ερμηνεία όρων που χρησιμοποιούνται στην παρούσα συμφωνία | σελίδα 20 |
| Με ποιον να επικοινωνήσετε για επιπλέον βοήθεια | σελίδα 23 |

Ποιοι είναι οι συμβαλλόμενοι και τι καλύπτεται από την παρούσα συμφωνία;

Η παρούσα συμφωνία είναι μεταξύ της TRUenergy Pty Ltd με διεύθυνση Level 33, 385 Bourke Street, Melbourne, Victoria (στην παρούσα συμφωνία αναφερόμαστε ως «*εμείς*», «*εμάς*» ή «*δικό μας*») κι *εσάς* τον πελάτη όπως διατυπώνεται για την ισχύ της παρούσας συμφωνίας (στην παρούσα συμφωνία αναφέρεστε ως «*εσείς*» ή «*δικό σας*»).

Εμείς συμφωνούμε να διαθέσουμε σε *εσάς* *ενέργεια* προς πώληση στη *διεύθυνση παροχής* *σας* (μέσω του *διανομέα* *σας*) και να εκτελέσουμε τις άλλες υποχρεώσεις που αναγράφονται στην παρούσα συμφωνία. Ως αντάλλαγμα, *εσείς* υποχρεούστε να πληρώνετε το ποσό που θα χρεώνεται από *εμάς* σύμφωνα με το Μέρος 2 της παρούσας συμφωνίας, και να εκπληρώνετε τις άλλες *σας* υποχρεώσεις σύμφωνα με την παρούσα συμφωνία.

Αν *αγοράζετε* ηλεκτρισμό από *μας*, *εσείς* χρειάζεται να γνωρίζετε ότι *εμείς* δεν χειριζόμαστε το δίκτυο ηλεκτρισμού στο οποίο είναι συνδεδεμένη η *διεύθυνση παροχής* *σας*. Αυτός είναι ο ρόλος του *διανομέα* *σας*.

Έχετε μια ξεχωριστή συμφωνία σύνδεσης και παροχής με το *διανομέα* *σας*. Ο *διανομέας* *σας* είναι υπεύθυνος για:
(α) τη σύνδεση της *διεύθυνσης παροχής* *σας* στο δίκτυο ηλεκτρισμού·
(β) τη συντήρηση αυτής της σύνδεσης·
(γ) την παροχή ηλεκτρισμού στη *δική* *σας* *διεύθυνση παροχής*· και
(δ) την ποιότητα και άλλα χαρακτηριστικά του ηλεκτρισμού.

Εκτός και αν *διαπραγματευθείτε* έναν διαφορετικό διακανονισμό με το *διανομέα* *σας*, η σύνδεση και η συμφωνία παροχής *σας* θα τεθεί αυτόματα σε ισχύ με την εφαρμογή του νόμου.

Εμείς δεν μπορούμε να ρυθμίσουμε την ποιότητα ή αξιοπιστία του ηλεκτρισμού που παρέχεται στη *διεύθυνση παροχής* *σας*. Θα πρέπει να *κατανοήσετε* ότι ο ηλεκτρισμός υφίσταται διακυμάνσεις και διακοπές κατά διαστήματα για πολλούς λόγους, συμπεριλαμβανομένων:
(α) της τοποθεσίας της *διεύθυνσης παροχής*·
(β) αν η *διεύθυνση παροχής* *σας* εξυπηρετείται από υπόγειο ή εναέριο δίκτυο *διανομής*·
(γ) των καιρικών συνθηκών
(δ) ζώνων, βλάστησης, πράξεων βανδάλων και άλλων ατόμων·
(ε) της ύπαρξης έκτακτων ή επικίνδυνων συνθηκών·
(στ) ζημιάς σε κάποιο δίκτυο ηλεκτρισμού·
(ζ) του σχεδιασμού και τεχνικούς περιορισμούς του δικτύου ηλεκτρισμού· και
(η) της ζήτησης για ηλεκτρισμό ανά πάσα στιγμή.

Εσείς θα πρέπει να κατανοήσετε ότι οι απρόσμενες διακυμάνσεις ή διακοπές μπορούν να προκαλέσουν βλάβη στον εξοπλισμό *σας* ή να προκαλέσουν τη δυσλειτουργία του. *Σας* συνιστούμε να *εξετάσετε* προσεκτικά το ζήτημα ασφάλισης ή την εγκατάσταση συσκευών για να προστατέψετε τον εξοπλισμό και τα υπάρχοντά *σας* όταν σημειώνονται αυτές οι διακυμάνσεις ή διακοπές.

Αν *αγοράζετε* αέριο από *μας*, *εμείς* θα καταβάλουμε μεγάλη προσπάθεια να προμηθεύσουμε αέριο με ποιότητα και αξιοπιστία όπως απαιτείται από τους *κανονισμούς*.

Μέρος 1: Πώς συνδέεται η διεύθυνση παροχής *σας*;

Όταν *εσείς* κάνετε αίτηση για λογαριασμό μαζί *μας* για την πώληση *ενέργειας* στη *δική σας διεύθυνση παροχής*, ίσως *εμείς σας* ζητήσουμε να ανταποκριθείτε σε προϋποθέσεις, οι οποίες διατυπώνονται στο *Energy Retail Code*. *Εμείς* θα εξηγήσουμε οποιοσδήποτε προϋποθέσεις που ίσως να ισχύουν για *σας* όταν *εσείς* κάνετε αίτηση για λογαριασμό μαζί *μας*.

Συγκεκριμένα, αν:

- (α) η *διεύθυνση παροχής σας* δεν είναι ήδη συνδεδεμένη με ένα δίκτυο *ενέργειας* ή
- (β) η υπάρχουσα σύνδεσή *σας* ή ο σχετικός εξοπλισμός απαιτεί τροποποίηση ή αναβάθμιση, είτε *εσείς* ή *εμείς* θα χρειαστεί να διακανονίσουμε με το *δικό σας διανομέα* όσον αφορά τη σύνδεσή *σας*. *Εμείς* μπορούμε να το κάνουμε αυτό εκ μέρους *σας*.

Μέρος 2: Τι και πότε πρέπει *εσείς* να πληρώσετε;

Η δική *σας* υποχρέωση να πληρώνετε

Εμείς θα διαθέτουμε προς πώληση σε *εσάς* και θα *σας* χρεώνουμε για *ενέργεια* και άλλες σχετικές υπηρεσίες και θα διακανονίζουμε για την παροχή *ενέργειας* στη *διεύθυνση παροχής σας*, και *εσείς* θα πληρώνετε για την *ενέργεια* και τις σχετικές υπηρεσίες που θα *σας* παρέχονται σύμφωνα με τις σχετικές χρεώσεις που θα ισχύουν για *σας*. *Εσείς* θα έχετε 12 εργάσιμες μέρες από την ημερομηνία που *εμείς* θα στείλουμε σε *εσάς* το λογαριασμό για να πληρώσετε το συνολικό ποσό που θα οφείλετε, συμπεριλαμβανομένου και του GST.

Εσείς θα πρέπει επίσης να *μας* πληρώσετε για οποιοσδήποτε *επιπλέον χρεώσεις λιανικής*, οποιαδήποτε πληρωμή που επιτρέπεται ή απαιτείται σύμφωνα με την παρούσα συμφωνία, ή οποιαδήποτε άλλα προϊόντα ή υπηρεσίες που θα λάβετε *εσείς* από *εμάς*. *Εμείς* θα διακανονίσουμε να αποστέλλεται ένας λογαριασμός σε *εσάς* για κάθε χρεωστικό κύκλο που θα καλύπτει ποσά που οφείλονται σε *εμάς* και τα ποσά εκείνα που οφείλονται στο *διανομέα σας*. *Εμείς* θα διακανονίσουμε την πληρωμή στο *διανομέα*.

Ο λογαριασμός *σας* θα είναι σε έντυπη μορφή και θα περιέχει τέτοιες πληροφορίες όπως απαιτείται από το *Energy Retail Code*, συμπεριλαμβάνοντας αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις χρεώσεις *σας*, το πληρωτέο ποσό, την ημερομηνία προθεσμίας πληρωμής, τους αριθμούς τηλεφώνων για πληροφορίες λογαριασμών και πληρωμών και για βλάβες ή έκτακτες ανάγκες. Κατόπιν δικής *σας* αίτησης *εμείς* θα πρέπει να παρέχουμε σε *εσάς* βασίμες πληροφορίες αναγράφοντας τις συνιστώσες των χρεώσεων που εμφανίζονται στο λογαριασμό *σας*.

Ποια τιμολόγηση ισχύει για *σας*;

Οι τωρινές *μας* συνιστώσες και χρεώσεις για *ενέργεια* και άλλες υπηρεσίες αναγράφονται στον *τιμοκατάλογο*. Ορισμένες συνιστώσες και χρεώσεις ρυθμίζονται από το νόμο.

Εμείς θα *σας* χρεώσουμε είτε την τιμή που δημοσιεύτηκε ως σχετιζόμενη με τη *δική σας* χρήση και οριζόμενη από *εμάς*, ή το ποσό ειδικά συμφωνημένο μεταξύ *εσάς* και *εμάς*. Η τιμολόγηση που ισχύει για *εσάς* εξαρτάται από το σκοπό της *δικής σας* χρήσης. *Εσείς* δεν μπορείτε να κάνετε χρήση *ενέργειας* για διαφορετικό σκοπό. *Εμείς* μπορεί να ζητήσουμε από *εσάς* να αλλάξετε σε μια διαφορετική τιμή που να ισχύει για τη χρήση *σας*, ή *εμείς* μπορεί να *σας* μεταβιβάσουμε αναδρομικά αν *εσείς* δεν *μας* έχετε ενημερώσει για την αλλαγή της χρήσης. Όπου το επιτρέπουν οι *κανονισμοί*, οι τιμές μπορεί ανά διαστήματα να αλλάξουν.

Αν κάποια τιμή ή είδος συνιστώσας που ισχύει για *εσάς* αλλάξει κατά τη διάρκεια ενός χρεωστικού κύκλου, ο λογαριασμός *σας* για εκείνο τον χρεωστικό κύκλο θα υπολογιστεί αναλογικά χρησιμοποιώντας:

- (α) την παλιά τιμή ή είδος συνιστώσας μέχρι και συμπεριλαμβανομένης της ημερομηνίας που έγινε η αλλαγή· και
- (β) τη νέα τιμή από εκείνη την ημερομηνία μέχρι το τέλος του χρεωστικού κύκλου.

Αν *νομίζετε* ότι *πληρείτε* όλες τις προϋποθέσεις που ισχύουν για άλλο είδος συνιστώσας ή χρέωσης, *μπορείτε να μας* ζητήσετε να αναθεωρήσουμε την παρούσα κατάσταση *σας* για να δούμε αν εκείνο το είδος συνιστώσας ή χρέωσης μπορεί να ισχύει για *σας*.

Ορισμένα ποσά στην παρούσα συμφωνία, αναφέρονται (ή θα αναφέρονται) ότι συμπεριλαμβάνουν GST. Αυτά συμπεριλαμβάνουν τα ποσά που καθορίζονται στον *τιμοκατάλογο μας* ανά διαστήματα.

Ξέχωρα από αυτά τα ποσά, ίσως υπάρξουν άλλα ποσά που πληρώνονται από *εσάς* ή από *εμάς* σύμφωνα με την παρούσα συμφωνία, που είναι πληρωμές για «φορολογήσιμες προμήθειες» όπως καθορίζεται για σκοπούς GST.

Μέχρι το σημείο που επιτρέπεται από το νόμο, αυτές οι άλλες πληρωμές

θα αυξηθούν έτσι ώστε το πληρωτέο GST στη φορολογήσιμη προμήθεια να μεταβιβάζεται στον παραλήπτη εκείνης της φορολογήσιμης προμήθειας.

Οποιοσδήποτε προσαρμογές για το GST σύμφωνα με αυτό τον όρο θα γίνουν σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Νόμου περί Εμπορικών Πρακτικών του 1974 (Trade Practices Act 1974).

Πόσο συχνά θα λαμβάνετε λογαριασμό;

Εμείς θα σας εκδίδουμε λογαριασμό τουλάχιστον κάθε τρεις μήνες.

Εμείς πρέπει να στείλουμε το λογαριασμό:

- (α) σε εσάς στην ταχυδρομική ή ηλεκτρονική διεύθυνση που εσείς υποδεικνύετε, ή
- (β) σε κάποιο άτομο που εσείς έχετε εξουσιοδοτήσει γραπτώς να σας αντιπροσωπεύει στη διεύθυνση που εσείς έχετε υποδείξει.

Εμείς θα τοποθετήσουμε το λογαριασμό σας σε συντομευμένο κύκλο είσπραξης οφειλών μόνο σύμφωνα με τους κανονισμούς.

Πώς μπορείτε να πληρώσετε το δικό σας λογαριασμό ενέργειας;

Εσείς πρέπει να μας πληρώσετε το ποσό που αναγράφεται στον κάθε λογαριασμό μέχρι την ημερομηνία που αναγράφεται στο λογαριασμό ως ημερομηνία για πληρωμή.

Εσείς μπορείτε να πληρώσετε το λογαριασμό χρησιμοποιώντας οποιονδήποτε από τους τρόπους πληρωμής που αναγράφονται στο λογαριασμό.

Αν εσείς δεν πληρώσετε έγκαιρα το λογαριασμό σας, *εμείς* μπορεί να σας ζητήσουμε να πληρώσετε το δικό μας λογικό κόστος για την ανάκτηση εκείνου του ποσού από εσάς. Αν εσείς είστε πελάτης επιχείρησης, ίσως χρειαστεί να πληρώσετε εσείς τόκο στο οφειλόμενο ποσό όπως αναγράφεται στον τιμοκατάλογο. Αυτός ο όρος δεν επηρεάζει το δικαίωμά μας να διευθετήσουμε την αποσύνδεση της διεύθυνσης παροχής σας σύμφωνα με το Μέρος 3 της παρούσας συμφωνίας.

Εμείς τι βοήθεια παρέχουμε για εξόφληση λογαριασμών;

Αν εσείς αντιμετωπίζετε δυσκολίες να εξοφλήσετε το λογαριασμό σας, πρέπει εσείς να επικοινωνήσετε μαζί μας το συντομότερο δυνατό. *Εμείς* θα παρέχουμε σε εσάς πληροφορίες σχετικά με τους διάφορους τρόπους πληρωμής και, αν διατίθεται, βοήθεια πληρωμών, σύμφωνα με το *Energy Retail Code*.

Το *Energy Retail Code* απαιτεί από μας να προσδιορίσουμε περιπτώσεις στις οποίες μπορεί να βιώνετε οικονομικές δυσκολίες στην πληρωμή του λογαριασμού σας. Σ' αυτές τις περιπτώσεις, *εμείς* θα σας παρέχουμε πληροφορίες σχετικά με τους διάφορους τρόπους πληρωμής και, αν διατίθεται, βοήθεια πληρωμών, σύμφωνα με το *Energy Retail Code*.

Ως πελάτης κατοικίας έχετε το δικαίωμα:

- να ληφθεί υπόψη η δική σας οικονομική κατάσταση και δυσμένεια όταν διαπραγματεύστε σχέδια εξόφλησης με δόσεις ή οποιουσδήποτε άλλους διακανονισμούς πληρωμής·
- να λάβετε μία σύνοψη κατόπιν αίτησής σας για το πώς η οικονομική σας κατάσταση και ικανότητα εξόφλησης έχουν αξιολογηθεί·
- να προωθήσετε το λογαριασμό σας σε τρίτο άτομο το οποίο έχει δώσει την έγκρισή του γραπτώς·
- σε υπηρεσίες που διευκολύνουν την πληρωμή των λογαριασμών σας για ενέργεια – *εμείς* σας προσφέρουμε επιλογές και σχέδια πληρωμών με δόσεις που λαμβάνουν υπόψη τους τις ανάγκες σας για ενέργεια και την ικανότητά σας να πληρώσετε·
- να λάβετε πληροφορίες για το πώς να επικοινωνήσετε με έναν ανεξάρτητο οικονομικό σύμβουλο·
- σε έλεγχο οικιακής ενέργειας (μπορεί να ισχύει μία χρέωση για αυτή την υπηρεσία)· και
- να λάβετε πληροφορίες για διάφορες εκπτώσεις και σχέδια προνοίας που διευθύνονται από τα σχετικά κυβερνητικά υπουργεία.

Μπορείτε να ζητήσετε αναθεώρηση του λογαριασμού σας;

Αν εσείς διαφωνείτε με το ποσό το οποίο εσείς έχετε χρεωθεί, μπορείτε να ζητήσετε από εμάς να αναθεωρήσουμε το λογαριασμό σας. Η αναθεώρηση θα διεξαχθεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις του *Energy Retail Code*.

Αν ο λογαριασμός σας βρίσκεται υπό αναθεώρηση, εσείς είστε ακόμα υποχρεωμένοι να πληρώσετε το μεγαλύτερο:

- (α) του τμήματος του λογαριασμού που εσείς δεν αμφισβητείτε· ή
- (β) του ποσού που είναι ισόποσο του μέσου όρου των λογαριασμών σας για τους τελευταίους 12 μήνες.

Θα πρέπει επίσης να πληρώσετε οποιουσδήποτε μελλοντικούς λογαριασμούς. *Εμείς* μπορούμε να ανακτήσουμε από εσάς οποιοδήποτε ποσό με το οποίο εσείς έχετε επιβαρυνθεί λιγότερο από το κανονικό.

Σε περίπτωση που εσείς έχετε επιβαρυνθεί λιγότερο από το κανονικό ως αποτέλεσμα λάθους μας ή λάθους του διανομέα, *εμείς* μπορούμε να ανακτήσουμε μόνο το ποσό που χρεώθηκε λιγότερο στους 12 μήνες πριν τον τελευταίο σας λογαριασμό. Μπορείτε να πληρώσετε αυτό το ποσό σε δόσεις με την ίδια διάρκεια της χρονικής περιόδου κατά την οποία εσείς χρεωθήκατε λιγότερο.

Σε περίπτωση που εσείς έχετε υπερχρεωθεί, *εμείς* θα πρέπει να σας το πούμε και να ακολουθήσουμε τις διαδικασίες που αναγράφονται στο *Energy Retail Code* για την ανταπόδοση του ποσού. Αν το ποσό που υπερχρεώθηκε είναι \$100 ή λιγότερα, και εσείς έχετε ήδη πληρώσει εκείνο το ποσό, το ποσό θα πιστωθεί

στον επόμενο λογαριασμό σας, ή αν δεν εξακολουθείτε να αγοράζετε από εμάς ενέργεια θα σας πληρώσουμε εντός 10 εργάσιμων ημερών. Αν το ποσό που υπερχρεώθηκε ξεπερνάει τα \$100, και εσείς έχετε ήδη πληρώσει αυτό το ποσό, εμείς θα πρέπει να εξοφλήσουμε εντός 10 εργάσιμων ημερών το ποσό σε σας ή σε κάποιο άλλο άτομο, για το οποίο εσείς θα δώσετε οδηγίες.

Πώς εμείς υπολογίζουμε το λογαριασμό σας;

Εμείς θα υπολογίζουμε στο τέλος του κάθε χρεωστικού κύκλου:

- (α) το λογαριασμό για την πώληση ενέργειας κατά τη διάρκεια εκείνου του χρεωστικού κύκλου (χρησιμοποιώντας πληροφορίες από την ανάγνωση του μετρητή σας ή χρησιμοποιώντας ένα εγκεκριμένο σύστημα εκτίμησης) και
- (β) το ποσό για οποιεσδήποτε άλλες υπηρεσίες παρέχονται σύμφωνα με την παρούσα συμφωνία κατά τη διάρκεια του χρεωστικού κύκλου.

Ο λογαριασμός μπορεί επίσης να συμπεριλαμβάνει ποσά που οφείλονται στο διανομέα.

Υπολογίζοντας τη χρήση ενέργειας

Αν υπάρχει ένα εγκεκριμένο σύστημα εκτίμησης ή ο μετρητής σας δεν έχει τη δυνατότητα να διαβαστεί για οποιοδήποτε λόγο (για παράδειγμα, αν δεν υπάρχει πρόσβαση το μετρητή, ή αν ο μετρητής χαλάσει ή είναι ελαττωματικός), το σύνολο ενέργειας που αγοράστηκε από εμάς στη δική σας διεύθυνση παροχής μπορεί να εκτιμηθεί χρησιμοποιώντας άλλες πληροφορίες (όπως οι προηγούμενοι λογαριασμοί σας ή το ιστορικό δικής σας χρήσης ενέργειας, ή αν εσείς δεν έχετε προηγούμενο ιστορικό χρήσης ενέργειας σ' εκείνη τη διεύθυνση παροχής, ο μέσος όρος χρήσης ενέργειας με κάποιον συγκρίσιμο πελάτη για την αντίστοιχη περίοδο).

Όταν τελικά αναγνωστεί ο μετρητής σας, ο λογαριασμός θα προσαρμοστεί για τη διαφορά μεταξύ της εκτίμησης και της πραγματικής ποσότητας ενέργειας που χρησιμοποιήθηκε, με βάση την ανάγνωση του μετρητή.

Αν ο μετρητής δεν παρέχει τη δυνατότητα να διαβαστεί λόγω των πράξεών σας, μπορούμε να σας χρεώσουμε για την τιμή που προσδιορίζεται στον τιμοκατάλογο για το λόγο ότι επιστρέψαμε πάλι στη διεύθυνση παροχής σας για να διαβάσουμε το μετρητή.

Χρειάζεται εγγυητική προκαταβολή;

Για τους πελάτες κατοικιών, ίσως ζητήσουμε μία προκαταβολή όπως επιτρέπεται από τους κανονισμούς αν εσείς:

- οφείλετε ακόμα χρήματα από προηγούμενη διεύθυνση;
- έχετε χρησιμοποιήσει παράνομα ενέργεια εντός των δύο περασμένων χρόνων;
- έχετε ακατάλληλη αξιολόγηση φερεγγυότητας και δεν έχετε αποδεχτεί ένα σχέδιο πληρωμής σε δόσεις όταν σας ζητήθηκε; ή

- έχετε αρνηθεί να παράσχετε αποδεκτή εξακρίβωση ταυτότητας σε εμάς όπως αναγράφεται στους κανονισμούς.

Για τους πελάτες επιχειρήσεων, εμείς ίσως ζητήσουμε μία προκαταβολή όπως το επιτρέπουν οι κανονισμοί αν εσείς:

- δεν έχετε ικανοποιητικό ιστορικό πληρωμής λογαριασμών ενέργειας, ή
- εσείς έχετε μια μη ικανοποιητική αξιολόγηση φερεγγυότητας.

Αν εσείς δεν πληρώσετε την προκαταβολή εγγύησης όταν σας ζητηθεί, εμείς μπορούμε να αποσυνδέσουμε την δική σας παροχή ενέργειας.

Χρήση της εγγυητικής προκαταβολής σας

Όπου εσείς έχετε πληρώσει μία εγγυητική προκαταβολή, εμείς πρέπει να πληρώσουμε σε εσάς τόκο για την προκαταβολή βάσει ενός ποσοστού και σύμφωνα με τους όρους που απαιτούνται από το *Energy Retail Code*.

Εμείς μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε την εγγυητική προκαταβολή σας, και οποιοδήποτε τόκο απέφερε η εγγυητική προκαταβολή, για να αντισταθμίσουμε οποιοδήποτε ποσό εσείς χρωστάτε σύμφωνα με αυτή τη συμφωνία ή στο διανομέα σας.

- (α) αν εσείς παραλείψετε να πληρώσετε ένα λογαριασμό και, ως αποτέλεσμα, εμείς διακανονίσουμε την αποσύνδεση στη διεύθυνση παροχής σας; ή
- (β) σχετικά με τον τελικό λογαριασμό (δηλ. ο λογαριασμός που εμείς εκδίδουμε όταν εσείς σταματήσετε να αγοράζετε ενέργεια από μας στη διεύθυνση παροχής σας).
- (γ) Αν εσείς αγοράζετε ενέργεια για επιχειρηματική χρήση, εμείς μπορούμε να σας ζητήσουμε να αυξήσετε το ποσό της εγγυητικής προκαταβολής σας σύμφωνα με το *Energy Retail Code*.

Πώς εμείς διαχειριζόμαστε την πίστωση και είσπραξη οφειλών;

Εμείς μπορεί να ζητήσουμε να διεξάγουμε μία έρευνα πιστωτικής φερεγγυότητας σε εσάς και να χρησιμοποιήσουμε τις πληροφορίες για να διαπιστώσουμε την πιστωτική σας φερεγγυότητα. Οι δικές μας διαδικασίες πιστωτικής διαχείρισης και είσπραξης οφειλών είναι σύμφωνες με τους κανονισμούς. Στο πλαίσιο των κανονισμών, εμείς μπορούμε να αναφέρουμε μια καθυστερημένη πληρωμή σε υπηρεσία αναφοράς πιστωτικής φερεγγυότητας.

Εμείς δεν θα ενεργήσουμε δικαστικά για να εισπράξουμε οφειλόμενα χρήματα εφόσον εσείς κάνετε πληρωμές σύμφωνα με έναν διαπραγματευθέντα διακανονισμό. Αν μια πληρωμή που εσείς κάνετε διαμαρτυρηθεί (π.χ. μία πληρωμή με επιταγή ή με πιστωτική κάρτα που δεν έχει κάλυψη), και εμείς επιβαρυνθούμε το κόστος ως αποτέλεσμα, εσείς θα πρέπει να μας αποζημιώσετε για εκείνο το κόστος.

Μέρος 3: Αποσύνδεση και επανασύνδεση

Εμείς σε ποιες περιπτώσεις θα σας αποσυνδέαμε;

Σύμφωνα με τη δική μας πειθαρχία προς τις απαιτήσεις του *Energy Retail Code*, εμείς μπορούμε να διακανονίσουμε την αποσύνδεση από τη *διεύθυνση παροχής* σας αν:

- (α) εσείς δεν πληρώσετε το λογαριασμό σας μέχρι την τελευταία ημέρα πληρωμής και, στην περίπτωση των πελατών κατοικίας, αν εσείς αρνηθείτε να συμφωνήσετε με ένα σχέδιο πληρωμής με δόσεις ή εναλλακτικής δυνατότητας πληρωμών όπως θα σας το προσφέρουμε *εμείς*·
- (β) εσείς παραλείψετε να πειθαρχήσετε με τους όρους ενός συμφωνημένου σχεδίου πληρωμών με δόσεις ή εναλλακτικής δυνατότητας πληρωμών·
- (γ) εσείς χρησιμοποιήσετε παράνομα ενέργεια ή παραβιάσετε το Τμήμα 11 της παρούσας συμφωνίας·
- (δ) εναλλακτικά *εμείς* έχουμε το δικαίωμα ή απαιτείται να πράξουμε με αυτό τον τρόπο σύμφωνα με το *Energy Retail Code* ή το νόμο.

Πειθαρχία στο Energy Retail Code

Εμείς πρέπει να πειθαρχούμε με τις διατάξεις του *Energy Retail Code* (όπως το να σας δίνουμε ειδοποιητήρια και προειδοποιήσεις) πριν διακανονίσουμε την αποσύνδεση της *διεύθυνσης παροχής* σας.

Ανεξάρτητα από οτιδήποτε άλλο στην παρούσα συμφωνία, η *παροχή ενέργειάς* σας μπορεί να αποσυνδεθεί ή να διακοπεί για τους ακόλουθους λόγους:

- για λόγους υγείας και ασφάλειας·
- για συντήρηση·
- σε περίπτωση *έκτακτης ανάγκης*·
- κατόπιν εντολής ή απαίτησης ενός *ελεγκτή*·
- αν *εσείς* χρησιμοποιείτε ενέργεια με τέτοιο τρόπο που δεν ανταποκρίνεται στους *κανονισμούς*· ή
- αν έχει τερματιστεί η παρούσα συμφωνία και *μας* επιτρέπεται σύμφωνα με τους *κανονισμούς*.

Υπάρχουν στιγμές για εσάς στις οποίες δεν γίνεται αποσύνδεση;

- Αν *εσείς*, ή κάποιος που ζει μαζί σας εξαρτάται από μηχάνημα τεχνητής διατήρησης στη ζωή ή έχει εγκεκριμένη ιατρική εξαίρεση·
- Αν παραμένει ανεπίλυτη η επίσημη καταγγελία σας στο Energy Industry Ombudsman of South Australia και σχετίζεται άμεσα με το λόγο για αποσύνδεση·
- Αν η αίτησή σας για βοήθεια από υπηρεσίες έκπτωσης, μερικής απαλλαγής ή επιδόματος δεν έχει ακόμη αποφασιστεί·
- Για την παράλειψη πληρωμής σε *εμάς* για κάτι άλλο εκτός *ενέργειας*·
- Μετά τις 3μμ, Δευτέρα ως Πέμπτη, την Παρασκευή, Σαββατοκύριακο, δημόσια αργία, ή την ημέρα πριν από μια δημόσια αργία· με εξαίρεση την περίπτωση μιας προγραμματισμένης διακοπής ή για άλλους λόγους όπως απαιτείται από το *διανομέα* σας.

Αν αποσυνδεθείτε, εμείς πότε θα επανασυνδέσουμε την παροχή ενέργειάς σας;

Αν *μας* ζητήσετε να διακανονίσουμε επανασύνδεση της *διεύθυνσης παροχής* σας και *μας* πληρώσετε όλες τις χρεώσεις επανασύνδεσης τις *δικές* μας και του *διανομέα* εκ των προτέρων, *εμείς* θα διακανονίσουμε για την επανασύνδεση της *διεύθυνσης παροχής* σας. *Εμείς* μπορούμε να αρνηθούμε το διακανονισμό επανασύνδεσης και να τερματίσουμε τη συμφωνία *σας* μαζί *μας* αν *μας* επιτρέπεται σύμφωνα με το *Energy Retail Code* (όπως σε περίπτωση που οι καταστάσεις που οδηγούν στην αποσύνδεσή *σας* δεν έχουν ρυθμιστεί εντός της περιόδου 10 εργάσιμων ημερών μετά από την ημερομηνία στην οποία *αποσυνδεθήκατε*).

Μπορεί να γίνει χρέωση επανασύνδεσης. Αν *είστε* πελάτης ηλεκτρισμού και επικοινωνήσετε μαζί *μας* μέχρι τις 4μμ τις εργάσιμες μέρες ή αν *είστε* πελάτης αερίου και επικοινωνήσετε μαζί *μας* μέχρι τις 3μμ τις εργάσιμες μέρες, θα *επανασυνδέσουμε* τη *διεύθυνση παροχής* σας την ίδια μέρα. Μετά τις 4μμ ή 3μμ (ανάλογα με το καύσιμο για το οποίο *εσείς* επικοινωνείτε μαζί *μας*) και πριν τις 9μμ τις εργάσιμες μέρες, *μπορείτε* ακόμα να επανασυνδεθείτε την ίδια μέρα για μία εκτός εργάσιμων ωρών χρέωση επανασύνδεσης.

Μέρος 4: Πώς τερματίζεται η παρούσα συμφωνία

Υπάρχει υποχρεωτικός χρόνος σκέψης; (cooling off period)

Όσον αφορά τους νέους πελάτες, μόλις *εσείς* συνάψετε την παρούσα συμφωνία, *έχετε* το δικαίωμα να την ακυρώσετε εγγράφως εντός 10 εργάσιμων ημερών. *Μπορείτε* να ακυρώσετε τη συμφωνία εντός 10 εργάσιμων ημερών παρέχοντας σε *εμάς* ειδοποίηση η οποία θα δηλώνει ξεκάθαρα την πρόθεσή *σας* να την ακυρώσετε. Αν *εσείς* *έχετε* καταναλώσει *ενέργεια* ή άλλες υπηρεσίες κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, θα πρέπει να *μας* την *πληρώσετε*.

Πώς *μπορείτε* *εσείς* να τερματίσετε την παρούσα συμφωνία;

Σε περίπτωση που *εσείς* δεν αποχωρείτε από την *διεύθυνση παροχής* σας και επιθυμείτε να τερματίσετε την παρούσα συμφωνία θα πρέπει *εσείς* να *μας* δώσετε τουλάχιστον 20 εργάσιμες μέρες ειδοποίηση.

Θα πρέπει *εσείς* να *μας* δώσετε τουλάχιστον 3 εργάσιμες μέρες ειδοποίηση για την πρόθεσή *σας* να αποχωρήσετε από τη *διεύθυνση παροχής* σας, μαζί με μια *διεύθυνση* μεταποστολής για τον τελικό *σας* λογαριασμό. Όταν *λάβουμε* την ειδοποίηση, *εμείς* πρέπει να καταβάλουμε κάθε προσπάθεια να διακανονίσουμε ότι ο μετρητής θα διαβαστεί κατά την ημερομηνία που αναγράφεται στην ειδοποίησή *σας* (ή το συντομότερο δυνατόν μετά από αυτή την ημερομηνία αν *εσείς* δεν παρέχετε πρόσβαση στον μετρητή *σας* εκείνη την ημερομηνία) και να στείλουμε έναν τελικό λογαριασμό σε *σας* στη *διεύθυνση* μεταποστολής που αναφέρθηκε στην ειδοποίησή *σας*. Αν δεν δώσετε την απαιτούμενη ειδοποίηση, ή αν *εσείς* δεν παράσχετε πρόσβαση στον μετρητή *σας*, θα *είστε* υπεύθυνοι για όλη

την *ενέργεια* που αγοράστηκε στη *διεύθυνση παροχής* μέχρι:

- (α) *γίνουμε* ενήμεροι ότι *εσείς* έχετε αποχωρήσει από τη *διεύθυνση παροχής σας* και ο μετρητής *σας* έχει διαβαστεί, ή
- (β) *μας δώσετε* την απαιτούμενη ειδοποίηση, ή
- (γ) κάποιος άλλο άτομο αρχίζει να αγοράζει *ενέργεια* από *μας* ή άλλον λιανοπωλητή για εκείνη τη *διεύθυνση παροχής*.

Αν *έχετε* συνάψει συμφωνία να αγοράζετε *ενέργεια* για μια ελάχιστη χρονική περίοδο, θα πρέπει να *μας πληρώσετε* μία *επιπλέον λιανική χρέωση* αν *επιθυμείτε* να τερματίσετε τη συμφωνία νωρίτερα, εκτός και αν δεν το επιτρέπουν οι *κανονισμοί*. Αν *επιθυμείτε* να μεταφερθείτε, η παρούσα συμφωνία θα παραμείνει σε ισχύ μέχρι *εσείς* να μεταφερθείτε επιτυχώς.

Πώς *εμείς* μπορούμε να τερματίσουμε την παρούσα συμφωνία;

Μπορούμε να τερματίσουμε την παρούσα συμφωνία αμέσως, όταν *εσείς* έχετε παραβιάσει την παρούσα συμφωνία, *σας* έχουν αποσυνδέσει και δεν *έχετε* πλέον το δικαίωμα να επανασυνδεθείτε, ή σύμφωνα με τους όρους οποιασδήποτε συγκεκριμένης συμφωνίας μαζί *σας*.

Τι επιδράσεις έχει ένα γεγονός ύστατης λύσης;

Η παρούσα συμφωνία θα τερματιστεί αμέσως σε περίπτωση που *εμείς* δεν έχουμε πλέον το δικαίωμα να *σας* διαθέτουμε προς πώληση *ενέργεια* λόγω κάποιου *γεγονότος ύστατης λύσης*. Με την εμφάνιση ενός *γεγονότος ύστατης λύσης*, *εμείς* θα παρέχουμε τα στοιχεία *σας* στον λιανοπωλητή που έχει διοριστεί στη *διεύθυνση παροχής σας*.

Τι επίδραση έχει ο τερματισμός της παρούσας συμφωνίας;

Εμείς δεν θα έχουμε υποχρέωση σύμφωνα με την παρούσα συμφωνία να *σας* διαθέσουμε προς πώληση *ενέργεια*, αλλά θα χρειαστεί *εσείς* να πληρώσετε οποιοσδήποτε οφειλές. Ο τερματισμός της παρούσας συμφωνίας δεν αλλάζει οποιαδήποτε δικαιώματα και υποχρεώσεις που προέκυψαν κατά το χρόνο του τερματισμού, και εξακολουθεί η λειτουργία άλλων όρων. Για παράδειγμα, θα χρειαστεί από *εσάς* να παρέχετε πρόσβαση στην *διεύθυνση παροχής σας* για να επιτρέψετε πρόσβαση για την αφαίρεση του μετρητή.

Μέρος 5: Άλλες υπευθυνότητες

Ποιες είναι οι άλλες *σας* υποχρεώσεις

Εσείς πρέπει να:

- κάνετε αίτηση για *ενέργεια*
- πληρώσετε οποιοσδήποτε χρεώσεις συμπεριλαμβανομένων των χρεώσεων για σύνδεση και επανασύνδεση μέχρι την ημερομηνία προθεσμίας πληρωμής
- *μας* παρέχετε αποδεκτή εξακρίβωση ταυτότητας, στοιχεία επικοινωνίας και τα στοιχεία ιδιοκτήτη του ακινήτου ή του κτηματομεσίτη, σε περίπτωση που η *διεύθυνση παροχής* αφορά ενοικιαζόμενο ακίνητο

- παρέχετε τα αναγκαία στοιχεία για να συνδεθεί η *ενέργεια* στη *διεύθυνση παροχής σας*
- *μας* πείτε το συντομότερο δυνατόν αν αλλάξουν τα στοιχεία επικοινωνίας μαζί *σας*
- *μας* πείτε αν κάποιος άλλο άτομο είναι υπεύθυνο για την πληρωμή *ενέργειας* και
- διασφαλίσετε ότι *εσείς* δεν θα παίρνετε περισσότερη *ενέργεια* απ' ό,τι επιτρέπεται από το *διανομέα σας* για τη *διεύθυνση παροχής σας*.

Τι επιπρόσθετες πληροφορίες *μπορείτε* να ζητήσετε;

Επικοινωνώντας με το κέντρο εξυπηρέτησης πελατών *μας* *μπορείτε* να λάβετε:

- πληροφορίες που αφορούν την παροχή *σας*
- λογαριασμούς και πληροφορίες για το πώς *εσείς* *μπορείτε* να πληρώσετε
- τυπικά έξοδα λειτουργίας συσκευών
- τη *δική σας* χρήση *ενέργειας* και το πώς *μπορείτε* να εξοικονομήσετε χρήματα για την *ενέργειά σας*
- αντίγραφο του *Energy Retail Code* και του παρόντος Καταστατικού Χάρτη Πελατών, συμπεριλαμβανομένης της έκδοσης σε μεγαλύτερα γράμματα
- συμβουλές για την τιμολόγηση
- πληροφορίες ιστορικού χρεώσεων για τη *διεύθυνση παροχής σας* μέχρι και τα δύο περασμένα χρόνια ή για όποια μικρότερη χρονική διάρκεια *είστε* πελάτης *μας* (μπορεί να ισχύει χρέωση για επιπρόσθετες ή πολλαπλές αιτήσεις)
- γλωσσική υπηρεσία διερμηνείας
- συμβουλές για τη διαθεσιμότητα ανεξάρτητων οικονομικών και άλλων συμβουλευτικών υπηρεσιών
- πληροφορίες για εκπτώσεις, μερική απαλλαγή ή επιδοτήσεις που διατίθενται για πελάτες κατοικιών
- συμβουλές για το πώς *μπορείτε* να βελτιώσετε την αποδοτικότητα *ενέργειας*
- την ποικιλία δημοσιευμένων τιμών *μας*
- τις επιπλέον λιανικές χρεώσεις *μας*
- πληροφορίες για χρεώσεις δικτύου και
- πληροφορίες για τις τιμές σύμβασής *μας* που ισχύουν στην αγορά.

Ραντεβού

Θα *καταβάλουμε* μεγάλη προσπάθεια να είμαστε στην ώρα *μας* για οποιοδήποτε ραντεβού μαζί *σας* και θα πειθαρχήσουμε με οποιοσδήποτε σχετικές απαιτήσεις στους κανονισμούς.

Μέρος 6: Τι πρέπει να κάνετε αν δεν *είστε* ικανοποιημένοι

Καταβάλλουμε μεγάλη προσπάθεια να διασφαλίσουμε ότι δεν δημιουργούνται προβλήματα. Τα καλά νέα είναι ότι όταν δημιουργούνται προβλήματα, *έχουμε* έναν σαφή και απλό τρόπο να τα επιλύουμε. *Θέλουμε εσείς* να *μας* πείτε σχετικά με το πρόβλημά *σας* και θα *καταβάλουμε* κάθε προσπάθεια να το επιλύσουμε αμέσως κατά την αρχική *σας* επικοινωνία. Θα *συνεχίσουμε* να συνεργαζόμαστε μαζί *σας*

μέχρι να επιλυθεί το πρόβλημα προς δική σας ικανοποίηση.

Αν παραμένουν ανησυχίες, το πρόβλημά σας θα παραπεμφθεί στο Τμήμα Πελατειακών μας Σχέσεων, το οποίο θα αναθεωρήσει την υπόθεση και θα σας ειδοποιήσει για την απόφαση. Ορισμένες υποθέσεις, όπως προβλήματα ποιότητας παροχής, θα πρέπει να παραπεμφθούν σε *διανομέα* και πιθανόν να είναι πιο χρονοβόρα στην επίλυσή τους λόγω της τεχνικής τους φύσης. Θα σας *ενημερώσουμε* αν υπάρχει περίπτωση να υπάρξει σημαντική καθυστέρηση στη διερεύνηση του προβλήματός σας, θα σας παρέχουμε πληροφορίες για το πότε *αναμένουμε* να έχουμε την επίλυση και το πώς να επικοινωνήσετε μαζί μας στο μεσοδιάστημα. Σε όλες τις περιπτώσεις θα πρέπει *εσείς* να μιλήσετε πρώτα σε *μας*. Επιταχύνει την επίλυση και επιτρέπει την έγκαιρη αναθεώρηση της υπόθεσης, πράγμα που *μας* επιτρέπει να κάνουμε βελτιώσεις για το όφελος όλων των πελατών *μας*. Σε περίπτωση που *εξακολουθείτε* να μη μένετε ικανοποιημένοι, *μπορείτε* να συμβουλευτείτε για το πρόβλημά σας – χωρίς καμία χρέωση – τον συνήγορο του πολίτη Energy Industry Ombudsman of South Australia.

Μέρος 7: Φροντίζοντας το μετρητή σας

Εμείς τι κάνουμε για να σας συνδέσουμε;

Αν έχετε κάνει αίτηση για σύνδεση, θα *ζητήσουμε* από το *διανομέα* σας να συνδέσει τη *διεύθυνση παροχής* σας το συντομότερο δυνατόν.

Τι είναι η καθορισμένη NMI ή MIRN αναγνώριση των μετρητών σας;

Η καθορισμένη αναγνώριση *NMI* ή *MIRN* των μετρητών *σας* είναι ένας μοναδικός αριθμός που αντιστοιχεί στο ακίνητό *σας* και προσδιορίζει το μετρητή *ενέργειας* *σας*. Αν *αλλάξετε* λιανοπωλητές θα πρέπει να *αναφέρετε* τον *δικό* σας *NMI* ή *MIRN*. Εμφανίζεται στο λογαριασμό *ενέργειάς* *σας*.

Τι πρέπει να κάνετε αν νομίζετε ότι ο μετρητής σας είναι ελαττωματικός;

Μπορείτε να *μας* ζητήσετε να ελέγξουμε το μετρητή στη *διεύθυνση παροχής* *σας*. Αν ο μετρητής καταγράψει σωστά στα πλαίσια των *κανονισμών*, θα *χρεωθείτε* για τον έλεγχο. *Μπορούμε* να *σας* ζητήσουμε να προπληρώσετε αυτή τη χρέωση.

Τι χρειάζεται να γνωρίζετε σχετικά με την πρόσβαση στο ακίνητό σας και την υπευθυνότητα όσον αφορά το μετρητή;

Πρέπει να *επιτρέψετε* ασφαλή και βολική πρόσβαση στη *διεύθυνση παροχής* *σας* για τους σκοπούς της ανάγνωσης του μετρητή.

Πρέπει να *έχουμε* μια ασφαλή, βολική και ανεμπόδιση πρόσβαση στο χώρο *σας* για να τοποθετήσουμε, απεγκαταστήσουμε ή να επιθεωρήσουμε το μετρητή, να συνδέσουμε ή να αποσυνδέσουμε την παροχή, να επιθεωρήσουμε ή να ελέγξουμε την εγκατάσταση του μετρητή, να κλαδέψουμε ή να καθαρίσουμε τη βλάστηση και να αναλάβουμε επισκευές ή συντήρηση. Οι αντιπρόσωποί *μας*

πρέπει πάντα να κουβαλούν ή να φορούν επίσημα αναγνωριστικά χαρακτηριστικά και να *σας* τα δείξουν αν τους ζητηθεί.

Αν υπάρχει κάτι στη *διεύθυνση παροχής* *σας* που θα μπορούσε να είναι επικίνδυνο, πρέπει να *μας ενημερώσετε* και να λάβετε τα μέτρα *σας* για να ελαχιστοποιήσετε τον κίνδυνο για τους αντιπρόσωπούς *μας*. Θα πρέπει να *διατηρείτε* το μετρητή ασφαλή από κινδύνους και παρεμβολές. Δεν *σας* ανήκει ο μετρητής ή οποιοδήποτε μέρος του συστήματος *διανομής ενέργειας*.

Μέρος 8: Σε ποιες περιπτώσεις δεν ευθυνόμαστε εμείς;

Η Trade Practices Act 1974 (Cth) και άλλοι νόμοι υποδηλώνουν σε συμφωνίες ορισμένες προϋποθέσεις, γραπτές εγγυήσεις και δικαιώματα που δεν μπορούν να εξαιρεθούν ή να περιοριστούν.

Εκτός και αν ένας απ' αυτούς τους νόμους το απαιτεί, *εμείς* δεν δίνουμε καμία προϋπόθεση, έγγραφη εγγύηση και δέσμευση, και δεν *κάνουμε* καμία εκπροσώπηση σε *σας* σχετικά με την κατάσταση ή καταλληλότητα της *ενέργειας*, την ποιότητά της, φυσική κατάσταση ή ασφάλεια εκτός από εκείνες που διατυπώνονται στην παρούσα συμφωνία.

Οποιαδήποτε υποχρέωση *έχουμε* απέναντί *σας* σύμφωνα με αυτούς τους νόμους που δεν μπορούν να εξαιρεθούν αλλά μπορούν να περιοριστούν (κατά *δική* *μας* επιλογή) περιορίζεται ως εξής:

- (α) παροχή ισότιμων αγαθών ή υπηρεσιών που προβλέπει η παρούσα συμφωνία στη *διεύθυνση παροχής* *σας*· ή
- (β) πληρωμή σε *σας* για το κόστος αντικατάστασης των αγαθών ή υπηρεσιών που προβλέπει η παρούσα συμφωνία στη *διεύθυνση παροχής* *σας*, ή απόκτησης ισότιμων αγαθών ή υπηρεσιών.

Όσο το επιτρέπει ο νόμος μέχρι στιγμής, δεν *φέρουμε* ευθύνη για οποιαδήποτε απώλεια ή ζημιά *υποστείτε* (είτε από αμέλεια ή διαφορετικά), λόγω της *ενέργειας* που *σας* *διαθέτουμε* προς πώληση σύμφωνα με την παρούσα συμφωνία.

Συγκεκριμένα, δεν *φέρουμε* ευθύνη για οποιαδήποτε απώλεια ή ζημιά που θα *υποστείτε* λόγω του ότι:

- (α) υπάρχει διακοπή παροχής *ενέργειας*, ή ότι η παροχή *ενέργειας* είναι ελαττωματική (μ' οποιοδήποτε τρόπο και αν προκλήθηκε), ή
- (β) κάποιο χαρακτηριστικό της *ενέργειας* (για παράδειγμα, τάση ή συχνότητα) την καθιστά ακατάλληλη για κάποιο σκοπό.

Το παρόν Μέρος 8 ισχύει συμπληρωματικά και δεν αλλοιώνει ή εξαιρεί, τη λειτουργία της παραγράφου 78 του National Electricity Law.

Το παρόν Μέρος 8 παραμένει σε ισχύ με τον τερματισμό της παρούσας συμφωνίας.

Πότε μπορούμε να σας ζητήσουμε αποζημίωση;

Πρέπει να *μας αποζημιώσετε* για οποιαδήποτε *δική σας* παράβαση της παρούσας συμφωνίας ή αμέλειάς *σας* με το ανώτερο ποσό το οποίο *δικαιούμαστε* να αποζημιωθούμε σύμφωνα με το εθιμικό δίκαιο (συμπεριλαμβανομένου του περι δικαίου αίσθημα) ή νόμο για την παράβαση ή αμέλειά *σας*.

Μέρος 9: Ποιος είναι υπεύθυνος αν συμβεί ένα γεγονός ανωτέρας βίας;

Εάν οποιοσδήποτε από τους συμβαλλόμενους θα παραβίαζε την παρούσα συμφωνία, εκτός από το παρόν Μέρος 9, και οφείλεται στην εκδήλωση ενός *γεγονότος ανωτέρας βίας*:

- (α) οι υποχρεώσεις του συμβαλλομένου σύμφωνα με την παρούσα συμφωνία, εκτός από την υποχρέωση να πληρώσει χρήματα, διακόπτονται μέχρι το σημείο που επηρεάζονται από το *γεγονός ανωτέρας βίας* για όσο διάστημα συνεχίζεται το *γεγονός ανωτέρας βίας* και
- (β) ο πληγείς συμβαλλόμενος θα πρέπει να δώσει στον άλλο έγκαιρη ειδοποίηση του γεγονότος αυτού συμπεριλαμβανομένων ολοκληρωμένων στοιχείων σχετικά με το *γεγονός ανωτέρας βίας*, έναν υπολογισμό της πιθανής τους διάρκειας, τις υποχρεώσεις που επηρεάζονται από αυτό και την έκταση των συνεπειών του σε εκείνες τις υποχρεώσεις και τα βήματα που πάρθηκαν για να απομακρυνθούν, ξεπεραστούν ή ελαχιστοποιηθούν εκείνες οι συνέπειες.

Για τους σκοπούς του παρόντος όρου, αν οι συνέπειες ενός *γεγονότος ανωτέρας βίας* είναι εκτεταμένες θα θεωρηθεί ότι *εμείς σας* έχουμε δώσει έγκαιρη ειδοποίηση αν *εμείς* διαθέσουμε τις αναγκαίες πληροφορίες δια μέσου μιας 24ωρης τηλεφωνικής υπηρεσίας εντός 30 λεπτών από την ενημέρωσή μας για το *γεγονός ανωτέρας βίας* ή διαφορετικά το συντομότερο δυνατό.

Όποιος από τους συμβαλλόμενους βασίζεται στον όρο αυτό διεκδικήσει αποζημίωση για *γεγονός ανωτέρας βίας* πρέπει να καταβάλει την καλύτερη δυνατή προσπάθεια να απομακρύνει, ξεπεράσει ή ελαχιστοποιήσει τις συνέπειες εκείνου του *γεγονότος ανωτέρας βίας* το συντομότερο δυνατό.

Τίποτε στον παρών όρο δεν θα απαιτήσει απ' οποιονδήποτε συμβαλλόμενο να επιλύσει την συνδικαλιστική αντιδικία που συνιστά ένα *γεγονός ανωτέρας βίας* με οποιονδήποτε τρόπο άλλο από τον τρόπο που προτιμά εκείνος ο συμβαλλόμενος.

Τίποτα στο παρόν Μέρος 9 δεν αλλοιώνει ή εξαιρεί τη λειτουργία του τμήματος 78 του National Electricity Law.

Μέρος 10: Άλλοι ισχύοντες κανονισμοί

Υπάρχουν άλλοι κανονισμοί που ισχύουν για την παρούσα συμφωνία;

Η παρούσα συμφωνία υπόκειται στους *κανονισμούς*, και οι *δύο μας συμφωνούμε* να πειθαρχούμε με όλες τις απαιτήσεις στους *κανονισμούς*, με εξαίρεση στο βαθμό που έχει τροποποιηθεί η συμφωνία *σας μαζί μας*, όπου αυτό επιτρέπεται από τους *κανονισμούς*. Πρέπει να *συνεργάζεστε μαζί μας* και με το *διανομέα* στην άσκηση των εξουσιών, δικαιωμάτων ή υποχρεώσεων του σύμφωνα με την παρούσα συμφωνία ή τους *κανονισμούς*.

Συγκεκριμένα, το *Energy Retail Code* διατυπώνει τις υποχρεώσεις *μας* προς *εσάς*, και τις *δικές σας* υποχρεώσεις σε *μας*. Η παρούσα συμφωνία υπόκειται σε οποιοσδήποτε ελάχιστες απαιτήσεις όπως διατυπώνονται στο *Energy Retail Code*, και θα τροποποιηθούν αυτομάτως. Θα πρέπει να διαβαστεί σαν η παρούσα συμφωνία να έχει αλλάξει για να λάβει υπόψη της οποιοσδήποτε αλλαγές που σημειώνονται στο *Energy Retail Code* κατά διαστήματα. Αυτή η συμφωνία δεν μπορεί να είναι σε αντίφαση με το *Energy Retail Code*, και αν είναι, ο σχετικός όρος και η προϋπόθεση είναι άκυροι, και ο όρος ή προϋπόθεση του *Energy Retail Code* θεωρείται να αποτελεί μέρος αυτής της συμφωνίας και να τον αντικαθιστά. Θα *σας παρέχουμε* ένα δωρεάν αντίτυπο του *Energy Retail Code* κατόπιν αίτησης.

Τι γίνεται αν εσείς έχετε ειδικές ιατρικές ανάγκες;

Αν κάποιο άτομο που μένει στη *διεύθυνση παροχής σας* εξαρτάται από ένα συγκεκριμένο σύστημα τεχνητής διατήρησης στη ζωή και *μας παρέχετε* πιστοποίηση γι' αυτό από γιατρό ή νοσοκομείο *εμείς* θα κάνουμε ειδικές διευθετήσεις να διασφαλίσουμε ότι η *δική σας* παροχή δεν θα αποσυνδεθεί και ότι θα *σας* δοθεί κάποιος αριθμός τηλεφώνου για έκτακτες ανάγκες.

Θα πρέπει να *μας δώσετε* ειδοποίηση αν το άτομο που εξαρτάται από μηχανήμα τεχνητής διατήρησης στη ζωή αποχωρήσει από τη *διεύθυνση παροχής σας* ή δεν χρειάζεται πλέον μηχανήμα τεχνητής διατήρησης στη ζωή.

Πληροφορίες που χρειαζόμαστε και πώς εμείς χρησιμοποιούμε τα στοιχεία σας

Πρέπει να *μας παρέχετε* όλα τα στοιχεία που λογικά *απαιτούμε* για τους σκοπούς της παρούσας συμφωνίας. Όλα τα στοιχεία πρέπει να είναι ακριβή.

Πρέπει να *μας πείτε* αν έχουν αλλάξει τα στοιχεία που *μας έχετε* παράσχει (για παράδειγμα, αν αλλάξει η *διεύθυνσή σας*, ή ο σκοπός για τον οποίο *εσείς* αγοράζετε *ενέργεια*).

Πειθαρχούμε με τα πρότυπα συγκέντρωσης, γνωστοποίησης και πρόσβασης προσωπικών στοιχείων όπως εξηγείται λεπτομερώς στο Privacy Act 1998 (Cth). *Συγκεντρώνουμε* τα προσωπικά *σας* στοιχεία όπου σχετίζονται με μία ή

περισσότερες από τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες. Η συγκέντρωση αυτή θα είναι πάντα με νόμιμους τρόπους και ο σκοπός της συγκέντρωσης θα είναι πάντα σαφής και λεπτομερής.

Ως γενικό κανόνα, *εμείς* πρέπει να τηρήσουμε τα *δικά σας* στοιχεία που αφορούν *εσάς* εμπιστευτικά.

Μπορούμε, ωστόσο, να γνωστοποιήσουμε πληροφορίες για *σας*:

- (α) αν το απαιτεί ο νόμος να το πράξουμε·
- (β) αν απαιτείται ή *μας* επιτρέπεται από την *άδειά μας* να το πράξουμε, όπως για παράδειγμα σε κάποια υπηρεσία εφαρμογής του νόμου·
- (γ) όταν *μας* δώσετε γραπτή συγκατάθεση· ή
- (δ) στον *διανομέα σας* ή προμηθευτή καταμέτρησης στο σημείο που αυτές οι πληροφορίες είναι για τους σκοπούς διευθέτησης για σύνδεση, αποσύνδεση, επανασύνδεση, έλεγχο του μετρητή και για λογαριασμούς.

Περισσότερες πληροφορίες που σχετίζονται με θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων που μπορείτε να λάβετε κάνοντας γραπτή αίτηση στο:

The Privacy Officer
TRUenergy Australia
Locked Bag 14060
Melbourne 8001

ή επισκεφθείτε μας στο www.truenergy.com.au/home/privacy.asp

Πώς μπορεί να μεταφερθεί η παρούσα συμφωνία;

Μπορούμε να μεταφέρουμε την παρούσα συμφωνία σε άλλο συμβαλλόμενο σε περίπτωση που *εμείς* πουλήσουμε όλες ή ουσιαστικά όλες μας τις συναλλαγές λιανικής. *Εμείς* θα *σας* δώσουμε ειδοποίηση γι' αυτό. Εναλλακτικά θα μεταφέρουμε τη συμφωνία *σας* μόνο με την έγκρισή *σας*. *Εσείς* χρειάζεται να πάρετε τη δική *μας* έγκριση αν *θελήσετε* να μεταφέρετε την παρούσα συμφωνία.

Μέρος 11: Χρήση ενέργειας και παράνομη χρήση

Εσείς δεν θα πρέπει να:

- (α) επιτρέψετε την *ενέργεια* που αγοράζετε από *μας* να χρησιμοποιηθεί εκτός από τη *διεύθυνση παροχής* και σύμφωνα με την παρούσα συμφωνία ή το *Energy Retail Code*·
- (β) χρησιμοποιήσετε *ενέργεια* στη *διεύθυνση παροχής* που αγοράστηκε για χρήση σε άλλη *διεύθυνση*·
- (γ) διαθέσετε *ενέργεια* προς πώληση σε οποιοδήποτε άλλο άτομο εκτός και αν είναι σύμφωνα με άδεια που χορηγήθηκε από το *Συμβούλιο* ή με εξαίρεση που χορηγήθηκε σύμφωνα με το Electricity Act 1996 (SA) ή το Gas Act 1997 (SA) όπως μπορεί να είναι σε ισχύ·
- (δ) μαστορεύετε, ή να επιτρέψετε μαστόρεμα του μετρητή ή σχετιζόμενου εξοπλισμού·

- (ε) επιτρέψετε *ενέργεια* που παρέχεται στη *διεύθυνση παροχής* να παρακάμψει το μετρητή·
- (στ) *μας* δώσετε ψευδείς πληροφορίες σχετικά με τις συνιστώσες και χρεώσεις που πρέπει να ισχύουν για *σας*· ή
- (ζ) χρησιμοποιήσετε *ενέργεια* που πωλείται σύμφωνα με μία συνιστώσα να χρησιμοποιηθεί για άλλο σκοπό απ' ό,τι σχεδιάστηκε από εκείνη τη συνιστώσα.

Αν *έχετε* διαπράξει μία από αυτές τις παράνομες πράξεις, *μπορούμε*, σύμφωνα με το *Energy Retail Code*:

- (α) να εκτιμήσουμε την ποσότητα της *ενέργειας* που λήφθηκε με τον τρόπο αυτό και να *σας* χρεώσουμε για εκείνο το ποσό·
- (β) να ανακτήσουμε εκείνο το ποσό από *σας*· και
- (γ) να ζητήσουμε από το *διανομέα σας* να αποσυνδέσει τη *διεύθυνση παροχής σας* αμέσως.

Μέρος 12: Συμφωνίες πελατών

Ποιος θεωρείται Πελάτης Εμπορικής Συμφωνίας;

Μπορείτε να επιλέξετε να υπογράψετε εμπορική συμφωνία με κάποιον λιανοπωλητή *ενέργειας* στην οποία υπάρχουν μερικές διαφορές στους όρους και προϋποθέσεις στον παρών Καταστατικό Χάρτη Πελατών. Η εμπορική συμφωνία θα αρχίσει αφότου *έχουμε* λάβει την σαφή ενημερωμένη έγκρισή *σας* και θα τερματιστεί σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που αναγράφονται στους όρους και προϋποθέσεις. Δεν απαιτείται να δημοσιεύονται οι εμπορικές συμφωνίες και δεν είναι εγκεκριμένες από την κυβέρνηση.

Ποιος θεωρείται Εξ Ορισμού Πελάτης;

Αν *δεχτείτε* την παροχή *ενέργειας* σε κάποια *διεύθυνση παροχής* μετά από την 1^η Ιανουαρίου 2003 χωρίς πρώτα να συνάψετε μια συμφωνία παροχής για τη συγκεκριμένη *διεύθυνση παροχής* με *εμάς* ή κάποιον άλλο λιανοπωλητή, και *εμείς* ήμασταν ο τελευταίος λιανοπωλητής που είχε συμφωνία παροχής με πελάτη για πώληση *ενέργειας* για τη συγκεκριμένη *διεύθυνση παροχής*, θεωρείστε *δικός μας* εξ ορισμού πελάτης συμφωνίας.

Οι όροι και προϋποθέσεις που ρυθμίζουν την πώληση *ενέργειας* από *μας* προς *εσάς* παρέχονται στη συμφωνία *μας* που αφορά τους εξ ορισμού πελάτες και δημοσιεύεται στην εφημερίδα της κυβέρνησης.

Πώς *εμείς* κι *εσείς* στέλνουμε ειδοποιήσεις μεταξύ μας;

Εμείς κι *εσείς* μπορούμε να δώσουμε ειδοποιήσεις μεταξύ μας μόνο γραπτά. Μπορούν να επιδοθούν χέρι με χέρι, με φαξ, ταχυδρομικώς ή με ηλεκτρονική αλληλογραφία στην τελευταία *διεύθυνση* για την οποία ειδοποιήσαμε ο ένας τον άλλο. Επίσης *εμείς* μπορούμε να δίνουμε ειδοποιήσεις δημοσιεύοντας την

ειδοποίηση σε κάποια εφημερίδα που κυκλοφορεί κατά γενικό κανόνα στη Νότια Αυστραλία.

Μέρος 13: Ερμηνεία όρων που χρησιμοποιούνται στην παρούσα συμφωνία

«*επιπλέον λιανικές χρεώσεις*» σημαίνει μία χρέωση που σχετίζεται με την παροχή και πώληση *ενέργειας* από *μας* προς *εσάς* εκτός από μία χρέωση που βασίζεται στη διαθέσιμη τιμή που ισχύει για *σας*. Για να αποφύγετε την αμφιβολία, οποιαδήποτε χρέωση δικτύου ή άλλη χρέωση που σχετίζεται με την παροχή, αλλά όχι την πώληση, της *ενέργειας* στη *διεύθυνση παροχής σας* δεν είναι *επιπλέον λιανική χρέωση*, όπως είναι οποιοσδήποτε χρεώσεις που επιβάλλονται από το *διανομέα* και εγκρίνονται από το *Συμβούλιο*.

«*Συμβούλιο*» σημαίνει το Essential Services Commission που ιδρύθηκε σύμφωνα με το Essential Services Commission Act 2002 (SA).

«*διανομέας*» σημαίνει μια οντότητα που έχει ως ιδιοκτησία ή που διαχειρίζεται το σύστημα διανομής μέσω του δικτύου του οποίου παρέχεται *ενέργεια* στη *διεύθυνση παροχής σας*.

«*Energy Retail Code*» σημαίνει τον Κώδικα που έχει δημιουργηθεί από το *Συμβούλιο* που σχετίζεται με την πώληση *ενέργειας* σε ορισμένους πελάτες, συμπεριλαμβανομένου κι *εσάς*.

«*έκτακτη ανάγκη*» σημαίνει κατάσταση ανάγκης ή παρέμβαση στην αγορά ή εντολή που απαιτεί διακοπή, περικοπή ή αποσύνδεση λόγω της πραγματικής ή αναμενόμενης εμφάνισης ενός γεγονότος το οποίο θέτει σε κίνδυνο ή απειλεί να διακινδυνεύσει την ασφάλεια ή υγεία οποιουδήποτε ατόμου ή το οποίο καταστρέφει, προκαλεί υλική ζημιά ή που απειλεί να καταστρέψει ή να δημιουργήσει υλικές ζημιές σε οποιοδήποτε ακίνητο, ή οτιδήποτε που *εμείς*, οι *διανομείς* ή *ρυθμιστές* ή οποιοσδήποτε αρχές σύμφωνα με τους *κανονισμούς* θεωρούμε ότι είναι κατάσταση ανάγκης σύμφωνα με την απόλυτη κρίση *μας*.

«*ενέργεια*» σημαίνει ηλεκτρισμό ή/και αέριο που *εμείς σας* παρέχουμε.

«*γεγονός ανωτέρας βίας*» σημαίνει ένα γεγονός που συμβαίνει εκτός ελέγχου για *μας* ή για *σας*.

«*γεγονός ύστατης λύσης*» σημαίνει ένα γεγονός που πυροδοτεί τη λειτουργία του σχεδίου *μας* για ύστατη λύση που εγκρίνεται από το *Συμβούλιο*.

«*NMI*» σημαίνει τον αυστραλιανό αριθμό ταυτότητας για τους μετρητές ηλεκτρισμού.

«*MIRN*» σημαίνει τον αριθμό που προσδιορίζει την εγκατάσταση του μετρητή αερίου.

«*τιμοκατάλογος*» σημαίνει ο κατάλογος των τωρινών συνιστωσών και χρεώσεων *μας* που ισχύουν για *σας* κατά διαστήματα.

«*κανονισμοί*» σημαίνει οτιδήποτε πράξεις, κανόνες, κανονισμοί, οδηγίες, άδειες ή κώδικες, συμπεριλαμβανομένου του *Energy Retail Code* και τα συναφή, που ελέγχουν τους συμβαλλομένους ή τη βιομηχανία *ενέργειας* στη Νότια Αυστραλία καθώς τροποποιούνται ή αντικαθιστούνται κατά διαστήματα.

«*ρυθμιστής*» σημαίνει οποιοδήποτε σώμα με του οποίου τις οδηγίες ή εκκλήσεις του *εμείς* ή άλλοι συμβαλλόμενοι χρειάζεται να πειθαρχούμε σύμφωνα με τους *κανονισμούς*.

«*διεύθυνση παροχής*» σημαίνει η διεύθυνση για την οποία *έχετε* συμφωνήσει ή που κρίνεται από τους *κανονισμούς* ότι αγοράζετε *ενέργεια* από *μας*.

«*TRUenergy*», «*εμάς*», «*μας*», «*δικό μας*», ή «*εμείς*» σημαίνει TRUenergy Pty Ltd (όπως ισχύει σε κάθε περίπτωση).

«*Εσείς*» (ή «*σας*») σημαίνει το άτομο που έχει δεχτεί (ή που θεωρείται να έχει δεχτεί) την παρούσα συμφωνία, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε προηγούμενων εκδόσεων αυτής της συμφωνίας, και *είσατε* πελάτης εμπορικής συμφωνίας ή εξ ορισμού πελάτης με την προϋπόθεση ότι:

- αν *είστε* πελάτης ηλεκτρισμού, *καταναλώνετε* λιγότερο από 160 MWh το χρόνο·
- αν *είστε* πελάτης αερίου, *καταναλώνετε* λιγότερο από 5TJ το χρόνο.

Στην παρούσα συμφωνία, εκτός κι αν το περιεχόμενο προϋποθέτει διαφορετικά:

- (α) οι επικεφαλίδες είναι μόνο για διευκόλυνση και δεν επηρεάζουν την ερμηνεία ή οποιοδήποτε μέρος της παρούσας συμφωνίας·
- (β) οι λέξεις που αναφέρονται στον ενικό συμπεριλαμβάνουν τον πληθυντικό και αντίστροφα·
- (γ) έκφραση που αναφέρεται σε φυσικό πρόσωπο συμπεριλαμβάνει οποιαδήποτε εταιρεία, συνεταιρισμό, καταπίστευμα, συμπραξία, ένωση, δημόσια επιχείρηση ή οποιοδήποτε άλλο σώμα και οποιαδήποτε κυβερνητική υπηρεσία και αντίστροφα, και τους εκτελεστές, διαχειριστές, διαδόχους, αναπληρωτές εκείνου του ατόμου (χωρίς περιορισμούς, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων που αναλαμβάνουν μέσω ανανέωσης) και επιτρεπόμενων εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων·
- (δ) άλλα μέρη του λόγου και γραμματικές μορφές μιας λέξης ή φράσης που ορίζονται στην παρούσα συμφωνία έχουν αντίστοιχη σημασία·
- (ε) ένα γεγονός που απαιτείται σύμφωνα με οποιονδήποτε όρο ή προϋπόθεση που διατυπώνεται στην παρούσα συμφωνία να συμβεί κατά ή έως μια

συγκεκριμένη μέρα όπως ορίζεται σαφώς και δεν είναι εργάσιμη μέρα μπορεί να συμβεί μέχρι και την επόμενη εργάσιμη μέρα·

- (στ) δεν είμαστε σε θέση, να συνδέσουμε, να αποσυνδέσουμε, ή επανασυνδέσουμε το σύστημα στη *διεύθυνση παροχής σας* στο σύστημα διανομής του *διανομέα*. Η αναφορά σε κάποιο όρο ή προϋπόθεση που διατυπώνεται στην παρούσα συμφωνία σχετικά με το να *σας* συνδέσουμε, αποσυνδέσουμε, ή επανασυνδέσουμε πρέπει να ερμηνευθεί σύμφωνα με το *Energy Retail Code*·
- (ζ) η αναφορά σε οποιοδήποτε συμβαλλόμενο, αρχή, συμφωνία, έντυπο, νομοθεσία, κανονισμό, κώδικα ή οτιδήποτε παρόμοιο συμπεριλαμβάνει οποιοδήποτε διάδοχο για το άτομο εκείνο, αρχή ή είδος·
- (η) αν ο πελάτης αποτελείται από περισσότερα από ένα άτομο, το κάθε άτομο από κοινού και εις ολόκληρον δεσμεύεται από τις υποχρεώσεις σύμφωνα με τους όρους της παρούσας συμφωνίας· και
- (θ) όπου απαιτείται ή επιτρέπεται σε *μας* από την παρούσα συμφωνία να εκτελέσουμε μία πράξη ή να χρησιμοποιήσουμε εμπιστευτικά στοιχεία, τότε *μπορούμε* να εκτελέσουμε την πράξη ή να χρησιμοποιήσουμε τα εμπιστευτικά στοιχεία μέσω μεσάζοντα, ανάδοχου σύμβασης ή σχετικής εταιρείας.

Εμείς, ως λιανοπωλητής *σας*, και *εσείς*, ως πελάτης *μας*, συμφωνούμε να πειθαρχούμε με οποιοδήποτε απαιτούμενες προϋποθέσεις οποιωνδήποτε κωδικών ή οδηγιών που εκδίδει το *Συμβούλιο* κατά διαστήματα.

Οι νόμοι της Νότιας Αυστραλίας κυβερνούν την παρούσα συμφωνία.

Με ποιον να επικοινωνήσετε για επιπλέον βοήθεια

Αν έχετε κάποιο ερώτημα ή παράπονο που σχετίζεται με την πώληση *ενέργειας* από *εμάς* προς *εσάς*, ή γενικά μ' αυτή τη συμφωνία, *μπορείτε* να επικοινωνήσετε μαζί *μας* όπως ακολούθως (όπως ενημερώνεται και ειδοποιείστε κατά διαστήματα).

TRUenergy

Εξυπηρέτηση πελατών και πληροφορίες για λογαριασμούς:133 466
Παροχή και συντήρηση (24hrs):131 366
Ελαττωματικά φανάρια οδού:1800 676 043
Τηλεφωνική Διερμηνευτική Υπηρεσία:131 450
TTY (για πελάτες με εξασθενημένη ακοή):1300 368 536
Εντοπίζοντας τον τοπικό σας προμηθευτή:133 466

Energy Industry Ombudsman of South Australia

GPO Box 2947, Adelaide, South Australia, 5001
Δωρεάν τηλεφώνημα (από την Αυστραλία):1800 665 565
Δωρεάν φαξ (από την Αυστραλία):1800 665 165
Τηλεφώνημα από το Εξωτερικό: 61 8 8216 1888
Φαξ από το Εξωτερικό: 61 8 8216 1844
www.eiosa.com.au

Essential Services Commission of South Australia

GPO Box 2605, Adelaide, South Australia, 5001
Τηλέφωνο:08 8463 4444
Φαξ:08 8463 4449
www.escosa.sa.gov.au

Family and Youth Services

Τοποθεσίες σε όλη τη Νότια Αυστραλία. Αναφερθείτε στον Τηλεφωνικό Κατάλογό σας για λεπτομέρειες επικοινωνίας.

Προϊόντα και υπηρεσίες της TRUenergy

Πλάνα Ενέργειας για το Σπίτι σας

TRUenergy At Home
Life Energy for Singles
Life Energy for Couples
Life Energy for Families
TRUenergy 55Plus
TRUenergy Fixed Rate Plan – Residential
TRUenergy Residential Options

Πλάνα Ενέργειας για Επιχειρήσεις

TRUenergy At Work
TRUenergy Temporary Supply
Work Energy for Hospitality
Work Energy for Small Business
Work Energy for Industrial Business
TRUenergy Fixed Rate Plan – Business
TRUenergy Business Options

Πλάνα Τιμολόγησης

TRUenergy Dual Fuel (μοναδικός λογαριασμός)
TRUenergy Direct Debit

Προϊόντα Οικολογικής Ενέργειας

Για το Σπίτι

- TRUenergy Planet
- TRUenergy Planet Plus
- TRUenergy Wind Power

Για Επιχειρήσεις

- TRUenergy Eco-Friendly
- TRUenergy Wind Power

TRUenergy Pty Ltd

ABN 99 086 014 968

Level 33, 385 Bourke Street

Melbourne, VIC 3000

Πληροφορίες: 133 466

www.truenergy.com.au

