

Καταστατικός Χάρτης Πελατών της TRUenergy.

Βικτώρια.

Αμοιβαία υπευθυνότητα

Καλοσωρίσατε 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 για το πώς *εσείς* θα λαμβάνετε το *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 οποιοσδήποτε άλλους τρόπους με τους οποίους *εμείς* μπορούμε να *σας* βοηθήσουμε με τις ανάγκες *σας* για *ενέργεια*, παρακαλούμε μη διστάσετε να *μας* τηλεφωνήσετε.

Τι περιέχεται στον Καταστατικό Χάρτη Πελατών της TRUenergy;

Τι παρέχει η TRUenergy;	σελίδα 3
Πότε αρχίζει αυτή η συμφωνία;	σελίδα 3
Τι και πότε πρέπει <i>εσείς</i> να πληρώσετε;	σελίδα 3
Σύνδεση και αποσύνδεση	σελίδα 7
Πώς μπορείτε να τερματίσετε αυτή τη συμφωνία	σελίδα 9
Άλλες υπευθυνότητες	σελίδα 10
Τι πρέπει να κάνετε αν δεν <i>είστε</i> ικανοποιημένοι	σελίδα 12
Φροντίζοντας το μετρητή <i>σας</i>	σελίδα 12
Μπορεί να τροποποιηθεί αυτή η συμφωνία;	σελίδα 13
Σε ποιες περιπτώσεις δεν είμαστε <i>εμείς</i> υπεύθυνοι;	σελίδα 14
Άλλοι ισχύοντες κανονισμοί	σελίδα 15
Συμφωνίες πελατών	σελίδα 17
Ερμηνεία όρων που χρησιμοποιούνται στην παρούσα συμφωνία	σελίδα 18
Με ποιον να επικοινωνήσετε για επιπλέον βοήθεια	σελίδα 23

Τι παρέχει η TRUenergy;

Παρέχουμε ηλεκτρισμό και φυσικό αέριο σε κατοίκους και επιχειρήσεις στη Βικτώρια, Νότιο Αυστραλία, Νέα Νότιο Ουαλία, Πρωτεύουσα Αυστραλιανής Επικράτειας και Κουίνσλάνδη.

Μέρος 1: Η παρούσα συμφωνία

Πότε ξεκινάει η συμφωνία *σας*;

Η παρούσα συμφωνία θα ξεκινήσει με την *ημερομηνία έναρξης* και για υπάρχοντες πελάτες θα αντικαταστήσει τους *δικούς σας* υπάρχοντες όρους και προϋποθέσεις για την παροχή *ενέργειας*.

Η παρούσα είναι ολόκληρη η συμφωνία *μαζί μας* για την πώληση *ενέργειας*;

Εκτός και αν συμφωνηθεί διαφορετικά *μαζί σας*, η παρούσα είναι ολόκληρη η συμφωνία μεταξύ *εσάς* και *εμάς*. *Εσείς* και *εμείς* έχουμε το δικαίωμα ή την υποχρέωση με βάση ότι οι όροι του *Retail Code* συγκροτούν τη βάση των όρων και προϋποθέσεων της παρούσας συμφωνίας, στις περιπτώσεις στις οποίες έχουμε αναφερθεί στο *Retail Code*. Όπου δεν *έχουμε* σαφώς ασχοληθεί με κάποιο θέμα στο *Retail Code*, τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που αναφέρονται στο *Retail Code* ενσωματώνονται στην παρούσα συμφωνία.

Η παρούσα συμφωνία δεν μπορεί να είναι ανακόλουθη με το *Retail Code*, και αν είναι, ο σχετικός όρος και προϋπόθεση είναι άκυροι, και ο όρος ή η προϋπόθεση του *Retail Code* θεωρούνται να αποτελούν μέρος της παρούσας συμφωνίας αντί αυτού. Θα *σας* παρέχουμε ένα δωρεάν αντίγραφο του *Retail Code* όταν το ζητήσετε.

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

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 *εσάς*. *Εσείς* θα έχετε 12 εργάσιμες μέρες από την ημερομηνία που αναγράφεται στο λογαριασμό για να πληρώσετε το συνολικό ποσό που θα οφείλετε, συμπεριλαμβανομένου και του GST.

Εσείς θα πρέπει επίσης να *μας* πληρώσετε για οποιοσδήποτε *επιπρόσθετες χρεώσεις λιανικής*, οποιαδήποτε πληρωμή που επιτρέπεται ή απαιτείται από την παρούσα συμφωνία, ή οποιαδήποτε άλλα προϊόντα ή υπηρεσίες που θα λάβετε *εσείς* από *μας*, και για οποιοσδήποτε άλλες χρεώσεις επιβάλλονται από τον *διανομέα* για την παροχή *ενέργειας* *σε εσάς*. *Εμείς* θα παρέχουμε στο λογαριασμό τις πληροφορίες που απαιτούνται από το *Retail Code* (όπως ισχύει για τη συμφωνία *σας* *μαζί μας*) συμπεριλαμβανομένων αναλυτικών πληροφοριών

σχετικά με τις χρεώσεις *σας*, το πληρωτέο ποσό, την ημερομηνία προθεσμίας πληρωμής, αν ο λογαριασμός βασίζεται σε ανάγνωση μετρητή κατανάλωσης ή σε εκτίμηση κατανάλωσης, τους αριθμούς τηλεφώνων για πληροφορίες λογαριασμών και πληρωμών και για βλάβες ή έκτακτες ανάγκες. *Εμείς* θα συμπεριλάβουμε επίσης ένα διάγραμμα κατανάλωσης στο λογαριασμό *σας* όπου απαιτείται από τους *κανονισμούς*.

Ποια τιμολόγηση ισχύει για *σας*;

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, τη φύση οποιωνδήποτε εξειδικευμένων κυκλωμάτων (όπως είναι κάποια συσκευή εκτός αιχμής) και το διακανονισμό δασμολόγησης του δικτύου *σας*. *Εσείς* δεν μπορείτε να κάνετε χρήση της *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 *εμείς* αλλάξουμε την τιμή, *εμείς* θα *σας* ενημερώσουμε για τις αλλαγές και ο λογαριασμός *σας* θα περιέχει τις χρεώσεις σε αναλογία με τις περιόδους πριν και επακόλουθα της αλλαγής της τιμής.

Πόσο τακτικά θα λαμβάνετε λογαριασμό;

Εμείς θα *σας* εκδίδουμε λογαριασμό,
(α) στην περίπτωση συμφωνίας για ηλεκτρισμό, τουλάχιστον κάθε τρεις μήνες·
(β) στην περίπτωση συμφωνίας για αέριο, τουλάχιστον κάθε δύο μήνες·
(γ) στην περίπτωση *συμφωνίας και για τα δύο καύσιμα*, τουλάχιστον όσο συχνά έχουμε *εμείς* συμφωνήσει μαζί *σας*.

Εσείς έχετε το δικαίωμα να συμφωνήσετε μαζί *μας* για συντομευμένους χρεωστικούς κύκλους.

Αυτό μπορεί να συμβεί μόνο με τη *δική σας* συγκατάθεση και ίσως σημαίνει μια *επιπρόσθετη χρέωση λιανικής* στο *δικό σας* λογαριασμό.

Η σταθερή παράλειψη να πληρώσετε τους λογαριασμούς *σας* μέχρι την ημερομηνία προθεσμίας πληρωμής μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα να *μπείτε* σε έναν συντομευμένο κύκλο είσπραξης οφειλών, που *εμείς* θα πράξουμε μόνο σύμφωνα με τους *κανονισμούς*.

Ορισμένοι *κριθέντες πελάτες* θα συνεχίσουν με τους προϋπάρχοντες χρεωστικούς κύκλους. Επικοινωνήστε μαζί *μας* για να μάθετε αν ισχύει αυτό για *εσάς*.

Πώς μπορείτε να πληρώσετε το δικό σας λογαριασμό *ενέργειας*;

Εμείς θα παρέχουμε μια ποικιλία τρόπων πληρωμής, που συμπεριλαμβάνει το Australia Post, την αποστολή μιας επιταγής, ή το διακανονισμό μιας άμεσης ανάληψης από τον τραπεζικό *σας* λογαριασμό. Πριν επιτραπεί η χρήση διακανονισμού άμεσης ανάληψης, *εσείς* θα πρέπει να συμπληρώσετε μία αίτηση άμεσης ανάληψης. Θα συμπεριλαμβάνει λεπτομέρειες για τα ποσά, την προτιμητέα ημερομηνία και τη συχνότητα άμεσων αναλήψεων, και το πώς *εσείς* μπορείτε να ακυρώσετε το διακανονισμό. *Εμείς* μπορούμε να διαθέσουμε κι άλλους τρόπους πληρωμής. Παρακαλούμε ελέγξτε το λογαριασμό *σας* για τις λεπτομέρειες.

Κατόπιν *δικής σας* αίτησης, *εμείς* μπορούμε επίσης να δεχθούμε προπληρωμή.

Στην περίπτωση που *εμείς σας* προμηθεύουμε ηλεκτρισμό και αέριο μαζί, θα εφαρμόσουμε τις πληρωμές που λήφθηκαν από *σας* σε χρεώσεις για την προμήθεια ή πώληση ηλεκτρισμού και αερίου με *δική σας* εντολή. Όπου *εσείς* δεν δώσετε εντολή, *εμείς* θα εφαρμόσουμε την πληρωμή σε αναλογία της σχετικής αξίας εκείνων των χρεώσεων. *Εμείς* θα επιβάλουμε οποιεσδήποτε *χρεώσεις για καθυστερημένες πληρωμές* αυστηρώς σύμφωνα με τους *κανονισμούς*. Όπου απαιτείται σύμφωνα με τους *κανονισμούς*, *εμείς* θα παραβλέψουμε οποιαδήποτε *χρέωση για καθυστερημένη πληρωμή* που *σας* έχει επιβληθεί. Οποιαδήποτε *χρέωση για καθυστερημένη πληρωμή* που *εμείς* θα χρεώσουμε θα είναι δίκαια και λογική έχοντας υπόψη τα έξοδα με τα οποία *εμείς* επιβαρυνόμαστε.

Μπορείτε να ζητήσετε αναθεώρηση του λογαριασμού *σας*;

Εμείς θα αναθεωρήσουμε κάποιο λογαριασμό μετά από *δική σας* αίτηση. Καθώς ο λογαριασμός βρίσκεται υπό αναθεώρηση, *εσείς* πρέπει να πληρώσετε το συγκεκριμένο μέρος του λογαριασμού *σας* για το οποίο *εσείς και εμείς* συμφωνούμε ή να πληρώσετε ένα ίσο ποσό του μέσου όρου των λογαριασμών *σας* κατά τη διάρκεια των 12 τελευταίων μηνών (όποιο είναι χαμηλότερο). Θα πρέπει επίσης *εσείς* να πληρώσετε οποιουσδήποτε μελλοντικούς λογαριασμούς που *εσείς* θα λάβετε καθώς ο λογαριασμός βρίσκεται υπό αναθεώρηση (εκτός από οποιαδήποτε τμήματα εκείνων των λογαριασμών που *μας* ζητήσατε επίσης να αναθεωρήσουμε). Αν ο λογαριασμός δεν είναι σωστός, *εμείς* θα διορθώσουμε το λογαριασμό *σας*. Αν ο λογαριασμός είναι σωστός, *εσείς* θα πρέπει να πληρώσετε το λογαριασμό ή να *μας* ζητήσετε να διευθετήσουμε έναν έλεγχο του μετρητή *σας* σύμφωνα με τους *κανονισμούς*. Παρακαλούμε αναφερθείτε επίσης στο Μέρος 7 του παρόντος Καταστατικού Χάρτη Πελατών. Αν έχετε χρεωθεί λιγότερο από το κανονικό, *εμείς* θα συμπεριλάβουμε το οφειλόμενο ποσό και κάποια εξήγηση σε έναν τροποποιημένο λογαριασμό. *Εμείς* θα *σας* χρεώσουμε μόνο για ποσά με τα οποία *εσείς* έχετε χρεωθεί λιγότερο από το κανονικό σύμφωνα με τους *κανονισμούς*. Ωστόσο, αν η λιγότερη χρέωση από το κανονικό ήταν λόγω απάτης από τη *δική σας* πλευρά, *εμείς* έχουμε το δικαίωμα να ανακτήσουμε από *εσάς* το συνολικό ποσό.

Αν *εσείς* υπερχρεωθείτε σε ένα λογαριασμό, *εμείς* θα επιστρέψουμε το ποσό σε *εσάς* σύμφωνα με τους *κανονισμούς* ή τη συμφωνία μαζί *σας*.

Πώς υπολογίζουμε *εμείς* το λογαριασμό *σας*;

Εκτός και αν *εμείς* έχουμε τη *δική σας* συγκατάθεση να πράξουμε διαφορετικά, *εμείς* θα βασίσουμε το λογαριασμό *σας* στην ανάγνωση του μετρητή *σας* ή στην εκτίμηση σύμφωνα με τους *κανονισμούς*. Ωστόσο, *εμείς* θα καταβάλουμε κάθε προσπάθεια να διαβάσουμε το μετρητή *σας* μία φορά σε κάθε περίοδο 12 μηνών. Αν δεν καταστεί δυνατό για *εμάς* να διαβάσουμε το μετρητή *σας* λόγω των πράξεών *σας* ή παράλειψής *σας*, και *μας* ζητήσετε να αντικαταστήσουμε ένα λογαριασμό εκτίμησης με ένα λογαριασμό που βασίζεται σε μια πραγματική ανάγνωση του μετρητή *σας*, θα *προσπαθήσουμε* να υπακούσουμε στο αίτημά *σας* αλλά το αίτημά *σας* ίσως επιφέρει μια *επιπρόσθετη λιανική χρέωση* για έξοδα με τα οποία επιβαρυνθήκαμε για να υπακούσουμε στο αίτημά *σας*.

Αν *εμείς* εκτιμήσουμε το *δικό σας* λογαριασμό και στη συνέχεια *λάβουμε* μία έγκυρη ανάγνωση του μετρητή, *εμείς* θα προσαρμόσουμε το λογαριασμό *σας* όπως απαιτείται από τους *κανονισμούς*.

Χρειάζεται εγγυητική προκαταβολή;

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

- οφείλετε ακόμα χρήματα από προηγούμενη διεύθυνση·
- έχετε χρησιμοποιήσει παράνομα *ενέργεια* εντός των δύο περασμένων χρόνων·
- έχετε αρνηθεί να παράσχετε αποδεκτή εξακρίβωση ταυτότητας σε *εμάς* όπως αναγράφεται στους *κανονισμούς*· ή
- έχετε μη ικανοποιητική αξιολόγηση φερεγγυότητας και δεν έχετε αποδεχτεί ένα σχέδιο πληρωμής σε δόσεις όταν *σας* προσφέρθηκε.

Για τους *πελάτες επιχειρήσεων*, *εμείς* ίσως *ζητήσουμε* μία εγγυητική προκαταβολή όπως επιτρέπεται από τους *κανονισμούς* αν *εσείς*:

- δεν έχετε ικανοποιητικό ιστορικό πληρωμής λογαριασμών *ενέργειας*·
- *εσείς* έχετε μία μη ικανοποιητική αξιολόγηση φερεγγυότητας.

Το ποσό της εγγυητικής προκαταβολής δεν θα είναι μεγαλύτερο του ποσού που υπολογίστηκε σύμφωνα με τους *κανονισμούς*. Η παράλειψη να πληρώσετε την προκαταβολή εγγύησης όταν *σας* ζητηθεί, μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα να αποσυνδεθεί η *δική σας* παροχή *ενέργειας*.

Πότε *εμείς* *σας* επιστρέψουμε τη *δική σας* εγγυητική προκαταβολή;

Εμείς θα χρησιμοποιήσουμε την εγγυητική *σας* προκαταβολή και όποιο τόκο απέφερε για να πληρωθούν οποιοδήποτε λογαριασμοί που *εσείς* χρωστάτε αν *αποσυνδεθείτε* και δεν έχετε το δικαίωμα να επανασυνδεθείτε, ή όταν *φύγετε* από τη *διεύθυνση παροχής*, *ζητήσετε* αποσύνδεση ή μεταφορά σε άλλον προμηθευτή.

Όπου *εμείς* χρησιμοποιήσουμε τη *δική σας* εγγυητική προκαταβολή σύμφωνα με τους *κανονισμούς*, θα *σας* παρέχουμε λογαριασμό για τη χρήση της.

Όπου είναι εφαρμόσιμο, *εμείς* θα *σας* επιστρέψουμε τη *δική σας* εγγυητική προκαταβολή και οποιοδήποτε τόκο επέφερε σύμφωνα με τους *κανονισμούς*.

Πώς διαχειριζόμαστε *εμείς* την πίστωση και είσπραξη των 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. Σε περίπτωση που *εσείς* κάνετε μια πληρωμή και διαμαρτυρηθεί, *εμείς* μπορούμε να ανακτήσουμε τη διαμαρτυρημένη ή την αντίστροφα επιβαρυνόμενη πληρωμή, και μία επιπλέον χρέωση από *εσάς*.

Μέρος 3: Σύνδεση και αποσύνδεση

***Εμείς* σε ποιες περιπτώσεις θα *σας* αποσυνδέαμε;**

Εμείς ή ο *διανομέας σας* μπορούμε να αποσυνδέσουμε την παροχή *ενέργειάς σας* για τους λόγους που συνοψίζονται παρακάτω, θα πρέπει όμως *εμείς* αρχικά να ακολουθήσουμε τους κανόνες όπως διατυπώνονται στους *κανονισμούς*. *Εμείς* δεν θα *σας* αποσυνδέσουμε για τη μη πληρωμή του λογαριασμού *σας* χωρίς να *σας* δώσουμε τουλάχιστον επτά ημέρες ειδοποίηση για την επικείμενη αποσύνδεση. *Μπορείτε* επίσης να *ζητήσετε* αποσύνδεση της *διεύθυνσης παροχής σας* και την οριστικοποίηση του λογαριασμού *σας*.

Συνοπτικά, η παροχή *ενέργειάς σας* μπορεί να αποσυνδεθεί ή να διακοπεί σύμφωνα με τους *κανονισμούς* για τους ακόλουθους λόγους:

- για μη πληρωμή·
- αν δεν *μας* παρέχετε πρόσβαση στο μετρητή σύμφωνα με τους *κανονισμούς*·
- για την άρνηση να *μας* παρέχετε αποδεκτά στοιχεία ταυτότητας σύμφωνα με τους *κανονισμούς*·
- για λόγους υγείας και ασφάλειας·
- για συντήρηση·
- σε περίπτωση *έκτακτης ανάγκης*·
- κατόπιν εντολής ή απαίτησης ενός *ελεγκτή*·
- αν *εσείς* χρησιμοποιήσετε *ενέργεια* με τέτοιο τρόπο που δεν ανταποκρίνεται στους *κανονισμούς*·
- αν απαιτείται από *σας*, αλλά παραλείψετε να δώσετε εγγυητική προκαταβολή· ή

- αν έχει τερματιστεί η παρούσα συμφωνία και *μας* επιτρέπεται σύμφωνα με τους *κανονισμούς*.

Αν δεν έχετε την ικανότητα να πληρώσετε το λογαριασμό *σας* λόγω ανεπαρκούς εισοδήματος *εμείς* δεν θα αποσυνδέσουμε την παροχή *ενέργειάς σας*:

- μέχρι να *προσπαθήσουμε* να επικοινωνήσουμε μαζί *σας* και να κάνουμε εκείνα τα πράγματα που απαιτούνται από τους *κανονισμούς*, ή
- αν *αποδεχθείτε* ένα σχέδιο εξόφλησης με δόσεις εντός πέντε ημερών από την προσφορά του σχεδίου εξόφλησης με δόσεις που *εμείς* κάναμε σε *σας*.

Αντιμετωπίζετε δυσκολίες πληρωμής;

Αν έχετε πρόβλημα να πληρώσετε έναν λογαριασμό μέχρι την ημερομηνία προθεσμίας πληρωμής, *εσείς* θα πρέπει να επικοινωνήσετε μαζί *μας* άμεσα.

Αν είστε *πελάτης κατοικίας*, δεν θα *σας* αποσυνδέσουμε για τη μη πληρωμή του λογαριασμού *σας* πριν *εμείς*:

- *σας* έχουμε προσφέρει ένα σχέδιο εξόφλησης με δόσεις ή διακανονισμό πληρωμής αν απαιτείται από τους *κανονισμούς*·
- αν έχουμε συμφωνήσει μαζί *σας*, να έχουμε διεξάγει έλεγχο πεδίου εξοικονόμησης *ενέργειας*, *σας* έχουμε δώσει πληροφορίες σχετικά με εκπτώσεις χρηματοδοτούμενες από την κυβέρνηση συμπεριλαμβανομένου του Utility Relief Grant Scheme· ή
- εκπληρώσουμε όλες τις άλλες προϋποθέσεις σύμφωνα με τους *κανονισμούς*.

Υπάρχουν στιγμές για *εσάς* στις οποίες δεν γίνεται αποσύνδεση;

Εμείς δεν θα *σας* αποσυνδέσουμε:

- 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 and Water Ombudsman of Victoria και σχετίζεται άμεσα με το λόγο για αποσύνδεση·
- αν η αίτησή *σας* για το Utility Relief Grant δεν έχει ακόμη αποφασιστεί·
- για την παράλειψη πληρωμής σε *εμάς* για κάτι άλλο εκτός *ενέργειας*· ή
- μετά τις 2μμ, Δευτέρα ως Πέμπτη (ή 3μμ για *πελάτες επιχειρήσεων*), ή Παρασκευή, Σαββατοκύριακο, μια 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*;

Εμείς θα επανασυνδέσουμε τη *διεύθυνση παροχής σας* συνήθως την επόμενη εργάσιμη μέρα ή πριν μόλις:

- πληρωθεί ο λογαριασμός *σας*, ή επιτύχετε μία συμφωνία μαζί *μας* για το πώς θα πληρωθεί·
- *κάνετε* αίτηση για οικονομική βοήθεια που εμπίπτει με κάποιο σχέδιο έκπτωσης

χορηγούμενο από την κυβέρνηση όπως το Utility Relief Grant Scheme· ή

- ο λόγος για την αποσύνδεσή *σας* επιλυθεί διαφορετικά.

Μπορεί να γίνει χρέωση επανασύνδεσης. Εκτός κι αν *εσείς* συμφωνήσετε διαφορετικά, αν *επικοινωνήσετε μαζί μας*:

- μέχρι τις 3μμ τις εργάσιμες μέρες, θα *επανασυνδέσουμε* τη *διεύθυνση παροχής σας* την ίδια μέρα· ή
- μετά τις 3μμ 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, *έχετε* το δικαίωμα να ακυρώσετε την παρούσα συμφωνία εντός 10 εργάσιμων ημερών (ή 5 εργάσιμων ημερών για την ενεργοποίηση συμφωνιών ή για την αποσύνδεση ή εγκατάσταση κάποιου σημείου παροχής) από την πιο πρόσφατη μεταξύ της *Ημερομηνίας Έναρξης* ή της ημερομηνίας που *εσείς* λάβετε αντίγραφο της παρούσας συμφωνίας. *Μπορείτε* να ακυρώσετε τη συμφωνία παρέχοντας σε *εμάς* μία γραπτή ειδοποίηση η οποία θα δηλώνει ξεκάθαρα την πρόθεσή *σας* να την ακυρώσετε. Αν *εσείς* έχετε καταναλώσει *ενέργεια* ή έχετε χρησιμοποιήσει άλλες υπηρεσίες κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, θα πρέπει να *μας* την πληρώσετε. Δεν *έχουμε* το δικαίωμα να *σας* χρεώσουμε οποιοδήποτε κόστος ή να ζητήσουμε αποζημίωση από *εσάς* όσο εξασκείτε το δικαίωμά *σας* να ακυρώσετε τη συμφωνία εντός του υποχρεωτικού χρόνου σκέψης. Ο υποχρεωτικός χρόνος σκέψης δεν ισχύει για υπάρχοντες, *κριθέντες πελάτες* ή *εξ ορισμού πελάτες*.

Πώς μπορείτε *εσείς* να τερματίσετε την παρούσα συμφωνία;

Πρέπει να *μας* δώσετε 28 ημέρες γραπτή ειδοποίηση για να τερματίσετε την παρούσα συμφωνία εκτός κι αν *εμείς* έχουμε συμφωνήσει διαφορετικά μαζί *σας* ή *εσείς* είστε *κριθείς πελάτης*, που στην περίπτωση αυτή δεν χρειάζεται να *μας* δώσετε καμία ειδοποίηση. Αν *έχετε* συνάψει συμφωνία να αγοράζετε *ενέργεια* για μια ελάχιστη χρονική περίοδο, θα πρέπει να *μας* πληρώσετε μία χρέωση εξόδου αν *επιθυμείτε* να τερματίσετε τη συμφωνία νωρίτερα, εκτός και αν δεν το επιτρέπουν οι *κανονισμοί*.

Αν η συμφωνία *σας* για *ενέργεια* συμπεριλαμβάνει χρέωση εξόδου, *εμείς* θα *σας* παρέχουμε λεπτομέρειες για αυτή τη χρέωση πριν συνάψουμε συμφωνία μαζί *σας*. Αν *επιθυμείτε* να μεταφερθείτε σε άλλο λιανοπωλητή *ενέργειας*, 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, ή όπως το επιτρέπουν οι κανονισμοί.

Για τους κριθέντες πελάτες, η παρούσα συμφωνία θα τερματιστεί επίσης αν δεν είστε πλέον κριθείς πελάτης σύμφωνα με τους κανονισμούς.

Τι επίδραση έχει ο τερματισμός της παρούσας συμφωνίας;

Εμείς δεν θα έχουμε υποχρέωση σύμφωνα με την παρούσα συμφωνία να σας διαθέσουμε ενέργεια προς πώληση, 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 στη *διεύθυνση παροχής σας* για να επιτρέψετε πρόσβαση για την αφαίρεση του μετρητή.

Τι χρειάζεται να γνωρίζετε αν μετακομίζετε από τη *διεύθυνση παροχής σας*;

Θα πρέπει να μας δώσετε ειδοποίηση και να διαθέσετε μία *διεύθυνση* μεταποστολής για τον τελικό λογαριασμό τουλάχιστον τρεις εργάσιμες ημέρες πριν αποχωρήσετε από τη *διεύθυνση παροχής σας*. Αν δεν μας ειδοποιήσετε, θα παραμείνετε υπεύθυνοι για την κατανάλωση ενέργειας στη *διεύθυνση παροχής* για τρεις εργάσιμες ημέρες μετά από την ειδοποίηση που θα μας δώσετε (εκτός κι αν σας έκαναν έξωση ή ανάγκασαν να φύγετε, στην προκειμένη περίπτωση η υπευθυνότητά σας παύει μετά από την ειδοποίησή σας προς εμάς), ή μέχρι κάποιος άλλος συνάψει συμφωνία για τη δική σας *διεύθυνση παροχής*.

Μπορούμε να σας προσφέρουμε την επιλογή να μεταφέρετε την παρούσα συμφωνία στη νέα σας *διεύθυνση παροχής*. Αν έχουμε συμφωνήσει μαζί σας να παρέχουμε ενέργεια σε άλλη *διεύθυνση παροχής*, μπορεί να συμπεριλάβουμε στο λογαριασμό σας μία χρέωση για το πληρωτέο ποσό της ενέργειας που καταναλώθηκε στη *διεύθυνση παροχής σας* από την οποία μετακομίσατε. Μετά από μία επιτυχή μεταφορά ή με την αποσύνδεση (με την προϋπόθεση ότι η παρούσα συμφωνία έχει τελειώσει) δεν θα χρειαστεί από εσάς να συνεχίσετε να πληρώνετε για μελλοντική ενέργεια που παρέχεται στη *διεύθυνση παροχής σας* σύμφωνα με την παρούσα συμφωνία.

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 προσθεσμίας 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 δυνατό αν αλλάξουν τα στοιχεία επικοινωνίας μαζί σας
- μας πείτε αν δεν είστε πλέον εσείς υπεύθυνοι για την πληρωμή ενέργειας στη *διεύθυνση παροχής σας* και να 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 πώς μπορείτε να εξοικονομήσετε χρήματα για την *ενέργειά σας*
- αντίγραφο του καταστατικού μας χάρτη σε μεγαλύτερα γράμματα
- αντίγραφο του καταστατικού χάρτη μας σε μια άλλη γλώσσα² εκτός της αγγλικής, όπως απαιτείται από τους κανονισμούς
- αντίγραφο του Retail Code, συμπεριλαμβανομένης της έκδοσης σε μεγαλύτερα γράμματα
- πληροφορίες για την τιμολόγησή μας, συμπεριλαμβανομένων των τιμών μας για συμβάσεις που ισχύουν στην αγορά
- πληροφορίες ιστορικού χρεώσεων για τη *διεύθυνση παροχής σας* για τα δύο περασμένα χρόνια (μπορεί να ισχύει χρέωση για επιπρόσθετες ή πολλαπλές αιτήσεις)
- γλωσσική υπηρεσία διερμηνείας για πελάτες κατοικιών
- συμβουλές για τη διαθεσιμότητα ανεξάρτητων οικονομικών συμβουλευτικών υπηρεσιών
- πληροφορίες για εκπτώσεις που διατίθενται για πελάτες κατοικιών
- συμβουλές για το πώς μπορείτε να βελτιώσετε την αποδοτικότητα ενέργειας
- τις επιπλέον λιανικές χρεώσεις μας, και τις άλλες μας χρεώσεις και επιβαρύνσεις και
- πληροφορίες για χρεώσεις δικτύου.

Εμείς τι βοήθεια παρέχουμε για την πληρωμή λογαριασμών;

Ως πελάτης κατοικίας έχετε το δικαίωμα:

- να ληφθεί υπόψη η δική σας οικονομική κατάσταση και δυσχέρειες όταν διαπραγματεύεστε σχέδια εξόφλησης με δόσεις ή οποιοσδήποτε άλλους διακανονισμούς
- να λάβετε μία σύνοψη κατόπιν αίτησής σας για το πώς η οικονομική σας κατάσταση και ικανότητα εξόφλησης έχουν αξιολογηθεί
- σε υπηρεσίες που διευκολύνουν την πληρωμή των λογαριασμών σας για

ενέργεια – εμείς σας προσφέρουμε επιλογές και σχέδια πληρωμών με δόσεις που λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες σας για ενέργεια και την ικανότητά σας να πληρώσετε·

- να συμβουλευτείτε για τη διαθεσιμότητα κάποιου ανεξάρτητου οικονομικού συμβούλου·
- να λάβετε έλεγχο στην *ενέργεια* κατοικίας (μπορεί να ισχύει μία χρέωση για αυτή την υπηρεσία)·
- να λάβετε πληροφορίες σχετικά με το Utility Relief Grant Scheme που διευθύνεται από το Department of Human Services· και
- να λάβετε πληροφορίες για χρηματοδοτούμενες εκπτώσεις από την κυβέρνηση για τη χειμερινή *ενέργεια*.

Αν είστε πελάτης επιχείρησης, θα *εξετάσουμε* οποιοδήποτε λογικό αίτημα από σας για (και μπορούμε να επιβάλλουμε μία *πρόσθετη λιανική χρέωση σε σας αν συνάψετε συμφωνία για*) ένα σχέδιο εξόφλησης με δόσεις.

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 ποιοτικής παροχής *ενέργειας*, 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*. Αυτό επιταχύνει την επίλυση και επιτρέπει την έγκαιρη αναθεώρηση της υπόθεσης, το οποίο *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 – το Energy and Water Industry Ombudsman Victoria (EWOV), ένα ανεξάρτητο σχέδιο επίλυσης διαφορών.

Μέρος 7: Φροντίζοντας το μετρητή σας

Εμείς τι κάνουμε για να σας συνδέσουμε;

Αν *έχετε* κάνει αίτηση για σύνδεση, ή η συμφωνία σας για *ενέργεια* τίθεται σε ισχύ, θα *ζητήσουμε* από το *διανομέα* σας όχι αργότερα από την επόμενη εργάσιμη μέρα να συνδέσει τη *διεύθυνση παροχής* σας το συντομότερο δυνατόν.

Τι είναι η καθορισμένη αναγνώριση του μετρητή σας;

Η καθορισμένη αναγνώριση των μετρητών *σας* είναι ένας μοναδικός αριθμός που αντιστοιχεί στο ακίνητό *σας* και προσδιορίζει τους μετρητές του ηλεκτρικού και αερίου *σας*. Εμφανίζονται 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 καταγράφει σωστά στα πλαίσια των *κανονισμών*, θα *χρεωθείτε* για τον έλεγχο.

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

Πρέπει να *έχουμε* μια ασφαλή, βολική και ανεμπόδιση πρόσβαση στο χώρο *σας* για να διαβάσουμε, τοποθετήσουμε, απεγκαταστήσουμε ή να επιθεωρήσουμε το μετρητή, να συνδέσουμε ή να αποσυνδέσουμε την παροχή *ενέργειας*, να επιθεωρήσουμε ή να ελέγξουμε την εγκατάσταση *ενέργειας*, να κλαδέψουμε ή να καθαρίσουμε τη βλάστηση και να αναλάβουμε επισκευές ή συντήρηση. Οι αντιπρόσωποί *μας* πρέπει πάντα να κουβαλούν ή να φορούν επίσης μια 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. Ο μετρητής ή οποιοδήποτε μέρος του συστήματος διανομής *ενέργειας* δεν *σας* ανήκει.

Μέρος 8: Μπορεί να τροποποιηθεί η παρούσα συμφωνία;

Αν το *ζητήσετε*, *μπορούμε* να *σας* παράσχουμε πληροφορίες σχετικά με τις τιμές που *μπορούμε* να *σας* προσφέρουμε σύμφωνα με τους *κανονισμούς*. *Μπορούμε* κατά καιρούς να αλλάξουμε τις τιμές στα πλαίσια των *κανονισμών*.

Μπορούμε να συμφωνήσουμε μαζί *σας* για τροποποίηση σ' αυτή την πρότυπη συμφωνία με την προϋπόθεση ότι *έχουμε* λάβει τη *δική σας* ρητή ενημερωμένη συγκατάθεση. Αν *εμείς* συνάψουμε συμφωνία τροποποίησης μαζί *σας*, θα *σας παράσχουμε* τις λεπτομέρειες εγγράφως.

Σε οποιαδήποτε περίπτωση, οι παρόντες όροι και προϋποθέσεις μπορούν

να τροποποιηθούν κατά καιρούς εφόσον *εμείς* τους έχουμε δημοσιεύσει στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης και είναι σύμφωνοι με οποιεσδήποτε άλλες προϋποθέσεις στους *κανονισμούς* και, όπου απαιτείται, μόλις θα *λάβουμε* την έγκριση του *ESC*. Αν αυτό συμβεί, οι αλλαγές θα τεθούν σε εφαρμογή από τη στιγμή που αναφέρεται στην τροποποίηση που έχει δημοσιευτεί. Θα *διασφαλίσουμε* ότι θα *σας ειδοποιήσουμε* για οποιεσδήποτε αλλαγές.

Μέρος 9: Σε ποιες περιπτώσεις δεν ευθυνόμαστε εμείς;

Εσείς κατανοείτε ότι η ποιότητα, συχνότητα και συνεχής ροή της παροχής *ενέργειας* υπόκειται σε μια ποικιλία παραγόντων εκτός του *δικού μας* ελέγχου, για παράδειγμα, ατυχήματα, καιρικά φαινόμενα και πράξεις τρίτων όπως άλλοι πελάτες, συστήματα παραγωγής, ιδιοκτήτες διανομής και μεταφοράς ηλεκτρισμού, εγκαταστάσεις παραγωγής αερίου και ιδιοκτήτες αγωγών, και ρυθμιστές.

Εσείς κατανοείτε ότι η φύση της παροχής *ενέργειας* είναι τέτοια που *εμείς* δεν μπορούμε να *σας* εγγυηθούμε την ποιότητα, συχνότητα ή συνεχή ροή παροχής της *ενέργειας* σε *εσάς*, και ότι η παρούσα συμφωνία δεν μεταβάλλει ή εξαιρεί οποιαδήποτε ασυλία, περιορισμό ευθύνης ή κάλυψη που μπορούν να προβλέπονται από τους *κανονισμούς*.

Οι διακυμάνσεις στην τάση είναι ένα έμφυτο χαρακτηριστικό της παροχής ηλεκτρισμού που προϋποθέτει μία απότομη πτώση (βουτιά) ή αύξηση (αιχμηρή άνοδος) στην τάση και δεν μπορεί απόλυτα να αποτραπεί.

Οι διακυμάνσεις στην τάση μπορούν να ξεπεράσουν τα όρια της τάσης που αντέχουν οι οικιακές συσκευές και ο επιχειρηματικός εξοπλισμός, και μπορεί να προκαλέσουν ζημιά. Οι διακυμάνσεις στην πίεση αερίου μπορούν επίσης να προκαλέσουν ζημιά ή διακοπή στην παροχή.

Αν *είστε* πελάτης επιχείρησης, πρέπει να *λάβετε* λογικές προφυλάξεις να ελαχιστοποιήσετε τον κίνδυνο της απώλειας ή ζημιάς στον εξοπλισμό *σας*, χώρο ή επιχείρηση που μπορεί να είναι αποτέλεσμα της ποιότητας, συχνότητας, πίεσης ή αξιοπιστίας της παροχής *ενέργειας*.

Αν *εσείς* υποστείτε οποιαδήποτε απώλεια, ζημιά ή βλάβη ως αποτέλεσμα διακύμανσης στην τάση ίσως να *μπορείτε* να λάβετε αποζημίωση από το *διανομέα σας* (αναφερθείτε στον Καταστατικό Χάρτη Διανομής *σας* για περισσότερες πληροφορίες).

Επιπλέον, στο σημείο που επιτρέπεται από το Trade Practices Act και το Goods Act, η υποχρέωσή *μας* προς *εσάς* για παράβαση οποιασδήποτε προϋπόθεσης ή εγγύησης που υποδηλώνει οποιαδήποτε από αυτές τις Νομοθεσίες περιορίζεται (κατά *δική μας* επιλογή) που, στην περίπτωση αγαθών, αντικατάσταση του αγαθού, παροχή ενός ισότιμου αγαθού ή πληρωμή για το κόστος απόκτησης ισότιμων αγαθών. Στην περίπτωση υπηρεσίας, περιορίζεται στην επαναπαροχή

της υπηρεσίας ή την πληρωμή για το κόστος της παροχής για επαναπόκτηση της υπηρεσίας.

Επικυρώνουμε ότι τίποτα στην παρούσα *συμφωνία ενέργειας* δεν αλλοιώνει ή εξαιρεί τη λειτουργία:

- του τμήματος 117 της νομοθεσίας Electricity Industry Act 2000 ή το τμήμα 78 του νόμου National Electricity Law ή
- τα τμήματα 232 ή 233 της νομοθεσίας Gas Industry Act 2001 ή το τμήμα 33 της Gas Safety Act 1997.

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 εθνικό δίκαιο (συμπεριλαμβανομένου του περί δικαίου αίσθημα) ή νόμο για την παράβαση ή αμέλειά *σας*.

Ποιος είναι υπεύθυνος αν συμβεί ένα γεγονός ανωτέρας βίας;

Γεγονός ανωτέρας βίας σημαίνει ένα γεγονός που συμβαίνει εκτός λογικού ελέγχου για *μας* και για *σας* (όπως ατύχημα, ξηρασία, συνδικαλιστική κινητοποίηση ή άλλη αναπόφευκτη αιτία) και έχει ως αποτέλεσμα *εμείς* ή *εσείς* να παραβιάζουμε την παρούσα συμφωνία (για παράδειγμα, μπορεί *εμείς* να μην έχουμε τη δυνατότητα να *σας* προμηθεύσουμε *ενέργεια*, ή *εσείς* μπορεί να μην έχετε τη δυνατότητα να καταναλώσετε *ενέργεια*).

Αν έχει συμβεί ένα γεγονός *ανωτέρας βίας*,

(α) ο πληγείς συμβαλλόμενος δεν θα έχει παραβιάσει την παρούσα συμφωνία για μη εκτέλεση των υποχρεώσεων που δημιουργήθηκαν από το γεγονός *ανωτέρας βίας* για όσο διάστημα συνεχίζεται.

(β) ο πληγείς συμβαλλόμενος θα πρέπει να δώσει έγκαιρη ειδοποίηση στον άλλο συμβαλλόμενο για το είδος του γεγονότος *ανωτέρας βίας*, έναν υπολογισμό της πιθανής του διάρκειας, και πώς το γεγονός *ανωτέρας βίας* θα έχει ως συνέπεια την παραβίαση της παρούσας συμφωνίας. Αν το γεγονός *ανωτέρας βίας* είναι εκτεταμένο (για παράδειγμα, αν *εμείς* δεν έχουμε τη δυνατότητα να διευθετήσουμε την παροχή *ενέργειας* σε πολλούς από τους πελάτες *μας*) θα *πειθαρχήσουμε* με αυτή την υποχρέωση παρέχοντας σε *σας* τις αναγκαίες πληροφορίες διά μέσου της 24ωρης τηλεφωνικής υπηρεσίας *μας* εντός 30 λεπτών από την ενημέρωση σχετικά με το γεγονός *ανωτέρας βίας* ή διαφορετικά το συντομότερο δυνατό.

(γ) ο πληγείς συμβαλλόμενος θα πρέπει να καταβάλει προσπάθεια να απομακρύνει, ξεπεράσει ή ελαχιστοποιήσει τις συνέπειες του γεγονότος *ανωτέρας βίας* (παρόλο που δεν απαιτείται ούτε από *εσάς* ούτε από *εμάς* να επιλύσουμε μία συνδικαλιστική αντιδικία αν αυτό είναι το γεγονός *ανωτέρας βίας*).

Μέρος 10: Άλλοι ισχύοντες κανονισμοί

Υπάρχουν άλλοι κανονισμοί που ισχύουν για την παρούσα συμφωνία;

Η παρούσα συμφωνία υπόκειται σε οποιουσδήποτε σχετικούς κανονισμούς, και οι δυο μας συμφωνούμε να πειθαρχούμε με όλες τις απαιτήσεις στους κανονισμούς, με εξαίρεση στο βαθμό που έχει τροποποιηθεί η συμφωνία σας μαζί μας, πράγμα το οποίο 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 *Retail Code* διατυπώνει τις υποχρεώσεις μας προς εσάς, και τις υποχρεώσεις σας σε εμάς. Η παρούσα συμφωνία υπόκειται σε οποιεσδήποτε ελάχιστες απαιτήσεις όπως διατυπώνονται στο *Retail Code*, και θα τροποποιηθούν αυτομάτως. Θα πρέπει να διαβαστεί αν η παρούσα συμφωνία έχει αλλάξει για να απεικονίσει οποιεσδήποτε αλλαγές που σημειώνονται στο *Retail Code* κατά διαστήματα.

Τι γίνεται αν εσείς έχετε ειδικές ιατρικές ανάγκες;

Αν εσείς ή κάποιος που ζει μαζί σας εξαρτάται από μηχάνημα τεχνητής διατήρησης στη ζωή, ή η *διεύθυνση παροχής* σας έχει εγκεκριμένη ιατρική εξαίρεση, και μας παρέχετε τα απαιτούμενα έγγραφα πιστοποίησης, *εμείς* θα κάνουμε την ειδική διευθέτηση να διασφαλίσουμε ότι η *δική* σας παροχή *ενέργειας* δεν θα αποσυνδεθεί και ότι θα σας δοθεί ειδοποίηση για οποιαδήποτε προγραμματισμένη διακοπή όπως απαιτείται από τους κανονισμούς.

Τηρούμε τα στοιχεία σας εμπιστευτικά;

Πειθαρχούμε με τα πρότυπα συγκέντρωσης, γνωστοποίησης και πρόσβασης προσωπικών στοιχείων του Privacy Act (Νομοθεσία Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων). *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.

Έχετε δικαίωμα να τηρήσετε τα προσωπικά σας στοιχεία εμπιστευτικά. Εκτός και αν επιτρέπεται διαφορετικά μέσω των κανονισμών, *εμείς* δεν πρέπει να γνωστοποιήσουμε πληροφορίες που αφορούν εσάς, εκτός και αν έχετε συμφωνήσει ότι μας το επιτρέπετε. Θα *χρησιμοποιήσουμε* τα προσωπικά σας στοιχεία για να διαθέτουμε προς πώληση, να μεταφέρουμε και να εμπορευόμαστε την ενέργεια σε σας, ή όπως απαιτείται ή επιτρέπεται από τους κανονισμούς.

Όταν μας επιτρέπεται από τους κανονισμούς, μπορεί να σας παρέχουμε πληροφορίες για άλλες υπηρεσίες και προϊόντα που διατίθενται στους πελάτες μας. *Εσείς* μπορείτε να μας πληροφορήσετε αν δεν επιθυμείτε να λάβετε αυτές τις πληροφορίες.

Αν πιστεύετε ότι τα στοιχεία που έχουμε για σας είναι ανακριβή, *μπορείτε* να

ζητήσετε να αλλαχθούν. Αν *πάρουμε* μία απόφαση για σας, ή που σας επηρεάζει, *μπορείτε* να ζητήσετε να δείτε τα στοιχεία που σας αφορούν στα οποία βασίζεται η απόφασή μας, και *μπορείτε* να μας ζητήσετε να σας παρέχουμε τον έγγραφο λόγο για την απόφαση.

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

The Privacy Officer
TRUenergy
Locked bag 14060
Melbourne City Mail Centre 8001

Ή επισκεφθείτε μας στο www.truenergy.com.au

Τι γίνεται αν εσείς μαστορεύετε το μετρητή;

Δεν σας επιτρέπεται να χρησιμοποιήσετε παράνομα *ενέργεια*, ή να μαστορεύετε, ή να παρακάμψετε το μετρητή ή σχετιζόμενο εξοπλισμό. Αν έχετε χρησιμοποιήσει ενέργεια, *εμείς* θα υπολογίσουμε την κατανάλωση και θα χρειαστεί να την πληρώσετε εσείς. Αν έχετε καταστρέψει εξοπλισμό που ανήκει σε μας ή τρίτους συμβαλλόμενους, *εσείς* θα είστε υπεύθυνοι για τα έξοδα επισκευής ή αντικατάστασης.

Πώς μπορεί να μεταφερθεί η παρούσα συμφωνία;

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

Μέρος 11: Συμφωνίες πελατών

Ποιος θεωρείται *Deemed Customer*;

Αν *ήσασταν* πελάτης μας για ηλεκτρισμό στο παρελθόν πριν την 1^η Ιανουαρίου 2001 ή πελάτης μας για αέριο πριν την 1^η Σεπτεμβρίου 2001, η κυβέρνηση έχει προβλέψει ότι κάποια συμφωνία θεωρείται να υπάρχει μαζί μας, όπως λεπτομερώς καταγράφεται στο παρόν έγγραφο. *Εμείς* θα σας ειδοποιήσουμε αν *εμείς* τροποποιήσουμε τους όρους και προϋποθέσεις της συμφωνίας που ισχύει για κριθέντες πελάτες.

Η κυβέρνηση έχει εγκρίνει την πάγια τιμή, την οποία εσείς πληρώνετε για *ενέργεια*, και *εμείς* θα σας ειδοποιήσουμε για οποιεσδήποτε αλλαγές σ' αυτήν κατά διαστήματα.

Μπορείτε να επιλέξετε να υπογράψετε εμπορική συμφωνία μαζί μας ή κάποιον

άλλο λιανοπωλητή με διαφορετικούς όρους και προϋποθέσεις ή να παραμείνετε στην τιμή της συμφωνίας που ισχύει για κριθέντες πελάτες. Το συμβολαίο σας αν είστε κριθείς πελάτης θα λήξει αν μεταφερθείτε σε κάποια περιοχή με διαφορετικό διανομέα, αν έχετε επιλέξει να υπογράψετε μια διαφορετική συμφωνία, ή όπως καθορίζεται από την κυβέρνηση.

Ποιος είναι Standing Offer Customer;

Το ESC έχει εγκρίνει τους όρους και προϋποθέσεις πάγιας προσφοράς όπως περιέχονται στο παρόν έντυπο για νέους πελάτες που μετακομίζουν στην περιοχή του τοπικού μας λιανοπωλητή και που δεν επιθυμούν να συνάψουν μια εμπορική συμφωνία.

Αν επιλέξετε μία πάγια συμφωνία, *εμείς* θα διασφαλίσουμε ότι πρωτίστως θα λάβουμε τη σαφή σας ενημερωμένη έγκριση. Η παρούσα συμφωνία θα τελειώσει όταν *εσείς* μετακομίσετε από τη διεύθυνσή σας ή αποδεχτείτε μία εμπορική συμφωνία. Η κυβέρνηση έχει εγκρίνει την πάγια τιμή που *εσείς* θα πληρώνετε για ηλεκτρισμό, και *εμείς* θα σας ειδοποιήσουμε για οποιεσδήποτε αλλαγές σ' αυτήν κατά διαστήματα.

Ποιος είναι Market Contract Customer;

Μπορείτε να επιλέξετε να υπογράψετε μία εμπορική συμφωνία *ενέργειας* με κάποιον λιανοπωλητή *ενέργειας* στην οποία υπάρχουν ορισμένες παραλλαγές στους όρους και προϋποθέσεις του παρόντος εγγράφου. Η συμφωνία θα αρχίσει μετά από τη σαφή ενημερωμένη σας έγκριση που θα έχουμε λάβει και θα τερματιστεί σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που προσδιορίζονται στους όρους και προϋποθέσεις. Οι εμπορικές συμφωνίες δεν απαιτούνται να δημοσιευτούν και δεν είναι εγκεκριμένες από την κυβέρνηση.

Πώς εμείς κι εσείς στέλνουμε ειδοποιήσεις μεταξύ μας;

Εμείς κι *εσείς* μπορούμε να δώσουμε ειδοποιήσεις μεταξύ μας μόνο γραπτώς. 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* κι *εσείς* μπορούμε να δίνουμε ειδοποιήσεις δημοσιεύοντας την ειδοποίηση σε κάποια εφημερίδα που κυκλοφορεί κατά γενικό κανόνα στη Βικτώρια.

Μέρος 12: Ερμηνεία όρων που χρησιμοποιούνται στην παρούσα συμφωνία

«*επιπλέον λιανική χρέωση*» σημαίνει μία χρέωση που σχετίζεται με την παροχή και πώληση *ενέργειας* από μας προς *εσάς* εκτός από μία χρέωση που βασίζεται στην 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 οποιεσδήποτε χρεώσεις που επιβάλλονται από το *διανομέα* και που εγκρίνονται από το ESC. Οποιοδήποτε ποσό είναι πληρωτέο από *σας* σε *μας* για την παράβασή *σας* της συμφωνίας *ενέργειάς σας* δεν είναι *επιπλέον λιανική χρέωση*.

«*καθορισμένη αναγνώριση του μετρητή*» σημαίνει:

- για τον ηλεκτρισμό, το National Meter Identifier (Αυστραλιανός Αριθμός Ταυτότητας Μετρητή - NMI) που προσδιορίζει την εγκατάσταση του μετρητή *σας* και
- για το αέριο, το Meter Installation Reference Number (Αριθμός Αναφοράς Εγκατάστασης Μετρητή - MIRN) που προσδιορίζει την εγκατάσταση του μετρητή *σας*.

«*πελάτες επιχειρήσεων*» έχει την ίδια ερμηνεία όπως και στο *Retail Code*.

«*κριθέντες πελάτες*» σημαίνει πελάτες που θεωρούνται από τους *κανονισμούς* να έχουν συνάψει συμφωνία *ενέργειας* με *μας* βάσει αυτών των όρων και προϋποθέσεων (εκτός από τους *εξ ορισμού πελάτες*). Η συμφωνία για κριθέντες πελάτες έχει την αντίστοιχη ερμηνεία.

«*εξ ορισμού πελάτες*» σημαίνει πελάτες που έχουν μετακομίσει σε μία διεύθυνση στην οποία *παρέχουμε ενέργεια* χωρίς να έχουν συμφωνία και που θεωρούνται να έχουν συνάψει συμφωνία *μαζί μας* σύμφωνα με τους *κανονισμούς*.

«*πελάτες κατοικιών*» έχει την ίδια ερμηνεία όπως και στο *Retail Code*.

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

«*συμφωνία και για τα δύο καύσιμα*» σημαίνει μια συμφωνία μεταξύ *εμάς* και *εσάς* που *μας* επιτρέπει να συγχρονίσουμε τους χρεωστικούς κύκλους στις συμφωνίες *σας* για ηλεκτρισμό και αέριο.

«*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 οι *ρυθμιστές* ή οποιεσδήποτε αρχές σύμφωνα με τους *κανονισμούς* θεωρούμε ότι είναι *κατάσταση ανάγκης* σύμφωνα με την απόλυτη κρίση *μας*.

«*συμφωνία ενεργοποίησης*» σημαίνει μία συμφωνία παροχής ηλεκτρισμού σύμφωνα ή σε σχέση με την οποία, η *διεύθυνση παροχής* του πελάτη θα πρέπει

να είναι συνδεδεμένη και όλα όσα απαιτούνται για να δραστηριοποιηθεί η σύνδεση είναι η τοποθέτηση μίας ασφάλειας ή η λειτουργία εξοπλισμού διανομής που έχει ως συνέπεια να υπάρξει μία μη μηδενική τάση πέρα από το σημείο παροχής.

«*ενέργεια*» σημαίνει αέριο, ηλεκτρισμός ή και τα δύο ανάλογα με το τι σας προμηθεύουμε *εμείς*.

«*ESC*» σημαίνει το Essential Services Commission (Συμβούλιο Βασικών Υπηρεσιών).

«*γεγονός ανωτέρας βίας*» σημαίνει ένα γεγονός που συμβαίνει εκτός ελέγχου για κάποιον από τους συμβαλλόμενους και συμπεριλαμβάνει οποιαδήποτε συνδικαλιστική αντιδικία ή εργατική διαμάχη.

«*χρέωση καθυστερημένης πληρωμής*» σημαίνει ένα ποσό πληρωτέο από σας προς *εμάς* όταν έχετε παραλείψει να εκπληρώσετε την υποχρέωσή σας να πληρώσετε ένα ποσό που οφείλετε μέχρι ή και πριν την ημερομηνία προθεσμίας *μας* που αναγράφεται στον αρχικό *μας* λογαριασμό.

«*κανονισμοί*» σημαίνει οτιδήποτε πράξεις, κανόνες, *κανονισμούς*, εντολές, οδηγίες, άδειες ή κώδικες συμπεριλαμβανομένου του *Retail Code* και τα συναφή, που ρυθμίζουν τους συμβαλλόμενους ή τη βιομηχανία *ενέργειας* στη Βικτώρια, καθώς τροποποιείται ή αντικαθίσταται κατά διαστήματα.

«*ρυθμιστής*» σημαίνει οποιοδήποτε σώμα με του οποίου τις οδηγίες *εμείς* ή άλλοι συμβαλλόμενοι χρειάζεται να πειθαρχούμε σύμφωνα με τους *κανονισμούς* και συμπεριλαμβάνει, χωρίς περιορισμό το *ESC*.

«*σχετικοί πελάτες*» έχει την ίδια ερμηνεία όπως και στο *Retail Code*.

«*Retail Code*» σημαίνει *Retail Code Ενέργειας* όπως εκδίδεται από το *ESC*, όπως τροποποιείται ανά διαστήματα.

«*πελάτης πάγιας προσφοράς*» σημαίνει κάποιο άτομο που αποδέχεται κάποια πάγια προσφορά που *εμείς* κάνουμε σύμφωνα με τους *κανονισμούς*.

«*ημερομηνία έναρξης*» σημαίνει η ημερομηνία που οι παρόντες όροι και προϋποθέσεις αντικαθιστούν τους όρους και προϋποθέσεις που ίσχυαν ως τώρα για πώληση και παροχή *ενέργειας*, ή όσον αφορά νέο πελάτη, η ημερομηνία που αρχίζει η παρούσα συμφωνία ως εξής:

(α) για τους τωρινούς *κριθέντες πελάτες και πελάτες πάγιας προσφοράς* οι παρόντες όροι και προϋποθέσεις θα είναι σε ισχύ από την 1^η Απριλίου 2006.

(β) για νέους πελάτες *ενέργειας*, το νωρίτερο από:

(i) την ημερομηνία που θα *δεχτούμε* την αίτησή σας και σας καταχωρήσουμε ως πελάτη στα αρχεία *μας*·

(ii) οποιαδήποτε συγκεκριμένη ημερομηνία έναρξης που *εμείς* θα συμφωνήσουμε· ή

(iii) την ημερομηνία που ο *καθορισμός αναγνώρισης του μετρητή σας* μεταφερθεί σε *μας*· και

(γ) για *εξ ορισμού πελάτες*, την ημερομηνία κατά την οποία κρίναμε ότι *εσείς* συνάψατε την παρούσα συμφωνία 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, ABN 99 086 014 968.

«*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 *είσαστε πελάτης σχετικής εμπορικής συμφωνίας* ή/και πελάτης κατοικίας ή μικρής επιχείρησης σύμφωνα με τους *κανονισμούς*.

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* από το 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 *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.

Με ποιον να επικοινωνήσετε για επιπλέον βοήθεια

TRUenergy

Εξυπηρέτηση πελατών και πληροφορίες για λογαριασμούς: 133 466

Παροχή και συντήρηση (24 ώρες): 131 799

Τηλεφωνική Διερμηνευτική υπηρεσία: 131 450

TTY (για πελάτες με εξασθενημένη ακοή): 1300 368 536

Εντοπίζοντας τον τοπικό σας προμηθευτή δικτύου: 133 466

Energy and Water Ombudsman of Victoria

GPO Box 469D, Melbourne, VIC 3001

Δωρεάν τηλεφώνημα (εκτός από κινητά τηλέφωνα): 1800 500 509

Τηλεφωνική Διερμηνευτική υπηρεσία: 131 450

TTY (για πελάτες με εξασθενημένη ακοή): 1800 500 529

Essential Services Commission

Level 2, 35 Spring Street, Melbourne, VIC 3000

Πληροφορίες: 03 9651 0222

www.esc.vic.gov.au

Sustainable Energy Authority of Victoria

Ground Floor, 215 Spring Street, Melbourne, VIC 3000

Δωρεάν τηλεφώνημα (εκτός από κινητά τηλέφωνα): 1300 363 744

Department of Human Services

555 Collins Street, Melbourne, VIC 3000

Πληροφορίες για χρηματοδότηση έκπτωσης του Utility Relief Grant: 03 9616 7839

Πληροφορίες για εκπτώσεις: 1800 658 521

Προϊόντα και Υπηρεσίες της TRUenergy

Πλάνα Ενέργειας για την Κατοικία σας

TRUenergy At Home
Life Energy for Singles
Life Energy for Couples
Life Energy for Families
TRUenergy 55 Plus
TRUenergy Residential Options

Πλάνα Ενέργειας για Επιχειρήσεις

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

Πλάνα για Έκδοση Λογαριασμών

TRUenergy Dual Fuel (μοναδικός λογαριασμός)
TRUenergy Direct Debit

Οικολογικά Προϊόντα Ενέργειας

Για κατοικίες
- TRUenergy Planet
- TRUenergy Planet Plus
- TRUenergy Wind Power
Για επιχειρήσεις
- TRUenergy Eco-Friendly
- TRUenergy Wind Power

Υπηρεσίες Κατοικιών της TRUenergy

TRUenergy Electricians™
TRUenergy Plumbers and Gas Fitters
TRUenergy Hot Water

TRUenergy Pty Ltd

ABN 99 086 014 968

Level 33 , 385 Bourke Street
Melbourne, VIC 3000
Consultas: 133 466
www.truenergy.com.au

