



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION

الرعاية المنزلية – اعرف حقوقك كمستهلك



acc.gov.au

عندما تشتري سلعاً أو خدمات لديك حقوق بموجب قانون حماية المستهلك الأسترالي (Australian Consumer Law). ولديك نفس الحقوق عندما تشتري سلع أو خدمات الرعاية المنزلية (home care)، أو تتلقاها من خلال جزمة الرعاية المنزلية التي تمولها الحكومة. لذلك، سواء أكنت تستخدم مالك الخاص أو تمويلاً حكومياً، فمن المهم أن تعرف حقوقك كمستهلك.

من حقك أن تختار مقدم خدمة الرعاية المنزلية الذي تريده

تحدّث إلى العديد من مقدمي الخدمة واعثر على أفضلهم بالنسبة لك. تنطبق أطر زمنية على إجراءات جزمة الرعاية المنزلية، غير أنه يمكنك استخدام هذا الوقت لطرح الأسئلة والبحث.

للاطلاع على قائمة بمقدمي الخدمات، اتصل بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422 أو قم بزيارة www.myagedcare.gov.au

خذ وقتك أو "لا تقبل" عروض البيع الإقحامية

لن يتم بيع حزم الرعاية المنزلية عادةً عن طريق مندوبي مبيعات يطرقون بابك أو عبر الهاتف، ولكن من المهم معرفة حقوقك إذا اتصل بك مقدم الرعاية المنزلية أو أي بائع يتواصل معك بدون دعوة.

طبقاً لقانون حماية المستهلك، يجب على مندوب المبيعات

الذي يتواصل معك بدون دعوة أن:

- يخبرك باسمه والشركة التي يمثلها وأنه يتصل بك لبيع سلع أو خدمات
- يعطيك أو يرسل إليك نسخة عن أية إتفاقيات بلغة مبسطة وواضحة
- يعطيك أو يرسل إليك استمارة يمكنك استخدامها لإلغاء الإتفاقية.

لا توقع على أي شيء على الفور. من المخالف للقانون أن تضغط عليك أية شركة. ويجب على مندوبي المبيعات المغادرة عندما تطلب منهم ذلك.

إذا وقعت على إتفاقية مع شخص اتصل بك مباشرةً بدون دعوة، فإن قانون حماية المستهلك يمنحك 10 أيام عمل لتغيير رأيك وإلغاء الاتفاقية.

احذر من الوعود الكاذبة

من المخالف للقانون أن تدلي أية شركة بتصريحات زائفة أو تخفي أية حقائق مهمة، فالقيام بذلك يُعد تضليلاً.

يجب أن يكون مقدمو الخدمة صريحين وصادقين عند تزويدك بالمعلومات. وقد يكون لك الحق في الحصول على تعويض إذا لم يقدموا لك ما وعدوك به.

احذر من المحتالين الذين يدعون أنهم شركة أو وكالة حكومية. هؤلاء يمكنهم الاتصال بك عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي أو يأتونك شخصياً بشأن الرعاية المنزلية أو أية سلع أو خدمات أخرى. لا تعطهم معلومات شخصية أو مالا على الإطلاق، ما لم تكن متأكداً بنسبة 100٪ من صدقهم.

أحرص على فهم إتفاقية رعايتك المنزلية

إتفاقية الرعاية المنزلية هي العقد الذي يحدد شروط خدمتك.

لا توقع أبداً على أي شيء لا تفهمه - خذ وقتاً لقراءة الإتفاقية وطرح الأسئلة.

تأكد من أن إتفاقيتك تتضمن معلومات مهمة مثل خطة الرعاية والخدمات الخاصة بك والميزانية ومساهماتك.

ما الذي يجب أن تبحث عنه في إتفاقيتك:

- من الذي يقدم خدماتك
 - كم ستكلف الخدمة، بما في ذلك أي مبالغ لإلغاء الخدمة
 - إجراءات الانتقال إلى مقدم خدمة جديد.
- يجب أن تصرّ على أن تتضمن إتفاقيتك بنداً ينص على أنه لن يتوجب عليك دفع رسوم إلغاء الخدمة إذا أدخل مقدم الخدمة تغييرات على إتفاقيتك أنت غير موافق عليها.

احصل على مشورة حول اتفاقية رعايتك المنزلية

يمكنك الحصول على المساعدة من مساند أو مستشار قانوني أو أحد أفراد العائلة. ويمكن للمساندين مساعدتك في إعداد ومراجعة اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك، وخطة الرعاية والميزانية.

انتبه لأية بنود غير عادلة في اتفاقية رعايتك المنزلية

يحميك قانون حماية المستهلك من البنود غير العادلة في العقود المعيارية.

يجب أن توازن اتفاقيتك بين الحقوق والواجبات. وقد يكون البند "غير عادل" إذا أعطى حقوقاً لمقدم الخدمة أكثر منك، وهو ليس ضرورياً بل فقط من أجل حماية مقدم الخدمة.

من المحتمل أن يكون أي بند يسمح لمقدم الخدمة بتغيير الاتفاقية بدون الحصول على موافقتك بنداً غير عادلاً.

قد يساعدك المساند أو المستشار القانوني في التعرف على الشروط غير العادلة.

تحدث إلى مقدم الخدمة إذا كنت تعتقد أن ثمة بند غير عادل. وإذا لم تتمكن من حل المشكلة، اتصل بوكالة حماية المستهلك بالولاية.

ما الذي يجب أن تفعله إذا تغيرت اتفاقية رعايتك المنزلية

قد يحتاج مقدم الخدمة إلى تغيير اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك، ولكن يجب أن يفعل ذلك فقط بموافقتك. وتأكد من أنك تفهم ما تعنيه التغييرات بالنسبة لك، ويجب أن توقع فقط إذا كنت راضياً عن التغييرات.

يحق لك الحصول على ما وعدوك به

يمكن أن تحدث مشاكل من حين لآخر عند استلام سلع أو استخدام خدمات. وعند استئجار أو شراء سلع أو خدمات في أستراليا، فإنك تتمتع بحقوق تلقائية تسمى **ضمانات المستهلك (consumer guarantees)**.

يجب أن تكون الخدمات:

- مقدمة بعناية ومهارة مقبولة
- صالحة للغرض أو تعطي النتيجة التي اتفقت عليها أنت والشركة
- تم تسليمها في غضون فترة زمنية معقولة، عندما لا يوجد وقت متفق عليه.

يمكنك أن تطلب من مقدم الخدمة إصلاح أية مشكلة إذا لم يتم الوفاء بهذه الضمانات. ويمكن أن يشمل ذلك المطالبة برد الأموال أو الإلغاء أو تقديم الخدمات مرة أخرى. وفي بعض الحالات، يمكنك أيضاً المطالبة بالتعويض عن أية أضرار أو خسائر ناجمة عن سوء الخدمة.

يجب أن تكون السلع:

- من نوعية مقبولة – أي أنها آمنة وممتينة وخالية من العيوب
- مناسبة لغرضها، أو الغرض الذي أخبرتك به الشركة، و
- مطابقة لأي عينة أو وصف تمّ تقديمه.

شأنها شأن الخدمات، إذا لم يتم الوفاء بالضمانات المتعلقة بالسلع، يحق لك تقديم مطالبة إلى البائع لإصلاح المشكلة. وإذا كانت المشكلة بسيطة، يمكنك مطالبة البائع بإصلاحها. أمّا إذا كانت المشكلة كبيرة، أو مشكلة لا يمكن إصلاحها على الإطلاق أو في غضون فترة زمنية معقولة، فيحق لك طلب استرداد أموالك أو الحصول على بديل.

لا تنطبق ضمانات المستهلك في بعض الحالات (على سبيل المثال، إذا غيّرت رأيك).

افهم كيفية إنفاق أموالك

- تحقق من صحة كشوفاتك الشهرية من مقدم الخدمة وقم بمطابقتها مع ما وافقت على دفعه.
- إذا لم يتم الاتفاق على أية رسوم متضمنة في كشوفاتك أو لم يتم إبلاغك بها، اسأل عنها مقدم خدمتك.

يمكنك تغيير مقدم الخدمة في أي وقت

يمكنك تغيير مقدمي الخدمة لأي سبب من الأسباب بما في ذلك الحصول على اتفاق أفضل، لتلبية احتياجاتك بشكل أفضل أو لأنك واجهت بعض المشكلات.

فكر فيما إذا كنت ستحتاج إلى دفع رسم إلغاء خدمة بسبب التغيير. لا يقوم بعض مقدمي الخدمة بفرض رسوم إلغاء خدمة. وإذا فرضوا رسوم إلغاء، فإن مبالغ إلغاء الخدمة يتم سدادها فقط من أموالك غير المنفقة، لذلك تحقق من فاتورتك النهائية.

تذكر أنه بموجب ضمانات المستهلك، يحق لك إنهاء خدمتك، وإذا فعلت ذلك، يجب على مقدم الخدمة عدم فرض رسوم إلغاء خدمة عليك.

أين تذهب للحصول على معلومات أو مساعدة

فكر في استخدام حقوقك كمستهلك واطلب من مقدم الخدمة حل المشكلة أولاً. لديك أيضاً حقوق بموجب قوانين رعاية المسنين. وللمزيد من المعلومات أو المساعدة، قد تتمكن هذه المنظمات من مساعدتك.

شبكة مساندة المسنين (OPAN)

يتم تمويل OPAN من خلال البرنامج الوطني لمساندة رعاية المسنين. ويوفر البرنامج خدمات مساندة مجانية ومستقلة وسرية لكبار السن. يجب أن تجرب هذه الخدمة أولاً. وللمزيد من المعلومات، قم بزيارة www.opan.com.au أو اتصل بالرقم 1800 700 600.

الشكاوى المتعلقة برعاية المسنين

إذا كانت لديك أية مخاوف بشأن خدمات رعاية المسنين المقدمة لك أو لشخص آخر، يمكنك الاتصال على الرقم 1800 550 552 أو زيارة www.agedcarecomplaints.gov.au

My Aged Care

للمزيد من المعلومات حول الوصول إلى جزمة الرعاية المنزلية أو العثور على مقدم خدمة، اتصل بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422. يحتوي الموقع الإلكتروني www.myagedcare.gov.au على معلومات محددة للمستهلكين من السكان الأصليين وكذلك الأشخاص ذوي الاحتياجات المتنوعة. وهذا يشمل موارد بلغات أخرى. ويتم تقديم خدمة My Aged Care من قبل وزارة الصحة.

وكالات حماية المستهلك في الولايات والمقاطعتين
اعثر على أقرب وكالة حماية مستهلك بمنطقتك عبر الموقع الإلكتروني

www.consumerlaw.gov.au/consumers

مقاطعة العاصمة الأسترالية

Access Canberra – (02) 6207 3000

نيوساوث ويلز

NSW Fair Trading – 13 32 20

المقاطعة الشمالية

NT Consumer Affairs – 1800 019 319

كوينزلاند

Office of Fair Trading Queensland –
13 74 68

ولاية جنوب استراليا

Consumer and Business Services –
131 882

تازمانيا

Consumer, Building and Occupational
Services Tasmania – 1300 654 499

فكتوريا

Consumer Affairs Victoria –
1300 55 81 81

ولاية غرب استراليا

Department of Mines, Industry
Regulation and Safety
(Consumer Protection) Western
Australia – 1300 304 054

المفوضية الأسترالية للمنافسة وشؤون المستهلك (ACCC)

للمزيد من المعلومات قم بزيارة:

www.accc.gov.au/agedcare

وللاطلاع عن مشكلة، استخدم الاستمارة الإلكترونية أو
اتصل على الرقم 1300 302 502.

قم بزيارة www.scamwatch.gov.au لمعرفة
كيفية التعرف على الرسائل الاحتيالية.

للمساعدة في التواصل مع المنظمات

خدمة الترجمة التحريرية والشفهية (TIS)

إذا كنت تتحدث لغة غير الانجليزية، يمكنك الاتصال بخدمة
الترجمة التحريرية والشفهية على الرقم 131 450.

مساعدة فاقد/ضعاف السمع

إذا كنت تعاني من ضعف في السمع أو النطق، اتصل بخدمة
المرحل الوطني عبر www.relayservice.gov.au
أو اتصل على الرقم 133 677.

ملحوظة مهمة

المعلومات الواردة في هذا المنشور هي للإرشاد العام فقط. وهي لا تمثل مشورة قانونية أو مشورة
مهنية أخرى، ولا ينبغي الاعتماد عليها كبيان للقانون في أي اختصاص قضائي. ولأن القصد منها فقط
أن تكون كدليل إرشادي عام، فقد تحتوي على تعميمات. ويجب عليك الحصول على مشورة متخصصة
إذا كان لديك أي قلق محدد.

لقد بذلت ACCC كل جهد معقول لتوفير معلومات مُحدّثة ودقيقة، ولكنها لا تقدم أية ضمانات فيما
يتعلق بدقة هذه المعلومات أو سريتها أو اكتمالها.

© حقوق التأليف والنشر محفوظة المفوضية الأسترالية للمنافسة وشؤون المستهلك
2018 بموجب ترخيص Creative Commons Attribution 3.0 الأسترالي
ACCC 06/18_1415 www.accc.gov.au



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION