

**Tôn Chỉ Phục Vụ
Khách Hàng
TRUenergy.
Victoria.**



Trách nhiệm hỗ tương

Xin chào *quý vị* đã vào đọc Tôn Chỉ Phục Vụ Khách Hàng TRUenergy. Trong tập tài liệu này, *chúng tôi* sẽ trình bày bằng ngôn ngữ giản dị về trách nhiệm của *chúng tôi* đối với *quý vị* là khách hàng của *chúng tôi*. Tập tài liệu này trình bày mọi vấn đề từ việc *chúng tôi* gửi hóa đơn cho *quý vị* bằng cách nào cho đến việc làm sao *quý vị* có thể được chỉ dẫn về vấn đề tiết kiệm *năng lượng*. Tập này cũng trình bày đại cương trách nhiệm của *quý vị* đối với *chúng tôi* từ việc giúp cho *chúng tôi* có thể vào đọc công tơ của *quý vị* một cách dễ dàng đến việc thông báo cho *chúng tôi* biết nếu *quý vị* đổi địa chỉ của *quý vị*.

Nói tóm lại, khi đọc tập này cùng với Chương Trình TRUenergy liên hệ của *quý vị*, những điều trình bày trong tập này sẽ là thể lệ và điều kiện mà *chúng tôi* đã dựa vào khi đồng ý cung cấp *năng lượng* cho *quý vị* (“hợp đồng”).

Nếu *quý vị* có bất cứ thắc mắc nào về những vấn đề được trình bày trong Tôn Chỉ Phục Vụ Khách Hàng này, hay nếu *chúng tôi* có thể giúp *quý vị* bất cứ việc gì liên quan đến nhu cầu *năng lượng* của *quý vị*, xin *quý vị* đừng ngần ngại điện thoại cho *chúng tôi*.

Trong Tôn Chỉ Phục Vụ Khách Hàng TRUenergy có gì?

TRUenergy là ai?	trang 3
Khi nào hợp đồng này bắt đầu?	trang 3
<i>Quý vị</i> phải trả cho những gì và khi nào phải trả?	trang 3
Cắt hẳn và nối lại	trang 7
Cách chấm dứt hợp đồng	trang 8
Những trách nhiệm khác	trang 10
<i>Quý vị</i> cần làm gì nếu không hài lòng	trang 11
Giữ gìn công tơ của <i>quý vị</i>	trang 12
Hợp đồng này có thể được sửa đổi không?	trang 12
Trong trường hợp nào <i>chúng tôi</i> không chịu trách nhiệm?	trang 13
Còn có những luật lệ nào khác nữa không	trang 15
Hợp đồng khách hàng	trang 16
Định nghĩa những từ ngữ dùng trong hợp đồng này	trang 17
Liên lạc với ai khi cần được giúp đỡ thêm	trang 21

TRUenergy là ai?

Chúng tôi cung cấp điện và khí đốt thiên nhiên cho cư dân và thương nghiệp tại Victoria, South Australia, New South Wales, the Australian Capital Territory và Queensland.

Phần 1: Hợp đồng

Khi nào hợp đồng của *quý vị* bắt đầu?

Hợp đồng này sẽ bắt đầu vào *ngày bắt đầu* và đối với khách hàng cũ, hợp đồng này sẽ thay thế những thể lệ và điều kiện hiện hành trong vấn đề cung cấp *năng lượng*.

Đây có phải là toàn bộ hợp đồng mua *năng lượng* của *chúng tôi* hay không?

Đây là toàn bộ hợp đồng giữa *quý vị* và *chúng tôi*, trừ khi *chúng tôi* có những thỏa thuận khác với *quý vị*. *Quý vị* và *chúng tôi* có quyền lợi và trách nhiệm trên căn bản rằng những thể lệ và điều kiện nào của hợp đồng này nhắc đến *Retail Code (Luật Lệ Bán Lẻ)* thì những điều khoản của *Retail Code* sẽ là nền tảng của những thể lệ và điều kiện đó. Ngay cả khi *chúng tôi* không nêu rõ trong hợp đồng này một vấn đề nào đó được đề cập trong *Retail Code* thì những quyền lợi và trách nhiệm liên hệ được đề cập trong *Retail Code* cũng được đưa vào hợp đồng này.

Hợp đồng này không thể đi ngược với *Retail Code*, và nếu có thể lệ hay điều kiện nào đi ngược, thể lệ hay điều kiện đó sẽ vô hiệu lực và thể lệ hay điều kiện tương đương của *Retail Code* sẽ thay thế cho thể lệ hay điều kiện vô hiệu lực này của hợp đồng. *Chúng tôi* sẽ cung cấp cho *quý vị* một bản *Retail Code* miễn phí nếu *quý vị* yêu cầu.

Phần 2: *Quý vị* phải trả cho những gì và khi nào phải trả?

Chúng tôi sẽ bán *năng lượng* và những dịch vụ liên hệ khác cho *quý vị* và gửi hóa đơn đòi tiền *quý vị* và lo cho việc cung cấp *năng lượng* đến *nơi cung cấp năng lượng* của *quý vị*, và *quý vị* phải trả tiền cho *năng lượng* và những dịch vụ liên hệ được cung cấp cho *quý vị* thể theo giá biểu liên hệ áp dụng vào trường hợp của *quý vị*. *Quý vị* có 12 ngày làm việc kể từ ngày làm hóa đơn để trả trọn số tiền còn nợ kể cả GST.

Quý vị còn phải trả cho *chúng tôi* bất cứ *phí tổn bán lẻ phụ trội* nào, bất cứ số tiền nào được hợp đồng này chấp thuận hay đòi hỏi, hay bất cứ hàng hóa hay dịch vụ nào khác mà *quý vị* đã nhận từ *chúng tôi*, và bất cứ lệ phí nào khác phải trả cho *cơ quan phân phối* trong việc cung cấp *năng lượng* cho *quý vị*. Trên hóa đơn của *quý vị*, *chúng tôi* sẽ ghi rõ những chi tiết mà *Retail Code* đòi hỏi (như đã được áp dụng trong hợp đồng giữa *quý vị* và *chúng tôi*) kể cả giá biểu của từng mục mà *quý vị* phải trả, số tiền phải trả, hạn chót trả tiền, hóa

đơn dựa vào con số trên công tơ hay là một hóa đơn ước lượng, số điện thoại để liên lạc nếu có thắc mắc về việc tính tiền hay trả tiền hoặc khi có gì hư hỏng hay trong trường hợp khẩn cấp. Trong trường hợp *luật định* đòi hỏi, *chúng tôi* cũng sẽ in trên hóa đơn của *quý vị* một đồ thị tiêu thụ.

Quý vị sẽ phải trả theo giá biểu nào?

Chúng tôi sẽ tính tiền *quý vị* theo giá đã quảng cáo, phù hợp với lối sử dụng của *quý vị* và do *chúng tôi* ấn định, hay theo giá được thỏa thuận đặc biệt giữa *quý vị* và *chúng tôi*. Giá biểu mà *quý vị* phải trả tùy vào mục đích sử dụng của *quý vị*, tính chất của đường dây (chẳng hạn như dùng điện trong lúc có ít người sử dụng) và loại giá biểu của mạng lưới *quý vị*. *Quý vị* không thể dùng *năng lượng* cho một mục đích khác. Có thể *chúng tôi* sẽ yêu cầu *quý vị* đổi qua loại giá biểu khác thích hợp với lối sử dụng *năng lượng* của *quý vị* hơn, hay *chúng tôi* có thể đi ngược về quá khứ để chuyển *quý vị* nếu *quý vị* chưa thông báo cho *chúng tôi* việc thay đổi lối sử dụng của *quý vị*. Trong trường hợp *luật định* cho phép, thỉnh thoảng giá cả có thể thay đổi. Nếu *chúng tôi* thay đổi giá cả, *chúng tôi* sẽ thông báo cho *quý vị* về sự thay đổi này và hóa đơn của *quý vị* sẽ tính tiền theo tỉ lệ thuận với thời gian trước và sau khi có sự thay đổi giá cả.

Bao lâu quý vị sẽ nhận hóa đơn một lần?

Chúng tôi sẽ gửi hóa đơn cho *quý vị*,

- (a) đối với hợp đồng cung cấp điện, ít nhất mỗi ba tháng một lần;
- (b) đối với hợp đồng cung cấp khí đốt, ít nhất mỗi hai tháng một lần;
- (c) đối với *hợp đồng cung cấp hai loại năng lượng*, ít nhất là theo chu kỳ mà *chúng tôi* đã thỏa thuận với *quý vị*.

Quý vị có quyền thương lượng với *chúng tôi* để nhận hóa đơn thường xuyên hơn. Việc này chỉ có thể xảy ra với sự đồng ý của *quý vị* và *quý vị* có thể phải trả thêm *phí tổn bán lẻ phụ trội*.

Nếu *quý vị* không trả tiền đúng hạn nhiều lần, có thể *chúng tôi* sẽ gửi hóa đơn đến *quý vị* thường xuyên hơn. *Chúng tôi* chỉ có thể làm điều này nếu được *luật định* cho phép.

Một số *khách hàng mặc nhiên* sẽ tiếp tục nhận hóa đơn theo chu kỳ tính tiền trước đây. Xin liên lạc với *chúng tôi* để xem điều này có áp dụng vào trường hợp của *quý vị* hay không.

Quý vị có thể trả hóa đơn năng lượng của quý vị bằng cách nào?

Chúng tôi có nhiều cách để *quý vị* trả tiền như trả tại Australia Post, gửi chi phiếu, hay sắp xếp để trừ tiền trực tiếp từ trương mục ngân hàng của *quý vị*. Trước khi *chúng tôi* có thể lấy tiền trực tiếp, *quý vị* phải điền vào mẫu cho phép trừ tiền trực tiếp. Mẫu này sẽ có những chi tiết như số trương mục, ngày *quý vị*

muốn trừ tiền và bao lâu trừ tiền một lần cũng như cách *quý vị* có thể hủy bỏ việc trừ tiền trực tiếp. *Chúng tôi* có thể chấp nhận những cách trả tiền khác. Xin xem hóa đơn của *quý vị* để biết thêm chi tiết.

Nếu *quý vị* muốn, *chúng tôi* cũng nhận những số tiền trả trước.

Trong trường hợp *chúng tôi* cung cấp cho *quý vị* cả điện lẫn khí đốt, những số tiền nhận được từ *quý vị* cho việc cung cấp và bán điện và khí đốt sẽ được *chúng tôi* trả cho điện và khí đốt theo đúng chỉ thị của *quý vị*. Nếu không nhận được chỉ thị nào của *quý vị*, *chúng tôi* sẽ chia theo tỉ lệ của tiền điện và khí đốt trên hóa đơn. *Chúng tôi* chỉ áp dụng *tiền phạt trả trễ* theo đúng *luật định*. *Chúng tôi* sẽ miễn bất cứ *tiền phạt trả trễ* nào của *quý vị* nếu *luật định* đòi hỏi. Mọi *tiền phạt trả trễ* của *chúng tôi* đều công bằng và hợp lý vì *chúng tôi* đã tính phí tổn trong việc đòi tiền.

Quý vị có thể yêu cầu xét lại hóa đơn của quý vị không?

Nếu *quý vị* yêu cầu, *chúng tôi* sẽ xét lại hóa đơn của *quý vị*. Trong thời gian hóa đơn được xét lại, *quý vị* vẫn phải trả phần tiền trên hóa đơn mà cả *hai bên* đồng ý hay trả số tiền bằng con số trung bình của số tiền trên hóa đơn của *quý vị* trong 12 tháng qua (con số nhỏ hơn trong hai số). *Quý vị* cũng phải trả bất cứ hóa đơn nào trong tương lai mà *quý vị* nhận được trong thời gian hóa đơn được xét lại (ngoại trừ những số tiền trên hóa đơn mà *quý vị* đã yêu cầu *chúng tôi* xét lại). Nếu hóa đơn không đúng, *chúng tôi* sẽ sửa lại hóa đơn của *quý vị*. Nếu hóa đơn đúng, *quý vị* phải trả hóa đơn của mình hay yêu cầu *chúng tôi* sắp xếp để kiểm công tơ của *quý vị* thể theo *luật định*. Xin xem thêm Phần 7 của Tôn Chỉ Khách Hàng này. Nếu *quý vị* bị tính thiếu, *chúng tôi* sẽ cộng số tiền tính thiếu này vào hóa đơn và sẽ giải thích trong hóa đơn điều chỉnh. *Chúng tôi* chỉ có thể đòi *quý vị* số tiền tính thiếu theo đúng với *luật định*. Tuy nhiên, nếu số tiền tính thiếu là do *quý vị* gian lận, *chúng tôi* có quyền đòi *quý vị* trọn số tiền đó.

Nếu *quý vị* bị tính lỗi trên hóa đơn, *chúng tôi* sẽ hoàn lại cho *quý vị* theo đúng *luật định* hay theo đúng hợp đồng với *quý vị*.

Chúng tôi tính tiền hóa đơn của quý vị như thế nào?

Chúng tôi sẽ tính hóa đơn của *quý vị* dựa trên dữ kiện lấy từ công tơ của *quý vị* hay ước lượng thể theo *luật định* trừ khi *quý vị* đồng ý cho *chúng tôi* làm theo cách khác. Tuy nhiên, *chúng tôi* sẽ cố gắng hết sức để xem công tơ của *quý vị* ít nhất một lần mỗi 12 tháng. Nếu *chúng tôi* không xem công tơ của *quý vị* được vì một hành động hay sự sơ suất của *quý vị*, và *quý vị* yêu cầu *chúng tôi* thay thế hóa đơn ước lượng bằng một hóa đơn dựa trên dữ kiện từ công tơ của *quý vị*, *chúng tôi* sẽ cố gắng thỏa mãn lời yêu cầu của *quý vị* nhưng có thể *quý vị* phải trả thêm *phí tổn bán lẻ phụ trội* cho những phí tổn mà *chúng tôi* phải gánh chịu trong việc thỏa mãn lời yêu cầu của *quý vị*.

Nếu chúng tôi ước lượng hóa đơn của quý vị rồi sau đó chúng tôi có được con số đáng tin cậy từ công tơ, chúng tôi sẽ điều chỉnh hóa đơn của quý vị như luật định đòi hỏi.

Có cần phải đóng tiền cọc¹ không?

Đối với khách hàng tư gia, có thể chúng tôi đòi tiền cọc được luật định cho phép nếu quý vị:

- vẫn còn nợ tiền tại địa chỉ trước;
- đã sử dụng năng lượng bất hợp pháp trong vòng hai năm qua;
- đã từ chối không chịu trình giấy tờ chứng minh lý lịch hợp lệ cho chúng tôi như đã ấn định trong luật định; hay
- có thành tích trả nợ không được tốt và không chịu nhận một chương trình trả góp khi được đề nghị.

Đối với khách hàng thương gia, có thể chúng tôi đòi tiền cọc được luật định cho phép nếu quý vị:

- không có thành tích trả hóa đơn năng lượng tốt; hay
- quý vị có thành tích trả nợ không được tốt.

Số tiền đặt cọc không thể lớn hơn số tiền được luật định cho phép. Nếu không đóng tiền cọc theo yêu cầu, có thể chúng tôi sẽ cắt hẳn việc cung cấp năng lượng cho quý vị.

Khi nào chúng tôi trả lại tiền cọc cho quý vị?

Chúng tôi sẽ dùng tiền cọc của quý vị và tiền lời sinh ra từ tiền cọc để thanh toán bất cứ số tiền nào mà quý vị còn nợ nếu quý vị bị cắt hẳn và không có quyền được nối lại, hay nếu quý vị dọn ra khỏi nơi cung cấp năng lượng của mình rồi yêu cầu cắt hẳn hoặc nếu quý vị chuyển qua công ty cung cấp năng lượng khác. Nếu chúng tôi dùng tiền cọc của quý vị theo luật định, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một hóa đơn về sự sử dụng này.

Nếu hợp lệ, chúng tôi sẽ trả lại tiền cọc và tiền lời sinh ra từ tiền cọc cho quý vị theo luật định.

Chúng tôi điều hành việc bán chịu và đòi nợ như thế nào?

Chúng tôi có thể kiểm thành tích trả nợ của quý vị và dùng những dữ kiện thu thập được để thẩm định khả năng trả nợ của quý vị. Phương pháp điều hành việc bán chịu và đòi nợ của chúng tôi theo đúng với luật định. Cũng theo luật định, có thể chúng tôi phải báo cho cơ quan báo cáo tín dụng những số tiền nợ quá hạn chưa trả.

Chúng tôi sẽ không kiện quý vị ra tòa để đòi nợ trong lúc quý vị đang trả tiền theo đúng một hợp đồng đã thỏa thuận. Nếu số tiền quý vị trả bị ngân hàng từ chối vì không có tiền bảo chúng, chúng tôi có thể đòi quý vị số tiền bị từ chối hay số tiền bị trả lại cộng với lệ phí ngân hàng.

Phần 3: Cắt hẳn và nối lại

Tại sao chúng tôi cắt hẳn năng lượng của quý vị?

Chúng tôi hay cơ quan phân phối của quý vị có thể cắt hẳn việc cung cấp năng lượng cho quý vị vì những lý do được tóm tắt dưới đây nhưng trước hết chúng tôi phải tuân theo một số điều lệ trong luật định. Nếu không trả hóa đơn, chúng tôi vẫn không cắt nếu chúng tôi không báo trước cho quý vị ít nhất bảy ngày làm việc về ý định của chúng tôi. Quý vị cũng có thể yêu cầu cắt hẳn tại nơi cung cấp năng lượng của mình rồi tổng kết và thanh toán hóa đơn của quý vị.

Nói tóm lại, việc cung cấp năng lượng cho quý vị có thể bị cắt hẳn hay gián đoạn thể theo luật định vì những lý do sau đây:

- không trả tiền;
- quý vị không tạo lối vào công tơ cho chúng tôi như luật định đòi hỏi;
- từ chối không chịu trình giấy tờ chứng minh lý lịch hợp lệ cho chúng tôi như luật định đòi hỏi;
- lý do sức khỏe và an toàn;
- bảo trì;
- trong tình trạng khẩn cấp;
- theo lệnh hay lời yêu cầu của cơ quan giám sát;
- nếu quý vị sử dụng năng lượng theo cách không đúng với luật định;
- nếu phải đóng tiền cọc nhưng quý vị không đóng; hay
- nếu hợp đồng này đã chấm dứt và chúng tôi được luật định cho phép làm điều đó.

Nếu quý vị không trả hóa đơn của quý vị được vì không có đủ lợi tức, chúng tôi sẽ không cắt hẳn việc cung cấp năng lượng cho quý vị:

- cho đến khi chúng tôi tìm cách liên lạc và liên lạc được với quý vị cũng như làm những điều luật định đòi hỏi; hay
- nếu quý vị chấp nhận một chương trình trả góp trong vòng năm ngày làm việc kể từ lúc chúng tôi đề nghị chương trình trả góp này với quý vị.

Quý vị có đang gặp khó khăn trong việc trả tiền không?

Nếu quý vị đang gặp khó khăn trong việc trả tiền đúng hạn hóa đơn của mình, quý vị phải liên lạc ngay với chúng tôi.

Nếu quý vị là khách hàng tư gia, chúng tôi sẽ không cắt năng lượng vì quý vị không trả tiền, trước khi chúng tôi làm những điều sau:

- đề nghị với quý vị một chương trình trả góp hay một phương cách trả nợ nếu luật định đòi hỏi;
- nếu quý vị đồng ý, chúng tôi sẽ kiểm tra về sự hữu hiệu của năng lượng tại hiện trường; cho quý vị dữ kiện về những chương trình giảm giá do chính phủ tài trợ kể cả chương trình Utility Relief Grant Scheme; hay
- đã thỏa tất cả mọi đòi hỏi khác của luật định.

Có khi nào mà quý vị không thể bị cắt hẳn không?

Chúng tôi không thể cắt hẳn quý vị:

- nếu quý vị, hay một người nào đó sống chung với quý vị phải lệ thuộc vào máy trợ sinh hay được miễn vì lý do sức khỏe;
- nếu đơn khiếu nại của quý vị với Energy and Water Ombudsman of Victoria liên quan trực tiếp đến việc cắt hẳn vẫn chưa được giải quyết;
- nếu đơn xin trợ cấp Utility Relief Grant của quý vị chưa có kết quả;
- vì không trả tiền cho chúng tôi cho một dịch vụ nào đó không phải là *năng lượng*; hay
- sau 2 giờ chiều những ngày từ Thứ Hai đến Thứ Năm (hay sau 3 giờ chiều đối với *khách hàng thương gia*), trong ngày Thứ Sáu, trong những ngày cuối tuần; ngày lễ, hay ngày trước ngày lễ; trừ khi có sự gián đoạn đã được dự định trước hay những lý do khác mà *cơ quan phân phối* của quý vị đòi hỏi.

Nếu quý vị bị cắt, khi nào thì chúng tôi sẽ nối lại việc cung cấp năng lượng cho quý vị?

Thường thì chúng tôi sẽ nối lại tại *nơi cung cấp năng lượng* của quý vị ngay ngày hôm đó hay ngày làm việc kế tiếp khi:

- hóa đơn của quý vị đã được trả hay quý vị đã thỏa thuận với chúng tôi là sẽ trả như thế nào;
- quý vị nộp đơn xin trợ cấp theo chương trình giảm giá do chính phủ tài trợ chẳng hạn như chương trình Utility Relief Grant Scheme; hay
- lý do dẫn đến việc cắt *năng lượng* của quý vị đã được giải quyết.

Quý vị có thể phải trả lệ phí nối lại. Nếu quý vị không có ý nào khác và nếu quý vị liên lạc với chúng tôi:

- trước 3 giờ chiều trong ngày làm việc, chúng tôi sẽ nối lại tại *nơi cung cấp năng lượng* của quý vị ngay ngày hôm đó; hay
- sau 3 giờ chiều nhưng trước 9 giờ tối trong ngày làm việc, quý vị vẫn có thể được nối lại ngày hôm đó nếu đóng lệ phí nối lại sau giờ làm việc.

Phần 4: Cách chấm dứt hợp đồng

Có thời gian suy nghĩ lại không?

Đối với khách hàng mới, quý vị có quyền hủy hợp đồng này trong vòng 10 ngày làm việc (hay 5 ngày làm việc cho *hợp đồng nối điện* hay cho việc tháo hoặc gắn điểm cung cấp *năng lượng*) kể từ ngày sau cùng trong hai ngày sau đây: Ngày Bắt Đầu hay ngày quý vị nhận hợp đồng này. Quý vị có thể hủy hợp đồng này bằng cách gửi cho chúng tôi một văn thư nói rõ ý định muốn hủy hợp đồng. Nếu trước đó quý vị đã sử dụng *năng lượng* hay những dịch vụ khác rồi, quý vị phải trả tiền cho chúng tôi cho những gì đã dùng. Chúng tôi không có quyền tính tiền quý vị hay đòi bồi thường bất cứ phí tổn nào liên quan đến việc quý vị thi hành quyền hủy hợp đồng của quý vị trong thời gian suy nghĩ lại.

Thời gian suy nghĩ lại này không áp dụng cho khách hàng cũ, *khách hàng mặc nhiên* và *khách hàng bất đắc dĩ*.

Quý vị có thể chấm dứt hợp đồng này bằng cách nào?

Muốn chấm dứt hợp đồng, quý vị phải cho chúng tôi biết trước 28 ngày bằng văn thư trừ khi chúng tôi đồng ý không đòi hỏi quý vị phải làm như vậy hay quý vị là *khách hàng mặc nhiên*, trong trường hợp đó, quý vị không cần phải báo trước với chúng tôi gì cả. Nếu quý vị ký hợp đồng để mua *năng lượng* trong một thời gian tối thiểu nào đó, quý vị phải trả cho chúng tôi lệ phí rút lui nếu quý vị muốn chấm dứt hợp đồng sớm trừ khi *luật định* không cho phép.

Nếu hợp đồng *năng lượng* của quý vị đề cập đến lệ phí rút lui, chúng tôi sẽ cho quý vị biết chi tiết về lệ phí này trước khi ký hợp đồng với quý vị. Nếu quý vị muốn chuyển qua công ty cung cấp *năng lượng* khác, hợp đồng này sẽ vẫn hiệu lực cho đến khi quý vị đã chuyển xong.

Chúng tôi có thể chấm dứt hợp đồng này bằng cách nào?

Chúng tôi có thể chấm dứt hợp đồng này ngay lập tức nếu sau khi vi phạm hợp đồng, quý vị đã bị cắt và quý vị không còn quyền được nối lại, hay chúng tôi chấm dứt theo điều lệ của bất cứ hợp đồng đặc biệt nào với quý vị hay được *luật định* cho phép.

Đối với *khách hàng mặc nhiên*, hợp đồng cũng sẽ chấm dứt nếu quý vị không còn được *luật định* xem là *khách hàng mặc nhiên* nữa.

Việc chấm dứt hợp đồng này có những hậu quả gì?

Theo hợp đồng này, chúng tôi không bị bắt buộc phải bán *năng lượng* cho quý vị nhưng quý vị phải trả bất cứ số tiền nào còn nợ. Việc chấm dứt hợp đồng này không thay đổi bất cứ quyền lợi hay trách nhiệm nào tích tụ ở thời điểm chấm dứt và những điều lệ khác vẫn tiếp tục có hiệu lực. Lấy thí dụ, quý vị vẫn phải tạo chỗ ra vào tại *nơi cung cấp năng lượng* của quý vị để có chỗ vào đọc công tơ.

Quý vị cần biết những gì khi quý vị dọn ra khỏi nơi cung cấp năng lượng của mình?

Quý vị phải gửi thư báo cho chúng tôi và cho biết địa chỉ mới để gửi hóa đơn cuối cùng ít nhất ba ngày làm việc trước khi quý vị dọn ra khỏi *nơi cung cấp năng lượng* của mình. Nếu quý vị không báo cho chúng tôi, quý vị sẽ phải chịu trách nhiệm trả tiền cho lượng *năng lượng* tiêu thụ tại *nơi cung cấp năng lượng* trong thời gian ba ngày làm việc kể từ khi quý vị thông báo cho chúng tôi (trừ khi quý vị bị đuổi hay bị buộc phải dọn đi, trong trường hợp đó, trách nhiệm của quý vị chấm dứt ngay sau khi quý vị thông báo cho chúng tôi), hay cho đến khi có một người nào khác ký hợp đồng cho *nơi cung cấp năng lượng* này của quý vị.

Chúng tôi có thể cho quý vị được quyền chuyển hợp đồng này qua *nơi cung cấp năng lượng* mới của quý vị. Nếu chúng tôi có hợp đồng với quý vị để cung

cấp năng lượng tại một nơi cung cấp năng lượng khác, có thể chúng tôi sẽ cộng thêm vào hóa đơn của quý vị số tiền quý vị còn nợ cho lượng năng lượng đã tiêu thụ tại nơi cung cấp năng lượng cũ của quý vị. Sau khi đã chuyển xong xuôi hay đã cắt (miễn là hợp đồng này đã chấm dứt), quý vị không phải trả tiền cho năng lượng được cung cấp trong tương lai tại nơi cung cấp năng lượng cũ của quý vị thể theo hợp đồng này.

Phần 5: Những trách nhiệm khác

Những trách nhiệm khác của quý vị là gì?

Quý vị cần:

- nộp đơn để xin cung cấp năng lượng;
- trả bất cứ lệ phí gì kể cả lệ phí nối và nối lại trước hoặc trong ngày hạn chót trả tiền;
- cung cấp cho chúng tôi giấy tờ chứng minh lý lịch hợp lệ, chi tiết để liên lạc và chi tiết của chủ nhà hay đại lý nếu nơi cung cấp năng lượng là nhà cho thuê;
- cung cấp đầy đủ chi tiết để có thể nối được năng lượng tại nơi cung cấp năng lượng của quý vị;
- báo cho chúng tôi biết càng sớm càng tốt nếu chi tiết liên lạc của quý vị thay đổi;
- báo cho chúng tôi biết nếu quý vị không còn chịu trách nhiệm trả tiền cho năng lượng tại nơi cung cấp năng lượng của quý vị; và nhớ là quý vị không được dùng nhiều năng lượng hơn lượng được cơ quan phân phối của quý vị cho phép tại nơi cung cấp năng lượng của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu thêm những dữ kiện gì?

Qua việc liên lạc với trung tâm dịch vụ khách hàng của chúng tôi, quý vị có thể nhận:

- chi tiết về việc cung cấp năng lượng của quý vị;
- trương mục và chi tiết về cách quý vị có thể trả tiền;
- chi phí xử dụng tiêu biểu của máy móc gia dụng;
- việc xử dụng năng lượng của quý vị và cách tiết kiệm tiền năng lượng của quý vị;
- một bản in chữ lớn tôn chỉ của chúng tôi;
- một bản tôn chỉ của chúng tôi bằng ngoại ngữ² mà luật định có thể đòi hỏi;
- một bản Retail Code, kể cả bản in chữ lớn;
- chi tiết về giá biểu của chúng tôi kể cả giá hợp đồng theo thị trường của chúng tôi;
- chi tiết về những hóa đơn cũ tại nơi cung cấp năng lượng của quý vị trong hai năm qua (có thể quý vị phải trả lệ phí nếu yêu cầu thêm hay yêu cầu nhiều lần);
- dịch vụ thông ngôn cho khách hàng tư gia;
- chi tiết về dịch vụ cố vấn tài chánh độc lập;

- chi tiết về việc giảm giá cho khách hàng tư gia;
- cố vấn về cách tăng hiệu năng của năng lượng;
- phí tổn bán lẻ phụ trội cũng như những phí tổn và lệ phí khác của chúng tôi; và
- chi tiết về lệ phí mạng lưới.

Chúng tôi có thể giúp đỡ gì trong việc trả tiền hóa đơn?

Là khách hàng tư gia, quý vị có quyền:

- được chúng tôi xét đến hoàn cảnh và sự khó khăn tài chánh của quý vị khi thương lượng những chương trình trả góp hay phương cách trả nợ khác;
- được nhận, nếu quý vị yêu cầu, một bản tóm tắt cho thấy hoàn cảnh tài chánh và khả năng trả nợ của quý vị đã được thẩm định như thế nào;
- những dịch vụ giúp cho việc trả tiền năng lượng của quý vị được dễ dàng hơn - chúng tôi có nhiều cách để quý vị trả tiền và nhiều chương trình trả góp phù hợp với nhu cầu năng lượng và khả năng trả của quý vị;
- được thông báo về việc có một cố vấn tài chánh độc lập đến giúp đỡ hay không;
- được kiểm tra năng lượng tại nhà (có thể quý vị phải trả lệ phí cho dịch vụ này);
- được nhận dữ kiện về chương trình Utility Relief Grant Scheme do Department of Human Services điều hành; và
- được nhận dữ kiện về những khoản giảm giá năng lượng mùa đông do chính phủ tài trợ.

Nếu quý vị là khách hàng thương gia, chúng tôi sẽ xét bất cứ lời yêu cầu hợp lý nào của quý vị về chương trình trả góp (có thể quý vị phải trả phí tổn bán lẻ phụ trội nếu tham gia một chương trình như vậy).

Phần 6: Quý vị cần làm gì nếu không hài lòng

Chúng tôi cố gắng hết sức để bảo đảm vấn đề này không xảy ra. Có điều vui là khi vấn đề này xảy ra, chúng tôi có cách rõ ràng và giản dị để giải quyết.

Chúng tôi muốn quý vị hãy cho chúng tôi biết trở ngại của quý vị và chúng tôi sẽ làm mọi điều để giải quyết lập tức ngay khi quý vị liên lạc với chúng tôi lần đầu tiên. Chúng tôi sẽ tiếp tục làm việc với quý vị cho đến khi nào quý vị hài lòng là vấn đề đã được giải quyết.

Nếu không giải quyết được hoàn toàn, vấn đề của quý vị sẽ được đưa qua Bộ Phận Giao Tế Khách Hàng của chúng tôi. Bộ phận này sẽ xét lại vấn đề và thông báo cho quý vị quyết định của họ. Một số vấn đề, chẳng hạn như vấn đề phẩm chất của năng lượng cung cấp, sẽ phải đưa qua cơ quan phân phối và có thể cần nhiều thời gian hơn mới giải quyết được vì tính chất kỹ thuật của vấn đề. Chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết nếu có sự chậm trễ trong việc giải quyết vấn đề của quý vị, cho quý vị biết khi nào chúng tôi sẽ có giải pháp và cách liên lạc với chúng tôi trong thời gian chờ đợi.

Trong mọi trường hợp, *quý vị* nên nói chuyện với *chúng tôi* trước. Vấn đề sẽ được giải quyết nhanh hơn, được xét kịp thời nhờ đó *chúng tôi* có thể cải tiến để mang lại lợi ích chung cho tất cả mọi khách hàng của *chúng tôi*. Nếu *quý vị* vẫn chưa hài lòng, *quý vị* có thể đưa vấn đề của *quý vị* đến Energy and Water Industry Ombudsman Victoria (EWOV), một chương trình độc lập giải quyết những sự tranh tụng, mà không phải trả một lệ phí nào cả.

Phần 7: Giữ gìn công tơ của *quý vị*

***Chúng tôi* làm gì để nổi cho *quý vị*?**

Nếu *quý vị* nộp đơn để xin cung cấp *năng lượng* hay nếu hợp đồng *năng lượng* của *quý vị* có hiệu lực trễ nhất là ngày làm việc kế tiếp, *chúng tôi* sẽ yêu cầu *cơ quan phân phối* của *quý vị* nổi với *nơi cung cấp năng lượng* của *quý vị* càng sớm càng tốt.

Số công tơ của *quý vị* là gì?

Số công tơ của *quý vị* là số riêng biệt tại nhà của *quý vị* để nhận diện công tơ điện và khí đốt của *quý vị*. Số này sẽ được ghi trên hóa đơn *năng lượng* của *quý vị*.

***Quý vị* cần làm gì nếu *quý vị* nghĩ rằng công tơ của *quý vị* bị hư?**

Quý vị có thể yêu cầu *chúng tôi* kiểm công tơ tại *nơi cung cấp năng lượng* của *quý vị*. Nếu công tơ đo đúng như đã qui định bởi *luật định*, *quý vị* sẽ phải trả tiền cho việc kiểm này.

Những điều *quý vị* cần biết về việc vào nhà và trách nhiệm giữ gìn công tơ

Chúng tôi phải có lối vào an toàn, tiện lợi và không bị chướng ngại vật tại nhà của *quý vị* để đọc, gắn, tháo hay khám công tơ, nối hay cắt *năng lượng*, khám hay kiểm đường dây nối *năng lượng*, tĩa hay đốn cây, và sửa chữa hay bảo trì. Nhân viên của *chúng tôi* phải luôn luôn mang theo giấy tờ chứng minh và sẽ trình cho *quý vị* nếu *quý vị* yêu cầu.

Khi có điều gì có thể gây nguy hiểm tại *nơi cung cấp năng lượng* của *quý vị*, *quý vị* phải thông báo cho *chúng tôi* và tìm mọi cách để giảm thiểu sự nguy hiểm đó cho nhân viên của *chúng tôi*. *Quý vị* phải giữ gìn công tơ đừng để bị hư hại hay quấy phá. *Quý vị* không phải là chủ của công tơ hay bất cứ phần tử nào của hệ thống phân phối *năng lượng*.

Phần 8: Hợp đồng này có thể được sửa đổi không?

Nếu *quý vị* yêu cầu, *chúng tôi* sẽ cung cấp cho *quý vị* chi tiết về giá cả của *chúng tôi* dành cho *quý vị* thể theo *luật định*. Thành thạo *chúng tôi* có thể thay đổi giá cả theo như *luật định* cho phép.

Chúng tôi có thể đồng ý với *quý vị* về một sự thay đổi nào đó của hợp đồng

tiêu chuẩn này miễn là *chúng tôi* nhận được văn thư đồng ý rõ ràng và có sự suy nghĩ chín chắn của *quý vị*. Nếu *chúng tôi* thỏa thuận với *quý vị* về sự thay đổi này, *chúng tôi* sẽ xác nhận chi tiết với *quý vị* bằng văn thư.

Dù sao đi nữa thì những thể lệ và điều kiện này thỉnh thoảng vẫn có thể thay đổi sau khi *chúng tôi* đã đăng trên Báo Chính Phủ và tuân theo những đòi hỏi khác của *luật định* và, nếu cần, sau khi *chúng tôi* đã được sự đồng ý của ESC. Trong trường hợp đó, sự thay đổi sẽ có hiệu lực từ thời điểm ghi trong thể lệ được đăng. *Chúng tôi* bảo đảm là *chúng tôi* sẽ thông báo cho *quý vị* về mọi sự thay đổi.

Phần 9: Trong trường hợp nào *chúng tôi* không chịu trách nhiệm?

Quý vị hiểu rằng phẩm chất, chu kỳ và sự liên tục của nguồn cung cấp *năng lượng* tùy thuộc vào nhiều yếu tố ngoài sự kiểm soát của *chúng tôi* chẳng hạn như tai nạn, thời tiết và hành động của đệ tam nhân như những khách hàng khác, máy phát điện, chủ nhân công ty phân phối và dẫn điện, chủ nhân cơ xưởng sản xuất khí đốt và ống dẫn khí đốt, và *cơ quan giám sát*.

Quý vị hiểu rằng bởi tính chất của việc cung cấp *năng lượng*, *chúng tôi* không thể bảo đảm với *quý vị* về phẩm chất, chu kỳ và sự liên tục của nguồn cung cấp *năng lượng* cho *quý vị* và hợp đồng này sẽ không thay đổi hay loại trừ bất cứ điều khoản không trách nhiệm, giới hạn trách nhiệm hay miễn trách nhiệm nào mà *luật định* có thể đòi hỏi.

Sự thay đổi điện thế thất thường là bản chất của vấn đề cung cấp điện. Điện thế có thể xuống nhanh hay tăng nhanh mà không có cách gì ngăn ngừa hoàn toàn được. Sự thay đổi điện thế này có khi ngoài sự chịu đựng của máy móc gia dụng và dụng cụ thương nghiệp, và có thể gây hư hại cho chúng. Sự thay đổi áp suất khí đốt cũng có thể làm hư hại hay gây gián đoạn cho việc cung cấp khí đốt.

Nếu *quý vị* là một khách hàng thương gia, *quý vị* phải có những biện pháp đề phòng cần thiết để giảm thiểu nguy cơ mất mát hay thiệt hại có thể gây ra bởi phẩm chất, chu kỳ, áp suất hay sự liên tục của nguồn cung cấp *năng lượng* cho dụng cụ, cơ sở hay thương nghiệp của *quý vị*.

Nếu *quý vị* bị mất mát, thiệt hại hay nguy hại gì vì sự thay đổi điện thế thất thường, *quý vị* có thể được *cơ quan phân phối* của *quý vị* bồi thường (xin xem Tôn Chỉ Vấn Đề Phân Phối của *quý vị* để biết thêm chi tiết).

Ngoài ra, trong phạm vi được Đạo Luật Trade Practices Act và Đạo Luật Goods Act cho phép, trách nhiệm của *chúng tôi* đối với *quý vị* khi *chúng tôi* vi phạm bất cứ điều kiện hay bảo đảm nào được hàm ý trong một trong hai Đạo Luật

này sẽ được giới hạn (nếu *chúng tôi* muốn) như sau, trong trường hợp vật dụng, *chúng tôi* sẽ cung cấp lại vật dụng giống như cũ, cung cấp vật dụng tương đương hay trả tiền để *quý vị* mua lại một vật dụng tương đương. Trong trường hợp dịch vụ, *chúng tôi* sẽ cung cấp dịch vụ lại hay trả tiền để *quý vị* mua lại một dịch vụ tương đương.

Chúng tôi xác nhận không có điều gì trong hợp đồng *năng lượng* này có thể thay đổi hay loại trừ tác dụng của:

- điều 117 của Đạo Luật Electricity Industry Act 2000 hay điều 78 của Đạo Luật National Electricity Law; hay
- điều 232 hay 233 của Đạo Luật Gas Industry Act 2001 hay điều 33 của Đạo Luật Gas Safety Act 1997.

Khi nào *chúng tôi* có thể buộc *quý vị* phải chịu trách nhiệm?

Quý vị phải chịu trách nhiệm đối với *chúng tôi* về bất cứ sự vi phạm nào của *quý vị* trong hợp đồng này hay về sự bất cẩn của *quý vị* dưới hình thức một số tiền tối đa mà *chúng tôi* có quyền được bồi thường trước common law (luật bất thành văn) (kể cả equity (luật công bằng)) hay statute (luật thành văn) vì sự vi phạm hay bất cẩn của *quý vị*.

Ai chịu trách nhiệm nếu một *biến cố trọng đại* xảy ra?

Biến cố trọng đại là một biến cố xảy ra ngoài sự kiểm soát cần thiết của cả *chúng tôi* lẫn *quý vị* (chẳng hạn như tai nạn, hạn hán, tranh tụng lao động hay những nguyên nhân bất khả kháng khác) và sẽ khiến *chúng tôi* hoặc *quý vị* vi phạm hợp đồng này (chẳng hạn như *chúng tôi* không thể cung cấp *năng lượng* cho *quý vị*, hay *quý vị* không thể tiêu thụ *năng lượng* được).

Nếu *biến cố trọng đại* đã xảy ra:

(a) trong suốt thời gian *biến cố trọng đại* còn tiếp diễn, bên bị ảnh hưởng sẽ không bị xem là đã vi phạm hợp đồng này vì không thi hành trách nhiệm của mình được do *biến cố trọng đại* gây ra.

(b) bên bị ảnh hưởng phải cho bên kia biết ngay về tính chất của *biến cố trọng đại*, ước lượng biến cố sẽ kéo dài bao lâu, *biến cố trọng đại* sẽ dẫn đến việc hợp đồng bị vi phạm như thế nào. Nếu *biến cố trọng đại* có ảnh hưởng quá sâu rộng (chẳng hạn như trường hợp *chúng tôi* không thể sắp xếp việc cung cấp *năng lượng* đến nhiều khách hàng của *chúng tôi* được), *chúng tôi* xem như là đã làm tròn trách nhiệm này bằng cách báo ngay cho *quý vị* biết qua dịch vụ điện thoại 24 giờ của *chúng tôi* những tin tức cần thiết trong vòng 30 phút kể từ lúc *chúng tôi* biết về *biến cố trọng đại* hay càng sớm càng tốt trong khả năng của *chúng tôi*.

(c) bên bị ảnh hưởng cũng phải cố gắng hết sức để bài trừ, vượt qua hay giảm thiểu ảnh hưởng của *biến cố trọng đại* đó (tuy nhiên, cả *quý vị* lẫn *chúng tôi* đều không bị buộc phải giải quyết một cuộc tranh tụng lao động nếu đó chính là *biến cố trọng đại*).

Phần 10: Còn có những luật lệ nào khác nữa không

Có luật lệ nào khác ứng dụng cho hợp đồng này không?

Hợp đồng này bị chi phối bởi bất cứ *luật định* liên hệ nào, và cả *quý vị* lẫn *chúng tôi* đều đồng ý sẽ tuân theo tất cả những đòi hỏi trong *luật định* ngoại trừ những phần trong hợp đồng đã được *quý vị* và *chúng tôi* điều chỉnh và được *luật định* cho phép. *Quý vị* phải hợp tác với *chúng tôi* và *cơ quan phân phối* trong việc thực thi quyền hành, quyền lợi hay trách nhiệm thể theo hợp đồng này hay theo *luật định*. Nói rõ hơn thì *Retail Code* nêu rõ trách nhiệm của *chúng tôi* đối với *quý vị*, và trách nhiệm của *quý vị* đối với *chúng tôi*. Hợp đồng này bị chi phối bởi những đòi hỏi tối thiểu được ấn định trong *Retail Code* và sẽ được điều chỉnh tự động. Nội dung của hợp đồng phải được hiểu là đã được sửa đổi để phản ánh bất cứ sự thay đổi nào trong *Retail Code* những lúc có thay đổi.

Nếu *quý vị* có nhu cầu y tế đặc biệt thì sao?

Nếu *quý vị*, hay một người nào đó sống chung với *quý vị* phải lệ thuộc vào máy trợ sinh, hay địa chỉ của *quý vị* được đăng ký là một nơi *cung cấp năng lượng* được miễn vì lý do sức khỏe, và *quý vị* cung cấp cho *chúng tôi* đầy đủ giấy tờ chứng minh, *chúng tôi* sẽ dàn xếp đặc biệt để bảo đảm việc cung cấp *năng lượng* cho *quý vị* không bị cắt và *quý vị* sẽ được thông báo trước mỗi khi có sự gián đoạn đã được dự định trước như *luật định* đã đòi hỏi.

***Chúng tôi* có giữ chi tiết của *quý vị* một cách kín đáo không?**

Chúng tôi tuân theo tiêu chuẩn thâm thập, tiết lộ và truy cập chi tiết cá nhân của Đạo Luật Privacy Act. *Chúng tôi* thâm thập chi tiết cá nhân của *quý vị* khi cần cho những hoạt động thương mại của *chúng tôi*. Việc thâm thập này lúc nào cũng bằng những phương cách hợp pháp và mục đích của việc thâm thập lúc nào cũng minh bạch và rõ ràng.

Quý vị có quyền buộc người khác phải giữ kín những chi tiết cá nhân của *quý vị*. Trừ khi nào *luật định* cho phép, *chúng tôi* không được phổ biến chi tiết về *quý vị* trừ trường hợp *quý vị* đã đồng ý cho *chúng tôi* làm như vậy. *Chúng tôi* sẽ dùng chi tiết cá nhân của *quý vị* để bán, giao và tiếp thị *năng lượng* cho *quý vị* hay trong những trường hợp *luật định* đòi hỏi hoặc cho phép.

Trong những trường hợp mà *chúng tôi* được *luật định* cho phép, có thể *chúng tôi* sẽ cho *quý vị* biết dữ kiện về những sản phẩm và dịch vụ khác mà khách hàng của *chúng tôi* thường nhận. Nếu không muốn nhận những dữ kiện này, xin *quý vị* cho *chúng tôi* biết.

Nếu quý vị tin rằng chi tiết mà chúng tôi đang có về quý vị là không đúng, quý vị có thể yêu cầu sửa lại cho đúng. Nếu chúng tôi có một quyết định nào về quý vị, hay ảnh hưởng đến quý vị, quý vị có thể yêu cầu được xem chi tiết về quý vị mà chúng tôi đã dựa vào để quyết định, và quý vị có thể yêu cầu chúng tôi cho quý vị biết lý do của quyết định đó bằng văn thư.

Muốn biết thêm chi tiết về những vấn đề liên quan đến sự riêng tư, xin viết thư về:

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

hay vào trang mạng của chúng tôi tại www.truenergy.com.au

Còn nếu quý vị dụng tới công tơ thì sao?

Quý vị không được lấy năng lượng một cách bất hợp pháp, không được dụng tới hay dẫn năng lượng không qua công tơ hay dụng cụ liên hệ. Nếu quý vị làm những điều này, chúng tôi sẽ ước tính lượng tiêu thụ và quý vị phải trả tiền cho lượng tiêu thụ đó. Nếu quý vị làm hư dụng cụ của chúng tôi hay của đệ tam nhân, quý vị phải sửa hay đền tiền mua lại.

Hợp đồng này có thể chuyển cho người khác như thế nào?

Chúng tôi có thể chuyển hợp đồng này cho một công ty khác nếu chúng tôi bán hết hay gần hết thương nghiệp bán lẻ của chúng tôi. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về điều này. Nếu không, chúng tôi chỉ được quyền chuyển hợp đồng của quý vị với sự đồng ý của quý vị. Nếu quý vị muốn chuyển hợp đồng này cho người khác, quý vị cũng cần sự đồng ý của chúng tôi.

Phần 11: Hợp đồng khách hàng

Deemed Customer là ai?

Nếu quý vị là khách hàng điện lực của chúng tôi trước ngày 1/1/2001 hay là khách hàng khí đốt của chúng tôi trước ngày 1/9/2001, chính phủ qui định rằng giữa quý vị và chúng tôi mặc nhiên có một hợp đồng với chi tiết như đã được trình bày trong tài liệu này. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị nếu chúng tôi thay đổi thể lệ và điều kiện của hợp đồng mặc nhiên.

Chính phủ đã chấp thuận giá mặc nhiên mà quý vị đang trả cho năng lượng, và chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị những khi giá cả thay đổi.

Quý vị có thể ký một hợp đồng theo thị trường với chúng tôi hay một công ty khác với những thể lệ và điều kiện khác hoặc tiếp tục với hợp đồng và giá mặc nhiên. Hợp đồng mặc nhiên của quý vị sẽ chấm dứt nếu quý vị dọn đến vùng

của một cơ quan phân phối khác, nếu quý vị ký một hợp đồng khác, hay nếu chính phủ đã quyết định như vậy.

Standing Offer Customer là ai?

Đối với khách hàng mới dọn vào khu vực địa phương của chúng tôi nhưng không muốn ký hợp đồng thị trường, ESC đã chấp thuận những thể lệ và điều kiện dành cho khách hàng tạm thời như đã được trình bày trong tài liệu này.

Nếu quý vị chấp nhận một hợp đồng tạm thời, chúng tôi phải bảo đảm là trước tiên chúng tôi nhận được văn thư đồng ý rõ ràng và có sự suy nghĩ chín chắn của quý vị. Hợp đồng này sẽ chấm dứt khi quý vị dọn nhà hay ký một hợp đồng dựa theo thị trường. Chính phủ đã chấp thuận giá tạm thời mà quý vị đang trả cho điện lực, và chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị những khi giá cả thay đổi.

Market Contract Customer là ai?

Quý vị có quyền được ký một hợp đồng năng lượng theo thị trường với một công ty bán lẻ năng lượng mà một số thể lệ và điều kiện trong đó khác với thể lệ và điều kiện trong tài liệu này. Hợp đồng sẽ bắt đầu sau khi chúng tôi nhận được văn thư đồng ý rõ ràng và có sự suy nghĩ chín chắn của quý vị và sẽ chấm dứt tùy theo điều kiện ấn định trong phần thể lệ và điều kiện. Hợp đồng theo thị trường không cần phải công bố và không cần phải có sự chấp thuận của chính phủ.

Chúng ta thông báo cho nhau như thế nào?

Chúng tôi chỉ có thể thông báo cho quý vị bằng văn thư mà thôi. Thông báo có thể được trao tận tay, bằng fax, thư từ hay điện thư đến địa chỉ cuối cùng mà quý vị và chúng tôi dùng để liên lạc với nhau. Ngoài ra, chúng tôi cũng có thể thông báo bằng cách đăng thông báo trên một tờ báo thường lưu hành tại Victoria.

Phần 12: Định nghĩa những từ ngữ dùng trong hợp đồng này

“phí tổn bán lẻ phụ trội” có nghĩa là phí tổn liên quan đến việc chúng tôi cung cấp và bán năng lượng cho quý vị mà không phải là giá cả áp dụng cho trường hợp của quý vị. Để tránh sự hiểu lầm, bất cứ lệ phí nào liên quan đến mạng lưới hay lệ phí liên quan đến việc cung cấp nhưng không là việc bán năng lượng cho nơi cung cấp năng lượng của quý vị, chẳng hạn như bất cứ lệ phí nào do cơ quan phân phối áp đặt hay bất cứ lệ phí nào được ESC chấp thuận, đều không là phí tổn bán lẻ phụ trội. Bất cứ số tiền nào mà quý vị phải trả cho chúng tôi vì quý vị đã vi phạm hợp đồng năng lượng của quý vị cũng không phải là phí tổn bán lẻ phụ trội.

“số công tơ” là:

- về điện, đây là số National Meter Identifier (NMI) để xác định máy đo của quý vị; và

- về khí đốt, đây là số Meter Installation Reference Number (MIRN) cho công tơ của quý vị.

“khách hàng thương gia” có cùng nghĩa như trong *Retail Code*.

“khách hàng mặc nhiên” là khách hàng được *luật định* xem như đã có một hợp đồng *năng lượng* với chúng tôi thể theo những thể lệ và điều kiện này (mà không phải là *khách hàng bất đắc dĩ*). Hợp đồng mặc nhiên cũng có nghĩa tương đương.

“khách hàng bất đắc dĩ” là khách hàng dọn đến ở tại một nơi không có hợp đồng nhưng được *luật định* xem như đã có một hợp đồng với chúng tôi.

“khách hàng tư gia” có cùng nghĩa như trong *Retail Code*.

“cơ quan phân phối” là cơ quan làm chủ hoặc điều hành hệ thống phân phối và qua mạng lưới của hệ thống này, *năng lượng* được cung cấp cho *nơi cung cấp năng lượng* của quý vị.

“hợp đồng cung cấp hai loại năng lượng” là hợp đồng giữa quý vị và chúng tôi cho phép chúng tôi được sắp đặt chu kỳ tính tiền điện và khí đốt của quý vị cho hợp với nhau.

“*tình trạng khẩn cấp*” là một *tình trạng khẩn trương* hay một biến cố nào đó trong thị trường hoặc một lệnh đòi hỏi phải gián đoạn, giới hạn hay cắt hẳn *năng lượng* vì một biến cố đã xảy ra hoặc sắp xảy ra có thể làm nguy hại hay có nguy cơ làm nguy hại dưới bất cứ hình thức nào đến sự an toàn hay sức khỏe của bất cứ người nào hoặc phá hủy, gây thiệt hại hay có nguy cơ phá hủy, gây thiệt hại đến bất cứ tài sản nào hay bất cứ điều gì mà chúng tôi, *cơ quan phân phối* hay *cơ quan giám sát* hay bất cứ cơ quan nào theo *luật định* trong quyền phủ quyết của mình cho là *tình trạng khẩn cấp*.

“*hợp đồng nối điện*” là hợp đồng điện theo đó hay qua đó *nơi cung cấp năng lượng* của khách hàng phải được nối điện và muốn nối như vậy, thợ chỉ cần gắn cầu chì hay điều khiển bộ phận tắt mở là điện thế sẽ có sau điểm cung cấp.

“*năng lượng*” nghĩa là khí đốt, điện hay cả hai tùy theo chúng tôi cung cấp cho quý vị loại nào.

“ESC” có nghĩa là Essential Services Commission (Ủy Hội Dịch Vụ Thiết Yếu).

“*biến cố trọng đại*” là bất cứ biến cố nào xảy ra ngoài sự kiểm soát cần thiết của một bên kể cả những cuộc tranh tụng lao động.

“*tiền phạt trả trễ*” là số tiền quý vị phải trả cho chúng tôi nếu quý vị không làm tròn trách nhiệm của quý vị trả số tiền trên hóa đơn nguyên thủy của chúng tôi trước hoặc trong ngày hạn chót.

“*luật định*” là bất cứ đạo luật, luật lệ, *luật định*, lệnh, nguyên tắc chỉ đạo, giấy phép hay qui tắc kể cả *Retail Code* và *luật định* tương tự thỉnh thoảng được sửa đổi hoặc thay thế nhằm giám sát hoạt động của thành phần cũng như chính kỹ nghệ *năng lượng* tại Victoria.

“*cơ quan giám sát*” là bất cứ cơ quan nào, kể cả và không chỉ ESC mà thôi, mà thể theo *luật định*, chúng tôi hay những bên khác phải tuân theo chỉ thị hay lời yêu cầu của cơ quan đó.

“khách hàng liên hệ” có cùng nghĩa như trong *Retail Code*.

“*Retail Code*” có nghĩa là *Retail Code về Năng Lượng* do ESC ban hành và thỉnh thoảng được tu chỉnh.

“khách hàng tạm thời” là người chấp nhận một chương trình tạm thời nào đó của chúng tôi theo *luật định*.

“*ngày bắt đầu*” là ngày mà những thể lệ và điều kiện này thay thế thể lệ và điều kiện hiện hành trong vấn đề bán và cung cấp *năng lượng*, hay đối với khách hàng mới, là ngày mà hợp đồng này bắt đầu như sau:

(a) đối với *khách hàng mặc nhiên* và *khách hàng tạm thời* hiện tại thì những thể lệ và điều kiện này đã có hiệu lực kể từ ngày 1/4/2006;

(b) đối với khách hàng *năng lượng* mới, là ngày mà trong những biến cố sau, biến cố nào xảy ra trước nhất:

(i) ngày chúng tôi nhận đơn của quý vị và ghi tên quý vị là khách hàng trong hồ sơ của chúng tôi;

(ii) bất cứ *ngày bắt đầu* nào mà chúng tôi đồng ý với quý vị; hay

(iii) ngày mà *số công tơ* của quý vị được chuyển cho chúng tôi, và

(c) đối với “*khách hàng bất đắc dĩ*” là ngày mà quý vị được *luật định* xem như là đã ký hợp đồng này với chúng tôi.

“*nơi cung cấp năng lượng*” là nơi mà quý vị đã đồng ý hoặc *luật định* mặc nhiên là quý vị mua và nhận *năng lượng* từ chúng tôi.

“TRUenergy”, “*chúng tôi*”, hay “*của chúng tôi*” đều có nghĩa là TRUenergy Pty Ltd, ABN 99 086 014 968.

“*Quý vị*” (hay “*của quý vị*”) đều là người chấp nhận (hay được xem là chấp nhận) hợp đồng này, kể cả những bên trước của hợp đồng này, và *quý vị* là *khách hàng liên hệ* hoặc là *khách hàng tư gia* hay cả hai hoặc *quý vị* là khách hàng tiểu thương thể theo *luật định*.

Trong hợp đồng này, ngoại trừ trường hợp ý văn đòi hỏi khác:

- (a) tựa đề soạn ra chỉ vì tiện lợi mà thôi chứ không ảnh hưởng đến ý nghĩa của bất cứ phần nào trong hợp đồng này;
- (b) chữ viết theo số ít cũng mang nghĩa số nhiều và ngược lại;
- (c) những câu nói về một con người bằng xương bằng thịt cũng hàm ý bất cứ công ty, tổ hợp, quỹ quản ủy, cuộc làm ăn chung, hội đoàn, cơ quan hay những thực thể khác có tính chất công ty và cơ quan chính phủ và ngược lại và cũng hàm ý những người chịu trách nhiệm điều hành tài sản như executor và administrator, người thừa kế, người đại diện (kể cả và không chỉ người được ủy quyền mà thôi) và người thừa hành của con người bằng xương bằng thịt đó;
- (d) những cách viết văn hay hình thức văn phạm khác nhau của một chữ hay một câu được định nghĩa trong hợp đồng này đều có ý nghĩa tương ứng;
- (e) thể theo bất cứ thể lệ hay điều kiện nào trong hợp đồng này, nếu một biến cố phải xảy ra vào đúng hay trễ nhất là một ngày ấn định nào đó mà ngày này không phải là một ngày làm việc thì biến cố đó có thể xảy ra vào đúng hay trễ nhất là vào ngày làm việc kế tiếp.
- (f) *Chúng tôi* không ở vị thế có thể nối, cắt hay nối lại hệ thống tại *nơi cung cấp năng lượng của quý vị* với hệ thống phân phối của *cơ quan phân phối*. Những câu trong bất cứ thể lệ hay điều kiện nào trong hợp đồng này nhắc đến việc *chúng tôi* nối, cắt hay nối lại cho *quý vị* cần được hiểu theo tinh thần của *Retail Code*;
- (g) Những câu ứng dụng cho bất cứ bên, cơ quan nào, hợp đồng, văn kiện, đạo luật, *luật định*, qui tắc hay bất cứ điều gì tương tự cũng ứng dụng cho người kế nhiệm của người, cơ quan hay điều đó;
- (h) nếu khách hàng là nhiều hơn một người thì mỗi người như vậy đều bị ràng buộc bởi những trách nhiệm nêu trong hợp đồng này; và
- (i) nếu hợp đồng này đòi hỏi hay cho phép *chúng tôi* được thực hiện một hành động nào đó hay sử dụng những dữ kiện bảo mật thì *chúng tôi* có thể thực hiện hành động này hay sử dụng những dữ kiện bảo mật này qua một đại lý, người thầu khoán hay một công ty liên hệ.

Liên lạc với ai khi cần được giúp đỡ thêm

TRUenergy

Dịch vụ khách hàng và thắc mắc về hóa đơn: 133 466
Cung cấp và bảo trì (24 giờ): 131 799
Dịch Vụ Thông Ngôn qua Điện Thoại: 131 450
TTY (cho khách hàng khuyết thính): 1300 368 536
Tìm công ty cung cấp mạng lưới của *quý vị*: 133 466

Energy and Water Ombudsman of Victoria

GPO Box 469D, Melbourne, VIC 3001
Số miễn phí (không áp dụng cho điện thoại lưu động): 1800 500 509
Dịch Vụ Thông Ngôn qua Điện Thoại: 131 450
TTY (cho khách hàng khuyết thính): 1800 500 529

Essential Services Commission

Level 2, 35 Spring Street, Melbourne, VIC 3000
Thắc mắc: 03 9651 0222
www.esc.vic.gov.au

Sustainable Energy Authority of Victoria

Ground Floor, 215 Spring Street, Melbourne, VIC 3000
Số miễn phí (không áp dụng cho điện thoại lưu động): 1300 363 744

Department of Human Services

555 Collins Street, Melbourne, VIC 3000
Thắc mắc về Phụ Cấp Điện Nước: 03 9616 7839
Thắc mắc về việc giảm giá: 1800 658 521

Sản phẩm và dịch vụ của TRUenergy

Chương Trình Năng Lượng cho Nhà của Quý Vị

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

Chương Trình Năng Lượng cho Thương Nghiệp của Quý Vị

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

Những cách tính tiền

TRUenergy Dual Fuel (hóa đơn duy nhất)
TRUenergy Direct Debit

Sản Phẩm Năng Lượng Xanh

Cho Nhà

- TRUenergy Planet
- TRUenergy Planet Plus
- TRUenergy Wind Power

Cho Thương Nghiệp

- TRUenergy Eco-Friendly
- TRUenergy Wind Power

Dịch Vụ Tận Nhà của 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
Thắc mắc: 133 466
www.truenergy.com.au

