



**Bản Điều lệ Khách hàng của
TRUenergy.
Victoria.**

Trách nhiệm của hai bên

Xin giới thiệu với *quý vị* Bản Điều lệ Khách hàng của TRUenergy. Trong tài liệu này, *chúng tôi* trình bày một cách rõ ràng về trách nhiệm của *chúng tôi* đối với *quý vị*, các khách hàng của *chúng tôi*. Tài liệu này bao gồm tất cả mọi thứ, từ việc *quý vị* sẽ nhận hóa đơn như thế nào, đến việc làm thế nào *quý vị* có thể nhận hướng dẫn về cách tiết kiệm *năng lượng*. Tài liệu này cũng phác họa các trách nhiệm của *quý vị* đối với *chúng tôi*, từ việc giúp *chúng tôi* dễ dàng đọc được công tơ *năng lượng* của *quý vị*, đến việc thông báo cho *chúng tôi* biết nếu *quý vị* thay đổi địa chỉ.

Tóm lại, nếu *quý vị* là Khách hàng Hợp đồng Thị trường, khi *quý vị* đọc tài liệu này cùng với Hợp đồng TRUenergy liên quan của *quý vị*, các điều khoản này chính là các điều khoản và điều kiện theo đó *chúng tôi* đồng ý cung cấp *năng lượng* cho *quý vị* ("hợp đồng").

Nếu *quý vị* có bất kỳ câu hỏi nào về các thông tin trong Bản Điều lệ Khách hàng này, hoặc nếu *chúng tôi* có thể trợ giúp *quý vị* theo bất kỳ cách nào khác về nhu cầu *năng lượng* của *quý vị*, xin *quý vị* đừng ngần ngại liên lạc với *chúng tôi*.

Bản Điều lệ Khách hàng của TRUenergy có những nội dung gì?

Hợp đồng này	trang 3
<i>Quý vị</i> phải thanh toán những gì và khi nào?	trang 3
Cắt điện/khí ga và nối lại điện/khí ga	trang 7
Làm thế nào để chấm dứt hợp đồng này	trang 9
Các trách nhiệm khác	trang 10
Nên làm gì nếu <i>quý vị</i> không hài lòng	trang 12
Giữ gìn công tơ của <i>quý vị</i>	trang 12
Có thể thay đổi hợp đồng này không?	trang 13
Trong trường hợp nào <i>chúng tôi</i> không chịu trách nhiệm?	trang 13
Các quy định khác	trang 15
Hợp đồng với khách hàng	trang 17
Định nghĩa các thuật ngữ trong hợp đồng này	trang 18
Liên lạc với ai khi cần trợ giúp thêm	trang 21

TRUenergy là ai?

Chúng tôi cung cấp điện và khí ga tự nhiên cho cư dân và doanh nghiệp ở các tiểu bang và lãnh địa như Victoria, Nam Úc, New South Wales, Lãnh Địa Thủ Đô Úc và Queensland.

Phần 1: Hợp đồng này

Hợp đồng của quý vị bắt đầu lúc nào?

Hợp đồng này sẽ bắt đầu vào ngày bắt đầu và đối với các khách hàng hiện tại, hợp đồng này sẽ thay thế các điều khoản và điều kiện hiện tại về việc cung cấp năng lượng cho quý vị.

Có phải đây là toàn bộ bản hợp đồng với chúng tôi về việc bán năng lượng hay không?

Trừ khi có thỏa thuận khác với quý vị, đây là toàn bộ bản hợp đồng giữa quý vị và chúng tôi. Quý vị và chúng tôi có quyền hoặc bổn phận trên cơ sở là các điều khoản của Luật Bán lẻ sẽ là cơ sở của các điều khoản và điều kiện của hợp đồng này, khi chúng tôi nhắc đến Luật Bán lẻ. Ở những chỗ chúng tôi không đề cập cụ thể về một đề tài trong Luật Bán lẻ, thì các quyền và bổn phận trong Luật Bán lẻ cũng được kết hợp vào hợp đồng này.

Hợp đồng này không được trái với Luật Bán lẻ, nếu có điểm khác biệt thì điều khoản và điều kiện liên quan sẽ không có hiệu lực, và điều khoản hoặc điều kiện của Luật Bán lẻ sẽ được coi là một phần của hợp đồng này thay cho điều khoản bị mất hiệu lực. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một bản sao của Luật Bán lẻ khi quý vị yêu cầu.

Phần 2: Quý vị phải thanh toán những gì và khi nào?

Chúng tôi sẽ bán năng lượng và các dịch vụ liên quan khác và gửi hóa đơn tới quý vị, chúng tôi sẽ cung cấp năng lượng đến địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị, quý vị sẽ trả tiền cho năng lượng và các dịch vụ liên quan mà quý vị được cung cấp theo các mức giá phù hợp áp dụng với quý vị. Quý vị phải thanh toán toàn bộ số tiền chưa thanh toán, bao gồm thuế hàng hóa và dịch vụ (GST) trong vòng 12 ngày làm việc kể từ ngày ghi trên hóa đơn.

Quý vị cũng phải thanh toán cho chúng tôi bất kỳ khoản phí bán lẻ bổ sung nào, bất kỳ khoản thanh toán được phép hoặc bắt buộc nào theo hợp đồng này, hoặc bất kỳ hàng hóa hoặc dịch vụ nào mà quý vị nhận từ chúng tôi, và bất kỳ khoản phí nào khác của nhà phân phối khi cung cấp năng lượng cho quý vị. Chúng tôi sẽ cung cấp thông tin trên hóa đơn theo quy định của Luật Bán lẻ (nếu phù hợp với hợp đồng của quý vị và chúng tôi) bao gồm thông tin chi tiết từng khoản phí, số tiền phải thanh toán, hạn thanh toán, liệu hóa đơn được căn cứ theo con số đọc trên công tơ hay dựa trên ước tính, số điện thoại liên lạc khi có các thắc mắc về việc tính tiền, thanh toán hóa đơn, sự cố, hoặc trong trường hợp khẩn cấp. Chúng tôi cũng sẽ in một đồ thị biểu diễn lượng tiêu thụ năng lượng trên hóa đơn nếu pháp luật quy định.

Mức giá nào áp dụng với quý vị?

Chúng tôi sẽ tính tiền *quý vị* theo giá công bố được áp dụng với lượng *năng lượng quý vị* tiêu thụ và do *chúng tôi* ấn định, hoặc theo mức giá thỏa thuận riêng giữa *quý vị* và *chúng tôi*. Mức giá áp dụng cho *quý vị* phụ thuộc vào mục đích sử dụng của *quý vị*, tính chất của các mạch điện đặc biệt (chẳng hạn các thiết bị dùng trong giò thấp điểm) và biểu giá mạng lưới áp dụng cho *quý vị*. *Quý vị* không thể dùng *năng lượng* đó cho một mục đích khác. *Chúng tôi* có thể sẽ yêu cầu *quý vị* chuyển sang mức giá khác cho phù hợp với mục đích sử dụng *năng lượng* của *quý vị*, hoặc *chúng tôi* sẽ tự động chuyển đổi mức giá áp dụng và truy thu nếu *quý vị* không thông báo cho *chúng tôi* biết về việc thay đổi mục đích sử dụng của *quý vị*. Trong trường hợp pháp luật cho phép, thỉnh thoảng giá cả có thể thay đổi. Nếu biểu giá áp dụng cho *quý vị* là biểu giá chào hàng hiện hành (standing offer) (như công bố trên trang mạng của *chúng tôi*), theo quy định của pháp luật, *chúng tôi* chỉ có thể thay đổi biểu giá này sau khi đã có hiệu lực sáu tháng. Nếu *chúng tôi* thay đổi giá *năng lượng*, *chúng tôi* sẽ thông báo cho *quý vị* về các thay đổi đó và hóa đơn của *quý vị* sẽ thể hiện các khoản phí tương ứng cho khoảng thời gian trước và sau khi thay đổi giá.

Bao lâu *quý vị* sẽ nhận hóa đơn một lần?

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

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

Quý vị có quyền thỏa thuận với *chúng tôi* để rút ngắn chu kỳ gửi hóa đơn thường lệ. Việc này chỉ có thể xảy ra với sự đồng ý của *quý vị* và *quý vị* có thể sẽ phải trả thêm một khoản *phí bán lẻ phụ trội*.

Nếu liên tiếp không thanh toán hóa đơn đúng hạn, *quý vị* có thể sẽ phải thanh toán hóa đơn theo chu kỳ ngắn hơn. *Chúng tôi* sẽ chỉ làm điều này theo quy định của pháp luật.

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

Quý vị có thể thanh toán hóa đơn *năng lượng* của mình theo cách nào?

Quý vị có thể thanh toán theo nhiều cách như trả tại Bưu điện Úc, gửi séc, hoặc sắp xếp để trừ thẳng từ tài khoản ngân hàng (direct debit) của *quý vị*. Trước khi có thể sử dụng hình thức trừ thẳng từ tài khoản ngân hàng, *quý vị* phải điền vào yêu cầu trừ thẳng từ tài khoản ngân hàng, kể cả các thông tin như số tiền, ngày *quý vị* muốn trừ tiền và bao lâu thì trừ một lần, cũng như cách *quý vị* có thể hủy bỏ hình thức thanh toán này. *Chúng tôi* có thể sẽ giới thiệu các cách trả tiền khác. Xin xem hóa đơn của *quý vị* để biết thêm chi tiết.

Khi *quý vị* yêu cầu, *chúng tôi* cũng sẽ chấp nhận tiền thanh toán trước.

Trong trường hợp *chúng tôi* cung cấp cho *quý vị* cả điện lẫn khí ga, *chúng tôi* sẽ trừ tiền bán điện và khí ga cho *quý vị* trên số tiền *quý vị* thanh toán theo đúng yêu cầu của *quý vị*. Nếu *quý vị* là *khách hàng gia đình* và không có yêu cầu cụ thể, *chúng tôi* sẽ chia khoản thanh toán ra theo tỉ lệ tương ứng với các khoản nợ đó. *Chúng tôi* sẽ chỉ áp dụng *phí phạt thanh toán chậm* theo đúng quy định của pháp luật. Nếu pháp luật quy định, *chúng tôi* sẽ miễn cho *quý vị* bất kỳ khoản *phí phạt thanh toán chậm* nào. Bất kỳ khoản *phí phạt thanh toán chậm* nào mà *chúng tôi* áp dụng đều công bằng và hợp lý với các chi phí mà *chúng tôi* phải bỏ ra.

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

Khi *quý vị* yêu cầu, *chúng tôi* sẽ kiểm tra lại hóa đơn. Khi hóa đơn đang được kiểm tra, *quý vị* vẫn phải thanh toán phần tiền trên hóa đơn mà cả hai bên đều đồng ý hoặc khoản tiền tương đương với trung bình cộng các hóa đơn của *quý vị* trong 12 tháng qua (tùy vào số nào nhỏ hơn). *Quý vị* cũng phải thanh toán bất cứ hóa đơn nào trong tương lai mà *quý vị* nhận được trong thời gian hóa đơn hiện tại đang được kiểm tra (ngoại trừ những phần trên các hóa đơn mà *quý vị* cũng yêu cầu *chúng tôi* kiểm tra). Nếu hóa đơn không đúng, *chúng tôi* sẽ sửa lại hóa đơn của *quý vị*. Nếu hóa đơn đúng, *quý vị* phải thanh toán hóa đơn đó hoặc yêu cầu *chúng tôi* thực hiện kiểm tra công tơ của *quý vị* theo quy định của pháp luật. Xin xem Phần 7 của Bản Điều lệ Khách Hàng này. Nếu *chúng tôi* tính thiếu tiền cho *quý vị*, *chúng tôi* sẽ cộng số tiền tính thiếu và giải thích trong hóa đơn điều chỉnh. *Chúng tôi* sẽ chỉ đòi *quý vị* số tiền tính thiếu theo đúng với quy định của pháp luật. Tuy nhiên, nếu việc tính thiếu xảy ra do *quý vị* gian lận, *chúng tôi* có quyền đòi *quý vị* toàn bộ số tiền đó.

Nếu *quý vị* bị tính thừa trên hóa đơn, *chúng tôi* sẽ hoàn lại cho *quý vị* theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận với *quý vị*.

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

Chúng tôi sẽ tính hóa đơn của *quý vị* bằng cách đọc công tơ của *quý vị* hoặc ước tính theo quy định của pháp luật, trừ khi *quý vị* đồng ý cho *chúng tôi* làm theo cách khác. Tuy nhiên, *chúng tôi* sẽ cố gắng hết sức để đọc công tơ của *quý vị* cứ 12 tháng một lần. Nếu *chúng tôi* không thể đọc công tơ của *quý vị* vì một hành động hay sự sơ suất của *quý vị*, và *quý vị* yêu cầu *chúng tôi* thay thế hóa đơn ước tính bằng hóa đơn dựa trên số liệu thực tế trên công tơ của *quý vị*, *chúng tôi* sẽ cố gắng thực hiện yêu cầu của *quý vị* nhưng *quý vị* có thể phải thanh toán khoản *phí bản lệ phụ trội* cho những chi phí mà *chúng tôi* phải gánh chịu khi thực hiện yêu cầu của *quý vị*.

Nếu *chúng tôi* ước tính hóa đơn của *quý vị* rồi sau đó *chúng tôi* có được số liệu đáng tin cậy từ công tơ, *chúng tôi* sẽ điều chỉnh hóa đơn của *quý vị* theo quy định của pháp luật.

Có cần phải nộp tiền đặt cọc¹ không?

Đối với *khách hàng gia đình*, *chúng tôi* có thể yêu cầu một khoản tiền đặt cọc, như được pháp luật cho phép nếu *quý vị*:

- vẫn còn nợ tiền tại địa chỉ trước;

¹ Luật Bán lẻ gọi tiền đặt cọc là "khoản tiền trả trước có thể hoàn lại."

- từng sử dụng *năng lượng* bất hợp pháp trong vòng hai năm qua;
- không chịu cung cấp các giấy tờ chứng minh lý lịch hợp lệ cho *chúng tôi* theo quy định của pháp luật; hay
- có xếp hạng tín dụng không tốt và không chấp nhận một chương trình trả góp khi được đề nghị.

Đối với *khách hàng doanh nghiệp*, *chúng tôi* có thể yêu cầu một khoản tiền đặt cọc, như được pháp luật cho phép nếu *quý vị*:

- không có thành tích thanh toán hóa đơn *năng lượng* tốt; hay
- có xếp hạng tín dụng không tốt.

Số tiền đặt cọc sẽ được tính toán theo quy định của pháp luật. Nếu không đóng tiền cọc theo yêu cầu, *quý vị* có thể bị cắt *năng lượng*.

Khi nào *chúng tôi* hoàn lại tiền đặt cọc cho *quý vị*?

Chúng tôi sẽ dùng tiền đặt cọc của *quý vị* và tiền lãi tích lũy để thanh toán các hóa đơn mà *quý vị* còn nợ nếu *quý vị* bị cắt *năng lượng* và không có quyền được nối lại, hoặc khi *quý vị* dọn nhà khỏi địa chỉ cung cấp *năng lượng*, yêu cầu cắt *năng lượng* hoặc chuyển qua công ty bán lẻ *năng lượng* khác. Trong trường hợp *chúng tôi* sử dụng tiền đặt cọc của *quý vị* theo quy định của pháp luật, *chúng tôi* sẽ gửi cho *quý vị* một bảng kê việc sử dụng này.

Trong trường hợp thích đáng, *chúng tôi* sẽ hoàn lại tiền đặt cọc và tiền lãi tích lũy cho *quý vị* theo quy định của pháp luật.

***Chúng tôi* quản lý tín dụng và thu hồi nợ như thế nào?**

Chúng tôi có thể tiến hành kiểm tra thông tin tín dụng của *quý vị* và sử dụng thông tin này để xếp hạng tín dụng cho *quý vị*. Các quy trình quản lý tín dụng và thu hồi nợ của *chúng tôi* đều tuân thủ quy định của pháp luật. Theo quy định của pháp luật, *chúng tôi* có thể gửi thông báo cho cơ quan báo cáo tín dụng về khoản tiền điện/khí ga quá hạn chưa trả.

Có thể *chúng tôi* sẽ không kiện *quý vị* ra tòa để đòi nợ trong lúc *quý vị* đang trả tiền theo thỏa thuận giữa hai bên. Trong trường hợp khoản thanh toán bị từ chối, *chúng tôi* có thể lấy lại khoản thanh toán bị từ chối hoặc trả lại, cộng thêm một khoản phí bổ sung từ *quý vị*.

Phần 3: Cắt điện/khí ga và nối lại điện/khí ga

Tại sao chúng tôi lại cắt điện/khí ga của quý vị?

Chúng tôi hay nhà phân phối của quý vị có thể cắt năng lượng của quý vị vì những lý do được tóm tắt dưới đây nhưng trước hết chúng tôi phải tuân thủ các quy tắc theo quy định của pháp luật. Chúng tôi sẽ không cắt điện/khí ga vì quý vị không thanh toán hóa đơn mà không báo trước cho quý vị ít nhất bảy ngày làm việc (kể từ ngày thông báo được gửi đi) về ý định chuẩn bị cắt điện/khí ga. Quý vị cũng có thể yêu cầu cắt điện/khí ga tại địa chỉ đang được cung cấp năng lượng của mình và thanh toán hóa đơn của quý vị.

Tóm lại, việc cung cấp năng lượng cho quý vị có thể bị cắt hay gián đoạn theo quy định của pháp luật vì những lý do sau đây:

- không trả tiền;
- nếu quý vị không tạo điều kiện cho chúng tôi đọc được công tơ theo quy định của pháp luật;
- từ chối cung cấp giấy tờ chứng minh lý lịch hợp lệ cho chúng tôi theo quy định của pháp luật;
- vì lý do sức khỏe và an toàn;
- để bảo trì;
- trong trường hợp khẩn cấp;
- theo chỉ thị hoặc yêu cầu của cơ quan pháp luật;
- nếu quý vị sử dụng năng lượng không phù hợp với quy định của pháp luật;
- nếu quý vị phải đóng tiền cọc nhưng không đóng; hay
- nếu hợp đồng này đã chấm dứt và chúng tôi được phép cắt điện/khí ga theo quy định của pháp luật.

Nếu quý vị không thể thanh toán hóa đơn do thu nhập không đủ, chúng tôi sẽ không cắt năng lượng của quý vị:

- cho đến khi chúng tôi tìm cách liên lạc được với quý vị và thực hiện những việc mà quy định của pháp luật 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 gặp khó khăn trong việc thanh toán?

Nếu *quý vị* gặp khó khăn trong việc thanh toán hóa đơn đúng hạn, *quý vị* phải liên lạc ngay với *chúng tôi*.

Nếu *quý vị* là *khách hàng gia đình*, *chúng tôi* sẽ không cắt *năng lượng* vì *quý vị* không thanh toán hóa đơn, trước khi *chúng tôi*:

- đề nghị với *quý vị* một chương trình trả góp hay cách thức thanh toán nếu pháp luật đòi hỏi;
- thực hiện kiểm tra tại hiện trường, nếu *quý vị* đồng ý, về hiệu quả sử dụng *năng lượng*; cung cấp cho *quý vị* thông tin về các chương trình giảm giá do chính phủ tài trợ bao gồm Chương trình Trợ cấp Sử dụng Tiện ích Sinh hoạt (Utility Relief Grant Scheme); hay
- đáp ứng tất cả các yêu cầu khác theo *quy định của pháp luật*.

Có những trường hợp nào *chúng tôi* không thể cắt điện/khí ga của *quý vị*?

Chúng tôi sẽ không cắt điện/khí ga của *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 hợp lệ;
- nếu đơn khiếu nại của *quý vị* gửi Giám sát viên *Năng lượng* và Nước Băng Victoria, liên quan trực tiếp đến lý do cắt điện/khí ga, vẫn chưa được giải quyết;
- nếu đơn xin Trợ cấp Sử dụng Tiện ích Sinh hoạt của *quý vị* chưa có kết quả;
- khi *quý vị* không thanh toán một sản phẩm/dịch vụ không phải *năng lượng* của *chúng tôi*; hay
- sau 2 giờ chiều từ Thứ Hai đến Thứ Năm (hoặc 3 giờ chiều đối với *khách hàng doanh nghiệp*), hoặc trong ngày Thứ Sáu, ngày cuối tuần, ngày lễ, hay ngày trước ngày lễ, trừ trường hợp đã có kế hoạch cắt *năng lượng* từ trước hoặc vì các lý do khác theo yêu cầu của *nhà phân phối của quý vị*.

Nếu *quý vị* bị cắt điện/khí ga, khi nào *chúng tôi* sẽ nối lại điện/khí ga cho *quý vị*?

Thường thì *chúng tôi* sẽ nối lại điện/khí ga cho địa chỉ của *quý vị* trong hoặc trước ngày làm việc kế tiếp khi:

- hóa đơn của *quý vị* đã được thanh toán, hay *quý vị* đã thỏa thuận với *chúng tôi* là sẽ thanh toán hóa đơn như thế nào;
- *quý vị* nộp đơn xin trợ cấp theo chương trình giảm giá do chính phủ tài trợ nhu chương trình Trợ cấp Sử dụng Tiện ích Sinh hoạt; hay
- lý do dẫn đến việc cắt điện/khí ga của *quý vị* đã được giải quyết.

Quý vị có thể phải trả lệ phí nổi lại điện/khí ga. Trừ khi *quý vị* có thỏa thuận khác, nếu *quý vị* liên lạc với *chúng tôi*:

- trước 3 giờ chiều trong ngày làm việc, *chúng tôi* sẽ nổi lại điện/khí ga tại địa chỉ *của quý vị* ngay ngày hôm đó; hay
- sau 3 giờ chiều và trước 9 giờ tối trong ngày làm việc, *quý vị* vẫn có thể được nổi lại điện/khí ga ngày hôm đó với một khoản phí nổi lại sau giờ làm việc.

Phần 4: Làm thế nào để chấm dứt hợp đồng này

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 đóng điện* hoặc tháo hay lắp điểm cung cấp *năng lượng*) kể từ Ngày Bắt đầu hay ngày *quý vị* nhận một bản hợp đồng này, tùy thuộc ngày nào đến sau. *Quý vị* có thể hủy hợp đồng này bằng cách viết thư gửi cho *chúng tôi* để thông báo rõ ý định muốn hủy hợp đồng. Nếu trong thời gian đó *quý vị* đã sử dụng *năng lượng* hay những dịch vụ khác, *quý vị* sẽ phải thanh toán các khoản đó cho *chúng tôi*. *Chúng tôi* không có quyền tính tiền *quý vị* hay đòi bồi thường bất kỳ phí tổn nào liên quan đến việc *quý vị* thực hiện quyền hủy hợp đồng *của quý vị* trong thời gian suy nghĩ lại. Khoảng thời gian suy nghĩ lại này không áp dụng cho khách hàng hiện tại hoặc *khách hàng mặc nhiên*.

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

Quý vị phải viết thư thông báo cho *chúng tôi* trước ít nhất bốn ngày để chấm dứt hợp đồng này trừ khi *chúng tôi* có thỏa thuận khác với *quý vị* hoặc nếu *quý vị* là *khách hàng mặc nhiên*, trong trường hợp đó, *quý vị* không cần phải báo trước cho *chúng tôi*. Nếu *quý vị* ký hợp đồng mua *năng lượng* trong thời gian tối thiểu, *quý vị* sẽ phải trả cho *chúng tôi* lệ phí phá hợp đồng nếu *quý vị* muốn chấm dứt hợp đồng sớm, trừ khi *quy định của pháp luật* không cho phép.

Nếu hợp đồng *năng lượng của quý vị* quy định lệ phí phá hợp đồng, *chúng tôi* sẽ thông báo 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 bán lẻ *năng lượng* khác, hợp đồng này sẽ vẫn có hiệu lực cho đến khi *quý vị* đã chuyển đổi 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, do vi phạm hợp đồng, *quý vị* bị cắt điện/khí ga và không còn quyền được nổi lại, hoặc theo các điều khoản của bất kỳ hợp đồng cụ thể nào với *quý vị*, hoặc được pháp luật cho phép.

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

Việc chấm dứt hợp đồng này có tác động gì?

Chúng tôi sẽ không có bổn phận phải bán năng lượng cho quý vị theo hợp đồng này, nhưng quý vị sẽ phải thanh toán bất kỳ khoản tiền điện/khí ga còn thiếu nào. Việc chấm dứt hợp đồng này không thay đổi bất kỳ quyền lợi hay trách nhiệm nào đã phát sinh tại thời điểm chấm dứt hợp đồng, các điều khoản khác vẫn sẽ tiếp tục có hiệu lực. Ví dụ, quý vị vẫn phải cho chúng tôi vào địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị để đọc công tơ.

Quý vị cần biết những gì khi sắp dọn ra khỏi địa chỉ cung cấp năng lượng của mình?

Quý vị phải báo cho chúng tôi và cho biết địa chỉ mới để gửi hóa đơn cuối cùng ít nhất ba ngày làm việc trước khi dọn khỏi địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị. Nếu quý vị không báo cho chúng tôi, quý vị sẽ vẫn phải chịu trách nhiệm về lượng năng lượng được tiêu thụ tại địa chỉ cung cấp năng lượng đó trong thời gian ba ngày làm việc kể từ khi quý vị thông báo cho chúng tôi (trừ khi quý vị bị đuổi ra khỏi nhà 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), hoặc cho đến khi có một người nào khác ký hợp đồng cho địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị.

Chúng tôi có thể dành cho quý vị quyền chuyển hợp đồng này sang địa chỉ cung cấp năng lượng mới của quý vị. Nếu chúng tôi có hợp đồng cung cấp năng lượng tại một địa chỉ cung cấp năng lượng khác với quý vị, có thể chúng tôi sẽ cộng thêm vào hóa đơn của quý vị số tiền quý vị phải trả cho lượng năng lượng đã tiêu thụ tại địa chỉ cung cấp năng lượng cũ của quý vị. Sau khi đã chuyển đổi thành công hoặc sau khi cắt điện/khí ga (với điều kiện hợp đồng này đã chấm dứt), quý vị sẽ không cần phải tiếp tục trả tiền cho lượng năng lượng được cung cấp trong tương lai tại địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị ghi trong hợp đồng này.

Phần 5: Các trách nhiệm khác

Những bổn phận khác của quý vị là gì?

Quý vị cần:

- xin cung cấp năng lượng;
- trả bất kỳ khoản lệ phí nào bao gồm lệ phí nổi và nổi lại đúng hạn;
- cung cấp cho chúng tôi giấy tờ chứng minh lý lịch hợp lệ, thông tin liên lạc và thông tin của chủ nhà hay đại diện địa ốc nếu địa chỉ cung cấp năng lượng là nhà cho thuê;
- cung cấp các thông tin cần thiết để nổi năng lượng tại địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị;
- báo cho chúng tôi càng sớm càng tốt nếu thông tin liên lạc của quý vị thay đổi;
- báo cho chúng tôi nếu quý vị không còn chịu trách nhiệm trả tiền năng lượng tại địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị; và hãy chắc chắn là quý vị không dùng nhiều năng lượng hơn mức mà nhà phân phối của quý vị cho phép tại địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu thêm những thông tin gì?

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

- thông tin về việc cung cấp *năng lượng* cho quý vị;
- thông tin hóa đơn và cách *quý vị* có thể trả tiền;
- chi phí sử dụng tiêu biểu đối với các thiết bị gia dụng;
- mức độ sử dụng *năng lượng* của *quý vị* và cách tiết kiệm tiền *năng lượng* của *quý vị*;
- một bản Điều lệ của chúng tôi in bằng chữ cỡ lớn;
- một bản Điều lệ của chúng tôi bằng ngoại ngữ, nếu quy định của pháp luật đòi hỏi;
- một bản Luật Bán lẻ, kể cả bản in chữ cỡ lớn;
- thông tin về biểu giá của chúng tôi kể cả giá của hợp đồng theo thị trường;
- thông tin về những hóa đơn trước đây tại địa chỉ cung cấp *năng lượng* của *quý vị* trong hai năm qua (*quý vị* có thể phải trả lệ phí nếu yêu cầu thêm hay yêu cầu nhiều lần);
- dịch vụ thông dịch dành cho khách hàng gia đình;
- tư vấn về việc có cố vấn tài chính độc lập;
- thông tin về quy chế giảm giá dành cho khách hàng gia đình;
- tư vấn về cách tăng hiệu quả sử dụng *năng lượng*;
- phí bán lẻ phụ trội và các khoản phí khác của chúng tôi; và
- thông tin về lệ phí mạng lưới.

Chúng tôi trợ giúp những gì trong việc thanh toán hóa đơn?

Là khách hàng gia đình, nếu *quý vị* gặp khó khăn trong việc thanh toán và liên lạc với chúng tôi, hoặc chúng tôi tin rằng *quý vị* đang liên tục gặp khó khăn trong thanh toán và liên lạc với *quý vị*, thì *quý vị* có quyền:

- nhận được sự cân nhắc về hoàn cảnh và sự khó khăn tài chính của *quý vị* khi thương lượng các kế hoạch trả góp hay phương thức thanh toán khác;
- được nhận, nếu *quý vị* yêu cầu, một bản tóm tắt về đánh giá của chúng tôi đối với hoàn cảnh tài chính và khả năng thanh toán của *quý vị*;
- nhận các dịch vụ giúp cho việc thanh toán hóa đơn *năng lượng* của *quý vị* được dễ dàng hơn - chúng tôi cung cấp cho *quý vị* nhiều lựa chọn thanh toán và kế hoạch trả góp phù hợp với nhu cầu *năng lượng* và khả năng thanh toán của *quý vị*;
- được nhận thông báo về việc có cố vấn tài chính độc lập;
- được nhận kiểm toán *năng lượng* tại nhà (*quý vị* có thể phải trả lệ phí cho dịch vụ này);
- được nhận thông tin về Chương trình Trợ cấp Sử dụng Tiện ích Sinh hoạt do Bộ Dịch vụ Nhân sinh (Department of Human Services) quản lý; và

- được nhận thông tin về các quy chế giảm giá *năng lượng* mùa đông do chính phủ tài trợ.

Nếu *quý vị* là *khách hàng doanh nghiệp*, *chúng tôi* sẽ xem xét bất kỳ yêu cầu hợp lý nào của *quý vị* về chương trình trả góp (có thể *quý vị* phải trả *phí bán lẻ phụ trội* nếu tham gia chương trình này).

Phần 6: Nên làm gì nếu *quý vị* không hài lòng

Chúng tôi cố gắng hết sức để bảo đảm không xảy ra vấn đề gì. Tin tốt là khi xảy ra vấn đề, *chúng tôi* biết cách giải quyết chúng một cách rõ ràng và đơn giản. *Chúng tôi* mong *quý vị* hãy cho *chúng tôi* biết vấn đề mà *quý vị* gặp phải và *chúng tôi* sẽ cố gắng hết sức để giải quyết vấn đề ngay lập tức khi *quý vị* liên lạc với *chúng tôi* trong 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 vẫn còn bận tâm, vấn đề của *quý vị* sẽ được chuyển sang Bộ phận Quan hệ Khách hàng của *chúng tôi*. Bộ phận này sẽ xem xét vấn đề và thông báo cho *quý vị* biết quyết định của họ. Một số vấn đề, chẳng hạn như các vấn đề về chất lượng cung cấp *năng lượng*, sẽ phải chuyển sang *nhà phân phối* và có thể mất nhiều thời gian hơn để giải quyết do tính chất kỹ thuật của chúng. *Chúng tôi* sẽ thông báo cho *quý vị* nếu có khả năng xảy ra chậm trễ đáng kể trong việc giải quyết vấn đề của *quý vị*, cung cấp thông tin về thời gian *chúng tôi* nghĩ có thể giải quyết xong, và làm thế nào *quý vị* có thể liên lạc với *chúng tôi* trong thời gian chờ đợi.

Trong mọi trường hợp, *quý vị* nên nói chuyện với *chúng tôi* trước. Như thế vấn đề sẽ được giải quyết nhanh hơn, được xem xét kịp thời, nhờ đó *chúng tôi* có thể thực hiện các cải tiến vì lợi ích của tất cả khách hàng của *chúng tôi*. Nếu *quý vị* vẫn chưa hài lòng, *quý vị* có thể chuyển vấn đề của *quý vị* đến Giám sát viên *Năng lượng* và Nước bang Victoria (EWOV), một chương trình độc lập chuyên giải quyết các tranh chấp, mà không phải trả lệ phí.

Phần 7: Giữ gìn công tơ của *quý vị*

***Chúng tôi* làm gì để nối điện/khí ga cho *quý vị*?**

Nếu *quý vị* đã nộp đơn xin cung cấp *năng lượng* hoặc hợp đồng *năng lượng* của *quý vị* có hiệu lực, thì chậm nhất là trong ngày làm việc kế tiếp, *chúng tôi* sẽ yêu cầu *nhà phân phối* nối điện/khí ga cho *địa chỉ* cung cấp *năng lượng* của *quý vị* càng sớm càng tốt.

Số nhận dạng công tơ chỉ định của *quý vị* là gì?

Số nhận dạng công tơ chỉ định của *quý vị* là các con số độc nhất tại nhà của *quý vị* để nhận diện công tơ điện và khí ga của *quý vị*. Các số này sẽ được ghi trên hóa đơn *năng lượng* của *quý vị*.

Nên làm gì nếu quý vị nghĩ rằng công tơ của quý vị bị lỗi?

Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi kiểm tra công tơ tại địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị. Nếu công tơ đo đúng theo quy định của pháp luật, quý vị sẽ phải trả tiền cho việc kiểm tra.

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

Chúng tôi phải có lối ra vào an toàn, thuận tiện và không có chướng ngại vật tại nhà của quý vị để đọc, lắp ráp, tháo hay kiểm tra công tơ, nối hay cắt điện/khí ga, kiểm tra đường dây/đường ống nối điện/khí ga, tĩa hay đốn cây và sửa chữa hay bảo trì. Nhân viên của chúng tôi phải luôn luôn mang theo hoặc đeo thẻ nhân viên chính thức và đưa cho quý vị xem khi có yêu cầu.

Khi có điều gì có thể gây nguy hiểm tại địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị, quý vị phải thông báo cho chúng tôi biết và tìm cách giảm thiểu sự nguy hiểm đó cho nhân viên của chúng tôi. Quý vị phải giữ gìn công tơ an toàn, không có các hiểm họa và trở ngại. Quý vị không sở hữu công tơ hay bất kỳ phần nào của hệ thống phân phối năng lượng.

Phần 8: Có thể thay đổi hợp đồng này không?

Nếu quý vị yêu cầu, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về các mức giá mà chúng tôi có thể dành cho quý vị theo quy định của pháp luật. Thỉnh thoảng chúng tôi có thể thay đổi giá cả theo quy định của pháp luật.

Chúng tôi có thể đồng ý với quý vị về việc thay đổi hợp đồng tiêu chuẩn này nếu như chúng tôi nhận được sự đồng ý rõ ràng sau khi đã có đầy đủ thông tin của quý vị. Nếu chúng tôi có thỏa thuận với quý vị về sự thay đổi này, chúng tôi sẽ thông báo chi tiết với quý vị bằng văn bản.

Bất luận thế nào, các điều khoản và điều kiện này thỉnh thoảng có thể thay đổi sau khi chúng tôi đăng trên Công Báo Chính Phủ và tuân thủ tất cả các yêu cầu khác theo quy định của pháp luật và, nếu cần, sau khi chúng tôi nhận được sự đồng ý của Ủy Hội Các Dịch vụ Thiết yếu (ESC). Nếu điều này xảy ra, các thay đổi sẽ có hiệu lực kể từ thời điểm nêu trong thỏa thuận thay đổi đã được đăng trên Công Báo. Chúng tôi sẽ bảo đảm rằng quý vị được thông báo về mọi sự thay đổi.

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

Quý vị công nhận rằng chất lượng, tần suất và sự liên tục của việc cung cấp năng lượng phụ thuộc vào nhiều yếu tố nằm ngoài tầm kiểm soát của chúng tôi chẳng hạn như tai nạn, thời tiết và hành động của các bên thứ ba như khách hàng khác, chủ sở hữu nhà máy phát điện, hệ thống phân phối và truyền tải điện, chủ sở hữu cơ sở sản xuất và ống dẫn khí ga, và các cơ quan pháp luật.

Quý vị công nhận rằng do tính chất của việc cung cấp *năng lượng*, *chúng tôi* không thể bảo đảm với *quý vị* về chất lượng, tần suất và sự liên tục của việc cung cấp *năng lượng* cho *quý vị* và rằng hợp đồng này không thay đổi hay loại trừ bất kỳ điều khoản miễn trách nhiệm, giới hạn trách nhiệm hay bồi thường nào có thể được đề cập trong *quy định của pháp luật*.

Dao động điện thế là đặc tính không tránh khỏi trong việc cung cấp điện. Điện thế có thể giảm nhanh hay tăng nhanh mà không thể ngăn ngừa hoàn toàn được. Các dao động điện thế này có thể lớn hơn dải điện thế an toàn của các máy móc, thiết bị gia dụng và kinh doanh, và có thể gây hư hại cho chúng. Các thay đổi áp suất khí ga cũng có thể làm hư hại hay gây gián đoạn cho việc cung cấp khí ga.

Nếu *quý vị* là *khách hàng doanh nghiệp*, *quý vị* phải có các biện pháp để phòng hợp lý để giảm thiểu nguy cơ tổn thất hay hư hại thiết bị, nhà xưởng, hay doanh nghiệp có thể xảy ra do vấn đề chất lượng, tần suất, áp suất hay mức độ tin cậy của việc cung cấp *năng lượng*.

Nếu *quý vị* bị tổn thất, hư hại hay gặp nguy hại gì vì sự dao động điện thế, *quý vị* có thể được *nhà phân phối* bồi thường (xin xem Bản Điều lệ Phân phối *của quý vị* để biết thêm chi tiết).

Ngoài ra, trong phạm vi được Đạo Luật Hoạt động Thương mại và Đạo Luật Hàng hóa cho phép, trách nhiệm *của chúng tôi* đối với *quý vị* khi *chúng tôi* vi phạm bất kỳ điều kiện hay sự bảo đảm nào được hàm ý tại một trong hai Đạo Luật này sẽ chỉ giới hạn (theo lựa chọn *của chúng tôi*), trong trường hợp hàng hóa, ở việc thay thế hàng hóa đó, cung cấp hàng hóa tương đương hay trả tiền để *quý vị* mua lại một vật dụng tương đương. Trong trường hợp dịch vụ, trách nhiệm *của chúng tôi* chỉ giới hạn ở việc cung cấp lại dịch vụ hay thanh toán khoản chi phí để *quý vị* được cung cấp lại dịch vụ.

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

- điều 117 trong Đạo Luật Ngành Điện năm 2000 hay điều 78 trong Luật Điện Quốc gia; hay
- điều 232 hay 233 trong Đạo Luật Ngành Khí ga năm 2001 hay mục điều 33 trong Đạo Luật An toàn Khí ga năm 1997.

Khi nào *chúng tôi* có thể yêu cầu *quý vị* phải bồi thường?

Quý vị phải bồi thường cho *chúng tôi*, khi vi phạm bất kỳ điều nào trong hợp đồng này hoặc do sự bất cẩn *của quý vị*, một khoản tiền tối đa mà *chúng tôi* được quyền nhận bồi thường theo luật bất thành văn (kể cả theo luật công bằng) hay luật thành văn vì sự vi phạm hay bất cẩn *của quý vị*.

Ai chịu trách nhiệm nếu một sự kiện bất khả kháng xảy ra?

Sự việc bất khả kháng là một sự việc xảy ra nằm ngoài tầm kiểm soát hợp lý của cả *chúng tôi* lẫn *quý vị* (chẳng hạn như tai nạn, hạn hán, đình công hay những nguyên nhân không thể tránh khác) và sẽ khiến *chúng tôi* hoặc *quý vị* vi phạm hợp đồng này, (ví dụ như *chúng tôi* không thể cung cấp *năng lượng* cho *quý vị*, hay *quý vị* không thể tiêu thụ *năng lượng* được).

Nếu sự việc bất khả kháng xảy ra:

- (a) bên bị ảnh hưởng sẽ không bị xem là đã vi phạm hợp đồng này khi không thực hiện được bổn phận của mình do sự việc bất khả kháng gây ra trong suốt thời gian nó diễn ra.
- (b) bên bị ảnh hưởng phải nhanh chóng thông báo cho bên kia biết về tính chất của sự việc bất khả kháng, ước lượng biên cố sẽ kéo dài bao lâu, và sự việc bất khả kháng đó sẽ khiến cho hợp đồng bị vi phạm như thế nào. Nếu sự việc bất khả kháng lan rộng (ví dụ: chúng tôi không thể cung cấp năng lượng đến nhiều khách hàng), chúng tôi sẽ tuân thủ trách nhiệm này bằng cách thông báo cho quý vị biết các thông tin cần thiết qua dịch vụ điện thoại 24/24 giờ của chúng tôi trong vòng 30 phút kể từ lúc được biết về sự việc bất khả kháng hoặc càng sớm càng tốt trong khả năng của chúng tôi.
- (c) bên bị ảnh hưởng cũng phải cố gắng hết sức để loại trừ, khắc phục hay giảm thiểu ảnh hưởng của sự việc bất khả kháng đó (tuy nhiên, cả quý vị lẫn chúng tôi đều không bị buộc phải giải quyết cuộc đình công nếu đó chính là sự việc bất khả kháng).

Phần 10: Các quy định khác

Khí thải nhà kính được thể hiện như thế nào trên hóa đơn tiền điện của tôi?

Khí thải nhà kính liên quan đến hợp đồng điện của quý vị được thể hiện trên hóa đơn tiền điện của quý vị theo Hướng dẫn Ngành Điện số 13 Thông báo về Khí Nhà kính trên Hóa đơn Tiền điện của Khách hàng do Ủy Hội Các Dịch vụ Thiết yếu ban hành. Nếu quý vị muốn xem bản hướng dẫn này, xin xem trên trang mạng của chúng tôi.

Có quy tắc nào khác áp dụng cho hợp đồng này không?

Hợp đồng này bị điều chỉnh bởi bất kỳ quy định pháp luật liên quan nào, và cả quý vị lẫn chúng tôi đều đồng ý tuân thủ tất cả các yêu cầu của pháp luật ngoại trừ những phần đã được điều chỉnh theo hợp đồng của quý vị với chúng tôi và được quy định pháp luật cho phép. Quý vị phải hợp tác với chúng tôi và nhà phân phối trong việc thực thi quyền hạn, quyền lợi hay trách nhiệm quy định trong hợp đồng này hoặc theo quy định pháp luật. Cụ thể, Luật Bán lẻ quy định trách nhiệm của chúng tôi đối với quý vị, và trách nhiệm của quý vị đối với chúng tôi. Hợp đồng này bị điều chỉnh bởi các yêu cầu tối thiểu quy định trong Luật Bán lẻ và sẽ tự động được sửa đổi theo các yêu cầu đó. Hợp đồng này phải được hiểu như là đã được thay đổi và phản ánh bất kỳ thay đổi nào đôi khi xảy ra với Luật Bán lẻ.

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

Nếu quý vị hay ai đó sống chung với quý vị cần phải dùng máy trợ sinh, hay địa chỉ của quý vị được đăng ký là địa chỉ được miễn cắt năng lượng vì lý do y tế, và quý vị cung cấp cho chúng tôi các giấy tờ xác nhận cần thiết, chúng tôi sẽ có các sắp 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 kế hoạch cắt năng lượng theo quy định của pháp luật.

Chúng tôi có bảo mật thông tin của quý vị không?

Chúng tôi tuân thủ các tiêu chuẩn trong Đạo Luật Thông tin Riêng tư về thu thập, tiết lộ và tiếp cận thông tin cá nhân. Chúng tôi thu thập thông tin cá nhân của quý vị khi các thông tin đó có liên quan đến một hay nhiều hoạt động kinh doanh của chúng tôi. Việc thu thập thông tin luôn được thực hiện bằng các phương thức hợp pháp và mục đích của việc thu thập thông tin luôn luôn minh bạch và rõ ràng.

Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi giữ kín thông tin cá nhân của quý vị. Nếu không được pháp luật cho phép, chúng tôi không được tiết lộ thông tin về quý vị, trừ trường hợp quý vị đã đồng ý cho chúng tôi làm như vậy. Chúng tôi sẽ sử dụng thông tin cá nhân của quý vị để bán, cung cấp và tiếp thị năng lượng cho quý vị, hoặc theo yêu cầu hay sự cho phép của pháp luật. Thông tin cá nhân sẽ được chia sẻ giữa các công ty thuộc tập đoàn của chúng tôi và với các nhà cung cấp dịch vụ khác ở mức độ cần thiết nhằm thực hiện các hoạt động này.

Trong những trường hợp mà chúng tôi được quy định của pháp luật cho phép, chúng tôi có thể sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về các sản phẩm hoặc dịch vụ khác mà chúng tôi cung cấp cho khách hàng. Nếu không muốn nhận những thông tin này, xin quý vị thông báo cho chúng tôi.

Nếu quý vị tin rằng các thông tin về quý vị mà chúng tôi đang có là không đúng, quý vị có thể yêu cầu sửa lại. Nếu chúng tôi đưa ra quyết định về quý vị, hoặc gây ảnh hưởng đến quý vị, quý vị có thể yêu cầu được xem thông tin về quý vị mà chúng tôi đã dùng làm căn cứ ra quyết định, và quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thông báo cho quý vị lý do của quyết định đó bằng văn bản.

Để biết thêm thông tin 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 xem trang mạng của chúng tôi tại <http://www.truenergy.com.au/privacy.xhtml>

Nếu quý vị can thiệp vào công tơ thì sao?

Quý vị không được phép lấy năng lượng trái phép, hoặc can thiệp vào hay lấy năng lượng không qua công tơ hay các thiết bị liên quan. Nếu quý vị làm như vậy, chúng tôi sẽ ước tính lượng tiêu thụ và quý vị phải trả tiền cho lượng tiêu thụ đó. Nếu quý vị làm hỏng thiết bị của chúng tôi hay của các bên thứ ba, quý vị phải có trách nhiệm thanh toán chi phí sửa chữa hoặc thay thế.

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

Chúng tôi có thể chuyển nhượng hợp đồng này cho một bên khác trong trường hợp chúng tôi chuyển nhượng toàn bộ hay gần như toàn bộ lĩnh vực kinh doanh bán lẻ của chúng tôi. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về điều này. Nếu không, chúng tôi sẽ chỉ chuyển nhượng hợp đồng của quý vị nếu quý vị đồng ý. Nếu quý vị muốn chuyển nhượng hợp đồng này cho người khác, quý vị cũng cần sự đồng ý của chúng tôi.

Phần 11: Hợp đồng với khách hàng

Khách hàng mặc nhiên là ai?

Nếu trước đó *quý vị* đã là khách hàng mua điện của chúng tôi trước ngày 1 tháng 1 năm 2001 hay là khách hàng mua khí ga của chúng tôi trước ngày 1 tháng 9 năm 2001, theo quy định của chính phủ, *quý vị* được coi là có hợp đồng với chúng tôi, như ghi rõ trong tài liệu này. Chúng tôi sẽ thông báo cho *quý vị* nếu chúng tôi thay đổi các điều khoản và điều kiện của hợp đồng mặc nhiên. Mức giá mà *quý vị* trả để mua năng lượng là biểu giá chào hàng hiện hành (standing offer) được phổ biến trên trang mạng của chúng tôi. Chúng tôi sẽ thông báo cho *quý vị* nếu có các thay đổi về giá năng lượng trên hóa đơn kế tiếp, hoặc gửi kèm theo hóa đơn, mà *quý vị* nhận được sau khi các thay đổi về giá có hiệu lực.

Quý vị có thể ký hợp đồng thị trường với chúng tôi hay một nhà bán lẻ khác với các điều khoản và điều kiện khác hoặc tiếp tục sử dụng giá chào hàng hiện hành. Hợp đồng mặc nhiên của *quý vị* sẽ chấm dứt nếu *quý vị* dọn đến một địa chỉ cung cấp năng lượng nơi chúng tôi không phải là công ty tham gia thị trường có trách nhiệm tài chính (FRMP), nếu *quý vị* quyết định ký hợp đồng khác, hay theo quyết định của chính phủ.

Khách hàng dạng Chào hàng Hiện hành là ai?

Đối với khách hàng mới dọn vào khu nhà nơi chúng tôi không phải là công ty tham gia thị trường có trách nhiệm tài chính và *quý vị* không muốn ký hợp đồng thị trường, Ủy Hội Các Dịch vụ Thiết yếu đã phê chuẩn các điều khoản và điều kiện về chào hàng hiện hành như quy định trong tài liệu này.

Hợp đồng này sẽ chấm dứt khi *quý vị* dọn ra khỏi nhà hoặc chấp nhận ký hợp đồng thị trường. Mức giá mà *quý vị* trả để mua năng lượng là biểu giá chào hàng hiện hành được công bố trên trang mạng của chúng tôi. Chúng tôi sẽ thông báo cho *quý vị* nếu có các thay đổi về giá năng lượng trên hóa đơn kế tiếp, hoặc gửi kèm theo hóa đơn, mà *quý vị* nhận được sau khi các thay đổi về giá có hiệu lực.

Khách hàng Hợp đồng Thị trường là ai?

Quý vị có thể quyết định ký hợp đồng năng lượng thị trường với một công ty bán lẻ năng lượng trong đó có một số thay đổi về điều khoản và điều kiện nêu trong tài liệu này. Hợp đồng sẽ bắt đầu sau khi chúng tôi nhận được sự đồng ý rõ ràng khi đã có đầy đủ thông tin của *quý vị* và sẽ chấm dứt theo các điều kiện nêu trong phần điều khoản và điều kiện. Hợp đồng thị trường không bắt buộc 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 bản. Thông báo có thể được trao tận tay, qua fax, bưu điện hoặc email đến địa chỉ mà chúng ta dùng để gửi thông báo cho nhau lần trước. Ngoài ra, chúng tôi cũng có thể thông báo bằng cách đăng trên một tờ báo bình thường lưu hành tại Victoria.

Phần 12: Định nghĩa các thuật ngữ trong hợp đồng này

“cơ quan pháp luật” là bất kỳ cơ quan nào mà, theo *quy định của pháp luật*, chúng tôi hay các bên khác phải tuân thủ các chỉ thị hay yêu cầu của cơ quan đó.

“địa chỉ cung cấp năng lượng” là địa chỉ mà *quý vị* đồng ý hoặc được xem là đồng ý mua *năng lượng* từ chúng tôi theo *quy định của pháp luật*.

“ESC” có nghĩa là Ủy Hội Các Dịch vụ Thiết yếu.

“FRMP” nghĩa là Công ty tham gia Thị trường có Trách nhiệm Tài chính.

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

“hợp đồng đóng điện” là hợp đồng điện theo đó, hay qua đó *địa chỉ cung cấp năng lượng* của khách hàng phải được cấp điện và điều duy nhất cần làm để cấp điện là gắn cầu chì hay điều khiển cầu dao, nhờ thế tạo ra điện thế khác không (0) sau điểm cung cấp.

“khách hàng dạng chào hàng hiện hành” là người chấp nhận chào hàng hiện hành của chúng tôi theo *quy định của pháp luật*.

“khách hàng doanh nghiệp” có cùng nghĩa như trong *Luật Bán lẻ*.

“khách hàng gia đình” có cùng nghĩa như trong *Luật Bán lẻ*.

“khách hàng liên quan” có cùng nghĩa như trong *Luật Bán lẻ*.

“khách hàng mặc nhiên” là khách hàng được *quy định của pháp luật* xem như đã có hợp đồng *năng lượng* với chúng tôi thể theo những điều khoản và điều kiện này và bao gồm, nếu phù hợp, các khách hàng mặc định (là các khách hàng đã chuyển đến một địa chỉ mà chưa có hợp đồng). Hợp đồng mặc nhiên cũng có nghĩa tương đương.

“Luật Bán lẻ” nghĩa là *Luật Bán lẻ Năng Lượng* do ESC ban hành, và thỉnh thoảng được sửa đổi.

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

“ngày bắt đầu” là ngày mà các điều khoản và điều kiện này thay thế các điều khoản và điều kiện hiện tại về việc bán và cung cấp *năng lượng*, hoặc đối với khách hàng mới, là ngày mà hợp đồng này bắt đầu như sau:

- (a) đối với *khách hàng mặc nhiên* hiện tại (ngoài những *khách hàng mặc nhiên* là khách hàng mặc định) và các *khách hàng dạng chào hàng hiện hành*, các điều khoản và điều kiện này sẽ có hiệu lực kể từ ngày 3 tháng 2 năm 2009;
- (b) đối với các *khách hàng mặc nhiên* là khách hàng mặc định, là ngày mà *quý vị* được coi là đã ký hợp đồng này theo *quy định của pháp luật*; và

(c) đối với khách hàng mua *năng lượng* mới, là ngày sớm nhất trong các ngày sau:

- (i) ngày *chúng tôi* nhận đơn *của quý vị* và ghi nhận *quý vị* là khách hàng trong hồ sơ *của chúng tôi*;
- (ii) bất kỳ ngày *bắt đầu* nào mà *chúng tôi* đồng ý với *quý vị*; hay
- (iii) ngày mà *số nhận dạng công tơ chỉ định của quý vị* được chuyển sang cho *chúng tôi*.

“nhà phân phối” là tổ chức sở hữu hoặc điều hành hệ thống phân phối, qua đó, *năng lượng* được cung cấp đến *địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị*.

“phí bán lẻ phụ trội” có nghĩa là khoản phí liên quan đến việc *chúng tôi* cung cấp và bán *năng lượng* cho *quý vị* ngoài khoản phí tính theo mức giá áp dụng cho *quý vị*. Để tránh sự hiểu lầm, bất kỳ khoản phí mạng lưới hay phí nào khác liên quan đến việc cung cấp, chú không phải bán, *năng lượng* tại *địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị*, chẳng hạn như các khoản phí do *nhà phân phối* áp dụng và được Ủy Hội Các Dịch vụ Thiết yếu chấp thuận, đều không phải là *phí bán lẻ phụ trội*. Bất kỳ khoản tiền nào mà *quý vị* phải trả cho *chúng tôi* vì *quý vị* vi phạm hợp đồng *năng lượng của quý vị* đều không phải là *phí bán lẻ phụ trội*.

“phí phạt thanh toán chậm” là số tiền *quý vị* phải trả cho *chúng tôi* nếu *quý vị* không làm tròn trách nhiệm *của quý vị* là thanh toán số tiền đến hạn thanh toán trên hóa đơn đầu tiên *của chúng tôi* đúng hoặc trước ngày phải thanh toán.

“quy định của pháp luật” là bất kỳ đạo luật, quy tắc, quy định, sắc lệnh, hướng dẫn, giấy phép hay bộ luật kể cả *Luật Bán lẻ* và các tài liệu tương tự có chức năng điều tiết các bên thuộc ngành *năng lượng* tại Victoria. Các quy định này thỉnh thoảng được sửa đổi hoặc thay thế.

“Quý vị” (hay **“của quý vị”**) nghĩa là người chấp nhận (hay được xem là đã chấp nhận) hợp đồng này, kể cả những bản trước của hợp đồng này, và *quý vị* là một *khách hàng liên quan* và/hoặc là *khách hàng gia đình* hoặc *khách hàng doanh nghiệp* nhỏ theo quy định của pháp luật.

“số nhận dạng công tơ chỉ định” là:

- đối với điện, Số Nhận dạng Công tơ Quốc gia (NMI) được cấp cho công tơ *của quý vị*; và
- đối với khí ga, Số Tham chiếu Đồng hồ Đo (MIRN) được cấp cho đồng hồ đo *của quý vị*.

“sự việc bất khả kháng” là bất kỳ điều gì xảy ra ngoài tầm kiểm soát hợp lý của một bên, bao gồm cuộc đình công hoặc các tranh chấp lao động.

“tình trạng khẩn cấp” là *tình trạng khẩn cấp* hay sự can thiệp trên thị trường hoặc một chỉ thị đòi hỏi phải gián đoạn, giảm bớt hay cắt *năng lượng* vì một biến cố đã hoặc sắp xảy ra có thể gây nguy hiểm hay có nguy cơ gây nguy hiểm dưới bất kỳ hình thức nào cho sự an toàn hay sức khỏe của bất kỳ người nào hoặc phá hủy, gây hư hại hay có nguy cơ phá hủy hoặc gây hư hại cho bất kỳ tài sản nào hay bất kỳ điều gì mà *chúng tôi*, *nhà phân phối* hay *cơ quan pháp luật* hay bất kỳ cơ quan có thẩm quyền nào, theo quy định của pháp luật, cho là *tình trạng khẩn cấp*, hoàn toàn theo ý họ.

“TRUenergy”, “chúng tôi”, hay “của chúng tôi” nghĩa là Công ty TNHH TRUenergy, ABN 99 086 014 968.

Trong hợp đồng này, trừ khi ngữ cảnh yêu cầu khác:

- (a) các tiêu đề chỉ để thuận tiện chứ không ảnh hưởng đến ý nghĩa của bất kỳ phần nào trong hợp đồng này;
- (b) những từ ngụ ý số ít cũng ngụ ý số nhiều và ngược lại;
- (c) một cụm từ ngụ ý một con người cũng ngụ ý bất kỳ công ty, công ty hợp doanh, quỹ ủy thác, liên doanh, hiệp hội, tập đoàn hay các pháp nhân khác và bất kỳ cơ quan chính phủ nào và ngược lại, và cũng ngụ ý những người điều hành, quản lý, người kế nhiệm, thay thế (bao gồm, và không giới hạn bởi, những người theo hợp đồng thay thế) và người được ủy quyền của người đó;
- (d) các từ loại, dạng thức ngữ pháp khác của một từ hay một cụm từ được định nghĩa trong hợp đồng này đều có ý nghĩa tương ứng;
- (e) một sự việc bắt buộc phải xảy ra, theo quy định của bất kỳ điều khoản hay điều kiện nào trong hợp đồng này, vào hoặc trước một ngày ấn định nào đó mà ngày đó lại không phải là ngày làm việc thì có thể xảy ra vào hoặc trước ngày làm việc kế tiếp;
- (f) *chúng tôi* không có quyền nối, cắt hay nối lại hệ thống tại *địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị* với hệ thống phân phối của *nhà phân phối*. Nếu trong một điều khoản hay điều kiện nào trong hợp đồng này nhắc đến việc *chúng tôi* nối, cắt hay nối lại *năng lượng* cho *quý vị* thì điều đó phải được hiểu theo tinh thần của *Luật Bán lẻ*;
- (g) những nội dung nhắc đến các bên, cơ quan, hợp đồng, tài liệu, đạo luật, *quy định của pháp luật*, bộ luật hay bất kỳ điều gì tương tự nào cũng đều ngụ ý bất kỳ người kế nhiệm nào của người, cơ quan hay hạng mục đó;
- (h) nếu khách hàng gồm nhiều người thì từng người chịu trách nhiệm riêng rẽ hoặc chia sẻ với nhau trách nhiệm theo các điều khoản của hợp đồng này; và
- (i) nếu hợp đồng này đòi hỏi hay cho phép *chúng tôi* được thực hiện một hành động hay sử dụng thông tin bảo mật thì *chúng tôi* có thể thực hiện hành động hay sử dụng thông tin bảo mật đó thông qua một đại lý, nhà thầu hay một công ty liên quan.

Liên lạc với ai khi cần trợ giúp thêm

TRUenergy

Giải đáp thắc mắc về dịch vụ khách hàng và hóa đơn: 133 466

Cung cấp và bảo trì (24 giờ): 133 466

Dịch Vụ Thông dịch qua Điện Thoại: 131 450

TTY- Điện thoại đánh chữ (dành cho khách hàng khiếm thính): 1300 368 536

Tim địa chỉ nhà cung cấp *cửa quý vị*: 133 466

Giám sát viên Năng lượng và Nước Bang Victoria

Hộp thư: GPO Box 469D, Melbourne, VIC 3001

Số điện thoại miễn phí (không áp dụng cho điện thoại di động): 1800 500 509

Dịch vụ Thông dịch qua Điện thoại: 131 450

TTY- Điện thoại đánh chữ (dành cho khách hàng khiếm thính): 1800 500 529

Ủy Hội Dịch vụ Thiết yếu

Level 2, 35 Spring Street, Melbourne, VIC 3000

Giải đáp thắc mắc: 03 9651 0222

www.esc.vic.gov.au

Cơ quan Năng lượng Bền vững Bang Victoria

Ground Floor, 215 Spring Street, Melbourne, VIC 3000

Số điện thoại miễn phí (không áp dụng cho điện thoại di động): 1300 363 744

Bộ Dịch vụ Nhân sinh

555 Collins Street, Melbourne, VIC 3000

Giải đáp thắc mắc về Trợ cấp Sử dụng Tiện ích Sinh hoạt: 03 9616 7839

Thắc mắc về giảm giá 1800 658 521

