



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

**New South Wales (NSW) và  
Lãnh địa Thủ đô Úc (ACT).**

# 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 đồng hồ đo *năng lượng* của *quý vị*, đến việc thông báo cho *chúng tôi* biết nếu *quý vị* thay đổi địa chỉ.

Nếu *quý vị* có bất kỳ câu hỏi nào về các thông tin trong Bản Điều lệ Khách hàng *Năng lượng* 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?

|  |          |
|--|----------|
| Điều khoản chung cho tất cả các Tiểu bang và sản phẩm                                      | trang 3  |
| Hợp đồng này bao gồm những bên nào và cái gì?  | trang 3  |
| <i>Địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị</i> được nối điện/khí ga lúc nào và như thế nào? | trang 3  |
| <i>Quý vị</i> phải thanh toán những gì và khi nào?   | trang 4  |
| Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng được đảm bảo   | trang 8  |
| Làm thế nào để chấm dứt hợp đồng này   | trang 11 |
| Các trách nhiệm khác   | trang 12 |
| Nên làm gì nếu <i>quý vị</i> không hài lòng  | trang 13 |
| Giữ gìn đồng hồ đo <i>của quý vị</i>   | trang 14 |
| Có thể thay đổi hợp đồng này không?  | trang 15 |
| Trong trường hợp nào <i>chúng tôi</i> không chịu trách nhiệm?                              | trang 15 |
| Ai chịu trách nhiệm nếu một <i>sự kiện bất khả kháng</i> xảy ra?                           | trang 17 |
| Các quy định khác  | trang 17 |
| Sử dụng <i>năng lượng</i> và sử dụng <i>năng lượng</i> bất hợp pháp                        | trang 18 |
| Hợp đồng với khách hàng  | trang 19 |
| <i>Chúng tôi</i> có bảo mật thông tin <i>của quý vị</i> không?                             | trang 19 |
| Từ điển và diễn giải   | trang 20 |
| Điều khoản quy định riêng cho từng tiểu bang – Lãnh địa Thủ đô Úc                          | trang 24 |
| Điều khoản quy định riêng cho từng tiểu bang – NSW   | trang 29 |

# 1 Điều khoản chung cho tất cả các Tiểu bang và sản phẩm

## 1.1 Hợp đồng này bao gồm những bên nào và cái gì?

TRUenergy cung cấp *năng lượng* và các dịch vụ liên quan tại một số Tiểu bang và Lãnh địa nhất định ở Úc. Hợp đồng này được lập giữa Công ty TNHH TRUenergy (ABN 99 086 014 968) và *quý vị*.

Hợp đồng này bao gồm 3 phần:

- các điều khoản tiêu chuẩn quy định trong Phần 1 của Bản Điều lệ Khách hàng này;
- các điều khoản quy định riêng cho Tiểu bang hay Lãnh địa nơi có *địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị*, như được nêu trong Phần 2 của Bản Điều lệ Khách hàng này; và
- Các điều khoản và điều kiện riêng cho sản phẩm theo thỏa thuận giữa *chúng ta* hoặc các điều khoản và điều kiện áp dụng mặc định và bao gồm các phần phù hợp từ *bảng giá*.

*Chúng tôi* đồng ý bán *năng lượng* cho *quý vị* tại *địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị* và thực hiện các bổn phận khác quy định trong hợp đồng này. Để lại, *quý vị* phải thanh toán số tiền trên hóa đơn *chúng tôi* gửi và thực hiện các bổn phận khác *của quý vị* theo hợp đồng này.

## 1.2 Địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị được nối điện/khí ga lúc nào và như thế 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*.

Khi *quý vị* đăng ký mở tài khoản với *chúng tôi*, *chúng tôi* có thể yêu cầu *quý vị* phải đáp ứng một số điều kiện tiên quyết theo *quy định của pháp luật*. *Chúng tôi* sẽ giải thích với *quý vị* về bất kỳ điều kiện tiên quyết nào có thể được áp dụng với *quý vị* khi *quý vị* đăng ký mở tài khoản với *chúng tôi*.

Cụ thể, nếu:

- *địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị* chưa được nối với mạng lưới *năng lượng*; hoặc
- đường dây/đường ống hiện tại *của quý vị* hoặc các thiết bị đi kèm phải chỉnh sửa hoặc nâng cấp, *chúng tôi* hoặc *quý vị* sẽ phải thỏa thuận với nhà phân phối *của quý vị* về đường dây/đường ống *của quý vị*. *Chúng tôi* có thể thay mặt *quý vị* làm việc này.

## 1.3 Quý vị phải thanh toán những gì và khi nào?

### 1.3.1 Bản phận thanh toán của quý vị

*Chúng tôi sẽ bán cho quý vị 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 tổng số tiền chưa thanh toán, bao gồm thuế hàng hóa và dịch vụ (GST), trong vòng 12 ngày làm việc kể từ ngày chúng tôi gửi hóa đơn cho quý vị.*

*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 mà nhà phân phối áp dụng khi cung cấp năng lượng cho quý vị.*

*Chúng tôi sẽ thu xếp để gửi đến quý vị trong mỗi chu kỳ gửi hóa đơn một hóa đơn trên đó ghi các khoản quý vị phải trả chúng tôi và nhà phân phối của quý vị. Chúng tôi sẽ thu xếp việc thanh toán cho nhà phân phối.*

*Hóa đơn của quý vị sẽ theo hình thức và có các thông tin như quy định của pháp luật bao gồm các thông tin chi tiết từng khoản phí của quý vị, số tiền phải thanh toán, hạn thanh toán, số điện thoại liên lạc khi có thắc mắc về việc tính tiền, thanh toán hóa đơn, sự cố, hoặc trong trường hợp khẩn cấp. Trong trường hợp quý vị yêu cầu, chúng tôi phải cung cấp cho quý vị thông tin hợp lý nêu rõ thành phần của các khoản phí trên hóa đơn của quý vị. Nếu pháp luật quy định, chúng tôi cũng sẽ in một đồ thị biểu diễn lượng tiêu thụ năng lượng trên hóa đơn nếu có dữ liệu.*

### 1.3.2 Mức giá nào áp dụng với quý vị?

*Biểu giá và các khoản phí hiện tại cho năng lượng và các dịch vụ khác của chúng tôi được nêu trong bảng giá. Một số biểu giá và khoản phí được pháp luật quy định.*

*Quý vị sẽ không phải thanh toán bất kỳ khoản phí nào trừ khi trong hợp đồng có quy định khoản phí, hoặc căn cứ để tính khoản phí đó.*

*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. Quý vị không thể dùng năng lượng đó cho 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 quy định của pháp luật cho phép, thỉnh thoảng giá cả có thể thay đổi.*

Nếu một mức giá hoặc biểu giá áp dụng cho *quý vị* thay đổi giữa chu kỳ gửi hóa đơn, hóa đơn của *quý vị* cho chu kỳ đó sẽ được tính toán theo tỉ lệ, sử dụng:

- giá hoặc biểu giá cũ tính đến hết ngày thay đổi; và
- giá mới từ ngày đó đến cuối chu kỳ gửi hóa đơn.

Một số khoản tiền trong hợp đồng này được (hoặc sẽ được) nói rõ là bao gồm thuế hàng hóa và dịch vụ (GST). Các khoản này bao gồm các khoản đổi khi được nêu trong *bảng giá của chúng tôi*.

Ngoài các khoản này, có thể có các khoản khác mà *quý vị* hoặc *chúng tôi* thanh toán theo hợp đồng này. Đó là các khoản thanh toán cho “hàng hóa chịu thuế” như được định nghĩa cho mục đích tính GST.

Tùy theo mức độ *pháp luật* cho phép, các khoản thanh toán này sẽ được tăng lên để chuyển khoản GST phải trả cho hàng hóa chịu thuế sang người nhận hàng hóa chịu thuế đó.

Bất kỳ điều chỉnh nào về GST trong điều khoản này đều sẽ được thực hiện theo các yêu cầu của Đạo Luật Hệ thống Thuế Mới (Thuế Hàng hóa và Dịch vụ) năm 1999.

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

*Chúng tôi* sẽ gửi hóa đơn cho *quý vị* vào mỗi chu kỳ gửi hóa đơn. *Chúng tôi* phải gửi hóa đơn:

- cho *quý vị* theo địa chỉ hoặc địa chỉ email mà *quý vị* chỉ định; hoặc
- cho một người được *quý vị* ủy nhiệm, bằng thư, làm đại diện cho *quý vị* tại địa chỉ nhà ở hoặc địa chỉ email mà *quý vị* chỉ định.

*Chúng tôi* sẽ chỉ yêu cầu *quý vị* thanh toán hóa đơn với chu kỳ ngắn hơn theo *quy định của pháp luật*.

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

*Quý vị* có thể thanh toán hóa đơn theo bất kỳ phương pháp thanh toán nào được liệt kê trên hóa đơn.

Nếu *quý vị* không thanh toán hóa đơn đúng hạn, *chúng tôi* có thể yêu cầu *quý vị* thanh toán cho *chúng tôi* các chi phí hợp lí do phải truy thu khoản tiền đó từ *quý vị*. Nếu *quý vị* là khách hàng doanh nghiệp, *quý vị* cũng có thể phải thanh toán tiền lãi cho khoản tiền chưa trả như quy định trong *bảng giá*. Điều khoản này không ảnh hưởng đến việc *chúng tôi* có quyền thu xếp để cắt điện/khí ga tại *địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị* theo hợp đồng này.

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

Nếu *quý vị* gặp khó khăn trong việc thanh toán hóa đơn, *quý vị* nên liên lạc với *chúng tôi* càng sớm càng tốt. *Chúng tôi* sẽ cung cấp cho *quý vị* thông tin về các phương pháp thanh toán và, nếu có, việc trợ giúp thanh toán. *Chúng tôi* có nêu chi tiết hơn trong phần quy định riêng cho từng tiểu bang trong Bản Điều lệ Khách hàng này.

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

Nếu *quý vị* không đồng ý với khoản phí bị tính, *quý vị* có thể yêu cầu *chúng tôi* kiểm tra lại hóa đơn. Việc kiểm tra lại sẽ được thực hiện theo các yêu cầu của *pháp luật*.

Nếu hóa đơn của *quý vị* đang được kiểm tra lại, *quý vị* vẫn phải thanh toán phần tiền trên hóa đơn được nêu rõ trong phần quy định riêng cho từng tiểu bang liên quan trong hợp đồng này.

*Chúng tôi* sẽ truy thu bất kỳ khoản tiền nào mà *chúng tôi* tính thiếu cho *quý vị*.

Trong trường hợp *quý vị* bị tính thiếu do lỗi của *chúng tôi* hoặc lỗi của nhà phân phối, *chúng tôi* chỉ có thể truy thu khoản tính thiếu trong khoảng thời gian được nêu trong phần quy định riêng cho từng tiểu bang và phù hợp với *pháp luật*. Nếu *quý vị* yêu cầu, *quý vị* có thể trả góp khoản tiền này trong cùng khoảng thời gian mà *quý vị* bị tính thiếu.

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

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

*Chúng tôi* sẽ tính toán vào cuối mỗi chu kỳ gửi hóa đơn:

- hóa đơn cho lượng *năng lượng* được bán trong chu kỳ gửi hóa đơn đó (sử dụng dữ liệu trên đồng hồ của *quý vị* hoặc sử dụng hệ thống ước tính được phê duyệt); và
- số tiền cho bất kỳ dịch vụ nào khác được cung cấp theo hợp đồng này trong chu kỳ gửi hóa đơn.

Hóa đơn cũng có thể bao gồm các khoản tiền phải trả cho *nhà phân phối*.

*Chúng tôi* sẽ cố gắng hết sức để đọc đồng hồ đo của *quý vị* ít nhất một lần trong khoảng thời gian nêu ở phần quy định riêng cho từng tiểu bang.

Trừ khi gói dịch vụ của *quý vị* quy định khác, *chúng tôi* sẽ điều chỉnh bất kỳ khoản phí nào mà *quý vị* đã thanh toán theo mức tiêu thụ đo được.

*Quý vị* không phải thanh toán cho *chúng tôi* bất kỳ khoản phí nào trừ khi khoản phí đó, hoặc căn cứ để tính khoản phí, được quy định trong hợp đồng *cung cấp năng lượng* cho *quý vị* giữa *chúng tôi* và *quý vị*.

### 1.3.8 Ước tính mức sử dụng năng lượng

Nếu có một hệ thống ước tính được phê duyệt hoặc *chúng tôi* không thể đọc được đồng hồ đo của quý vị vì bất kỳ lý do gì (ví dụ: nếu *chúng tôi* không thể vào nơi đặt đồng hồ đo, hoặc đồng hồ đo bị hỏng hay trục trặc), hoặc, trong trường hợp khí ga, khí ga được cung cấp mà không dẫn qua thiết bị đo, thì *chúng tôi* có thể ước tính lượng năng lượng mà quý vị mua tại địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị (theo bất kỳ khoảng thời gian nào quy định trong luật) bằng cách sử dụng các thông tin khác (chẳng hạn như các hóa đơn trước đó của quý vị hoặc tiền sử sử dụng năng lượng của quý vị, hoặc nếu quý vị không có tiền sử sử dụng năng lượng tại địa chỉ cung cấp năng lượng đó thì *chúng tôi* sử dụng mức sử dụng năng lượng trung bình của một khách hàng tương đương trong khoảng thời gian tương ứng).

Sau khi đồng hồ đo của quý vị đã được đọc, *chúng tôi* sẽ điều chỉnh trên hóa đơn khoản chênh lệch giữa ước tính và lượng năng lượng thực tế sử dụng, dựa trên dữ liệu đọc được trên đồng hồ.

Nếu *chúng tôi* không thể đọc đồng hồ đo do hành động của quý vị, *chúng tôi* có thể gửi quý vị hóa đơn yêu cầu thanh toán khoản phí nêu trong bảng giá vì phải quay lại địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị để đọc đồng hồ đo.

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

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.

Nếu quý vị không nộp tiền đặt cọc khi được yêu cầu, *chúng tôi* có thể ngừng cung cấp hoặc cắt năng lượng của quý vị.

### 1.3.10 Sử dụng tiền đặt cọc của quý vị

Trong trường hợp quý vị đã nộp tiền đặt cọc, *chúng tôi* phải trả cho quý vị tiền lãi cho khoản tiền đặt cọc theo lãi suất và điều khoản mà pháp luật quy định.

*Chúng tôi* có thể sử dụng tiền đặt cọc của quý vị và bất kỳ khoản lãi nào từ tiền đặt cọc để trừ bất kỳ khoản tiền nào quý vị nợ theo hợp đồng này hoặc nợ nhà phân phối của quý vị:

- nếu quý vị không thanh toán một hóa đơn và, hậu quả là, *chúng tôi* phải cắt điện/khí ga tại địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị; hoặc
- liên quan đến hóa đơn cuối cùng (tức là hóa đơn mà *chúng tôi* phát hành khi quý vị ngừng mua năng lượng tại địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị).

Nếu quý vị mua năng lượng cho mục đích thương mại, *chúng tôi* có thể yêu cầu quý vị nộp thêm tiền đặt cọc theo quy định của pháp luật.

*Chúng tôi* sẽ trả tiền đặt cọc lại cho quý vị:

- sau 12 tháng kể từ khi quý vị thanh toán cho *chúng tôi* đúng thời hạn toàn bộ số tiền phải trả, nếu quý vị mua năng lượng cho mục đích phi thương mại; hoặc
- sau 24 tháng kể từ khi quý vị thanh toán cho *chúng tôi* đúng thời hạn toàn bộ số tiền phải trả, nếu quý vị mua năng lượng cho mục đích thương mại; hoặc
- nếu quý vị ngừng nhận năng lượng từ *chúng tôi* và quý vị đã thanh toán cho *chúng tôi* toàn bộ các khoản tiền đến hạn phải trả.

### **1.3.11 Chúng tôi quản lý tín dụng và truy thu 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 truy thu 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.

*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. Nếu khoản thanh toán của quý vị bị từ chối (ví dụ: trong trường hợp khoản thanh toán qua séc hoặc thẻ tín dụng không được thực hiện) và hậu quả là *chúng tôi* phải phải chịu chi phí thì quý vị phải hoàn lại cho *chúng tôi* khoản chi phí đó.

## **1.4 Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng được đảm bảo**

### **1.4.1 Tuân thủ**

Các điều khoản và điều kiện theo đó *chúng tôi* cung cấp năng lượng cho quý vị, bao gồm các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng được đảm bảo này, tuân thủ các yêu cầu đặt ra trong quy định của pháp luật.

## 1.4.2 Số điện thoại để thông báo các trục trặc và hỏi thông tin

Ở phần cuối của Bản Điều lệ Khách hàng này có thông tin về cách *quý vị* có thể liên lạc với *chúng tôi*, chỉ với chi phí một cuộc gọi nội hạt:

- 24 giờ trong một ngày, 7 ngày trong một tuần về các trục trặc và trở ngại về hệ thống *năng lượng*; và
- trong giờ làm việc về hóa đơn và các dịch vụ mà *chúng tôi* cung cấp.

## 1.4.3 Các cuộc hẹn

*Chúng tôi* sẽ cố gắng hết sức để đến đúng giờ trong bất kỳ cuộc hẹn nào với *quý vị* và sẽ tuân thủ bất kỳ các yêu cầu liên quan nào của *pháp luật*. Xin xem phần quy định riêng cho từng bang để biết về bất kỳ điều khoản đặc biệt nào có thể sẽ được áp dụng.

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

Trong trường hợp *chúng tôi* đã đáp ứng các yêu cầu của *pháp luật*, *chúng tôi* có thể cắt điện/khí ga tại *địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị* nếu:

- *quý vị* không thanh toán hóa đơn vào ngày thanh toán cuối cùng và, trong trường hợp là khách hàng gia đình, *quý vị* từ chối tham gia chương trình trả góp hoặc phương thức thanh toán mà *chúng tôi* đưa ra;
- *quý vị* không tuân thủ các điều khoản của chương trình trả góp hoặc phương thức thanh toán mà *quý vị* đã đồng ý;
- *quý vị* sử dụng *năng lượng* bất hợp pháp hoặc vi phạm Phần 1.13 trong Bản Điều lệ Khách hàng này;
- *chúng tôi* được quyền hoặc buộc phải làm vậy theo *quy định của pháp luật* hoặc *luật pháp*.

Cho dù có bất kỳ quy định nào khác trong hợp đồng này, nguồn cung *năng lượng của quý vị* có thể bị cắt hoặc gián đoạn vì các lý do sau:

- vì lý do sức khỏe và an toàn;
- để bảo trì;
- trong *tình trạng khẩn cấp*;
- theo chỉ thị hoặc yêu cầu của *cơ quan giám sát*;
- *quý vị* từ chối không cho người có thẩm quyền tiếp cận đồng hồ đo của *quý vị* hoặc cản trở người có thẩm quyền thực hiện quyền hoặc bổn phận của họ theo hợp đồng này;
- nếu *quý vị* sử dụng *năng lượng* theo một phương thức không phù hợp với *quy định của pháp luật*; hoặc
- nếu hợp đồng này đã chấm dứt và *chúng tôi* được quyền cắt điện/khí ga theo *quy định của pháp luật*.

### **1.4.5 Tuân thủ quy định của pháp luật?**

*Chúng tôi* phải tuân thủ các điều khoản theo quy định của pháp luật (chẳng hạn như gửi cho quý vị thông báo và khuyến cáo theo quy định) trước khi thực hiện cắt điện/khí ga hoặc tạm ngừng cung cấp tại địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị.

Để biết về các điều khoản bổ sung, xin xem phần quy định riêng cho từng tiểu bang liên quan trong tài liệu này.

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

Quý vị sẽ không bị cắt điện/khí ga:

- nếu bất kỳ chương trình thanh toán nào dành cho quý vị và do chúng tôi điều hành còn chưa được thực hiện;
- nếu quý vị, hay một người nào đó sống chung với quý vị phải lệ thuộc vào máy trợ sinh hay được miễn vì lí do sức khỏe hợp lệ;
- nếu đơn khiếu nại chính thức của quý vị gửi Giám sát viên hoặc Toà Tài phán Dân sự và Hành chính Lãnh địa Thủ đô Úc (ACAT) liên quan trực tiếp đến lí do cắt điện/khí ga, vẫn chưa được giải quyết;
- nếu đơn xin trợ giúp của quý vị gửi các cơ quan phụ trách vấn đề giảm giá, chiết giảm hoặc trợ cấp chưa được quyết định;
- khi quý vị không thanh toán cho chúng tôi một sản phẩm/dịch vụ không phải năng lượng;
- sau 3 giờ chiều từ Thứ Hai đến Thứ Năm, 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 lí do khác theo yêu cầu của nhà phân phối của quý vị.

Xin xem các phần 2.1.8.3 (đối với ACT) hoặc 2.2.7.3 (đối với NSW) để biết thêm thông tin về những điều chúng tôi phải thực hiện trước khi ngừng cung cấp năng lượng cho quý vị.

### **1.4.7 Nếu quý vị bị cắt năng lượng, khi nào chúng tôi sẽ nối lại năng lượng cho quý vị?**

Nếu quý vị yêu cầu chúng tôi nối lại điện/khí ga tại địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị và quý vị thanh toán trước cho chúng tôi tất cả các khoản phí nối lại điện/khí ga của chúng tôi và nhà phân phối, chúng tôi sẽ nối lại điện/khí ga tại địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị. Chúng tôi có thể từ chối nối lại điện/khí ga và có thể chấm dứt hợp đồng của quý vị với chúng tôi nếu chúng tôi được phép làm vậy theo quy định của pháp luật (chẳng hạn như các hoàn cảnh dẫn đến việc cắt điện/khí ga của quý vị chưa được giải quyết trong vòng 10 ngày làm việc sau ngày quý vị bị cắt điện/khí ga).

Nếu *quý vị* liên lạc với *chúng tôi* trong khoảng thời gian nêu trong phần quy định riêng cho từng tiểu bang của bản điều lệ khách hàng này, *chúng tôi* sẽ nối lại điện/khí ga tại *địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị* trong ngày hôm đó. Nếu *quý vị* liên lạc với *chúng tôi* sau thời gian đó và trước 9g tối trong ngày làm việc, *quý vị* vẫn có thể được nối điện/khí ga ngày hôm đó với một khoản phí nối lại điện/khí ga sau giờ làm việc.

#### **1.4.8 Có tiêu chuẩn dịch vụ tối thiểu không?**

*Chúng tôi* sẽ thực hiện các chức năng sau theo các tiêu chuẩn dịch vụ tối thiểu được đảm bảo:

- cung cấp *năng lượng* đến *địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị*;
- trả lời khiếu nại của *quý vị*;
- trả lời thông báo về vấn đề hoặc quan ngại của *quý vị*; và
- gián đoạn cung cấp *năng lượng*.

Tiêu chuẩn mà *chúng tôi* áp dụng khi thực hiện các chức năng này được nêu trong phần quy định riêng cho từng tiểu bang trong tài liệu này.

## **1.5 Làm thế nào để chấm dứt hợp đồng này?**

### **1.5.1 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 kể từ *Ngày Bắt đầu* hay ngày *quý vị* nhận 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* hoặc thông báo miệng để nói rõ ý định muốn hủy hợp đồng. Đối với khách hàng hủy hợp đồng ở NSW, *chúng tôi* sẽ cung cấp cho *quý vị* giấy tờ ghi nhận việc 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 mặc nhiên hoặc khách hàng mặc định.

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

Xin xem phần quy định riêng cho từng tiểu bang liên quan trong Bản Điều lệ Khách hàng này.

### **1.5.3 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 nối lại, hoặc theo các điều khoản của bất kỳ hợp đồng cụ thể nào với *quý vị*.

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

#### **1.5.4 Sự kiện giải pháp chót có tác động gì?**

Hợp đồng này sẽ chấm dứt ngay lập tức trong trường hợp *chúng tôi* không còn quyền bán *năng lượng* cho *quý vị* do sự kiện giải pháp chót xảy ra. Khi sự kiện giải pháp chót xảy ra, *chúng tôi* sẽ cung cấp các thông tin về *quý vị* cho nhà bán lẻ được chỉ định cho địa chỉ cung cấp năng lượng của *quý vị* hoặc, nếu phù hợp, cho Bộ trưởng hoặc người chịu trách nhiệm liên quan của bất kỳ chương trình kinh doanh thị trường bán lẻ phù hợp nào.

#### **1.5.5 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 tháo gỡ đồng hồ đo.

## **1.6 Các trách nhiệm khác**

### **1.6.1 Các bổn phận khác của *quý vị* là gì?**

*Quý vị* cần:

- xin cung cấp *năng lượng*;
- trả bất kỳ *khoản phí* nào bao gồm *phí* nổi và nổi lại đúng hạn;
- cung cấp cho *chúng tôi* giấy tờ chứng minh lí 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 nối *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;
- thông báo cho *chúng tôi* nếu người khác chịu trách nhiệm thanh toán tiền *năng lượng*;
- thông báo cho *chúng tôi* nếu người sử dụng máy trợ sinh tại địa chỉ cung cấp *năng lượng* của *quý vị* đã dọn ra khỏi địa chỉ cung cấp *năng lượng* của *quý vị* hoặc không còn cần đến máy trợ sinh nữa; 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*.

## 1.6.2 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 thanh toán hóa đơn;
- thông tin về việc đọc đồng hồ đo và đăng ký đồng hồ đo;
- 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 *quy định của pháp luật* liên quan và Bản Điều lệ Khách hàng này, bao gồm một bản in bằng chữ cỡ lớn;
- tư vấn về giá *năng lượng*;
- thông tin về các hóa đơn trước đây tại *địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị* trong thời gian *quý vị* là khách hàng của chúng tôi. *Quý vị* có thể phải trả *phí* nếu *quý vị* yêu cầu thông tin về thời gian tính hóa đơn dài hơn hai năm trước thời điểm yêu cầu, hoặc *quý vị* yêu cầu thêm hoặc nhiều lần yêu cầu thông tin. *Chúng tôi* có thể cung cấp thông tin này cho bên thứ ba với sự đồng ý của *quý vị*;
- dịch vụ thông dịch;
- tư vấn về việc có cố vấn tài chính độc lập và các dịch vụ cố vấn phù hợp khác;
- thông tin về quy chế giảm giá, chiết giảm hoặc trợ cấp dành cho khách hàng gia đình;
- các lời khuyên đơn giản, miễn phí về cách tăng hiệu quả sử dụng *năng lượng*;
- các mức giá công bố và giá *hợp đồng thị trường của chúng tôi*;
- *phí bán lẻ* phụ trội của chúng tôi; và
- thông tin về *phí* mạng lưới.

## 1.7 Nên làm gì nếu *quý vị* không hài lòng

*Chúng tôi* cố gắng hết sức để bảo đảm không xảy ra vấn đề gì. Điều đáng mừng là khi xảy ra vấn đề, *chúng tôi* có cách giải quyết 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. Nhu cầu vẫn 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, hoặc ACAT nếu quý vị ở ACT, mà không phải trả lệ phí.

## 1.8 Giữ gìn đồng hồ đo của quý vị

### 1.8.1 Chúng tôi làm gì để nói điện/khí ga cho quý vị?

Nếu quý vị đã nộp đơn xin cung cấp năng lượng, chúng tôi sẽ yêu cầu nhà phân phối nói điện/khí ga cho địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị trong thời gian sớm nhất.

### 1.8.2 Số nhận dạng đồng hồ đo chỉ định của quý vị là gì?

Số nhận dạng đồng hồ đo chỉ định của quý vị là con số độc nhất tại nhà của quý vị để nhận diện đồng hồ đo năng lượng của quý vị. Nếu quý vị thay đổi nhà bán lẻ, quý vị phải trích dẫn số nhận dạng đồng hồ đo chỉ định của quý vị. Số này sẽ được ghi trên hóa đơn năng lượng của quý vị.

### 1.8.3 Nên làm gì nếu quý vị nghĩ rằng đồng hồ đo của quý vị bị lỗi?

Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi kiểm tra đồng hồ đo tại địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị. Nếu đồng hồ đo đo đúng theo quy định của pháp luật, quý vị sẽ phải trả tiền cho việc kiểm tra. Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị thanh toán trước khoản phí này.

### 1.8.4 Bao lâu đồng hồ đo của quý vị phải được đọc một lần?

Đồng hồ đo của quý vị phải được đọc tối thiểu mỗi sáu tháng. Tuy nhiên, thường thì đồng hồ đo sẽ được đọc thường xuyên hơn phù hợp với tần suất gửi hóa đơn của quý vị.

### 1.8.5 Những điều quý vị cần biết về việc ra vào căn nhà và trách nhiệm giữ gìn đồng hồ đo

Quý vị phải để lối ra vào an toàn và thuận tiện tại địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị cho mục đích đọc đồng hồ đo.

*Chúng tôi phải có lối ra vào an toàn, thuận tiện và không có chướng ngại vật tại nhà của quý vị để lắp đặt, tháo hay kiểm tra đồng hồ đo, nối hay cắt năng lượng, kiểm tra việc lắp đặt đồng hồ đo, 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 bảo vệ đồng hồ đo, không để gặp hiểm họa và phá phách. Quý vị không sở hữu đồng hồ đo hay bất kỳ phần nào của hệ thống phân phối năng lượng.*

## 1.9 Có thể thay đổi hợp đồng này không?

Xin xem phần quy định riêng cho từng tiểu bang trong Bản Điều lệ Khách hàng này để biết chi tiết về khi nào và làm thế nào hợp đồng này có thể thay đổi.

## 1.10 Trong trường hợp nào chúng tôi không chịu trách nhiệm?

Đạo luật Hoạt động Thương mại 1974 (LB) và các luật khác hàm ý một số điều kiện, bảo hành và quyền lợi nhất định trong các hợp đồng mà không thể loại trừ hoặc hạn chế. Trừ khi một trong các luật này yêu cầu, chúng tôi không đưa ra điều kiện, bảo hành hoặc cam đoan nào, và chúng tôi không có ý kiến gì với quý vị về điều kiện hoặc sự phù hợp của năng lượng, chất lượng năng lượng, sức khỏe hoặc an toàn, ngoài những điều quy định trong hợp đồng này. Bất kỳ trách nhiệm nào của chúng tôi với quý vị mà không thể loại trừ nhưng có thể giới hạn theo các luật này thì (theo quyết định của chúng tôi) sẽ giới hạn ở việc:

- cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ tương đương như được cung cấp theo hợp đồng này tại địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị; hoặc
- thanh toán cho quý vị chi phí thay thế hàng hóa hoặc dịch vụ cung cấp theo hợp đồng này tại địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị, hoặc mua hàng hóa hoặc dịch vụ tương đương.

*Chúng tôi không thể điều tiết chất lượng hoặc độ tin cậy của năng lượng cung cấp tại địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị. Quý vị cũng nên lưu ý rằng năng lượng đôi khi bị dao động và gián đoạn vì một số lí do, bao gồm:*

- địa điểm của địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị;
- trong trường hợp điện, liệu địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị được cấp điện qua dây ngầm hay dây trên cao;
- điều kiện thời tiết;

- động vật, thực vật, hành động của những kẻ phá hoại và những người khác;
- xuất hiện *tình trạng khẩn cấp* hoặc các điều kiện nguy hiểm;
- hư hại mạng lưới;
- thiết kế hoặc hạn chế kỹ thuật của mạng lưới; và
- nhu cầu *năng lượng* tại bất kỳ thời điểm nào.

Nếu *quý vị* mua khí ga từ *chúng tôi*, *chúng tôi* sẽ cố gắng hết sức cung cấp khí ga với chất lượng và độ tin cậy theo *quy định của pháp luật*.

*Quý vị* cần hiểu rằng các dao động hoặc gián đoạn *năng lượng* bất chợt có thể gây ra hỏng hóc cho thiết bị *của quý vị* hoặc khiến nó bị trục trặc. *Chúng tôi* khuyên *quý vị* cân nhắc việc mua bảo hiểm hoặc lắp đặt các thiết bị để bảo vệ thiết bị và tài sản *của quý vị* khi các dao động hoặc gián đoạn này thật sự xảy ra.

Trong phạm vi *pháp luật* cho phép, *chúng tôi* không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào mà *quý vị* gánh chịu (dù là do sơ suất hoặc lí do nào khác) do *năng lượng* mà *chúng tôi* bán cho *quý vị* theo hợp đồng này gây ra.

Cụ thể, *chúng tôi* không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào mà *quý vị* có thể phải gánh chịu vì:

- sự cố trong cung cấp *năng lượng*, hoặc *năng lượng* được cung cấp có sai sót (dù bất kỳ nguyên nhân gì); hoặc
- đặc điểm nào đó của *năng lượng* (ví dụ: điện thế hoặc tần suất) khiến cho nó không phù hợp cho một mục đích nào đó.

Nếu *quý vị* là *khách hàng doanh nghiệp*, *quý vị* phải có các biện pháp để phòng hợp lí để giảm thiểu nguy cơ tổn thất hay hư hại thiết bị, nhà xưởng, hay cho 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*.

Phần 1.10 này áp dụng kèm theo, và không thay đổi hoặc loại trừ tác dụng của điều 78 Luật Điện Lực Quốc gia.

Phần 1.10 này vẫn có tác dụng sau khi hợp đồng này chấm dứt.

### **1.10.1 Khi nào *chúng tôi* có thể yêu cầu *quý vị* 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*.

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

Nếu không có Phần 1.11 này, một trong hai bên có thể vi phạm hợp đồng này do một sự kiện bất khả kháng xảy ra:

- các bên phận của bên đó theo hợp đồng này, ngoài bất kỳ bên phận nào về thanh toán tiền, được tạm ngừng theo mức độ mà chúng bị tác động bởi sự kiện bất khả kháng trong suốt thời gian nó diễn ra; và
- bên bị ảnh hưởng phải nhanh chóng thông báo cho bên kia biết về tình hình đó bao gồm đầy đủ thông tin về sự kiện bất khả kháng, ước lượng biến cố sẽ kéo dài bao lâu, các bên phận bị tác động bởi sự kiện bất khả kháng và mức độ tác động của nó đối với các bên phận đó và các bước đã được thực hiện để loại bỏ, khắc phục hoặc giảm thiểu các tác động đó.

Vì mục đích của điều khoản này, nếu một sự kiện bất khả kháng có phạm vi tác động rộng, chúng tôi sẽ được coi là đã nhanh chóng thông báo cho quý vị nếu chúng tôi cung cấp các thông tin cần thiết bằng dịch vụ điện thoại 24/24 giờ trong vòng 30 phút kể từ lúc được biết về sự kiện bất khả kháng hoặc trong thời gian sớm nhất có thể.

Mỗi bên dựa vào điều khoản này bằng cách tuyên bố rằng có sự kiện bất khả kháng phải cố gắng hết sức để loại trừ, khắc phục hay giảm thiểu ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng đó trong thời gian sớm nhất có thể.

Không có điều nào trong điều khoản này đòi hỏi một trong hai bên phải giải quyết một cuộc đình công là sự kiện bất khả kháng theo bất kỳ cách nào ngoài cách mà bên đó mong muốn.

Không có điều nào trong Phần 1.11 này thay đổi hoặc loại trừ tác dụng của điều 78 Luật Điện Lực Quốc gia.

## 1.12 Các quy định khác

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

Hợp đồng này bị điều chỉnh bởi các quy định của pháp luật, 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 thay đổi theo hợp đồng của quý vị với chúng tôi và được quy định của 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 của chúng tôi như quy định trong hợp đồng này hoặc theo quy định của pháp luật.

Cụ thể, quy định của pháp luật 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 theo quy định của pháp luật 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 các *quy định của pháp luật*. Hợp đồng này không được trái với *quy định của pháp luật*, nếu có điểm khác biệt thì điều khoản và điều kiện liên quan sẽ không có hiệu lực, và điều khoản hoặc điều kiện trong các *quy định của pháp luật* 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 *quy định của pháp luật* phù hợp khi *quý vị* yêu cầu.

### **1.12.2 Chúng tôi thông báo cho quý vị bằng cách nào?**

Trừ khi được quy định khác trong hợp đồng này:

- *chúng tôi* có thể thông báo cho *quý vị* bằng thư kèm theo hóa đơn hoặc gửi riêng biệt bằng thư hoặc email;
- *quý vị* có thể thông báo cho *chúng tôi* bằng cách gửi thư đến địa chỉ công ty *chúng tôi* hoặc qua email nếu *chúng tôi* cho *quý vị* biết địa chỉ email để gửi thông báo.

## **1.13 Sử dụng năng lượng và sử dụng năng lượng bất hợp pháp**

*Quý vị* không được:

- cho phép sử dụng *năng lượng* mua từ *chúng tôi* tại một địa chỉ khác với *địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị* và trái với hợp đồng này hoặc các *quy định của pháp luật*;
- sử dụng tại *địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị* *năng lượng* được mua để sử dụng tại một địa chỉ khác;
- bán *năng lượng* cho bất kỳ ai khác trừ khi phù hợp với giấy phép được cơ quan giám sát cấp hoặc được cho phép theo *quy định của pháp luật* nếu có;
- can thiệp vào, hoặc cho phép người khác can thiệp vào, đồng hồ đo hoặc các thiết bị liên quan;
- để *năng lượng* cung cấp đến *địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị* mà không qua đồng hồ đo;
- cung cấp cho *chúng tôi* thông tin sai lệch về biểu giá và các mức *phí* *chúng tôi* nên áp dụng đối với *quý vị*; hoặc
- sử dụng *năng lượng* được bán theo một biểu giá cụ thể cho một mục đích khác với mục đích mà biểu giá đó quy định.

Nếu *quý vị* thực hiện một trong các hành động bất hợp pháp này, theo *quy định của pháp luật*, *chúng tôi* có thể:

- ước tính lượng *năng lượng quý vị* đã sử dụng bất hợp pháp và tính tiền *quý vị* trên lượng *năng lượng* đó;
- truy thu khoản tiền đó từ *quý vị*; và
- yêu cầu nhà phân phối *cửa quý vị* cắt điện/khí ga tại *địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị* ngay lập tức.

## 1.14 Hợp đồng với khách hàng

### 1.14.1 Khách hàng *hợp đồng thị trường* là ai?

*Quý vị* có thể quyết định ký *hợp đồng thị trường* với một công ty bán lẻ *năng lượng* trong đó có một số khác biệt về điều khoản và điều kiện nêu trong Bản Điều lệ Khách hàng này. *Hợp đồng thị trường* 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.

### 1.14.2 Các dạng khách hàng khác

Xin xem phần quy định riêng cho từng tiểu bang của Bản Điều lệ Khách hàng này.

### 1.14.3 Khách hàng *hợp đồng mặc định* là ai?

Nếu *quý vị* sử dụng *năng lượng* tại một *địa chỉ cung cấp năng lượng* sau ngày 1 tháng Một năm 2003 mà lúc đầu chưa ký *hợp đồng cung cấp* cho *địa chỉ cung cấp năng lượng* đó với *chúng tôi* hoặc một nhà bán lẻ khác, và *chúng tôi* là nhà bán lẻ cuối cùng có *hợp đồng cung cấp năng lượng* với một khách hàng tại *địa chỉ cung cấp năng lượng* đó, thì *quý vị* là khách hàng *hợp đồng mặc định của chúng tôi*.

Các điều khoản và điều kiện quy định việc *chúng tôi* bán *năng lượng* cho *quý vị* được quy định trong *hợp đồng khách hàng mặc định của chúng tôi*. *Hợp đồng* này được công bố trên công báo.

## 1.15 *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 này 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* ngoại trừ:

- trong sự kiện *nhà bán lẻ giải pháp chót*, trong trường hợp này *chúng tôi* có thể cung cấp thông tin của *quý vị* cho một nhà bán lẻ khác;
- *nhu quy định của pháp luật* cho phép, và
- khi *quý vị* đồng ý rằng *chúng tôi* có thể làm 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 các *quy định 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 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* viết thu thông báo cho *quý vị* lí do của quyết định đó.

Để biết thêm thông tin về những vấn đề liên quan đến thông tin riêng tư, xin viết thu về:

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

Hay xem trang mạng của *chúng tôi* tại [www.truenergy.com.au/privacy.xhtml](http://www.truenergy.com.au/privacy.xhtml)

## 1.16 Từ điển và diễn giải

**ACAT** là Toà Tài phán Dân sự và Hành chính Lãnh địa Thủ đô Úc, thành lập theo phần 11 Đạo Luật Tiện ích Sinh hoạt 2000 (ACT).

**Bảng giá** là danh sách các biểu giá và *phí* hiện tại mà đôi lúc *chúng tôi* áp dụng với *quý vị*.

**Chu kỳ gửi hóa đơn** là tần suất mà *chúng tôi* sẽ gửi hóa đơn cung cấp dịch vụ cho *quý vị* và được quy định trong phần về sản phẩm của hợp đồng này phù hợp với các dịch vụ *quý vị* được cung cấp. Ở NSW, *chúng tôi* sẽ gửi hóa đơn cho *quý vị* ít nhất một lần mỗi 6 tháng.

**Cơ quan giám sát** 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.

**Giám sát viên** là:

- giám sát viên *năng lượng* và nước Lãnh địa Thủ đô Úc (ACT) nếu ở ACT;
- giám sát viên *năng lượng* và nước tiểu bang New South Wales nếu ở New South Wales.

**Hợp đồng thị trường** là hợp đồng giữa *quý vị* và *chúng tôi*. Hợp đồng này không cần phải được *cơ quan giám sát* phê duyệt và không cần phải công bố.

**Khách hàng mặc định** là người đã chuyển đến sống tại một địa chỉ mà *chúng tôi* đang cung cấp *năng lượng* mà không có hợp đồng và được xem như đã có hợp đồng với *chúng tôi* theo quy định của pháp luật.

**Khách hàng mặc nhiên** là người được quy định của pháp luật xem như đã có hợp đồng *năng lượng* với *chúng tôi* theo những điều khoản và điều kiện này (khác với khách hàng mặc định).

**Năng lượng** nghĩa là điện và/hay khí ga mà *chúng tôi* cung cấp cho *quý vị*.

**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:

- đối với khách hàng mặc nhiên và mặc định hiện tại, các điều khoản và điều kiện này sẽ có hiệu lực kể từ ngày 1 tháng Chín năm 2005;
- đối với khách hàng mua *năng lượng* mới, là ngày sớm nhất trong các ngày sau:
  - ngày *chúng tôi* chấp nhận đơn của *quý vị* và ghi nhận *quý vị* là khách hàng trong hồ sơ của *chúng tôi*;
  - bất kỳ ngày bắt đầu nào mà *chúng tôi* đồng ý với *quý vị*; hay
  - ngày mà số nhận dạng đồng hồ đo 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** là mức phí áp dụng cho một dịch vụ hoặc một sản phẩm mà *chúng tôi* cung cấp cho *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, chứ không phải bán *năng lượng* tại địa chỉ cung cấp *năng lượng* của *quý vị*, chẳng hạn như bất kỳ khoản phí nào do nhà phân phối áp dụng và các khoản phí được cơ quan giám sát 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.

**Quy định của pháp luật** là bất kỳ đạo luật, quy tắc, quy định/quy chế, sắc lệnh, hướng dẫn, giấy phép, bộ luật hoặc điều kiện nào được một bộ trưởng liên quan đến việc bán lẻ *năng lượng* ở tiểu bang hoặc Lãnh địa của quý vị quy định, bao gồm:

- các bộ luật bán lẻ *năng lượng* và các bộ luật tương tự có vai trò điều tiết các bên hoặc ngành *năng lượng* ở Lãnh địa Thủ đô Úc (ACT); các bộ luật này đôi khi được thay đổi hoặc thay thế; và
- Quy chế (Chung) về Cung cấp Điện lực 2001 và Quy chế (Cạnh tranh Bán lẻ Khí ga Tự nhiên) về Cung cấp Khí ga 2001 ở NSW.

**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 khách hàng *hợp đồng thị trường* hoặc khách hàng mặc định miễn là:

- nếu **quý vị** là khách hàng mua điện, **quý vị** tiêu thụ ít hơn 160MWh/năm;
- nếu **quý vị** là khách hàng mua khí ga, **quý vị** tiêu thụ ít hơn 5TJ/năm ở Nam Úc hoặc Victoria hay ít hơn 5TJ/năm ở New South Wales và ACT.

**Số nhận dạng đồng hồ đo chỉ định** là:

- đối với điện, Số Nhận dạng Đồng hồ đo Quốc gia (NMI) được cấp cho đồng hồ đo *của quý vị*; và
- đối với khí ga, Số Tham chiếu Đồng hồ Đo (MIRN) hoặc Số Nhận dạng Điểm Giao hàng (DPI) nếu **quý vị** ở NSW hoặc ACT, được cấp cho đồng hồ đo *của quý vị*.

**Sự kiện bất khả kháng** là một sự kiện ngoài tầm kiểm soát *của chúng tôi* hoặc **quý vị**.

**Sự kiện giải pháp chót** là sự kiện khiến cho kế hoạch giải pháp chót đã được *cơ quan giám sát* phê duyệt *của chúng tôi* đi vào hoạt 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 giám sát* 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.

## **Diễn giải**

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 lí, 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 đương;
- (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 ngày làm việc kế tiếp hoặc sớm hơn.
- (f) *chúng tôi* không có quyền nổi, 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* nổi, cắt hay nối lại *năng lượng* cho *quý vị* thì điều đó phải được hiểu theo tinh thần của các *quy định của pháp luật*;
- (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 lí, nhà thầu hay một công ty liên quan.

## **Làm thế nào *quý vị* có thể liên lạc với *chúng tôi***

TRUenergy *Retail*

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

Tìm địa chỉ nhà cung cấp *của quý vị*: 133 466

Gửi thư: Locked Bag 14060, Melbourne VIC 3000

## 2 Các điều khoản quy định riêng cho từng Tiểu bang

### 2.1 Lãnh địa Thủ đô Úc (ACT)

#### 2.1.1 Giá năng lượng có thể thay đổi như thế nào?

Tất cả các mức giá đều có thể thay đổi. *Chúng tôi* sẽ chỉ thay đổi giá sau khi đã thông báo cho *quý vị* về việc thay đổi giá đó.

#### 2.1.2 Số tiền phải trả nếu *quý vị* không đồng ý về hóa đơn

Nếu *quý vị* không đồng ý về trách nhiệm thanh toán một khoản tiền ghi trên hóa đơn, *quý vị* vẫn phải thanh toán phần tiền trên hóa đơn mà *quý vị* không phản đối.

#### 2.1.3 Thời gian *chúng tôi* có thể truy thu những khoản chưa tính tiền

*Chúng tôi* có thể truy thu những khoản chưa tính tiền trong thời gian lên đến 12 tháng trước khi *chúng tôi* gửi thông báo cho *quý vị*, trừ khi việc tính thiếu là do *quý vị* gây ra hoặc góp phần gây ra, hoặc do *quý vị* không trung thực hoặc lừa dối, hoặc do *quý vị* không cung cấp cho *chúng tôi* các thông tin cần thiết để tính *phí*.

#### 2.1.4 Việc sử dụng tiền đặt cọc của *quý vị*

Ngoài các điều khoản trong Phần 1.3.10, *chúng tôi* không được sử dụng bất kỳ số tiền nào trong khoản tiền đặt cọc của *quý vị* để truy thu các khoản *phí* đến hạn trả ngoài các khoản *phí* liên quan đến việc cung cấp năng lượng hoặc các dịch vụ nối điện/khí ga mà *chúng tôi* cung cấp.

#### 2.1.5 Trợ giúp thanh toán

Nếu *quý vị* gặp khó khăn trong việc thanh toán hóa đơn, *quý vị* nên liên lạc với *chúng tôi* càng sớm càng tốt để xin trợ giúp thanh toán. *Chúng tôi* có thể giới thiệu cho *quý vị* một chương trình giảm giá hoặc chiết giảm do chính phủ tài trợ (xin xem điều khoản 2.1.7 bên dưới) hoặc đề xuất các thỏa thuận thanh toán khác phù hợp với *quý vị* và *chúng tôi* trong hoàn cảnh tài chính của *quý vị*.

#### 2.1.6 Tuân thủ các quy định của nhà phân phối

Các khách hàng mua khí ga phải tuân thủ bất kỳ quy định nào mà nhà phân phối dịch vụ và lắp đặt khí ga công bố.

## 2.1.7 Các chương trình chiết giảm hoặc giảm giá do chính phủ tài trợ

Nếu *quý vị* là khách hàng gia đình, *quý vị* có thể được giảm giá hoặc chiết giảm trên hóa đơn. Từ ngày 1 tháng Chín năm 2008, có các chương trình chiết giảm hoặc giảm giá như:

- chương trình giảm giá *năng lượng* cho người về hưu và cựu chiến binh. Chương trình này đóng góp một khoản cố định hàng năm vào chi phí điện và khí ga của những người hợp lệ và chỉ được áp dụng cho hóa đơn điện;
- những người phải lệ thuộc vào máy trợ sinh được hưởng khoản chiết giảm dựa trên chi phí điện ước tính cho việc sử dụng thiết bị; và
- chương trình chiết giảm chăm sóc sức khỏe.

## 2.1.8 Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng được đảm bảo

### 2.1.8.1 Tiêu chuẩn dịch vụ tối thiểu

Ít nhất, *chúng tôi* sẽ cung cấp cho *quý vị* các dịch vụ theo các tiêu chuẩn dịch vụ tối thiểu quy định trong Biểu 1 của Bộ Luật Bảo vệ Người tiêu dùng ban hành tháng Một năm 2007 và theo các tiêu chuẩn dịch vụ mà đôi lúc *chúng tôi* công bố.

*Chúng tôi* sẽ trả cho *quý vị* khoản chiết giảm thích hợp trong thời gian hợp lí kể từ khi *quý vị* gửi đơn xin chiết giảm cho *chúng tôi*, miễn là *quý vị* gửi yêu cầu trong vòng ba (3) tháng kể từ khi xảy ra việc không tuân thủ tiêu chuẩn. *Quý vị* có thể yêu cầu *chúng tôi* chuyển khoản chiết giảm vào tài khoản của *quý vị* hoặc trả bằng tiền mặt, séc hoặc các cách khác. Hãy gửi thư cho *chúng tôi* để đề nghị được chiết giảm.

### 2.1.8.2 Các cuộc hẹn

Ở ACT, khi có hẹn với *quý vị* *chúng tôi* sẽ không được trễ hơn 30 phút trừ khi *chúng tôi* đã báo trước với *quý vị* ít nhất 1 giờ rằng *chúng tôi* sẽ bị trễ. *Chúng tôi* sẽ thông báo cho *quý vị* trước ít nhất 24 giờ nếu *chúng tôi* muốn hủy cuộc hẹn.

### 2.1.8.3 Không gián đoạn việc cung cấp *năng lượng* trừ khi đã gửi thông báo hợp lí

*Chúng tôi* không được làm bất cứ điều gì gây gián đoạn việc cung cấp *năng lượng* tại địa chỉ cung cấp *năng lượng* của *quý vị* trừ khi:

- số tiền *quý vị* nợ *chúng tôi* vượt quá số tiền *chúng tôi* đồng ý dành cho mục đích này với ACAT; và
- *chúng tôi* đã gửi cho *quý vị* ít nhất 2 giấy thông báo về ý định đó của *chúng tôi*, mà thông báo thứ hai không được gửi trong vòng 1 tuần sau thông báo thứ nhất. Các thông báo này sẽ giải thích lí do *chúng tôi* phải thực hiện hành động mà *chúng tôi* thông báo sẽ thực hiện, xác định

ngày mà hành động đó sẽ được thực hiện và thông báo cho *quý vị* biết về quyền *của quý vị*, bao gồm quyền khiếu nại với ACAT; và

- *chúng tôi* đã cố gắng liên lạc trực tiếp hoặc qua điện thoại với *quý vị* một cách hợp lý; và
- *quý vị* vẫn chưa thanh toán hóa đơn trong vòng 5 ngày kể từ thông báo thứ hai; và
- *chúng tôi* đã cố gắng liên lạc với *quý vị* sau giờ làm việc nếu tất cả các lần liên lạc khác với *quý vị* đều không gặp.

*Chúng tôi* sẽ ghi chép mọi hành động *chúng tôi* thực hiện.

*Chúng tôi* sẽ không làm gì:

- cho đến hết ngày ghi trong thông báo; hoặc
- cho đến khi có quyết định của ACAT nếu *quý vị* yêu cầu đưa vấn đề lên ACAT giải quyết trước ngày hôm đó; hoặc
- nếu ACAT chỉ thị rằng *chúng tôi* không được làm gì.

*Chúng tôi* không thể ngừng cung cấp *năng lượng* trễ hơn sáu tuần kể từ khi thông báo thứ hai được gửi đến *quý vị*.

Nếu *quý vị* không tuân thủ kế hoạch thanh toán mà *chúng tôi* gửi cho *quý vị* sau khi *chúng tôi* đã thực hiện các bước nêu trên, *chúng tôi* không phải gửi thêm thông báo cho *quý vị* trước khi ngừng cung cấp *năng lượng* nữa.

Không có quy định nào trong phần này ảnh hưởng đến việc *chúng tôi* có quyền tạm ngừng cung cấp *năng lượng* một cách liên tục như thỏa thuận trong hợp đồng giữa *quý vị* và *chúng tôi*.

### **2.1.8.4 Thông báo sau khi ngừng cung cấp *năng lượng***

Nếu *địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị* bị cắt kết nối với hệ thống phân phối theo yêu cầu của *chúng tôi*, *chúng tôi* sẽ thông báo cho *quý vị* về việc đó. Thông báo sẽ bao gồm:

- lý do *địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị* bị cắt điện/khí ga;
- thông tin liên lạc của *chúng tôi* để *quý vị* liên lạc với *chúng tôi*;
- *quý vị* cần làm gì để nối lại điện/khí ga, bao gồm cả chi phí nối lại mà *quý vị* phải trả;
- các thủ tục giải quyết tranh chấp mà *quý vị* có thể sử dụng.

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

Nếu *quý vị* thanh toán cho *chúng tôi* các khoản còn nợ cùng phí nối lại và liên lạc với *chúng tôi* sau 9 giờ sáng và trước 3 giờ chiều trong ngày làm việc đó, *chúng tôi* sẽ nối lại điện/khí ga cho *địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị* trong ngày hôm đó.

Nếu *quý vị* liên lạc với *chúng tôi* sau 3 giờ chiều trong ngày làm việc, *quý vị* vẫn có thể được nối lại điện/khí ga trong ngày hôm đó với một khoản phí nối lại điện/khí ga sau giờ làm việc, còn nếu không *quý vị* sẽ được nối lại điện/khí ga trong vòng 24 giờ.

Nếu ACAT liên lạc với *chúng tôi* và thông báo rằng họ đã nhận được và chấp nhận đơn khiếu nại về hoàn cảnh khó khăn của *quý vị*, *chúng tôi* sẽ nối lại điện/khí ga tại địa chỉ cung cấp năng lượng của *quý vị* sớm nhất có thể nhưng chắc chắn là trong vòng 24 giờ.

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

*Quý vị* phải thông báo cho *chúng tôi* trước ít nhất 3 ngày làm việc, đối với khí ga, và ít nhất 6 ngày làm việc, đối với điện, về ý muốn ngừng sử dụng năng lượng của *quý vị*.

Thông báo này bao gồm cả trường hợp *quý vị* dọn khỏi địa chỉ cung cấp năng lượng hoặc chuyển sang nhà cung cấp khác. Thông báo phải bao gồm:

- ngày *quý vị* muốn cắt năng lượng; và
- địa chỉ chuyển tiếp thu để *chúng tôi* có thể gửi hóa đơn cuối cùng nếu *quý vị* chuyển đến địa chỉ mới.

Nếu *quý vị* không thông báo việc *quý vị* muốn *chúng tôi* ngừng cung cấp năng lượng, *quý vị* sẽ vẫn phải chịu trách nhiệm về tất cả các khoản phí cho đến thời điểm sớm hơn trong các thời điểm sau:

- đối với điện, kết thúc ba ngày làm việc hoặc đối với khí ga, 6 ngày làm việc sau khi *chúng tôi* được biết về ý muốn ngừng sử dụng năng lượng của *quý vị*; hoặc
- việc cung cấp năng lượng đã ngừng lại hoặc được chuyển nhượng; hoặc
- *chúng tôi* đọc đồng hồ đo của *quý vị* trước khi cắt dịch vụ; hoặc
- *quý vị* và *chúng tôi* đã ký, hoặc được xem như là đã ký, một hợp đồng cung cấp cho khách hàng mới hoặc một thỏa thuận cung cấp cho người cư trú mới tại cùng địa chỉ đó.

Không có quy định nào trong phần này miễn cho *quý vị* bốn phần thanh toán bất kỳ khoản phí chấm dứt hợp đồng sớm nào áp dụng cho hợp đồng năng lượng của *quý vị*.

Nếu *quý vị* đề nghị *chúng tôi* cắt điện/khí ga tại nơi ở của *quý vị*, *quý vị* sẽ phải trả phí dịch vụ tương ứng cho bất kỳ chi phí nào phát sinh do việc cắt điện/khí ga. Khoản phí này bao gồm bất kỳ khoản nào mà nhà phân phối của *quý vị* tính với *chúng tôi* cho việc cung cấp các dịch vụ liên quan đến việc cắt điện/khí ga.

Nếu *quý vị* chuyển sang một nhà cung cấp khác:

- việc chuyển đổi *của quý vị* có thể bị hoãn ít nhất cho đến lần đọc đồng hồ đo kế tiếp theo kế hoạch như *quy định của pháp luật*. Trong một số trường hợp, *quý vị* có thể yêu cầu *chúng tôi* thực hiện việc đọc riêng đồng hồ đo *của quý vị* nếu *quý vị* thanh toán khoản phí liên quan;
- hợp đồng *của quý vị* với *chúng tôi* chấm dứt khi *quý vị* chuyển đổi thành công sang nhà cung cấp khác.

### **2.1.11 Khi nào *quý vị* có thể hủy bỏ hợp đồng này?**

**2.1.11.1** *Quý vị* có thể hủy bỏ hợp đồng này trong vòng 6 tháng kể từ khi ký hợp đồng nếu *chúng tôi* hoặc đại diện tiếp thị *của chúng tôi* vi phạm nghiêm trọng bốn phần *của chúng tôi* theo điều khoản 30 của Bộ Luật Bảo vệ Người tiêu dùng ban hành tháng Một năm 2007.

**2.1.11.2** *Quý vị* có thể sử dụng quyền hủy bỏ hợp đồng này bằng cách thông báo qua thư, gửi trực tiếp hoặc gửi qua bưu điện, đến địa chỉ công ty *chúng tôi*.

### **2.1.12 Có thể thay đổi hợp đồng này không?**

*Chúng tôi* có thể sửa đổi hợp đồng này. *Chúng tôi* sẽ gửi *quý vị* thông báo qua thư về bất kỳ sửa đổi nào trước khi các sửa đổi đó có hiệu lực.

*Chúng tôi* sẽ tuân thủ *quy định của pháp luật* khi sửa đổi hợp đồng này. *Quý vị* không thể sửa đổi hợp đồng này nếu không được sự đồng ý bằng văn bản *của chúng tôi*.

### **2.1.13 Các dạng khách hàng khác**

Nếu *chúng tôi* biết có người cư trú mới tại địa chỉ mà *chúng tôi* cung cấp *năng lượng*, *chúng tôi* được coi là đang cung cấp *năng lượng* cho địa chỉ đó theo thỏa thuận cung cấp cho người cư trú mới theo *quy định của pháp luật*.

### **2.1.14 Điều gì xảy ra nếu đồng hồ đo *của quý vị* cần thay đổi?**

Nếu, do sự thay đổi trong xu hướng sử dụng *năng lượng của quý vị*, *chúng tôi* hoặc nhà phân phối xác định rằng thiết bị đo *của quý vị* cần nâng cấp hoặc hạ cấp, *quý vị* phải thanh toán chi phí đó.

### **2.1.15. Các thiết bị *quý vị* có trách nhiệm quản lý**

*Quý vị* có trách nhiệm quản lý và phải bảo trì, đối với khí ga:

- đường ống từ điểm 225mm cách lần ranh *địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị* cho đến vị trí van kiểm soát đồng hồ đo; và
- bất kỳ phương tiện nào phải có mà bình thường không cần (chẳng hạn như thiết bị giảm độ ồn hoặc hàng rào).

### **2.1.16 Thông báo về việc thi công**

Nếu có gián đoạn về dịch vụ của quý vị để thực hiện việc bảo trì, kiểm tra hoặc thử nghiệm theo kế hoạch, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết trước càng sớm càng tốt, nhưng còn tùy khoảng thời gian mà nhà phân phối của quý vị thông báo cho chúng tôi biết.

### **2.1.17 Quy định của pháp luật áp dụng tại ACT**

Các quy định của pháp luật liên quan đến việc chúng tôi cung cấp năng lượng cho quý vị tại ACT là:

- Đạo luật Tiện ích Sinh hoạt 2000 (ACT);
- Đạo luật Cạnh tranh Độc lập và Ủy hội Điều tiết 1997 (ACT);
- Bộ Luật Bảo vệ Người tiêu dùng, ban hành tháng Một năm 2007.

### **Liên lạc với ai ở ACT**

Tòa Tài phán Dân sự và Hành chính ACT (Năng lượng và Nước)  
GPO Box 578  
CIVIC SQUARE ACT 2608  
Điện thoại: 02 6207 77 40  
Fax: 02 6207 77 39  
Email: ESCC@act.gov.au

Nếu quý vị thích sử dụng thông dịch viên, xin liên lạc với Dịch vụ Thông Phiên dịch qua số 131 450. Những người bị điếc, khiếm thính và nói khó có thể liên lạc với ACAT qua Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia.

## **2.2 NSW**

### **2.2.1 Quý vị có phải trả tiền cho lượng năng lượng quý vị sử dụng trước khi ký hợp đồng với chúng tôi?**

Nếu quý vị là người cư trú mới, quý vị phải trả tiền cho lượng năng lượng sử dụng tại địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị trong thời gian lên đến 14 ngày trước khi quý vị ký hợp đồng với chúng tôi.

Nếu chúng tôi cung cấp năng lượng cho địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị theo thỏa thuận sự kiện giải pháp chốt được miễn trừ quý vị phải thanh toán cho chúng tôi tiền năng lượng sử dụng tại địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị trong thời gian lên tới 1 tháng trước khi ký hợp đồng với chúng tôi.

Quý vị không bắt buộc phải thanh toán theo điều khoản này nếu quý vị đã trả cho một nhà bán lẻ khác tiền sử dụng năng lượng đó hoặc quý vị sử dụng quyền hủy bỏ hợp đồng này trong thời gian suy nghĩ lại.

### **2.2.2 Giá năng lượng có thể thay đổi như thế nào?**

Tất cả các mức giá đều có thể thay đổi. Chúng tôi sẽ chỉ thay đổi giá sau khi đã thông báo cho quý vị về việc thay đổi giá đó.

### **2.2.3 Số tiền phải trả nếu quý vị không đồng ý về một hóa đơn**

Nếu quý vị không đồng ý về trách nhiệm thanh toán số tiền ghi trên một hóa đơn, quý vị vẫn phải thanh toán khoản tiền lớn hơn giữa:

- khoản tiền trên hóa đơn mà quý vị không phản đối; hoặc
- khoản tiền tương đương với trung bình cộng các hóa đơn của quý vị trong 12 tháng cuối.

### **2.2.4 Thời gian chúng tôi có thể truy thu những khoản chưa tính tiền**

Chúng tôi có thể truy thu những khoản chưa tính tiền trong thời gian lên đến 12 tháng trước khi chúng tôi gửi thông báo cho quý vị.

### **2.2.5 Sử dụng tiền đặt cọc của quý vị**

Ngoài các điều khoản trong Phần 1.3.10, chúng tôi không được sử dụng bất kỳ số tiền nào trong khoản tiền đặt cọc của quý vị để truy thu các khoản phí đến hạn trả ngoài các khoản phí liên quan đến việc cung cấp năng lượng hoặc các dịch vụ nổi điện/khí ga mà chúng tôi cung cấp.

### **2.2.6 Các chương trình chiết giảm hoặc giảm giá của chính phủ**

Nếu quý vị là khách hàng gia đình, quý vị có thể được giảm giá hoặc chiết giảm trên hóa đơn. Từ ngày 1 tháng Tư năm 2005, có các chương trình chiết giảm hoặc giảm giá như:

- chương trình giảm giá năng lượng cho người về hưu và cựu chiến binh. Chương trình này đóng góp một khoản cố định hàng năm vào chi phí điện và khí ga của những người hợp lệ và chỉ được áp dụng cho hóa đơn điện;
- những người phải lệ thuộc vào máy trợ sinh được hưởng khoản chiết giảm dựa trên chi phí điện ước tính cho việc sử dụng thiết bị; và
- Chương trình trợ giúp thanh toán hóa đơn năng lượng hỗ trợ các khách hàng gặp khó khăn tài chính tạm thời và gặp khó khăn trong thanh toán hóa đơn.

### **2.2.7 Các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng được đảm bảo**

#### **2.2.7.1 Tiêu chuẩn dịch vụ tối thiểu**

Ít nhất, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị các dịch vụ theo các tiêu chuẩn dịch vụ tối thiểu quy định trong bất kỳ tiêu chuẩn dịch vụ nào mà chúng tôi công bố. Chúng tôi sẽ trả cho quý vị khoản tiền chiết giảm thích hợp trong thời gian hợp lý kể từ khi quý vị gửi đơn xin chiết giảm cho chúng tôi, miễn là quý vị gửi yêu cầu trong vòng ba (3) tháng kể từ khi xảy ra việc không tuân

thủ tiêu chuẩn. *Quý vị* có thể đề nghị khoản chiết giảm được chuyển vào tài khoản của *quý vị* hoặc trả bằng tiền mặt, séc hoặc các cách khác. Hãy gửi thư cho *chúng tôi* để đề nghị được chiết giảm.

### 2.2.7.2 Các cuộc hẹn

Ở NSW, nếu *chúng tôi* trễ 15 phút khi có cuộc hẹn với *quý vị*, *chúng tôi* phải trả cho *quý vị* tiền bồi thường sự chậm trễ ít nhất là 25 đô-la.

### 2.2.7.3 Không gián đoạn việc cung cấp năng lượng trừ khi đã gửi thông báo hợp lí

*Chúng tôi* không được làm bất cứ điều gì gây gián đoạn việc cung cấp năng lượng cho *quý vị* trừ khi:

- *chúng tôi* đã gửi cho *quý vị* ít nhất 2 giấy thông báo về ý định đó của *chúng tôi*, mà thông báo thứ hai không được gửi trong vòng 1 tuần sau thông báo thứ nhất. Các thông báo này sẽ giải thích lí do *chúng tôi* phải thực hiện hành động mà *chúng tôi* thông báo sẽ thực hiện, xác định ngày mà hành động đó sẽ được thực hiện, ngày này không được sớm hơn 14 ngày sau khi thông báo thứ nhất được gửi tới *quý vị*, thông báo rằng *chúng tôi* sẽ làm việc với *quý vị* để giải quyết bất kỳ vấn đề nào, những vấn đề là căn cứ khiến cho *quý vị* có thể bị ngừng cung cấp năng lượng, và sẽ thông báo cho *quý vị* biết về quyền của *quý vị*, bao gồm quyền khiếu nại với giám sát viên; và
- *chúng tôi* đã cố gắng liên lạc trực tiếp hoặc qua điện thoại với *quý vị* một cách hợp lí; và
- *chúng tôi* đã cố gắng liên lạc với *quý vị* sau giờ làm việc nếu tất cả các lần liên lạc khác với *quý vị* đều không gặp.

Ngoài ra, nếu lí do khiến *chúng tôi* phải ngừng cung cấp năng lượng là hậu quả của việc *quý vị* không thanh toán đúng hạn số tiền nợ *chúng tôi* cho các dịch vụ nổi điện/khí ga hoặc cung cấp điện hoặc khí ga, *chúng tôi* phải thông báo cho *quý vị* về bất kỳ chương trình thanh toán nào của *chúng tôi*. Nếu đơn của *quý vị* xin tham gia bất kỳ chương trình thanh toán nào của *chúng tôi*, hoặc bất kỳ chương trình chiết giảm nào của chính phủ (được đề cập ở phần 2.2.6) vẫn chưa được giải quyết, thì *chúng tôi* không được làm bất kỳ điều gì gây gián đoạn việc cung cấp năng lượng cho *quý vị*.

*Chúng tôi* sẽ ghi chép mọi hành động *chúng tôi* thực hiện.

*Chúng tôi* sẽ không làm gì:

- cho đến hết ngày ghi trong thông báo, ngày này phải không được sớm hơn 14 ngày sau ngày gửi thông báo đầu tiên; hoặc
- cho đến khi có quyết định của giám sát viên nếu *quý vị* yêu cầu đưa vấn đề lên giám sát viên giải quyết trước ngày hôm đó; hoặc
- nếu giám sát viên chỉ thị *chúng tôi* không được làm gì.

Không có quy định nào trong phần này có ảnh hưởng đến việc *chúng tôi* có quyền tạm ngừng cung cấp *năng lượng* một cách liên tục như thỏa thuận trong hợp đồng giữa *quý vị* và *chúng tôi* hoặc, trong trường hợp cung cấp khí ga, bất kỳ quyền hạn hay trách nhiệm nào của *chúng tôi* về việc từ chối cung cấp hoặc ngừng cung cấp khí ga tại địa chỉ của *quý vị*, phát sinh từ bất kỳ quy định của pháp luật nào.

#### **2.2.7.4 Thông báo sau khi ngừng cung cấp năng lượng**

Nếu địa chỉ cung cấp năng lượng của *quý vị* bị cắt kết nối với hệ thống phân phối theo yêu cầu của *chúng tôi*, *chúng tôi* sẽ thông báo cho *quý vị* về việc đó. Thông báo sẽ bao gồm:

- lí do địa chỉ cung cấp năng lượng của *quý vị* bị cắt điện/khí ga;
- thông tin liên lạc của *chúng tôi* để *quý vị* liên lạc với *chúng tôi*;
- *quý vị* cần làm gì để nối lại điện/khí ga, bao gồm cả chi phí nối lại *quý vị* phải trả; và
- các thủ tục giải quyết tranh chấp *quý vị* có thể sử dụng.

*Chúng tôi* sẽ nhanh chóng thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ của *quý vị* biết yêu cầu xin nối lại điện/khí ga với hệ thống phân phối của *quý vị* nếu *quý vị* được quyền nối lại.

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

Nếu *quý vị* thanh toán cho *chúng tôi* phí nối lại và liên lạc với *chúng tôi* sau 9 giờ sáng và trước 3 giờ chiều trong ngày làm việc đó, *chúng tôi* sẽ nối lại điện/khí ga cho địa chỉ cung cấp năng lượng của *quý vị* trong ngày hôm đó.

Nếu *quý vị* liên lạc với *chúng tôi* sau 3 giờ chiều trong ngày làm việc, *quý vị* vẫn có thể được nối lại điện/khí ga trong ngày hôm đó với một khoản phí nối lại điện/khí ga sau giờ làm việc.

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

*Quý vị* phải thông báo cho *chúng tôi* trước ít nhất 6 ngày làm việc, đối với khí ga, và 72 giờ, đối với điện, về ý muốn ngừng sử dụng năng lượng của *quý vị*. Thông báo này bao gồm cả trường hợp *quý vị* dọn khỏi địa chỉ cung cấp năng lượng hoặc chuyển sang nhà cung cấp khác.

Thông báo phải bao gồm:

- ngày mà *quý vị* muốn cắt năng lượng; và
- địa chỉ chuyển tiếp thu để *chúng tôi* có thể gửi hóa đơn cuối cùng nếu *quý vị* chuyển đến địa chỉ mới.

Nếu *quý vị* không thông báo việc *quý vị* muốn *chúng tôi* ngừng cung cấp năng lượng, *quý vị* sẽ vẫn phải chịu trách nhiệm về tất cả các khoản phí cho đến thời điểm sớm hơn trong các thời điểm sau:

- sau 6 ngày làm việc đối với khí ga và 72 giờ đối với điện, sau khi *chúng tôi* được biết ý muốn ngừng sử dụng *năng lượng của quý vị*; hoặc
- việc cung cấp *năng lượng* đã ngừng lại hoặc được chuyển nhượng; hoặc
- *quý vị* và *chúng tôi* đã ký, hoặc được xem là đã ký, một hợp đồng cung cấp cho khách hàng mới hoặc một thỏa thuận cung cấp cho người cư trú mới tại cùng địa chỉ đó.

Không có quy định nào trong phần này miễn trừ cho *quý vị* bổn phận thanh toán bất kỳ khoản phí chấm dứt hợp đồng sớm nào áp dụng cho hợp đồng *năng lượng của quý vị*.

Nếu *quý vị* đề nghị *chúng tôi* cắt điện/khí ga tại nơi ở của *quý vị*, *quý vị* sẽ phải trả phí dịch vụ tương ứng với bất kỳ chi phí nào phát sinh do việc cắt điện/khí ga. Khoản phí này bao gồm bất kỳ khoản nào mà nhà phân phối của *quý vị* tính với *chúng tôi* cho việc cung cấp các dịch vụ liên quan đến việc cắt điện/khí ga.

Nếu *quý vị* chuyển sang một nhà cung cấp khác:

- việc chuyển đổi của *quý vị* có thể bị hoãn ít nhất cho đến lần đọc đồng hồ đo kế tiếp theo kế hoạch như *quy định của pháp luật*. Trong một số trường hợp, *quý vị* có thể yêu cầu *chúng tôi* thực hiện riêng việc đọc đồng hồ đo nếu *quý vị* thanh toán khoản phí liên quan;
- hợp đồng của *quý vị* với *chúng tôi* chấm dứt khi *quý vị* chuyển đổi thành công sang nhà cung cấp khác.

### **2.2.10 Thỏa thuận cung cấp điện sự kiện giải pháp chót**

Nếu một thỏa thuận *cung cấp điện sự kiện giải pháp chót* được thực hiện và *quý vị* chấm dứt hợp đồng với *chúng tôi* bằng cách chuyển sang một nhà bán lẻ khác, *chúng tôi* không có quyền truy thu bất kỳ khoản bồi thường nào hoặc khoản thanh toán nào khác từ *quý vị* do *quý vị* chuyển sang sử dụng nhà bán lẻ khác.

### **2.2.11 Có thể thay đổi hợp đồng này không?**

*Chúng tôi* có thể sửa đổi hợp đồng này. *Chúng tôi* sẽ gửi cho *quý vị* thông báo qua thư về bất kỳ sửa đổi nào trước khi các sửa đổi đó có hiệu lực. *Chúng tôi* sẽ tuân thủ *quy định của pháp luật* khi sửa đổi hợp đồng này. *Quý vị* không thể sửa đổi hợp đồng này nếu không có sự đồng ý bằng văn bản của *chúng tôi*.

### **2.2.12 Các dạng khách hàng khác**

Nếu *chúng tôi* biết có người cư trú mới tại địa chỉ mà *chúng tôi* cung cấp *năng lượng*, *chúng tôi* được coi là đang cung cấp *năng lượng* cho địa chỉ đó theo thỏa thuận cung cấp cho người cư trú mới theo *quy định của pháp luật*.

### **2.2.13 Điều gì xảy ra nếu đồng hồ đo của quý vị cần thay đổi?**

Nếu, do sự thay đổi trong xu hướng sử dụng *năng lượng của quý vị, chúng tôi* hoặc nhà phân phối xác định rằng thiết bị đo của quý vị cần nâng cấp hoặc hạ cấp, *quý vị* phải thanh toán chi phí đó.

### **2.2.14 Các thiết bị mà quý vị có trách nhiệm quản lý**

*Quý vị* có trách nhiệm quản lý và phải bảo trì, đối với khí ga:

- đường ống từ điểm 225mm cách lần ranh *địa chỉ cung cấp năng lượng của quý vị* cho đến vị trí van kiểm soát đồng hồ đo; và
- bất kỳ phương tiện nào phải có mà bình thường không cần (chẳng hạn như thiết bị giảm áp ổn hoặc hàng rào).

### **2.2.15 Thông báo về công việc**

Nếu có gián đoạn về dịch vụ của *quý vị* để thực hiện việc bảo trì, kiểm tra hoặc thử nghiệm theo kế hoạch, *chúng tôi* sẽ thông báo cho *quý vị* biết trước càng sớm càng tốt, nhưng còn tùy khoảng thời gian mà nhà phân phối của *quý vị* thông báo cho *chúng tôi* biết.

### **2.2.16 Điều khoản và điều kiện phân phối**

Nếu *quý vị* muốn xem một bản hợp đồng nổi điện/khí ga khách hàng tiêu chuẩn của *quý vị* với nhà phân phối của *quý vị*, hãy ghé thăm trang mạng của TRUenergy tại **truenergy.com.au**

### **2.2.17 Khách hàng Bán lẻ Nhỏ**

Bản Điều lệ Khách hàng này áp dụng cho các Khách hàng Bán lẻ Nhỏ như định nghĩa trong *quy định của pháp luật*.

### **2.2.18 Đoạn 4, Phần 3, Quy định Cung cấp Khí ga (Cạnh tranh Bán lẻ Khí ga Tự nhiên) 2001**

Hợp đồng này nêu chi tiết các quyền liên quan của khách hàng về các vấn đề trong Đoạn 4, Phần 3, Quy định Cung cấp Khí ga (Cạnh tranh Bán lẻ Khí ga Tự nhiên) 2001.

### **2.2.19 Quy định của pháp luật áp dụng tại NSW**

Các *quy định của pháp luật* liên quan đến việc cung cấp *năng lượng* tại NSW là:

#### **Điện**

- Đạo luật Cung cấp Điện Lực 1995 (NSW);
- Quy chế (Chung) về Cung cấp Điện Lực 2001 (NSW);

- Quy tắc Số 1 về Vận hành Thị trường (Dịch vụ Nối Điện theo Thỏa thuận) 2001;
- Quy tắc số 2 về Vận hành Thị trường (Thỏa thuận Sử dụng Mạng lưới của Hệ thống) 2001;
- Quy tắc Số 4 về Vận hành Thị trường (Các Quy tắc Chuyển nhượng cho Cung cấp Điện Bán lẻ NSW) 2001;
- Quy tắc Số 5 về Vận hành Thị trường (Nhà bán lẻ điện Tình thế Giải pháp chót) 2001;
- “Bản Quy tắc Hành xử trong Tiếp thị” ban hành theo mục 63G của Đạo luật Cung cấp Điện 1995.

### **Khí ga**

- Đạo luật Cung cấp Khí ga 1996 (NSW);
- Quy định Cung cấp Khí ga (Cạnh tranh Bán lẻ Khí ga Tự nhiên) 2001 (NSW);
- Quy tắc về Vận hành Thị trường (Giao diện Hệ thống Kinh doanh Thị trường Bán lẻ Khí ga NSW) 2001;
- “Bộ Quy tắc Ứng xử trong Tiếp thị”, ban hành theo mục 33N của Đạo luật Cung cấp Khí ga 1996;
- “Hướng dẫn Thi hành Bộ Luật Mạng lưới Khí ga cho Cạnh tranh Bán lẻ Hoàn toàn”;
- Điều kiện thực hiện ủy quyền cho nhà cung cấp khí ga do Bộ trưởng quy định trong mục 11 (1) (b) của Đạo luật Cung cấp Khí ga 1996.

### **Nên liên lạc với ai ở New South Wales**

Giám sát viên Năng lượng và Nước Tiểu bang New South Wales.

Thư: PO Box K1343, Haymarket 1240

Điện thoại miễn phí: 1800 246 545

Fax miễn phí: 1800 812 291

Trang mạng: [www.ewon.com.au](http://www.ewon.com.au)

Email: [info@ewon.com.au](mailto:info@ewon.com.au)

Nếu *quý vị* thích sử dụng thông dịch viên, xin liên lạc với Dịch vụ Thông Phiên dịch qua số 131 450.

Những người bị điếc, khiếm thính và nói khó có thể liên lạc với EWON qua Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia.

