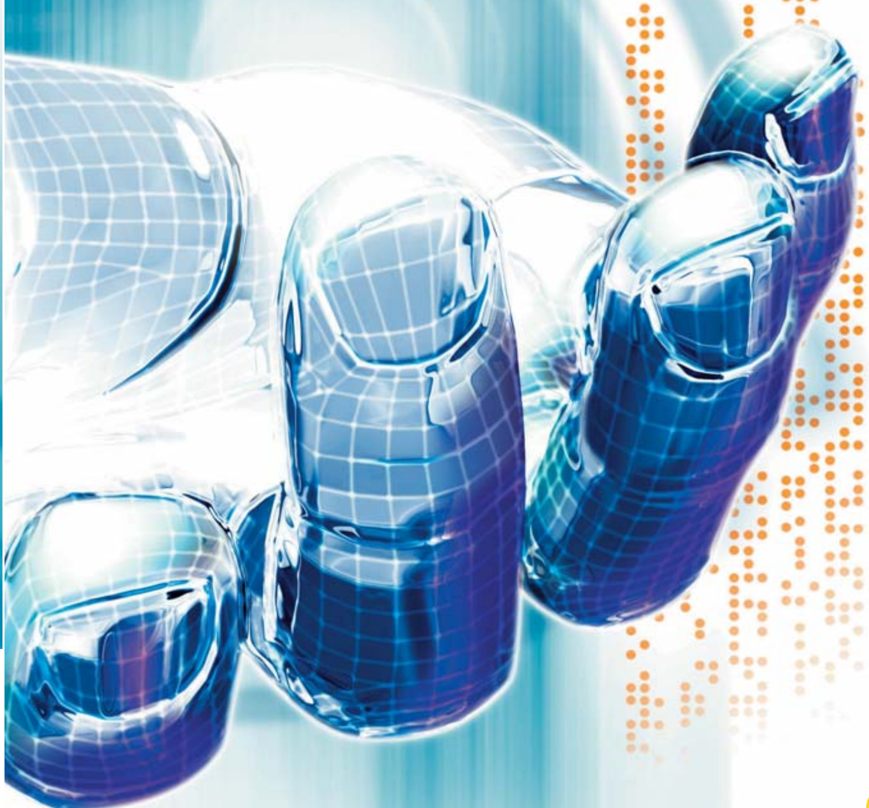
TATA ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿਮਿਟੇਡ
ਏ. ਈ ਅਤੇ ਐੱਫ ਬਲੌਂਕਸ,ਵੋਲਟਾਜ਼ ਪ੍ਰਿਮਾਈਸੇਸ, ਟੀ.ਬੀ. ਕਦਮ ਮਾਰਗ, ਚਿੰਚਪੋਕਲੀ, ਮੁੰਬਈ 400 033
ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰ : (022) 66671414 ਫ਼ੈਕਸ ਨੰ: (022) 66605335 ਵੈੱਬਸਾਈਟ : www.tataindiacom.com
ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫ਼ਤਰ: ਜੀਵਨ ਭਾਰਤੀ ਟਾਵਰ 1, 10ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਲ, 124, ਕਨਾਟ ਸਰਕਸ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ–110 001

TATA ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ ਲਿਮਿਟੇਡ
ਏ. ਇਸਟੈਟ ਹਾਊਸ, ਬੀ. ਜੀ. ਖੇਰ ਮਾਰਗ, ਵਰਲੀ, ਮੁੰਬਈ–400 018

ਟਾਟਾ ਇੰਡੀਕੌਮ
ਅਭਿਆਸ ਪੁਸਤਿਕਾ



ਇਹ ਮੈਨੁਅਲ ਆਫ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਅਤੇ ਐਪਿਲੈਟ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੀ ਜਾਨਕਾਰੀ
www.tataindicom.com ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਦ ਹੈ।

TATA indicom

ਇੰਡੈਕਸ

ਮੁਖਬੰਧ	2
ਹਰ ਸਰਕਲ ਦਾ ਪਤਾ	3
ਮੁਹੱਈਆ ਸੇਵਾਵਾਂ	3
ਪੋਸਟ-ਪੇਡ ਗਾਹਕ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ	4
ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਗਾਹਕ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ	5
ਪੇ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨੀ, ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਵਾਕੀ, ਪਾਰਸੈਕ ਅਤੇ ਕਾਲਿੰਗ ਕਾਰਡ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ	6
ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ	8
ਕੇਂਦਰ ਅਫਸਰਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ	15
ਐਪਿਲੈਟ ਅਧਿਕਾਰੀ	17
ਅੰਤਿਕਾ I	19
ਅੰਤਿਕਾ II ਅਤੇ III	20

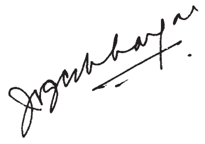
ਮੁਖਬੰਧ

ਪਿਆਰੇ ਗਾਹਕ ਜੀ,

ਟਾਟਾ ਇੰਡੀਕੌਮ ਵਿਖੇ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੂਰ-ਸੰਚਾਰ ਖੇਤਰ ਦੀਆਂ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਫਿਰ ਭਾਵੇਂ ਇਹ ਵਿਸ਼ਾਲ ਨੈੱਟਵਰਕ ਦਾ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ, ਜਾਂ ਫਿਰ ਵੈਲਿਊ ਐਡਿਡ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ।

ਆਪਣੇ ਇਸ ਵਾਅਦੇ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਆਪਣੀ ਟੈਲੀਕੌਮ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਾਡੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਟੀਆਰਏਆਈ (ਟੈਲੀਕੌਮ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਔਥਾਰਿਟੀ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ) ਦੀਆਂ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਨਾ ਬਹੁਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। **ਇਹ ਐਔਪੀ ਪੁਸਤਿਕਾ ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਸ ਲਿਮਿਟਿਡ ਹੇਠ ਸਾਰੇ ਬ੍ਰਾਂਡ ਦੇ ਓਪਭੋਗਤਾ ਲਈ ਹੈ ਅਤੇ** ਇਹ ਪੁਸਤਿਕਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀਆਂ ਹੈਲਪਲਾਈਨਾਂ, ਸਰਕਲ ਦੇ ਪਤੇ, ਸੇਵਾ ਦੇ ਪਸਾਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੀ ਪ੍ਰਤਿਬੱਧਤਾ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਾਸਲ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਟਾਟਾ ਇੰਡੀਕੌਮ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਦਾ ਭਰਪੂਰ ਲਾਭ ਉਠਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਨਿੱਘੇ ਆਦਰ ਸਹਿਤ,



ਜੋਗੇਸ਼ ਨੱਯਰ
ਕਸਟਮਰ ਲਾਇਫ਼ਸਟਾਇਲ ਮੈਨੇਜਮੇਂਟ – ਪ੍ਰਮੁਖ

ਹਰ ਸਰਕਲ ਦਾ ਪਤਾ

ਆਂਧਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 5-9-62, ਖਾਨ ਲਤੀਫ਼ ਖਾਨ ਇਸਟੇਟ, ਫ਼ਤਹਿ ਮੈਦਾਨ ਰੋਡ, ਫ਼ਤਹਿ ਮੈਦਾਨ ਸਟੇਡੀਅਮ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਹੈਦਰਾਬਾਦ -500001

ਬਿਹਾਰ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 2ਜੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਮਹਾਰਾਜਾ ਕਾਮੇਸ਼ਵਰ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਓਲਡ ਆਰਿਆਵਸਥ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਫ਼੍ਰੇਸਰ ਰੋਡ, ਪਟਨਾ-800001

ਦਿੱਲੀ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 2 ਏ, ਓਲਡ ਈਸ਼ਵਰ ਨਗਰ, ਮੇਨ ਮਥੁਰਾ ਰੋਡ, ਨਿਊ ਫ਼੍ਰੈਂਡਜ਼ ਕਾਲੋਨੀ ਮਾਰਕੀਟ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110065

ਗੁਜਰਾਤ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 2 ਜੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਗੁਜਰਾਤ ਭਵਨ, ਐਮਜੇ ਲਾਇਬ੍ਰੇਰੀ ਦੇ ਨਾਲ, ਐਲਿਸਬ੍ਰਿਜ, ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ-380006

ਹਰਿਆਣਾ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਐਸਸੀਓ 224, ਸੈਕਟਰ 12, ਅਰਬਨ ਇਸਟੇਟ ਪਾਰਟ1, ਕਰਨਾਲ-132001.

ਹਿਮਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਹਰੀ ਵਿੱਲਾ, ਮੌਜ਼ਾ ਛੋਟਾ, ਛੋਟਾ ਸ਼ਿਮਲਾ, ਕਸੁਮਪਟੀ ਰੋਡ, ਸ਼ਿਮਲਾ-171009

ਝਾਰਖੰਡ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 4 ਥੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਵੋਲਟਾਜ਼ ਹਾਊਸ, ਬਿਸਤੂਪੁਰ ਮੇਨ ਰੋਡ, ਰਾਮ ਮੰਦਰ ਦੇ ਨੇੜੇ, ਜਮਸ਼ੇਦਪੁਰ-831001

ਕਰਨਾਟਕ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 30/1, ਸਿਲਿਕੌਨ ਟੈਰੇਸ, ਹੋਸੂਰ ਮੇਨ ਰੋਡ, ਦੀ ਫੋਰਮ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਕੋਰਮੰਗਲਮ, ਬੰਗਲੌਰ-560095

ਕੇਰਲ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਤਲ ਮੰਜ਼ਲ, ਐਸ.ਐਲ. ਪਲਾਜ਼ਾ, ਪਲਾਰੀਵੱਟਮ, ਵਿਆਪਾਰ ਭਵਨ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਕੋਚੀ-682025

ਕੋਲਕਾਤਾ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਮਾਰਫ਼ਤ ਵਿਦੇਸ਼ ਸੰਚਾਰ ਭਵਨ, 1/18, ਸੀਆਈਟੀ ਸਕੀਮ, ਵੀਆਈਆਈਐਮ ਉਲਟਾਡੰਗਾ, ਕੋਲਕਾਤਾ-700054

ਬਾਕੀ ਪੱਛਮੀ ਬੰਗਾਲ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਕਲਪਤਰੂ, ਯੂਨਿਟ ਨੰ: ਬੀ 402-404, ਬੰਗਾਲ ਸ਼੍ਰਿਸਟੀ ਕੰਪਲੈਕਸ, 3ਜੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਸਿਟੀ ਸੈਂਟਰ, ਦੁਰਗਾਪੁਰ-713216

ਮੱਧ ਪ੍ਰਦੇਸ਼: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਕਵਾਲਿਟੀ ਗਲੋਬਸ, ਪਰਮਾਲੀ ਵੈਲੇਸ ਕੰਪਾਊਂਡ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਹੋਸ਼ੰਗਾਬਾਦ ਰੋਡ, ਭੋਪਾਲ-462011

ਮੁੰਬਈ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ) ਲਿ., ਡੀ-26, ਟੀਟੀਸੀ ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਏਰੀਆ, ਐਮਆਈਡੀਸੀ, ਸਾਨਪਾਡਾ, ਨਵੀ ਮੁੰਬਈ-400613

ਬਾਕੀ ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ) ਲਿ., ਅਲ ਅਕਮਰ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਕਲਾ ਨਿਕੇਤਨ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਪਾਸੇ, ਸੰਚੇਤੀ ਹਸਪਤਾਲ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਗਣੇਸ਼ ਖਿੰਡ ਰੋਡ, ਸ਼ਿਵਾਜੀ ਨਗਰ, ਪੂਣੇ-411005

ਉੜੀਸਾ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 3ਜੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਮਾਡਿਊਲ-ਸੀ, ਫਰਚੂਨ ਟਾਵਰਜ਼, ਚੰਦਰਸ਼ੇਖਰਪੁਰ, ਭੁਵਨੇਸ਼ਵਰ-751016

ਪੰਜਾਬ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਸੀ-128, ਫੇਜ਼ VIII, ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਏਰੀਆ, ਮੋਹਾਲੀ-160071

ਰਾਜਸਥਾਨ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਦੀ ਗੁਰਮਾਨ-1, ਅਮਰਪਾਲੀ ਸਰਕਲ, ਵੈਸ਼ਾਲੀ ਨਗਰ, ਜੈਪੁਰ-302021

ਤਮਿਲ ਨਾਡੂ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ.,ਨੰ: 2, 3, 4 ਪਾਰਸ ਟਾਵਰਜ਼, ਥਿਰੂ ਵਿਕਾ ਰੋਡ, ਰੋਇਆਪੇਟਾ, ਸ਼ਿਆਮ ਥੀਏਟਰ ਦੇ ਨੇੜੇ, ਚੇੱਨਈ-600014

ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ (ਪੂ): ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 2, ਆਰ.ਐਫ਼. ਬਹਾਦਰਜੀ ਮਾਰਗ, ਸ਼ਕਤੀ ਭਵਨ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਪਾਸੇ, ਲਖਨਊ-226001

ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ (ਪੱ): ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 501, ਮੰਗਲ ਪਾਂਡੇ ਨਗਰ, ਮੇਨ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ ਰੋਡ, ਮੇਰਟ-250001

ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਏ, ਈ ਐਂਡ ਐਫ਼ ਬਲੌਕਸ,ਵੋਲਟਾਜ਼ ਪ੍ਰਿਮਾਈਸੇਸ, ਟੀ.ਬੀ. ਕਦਮ ਮਾਰਗ, ਚਿੰਚਪੋਕਲੀ, ਮੁੰਬਈ-400033

ਮੁਹੱਈਆ ਉਤਪਾਦਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ:

• ਮੋਬਾਈਲ • ਵਾਇਰਲੈੱਸ • ਵਾਇਰਲਾਈਨ • ਆਈਐਸਡੀਐਨ • ਪੇ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨੀ-ਰੀਟੇਲ ਅਤੇ ਇੰਸਟੀਟਿਊਸ਼ਨਲ ਬਿਜ਼ਨੈਸ
• ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਵਾਕੀ • ਪਾਰਸੈਕ • ਕਾਲਿੰਗ ਕਾਰਡਜ਼ • ਬ੍ਰੌਡਬੈਂਡ

ਸੇਵਾ ਫੈਲਾਉ: ਸ਼ਹਿਰਾਂ ਅਤੇ ਕਸਬਿਆਂ ਦੀ ਮੁਕੰਮਲ ਸੂਚੀ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.tataindicom.com ਤੇ ਲੌਗ ਔਨ ਕਰੋ।

ਪੋਸਟ-ਪੇਡ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ

ਕਿਸੇ ਪੋਸਟ-ਪੇਡ ਟਾਟਾ ਇੰਡੀਕੌਮ ਫ਼ੋਨ ਤੋਂ 121 (ਟੋਲ ਫ਼੍ਰੀ) ਡਾਇਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਟਾਟਾ ਫ਼ੋਨ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫ਼ੋਨ ਤੋਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨੰਬਰ ਡਾਇਲ ਕਰੋ:

ਸਰਕਲ	ਈ-ਮੇਲ	ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਨੰਬਰ	ਫ਼ੈਕਸ ਨੰ:
ਆਂਧਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	customercare.ap@tatatel.co.in	9246000121	040-66553339
ਬਿਹਾਰ	customercare.bihar@tatatel.co.in	9234000121	0657-6699018
ਦਿੱਲੀ	customercare.delhi@tatatel.co.in	9210000121	011-66551313
ਗੁਜਰਾਤ	customercare.guj@tatatel.co.in	9227000121	079-66558030
ਹਰਿਆਣਾ	customercare.haryana@tatatel.co.in	9254000121	0184-4037475
ਹਿਮਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	customercare.hp@tatatel.co.in	9218000121	0177-2624226
ਕਰਨਾਟਕ	customercare.karnataka@tatatel.co.in	9243000121	080-66685000 080-66681000
ਕੇਰਲ	customercare.kl@tatatel.co.in	9249000121	0484-2333666
ਕੋਲਕਾਤਾ	customercare.kolkata@tatatel.co.in	9231000121	033-23550152
ਮੱਧ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	customer.mpcg@tatatel.co.in	9229000121	9229101313
ਮੁੰਬਈ	csmumbai@tatatel.co.in	9220000121	022-67917777
ਉੜੀਸਾ	customercare.orissa@tatatel.co.in	9238000121	0674-6550248
ਪੰਜਾਬ	customercare.punjab@tatatel.co.in	9217000121	0172-6551700
ਰਾਜਸਥਾਨ	customercare.rajasthan@tatatel.co.in	9214000121	0141-5115880
ਬਾਕੀ ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ	cs.helpdesk@tatatel.co.in	9225000121	020-66096300
ਬਾਕੀ ਬੰਗਾਲ	customercare.westbengal@tatatel.co.in	9233000121	0343-2544010 0343-2544870
ਬਾਕੀ ਤਮਿਲਨਾਡੂ	customercare.tn@tatatel.co.in	9244000121	044-66661266
ਤਮਿਲਨਾਡੂ	customercare.tn@tatatel.co.in	9244001281	044-66661266
ਯੂ.ਪੀ. (ਪੂਰਬ)	customercare.up@tatatel.co.in	9235000121	0522-4000700
ਯੂ.ਪੀ. (ਪੱਛਮ)	customercare.upw@tatatel.co.in	9219000121	0121-2762767

ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ

ਕਿਸੇ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਟਾਟਾ ਇੰਡੀਕੌਮ ਫ਼ੋਨ ਤੋਂ 12524 (ਟੋਲ ਫ਼੍ਰੀ) ਡਾਇਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਟਾਟਾ ਫ਼ੋਨ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫ਼ੋਨ ਤੋਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨੰਬਰ ਡਾਇਲ ਕਰੋ:

ਸਰਕਲ	ਈ-ਮੇਲ	ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਨੰਬਰ	ਫ਼ੈਕਸ ਨੰ:
ਆਂਧਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	customercare.ap@tatatel.co.in	9246012524	040-66553339
ਬਿਹਾਰ	customercare.bihar@tatatel.co.in	9234012524	0657-6699018
ਦਿੱਲੀ	customercare.delhi@tatatel.co.in	9210012524	011-66551313
ਗੁਜਰਾਤ	customercare.guj@tatatel.co.in	9227012524	079-66558030
ਹਰਿਆਣਾ	customercare.haryana@tatatel.co.in	9254012524	0184-4037475
ਹਿਮਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	customercare.hp@tatatel.co.in	9218012524	0177-2624226
ਕਰਨਾਟਕ	customercare.karnataka@tatatel.co.in	9243012524	080-66685000 080-66681000
ਕੇਰਲ	customercare.kl@tatatel.co.in	9249012524	0484-2333666
ਕੋਲਕਾਤਾ	customercare.kolkata@tatatel.co.in	9231012524	033-23550152
ਮੱਧ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	customer.service@tatatel.co.in	9229012524	9229101313
ਮੁੰਬਈ	csmumbai@tatatel.co.in	9220012524	022-67917777
ਉੜੀਸਾ	customercare.orissa@tatatel.co.in	9238012524	0674-6550248
ਪੰਜਾਬ	customercare.punjab@tatatel.co.in	9217012524	0172-6551700
ਰਾਜਸਥਾਨ	customercare.rajasthan@tatatel.co.in	9214012524	0141-5115880
ਬਾਕੀ ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ	cs.helpdesk@tatatel.co.in	9225012524	020-66096300
ਬਾਕੀ ਬੰਗਾਲ	customercare.westbengal@tatatel.co.in	9233012524	0343-2544010 0343-2544870
ਤਮਿਲਨਾਡੂ	customercare.tn@tatatel.co.in	9240012524	044-66661266
ਯੂ.ਪੀ. (ਪੂਰਬ)	customercare.up@tatatel.co.in	9235012524	0522-4000700
ਯੂ.ਪੀ. (ਪੱਛਮ)	customercare.upw@tatatel.co.in	9219012524	0121-2762767

ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ. ਅਤੇ ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ ਲਿ.

ਪੇ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨੀ, ਵਾਕੀ ਪ੍ਰੀਪੇਡ, ਪਾਰਸੈਕ ਅਤੇ ਕਾਲਿੰਗ ਕਾਰਡ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ :

ਕਿਸੇ ਵੀ ਟਾਟਾ ਫ਼ੋਨ ਤੋਂ ਕਿਸੇ **ਪੇ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨੀ**–ਰੀਟੇਲ ਅਤੇ ਇੰਸਟੀਟਿਊਸ਼ਨਲ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਲਈ ਟੋਲ ਫ਼੍ਰੀ ਨੰਬਰ 1281 ਅਤੇ ਗੈਰ–ਟਾਟਾ ਫ਼ੋਨਾਂ ਤੋਂ ਇਹ ਨੰਬਰ ਡਾਇਲ ਕਰੋ :		**ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਵਾਕੀ ਫ਼ੋਨ** ਲਈ ਟੋਲ ਫ਼੍ਰੀ ਨੰਬਰ 12532 (ਉੜੀਸਾ ਲਈ 1281) ਅਤੇ ਗੈਰ–ਟਾਟਾ ਫ਼ੋਨਾਂ ਤੋਂ ਇਹ ਨੰਬਰ ਡਾਇਲ ਕਰੋ :	
ਸਰਕਲ	**ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਨੰ:**	**ਸਰਕਲ**	**ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਨੰ:**
ਆਂਧਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	9246001281	ਆਂਧਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	9246012532
ਬਿਹਾਰ/ਝਾਰਖੰਡ	9234001281	ਬਿਹਾਰ	9234512532
ਦਿੱਲੀ	01166551281	ਗੁਜਰਾਤ	9227012532
ਗੁਜਰਾਤ	922 7001281	ਹਰਿਆਣਾ	9254012532
ਹਰਿਆਣਾ	9254001281	ਹਿਮਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	9218012532
ਹਿਮਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	9254001281	ਕਰਨਾਟਕ	9243012532
ਕਰਨਾਟਕ	9254001281	ਕੇਰਲ	9249012532
ਕੇਰਲ	9249001281	ਮੱਧ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	9229012532
ਕੋਲਕਾਤਾ	9231001281/	ਮੁੰਬਈ	9220012524
	033 65551281	ਉੜੀਸਾ	9238012532
ਮੱਧ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	9229001281	ਪੰਜਾਬ	9217012532
ਮੁੰਬਈ	9220001281	ਰਾਜਸਥਾਨ	9214012532
ਉੜੀਸਾ	9238001281	ਬਾਕੀ ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ	9225012524
ਪੰਜਾਬ	9217001281	ਬਾਕੀ ਬੰਗਾਲ	9233312532
ਰਾਜਸਥਾਨ	9214001281	ਤਮਿਲਨਾਡੂ	9244412532
ਬਾਕੀ ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ	9225001281	ਯੂ.ਪੀ. (ਪੂਰਬ)	9235012532
ਬਾਕੀ ਬੰਗਾਲ	9233311281	ਯੂ.ਪੀ. (ਪੱਛਮ)	9235012532
ਤਮਿਲਨਾਡੂ	04466661281		
ਯੂ.ਪੀ. (ਪੂਰਬ)	9235001281		
ਯੂ.ਪੀ. (ਪੱਛਮ)	9235001281		

ਕਿਸੇ ਟਾਟਾ ਫ਼ੋਨ ਤੋਂ **ਪਾਰਸੈਕ ਪ੍ਰੋਡਕਟ** ਲਈ ਟੋਲ ਫ਼੍ਰੀ ਨੰਬਰ 12545 ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਗੈਰ–ਟਾਟਾ ਫ਼ੋਨ ਤੋਂ ਇਹ ਨੰਬਰ ਡਾਇਲ ਕਰੋ:

ਸਰਕਲ	**ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਨੰਬਰ**	**ਈ–ਮੇਲ**	**ਫ਼ੈਕਸ ਨੰ:**
ਆਂਧਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	9246012545	customercare.ap@tatatel.co.in	040-66553339
ਬਿਹਾਰ	0612- 6512545	customercare.bihar@tatatel.co.in	0657-6699018
ਦਿੱਲੀ	NA	customercare.delhi@tatatel.co.in	011-66551313
ਗੁਜਰਾਤ	9227012545	customercare.guj@tatatel.co.in	079-66558030
ਹਰਿਆਣਾ	9254012545	customercare.haryana@tatatel.co.in	0184-4037475
ਹਿਮਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	9218012545	customercare.hp@tatatel.co.in	0177-2624226
ਕਰਨਾਟਕ	9243012545	customercare.karnataka@tatatel.co.in	080-66685000 080-66681000
ਕੇਰਲ	9249012545	customercare.kl@tatatel.co.in	0484-2333666
ਕੋਲਕਾਤਾ	9233312545	customercare.kolkata@tatatel.co.in	033-23550152
ਮੱਧ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	9229012545	customercare.mpcg@tatatel.co.in	9229101313
ਉੜੀਸਾ	9238312545	customercare.orissa@tatatel.co.in	0674-6550248
ਪੰਜਾਬ	9217012545	customercare.punjab@tatatel.co.in	0172-6551700
ਰਾਜਸਥਾਨ	9214012545	customercare.rajasthan@tatatel.co.in	0141-5115880
ਬਾਕੀ ਬੰਗਾਲ	9233312545	customercare.westbengal@tatatel.co.in	0343-2544010
ਤਮਿਲਨਾਡ	9244112545	customercare.tn@tatatel.co.in	044-66661266
ਯੂ.ਪੀ. (ਪੂਰਬ)	9235012545	customercare.up@tatatel.co.in	0522-4000700
ਯੂ.ਪੀ. (ਪੱਛਮ)	9235012545	customercare.up@tatatel.co.in	0121-2762767

ਕਿਸੇ ਵੀ ਟਾਟਾ ਫ਼ੋਨ ਤੋਂ **ਕਾਲਿੰਗ ਕਾਰਡ** ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਲਈ ਟੋਲ ਫ਼੍ਰੀ ਨੰਬਰ 12678 ਹੈ।

ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ. ਅਤੇ ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ ਲਿ.

ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

ਇਹ ਐਮਓਪੀ ਪੁਸਤਿਕਾ ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਸ ਲਿਮਿਟਿਡ ਹੇਠ ਸਾਰੇ ਬ੍ਰਾਂਡ ਦੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਲਈ ਹੈ।

1. ਵਿਆਖਿਆਵਾਂ

(ੳੳ) ਅਪੀਲ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਮਤਲਬ ਟੀਆਰਏਆਈ ਦੇ 2007 ਦੇ ਕਾਇਦੇ 3 ਅਧੀਨ ਅਪੀਲ ਸੁਣਨ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਇਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਵਿਅਕਤੀ।

ੳ) ''ਖ਼ਰਚੇ'' ਜਾਂ ''ਦਰ'' ਵਿਚ ਸਾਰੀਆਂ ਫ਼ੀਸਾਂ, ਕਾਲ ਦੇ ਖ਼ਰਚੇ/ ਦਰਾਂ, ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ, ਕਿਰਾਇਆ ਅਤੇ ਇੰਟਰਕਨੈਕਸ਼ਨ ਲਾਗਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਇਤਫਾਕੀਆ ਖ਼ਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿਚ ਸਾਰੇ ਸਰਕਾਰੀ ਕਰ (ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਦੇ) ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

ਅ) ''ਗਾਹਕ'' ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੋਵੇਗਾ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਹਸਤੀ ਜਾਂ ਆਦਮੀ ਜਿਸ ਨੇ ਨਾਲ ਦਿੱਤੇ ਗਾਹਕ ਅਰਜ਼ੀ ਫ਼ਾਰਮ ਅਨੁਸਾਰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।

ੲ) ''ਮਨੋਨੀਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ'' ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੋਵੇਗਾ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ (ਜਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ) ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਜਾਂ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੀਆਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨਿਭਾਉਣ ਜਾਂ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਹੱਕਾਂ ਉੱਤੇ ਅਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਮਨੋਨੀਤ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਹਸਤੀ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਹਸਤੀ ਦੇ ਲਸੰਸ ਅਧੀਨ ਇਜ਼ਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਸੀਮਾ ਤਕ ਵਾਰਸ ਅਤੇ ਮੁਤਵੱਲੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

ਸ) ''ਡੀਓਟੀ'' ਤਾਂ ਮਤਲਬ ਦੂਰ-ਸੰਚਾਰ ਮਹਿਕਮਾ,ਸੰਚਾਰ ਮੰਤਰਾਲਾ, ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿਚ ਇਸ ਦੇ ਹਿਤਬੱਧ ਵਾਰਸ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਹ) ''ਉਪਕਰਣ'' ਵਿਚ ਕੋਈ ਵੀ ਫ਼ੋਨ ਉਪਕਰਣ, ਗਾਹਕ ਦਾ ਟਰਮੀਨਲ, ਨੈੱਟਵਰਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਯੂਨਿਟ (ਐੱਨਆਈਯੂ) ਅਤੇ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਨੈੱਟਵਰਕ ਨਾਲ ਜੋੜਨ ਵਾਸਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕੋਈ ਵੀ ਚੀਜ਼/ਐਕਸੈਸਰੀ (ਜਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ) ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।

ਕ) ''ਸਰਕਾਰ''ਦਾ ਮਤਲਬ, ਮਾਮਲੇ ਅਨੁਸਾਰ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੂਬਾ ਸਰਕਾਰ, ਕੋਈ ਸਥਾਨਕ ਅਧਿਕਾਰੀ, ਕੈਨਟੋਨਮੈਂਟ ਬੋਰਡ, ਟੈਲੀਕੌਮ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਔਥਾਰਿਟੀ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ, ਅਦਾਲਤਾਂ ਜਾਂ ਅਦਾਲਤੀ/ ਨੀਮ-ਅਦਾਲਤੀ ਫੋਰਮ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹਿਤਬੱਧ ਵਾਰਸ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

ਖ) ''ਲਸੰਸ'' ਮਤਲਬ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ (ਜਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ) ਲਗਾਉਣ ਅਤੇ ਚਲਾਉਣ ਦਾ ਡੀਓਟੀ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਲਸੰਸ।

ਗ) ''ਨੈੱਟਵਰਕ'' ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਸੰਚਾਰ ਨੈੱਟਵਰਕ ਅਤੇ ਹੋਰ ਔਜ਼ਾਰ/ਸਾਫ਼ਟਵੇਅਰ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਐਕਸਚੇਂਜ, ਬੇਸ ਸਟੇਸ਼ਨ, ਮਾਈਕ੍ਰੋਵੇਵ ਅਤੇ ਲੈਂਡ-ਲਾਈਨ ਸੰਪਰਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

ਘ) ''ਹੋਰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ'' ਮਤਲਬ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ, ਜੋ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਨਾਲ ਵਾਧੂ ਹੋਵੇ/ਹੋਣ, ਪਰ ਸਾਮੱਗਰੀ ਅਤੇ, ਡੇਟਾ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ, ਬਿੱਲਿੰਗ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਤਕ ਹੀ ਸੀਮਤ ਨਾ ਹੋਵੇ/ਹੋਣ।

ਙ) ''ਸੇਵਾ/ਵਾਂ'' ਮਤਲਬ ਟੀਟਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਨੈੱਟਵਰਕ ਰਾਹੀਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਦੂਰ-ਸੰਚਾਰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵੈਲਿਊ ਐਡਿਡ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਆਵਾਜ਼-ਸੰਚਾਰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ, ਐੱਸਐੱਮਐੱਸ ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ/ਹਨ।

ਚ) ''ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ'' ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਉਹ ਭੂਗੋਲਿਕ ਇਲਾਕਾ, ਜਿਸ ਵਿਚ ਲਸੰਸ ਅਧੀਨ ਟੀਟੀਐੱਲ ਨੂੰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜ਼ਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਛ) ''ਟੀਟੀਐੱਲ'' ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੋਵੇਗਾ ਟੀਟੀਐੱਸਐੱਲ ਅਤੇ ਟੀਟੀਐੱਮਐੱਲ ਅਤੇ ਮਨੋਨੀਤ ਸੇਵਾ-ਪ੍ਰਦਾਤਾ, ਸਾਂਝੇ ਤੌਰ ਤੇ ਅਤੇ ਵੱਖ ਵੱਖ (ਜਿਸ ਸੰਦਰਭ ਵਿਚ ਇਹ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਉਸ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ) ਅਤੇ ਇਸ ਵਿਚ ਟੀਟੀਐੱਸਐੱਲ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਟੀਟੀਐੱਮਐੱਲ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਨੋਨੀਤ ਸੇਵਾ-ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੇ ਹਿਤਬੱਧ ਵਾਰਸ ਅਤੇ ਮੁਤਵੱਲੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਮੰਨੇ ਜਾਣਗੇ।

ਜ) ''ਟੀਆਰਏਆਈ'' ਮਤਲਬ ਟੈਲੀਕੌਮ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਔਥਾਰਿਟੀ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਐਕਟ, 1997 ਅਧੀਨ ਸਥਾਪਿਤ ਟੈਲੀਕੌਮ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਔਥਾਰਿਟੀ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ।

ਝ) ''ਟੀਟੀਓ'' ਮਲਤਬ ਟੀਆਰਏਆਈ ਦੁਆਰਾ ਭਾਰਤ ਦੀ ਸਰਕਾਰੀ ਗਜ਼ਟ ਵਿਚ ਐਲਾਨਿਆ ਅਤੇ ਛਾਪਿਆ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਟੈਲੀਕਮਿਊਨੀਕੇਸ਼ਨ ਟੈਰਿਫ਼ ਆਰਡਰ, 1999।

2. ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ

ਟੀਟੀਐੱਲ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਵਿਚ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਅਧੀਨ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਪੂਰੀ ਵਾਹ ਲਾਵੇਗੀ

ੳ) ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਧੀਨ

ਅ) ਲਸੰਸ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਧੀਨ

ੲ) ਡੀਓਟੀ, ਟੀਆਰਏਆਈ, ਸਰਕਾਰ, ਅਦਾਲਤਾਂ, ਅਦਾਲਤੀ ਫੋਰਮਾਂ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਸੰਵਿਧਾਨਕ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਜਾਰੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਿਦਾਇਤ ਜਾਂ ਹੁਕਮ ਜਾਂ ਕਾਇਦੇ ਅਧੀਨ,ਅਤੇ

ਸ) ਨੈੱਟਵਰਕ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਅਪਣਾਈ ਕਿਸੇ ਨੀਤੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਨਿਯਮਾਂ/ਕਾਇਦਿਆਂ ਅਧੀਨ। ਨਾਲ ਦਿੱਤੇ ਗਾਹਕ ਅਰਜ਼ੀ ਫ਼ਾਰਮ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਕੀਤੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕਪੂਰਨ ਫ਼ੈਸਲੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਵੀਕਾਰ ਜਾਂ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਟੀਟੀਐੱਲ ਕੋਲ ਰਾਖਵਾਂ ਹੈ। ਟੀਟੀਐੱਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਅਰਜ਼ੀ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੂੰਹ-ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਦੇਵੇਗੀ।

3. ਸੇਵਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ

ੳ) ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦਾ ਮਿਲਣਾ, ਸਹੀ ਹੋਣਾ ਅਤੇ ਮਿਆਰ ਅਜਿਹੇ ਤੱਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਵੱਸ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੋਣ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਕਿਸੇ ਚੀਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਰੁਕਾਵਟ, ਨੈੱਟਵਰਕ ਦਾ ਮਿਲਣਾ ਜਾਂ ਕੰਮ ਕਰਨਾ,ਭੂਗੋਲਿਕ ਹਾਲਤਾਂ, ਸਥਾਨ ਦਾ ਖਾਕਾ,ਮੌਸਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸਾਰਨ ਵਿਚ ਰੁਕਾਵਟ ਦੇ ਹੋਰ ਕਾਰਨ ਜਾਂ ਨੈੱਟਵਰਕ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਦੂਜੇ ਦੂਰ-ਸੰਚਾਰ ਨੈੱਟਵਰਕਾਂ ਵਿਚ ਬਿਜਲੀ ਨਾ ਹੋਣੀ, ਖ਼ਰਾਬੀਆਂ ਜਾਂ ਸੋਧਾਂ, ਨੈੱਟਵਰਕ ਨਾ ਮਿਲਣਾ ਜਾਂ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਮਿਲਣ ਵਿਚ ਦੇਰ ਅਤੇ ਉਪਕਰਣ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਸੋਧਾਂ, ਪਰ ਇਹ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤਕ ਹੀ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ ਹਨ।

ਅ) ਜੇ ਨੈੱਟਵਰਕ ਖ਼ਰਾਬ ਹੋ ਜਾਵੇ ਜਾਂ ਇਸ ਵਿਚ ਸੋਧ ਜਾਂ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਲੇ, ਬਿਨਾਂ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੇ ਪੂਰੀਆਂ ਜਾਂ ਆਂਸ਼ਿਕ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਲਤਵੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਟੀਟੀਐੱਲ ਹਰ ਸੰਭਵ ਯਤਨ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਵਾਰੀ ਅਤੇ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਸਮੇਂ ਲਈ ਹੋਣ।

ੲ) ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰੋਲ ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕਪੂਰਨ ਫ਼ੈਸਲੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਬਦਲੇ ਜਾ ਸਕਣਗੇ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨੰਬਰ ਉੱਤੇ ਉਸ ਦਾ ਕੋਈ ਮਾਲਕੀ ਹੱਕ ਜਾਂ ਹੋਰ ਹਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਸ) ਉਪਕਰਣ ਗੁਆਚ ਜਾਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਟੀਟੀਐੱਲ ਉਹੀ ਨੰਬਰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

ਹ) ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਲੇ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਕੇ/ਅਜਿਹੇ ਹਰੀਕੇ ਨਾਲ ਭੇਜ ਕੇ, ਜੋ ਟੀਟੀਐੱਲ ਨੂੰ ਸਹੀ ਲੱਗੇ, ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਵਿਚ ਸੋਧ ਕਰਨ ਦਾ ਨਿਰੋਲ ਹੱਕ ਅਤੇ ਵਿਵੇਕਪੂਰਨ ਫ਼ੈਸਲਾ ਟੀਟੀਐੱਲ ਕੋਲ ਰਾਖਵਾਂ ਹੈ।

ਕ) ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਲਈ ਇਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੈਅ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਿਮ (ਆਰਜ਼ੀ)ਜਾਂ ਪੇਸ਼ਗੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ/ਵਧੀਕ ਡਿਪਾਜ਼ਟ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸੀਮਾ ਪਾਰ ਕਰਨ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਲਤਵੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕੱਟਣ ਬੰਦ ਦਾ ਹੱਕ ਟੀਟੀਐੱਲ ਕੋਲ ਰਾਖਵਾਂ ਹੈ।

ਖ) ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਦਾ ਬਿੱਲ ਸਾਈਕਲ ਬਦਲੀ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਟੀਟੀਐੱਲ ਕੋਲ ਰਾਖਵਾਂ ਹੈ (ਇਹ ਸ਼ਰਤ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ)।

ਗ) ਗਾਹਕ ਦੀ ਮਾਲੀ ਹੈਸੀਅਤ ਸਮੇਤ ਗਾਹਕ ਦੀ ਭਰੋਸੇਯੋਗਤਾ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਮਕਸਦ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਏਜੰਸੀ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਣ ਦਾ ਹੱਕ ਟੀਟੀਐੱਲ ਕੋਲ ਰਾਖਵਾਂ ਹੈ। ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ (ਜਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ) ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹਮੇਸ਼ਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਭਰੋਸੇਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਲੇ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਵਾਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਗ਼ਲਤ ਜਾਂ ਅਧੂਰੇ ਜਾਂ ਸ਼ੱਕੀ ਪਾਏ ਗਏ, ਤਾਂ ਟੀਟੀਐੱਲ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੇ ਤੁਰੰਤ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਲਤਵੀ/ਖ਼ਤਮ ਕਰਨ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

ਘ) ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤ ਦਾ ਉਲੰਘਣ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ (ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਆਪਣਾ ਬਕਾਇਆ ਚੁਕਾਉਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਵਾਏ ਅਦਾਇਗੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਨਕਾਰੇ ਜਾਣ ਸਮੇਤ) ਢੁੱਕਵੀਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਟੀਟੀਐੱਲ ਕੋਲ ਰਾਖਵਾਂ ਹੈ।

ਙ) ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਕੋਈ ਵੀ ਛੋਟ, ਰਿਆਇਤ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਜਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਜਿਹੇ ਖ਼ਾਸ ਹਾਲਾਤਾਂ ਤਕ ਹੀ ਸੀਮਤ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਇਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ ਅਤੇ ਇਹ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਧੀਨ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਹੱਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।

ਚ)ਜੇ ਕਿਸੇ ਸੰਵਿਧਾਨਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਾਂ ਅਦਾਲਤੀ ਫੋਰਮ ਦੁਆਰਾ ਹਿਦਾਇਤ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇ ਬਿਨਾਂ ਟੀਟੀਐੱਲ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੇ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਲੇ ਪੂਰੀ ਜਾਂ ਆਂਸ਼ਿਕ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਨਾਮਨਜ਼ੂਰ, ਛਾਂਟ, ਸੋਧ, ਮੁਲਤਵੀ, ਕੱਟ ਜਾਂ ਖ਼ਤਮ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਛ) ਟੀਟੀਐੱਲ ਲਸੰਸ ਅਧੀਨ ਮਿਲੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੀ ਹੱਦ ਤਕ, ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਉੱਤੇ ਅਮਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ (ਜਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ) ਨਿਭਾਉਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਹੱਕਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ (ਜਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕਿਸੇ ਦੀ ਵੀ) ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਮਨੋਨੀਤ ਕਰਨ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗੀ। ਟੀਟੀਐੱਲ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਲੈਣ ਜਾਂ ਕੋਈ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਤੋ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਲੇ ਆਪਣੇ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਹੱਕ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ (ਜਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ) ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਸੌਂਪਣ ਲਈ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

ਜ) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਜਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇਕ) ਦੀ ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕਪੂਰਨ ਫ਼ੈਸਲੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਧੀਕ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਟੀਟੀਐੱਲ ਕੋਲ ਰਾਖਵਾਂ ਹੈ।

ਝ) ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਟੀਟੀਐੱਲ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੀ ਆਪਣੇ ਤੌਰ ਤੇ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਕੋਈ ਵੀ ਅਤੇ ਹਰ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਮੇਤ) ਟੀਟਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਸੰਵਿਧਾਨਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਹਸਤੀ/ਵਿਅਕਤੀ ਕੋਲ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਟੀਟੀਐੱਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

ਞ) ਗਾਹਕ ਦੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟਾਂ/ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਵਿਚੋਂ ਟੀਟੀਐੱਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਖ਼ਰਚੇ ਦਾ ਬਕਾਇਆ ਕੱਟਣ/ਬਰਾਬਰ ਕਰਨ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਦਾ ਕਰਨ/ਰਿਫ਼ੰਡ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਕਮ ਨੂੰ ਟੀਟੀਐੱਲ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੀ ਰਕਮ ਵਿਚੋਂ ਕੱਟਣ/ਬਰਾਬਰ ਕਰਨ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਹੜੀ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਅਨੁਸਾਰ, ਗਾਹਕ ਨੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਖਾਤੇ ਵਿਚੋਂ ਉਸ ਨੂੰ ਦੇਣੀ ਹੈ। ਰਕਮ ਕੱਟਣ/ਬਰਾਬਰ ਕਰਨ ਦੀ ਅਜਿਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਿਸੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ/ ਵਧੀਕ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ/ਪੇਸ਼ਗੀ ਵਿਚੋਂ ਕਟੌਤੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜ਼ਬਤੀ ਦੁਆਰਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਜਿਹੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਟੀਟੀਐੱਲ ਨੂੰ ਨਿਰੋਲ ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕਪੂਰਨ ਫ਼ੈਸਲੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਹੀ ਲੱਗੇ।

ਟ) ਟੀਟੀਐੱਲ ਨੇ ਐੱਮਟੀਐੱਨਐੱਲ/ਬੀਐੱਸਐੱਨਐੱਲ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਟੈਲੀਕੌਮ ਸੇਵਾ-ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਆਪਸੀ ਸਮਝੌਤੇ ਉੱਤੇ ਦਸਤਖ਼ਤ ਕੀਤੇ ਹਨ/ਦਸਤਖ਼ਤ ਕਰਨੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਅਨੁਸਾਰ ਟੀਟੀਐੱਲ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਵਾਂ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ,ਜਿਸ ਨੇ ਕਿਸੇ ਦੂਜੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੇ ਪੈਸੇ ਦੇਣੇ ਹਨ ਅਤੇ ਜਿਸ ਦੀ ਲਾਈਨ ਅਜਿਹੇ ਦੂਜੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਬੰਦ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਜੇ ਅਜਿਹਾ ਵਿਅਕਤੀ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦਾ ਗਾਹਕ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਦੂਜੇ ਸੇਵਾ-ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੇ ਟੀਟੀਐੱਲ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ

ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਖ਼ਤਮ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ, ਭਾਵੇਂ ਅਜਿਹਾ ਗਾਹਕ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਖ਼ਰਚੇ ਬਾਕਾਇਦਾ ਭਰਦਾ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਓਦਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਉੱਤੇ ਅਮਲ ਕਰਦਾ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ। ਪਰ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਖ਼ਤਮ ਕਰਨ/ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਕਿਸੇ ਖ਼ਰਚੇ,ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਘਾਟੇ ਲਈ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇਣਦਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

ਠ) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ/ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਪਕਰਣ ਉੱਤੇ ਲੋਡ ਕੀਤੇ ਸਾਫ਼ਟਵੇਅਰ ਵਰਤਰ ਦੇ ਹਸਤਾਂਤਰਣ ਨਾ ਹੋ ਸਕਣ ਵਾਲੇ ਨਿੱਜੀ ਲਸੰਸ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਚਿਰ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਉਝ ਜ਼ਿਕਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਉਨਾ ਚਿਰ ਲਸੰਸ ਰਾਇਲਟੀ ਮੁਕਤ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਿਰੋਲ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਵਿਵੇਕਪੂਰਨ ਫ਼ੈਸਲੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਦ ਰੱਦ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੇ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੀ ਸਮਝ ਜਾਂ ਰਾਇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਸੋਧ ਕਰਨ, ਖੋਲ੍ਹਣ, ਤੋੜਨ, ਵਿਗਾੜਨ, ਮਿਟਾਉਣ, ਡੀਕੋਡ ਕਰਨ, ਛੇੜਖਾਨੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਤਰਾਂ ਸਾਫ਼ਟਵੇਅਰ ਵਿਚ ਬਦਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਜਾਂ ਸਚਮੁੱਚ ਇਹ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ ਜਾਂ ਫਿਰ ਜੇ ਗਾਹਕ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਨਿਯਮ ਜਾਂ ਸ਼ਰਤ ਤੋੜੇਗਾ ਹੈ।

ਡ. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਪਕਰਣ ਉੱਤੇ ਲੋਡ ਕੀਤੇ ਸਾਫ਼ਟਵੇਅਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੇਵਲ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਦੂਰ-ਸੰਚਾਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਮਕਸਦ ਲਈ ਉਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦਾ ਹੱਕ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ (ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਦੂਰ-ਸੰਚਾਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਣ ਸਮੇਤ)।

ਢ. ਅੰਦਰੂਨੀ ਗਾਹਕ ਖੰਡ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਉੱਤੇ ਬੈਟਰੀ ਬਦਲੀ ਕਰਨ ਦਾ ਖ਼ਰਚ ਲੈਣ ਦਾ ਹੱਕ ਟੀਟੀਐੱਲ ਕੋਲ ਰਾਖਵਾਂ ਹੈ, ਜੋ ਵੱਖ ਵੱਖ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਮਝਾਏ ਜਾਣਗੇ। ਸਾਰੀਆਂ ਵਾਕੀ ਬੈਟਰੀਆਂ ਦਾ ਖ਼ਰਚਾ ਵਸੂਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਵਾਰੰਟੀ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਹਨ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਟਾਟਾ ਇੰਡੀਕੌਮ ਟੀਵੀਐੱਚ/ਟੀਵੀਐੱਸ ਤੋਂ ਬੈਟਰੀਆਂ ਖ਼ਰੀਦਣੀਆਂ ਪੈਣਗੀਆਂ।

4. ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

ੳ) ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਆਧਾਰ ਉੱਤੇ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

i. ਬਿੱਲ ਉੱਤੇ ਲਿਖੀ ਬਿੱਲ ਭਰਨ ਦੀ ਨਿਯਤ ਤਾਰੀਖ਼ ਤਕ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਇੰਝ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਬਿੱਲ ਭਰਨ ਦੀ ਨਿਯਤ ਤਾਰੀਖ਼ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਬਿੱਲ ਭਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ਼ ਤਕ ਦੇ ਸਮੇਂ ਲਈ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਉੱਤੇ 18% ਸਾਲਾਨਾ ਤਕ ਵਿਆਜ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਲੇਟ ਫ਼ੀਸ ਵਸੂਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਨਿਰੋਲ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਵਿਵੇਕਪੂਰਨ ਫ਼ੈਸਲੇ ਤੇ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ (ਜਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ) ਮੁਲਤਵੀ/ਕੱਟ/ਖ਼ਤਮ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ii. ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਨਕਦ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ, ਕ੍ਰੌਸ ਕੀਤੇ ਚੈੱਕ, ਕ੍ਰੌਸ ਕੀਤੇ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫ਼ਟ ਜਾਂ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਚੈੱਕ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਚੈੱਕ ਸਕਾਰੇ ਜਾਣ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਜਿੰਨਾ ਚਿਰ ਟੀਟੀਐੱਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਸੀਦ ਨਹੀਂ ਦੇ ਦਿੰਦੀ, ਇਹ ਨਕਦ ਜਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਗੁਆਚ ਜਾਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

iii. ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਵਾਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਨਕਾਰੇ ਜਾਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ/ਫ਼ੀਸਾਂ ਦੇਣੀਆਂ ਪੈਣਗੀਆਂ।

iv. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਖ਼ਰਚੇ ਦੇਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਪੋਸਟ-ਪੇਡ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਬਿੱਲ ਕੀਤੇ ਜਾਂ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਖ਼ਰਚੇ ਉਸ ਨੂੰ ਦੇਣੇ ਪੈਣਗੇ, ਭਾਵੇਂ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਫ਼ੋਨ/ਫ਼ੋਨ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੇ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ।

v. ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰੌਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ, ਅਜਿਹੇ ਰੌਲੇ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਹੋਣ ਦੀ ਉਡੀਕ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਗਾਹਕ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਬਿੱਲ ਕੀਤੇ ਖ਼ਰਚੇ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

vi. ਪੋਸਟ-ਪੇਡ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭਾਵੇਂ ਬਿੱਲ ਨਾ ਵੀ ਮਿਲਿਆ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਵੀ ਉਹ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਲਈ ਪੈਸੇ ਭਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਟੀਟੀਐੱਲ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਬਿੱਲਿੰਗ ਪਤੇ ਤੇ ਬਿੱਲ ਭੇਜੇਗੀ। ਬਿੱਲ ਨਾ ਮਿਲਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਇਹ ਪੋਸਟ-ਪੇਡ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਨਿਯਤ ਤਾਰੀਖ਼ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਕਰੇ।

vii. ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬਕਾਇਆ ਨਾ ਭਰੇ ਜਾਣ ਜਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਉਲੰਘਣ/ਣਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਜੇ ਮਾਮਲਾ ਕਿਸੇ ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਸੀ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਪ੍ਰਤਿਨਿੱਧੀ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਇਆ, ਤਾਂ ਵਿਆਜ ਸਮੇਤ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਖ਼ਰਚਿਆਂ, ਆਦਿ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਲਾਗਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭਰਨੀਆਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਹਿਣ ਕਰਨੀਆਂ ਪੈਣਗੀਆਂ।

viii. ਇਸ ਗਾਹਕ ਅਰਜ਼ੀ ਫ਼ਾਰਮ/ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿਚ ਵਿਖਾਏ ਕਰਾਂ ਸਮੇਤ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਕਰ ਜਾਂ ਮਹਿਸੂਲ ਸਹਿਣ ਕਰਨੇ ਪੈਣਗੇ।

ਅ) ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਗ਼ਲਤ, ਅਨੈਤਿਕ ਜਾਂ ਗੈਰਕਾਨੂੰਨੀ ਕੰਮ ਲਈ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਕਰਵਾਏਗਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਵਰਤਣ ਦੀ ਇਜ਼ਾਜਤ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਸ ਵਿਚ ਕੋਈ ਵੀ ਅਜਿਹਾ ਤਰੀਕਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜੋ ਨੈੱਟਵਰਕ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਦੂਜੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਨੂੰ ਖ਼ਤਰੇ ਵਿਚ ਪਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜਨਤਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਪੁਆੜਾ ਪਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ੲ) ਗਾਹਕ ਡੀਓਟੀ, ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਨੈੱਟਵਰਕ ਨਾਲ ਵਰਤਣ ਲਈ ਸਿਰਫ਼ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਉਪਕਰਣ ਹੀ ਵਰਤੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੀ ਅਗਾਊਂ ਲਿਖਤੀ ਸਹਿਮਤੀ ਲਏ ਬਿਨਾਂ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਵਰਤੇ/ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਪਕਰਣ ਨਾਲ ਕੋਈ ਹੋਰ ਉਪਕਰਣ ਨਹੀਂ ਲਗਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਜੋੜੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਉਪਕਰਣ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਣ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਕੰਮ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

ਸ) ਗਾਹਕ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਕਾਇਦਿਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਉਪਕਰਣ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਬਾਰੇ ਸਰਕਾਰ, ਡੀਓਟੀ ਜਾਂ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਿਦਾਇਤ ਉੱਤੇ ਆਮਲ ਕਰੇਗਾ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਕਰ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਆਯਾਤ ਕੰਟਰੋਲ ਕਾਇਦੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਪਰ ਇਹ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤਕ ਹੀ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਹ) ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਉਚੇਚੇ ਤੌਰ ਤੇ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਗਾਹਕ ਉਪਕਰਣ ਨੂੰ ਖੋਲ੍ਹਣ, ਮੁਰੰਮਤ ਕਰਨ, ਪੁਰਜ਼ੇ ਬਦਲੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਛੇੜਖਾਨੀ ਕਰਨ ਦਾ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਉਪਕਰਣ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ। ਜੇ ਉਪਕਰਣ ਗੁਆਚ ਜਾਵੇ, ਚੋਰੀ ਹੋ ਜਾਵੇ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨਿਆ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਟੀਟੀਐੱਲ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਇਸ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿਚ ਇਸ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰੇਗਾ। ਉੱਪਰ ਲਿਖੇ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ,ਉਪਕਰਣ ਰਾਹੀਂ ਮੁਹੱਈਆ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਬੰਦ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਤਕ ਗਾਹਕ ਸਾਰੇ ਖ਼ਰਚੇ ਸਹਿਣ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਉਪਕਰਣ ਦੇ ਗੁਆਚਣ,ਚੋਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨੇ ਜਾਣ ਨਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਵੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।

ਕ) ਗਾਹਕ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਮੰਗੀ ਸਹੀ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਵਾਏਗਾ।

ਖ) ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਅਤੇ ਮੁਲਤਵੀ ਹੋਣ ਦੇ ਅਰਸੇ ਲਈ ਅਤੇ ਉਸ ਤੋਂ ਮਗਰੋਂ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤਕ ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਗ) ਬਿੱਲਿੰਗ ਪਤੇ ਵਿਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਟੀਟੀਐੱਲ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ। ਕੋਈ ਵੀ ਲਿਖਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਬਿੱਲ, ਬਿੱਲਿੰਗ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਜਾਂ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਸੂਚਨਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਧਾਰਣ ਡਾਕ ਵਿਚ ਪਾਉਣ ਦੇ 48 ਘੰਟੇ ਅੰਦਰ ਤਾਮੀਲ ਕੀਤੀ ਮੰਨੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਘ) ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੀ ਅਗਾਊਂ ਲਿਖਤੀ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਗੈਰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਧੀਨ ਮੁਹੱਈਆ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਕੋਈ ਹੱਕ ਜਾਂ ਹਿਤ ਨਹੀਂ ਸੌਂਪੇਗਾ। ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਉਪਕਰਣ ਦੇ ਮਾਮਾਲੇ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਹੱਕ-ਰਖਾਈ ਜਾਂ ਦਾਅਵਾ ਹਸਤਾਂਤਰਣ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਜਾਂ ਤਿਆਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

ਙ) ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਬਾਰੇ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਤੈਅ ਕੀਤੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਉੱਤੇ ਅਮਲ ਕਰੇਗਾ।

ਚ) ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਵਿਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਊਣਤਾਈ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਟੀਟੀਐੱਲ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਊਣਤਾਈ ਹੋਣ ਦੇ 7 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਲਿਖਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ। ਟੀਟੀਐੱਲ ਅਜਿਹੀ ਊਣਤਾਈ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲਣ ਤੇ ਇਸ ਊਣਤਾਈ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰੇਗੀ।

ਛ) ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਵਰਤਿਆ/ਵਰਤਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਉਪਕਰਣ ਲਗਾਉਣ, ਚਾਲੂ ਕਰਨ, ਮੁਰੰਮਤ ਕਰਨ, ਕੱਢਣ ਅਤੇ ਬਰਾਮਦ ਰਕਨ ਲਈ ਟੀਟੀਐੱਲ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਹਾਤੇ ਵਿਚ ਦਾਖ਼ਲ ਹੋਣ ਅਤੇ ਰਹਿਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਇਸ ਮਕਸਦ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਗਾਹਕ ਟੀਟੀਐੱਲ ਤੋਂ ਖ਼ਰਚਾ ਲਏ ਬਿਨਾਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਤੋਂ ਢੁਕਵੀਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਅਤੇ ਸਹਿਮਤੀ ਹਾਸਲ ਕਰੇਗਾ।

ਜ) ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੇ ਖ਼ਤਮ ਕੀਤੇ ਜਾਣ/ਕੱਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਲੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਹਾਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜੇ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਉਪਕਰਣ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਟੀਟੀਐੱਲ ਨੂੰ ਦੇ ਦੇਵੇਗਾ।

ਝ) ਫਿਕਸਿਡ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਕਨੈਕਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੇ ਲਾਭ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਗਿਆ ਉਪਕਰਣ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੀ ਅਗਾਊਂ ਲਿਖਤੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀਆਂ ਤੈਅ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨ ਮਗਰੋਂ ਹੀ ਲਗਾਈ ਗਈ ਥਾਂ ਤੋਂ ਹਟਾਇਆ ਜਾਂ ਦੂਜੀ ਥਾਂ ਲਿਜਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਉਂਝ ਨਹੀਂ (ਇਹ ਸ਼ਰਤ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਗਾਹਕ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੈ)

ਞ) ਜੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਪਕਰਣ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਲਈ ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਉਪਕਰਣ ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।

5. ਪ੍ਰਮਾਣਕਤਾ

ਇਹ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ 1885 ਦੇ ਇੰਡਅਨ ਟੈਲੀਗ੍ਰਾਫ਼ ਐਕਟ, ਟੈਲੀਕੌਮ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਔਥਾਰਿਟੀ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਐਕਟ, 1997 ਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਬਣਾਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਕਾਇਦਿਆਂ ਅਧੀਨ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ, ਸੰਵਿਧਾਨਕ ਸੱਤਾ ਦੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਹਦਾਇਤ/ਹੁਕਮ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਕਾਇਦਿਆਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਧੀਨ ਹੋਣਗੇ।

6. ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸੀਮਾ

ੳ) ਟੀਟੀਐੱਲ ਨੈੱਟਵਰਕ ਜਾਂ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਜਾਂ ਉਪਕਰਣ ਜਾਂ ਸਾਫ਼ਟਵੇਅਰ ਦੇ ਨਿਰਵਿਘਨ ਜਾਂ ਦੋਸ਼ ਰਹਿਤ ਕੰਮ ਦੀ ਗਾਰੰਟੀ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਘਟਨਾ (ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਅੱਗ, ਵਿਸਫੋਟ, ਜੰਗ, ਦੰਗੇ, ਹੜਤਾਲਾਂ, ਤਾਲੇਬੰਦੀਆਂ, ਪਿਕਟਿੰਗ, ਬਾਈਕਾਟ, ਸਰਕਾਰੀ ਕੰਮ, ਅਣਹੋਣੀਆਂ ਦੂਜੇ ਟੈਲੀਕੌਮ ਜਾਂ ਮਿੱਤਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਜਾਂ ਕਾਰਜਾਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਾਰਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਪਰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤਕ ਹੀ ਮੀਮਤ ਨਹੀਂ

ਹਨ) ਕਰਕੇ ਨੈਟਵਰਕ/ਸੇਵਾ/ਵਾਂ/ਉਪਕਰਣ/ ਸਾਫ਼ਟਵੇਅਰ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਦੇ ਸਿੱਟੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਖਪਤਕਾਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਲੱਗਣ ਵਾਲੀ ਸੱਟ-ਫੇਟ ਜਾਂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਮੌਤ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

ਅ) ਟੀਟੀਐੱਲ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿਚ ਖ਼ਾਸ ਤੌਰ ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਗੱਲ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ ਜਾਂ ਵਾਰੰਟੀ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੀ। ਟੀਟੀਐੱਲ ਪ੍ਰਤੱਖ ਜਾਂ ਅਪ੍ਰਤੱਖ, ਸਾਰੀਆ ਵਾਰੰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਤੱਖ ਤੌਰ ਤੇ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਕਿਸੇ ਖ਼ਾਸ ਮਕਸਦ ਲਈ ਖ਼ਰੀਦ ਵੇਚ ਜਾਂ ਸਿਹਤ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਕੋਈ ਅਪ੍ਰਤੱਖ ਵਾਰੰਟੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ, ਪਰ ਇਸ ਤਕ ਹੀ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ੲ) ਉਪਰਕਣ ਜਾਂ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਪ੍ਰਤੱਖ ਜਾਂ ਅਪ੍ਰਤੱਖ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਾਨੀ, ਖ਼ਰਚੇ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ, ਭਾਵੇਂ ਇਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਹੋਵੇ, ਟੀਟੀਐੱਲ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

ਸ) ਉਪਰ (ਅ) ਦੇ ਆਮ ਸਿਧਾਂਤ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਟੀਟੀਐੱਲ ਕਿਸੇ ਹਾਨੀ, ਨੁਕਸਾਨ, ਆਰਥਿਕ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ, ਜਿਸ ਵਿਚ ਲਾਭ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਇੱਜ਼ਤ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਪ੍ਰਤੱਖ ਸਿੱਟੇ ਵਜੋਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀ ਤੋਂ ਵੱਖ ਰੱਖਦੀ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਇਸ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਹੋਵੇ। ਟੀਟੀਐੱਲ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਗਾਹਕ ਰਾਹੀਂ ਨੈਟਵਰਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾਂ ਭੇਜੇ ਕਿਸੇ ਸੁਨੇਹੇ ਜਾਂ ਸਾਮੱਗਰੀ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਹੱਤਕ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਤੁਹਮਤ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਤੋਂ ਆਪਣੇ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਵੱਖ ਰੱਖਦੀ ਹੈ।

ਹ) ਟੀਟੀਐੱਲ ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕਪੂਰਨ ਫ਼ੈਸਲੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇਲੈਕਟ੍ਰੌਨਿਕ ਮੀਡੀਆ ਵਰਤਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਉਪਕਰਣ ਰਾਹੀਂ ਵਿਭਿੰਨ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਭੇਜ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਕ) ਜੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿਚ ਦਰਜ ਕੋਈ ਵੀ ਰੋਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਗਲਤ ਸਿੱਧ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਟੀਟੀਐੱਲ ਅਜਿਹੇ ਘਾਟੇ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਦੇਣਦਾਰ ਮੰਨੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਲਈ ਇਹ ਉਂਝ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਾ ਹੁੰਦੀ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਰੱਖੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਵਿਚੋਂ ਗਾਹਕ ਵੱਲ ਬਕਾਇਆ ਖ਼ਰਚੇ ਕੱਟਣ ਮਗਰੋਂ ਬਾਕੀ ਬਚੀ ਰਕਮ ਮੋੜਨ ਤਕ ਸੀਮਤ ਹੋਵੇਗੀ।

7. ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਲਤਵੀ ਕਰਨਾ/ਕੱਟ ਕਰਨਾ/ਰੱਦ ਕਰਨਾ

ੳ) ਇਥੇ ਦਿੱਤੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੱਲ ਤੇ ਬਾਵਜੂਦ ਟੀਟੀਐੱਲ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਲਤਵੀ/ਕੱਟ/ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗੀ (ਭਾਵੇਂ ਪੂਰੀਆਂ ਹੋਣ ਜਾਂ ਆਸ਼ਿਕ ਅਤੇ ਭਾਵੇਂ ਆਰਜ਼ੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਪੱਕੇ ਤੌਰ ਤੇ ਜੇ:

ii ਸਰਕਾਰ ਜਾਂ ਔਥਾਰਿਟੀ ਲਸੰਸ ਜਾਂ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਵਕਤੀ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਓਦਾਂ ਮੁਲਤਵੀ ਕਰੇ, ਖ਼ਤਮ ਕਰੇ ਜਾਂ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਵੇ;

iii ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਲੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਂਚਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਨਾ ਕਰ ਸਕੇ ਜਾਂ ਗ਼ਲਤ ਅਤੇ ਗੁਮਰਾਹ ਕਰੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇ (ਭਾਵੇਂ ਇਹ ਧੋਖੇਬਾਜ਼ੀ ਦੇ ਇਰਾਦੇ ਨਾਲ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ);

iiii ਗਾਹਕ ਬਕਾਇਆ ਖ਼ਰਚੇ ਨਾ ਭਰੇ;

iiv ਗਾਹਕ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਧਾਰਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰੇ;

iv ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ (ਜਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ) ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਨਾਲ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਨੈਟਵਰਕ ਜਾਂ ਉਪਕਰਣ ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਉੱਤੇ ਮਾੜਾ ਅਸਰ ਪੈਂਦਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕੋਈ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਸਹਿਮਤੀ/ਪਰਮਿਟ ਰੱਦ, ਰੋਕ ਜਾਂ ਮੁਲਤਵੀ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ;

vi ਗਾਹਕ ਦਿਵਾਲੀਆ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਐਲਾਨਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਲਿਕਵੀਡੇਟ ਜਾਂ ਡਿਜ਼ਾਲਵ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ;

vii ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਲਈ ਕੋਈ ਟ੍ਰਸਟੀ ਜਾਂ ਰਿਸੀਵਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ;

viii ਸਰਕਾਰ ਜਾਂ ਔਥਾਰਿਟੀ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿਚ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੋਧ ਕਰਨੀ ਚਾਹੇ, ਜਿਸ ਦੇ ਟੀਟੀਐੱਲ ਉੱਤੇ ਅਹਿਮ ਮਾੜੇ ਅਸਰ ਪੈਣ

ਅ) ਇਥੇ ਦਿੱਤੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਧਾਰਾ ਅਨੁਸਾਰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦਾ ਖ਼ਤਮ/ ਬੰਦ/ ਮੁਲਤਵੀ ਕਰਨਾ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਹੱਕਾਂ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਏ ਬਿਨਾਂ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਇਦੇ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਅਧੀਨ ਟੀਟੀਐੱਲ ਨੂੰ ਮਿਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਧੀਕ ਹੱਕ ਜਾਂ ਉਪਰਾਲੇ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ੲ) ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਰੱਦ/ਕੱਟ/ਮੁਲਤਵੀ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਟੀਟੀਐੱਲ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਦਾ ਪਿਛਲਾ ਸਾਰਾ ਬਕਾਇਆ (ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਗਾਹਕ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ''ਉਪਰਕਣ'') ਅਤੇ ਬਾਕੀ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲ ਕਰਨ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

ਸ) ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੁਬਾਰਾ ਚਾਲੂ ਕਰਨ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਸਿਰਫ਼ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਵਿਵੇਕਪੂਰਨ ਫ਼ੈਸਲੇ ਅਤੇ ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਅਤੇ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਤੈਅ ਕੀਤੀਆਂ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਨ ਉੱਤੇ ਨਿਰਭਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਹ) ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਲਤਵੀ ਹੋਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖ਼ਰਚੇ ਦੇਣੇ ਪੈਣਗੇ।

8 ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਕੋਈ ਧਾਰਾ

ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਫੋਰਮ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਦਾਰੇ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ, ਗੈਰ-ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਨਾ ਹੋਣ ਯੋਗ ਮੰਨੇ ਜਾਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਅਜਿਹੀ ਧਾਰਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀਆਂ ਦੂਜੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਨਾਲੋਂ ਵੱਖ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਕੱਢ ਦਿੱਤੀ ਮੰਨੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਜਿਹੀ ਧਾਰਾ ਦੇ ਗਲਤ, ਗੈਰ-ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਨਾ ਹੋਣਯੋਗ ਹੋਣ ਦਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀਆਂ ਦੂਜੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਉੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਅਸਰ ਨਹੀਂ ਪਵੇਗਾ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਮਗਰੋਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਅਰਥ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੱਢਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਗਲਤ, ਗੈਰ-ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਨਾ ਹੋਣਯੋਗ ਧਾਰਾਵਾਂ ਕਦੇ ਵੀ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਨਹੀਂ ਸਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੇ ਮੁਹੱਈਆ ਹੋਣ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਜਾਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਰੌਲੇ, ਮਤਭੇਦ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸਿਰਫ ਉਸ ਸ਼ਹਿਰ/ਕਸਬੇ ਦੀ ਅਦਾਲਤ/ਤਾਂ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਧਿਕਾਰ ਹੇਠਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਸ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਨੈਕਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਮੁੱਖ ਸਰਕਲ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ ਹੋਵੇਗਾ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਇਹ ਨਾਲ ਦਿੱਤੇ ਗਾਹਕ ਅਰਜ਼ੀ ਫ਼ਾਰਮ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇ।

9 ਸਥਾਨ ਦੀ ਬਦਲੀ:

ੳ) ਪੋਸਟ- ਪੇਡ ਗਾਹਕਾਂ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ

i. ਜੇ ਗਾਹਕ ਉਸੇ ਅਹਾਤੇ ਵਿਚ ਥਾਂ ਬਦਲੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ

- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੰਧ ਵਾਲੇ ਉਪਰਕਣ ਨੂੰ ਟੇਬਲ ਟੌਪ ਵਿਚ ਬਦਲੀ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 500 ਰੁ: ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਰੱਖਣਾ ਪਵੇਗਾ।
- ਐੱਕਐੱਸਟੈੱਲ 830FM ਅਤੇ ਸਨਗਿਲ ਮਾਡਲਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ 1000 ਰੁ: ਦੀ ਨਾ ਮੋੜੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਸਰਵਿਸ ਟੈਕਸ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਅਦਾ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ।

ii. ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੂਜੇ ਅਹਾਤੇ ਵਿਚ ਥਾਂ ਬਦਲੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ

- ਵਾਇਰਲਾਈਨ, ਕੰਧ ਵਾਲੇ ਉਪਕਰਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇਕੋ ਵਾਰੀ 200ਰੁ: ਪ੍ਰਤੀ ਬਦਲੀ (ਨਾ ਮੋੜਨਯੋਗ) ਵਸੂਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

iii. ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੂਜੇ ਅਹਾਤੇ ਵਿਚ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਵਿਚ ਬਦਲੀ ਨਾਲ ਥਾਂ ਬਦਲੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ

- ਵਾਇਰਲਾਈਨ, ਕੰਧ ਵਾਲੇ ਉਪਕਰਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇਕੋ ਵਾਰੀ 200 ਰੁ: ਪ੍ਰਤੀ ਬਦਲੀ (ਨਾ ਮੋੜਨਯੋਗ) ਵਸੂਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

iv. ਜੇ ਗਾਹਕ ਵਾਇਰਲੈੱਸ ਤੋਂ ਵਾਇਰਲਾਈਨ ਵਿਚ ਬਦਲੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ

- ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇਕੋ ਵਾਰੀ 200ਰੁ: ਪ੍ਰਤੀ ਬਦਲੀ (ਨਾ ਮੋੜਨਯੋਗ) ਅਤੇ ਵਿੱਕਰੀ ਕਰ ਵਸੂਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

v. ਜੇ ਗਾਹਕ ਵਾਇਰਲੈੱਸ ਤੋਂ ਵਾਇਰਲਾਈਨ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਡੀਈਐੱਲ ਵੀ ਬਦਲੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ

i. ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇਕੋ ਵਾਰੀ 200ਰੁ: ਪ੍ਰਤੀ ਬਦਲੀ (ਨਾ ਮੋੜਨਯੋਗ) ਅਤੇ ਵਿੱਕਰੀ ਕਰ ਵਸੂਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਅ) ਪੋਸਟ-ਪੇਡ ਵਾਕੀ ਗਾਹਕਾਂ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ

i. ਜੇ ਗਾਹਕ ਉਸੇ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨਾਲ (ਉਹੀ ਗਾਹਕ) ਕਿਸੇ ਵੱਖਰੇ ਠਿਕਾਣੇ ਤੇ ਬਦਲੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ

- ਬਦਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਰਵਿਸ ਰਿਕਵਿਸਟ ਫ਼ਾਰਮ (ਐੱਸਆਰਐੱਫ਼) ਭਰ ਕੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਅਰਜ਼ੀ ਟੀਵੀਐੱਚ/ਟੀਵੀਐੱਸ ਵਿਚ ਦੇਣੀ ਪਵੇਗੀ।
- ਪਤਾ ਸਹੀ ਹੋਣ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਹੋਣ ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਲਾਈਨ ਨਵੇਂ ਪਤੇ ਉੱਤੇ ਬਦਲੀ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

10. ਉਹ ਤਰੀਕੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪੋਸਟ-ਪੇਡ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ

ੳ) ਪੋਸਟ-ਪੇਡ

i. ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ – ਇਹ ਅਜਿਹਾ ਟੋਲ ਫ਼੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਹੈ, ਜਿਥੇ ਗਾਹਕ ਦਿਨ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਲੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਇਕ ਖ਼ਾਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ (ਡੌਕਿਟ ਨੰਬਰ) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿੰਨੇ ਚਿਰ ਵਿਚ ਹੱਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ii. ਈ-ਮੇਲ – ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਈ-ਮੇਲ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਕ ਖ਼ਾਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ (ਡੌਕਿਟ ਨੰਬਰ) ਮਿਲੇਗਾ, ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੇ 4 ਘੰਟਿਆਂ ਅੰਦਰ ਦੇ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿੰਨੇ ਚਿਰ ਵਿਚ ਹੱਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

iii. ਫ਼ੈਕਸ

iv. ਕੇਂਦਰ ਵਿਚ ਜਾ ਕੇ

ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੇ 7 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕਰ ਲਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਬਿੱਲ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ 4 ਹਫਤੇ ਤਕ ਦਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਅ) ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਗਾਹਕ

i. ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ – ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਲੇ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਟੋਲ ਫ਼੍ਰੀ ਨੰਬਰ 12524 ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਲਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਹੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ (ਜਿਸ ਨੂੰ ਡੌਕਿਟ ਨੰਬਰ ਆਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਡੌਕਿਟ ਨੰਬਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਗਏ ਐੱਸਐੱਮਐੱਸ ਵਿਚ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ii. ਈ-ਮੇਲ – ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਈ-ਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਕ ਖ਼ਾਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ (ਡੌਕਿਟ ਨੰਬਰ) ਮਿਲੇਗਾ, ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੇ 4 ਘੰਟਿਆਂ ਵਿਚ ਅੰਦਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿੰਨੇ ਚਿਰ ਵਿਚ ਹੱਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

iii. ਫ਼ੈਕਸ

iv. ਕੇਂਦਰ ਵਿਚ ਜਾ ਕੇ

ੲ) ਵਾਕੀ, ਪੇ ਫ਼ੋਨ, ਕਾਲਿੰਗ ਕਾਰਡ ਗਾਹਕ

i. ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ – ਇਹ ਟੋਲ ਫ਼੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਦਿਨ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਲੇ ਅਤੇ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਹੀ ਹੋਈ ਤਾਂ ਇਕ ਖ਼ਾਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ (ਡੌਕਿਟ ਨੰਬਰ) ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿੰਨੇ ਚਿਰ ਵਿਚ ਹੱਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਗਾਹਕ ਪੇ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਲਈ 1281, ਵਾਕੀ ਫ਼ੋਨਾਂ ਲਈ 12532; ਪਾਰਸੈਕ ਲਈ 12545

ਅਤੇ ਕਾਲਿੰਗ ਕਾਰਡ ਨੰਬਰ ਲਈ 12678 ਉੱਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 48 ਘੰਟੇ ਵਿਚ ਹੱਲ ਕਰ ਲਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

ਜੇ ਨਿਯਤ ਸਮੇਂ ਅੰਦਰ ਸਮੱਸਿਆ ਨਹੀਂ ਸੁਲਝਾਈ ਜਾਂਦੀ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਇਸ ਹੱਲ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਉਹ ਈ-ਮੇਲ, ਡਾਕ ਜਾਂ ਫ਼ੋਨ ਕਰਕੇ ਅੱਗੇ ਕੇਂਦਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੇਂਦਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ਼ ਤੋਂ 3 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ ਅਤੇ 10 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਮਿਲ ਜਾਵੇਗਾ। ਪਰ ਕਿਸੇ ਖ਼ਰਾਬੀ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਵਿਚ ਗੜਬੜ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ਼ ਤੋਂ ਤਿੰਨ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਉਹ ਦਰੁਸਤ ਕਰ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ।
ਕੇਂਦਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਜਾਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣ ਮਗਰੋਂ ਇਸ ਹੱਲ ਜਾਂ ਫ਼ੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਉੱਪਰ ਦੱਸੀ ਨਿਯਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਦੇਵੇਗਾ। ਕੇਂਦਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਅਪੀਲਾਂ ਕੇਵਲ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਐਪੇਲੇਟ ਔਥਾਰਿਟੀ ਅੱਗੇ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਟਿੱਪਣੀ : ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਸਮਾਂ ਸਵੇਰੇ 9.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 9 ਵਜੇ ਤਕ, ਐਤਵਾਰ ਅਤੇ ਸਰਕਾਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਵਾਲੇ ਦਿਨ ਛੱਡ ਕੇ।

11 **ਪੁਸਤਿਕਾ ਦੀ ਅੰਤਿਕਾ I** [ਮੂਲ ਸੇਵਾ (ਵਾਇਰਲਾਈਨ) ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ], ਜਿਸ ਵਿਚ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ।

12 **ਪੁਸਤਿਕਾ ਦੀ ਅੰਤਿਕਾ II** [ਮੂਲ (ਵਾਇਰਲੈੱਸ) ਅਤੇ ਸੈਲਿਊਲਰ ਮੋਬਾਈਲ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਸਰਵਿਸ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ], ਜਿਸ ਵਿਚ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ।

13 **ਪੁਸਤਿਕਾ ਦੀ ਅੰਤਿਕਾ III** (ਬ੍ਰੌਡਬੈਂਡ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ), ਜਿਸ ਵਿਚ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ।

14 ਕੱਟ ਕਰਨਾ/ਰੱਦ ਕਰਨਾ :

ੳ) ਪੋਸਟ ਪੇਡ ਗਾਹਕ

i. ਪੋਸਟ ਪੇਡ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕੱਟ ਕਰਨ ਲਈ 121 ਉੱਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰਕੇ, ਈ-ਮੇਲ ਕਰਕੇ, ਫ਼ੈਕਸ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਟਰੂ ਵੈਲਿਊ ਹੱਬ/ਟਰੂ ਵੈਲਿਊ ਸ਼ਾਪੀ ਵਿਚ ਜਾ ਕੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ii. ਇਕ ਵਾਰੀ ਕੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਮਿਲ ਗਈ, ਤਾਂ ਟੀਟੀਐੱਸਐੱਲ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਆਊਟਗੋਇੰਗ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਕਿਰਾਏ ਬੰਦ ਕਰਕੇ ਬੇਨਤੀ ਉੱਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਕੰਮ ਬੇਨਤੀ ਮਿਲਣ ਦੇ 3 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

iii. ਗਾਹਕ ਲਈ ਪੈਸੇ ਵਾਪਸ ਲੈਣ (ਜੇ ਹੋਣ) ਦਾ ਕੁੱਲ ਸਮਾਂ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਤੋਂ 60 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਹੋਵੇਗਾ।

iv. ਰੱਦ ਕਰਨ ਮਗਰੋਂ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਦੇ ਰਿਫ਼ੰਡ ਕੇਵਲ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੀਆਂ ਹਾਲਤਾਂ ਵਿਚ ਮਿਲਣਗੇ :

- ਜੇ ਬਾਕੀ ਬਕਾਇਆ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਨਾਲੋਂ ਘੱਟ ਹੋਵੇ
- ਜੇ ਗਾਹਕ ਈਐੱਮਆਈ ਯੋਜਨਾ ਅਧੀਨ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਜੋ ਭਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ ਬਾਕੀ ਹੋਵੇ
- ਜੇ ਐੱਨਆਈਯੂ ਮੋੜ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ
- ਜੇ ਐੱਨਆਈਯੂ ਖ਼ਰਾਬ ਹਾਲਤ ਵਿਚ ਨਾ ਹੋਵੇ
- ਜੇ ਦੂਜੇ ਸਾਰੇ ਉਪਕਰਣ, ਜੇ ਹੋਣ, ਮੋੜ ਦਿਤੇ ਗਏ ਹੋਣ
- ਜੇ ਇਕ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਇਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਨਾ ਹੋਣ ਅਤੇ ਜੇ ਇੰਝ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਅਡਜਸਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ

ਅ) ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਵਾਕੀ, ਪਾਰਸੈਕ ਅਤੇ ਪੇ ਫ਼ੋਨ ਗਾਹਕ

i. ਗਾਹਕ 1281 ਉੱਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰਕੇ, ਈ-ਮੇਲ ਕਰਕੇ,ਫ਼ੈਕਸ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਰੱਦ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਕ ਵਾਰੀ ਰੱਦ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਮਿਲ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਟੀਟੀਐੱਸਐੱਲ ਕਬਜ਼ੇ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਕਾਰਵਾਈ ਬੇਨਤੀ ਮਿਲਣ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ ਅੰਦਰ ਨੰਬਰ ਕੱਟ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਰੱਖ ਕੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ii. ਕੱਟ ਕਰਨ ਮਗਰੋਂ ਉਪਕਰਣ ਦਾ ਕਬਜ਼ਾ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹਿਸਾਬ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਮਗਰੋਂ ਰਿਫ਼ੰਡ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਵੇਗੀ।

iii. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਿਫ਼ੰਡ (ਜੋ ਕੋਈ ਹੈ) ਮਿਲਣ ਦਾ ਕੁੱਲ ਸਮਾਂ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਮੰਨੀ ਜਾਣ ਮਗਰੋਂ 60 ਦਿਨ ਹੈ।

iv. ਰੱਦ ਕਰਨ ਮਗਰੋਂ ਰਿਫ਼ੰਡ ਤਾਂ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, ਜੇ :

- ਐੱਨਆਈਯੂ ਮਿਲ ਗਿਆ ਹੋਵੇ
- ਐੱਨਆਈਯੂ ਖ਼ਰਾਬ ਹਾਲਤ ਵਿਚ ਨਾ ਮਿਲਿਆ ਹੋਵੇ
- ਦੂਜੇ ਸਾਰੇ ਉਪਕਰਣ, ਜੇ ਹੋਣ, ਮਿਲ ਗਏ ਹੋਣ

ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਬਾਰੇ ਟੀਆਰਏਆਈ ਦੇ ਕਾਇਦਿਆਂ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵੇ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਟੀਆਰਏਆਈ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.trai.gov.in ਉੱਤੇ ਲੌਗ ਔਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ, ਕੇਂਦਰ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ, ਐਪੇਲੈਟ ਔਥਾਰਿਟੀ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵਾਜਬ ਟੈਰਿਫ਼ ਪਲਾਨਾਂ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.tataindiacom.com ਉੱਤੇ ਲੌਗ ਔਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਸਰਕਲ ਦਾ ਨਾਂ	ਕੇਂਦਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਂ	ਪਤਾ	ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰ:	ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ
ਆਂਧਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	ਧੀਰਾਹ ਚਠਲਾਨੀ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 5-9-62, ਖਾਨ ਲਤੀਫ਼ ਖਾਨ ਇਸਟੇਟ, ਫਤਹਿ ਮੈਦਾਨ ਰੋਡ, ਫਤਹਿ ਮੈਦਾਨ ਸਟੇਡੀਅਮ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਹੈਦਰਾਬਾਦ-500001	9246399970 Fax: (040) 66553339	nodalofficer.ap@ tatatel.co.in
ਆਸਾਮ	ਪ੍ਰਸਨਜੀਤ ਸਰਮਾ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਐਚ. ਐਮ. ਟਾਵਰ, ਐਚ. ਬੀ. ਰੋਡ, ਪਾਨ ਬਜ਼ਾਰ, ਗੁਵਾਹਾਟੀ-781001	9207009901 Fax: (0361) 2734766	nodalofficer.asm@ tatatel.co.in
ਬਿਹਾਰ	ਮਨੀਸ਼ ਝਾ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 2ਜੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਮਹਾਰਾਜਾ ਕਾਮੇਸ਼ਵਰ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਓਲਡ ਆਰਿਆਵਸਥ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਫ੍ਰੈਸਰ ਰੋਡ, ਪਟਨਾ-800001	(0612) 6550105	nodalofficer.bihar@ tatatel.co.in
ਚੇਨੱਈ	ਪ੍ਰੀਯਾ ਨਾਇਰ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਨੰ. 2, 3, 4, ਪਾਰਸ ਟਾਵਰਜ਼, ਥਿਰੂ ਵਿਕਾ ਰੋਡ, ਰੋਇਆਪੇੱਟਾ, ਸ਼ਿਆਮ ਥੀਏਟਰ ਦੇ ਨੇੜੇ, ਚੇਨੱਈ-600014	9282236200 Fax: (044) 66661266	nodalofficer.tn@ tatatel.co.in
ਬਾਕੀ ਤਮਿਲ ਨਾਡੂ (ਪਾਂਡੀਚਰੀ ਅਤੇ ਵੈਲੋਨ ਜ਼ੋਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ)	ਪਦਮਾਨਾਬਨ ਕੇ.	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਨੰ. 14, ਪੁਲੀਆਕੁਲਮ ਰੋਡ, ਕੋਇੰਬਤੂਰ - 641037	9282236200 Fax: (044) 66661266	nodalofficer.tn@ tatatel.co.in
ਦਿੱਲੀ ਅਤੇ ਐੱਨਸੀਆਰ (ਸਮੇਤ ਗਜ਼ੀਆਬਾਦ, ਨੌਇਡਾ, ਫਰੀਦਾਬਾਦ ਅਤੇ ਗੁਰਗਾਂਉ)	ਅਰਵਿੰਦ ਕੇਸਵਾਨੀ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 2ਐ, ਓਲਡ ਈਸ਼ਵਰ ਨਗਰ, ਮੇਨ ਮਥੁਰਾ ਰੋਡ, ਨਿਊ ਫ੍ਰੈਂਡਜ਼ ਕਾਲੋਨੀ ਮਾਰਕੀਟ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110065	(011) 66558101 Fax: (011) 66551313	nodalofficer.delhi@ tatatel.co.in
ਗੁਜਰਾਤ	ਨਿਰਲੇਪ ਰਾਵਲ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 2ਜੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਗੁਜਰਾਤ ਭਵਨ, ਐੱਮਜੇ ਲਾਇਬ੍ਰੇਰੀ ਦੇ ਨਾਲ, ਐਲਿਸਬ੍ਰਿਜ, ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ-380006	(079) 66558754 Fax: (079) 66558030	nodalofficer.gujarat@ tatatel.co.in
ਹਰਿਆਣਾ (ਗੁੜਗਾਉਂ ਅਤੇ ਫਰੀਦਾਬਾਦ ਛੱਡ ਕੇ)	ਵਿਜੈਸੇਖਰ ਪਿੱਲੇ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 122/3ਕਿਮਿ ਸਟੋਨ ਦੇਵੀਲਾਲ ਚੌਂਕ ਦੇ ਕਰੀਬ, ਜੀ, ਟੀ, ਰੋਡ, ਕਰਨਾਲ-132001	9254000555 Fax: (0184) 2251852	nodalofficer.har@ tatatel.co.in
ਹਿਮਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	ਦੀਪਕ ਸਿੰਘ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਡੀਰਟਨ ਬਿਜ਼ ਹੱਬ, ਨੇੜੇ ਵਰਮਾ ਅਪਾਰਟਮੈਂਟਸ, ਤਾਲ ਐਂਡ ਦੇ ਹੇਠਾਂ, ਖਾਲੀਨੀ, ਸ਼ਿਮਲਾ - 171002	9218000555 Fax: (0177) 2627832	nodalofficer.hp@ tatatel.co.in
ਜੱਮੂ ਤੇ ਕਸ਼ਮੀਰ	ਨੀਰਜ ਫ਼ੋਟੇਦਾਰ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 5ਵਾਂ ਫ਼ਲੋਰ, ਟੀ ਆਰ ਜੀ ਬਿਲਡਿੰਗ, 29 ਜੀ ਐਮ ਸੀ, ਰੇਲ ਹੈਡ ਕੌਂਪਲੈਮਸ, ਜੱਮੂ-180012	9205043081 Fax: (0191)2471302	nodalofficer.jk@ tatatel.co.in
ਝਾਰਖੰਡ	ਇਪਸ਼ੀਤਾ ਕਾਮਰਾ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 4ਥਾ ਫ਼ਲੋਰ, ਵੋਲਟਾਸ ਹਾਉਸ, ਬਿਸਤੁਪੁਰ ਮੇਨ ਰੋਡ, ਰਾਮ ਮੰਦਰ ਪਾਸ, ਜਮਸ਼ੇਦਪੁਰ-831001	(0657) 6550164	nodalofficer.jharkhand@ tatatel.co.in
ਕਰਨਾਟਕ	ਸੁਰਬੀ ਸ਼ਰਮਾ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 30/1, ਸਿਲੀਕੌਨ ਟੈਰੇਸ, ਹੋਸੂਰ ਮੇਨ ਰੋਡ, ਦੀ ਫੋਰਮ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਕੋਰਮੰਗਲਮ, ਬੰਗਲੌਰ-560095	9243199970 Fax: (080) 66681000	nodalofficer.kar@ tatatel.co.in
ਕੇਰਲ	ਸ਼ੀਲਾ ਸਾਰਾ ਅਬਰਾਹਮ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਗ੍ਰਾਉਂਡ ਫ਼ਲੋਰ, ਐੱਸ.ਐੱਲ. ਪਲਾਜ਼ਾ, ਪਲਾਰੀਵੱਟਮ, ਵਿਆਪਾਰ ਭਵਨ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਨੇ, ਕੋਚੀ-682025	9249036200 Fax: (0484) 6660666	nodalofficer.kerala@ tatatel.co.in

ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ. ਅਤੇ ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ ਲਿ.

ਸਰਕਲ ਦਾ ਨਾਂ	ਕੇਂਦਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਂ	ਪਤਾ	ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰ:	ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ
ਕੋਲਕਾਤਾ	ਸੰਤੋਸ਼ ਸਿੰਘ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਮਾਰਫ਼ਤ ਵਿਦੇਸ਼ ਸੰਚਾਰ ਭਵਨ, 1/18, ਸੀਆਈਟੀ ਸਕੀਮ, VIIਐਮ, ਉਲਟਾਡੰਗਾ, ਕੋਲਕਾਤਾ-700 054	(033) 65551113 Fax: (033) 66669797	nodalofficer.kol@tatatel.co.in
ਬਾਕੀ ਪੱਛਮੀ ਬੰਗਾਲ	ਸੁਬੋਧ ਗੋਸਵਾਮੀ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਮੈਸਰਜ਼ ਵਿਡਿਓ ਪਲਾਜ਼ਾ, ਸਿਟੀ ਰੈਜ਼ਿਡੰਜੀ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਤੀਸਰੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸਹਿਦ ਖੁਦੀਰਾਮ ਸਰਾਨੀ, ਸਿਟਿ ਸੈਂਟਰ, ਦੁਰਗਾਪੁਰ-713216	(0343) 6550149 Fax: (0343) 2544870	nodalofficer.westbengal@ tatatel.co.in
ਮੱਧ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	ਪੰਕਜ ਉਪਾਧਿਆਏ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਕਵਾਲਿਟੀ ਗਲੋਬਸ, ਪਰਮਾਲੀ ਵੈਲੇਸ ਕੰਪਾਊਂਡ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਹੋਸ਼ੰਗਾਬਾਦ ਰੋਡ, ਭੋਪਾਲ-462011	9229101313 Fax: (0755) 6552402	nodalofficer.mp@tatatel.co.in
ਮੁੰਬਈ	ਸੁਗੁਨਾ ਸ਼ੈਟੀ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ) ਲਿ., ਡੀ-26,ਟੀਟੀਸੀ ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਏਰੀਆ ਐਮਆਈਡੀਸੀ, ਸਾਨਪਾਡਾ, ਨਵੀ ਮੁੰਬਈ-400703	(022) 65102309 Fax: (022) 67917777	nodalofficer.mum@tatatel.co.in
ਬਾਕੀ ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ	ਸਮਿਤ ਡੇ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ) ਲਿ., ਏ 1,ਅਕਮਰ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਕਲਾ ਨਿਕੇਤਨ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਪਾਸੇ, ਸੰਚੇਤੀ ਹਸਪਤਾਲ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ ਗਣੇਸ਼ ਖਿੰਡ ਰੋਡ, ਸ਼ਿਵਾਜੀ ਨਗਰ, ਪੂਣੇ-411005	9225525252 Fax: (020) 66096300/ 9225505566	nodalofficer.rom@tatatel.co.in
ਉੱਤਰ ਪੂਰਬ	ਪ੍ਰੋਸਨਜੀਤ ਸਰਮਾ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਬਾਰੇ ਬਿਲਡਿੰਗ (ਓਲਡ ਐਨਆਈਆਈ ਟੀ ਸੈਂਟਰ), ਧਨਖੇਤੀ, ਸ਼ਿਲਾਂਗ-793001	9207009901 Fax: (0361) 2734766	nodalofficer.ne@tatatel.co.in
ਉੜੀਸਾ	ਅਜੰਤਾ ਦਾਸ਼	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 3ਜੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਮਾਡਿਊਲ-ਸੀ, ਫਾਰਚੂਨ ਟਾਵਰਜ਼, ਚੰਦਰਸ਼ੇਖਰਪੁਰ, ਭੁਵਨੇਸ਼ਵਰ-751016	(0674) 6550111 Fax: (0674) 6550248	nodalofficer.or@tatatel.co.in
ਪੰਜਾਬ	ਅਨੂਪਮ ਸਿੰਘ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਸੀ125, ਫ਼ੇਜ਼,VIII, ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਏਰੀਆ, ਮੋਹਾਲੀ-160071	9217000555 Fax: (0172) 6551710	nodalofficer.pun@tatatel.co.in
ਰਾਜਸਥਾਨ	ਵਿਕਰਮ ਸੁਰੇਲੀਆ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਦੀ ਗੁਰਮਾਨ-1, ਅਮਰਪਾਲੀ ਸਰਕਲ, ਵੈਸ਼ਾਲੀ ਨਗਰ, ਜੈਪੁਰ-302021	(0141) 6558281 Fax: (0141) 6598699	nodalofficer.rajasthan@tatatel.co.in
ਯੂਪੀ (ਪੂਰਬ)	ਏਕਤਾ ਪੰਤ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 2, ਆਰ.ਐਫ., ਬਹਾਦੁਰਜੀ ਮਾਰਗ, ਸ਼ਕਤੀ ਭਵਨ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਪਾਸੇ, ਲਖਨਊ-226001	(0522) 6550132 Fax: (0522) 4000700	nodalofficer.upe@tatatel.co.in
ਯੂਪੀ (ਪੱਛਮ) (ਗਾਜ਼ੀਆਬਾਦ ਅਤੇ ਨੋਇਡਾ ਛੱਡ ਕੇ)	ਮਨਜਿੰਦਰ ਭੰਡਾਰੀ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 501 ਮੰਗਲ ਪਾਂਡੇ ਨਗਰ, ਮੇਨ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ ਰੋਡ, ਮੇਰਟ-250004	9219509698 Fax: (0121) 2762767	nodalofficer.upw@tatatel.co.in
ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ	ਨਵਾਜ਼ ਕਰੰਜੀਆ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਏ,ਈ ਅਤੇ ਐਫ਼, ਬਲੌਕਸ, ਵੋਲਟਾਜ਼ ਪ੍ਰਿਮਾਈਸੇਸ, ਟੀ.ਬੀ. ਕਦਮ ਮਾਰਗ, ਚਿੰਚਪੋਕਲੀ, ਮੁੰਬਈ-400 033	(022) 66625555 Fax: (022) 66605335	nodalofficer.corp@tatatel.co.in

ਐਪੇਲੇਟ ਔਥਾਰਿਟੀ (ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਲਈ):

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕੇਂਦਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ/ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9.30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 600 ਵਜੇ ਤਕ ਕੰਮ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਐਪੇਲੈਂਟ ਔਥਾਰਿਟੀ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਅਪੀਲ ਲਿਖਤੀ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਵਿਚ ਦਾਖ਼ਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

ਫਾਰਮ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ www.tataindiacom.com/customercare.aspx ਉੱਤੇ ਲੌਗ ਔਨ ਕਰੋ ਜਾਂ ਫਿਰ ਸਾਡੇ ਟਰੂ ਵੈਲਿਊ ਹੱਬ (ਟੀਵੀਐਚ) ਵਿਚ ਪਧਾਰੋ, ਜਿੱਥੇ ਤਜਵੀਜ਼ ਕੀਤਾ ਫ਼ਾਰਮ ਮਿਲ ਜਾਵੇਗਾ। ਤਜਵੀਜ਼ ਕੀਤਾ ਫ਼ਾਰਮ ਪੂਰਾ ਭਰ ਕੇ ਅਤੇ ਦਸਤਖ਼ਤ ਕਰ ਕੇ ਸਿੱਧਾ ਐਪੇਲੇਟ ਔਥਰਿਟੀ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ ਉੱਤੇ ਕੁਰੀਅਰ ਕਰ ਦਿਓ

ਸਰਕਲ ਦਾ ਨਾਂ	ਐਪੇਲੇਟ ਔਥਾਰਿਟੀ	ਪਤਾ	ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰ:	ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ
ਆਂਧਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	ਰਾਮ ਕ੍ਰੀਸ਼ਨਾ ਐਸ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 5-9-62, ਖਾਨ ਲਤੀਫ਼ ਖਾਨ ਇਸਟੇਟ, ਫਤਹਿ ਮੈਦਾਨ ਰੋਡ, ਫਤਹਿ ਮੈਦਾਨ ਸਟੇਡੀਅਮ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਹੈਦਰਾਬਾਦ-500001	(040) 66554000 Fax: (040) 66553339	appellateauthority.ap@ tatatel.co.in
ਆਸਾਮ	ਰਾਜੀਵ ਲੂਥਰਾ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਐਚ. ਐਮ. ਟਾਵਰ, ਐਚ. ਬੀ. ਰੋਡ, ਪਾਨ ਬਜ਼ਾਰ, ਗੁਵਾਹਾਟੀ-781001	Fax: (0361) 2734766/75	appellate.assam@tatatel.co.in
ਬਿਹਾਰ	ਆਸ਼ੀਸ਼ ਵਰਮਾ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 2ਜੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਮਹਾਰਾਜਾ ਕਾਮੇਸ਼ਵਰ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਓਲਡ ਆਰਿਆਵਸਥ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਫ੍ਰੈਸਰ ਰੋਡ, ਪਟਨਾ-800001	(0612) 6550120/ (0657) 6550172 Fax: (0657) 2429259	appellateauthority.bihar@ tatatel.co.in
ਚੇਨੱਈ	ਰਾਮਪ੍ਰਸਾਦ ਜੀ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਨੰ. 2, 3, 4, ਪਾਰਸ ਟਾਵਰਜ਼, ਥਿਰੂ ਵਿਕਾ ਰੋਡ, ਰੋਇਆਪੇਟਾ, ਸ਼ਿਆਮ ਥੀਏਟਰ ਦੇ ਨੇੜੇ, ਚੇਨੱਈ-600014	(044) 66662301 Fax: (044) 66660112	appellateauthority.tn@ tatatel.co.in
ਬਾਕੀ ਤਮਿਲ ਨਾਡੂ (ਪਾਂਡੀਚਰੀ ਅਤੇ ਵੈਲੋਨ ਜ਼ੋਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ)	ਸੁਨੀਲ ਪਿੱਲੇ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਨੰ. 2, 3, 4, ਪਾਰਸ ਟਾਵਰਜ਼, ਥਿਰੂ ਵਿਕਾ ਰੋਡ, ਰੋਇਆਪੇਟਾ, ਸ਼ਿਆਮ ਥੀਏਟਰ ਦੇ ਨੇੜੇ, ਚੇਨੱਈ-600014	(044) 66662301 Fax: (044) 66660112	appellateauthority.tn@ tatatel.co.in
ਦਿੱਲੀ	ਵਿਨੀਤ ਭਾਟਿਆ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 2ਏ, ਓਲਡ ਈਸ਼ਵਰ ਨਗਰ, ਮੇਨ ਮਥੁਰਾ ਰੋਡ, ਨਿਊ ਫ੍ਰੈਂਡਜ਼ ਕਾਲੋਨੀ ਮਾਰਕੀਟ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110065	(011) 66552557 Fax: (011) 66558684	appellateauthority.delhi@ tatatel.co.in
ਗੁਜਰਾਤ	ਕੱਲ. ਨਵੀਨ ਭਾਸਿਨ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 2ਜੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਗੁਜਰਾਤ ਭਵਨ, ਐਮਜੇ ਲਾਇਬ੍ਰੇਰੀ ਦੇ ਨਾਲ, ਐਲਿਸਬ੍ਰਿਜ, ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ-380006	(079) 66550999 Fax: (079) 66558030	appellateauthority.gujarat@ tatatel.co.in
ਹਰਿਆਣਾ	ਅਜਯ ਦੁਘੂਲ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 122/3ਕਿਮਿ ਸਟੋਨ ਦੇਵੀਲਾਲ ਚੌਂਕ ਦੇ ਕਰੀਬ, ਜੀ, ਟੀ, ਰੋਡ, ਕਰਨਾਲ-132001	(0184) 6451801 Fax: (0184) 2251852	appellateauthority.har@ tatatel.co.in
ਹਿਮਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	ਟੀ.ਪੀ.ਐਸ. ਵਾਲੀਯ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਹਰੀ ਵਿਲਾ, ਮੌਜ਼ਾ ਛੋਟਾ, ਛੋਟਾ ਸ਼ਿਮਲਾ, ਕਸੁਪੱਟੀ ਰੋਡ, ਸ਼ਿਮਲਾ-171009	(0927) 6111111 Fax: (0172) 6651710	appellateauthority.hp.@ tatatel.co.in
ਜੰਮੂ ਤੇ ਕਸ਼ਮੀਰ	ਅਤੁਲ ਖੰਸਾਲ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 5ਵਾਂ ਫ਼ਲੋਰ, ਟੀ ਆਰ ਜੀ ਬਿਲਡਿੰਗ, 29 ਜੀ ਐਮ ਸੀ, ਰੇਲ ਹੈਡ ਕੌਂਪਲੈਮਸ, ਜੰਮੂ-180012	09205043080 Fax: (0191) 2471302	appellateauthority.jk@ tatatel.co.in
ਝਾਰਖੰਡ	ਅਮੀਤ ਬੇਦੀ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 4ਥਾ ਫ਼ਲੋਰ, ਵੋਲਟਾਸ ਹਾਉਸ, ਬਿਸਤੁਪੁਰ ਮੇਨ ਰੋਡ, ਰਾਮ ਮੰਦਰ ਪਾਸ, ਜਮਸ਼ੇਦਪੁਰ-831001	(0612) 6550120/ (0657) 6550172 Fax: (0657) 2429259	appellateauthority.jharkand@ tatatel.co.in
ਕਰਨਾਟਕ	ਸੰਜੀਵ ਖੇਰਾ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 30/1, ਸਿਲੀਕੌਨ ਟੈਰੇਸ, ਹੋਸੂਰ ਮੇਨ ਰੋਡ, ਦੀ ਫੋਰਮ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਕੋਰਮੰਗਲਮ, ਬੰਗਲੌਰ-560095	(080) 66688888/ 66689999 Fax: (080) 66680000	appellateauthority.kar@ tatatel.co.in
ਕੇਰਲ	ਕਰੁਨਾਕਰਨ ਮੈਨਨ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਗ੍ਰਾਉਂਡ ਫ਼ਲੋਰ, ਐਸ.ਐਲ. ਪਲਾਜ਼ਾ, ਪਲਾਰੀਵੱਟਮ, ਵਿਆਪਾਰ ਭਵਨ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਕੋਚੀ-682025	(0484)- 6459025 Fax: (0484) 2333666	appellateauthority.kerala@ tatatel.co.in

ਸਰਕਲ ਦਾ ਨਾਂ	ਐਪੇਲੇਟ ਅੋਥਾਰਿਟੀ	ਪਤਾ	ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰ:	ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ
ਕੋਲਕਾਤਾ	ਸੰਜੀਵ ਸਿਨਾ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਮਾਰਫ਼ਤ ਵਿਦੇਸ਼ ਸੰਚਾਰ ਭਵਨ, 1/18, ਸੀਆਈਟੀ ਸਕੀਮ, VIIਐਮ, ਉਲਟਾਡੰਗਾ, ਕੋਲਕਾਤਾ-700 054	(033) 66669850 Fax: (033) 23550152	appellateauthority.kol@ tatatel.co.in
ਬਾਕੀ ਪੱਛਮੀ ਬੰਗਾਲ	ਹਰਦੀਪ ਖੇਤਰਪਾਲ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਮੈਸਰਜ਼ ਵਿਡਿਓ ਪਲਾਜ਼ਾ, ਸਿਟੀ ਰੈਜ਼ਿਡੰਜੀ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਤੀਸਰੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸਹਿਦ ਖੁਦੀਰਾਮ ਸਰਾਨੀ, ਸਿਟਿ ਸੈਂਟਰ, ਦੁਰਗਾਪੁਰ-713216	(0343) 6559001/ 6559000 Fax: (0343) 2544870	appellateauthority.westbengal @ tatatel.co.in
ਮੱਧ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	ਉਨੀਲ ਵਰਮਾ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਕਵਾਲਿਟੀ ਗਲੋਬਸ, ਪਰਮਾਲੀ ਵੈਲੇਸ ਕੰਪਾਉਂਡ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਹੋਸ਼ੰਗਾਬਾਦ ਰੋਡ, ਭੋਪਾਲ-462011	(0755) 6660111 Fax: (0755) 4220888	appellateauthority.mp@ tatatel.co.in
ਮੁੰਬਈ	ਟੀ. ਐਨ. ਸ੍ਰੀਨਿਵਾਸਨ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ) ਲਿ., ਡੀ-26, ਟੀਟੀਸੀ ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਏਰੀਆ ਐੱਮਆਈਡੀਸੀ, ਸਾਨਪਾਡਾ, ਨਵੀ ਮੁੰਬਈ-400703	(022) 66633333 Fax: (022) 67917777	appellateauthority.mum@ tatatel.co.in
ਬਾਕੀ ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ	ਟੀ. ਐਨ. ਸ੍ਰੀਨਿਵਾਸਨ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ) ਲਿ., ਏ1, ਅਕਮਰ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਕਲਾ ਨਿਕੇਤਨ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਪਾਸੇ, ਸੰਚੇਤੀ ਹਸਪਤਾਲ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ ਗਣੇਸ਼ ਖਿੰਡ ਰੋਡ, ਸ਼ਿਵਾਜੀ ਨਗਰ, ਪੂਣੇ-411005	(020) 66005555 Fax: (020) 66096400	appellateauthority.rom@ tatatel.co.in
ਉੱਤਰ ਪੂਰਬ	ਰਾਜੀਵ ਲੂਥਰਾ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਬਾਰੇ ਬਿਲਡਿੰਗ (ਓਲਡ ਐਨਆਈਆਈ ਟੀ ਸੈਂਟਰ), ਧਨਖੇਤੀ, ਸ਼ਿਲਾਂਗ-793001	Fax: (0364) 2222009	appellate.ne@ tatatel.co.in
ਉੜੀਸਾ	ਕਪੀਲ ਸ਼ਰਮਾ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 3ਜੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਮਾਡਿਊਲ-ਸੀ, ਫਾਰਚੂਨ ਟਾਵਰਜ਼, ਚੰਦਰਸ਼ੇਖਰਪੁਰ, ਭੁਵਨੇਸ਼ਵਰ-751016	(0674) 6550777 Fax: (0674) 6550248	appellateauthority.orissa@ tatatel.co.in
ਪੰਜਾਬ	ਟੀ.ਪੀ.ਐਸ. ਵਾਲੀਯ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਸੀ125, ਫ਼ੇਜ਼ VIII, ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਏਰੀਆ, ਮੋਹਾਲੀ-160071	(0172) 6450529 Fax: (0172) 6651710	appellateauthority.pun@ tatatel.co.in
ਰਾਜਸਥਾਨ	ਆਸ਼ਿਸ਼ ਪੰਡਿਤ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਦੀ ਗੁਰਮਾਨ-1, ਅਮਰਪਾਲੀ ਸਰਕਲ, ਵੈਸ਼ਾਲੀ ਨਗਰ, ਜੈਪੁਰ-302021	(0141) 6598686 Fax: (0141) 6598699	appellateauthority.rajasthan@ tatatel.co.in
ਯੂਪੀ (ਪੂਰਬ)	ਸੰਜੇ ਸਾਤੂ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 2, ਆਰ. ਐੱਫ. ਬਹਾਦੁਰਜੀ ਮਾਰਗ, ਸ਼ਕਤੀ ਭਵਨ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਪਾਸੇ, ਲਖਨਊ-226001	(0522) 6456744 Fax: (0520) 4000700	appellateauthority.upe@ tatatel.co.in
ਯੂਪੀ (ਪੱਛਮ) (ਗਾਜ਼ੀਆਬਾਦ ਅਤੇ ਨੋਇਡਾ ਛੱਡ ਕੇ)	ਸੰਜੇ ਵੋਹਰਾ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 501 ਮੰਗਲ ਪਾਂਡੇ ਨਗਰ, ਮੇਨ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ ਰੋਡ, ਮੇਰਟ-250004	(0121) 6550055 Fax: (0121) 6608035	appellateauthority.upw@ tatatel.co.in
ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ	ਜੋਗੇਸ਼ ਨੱਯਰ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ, ਏ. ਈ. ਅਤੇ ਐੱਫ਼, ਬਲੌਕਸ, ਵੋਲਟਾਜ਼ ਪ੍ਰਿਮਾਈਸੇਸ, ਟੀ. ਬੀ. ਕਦਮ ਮਾਰਗ, ਚਿੰਚਪੋਕਲੀ, ਮੁੰਬਈ-400 033	(022) 66671081 Fax: (022) 66605335	appellateauthority.corporate@ tatatel.co.in

ਅੰਤਿਕਾ – I

ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਦੁਆਰਾ ਟੈਲੀਕੌਮ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡ ਅਤੇ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ

ੳ: ਮੂਲ ਸੇਵਾ (ਵਾਇਰ ਲਾਈਨ)

ਕ੍ਰਮਾਂਕ (1)	ਸੇਵਾ ਦਾ ਮਾਪਦੰਡ (2)	ਸੇਵਾ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ (3)
(i)	ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ	ਸਾਰੇ ਮਾਮਲੇ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ (ਤਕਨੀਕੀ ਤੌਰ ਤੇ ਸੰਭਵ ਹੋਣ ਅਧੀਨ)
(ii)	ਖ਼ਰਾਬੀ ਦੀ ਮੁਰੰਮਤ	ਤਿੰਨ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਰਾਏ ਵਿਚ ਛੋਟ ਖ਼ਰਾਬੀ >3 ਦਿਨ ਅਤੇ <7 ਦਿਨ ਰਹਿਣ ਤੇ : 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਕਿਰਾਏ ਦੀ ਛੋਟ। ਖ਼ਰਾਬੀ >7 ਦਿਨ ਅਤੇ <15 ਦਿਨ ਰਹਿਣ ਤੇ : 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਕਿਰਾਏ ਦੀ ਛੋਟ। ਖ਼ਰਾਬੀ >15 ਦਿਨ ਰਹਿਣ ਤੇ:1 ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਕਿਰਾਏ ਦੀ ਛੋਟ।
(iii)	ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਦੀ ਥਾਂ-ਬਦਲੀ	ਤਿੰਨ ਦਿਨਾਂ ਵਿਚ
(iv)	ਬੰਦ ਕਰਨਾ	ਚੌਵੀ ਘੰਟਿਆਂ ਵਿਚ
(v)	ਚਾਰ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਵਿਚ ਬਿੱਲ ਸਬੰਧੀ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ	ਬਿੱਲ ਸਬੰਧੀ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਚਾਰ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਵਿਚ ਹੱਲ ਜੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ
(vi)	ਬੰਦ ਕਰਨ ਮਗਰੋਂ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਮੋੜਨ ਲਈ ਸਮਾਂ	ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਬੰਦ ਕਰਨ ਮਗਰੋਂ 60 ਦਿਨਾਂ ਵਿਚ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਮੋੜ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਅੰਤਿਕਾ – II

ਅ: ਮੂਲ ਸੇਵਾ (ਵਾਇਰਲੈੱਸ) ਅਤੇ ਸੈਲਿਊਲਰ ਮੋਬਾਈਲ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਸੇਵਾ :

ਕ੍ਰਮਾਂਕ (1)	ਸੇਵਾ ਦਾ ਮਾਪਦੰਡ (2)	ਸੇਵਾ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ (3)
(i)	ਬਿੱਲਿੰਗ ਮਾਪਦੰਡ (ੳ) ਚਾਰ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਵਿਚ ਬਿੱਲ ਸਬੰਧੀ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ (ਅ) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ਼ ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਦਾ ਬਕਾਇਆ ਰਿਫ਼ੰਡ/ਅਦਾ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ।	(ੳ) ਬਿੱਲ ਸਬੰਧੀ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਚਾਰ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਵਿਚ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। (ਅ) ਗਾਹਕ ਦੇ ਬਕਾਏ ਦਾ ਰਿਫ਼ੰਡ/ਅਦਾਇਗੀ ਬਿੱਲ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ਼ ਤੋਂ ਚਾਰ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਵਿਚ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਅੰਤਿਕਾ – III

ੲ: ਬ੍ਰੌਡਬੈਂਡ ਸੇਵਾ

ਕ੍ਰਮਾਂਕ (1)	ਸੇਵਾ ਦਾ ਮਾਪਦੰਡ (2)	ਸੇਵਾ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ (3)
(i)	ਸੇਵਾ ਮੁਹੱਈਆ/ਚਾਲੂ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ	ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਪੰਦਰ੍ਹਾਂ ਦਿਨ (ਤਕਨੀਕੀ ਤੌਰ ਤੇ ਸੰਭਵ ਹੋਣ ਅਧੀਨ)
(ii)	ਖ਼ਰਾਬੀ ਦੀ ਮੁਰੰਮਤ/ਦੁਬਾਰਾ ਚਾਲੂ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ	ਤਿੰਨ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ
(iii)	ਬਿੱਲ ਸਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ੳ) ਬਿੱਲ ਸਬੰਧੀ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ। (ਅ) ਬੰਦ ਕਰਨ ਮਗਰੋਂ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਮੋੜਨ ਲਈ ਸਮਾਂ	(ੳ) ਬਿੱਲ ਸਬੰਧੀ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਚਾਰ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਵਿਚ ਹੱਲ ਕਰ ਲਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। (ਅ) ਬੰਦ ਕਰਨ ਮਗਰੋਂ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਹਰ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ 60 ਦਿਨਾਂ ਵਿਚ ਮੋੜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।