



AUSTRALIAN COMPETITION  
& CONSUMER COMMISSION

# معلومات عن COVID-19 (الفيروس التاجي) للمستهلكين

حزيران/يونيو 2020

- سيستمر مفعول الشروط والأحكام التي كانت منطبقة عليك وقت الحجز أو الشراء. ولا يُسمح للمؤسسات التجارية بتغيير هذه الشروط في وقت لاحق أو إنكار حقوقك.
- قد تكون لك، وفقاً لظروفك، حقوق أخرى بموجب القانون العام أو العقد أو تشريعات الولاية. اتصل بوكالة حماية المستهلك المحلية للحصول على المشورة [www.accc.gov.au/localCPA](http://www.accc.gov.au/localCPA)

## عمليات الإلغاء

- إذا تم إلغاء حجزك (مثل حجز السفر أو حفل الزفاف أو مناسبة أخرى) بسبب قيود COVID-19، فإن ACCC تتوقع أنك ستسترد أموالك أو الحصول على إشعار بوجود رصيد لك أو على قسيمة. سيعتمد ذلك على شروط وأحكام الحجز وقت الشراء.
- إذا كانت لديك نفقات أخرى (مثل نفقات الإقامة أو المصوّر أو منسّق الزهور) لم تعد بحاجة إليها بسبب إلغاء الحجز، عليك الاتصال بالجهة التي تقدّم تلك الخدمة لمعرفة ما إذا كانت على استعداد لإعادة ما دفعته أو عرض خدمة بديلة أو قسيمة.
- إذا كان الحجز الذي تم إلغاؤه قد أُجري من خلال موقع إلكتروني للحجوزات تابع لجهة أخرى، فستحتاج إلى طلب معالجة الأمر من موقع الحجوزات ذاك التابع للجهة الأخرى مباشرة، حيث إنها المؤسسة التجارية التي قمت بعملية الشراء منها.
- يمكنك أيضاً التحقق مما إذا كانت أية بوليصة تأمين سفر لديك تشمل إلغاءات السفر.

- لقد أثرت القيود المتعلقة بـ COVID-19 على حياة الكثير من الأستراليين، فقد تعيّن على المؤسسات التجارية إلغاء الحجوزات ولم تتمكن من تسليم بعض السلع أو الخدمات بالكامل أو كما تعهّدت به. إذا كنت قد تأثرت بهذا الأمر، فإن معرفة حقوقك وما يمكن أن تتوقعه من المؤسسات التجارية يمكن أن يساعدك في تخطّي هذه الفترة الصعبة.

## ما هي حقوقي خلال هذه الفترة؟

- تتوقع من المؤسسات التجارية خلال هذه الفترة أن تعامل المستهلكين بطريقة عادلة في هذه الظروف وأن تنظر في الخيارات المناسبة لمعالجة الوضع. ويجب أن تتواصل المؤسسات معك بشكل استباقي إذا كانت المنتجات أو الخدمات قد تأثرت.
- تعني [ضمانات المستهلك](#) في قانون المستهلك الأسترالي أن المنتجات أو الخدمات التي تشتريها تشمل ضمانات تلقائية بأنها ستؤدي العمل المطلوب أو ستلبي ما تطلبه. إذا لم يكن الأمر كذلك، يمكن أن تشمل التدابير التعويضية استرداد ما دفعته أو الحصول على إشعار بوجود رصيد لك أو قسائم للشراء.
- في حالة حدوث عمليات إلغاء بسبب القيود الحكومية، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تقييد حقوقك بموجب [ضمانات المستهلك](#).

## رسوم التسجيل والعضوية في النوادي أو الاتحادات الرياضية

ستؤثر هذه العوامل أيضاً على شركات توزيع وتوصيل البريد والطرود (الكورير). على هذه الشركات أن تبلغ زبائنها بأي تأخير محتمل في عمليات التسليم قبل الشراء وعند الشراء، وأن تبقي الزبائن على اطلاع بأحدث المعلومات عن التسليم.

**المنتجات المعيبة:** إذا كان المنتج معيباً، يحق لك الحصول على إصلاحه أو استبداله أو استرداد ثمنه. اتصل بالمؤسسة التجارية مباشرة لمعرفة كيفية إرجاع المنتج لاسترداد ثمنه أو لإصلاحه أو استبداله.

**تغييرات جوهرية على الخدمات:** عندما تكون هناك تغييرات جوهرية على الخدمة المقدمة، يكون على المؤسسات التجارية أن تبلغك بهذه التغييرات بوضوح. يمكنك اختيار الاستمرار في الحصول على الخدمة، أو إذا كنت لا ترغب في المتابعة وكنت قد أبلغت المؤسسة بذلك فيجب ألا تستوفي المؤسسة رسوماً مقابل الخدمة التي تم تغييرها.

**إعسار المؤسسات التجارية:** إذا كانت لديك بطاقة هدايا أو دفعت مقابل خدمات مسبقاً، فقد تستمر في تلقي المنتجات أو الخدمات إذا استمرت المؤسسة في مزاولته عملها تحت تصرف حارس قضائي خارجي. وسيتم الإعلان عما إذا كانت المؤسسة التجارية ستفي بمعاملات محددة وكيف سيتم ذلك من قبل الحارس القضائي الخارجي. أما إذا توقفت المؤسسة التجارية عن مزاولته العمل، فسيصبح المستهلكون عموماً دائنين غير مضمونين.

إذا لم تعد راغباً في التعامل مع خدمة ما بسبب مخاوف شخصية لديك بشأن COVID-19 وليس بسبب إلغاء الخدمة من جانب المؤسسة التي تقدمها أو بسبب القيود الحكومية، فإن ذلك تتم معالجته على أساس أنه 'تغيير في الرأي'. عليك الاتصال بالمؤسسة التجارية مباشرة لمناقشة ما إذا كانت ستعرض عليك إعادة ما دفعته أو إعطائك قسيمة أو رصيماً لاستخدامه في تاريخ لاحق.

يمكن العثور على مزيد من المعلومات على [موقع ACCC للمستهلكين](http://www.accc.gov.au).

- إذا كنت قد دفعت مقدماً ولكن تم تعليق الموسم أو إلغاؤه، فقد لا يحق لك استرداد ما دفعته إذا تم إيقاف النشاط بسبب القيود الحكومية.
- تتوقع ACCC أن يُعاد إليك المبلغ الذي دفعته أو أن تحصل على إشعار ائتمان أو قسيمة عن الفترة التي تم فيها تعليق الموسم خلال عام 2020. وسيعتمد ذلك على الأحكام والشروط المنطبقة على عضويتك.
- لست مضطراً إلى دفع أقساط أو دفعات لرسوم العضوية خلال فترة توقّف الخدمات. يمكنك بدلاً من ذلك أن تطلب تسجيل مدفوعاتك المنتظمة كرسوم لموسم لاحق.

## خدمات الاتصالات

- نظراً للعدد الكبير من الأشخاص الذين يعملون ويدرسون من المنزل بسبب COVID-19، فقد كان لذلك بعض التأثير على خدمات الإنترنت.
- هناك خطوات يمكنك اتخاذها [لزيادة أداء خدمة الإنترنت في منزلك إلى أقصى حد](http://www.accc.gov.au/homebroadband).
- يجب عليك الاتصال بمؤسسة تقديم الخدمة إذا كنت لا تزال تواجه مشاكل في خدمة الإنترنت.
- إذا كنت تواجه صعوبة في دفع الفواتير بسبب تغيير طراً على وضعك المالي، فإن لدى بعض مؤسسات تقديم الخدمة برامج للمساعدة في حالات العسر المالي أو تقوم بالتنازل عن رسوم السداد المتأخر. تحقق من الأمر في موقع مؤسسة تقديم الخدمة لمعرفة ما هو متاح وكيفية الحصول عليه.

## قضايا عامة بشأن البيع بالتجزئة

- **الخدمات المدفوعة مسبقاً:** على المؤسسات التجارية تمديد فترة صلاحية دفعاتك المسبقة لاحتساب الفترة التي لم تكن فيها المؤسسة قادرة على توفير الخدمة لك.
- **دفعات الاشتراك المنتظمة:** على المؤسسات التجارية عدم خصم دفعات منك إذا كانت غير قادرة على تقديم الخدمات بسبب الإغلاق المؤقت.
- **بطاقات الهدايا:** على المؤسسات التجارية الوفاء ببطاقات الهدايا وتمديد تواريخ انتهاء صلاحيتها لتغطية الفترة التي كان يتعذر فيها استخدام بطاقة الهدايا.
- **تأخيرات توزيع البريد:** لقد أشارت مصلحة بريد أستراليا إلى أن عمليات توزيع البريد قد تتأثر، بما في ذلك حصول تأخيرات في عمليات التوزيع الدولية، وانخفاض في عدد الرحلات الداخلية، وشراء كميات كبيرة من المنتجات عبر الإنترنت.