



ટાટા ઇન્ડિકૉમ વ્યવહાર માર્ગદર્શિકા

TATA ટેલિસર્વિસીસ લિમિટેડ

એ, ઇ અને એફ બ્લૉક્સ, પોલ્ટાસ પ્રીમાઇસીસ, ટી.બી. ક્લમ માર્ગ, ચિંચપોકલી, મુંબઈ 400 033
ફોન: 91 22 6667 1414 ફેક્સ: 91 22 6660 5335 વેબસાઇટ:
રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ: જીવન ભારતી ટાવર 1, 10મો માળ, 124 કૉનૉટ સર્કલ, નવી દિલ્હી 110 001

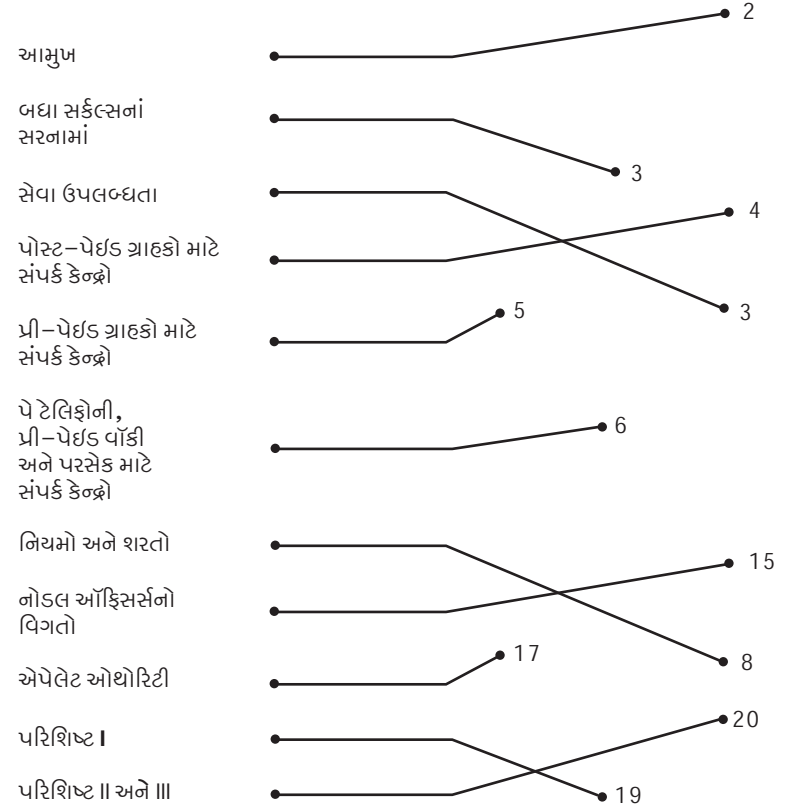
TATA ટેલિસર્વિસીસ મહારાષ્ટ્ર લિમિટેડ

ઈસ્ટેટ હાઉસ, બી.જી. ખેરે માર્ગ, વરલી, મુંબઈ 400 018

એપેલેટ ઓથોરિટી પર પ્રેક્ટિસ અને માહિતીની મેન્યુઅલ www.tataindicom.com
ઉપર પણ ઉપલબ્ધ છે.



અનુક્રમણિકા



પ્રિય ગ્રાહક,

ટાટા ઇન્ડિકોમમાં અમે તમને ટેલિકમ્યુનિકેશન્સમાં સહુથી શ્રેષ્ઠ આપવાનો સતત પ્રયત્ન કરીએ છીએ યાહે એ વિશાળ નેટવર્ક હોય કે અનેકવિધ મૂલ્યવર્ધિત સેવાઓ.

અમારી આ વચનબદ્ધતા અનુસાર, અમને એ અગત્યનું લાગે છે કે તમે તમારા ટેલિકોમ સર્વિસ પ્રોવાઇડર અને અમારા નિયામક ટ્રાઇ (ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા)ની સંબંધિત માર્ગદર્શક રૂપરેખાઓ વિશે જાણકારી મેળવો. આ એમઓપી પુસ્તિકા તમામ બ્રાન્ડ્સ હેઠળ ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિમિટેડના તમામ ઉપભોક્તાઓ માટે છે અને તમને એ બધી જ જરૂરી માહિતી પૂરી પાડશે જેનાથી તમે અમારી હેલ્પલાઇન્સ, સર્કલ સરનામા, સેવા વિસ્તાર તેમ જ સેવા સમર્પણથી માહિતગાર થઈને તમારા ટાટા ઇન્ડિકોમ કનેક્શનનો સારામા સારો લાભ લઈ શકશો.

સસ્નેહ



જ્યોતેશ નાયર
કસ્ટમર લાઇફસાઇકલ મેનેજમેન્ટ - પ્રમુખ

બધા સર્કલ્સનાં સરનામાં

આંધ્ર પ્રદેશ: ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિમિટેડ, 5-9-62, ખાન લતીફ ખાન એસ્ટેટ, ફતેહ મેદાન રોડ, ફતેહ મેદાન સ્ટેડિયમ સામે, હૈદરાબાદ-500001

બિહાર: ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 2જો માળ, મહારાજા કામેશ્વર કોમ્પ્લેક્સ, ઓલ્ડ આર્યાવસ્થ કોમ્પ્લેક્સ, ફેઝર રોડ, પટના-800001

દિલ્હી: ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિમિટેડ, 2અ, ઓલ્ડ ઈશ્વર નગર, મેઈન મથુરા રોડ, ન્યૂ ફેડ્સ કોલોની માર્કેટ સામે, નવી દિલ્હી-110065

ગુજરાત: ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 2જો માળ, ગુજરાત ભવન, એમ. જે. લાઇબ્રેરીની બાજુમાં, ઓલિસ બ્લિજ, અમદાવાદ-380006

હરિયાણા: ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., એસસીઓ 224, સેક્ટર 12, અર્બન એસ્ટેટ વિભાગ 1, કરનાલ 132001

હિમાચલ પ્રદેશ: ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., હરિ વિલા, મૌઝા છોટા, છોટા શિમલા, કાસમપતિ રોડ, શિમલા-171009

ઝારખંડ: ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 4થો માળ, વોલ્ટાસ હાઉસ, બિસ્તુપુર મેઈન રોડ, રામ મંદિર પાસે, જમશેદપુર-831001

કર્ણાટક: ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 30/1, સિલિકોન ટેરેસ, હોસુર મેઈન રોડ, ઘ ઈન્ડિયા સામે, કોરામંગલ, બંગ્લોર-560095

કેરાળા: ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, એસ.એલ. પ્લાઝા, પલારિવલ્લમ, વ્યાપાર ભવન સામે, કોચિ-682 025

કોલકાતા: ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., ઇ/જી વિદેશ સંચાર ભવન, 1/18, ઇસ્ટ સ્કીમ ઇબી, ઉટાડંગા, કોલકાતા-700054

બાકીનું પશ્ચિમ બંગાળ: ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., કલ્પતરુ, યુનિટ નં. ઇ 402-404, બેંગાલ સ્ટ્રીટ કોમ્પ્લેક્સ, 3જો માળ, સિટી સેન્ટર, દુર્ગાપુર-713216

મધ્ય પ્રદેશ: ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., ક્વોલિટી ગ્લોબલ, પરમાલી વૉલેસ કમ્પાઉન્ડ, રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા સામે, હોશંગાબાદ રોડ, ભોપાલ-462011

મુંબઈ: ટાટા ટેલિસર્વિસીસ (મહારાષ્ટ્ર) લિ., ડી-26, ટીટીસી ઇન્ડસ્ટ્રિયલ એરિયા, એમઆઈડીસી, સાનપાડા, નવી મુંબઈ-400613

બાકીનું મહારાષ્ટ્ર: ટાટા ટેલિસર્વિસીસ (મહારાષ્ટ્ર) લિ., અલ અકબર બિલ્ડિંગ, કાલા નિકેતન પાસે, સંચેતી હોસ્પિટલ સામે, ગણેશ બિંડ રોડ, શિવાજી નગર, પુણે-411005

ઓરિસા: ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 3જો માળ, મોડ્યલ-સી, ફોર્ચ્યુન ટાવર્સ, ચંદ્રશેખરપુર, ભુવનેશ્વર-751016

પંજાબ: ટેલિસર્વિસીસ લિ., સી 128, ફેઝ ઇન્ડિયા, ઇન્ડસ્ટ્રિયલ એરિયા, મોહાલી-600071

રાજસ્થાન: ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., ઘ ગુરમાન-ઇ, આમ્રપાલી સર્કલ, વૈશાલી નગર, જયપુર-302021

તમિલનાડુ: ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., નં. 2,3,4 પારસ ટાવર્સ, તિરુ વિકા રોડ, રોયપેટ્ટાહ, શ્યામ થિયેટર પાસે, ચેન્નઈ-600014

ઉત્તર પ્રદેશ (પૂ.): ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 2, આર. એફ. બહાદુરજી માર્ગ, શક્તિ ભવન પાછળ, લખનઉ-226001

ઉત્તર પ્રદેશ (પ.): ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 501 મંગલ પાંડે નગર, મેઈન યુનિવર્સિટી રોડ, મેરઠ-250001

કોર્પોરેટ ઓફિસ: ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., એ, ઇ અને એફ બ્લૉક્સ, વોલ્ટાસ પ્રિમાઈસીસ, ટી. બી. કદમ માર્ગ, ચિંચપોડલી, મુંબઈ-400033.

પૂરાં પડાતાં ઉત્પાદનો અને સેવાઓ:

- મોબાઈલ • વાયરલેસ • વાયરલાઈન • આઈએસડીએન • પે ટેલિફોની - રિટેલ અને સંસ્થાગત બિઝનેસ
- પ્રીપેઈડ વૉઈ • પરસેક • કોલિંગ કાર્ડ્સ • બ્રોડબેન્ડ

સર્વિસ ક્વરેજ: શહેરો અને ગામોની સંપૂર્ણ યાદી માટે અમારી વેબસાઈટની વિઝિટ કરો: www.tataindicom.com

पोस्ट-पेईड ग्राहको माटे संपर्क केन्द्रो

पोस्ट-पेईड टाटा एन्डिऑम झोन परथी 121 (टॉल फ्री) डायल करो
अथवा नॉन-टाटा झोन परथी, नीचे दर्शाव्या प्रमाणे लागु पडतो नंबर डायल करो:

सर्कल	एमेल	कॉल सेन्टर नं.	ईक्स नं.
आंध्र प्रदेश	customercare.ap@tatatel.co.in	9246000121	040-66553339
बिहार	customercare.bihar@tatatel.co.in	9234000121	0657-6699018
दिल्ली	customercare.delhi@tatatel.co.in	9210000121	011-66551313
गुजरात	customercare.guj@tatatel.co.in	9227000121	079-66558030
हरियाणा	customercare.haryana@tatatel.co.in	9254000121	0184-4037475
हिमाचल प्रदेश	customercare.hp@tatatel.co.in	9218000121	0177-2624226
कर्णाटक	customercare.karnataka@tatatel.co.in	9243000121	080-66685000 080-66681000
केराला	customercare.kl@tatatel.co.in	9249000121	0484-2333666
कोलकता	customercare.kolkata@tatatel.co.in	9231000121	033-23550152
मध्य प्रदेश	customercare.mpcg@tatatel.co.in	9229000121	9229101313
मुंबई	csmumbai@tatatel.co.in	9220000121	022-67917777
ओरिसा	customercare.orissa@tatatel.co.in	9238000121	0674-6550248
पंजाब	customercare.punjab@tatatel.co.in	9217000121	0172-6551700
राजस्थान	customercare.rajasthan@tatatel.co.in	9214000121	0141-5115880
बाकीनुं महाराष्ट्र	cs.helpdesk@tatatel.co.in	9225000121	020-66096300
बाकीनुं पश्चिम बंगाल	customercare.westbengal@tatatel.co.in	9233000121	0343-2544010 0343-2544870
बाकीनुं तामिल नाडु	customercare.tn@tatatel.co.in	9244000121	044-66661266
तामिल नाडु	customercare.tn@tatatel.co.in	9244000181	044-66661266
यु.पी. (पूर्व)	customercare.up@tatatel.co.in	9235000121	0522-4000700
यु.पी. (पश्चिम)	customercare.upw@tatatel.co.in	9219000121	0121-2762767

प्री-पेईड ग्राहको माटे संपर्क केन्द्रो

प्री-पेईड टाटा एन्डिऑम झोन परथी 12524 (टॉल फ्री) डायल करो
अथवा नॉन-टाटा झोन परथी, नीचे दर्शाव्या प्रमाणे लागु पडतो नंबर डायल करो:

सर्कल	एमेल	कॉल सेन्टर नं.	ईक्स नं.
आंध्र प्रदेश	customercare.ap@tatatel.co.in	9246012524	040-66553339
बिहार	customercare.bihar@tatatel.co.in	9234012524	0657-6699018
दिल्ली	customercare.delhi@tatatel.co.in	9210012524	011-66551313
गुजरात	customercare.guj@tatatel.co.in	9227012524	079-66558030
हरियाणा	customercare.haryana@tatatel.co.in	9254012524	0184-4037475
हिमाचल प्रदेश	customercare.hp@tatatel.co.in	9218012524	0177-2624226
कर्णाटक	customercare.karnataka@tatatel.co.in	9243012524	080-66685000 080-66681000
केराला	customercare.kl@tatatel.co.in	9249012524	0484-2333666
कोलकता	customercare.kolkata@tatatel.co.in	9231012524	033-23550152
मध्य प्रदेश	customer.service@tatatel.co.in	9229012524	9229101313
मुंबई	csmumbai@tatatel.co.in	9220012524	022-67917777
ओरिसा	customercare.orissa@tatatel.co.in	9238012524	0674-6550248
पंजाब	customercare.punjab@tatatel.co.in	9217012524	0172-6551700
राजस्थान	customercare.rajasthan@tatatel.co.in	9214012524	0141-5115880
बाकीनुं महाराष्ट्र	cs.helpdesk@tatatel.co.in	9225012524	020-66096300
बाकीनुं पश्चिम बंगाल	customercare.westbengal@tatatel.co.in	9233012524	0343-2544010 0343-2544870
तामिल नाडु	customercare.tn@tatatel.co.in	9240012524	044-66661266
यु.पी. (पूर्व)	customercare.up@tatatel.co.in	9235012524	0522-4000700
यु.पी. (पश्चिम)	customercare.upw@tatatel.co.in	9219012524	0121-2762767

टाटा टेलिसर्विसेस लिमिटेड अने टाटा टेलिसर्विसेस महाराष्ट्र लिमिटेड

चे टेलिफोनी, वॉकी प्री-पेयड, परसेक अने कॉलिंग कार्ड्स ग्राहको माटे संपर्क केन्द्रो:

चे टेलिफोनी – रिटेल अने संस्थागत प्रॉडक्ट माटे कोरपला टाटा झोन परथी टॉल फ्री नंबर 1281 डायल करो अने नॉन टाटा झोन्स परथी डायल करो:		प्रीपेयड वॉकी झोन माटे टॉल फ्री नंबर 12532 (1281 ओरिसा माटे) डायल करो अने नॉन टाटा झोन परथी डायल करो:	
सर्कल	कॉल सेन्टर नं.	सर्कल	कॉल सेन्टर नं.
आंध्र प्रदेश	9246001281	आंध्र प्रदेश	9246012532
बिहार/झारखंड	9234001281	बिहार	9234512532
दिल्ली	01166551281	गुजरात	9227012532
गुजरात	9227001281	हरियाणा	9254012532
हरियाणा	9254001281	हिमाचल प्रदेश	9218012532
हिमाचल प्रदेश	9254001281	कर्णाटक	9243012532
कर्णाटक	9243001281	केराला	9249012532
केराला	9249001281	मध्य प्रदेश	9229012532
कोलकता	9231001281/ 033 65551281	मुंबई	9220012524
मध्य प्रदेश	9229001281	ओरिसा	9238012532
मुंबई	9220001281	पंजाब	9217012532
ओरिसा	9238001281	राजस्थान	9214012532
पंजाब	9217001281	बाकीनुं महाराष्ट्र	9225012524
राजस्थान	9214001281	बाकीनुं पश्चिम बंगाल	9233312532
बाकीनुं महाराष्ट्र	9225001281	तमिळ नाडु	9244412532
बाकीनुं पश्चिम बंगाल	9233311281	यु.पी. (पूर्व)	9235012532
तमिळ नाडु	04466661281	यु.पी. (पश्चिम)	9235012532
यु.पी. (पूर्व)	9235001281		
यु.पी. (पश्चिम)	9235001281		

परसेक प्रॉडक्ट माटे टाटा झोन परथी टॉल फ्री नंबर 12545 डायल करो अने नॉन टाटा झोन परथी डायल करो:

सर्कल	कॉल सेन्टर नं.	ईमेल	ईक्स नं.
आंध्र प्रदेश	9246012545	customercare.ap@tatatel.co.in	040-66553339
बिहार	0612- 6512545	customercare.bihar@tatatel.co.in	0657-6699018
दिल्ली	NA	customercare.delhi@tatatel.co.in	011-66551313
गुजरात	9227012545	customercare.guj@tatatel.co.in	079-66558030
हरियाणा	9254012545	customercare.haryana@tatatel.co.in	0184-4037475
हिमाचल प्रदेश	9218012545	customercare.hp@tatatel.co.in	0177-2624226
कर्णाटक	9243012545	customercare.karnataka@tatatel.co.in	080-66685000 080-66681000
केराला	9249012545	customercare.kl@tatatel.co.in	0484-2333666
कोलकता	9233312545	customercare.kolkata@tatatel.co.in	033-23550152
मध्य प्रदेश	9229012545	customercare.mpcg@tatatel.co.in	9229101313
ओरिसा	9238312545	customercare.orissa@tatatel.co.in	0674-6550248
पंजाब	9217012545	customercare.punjab@tatatel.co.in	0172-6551700
राजस्थान	9214012545	customercare.rajasthan@tatatel.co.in	0141-5115880
बाकीनुं पश्चिम बंगाल	9233312545	customercare.westbengal@tatatel.co.in	0343-2544010
तमिळ नाडु	9244112545	customercare.tn@tatatel.co.in	044-66661266
यु.पी. (पूर्व)	9235012545	customercare.up@tatatel.co.in	0522-4000700
यु.पी. (पश्चिम)	9235012545	customercare.up@tatatel.co.in	0121-2762767

कॉलिंग कार्ड प्रॉडक्ट माटे कोरपला टाटा झोन परथी टॉल फ्री नंबर 12678 डायल करो.

નિયમો અને શરતો

આ એમઓપી તમામ બ્રાન્ડ્સ હેઠળ ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિમિટેડના તમામ ઉપભોક્તાઓ માટે છે.

1. **વ્યાખ્યાઓ**
(એએ) અપેલેટ ઓથોરિટીનો અર્થ છે દ્વારના 2007ના નિયમન 3 હેઠળ અપેલો ઓથોરિટી તરીકે નિયુક્ત કરાયેલી એક કે વધુ વ્યક્તિઓ.
- એ) “ચાર્જ્સ” કે “ટર્મિનલ્સ”માં સમાવિષ્ટ છે બધી ફીઝ, કોલ ચાર્જ્સ/ટર્મિનલ્સ ડિપોઝિટ્સ, રેન્ટલ્સ અને ઇન્ટરકનેક્શન ખર્ચા અને તેમાં ગ્રાહકને સેવા/સેવાઓ પૂરી પાડવા સમય સમય પર ટીટીએલ દ્વારા ચાર્જ કરવા પાત્ર, સંબંધિત અન્ય બધા નૈમિત્તિક ચાર્જ્સનો તેમ જ બધા સરકારી શુલ્ક (વર્તમાનના અને ભવિષ્યના)નો સમાવેશ થશે.
- બી) “ગ્રાહક”નો અર્થ છે એ વ્યક્તિ કે સંસ્થા જેણે CAF સહિત, સેવા/સેવાઓ મેળવવા અરજી કરી છે.
- સી) “ટેલિગ્રેટેડ સર્વિસ પ્રોવાઈડર”નો અર્થ છે એવી કોઈપણ વ્યક્તિ કે કાયદેસર સંસ્થા જેની નિયુક્તિ ટીટીએલ દ્વારા, સેવા/સેવાઓ (કે તેમાંની કોઈપણ પૂરી પાડવા કે અહીં નીચેની જવાબદારીઓનું પાલન કરવા કે અહીં પછીના ટીટીએલના અધિકારોનો અમલ કરવા કરાઈ છે અને તેમાં લાઈસન્સ હેઠળ મંજૂર કરેલી સીમા સુધી, એવી વ્યક્તિ કે કાયદેસર સંસ્થાના અનુગામી/ઓ તથા માન્ય અધિકૃત વ્યક્તિ/ઓને સમાવેશ થશે.
- ડી) “DoT”નો અર્થ છે ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ ટેલિકમ્યુનિકેશન્સ, મિનિસ્ટ્રી ઓફ કમ્યુનિકેશન્સ, ભારત સરકાર અને તેમાં સક્સેસર્સ-ઇન-ઇન્ટેરેસ્ટનો સમાવેશ થાય છે.
- ઇ) “ઇક્વિપમેન્ટ”માં સમાવિષ્ટ છે કોઈપણ ફોન ઇન્ટરફેઝ, સબસ્ક્રાઇબર ટર્મિનલ, નેટવર્ક ઇન્ટરફેઝ યુનિટ અને સંબંધિત કોઈપણ એટેચમેન્ટ્સ/એક્સેસરીઝ (કે તેમાંની કોઈપણ), જે સેવા/સેવાઓ મેળવવા માટે નેટવર્ક સાથે કનેક્ટ થવા જરૂરી હોય.
- એફ) “ગવર્નમેન્ટ”નો અર્થ છે જે પણ લાગુ પડે તે મુજબ ભારત સરકાર અને/અથવા રાજ્ય સરકાર, કોઈપણ સ્થાનિક સત્તાવાળા, કેન્ટોનમેન્ટ બોર્ડ, ટેલિફોન રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા, ન્યાયાલયો કે અન્ય ન્યાયિક/અર્થ-ન્યાયિક ફોરમ્સ, અને તેમાં તેમના હિત-અનુગામીઓનો સમાવેશ થશે.
- જી) “લાઈસન્સ”નો અર્થ છે સેવા/સેવાઓ (કે તેમાંની કોઈપણ સ્થાપવા અને ચલાવવા માટે ડીઓટી દ્વારા મંજૂર કરાયેલું લાઈસન્સ.

- એચ) “નેટવર્ક”નો અર્થ છે સેવા/સેવાઓ પૂરી પાડવા ટીટીએલ દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતા કમ્યુનિકેશન્સ નેટવર્ક અને અન્ય ઇક્વિપમેન્ટ/ સોફ્ટવેર અને એમાં ટેલિફોન એક્સચેન્જ, બેઝ સ્ટેશન્સ, માઈક્રોવેવ અને લંડન-લાઈન લિંકસનો સમાવેશ થશે.
 - આઈ) “અન્ય સેવા/સેવાઓ”નો અર્થ છે સેવા/સેવાઓ ઉપરાંતની અન્ય સેવા/સેવાઓ જેમાં કન્ટેન્ટ અને ડેટા સેવા/ઓ, બિલિંગ અને કલેક્શન સમાવિષ્ટ છે, પણ તેટલા પૂરતી જ મર્યાદિત નથી.
 - જે) “સેવા/સેવાઓ”નો અર્થ છે ટીટીએલ દ્વારા તેમના નેટવર્ક મારફત પૂરી પડતી બધી ટેલિકમ્યુનિકેશન સેવા/ઓ અને અન્ય મૂલ્યવર્ધિત સેવા/ઓ જેમાં વોઈસ કમ્યુનિકેશન સેવા/ઓ, એસએમએસ અને અન્ય સેવા/ઓ સમાવિષ્ટ છે.
 - કે) “સર્વિસ એરિયા”નો અર્થ છે એ ભૌગોલિક વિસ્તાર જેની અંદર, લાઈસન્સ અનુસાર સેવા/ઓ પૂરી પાડવા લાઈસન્સ અપાયું છે.
 - એલ) “ટીટીએલ”નો અર્થ છે સંયુક્ત કે અલગ રીતે (જે પણ સંદર્ભમાં તેમનો ઉપયોગ કરાયો હોય તેના આધારે) ટીટીએસએલ અને ટીટીએમએલ અને નિયુક્ત સર્વિસ પ્રોવાઈડર્સ અને તેમાં ટીટીએસએલ અને/અથવા ટીટીએમએલ અને/અથવા નિયુક્ત સર્વિસ પ્રોવાઈડર્સના હિત-અનુગામીઓ અને નિયુક્તોનો સમાવેશ થયેલો ગણાશે.
 - એમ) ટ્રાઈ (ઝલ્લાઈ)નો અર્થ છે “ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા” જેની સ્થાપના ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા અંકટ, 1997 હેઠળ થઈ છે.
 - એન) “ટીટીઓ”નો અર્થ છે ટેલિકમ્યુનિકેશન ટર્મિનલ ઓફ ટેલિકમ્યુનિકેશન ટર્મિનલ સાથે, ભારતના અધિકૃત ગેઝેટમાં ટ્રાઈ દ્વારા ઘોષિત અને પ્રકાશિત કરાયેલ છે.
- 2. સેવા/સેવાઓ નિયમ**
- ટીટીએલ સેવા વિસ્તારના અંદર ગ્રાહકોને સેવા/ઓ પૂરી પાડવાના શ્રેષ્ઠ પ્રયાસ કરશે. જે નીચેના બાબતોને આધીન હશે.
- એ) આ નિયમો અને શરતો,
 - બી) લાઈસન્સના નિયમો,
 - સી) ડીઓટી, ટ્રાઈ, સરકાર, ન્યાયાલયો, ન્યાયિક સંસ્થાઓ અને અન્ય વૈધાનિક સત્તાવાળાઓ દ્વારા સમય સમય પર જારી કરાયેલા કોઈપણ સૂચનો કે હુકમો કે નિયમનો, અને
 - ડી) કોઈપણ નીતિઓ અને/અથવા નિયમો/નિયમનો જેનો સમય સમય પર ટીટીએલ દ્વારા, નેટવર્કના સંચાલન અને જાળવણી માટે અને સેવા/ઓ પૂરી પાડવા અંગીકાર કરાયો

- હોય. ટીટીએલ પોતાની સંપૂર્ણ મુનસફીથી ગ્રાહક દ્વારા સીએએફ સહિત કરાયેલી, સેવા/ઓ પૂરી પાડવા માટેની અરજીનો સ્વીકાર કે અસ્વીકાર કરવાનો અધિકાર આરક્ષિત રાખે છે. એ અરજીના સ્વીકાર બાબત ટીટીએલ ગ્રાહકને મોખિક રીતે જણાવશે.
- 3. સેવા પરિસ્થિતિઓ**
- એ) સેવા /ઓની ઉપલબ્ધતા, સચોટતા અને ગુણવત્તા પર ટીટીએલના નિયંત્રણ બહારનાં પરિબલોની અસર પડી શકે છે જેમાં ભૌતિક અવરોધ, નેટવર્કની ઉપલબ્ધતા કે કામગીરી, ભૌગોલિક પરિસ્થિતિઓ, ભૂચળના, હવામાન પરિસ્થિતિઓ અને રેડિયો ખલેલનાં અન્ય કારણો, ખંડિત વીજ-પુરવઠો કે આ નેટવર્ક જે બીજા નેટવર્ક સાથે જોડાયેલું હોય, તેમજ ખામી કે ફેરફાર, યોગ્ય સંચાર અધિકારની પ્રાપ્તિની ગેરહાજરી કે તેમાં વિલંબ અને ઇમ્પ્રિમેન્ટને ભુલકાને કે તેમાં ફેરફારનો સમાવેશ થાય છે, પણ તે આ પૂરતાં જ મર્યાદિત નથી.
 - બી) જો નેટવર્કમાં ખામી ઉદ્ભવે કે તેમાં સુધારાવાદારા કે મેન્ટેનન્સની જરૂર ઊભા થાય તો સેવા/ઓ કોઈપણ સમયે પૂર્વસૂચના વિના સમગ્ર કે આંશિક રીતે નિલંબિત થઈ શકે છે. આવા પ્રસંગોની સંખ્યા અને સમયગાળો ઓછામાં ઓછો કરવા ટીટીએલ શક્ય તમામ પ્રયાસ કરશે.
 - સી) ટીટીએલ પોતાની સંપૂર્ણ મુનસફીથી ફોન નંબરની ફાળવણી કરશે, તેમજ તેને સમય સમય પર બદલી શકશે. ગ્રાહકને ફાળવાયેલી નંબર પર ગ્રાહકનો કોઈપણ પ્રકારે માલિકી અધિકાર કે અન્ય હિત રહેશે નહીં.
 - ડી) ઇમ્પ્રિમેન્ટ ગુમાવાના કિસ્સામાં એનો એ જ નંબર પૂરો પાડવા ટીટીએલ જવાબદાર રહેશે નહીં.
 - ઇ) ટીટીએલ પોતાની સંપૂર્ણ મુનસફી અને અધિકાર અંતર્ગત કોઈપણ સમયે ચાર્જ્સમાં ફેરફાર કરી શકશે જેની જાણ ગ્રાહકને ઉચિત નોટિસ દ્વારા કરાશે/ટીટીએલને ઉચિત લાગે તે રીતે પહોંચતી કરાશે.
 - એફ) ગ્રાહકે ચૂકવવાના થતા ચાર્જ્સ પર કેડિટ લિમિટ લાગુ કરવાનો અને અન્ય શરતો નિયત કરવાનો અને વરાગાળાની કે આજ્યેતરી ચૂકવણી કે ડિપોઝિટ્સ/વધારાની ડિપોઝિટ્સની માંગ કરવાનો અને જો આવી લિમિટ્સ કે શરતોનો ભંગ કરાય તો સેવા/ઓને નિલંબિત કે બંધ કરવાનો અધિકાર ટીટીએલ આરક્ષિત રાખે છે.
 - જી) ટીટીએલ ચાર્જ્સ માટેનાં બિલ સાઈકલને સમય સમય પર બદલવાનો અધિકાર આરક્ષિત રાખે છે (આ શરત પ્રી-પેઈડ સેવાઓને લાગુ પડતી નથી).

- એચ) ટીટીએલ ગ્રાહકની નાણાકીય હાલત સહિત તેમની વિશ્વાસપાત્રતા ચકાસવાનો અને તે હેતુ માટે કોઈપણ વ્યક્તિ કે એજન્સીની સેવા લેવાનો અધિકાર આરક્ષિત રાખે છે. સેવા/ઓ (કે તેમાંની કોઈપણ) પૂરી પાડવાની ટીટીએલની જવાબદારી હંમેશાં ગ્રાહકની વિશ્વાસપાત્રતા અને દસ્તાવેજોના ખરાપણાની ચકાસણીને આધીન રહેશે. અને જો કોઈપણ સમયે ગ્રાહક દ્વારા પૂરી પડાયેલી કોઈપણ માહિતી અને/અથવા દસ્તાવેજો ખોટા કે અધૂરા કે શંકાસ્પદ માલુમ પડશે, તો ટીટીએલ કોઈપણ સૂચના વિના સેવા/ઓને તે પછી નિલંબિત/સમાપ્ત કરી શકશે.
- આઈ) ગ્રાહક દ્વારા આમાંના કોઈપણ નિયમો અને શરતોનો ભંગ બદલ યોગ્ય કાનૂની કાર્યવાહી કરવાનો અધિકાર ટીટીએલ આરક્ષિત રાખે છે. (એમાં ચાર્જ્સની ચૂકવણી ન કરવાનો તથા પોતે ચૂકવવાની થતી રકમ સામે ગ્રાહકે આપેલાં પેમેન્ટ ઇન્ટરફેઝનેટ્સ પાછાં કરવાનો સમાવેશ થાય છે).
- જે) ટીટીએલ દ્વારા ગ્રાહકને અપાયેલ કે અંદર કરાયેલ કોઈપણ માફી, છૂટ કે વધારાનો સમય, એ અપાયેલા ચોક્કસ સંજોગો પૂરતો જ મર્યાદિત છે અને એની અસર આ નિયમો અને શરતો હેઠળના ટીટીએલના અધિકારો પર નહીં પડી શકે.
- કે) જો કોઈપણ વૈધાનિક સત્તાવાળા કે ન્યાય સંસ્થા દ્વારા સૂચના અપાશે તો ટીટીએલ કોઈપણ સમયે, કોઈપણ કારણ દર્શાવ્યા વિના અને પૂર્વસૂચના વિના સેવા/ઓના પૂર્ણ કે આંશિક રૂપે મનાઈ, ઘટાડો, ફેરફાર, નિલંબન, બંધી કે સમાપ્તિ કરી શકશે.
- એલ) આ નિયમો અને શરતો અનુસાર ઉદ્ભવતા ટીટીએલના અધિકારો (કે તેમાંના કોઈપણ)ની બજવણી માટે, લાઈસન્સ હેઠળ મંજૂર કરાયેલ હદ સુધી, ટીટીએલ થર્ડ પાર્ટીની નિયુક્તિ કરવાને પાત્ર છે. ટીટીએલ પોતાના અધિકારો અને/અથવા જવાબદારીઓ (કે તેમાંની કોઈપણ) માટે, ગ્રાહક પાસેથી કોઈપણ મંજૂરી મેળવવાની કે તેમને કોઈપણ સૂચના આપવાની જવાબદારી વિના, કોઈપણ સમયે થર્ડ પાર્ટી નિયુક્ત કરવાને પાત્ર રાખે છે.
- એમ) ટીટીએલ ગ્રાહકોને કોઈપણ સૂચના આપ્યા વિના પોતાની સંપૂર્ણ મુનસફીથી સમય સમય પર આ નિયમો અને શરતો (કે તેમાંના કોઈપણ)માં સુધારા કરવાનો અને/અથવા અલગથી વધારાની શરતો નિયત કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે.
- એન) ગ્રાહક દ્વારા ટીટીએલને પૂરી પડાયેલી કે ગ્રાહક વિશે ટીટીએલ દ્વારા સ્વતંત્રપણે એક્ઝી કરાયેલી કોઈપણ કે બંધી માહિતી ટીટીએલ કોઈપણ વૈધાનિક સત્તાવાળા કે અન્ય કોઈપણ સંસ્થા/વ્યક્તિને આપી શકશે. ભલે ટીટીએલ ગ્રાહકને સેવા પૂરી પાડે કે ન પાડે.

- ઓ) ટીટીએલ, ગ્રાહકે કરેલી ડિપોઝિટ્સ/ચુકવણીઓને ટીટીએલને લેવાના થતા બાકી ચાર્જીસ સામે અંદજસ્ત/અંકિત કરી શકશે. એ જ રીતે ટીટીએલ દ્વારા ગ્રાહકને ચૂકવવાપાત્ર/રિફંડવાપત્ર કોઈપણ રકમને ટીટીએલ એવી રકમ સામે અંદજસ્ત/અંકિત કરી શકશે જે ટીટીએલના મતે ગ્રાહક દ્વારા ટીટીએલને, સેવાઓ કે અન્ય કોઈપણ હિસાબે ચૂકવવાની થતી હોય. આવાં અંદજસ્ત/અંકિત ન કોઈ ડિપોઝિટ્સ/વધારાની ડિપોઝિટ્સ/આગોતરી ચુકવણીમાંથી બદલાઈ અને/અથવા સંપૂર્ણ વસૂલી દ્વારા અને/અથવા ટીટીએલને પોતાની સંપૂર્ણ અને નિરપેક્ષ મુનસફીથી યોગ્ય લાભે તે રીતે થઈ શકશે.
- પી) ટીટીએલએ એમટીએનએલ/બીએલએનએલ અને/અથવા અન્ય ટેલિકોમ સર્વિસ પ્રોવાઈડર્સ સાથે પારસ્પરિક કરાર કર્યા છે/કરવા જરૂરી છે જે અનુસાર ટીટીએલ એવી કોઈપણ વ્યક્તિને નવું કનેક્શન નહીં આપે જે બીજા કોઈ સર્વિસ પ્રોવાઈડરના વાંકમાં હોય અને જેની લાઈન એવા અન્ય સર્વિસ પ્રોવાઈડર દ્વારા નિલંબિત કરાઈ હોય. જો આવી વ્યક્તિ ટીટીએલના હયાત ગ્રાહક હોય તો પણ એવા અન્ય સર્વિસ પ્રોવાઈડર દ્વારા વિનંતી કરાયેથી ટીટીએલએ આવા ગ્રાહકને પૂરી પડતી સેવા/ઓ સમાપ્ત કરવાની રહેશે, ભલે પછી આવા ગ્રાહક ટીટીએલના ચાર્જીસ નિયમિત રીતે ભરતા હોય અને આ નિયમો અને શરતોનું અન્યથા પાલન કરતા હોય. છતાં ઉપર દર્શાવ્યા મુજબ સેવા/ઓ સમાપ્ત/બંધ કરવાના કિસ્સામાં કોઈપણ ખર્ચ, નુકસાન કે ખોટ બદલ ટીટીએલ જવાબદાર નહીં ગણાય.
- ક્યૂ) ગ્રાહકને સેવા/ઓ મેળવવા ઉપયોગમાં લેવાતા/લેવાનાર ઇક્વિપમેન્ટ પર લોડ કરાયેલ સોફ્ટવેરનો ઉપયોગ કરવા એક અંગત નોન-ટ્રાન્સફરેબલ લાઈસન્સ મંજૂર કરાય છે. આ લાઈસન્સ રોયલ્ટી મુક્ત છે, સિવાય કે ટીટીએલ દ્વારા અન્ય રીત નિર્ધારિત કરાયું હોય, અને એ ટીટીએલની સંપૂર્ણ મુનસફીથી પાછું ખેંચી શકાય છે જે ટીટીએલના અનુમાન કે અભિપ્રાય અનુસાર ગ્રાહકે એ સોફ્ટવેરમાં ફેરફાર, ખંડન, અલગાવ, રિવર્સ એન્જિનિયર, ઈરિઝ, ડીકોડ, ટેમ્પર કે અન્ય રીતે સોફ્ટવેરમાં પરિવર્તન કર્યું હોય અથવા તો આમાંના કોઈપણ નિયમો અને શરતોનો ગ્રાહકે ભંગ કર્યો હોય.
- આર) ગ્રાહક ઇક્વિપમેન્ટ પર લોડ કરાયેલા સોફ્ટવેરનો ઉપયોગ ફક્ત ટીટીએલ દ્વારા પૂરી પડતી ટેલિકમ્યુનિકેશન સેવાઓ પ્રાપ્ત કરવાના હેતુસર જ કરી શકશે અને અન્ય કોઈપણ હેતુ માટે કરી શકશે નહીં (થર્ડ પાર્ટી દ્વારા પૂરી પડતી ટેલિકમ્યુનિકેશન સેવાઓ પ્રાપ્ત કરવા સહિત, સિવાય કે ટીટીએલ દ્વારા મંજૂરી અપાઈ હોય).

- એસ) ટીટીએસએલ બંધ થવાનો ચાર્જ લેવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે જેનો આધાર આંતરિક ગ્રાહક વિભાગીકરણ ધોરણો પર હશે અને તેની વ્યાખ્યા અને વર્ણન ગ્રાહકને વ્યક્તિગત કેસ પ્રમાણે કરી જણાવશે. બધી વૉકી બંધ થવાનો ચાર્જ કરવાપાત્ર છે. બંધ થવાને પહેલાં ટીટીએલને ટાટા ઇન્ફર્મેશન ટીવીએચ/ટીવીએસ પરથી બંધ થવાની રહેશે.
4. ગ્રાહકની જવાબદારીઓ
- એ) ગ્રાહક સેવા/ઓ માટે ચુકવણી કરવા નીચે દર્શાવ્યા મુજબ જવાબદાર રહેશે:
- કે બિલ પર દર્શાવેલી નિયત તારીખના રોજ કે તે પહેલાં ચુકવણી કરવાની જવાબદારી રહેશે જેમાં નિષ્ફળ ગયેથી બિલની નિયત તારીખથી ચુકવણીની તારીખ સુધીના સમયગાળા માટે બધા જ બાકી ચાર્જીસ પર 18% સુધી વાર્ષિક વ્યાજ અને/અથવા લેટ ફી ચાર્જ કરવાપાત્ર થશે. વધુમાં આવા કિસ્સામાં ટીટીએલની સંપૂર્ણ મુનસફીથી સેવા/ઓ (કે તેમાંની કોઈપણ નિલંબિત/બંધ/સમાપ્ત કરવાપાત્ર બનશે.
 - ચાર્જીસ માટેનાં પેમેન્ટ્સ કૅશ, ક્રેડિટ કાર્ડ, કૉસ્ટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ, કે ટીટીએલ દ્વારા સમય સમય પર નિર્દિષ્ટ અન્ય કોઈપણ રીતે કરી શકાશે. ચેક દ્વારા કરેલાં પેમેન્ટ્સ ચેક પાસ થયેલી માન્ય ગણાશે. કૅશ કે પેમેન્ટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ ગેરવલ્લે જવા બાબત ટીટીએલ જવાબદાર ગણાશે નહીં, સિવાય કે ટીટીએલ દ્વારા ગ્રાહકને એની રસીદ અપાઈ હોય.
 - ગ્રાહકે આપેલું પેમેન્ટ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ પાછું કરે તેવા કિસ્સામાં ગ્રાહક ટીટીએલ દ્વારા નિર્દિષ્ટ ઇંડ ચાર્જીસ/ફીઝ ચૂકવવા જવાબદાર રહેશે, ઉપરાંત કાયદેસર કાર્યવાહી થઈ શકશે.
 - ગ્રાહકને પૂરી પડાયેલી સેવા/ઓ માટેના બધા ચાર્જ ચૂકવવા ગ્રાહક જવાબદાર રહેશે. પોસ્ટ પેઈડ સબસ્ક્રાઈબર માટે, બિલ કરાયા મુજબના કે ટીટીએલ દ્વારા નિર્દિષ્ટ ચાર્જ ચૂકવવાના રહેશે, ચાહે સેવા/ઓનો ઉપયોગ ગ્રાહકના ફોન/ફોન કનેક્શન પરથી ગ્રાહક દ્વારા કે ગ્રાહકની જાણ સાથે કે જાણ વિના અન્ય કોઈ દ્વારા કરાયો હોય, ગ્રાહક બધા ચાર્જીસ ચૂકવવા જવાબદાર રહેશે.
 - ચાર્જીસ સંબંધિત કોઈ વિવાદના કિસ્સામાં એવા વિવાદના ઉકેલને વિચારાધીન, ગ્રાહક ટીટીએલ દ્વારા બિલ કરાયા મુજબના ચાર્જીસ ચૂકવી દેવા જવાબદાર રહેશે.
 - પોસ્ટ-પેઈડ ગ્રાહક તેમને પૂરી પડાયેલી સેવા/ઓ માટેની ચૂકવણી કરવા જવાબદાર રહેશે, ભલે ગ્રાહકને બિલ/બિલ્સ મળ્યાં ન હોય. ટીટીએલ પોતાના રેકૉર્ડ્સ મુજબ બિલિંગ સરનામા પર બિલ/બિલ્સ મોકલશે. ચૂકવણીની નિયત તારીખ પહેલાં, બિલ/બિલ્સ ન મળ્યાના કિસ્સામાં, પૂછપરછ કરવાની જવાબદારી પોસ્ટ-પેઈડ ગ્રાહકની રહેશે.

- ગ્રાહક બાકી રકમની ચુકવણી ન કરે કે આ નિયમો અને શરતોને અન્યથા ભંગ કરે અને જો એ બાબતને કોઈ કલેક્શન એજન્સી/લીગલ અડવાઈઝર/ટીટીએલના પ્રતિનિધિને સોંપવી જરૂરી બને તો બાકી રકમની ઉધારણી, કાનૂની ખર્ચા વગેરેની વ્યાજ સહિત બધો જ ખર્ચ ચૂકવવા/વેઠવા ગ્રાહક જવાબદાર રહેશે.
- ગ્રાહકે આ સેવા/ઓનો ઉપયોગ કોઈ અયોગ્ય, અનૈતિક કે બિનકાયદેસર હેતુ માટે ન કરવો અને અન્યથા કરવા ન દેવો, અને એમાં સામેલ છે એ પ્રકારનો ઉપયોગ જે નેટવર્કની કામગીરી અને/અથવા ગ્રાહકને કે ટીટીએલના અન્ય ગ્રાહકોને પૂરી પડતી સેવા/ઓને જોખમમાં મૂકે, પ્રભાવિત કરે કે ખોટકાવે અથવા તો જાહેર કે અંગત દુષ્ણણ બને.
- ગ્રાહકે ડીઓટી, સરકાર અને/અથવા ટીટીએલ દ્વારા, નેટવર્ક સાથે ઉપયોગમાં લેવા માન્ય કરાયું હોય તેવું જ ઇક્વિપમેન્ટ વાપરવું. ગ્રાહકે ટીટીએલની અગાઉથી લેખિત મંજૂરી મેળવ્યા વિના, સેવા/ઓનો લાભ લેવા ઉપયોગમાં લેવાતા/લેવાનારા ઇક્વિપમેન્ટ સાથે કોઈપણ એટેચમેન્ટ બેસાડવાં કે લગાડવાં નહીં. ગ્રાહકે આ સેવા/ઓ મેળવવાના હેતુ સિવાય ટીટીએલની માલિકીના આ ઇક્વિપમેન્ટનો ઉપયોગ ન કરવો.
- ગ્રાહકે સેવા/ઓના ઉપયોગ અને ઇક્વિપમેન્ટની પ્રાપ્તિ બાબત બધા લાગુ પડતા કાયદા, નિયમો અને નિયમનો તેમ જ સરકાર, ડીઓટી કે ટીટીએલ દ્વારા જારી કરાયેલી સૂચનાઓનું પાલન કરવું, જેમાં સંબંધિત કરવેરા કાયદાઓ અને આપાત નિયંત્રણ નિયમમોનો સમાવેશ થાય છે.
- ગ્રાહકે ટીટીએલ દ્વારા લેખિતમાં ખાસ મંજૂરી અપાઈ હોય તે સિવાય ઇક્વિપમેન્ટને ખોલવું, રીપેર કરવું, તેના પાર્ટ બદલવા કે અન્ય રીતે તેને ટેમ્પર કરવું નહીં. ઇક્વિપમેન્ટની સુરક્ષા ગ્રાહકની જવાબદારી છે. જો ઇક્વિપમેન્ટ ગુમાઈ જાય, ચોરાઈ કે નુકસાન પામે તો ગ્રાહકે ટીટીએલને તરત તેની જાણ લેખિતમાં કરવી. જો કે ઉપરના વિધાન છતાં, જ્યાં સુધી ઇક્વિપમેન્ટ મારફત પૂરી પડતી સેવા/ઓ અકાર્યત નહીં કરાય ત્યાં સુધી થયેલા બધા ચાર્જીસ ચૂકવવા ગ્રાહક જવાબદાર રહેશે. આવા સંજોગોમાં ઇક્વિપમેન્ટ ગુમાવવા, ચોરી કે નુકસાન થવાના કારણે ટીટીએલને થયેલી ખોટ સરભર કરવાની પણ ગ્રાહકની જવાબદારી રહેશે.
- ગ્રાહકે ટીટીએલને સમય સમય પર જરૂરી સાચી અને સંપૂર્ણ જાણકારી અને દસ્તાવેજો પૂરાં પાડવાનાં રહેશે.
- સેવા/ઓ શરૂ કરવાના અને નિલંબિત કરાયાના સમયગાળાને લગતા ચાર્જીસ માટે અને ત્યારબાદ પૂરી ચુકવણી કરાયા સુધીની જવાબદારી ગ્રાહકની રહેશે.

- એચ) બિલિંગ સરનામામાં થયેલા કોઈપણ ફેરફારની પણ ગ્રાહકે ટીટીએલને લેખિતમાં કરવાની રહેશે. ગ્રાહકને ટીટીએલ દ્વારા કે તેમના વતી કોઈપણ લેખિત સંદેશવ્યવહાર, બિલ, બિલિંગ સ્ટેટમેન્ટ કે નોટિસ મોકલાવ/હશે તો તે, સામાન્ય ટપાલથી પોસ્ટ કરાયાના 48 કલાકની અંદર તેમને મળેલી મનાશે.
- આઈ) આ નિયમો અને શરતો હેઠળ પૂરી પડતી સેવા/ઓમાં ગ્રાહકે ટીટીએલની લેખિત પૂર્વ મંજૂરી વિના કોઈપણ ટાપો કે હિત નિયુક્ત ન કરવાં. ગ્રાહકે ટીટીએલની માલિકીના ઇક્વિપમેન્ટ બાબત ટ્રાન્સફર કે નિકાલ કે ગિરવે મૂકવું કે કોઈનો ભોગવતા અધિકાર ન કરવાં.
- જે) ગ્રાહકે ટીટીએલ દ્વારા આ સેવા/ઓ સંબંધિત સમય સમય પર જણાવાયેલ પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરવું.
- કે) સેવા/ઓમાં કોઈ ક્ષતિ બાબત, તે ક્ષતિ ઉદ્ભવ્યાના 7 દિવસની અંદર ગ્રાહકે ટીટીએલને લેખિતમાં જાણ કરવી. એ ક્ષતિ વિશે સંપૂર્ણ માહિતી મળ્યા પછી, ટીટીએલ એ ક્ષતિની સુધારવાનો પ્રયાસ કરશે.
- એલ) સેવા/ઓનો લાભ લેવા ઉપયોગમાં લેવાતા/લેવાનારા ઉપકરણને ઇન્સ્ટોલ, અંકિલેટ, રીપેર, ડી-ઇન્સ્ટોલ અને અંત લેવાના હેતુ માટે ગ્રાહકે ટીટીએલ અને/અથવા તેમના અધિકૃત પ્રતિનિધિને ગ્રાહકની જગ્યામાં પ્રવેશવાની અને ત્યાં રોકાવાની મંજૂરી આપવાની રહેશે અને ગ્રાહકે ટીટીએલને વિના ખર્ચે, ઉપરોક્ત હેતુઓ માટે જ્યાં પણ જરૂરી હોય ત્યાં થર્ડ પાર્ટીની મંજૂરી અને સંમતિ મેળવવાની રહેશે.
- એમ) કોઈ પણ સમયે, સેવા/ઓ બંધ/સમાપ્ત કરવામાં આવે તો ગ્રાહકને કે ગ્રાહકની જગ્યાએ ક્ષિતિવર કરાયેલી ટીટીએલની માલિકીના ઇક્વિપમેન્ટનો કબજો ગ્રાહકે ટીટીએલને સોંપવાનો રહેશે.
- એન) ફિક્સડ ટેલિફોન કનેક્શનની બાબતમાં, ગ્રાહકે ધ્યાન રાખવું કે સેવા/ઓ મેળવવા ઉપયોગમાં લેવાતા ઇક્વિપમેન્ટને ઇન્સ્ટોલેશનની જગ્યાએથી બીજે ફેરવવા કે ખસેડવામાં ન આવે સિવાય કે એ માટે ટીટીએલની લેખિતમાં પૂર્વમંજૂરી મેળવીને ટીટીએલ દ્વારા નિર્દિષ્ટ શરતોનું પાલન કરાયું હોય. (આ શરત પ્રી-પેઈડ ગ્રાહકને લાગુ પડતી નથી).
- ઓ) ગ્રાહકે, જરૂર હોય ત્યાં, ઇક્વિપમેન્ટની કામગીરી માટે વીજ પુરવઠો પૂરો પાડવો. ઇક્વિપમેન્ટની યોગ્ય સંભાળ અને સુરક્ષા ગ્રાહકની જવાબદારી રહેશે.
5. વૅલિફીટી
- આ નિયમો અને શરતો 1885ના ઇન્ડિયન ટેલિગ્રાફ અંક્ટ, ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી અથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા અંક્ટ 1997ની જોગવાઈઓ, તે હેઠળ ઘડાયેલા નિયમો અને નિયમનો, અને વર્તમાન તેમજ સમય સમય પર લાગુ અન્ય કાયદા, નિયમનો અને નિયમો ઉપરાંત કોઈપણ ન્યાયાલયો, ટ્રિબ્યુનલ્સ, વૅદાનિક સત્તાવાળાની સૂચનાઓ/હુકમોને આધીન રહેશે.

6. જવાબદારીની મર્યાદા

એ) નેટવર્ક કે સેવા/ઓ કે ઇક્વિપમેન્ટ કે સોફ્ટવેરની અવરોધરહિત કે ઓપરેટિંગ કામગીરી માટે ટીટીએલ ગરંટી આપતા નથી અને તે નેટવર્ક/સેવા/ઓ/ઇક્વિપમેન્ટ/સોફ્ટવેરના સંચાલનથી ગ્રાહકને કે અન્ય કોઈપણ વપરાશકર્તાને કે અન્ય વ્યક્તિને, કોઈપણ ઘટનાના કારણે થયેલ ઈજા કે નુકસાન કે મૃત્યુ માટે જવાબદાર નહીં ગણાય (જેમાં આગ, વિસ્ફોટ, ચુક્ર, રદખાણ, હડતાળ, તાળાબંધી, ઘરણા, બહિષ્કાર, સરકારી સત્તાવાળાનાં પગલાં, કુદરતી આફત અને અન્ય ટેલિકોમ કે સહયોગી સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સની સુવિધાઓ કે કામગીરીથી ઉદ્ભવેલાં કારણો સમાવિષ્ટ છે પણ એટલાં પૂરતાં જ મર્યાદિત નથી).

બી) ટીટીએલ આ નિયમો અને શરતોમાં સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવાયા સિવાય અન્ય કોઈ પ્રતિનિધિત્વ કે વારંટી આપતા નથી. ટીટીએલ પ્રત્યક્ષ કે અપ્રત્યક્ષ બધી જ વારંટીનો અસ્વીકાર કરે છે જેમાં કોઈ ચોક્કસ હેતુ માટે વેચાણપાત્રતા કે યોગ્યતા બાબતની અપ્રત્યક્ષ વારંટીનો સમાવેશ થાય છે પણ તેટલા પૂરતો જ મર્યાદિત નથી.

સી) ઇક્વિપમેન્ટ કે સેવા/ઓના અનુસંધાનમાં સીધી કે આડકતરી રીતે કોઈપણ પ્રકારનાં કે કોઈપણ રીતે ઉદ્ભવેલ કોઈપણ હાનિ, ખર્ચ કે નુકસાન માટે ટીટીએલની ગ્રાહક પ્રત્યે જવાબદારી ગણાશે નહીં.

ડી) ઉપરોક્ત (બી)ની સર્વ સાધારણતા છતાં, અને નિમ્ન શક્યતાઓનો સંકેત કરાયો હોવા છતાં, નફાની હાનિ કે પ્રતિષ્ઠાની હાનિ સહિત કોઈપણ પ્રત્યક્ષ કે પરોક્ષ નીપજેલ હાનિ, નુકસાન, આર્થિક કે અન્ય માટે ટીટીએલ પોતાની અને પોતાના ડિરેક્ટરોની તથા પોતાના કર્મચારીઓની જવાબદારીનો ભારપૂર્વક અસ્વીકાર કરે છે. નેટવર્કના માધ્યમથી ગ્રાહકને મળેલા કે તેમણે મોકલેલા કોઈ મેસેજ કે કન્ટેન્ટથી ઉદ્ભવેલ અપમાન અને/અથવા બદનામીના કિસ્સામાં જવાબદારીનો ટીટીએલ સ્પષ્ટપણે અસ્વીકાર કરે છે.

ઈ) ટીટીએલ પોતાની મુનસફીથી, ગ્રાહકના ઇક્વિપમેન્ટ મારફત ગ્રાહકને ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ કે અન્ય રીતે વિવિધ માહિતી મોકલી શકે છે.

એફ) જો આ નિયમો અને શરતોમાં સમાવિષ્ટ કોઈપણ બાકાત બાબત કોઈપણ કારણે અમાન્ય કરે, અને ટીટીએલ અન્યથા જે માટે જવાબદાર ન બન્યા હોત તેવા હાનિ કે નુકસાન માટે જવાબદાર બને તો તેવા સંજોગોમાં આવી જવાબદારી ગ્રાહકે જવા કરાવેલી ડિપોઝિટને, તેમાંથી ગ્રાહકે ચૂકવવાના થતા ચાર્જસ અંડરસ્ટ કરીને, રિફંડ કરવા સુધી મર્યાદિત રહેશે.

7. સ્થાન/કનેક્શન કાપવું/સમાપ્તિ

એ) અહીં સમાવિષ્ટ કોઈપણ બાબતો છતાં, ટીટીએલને સેવા/ઓ સ્થગિત (નિલંબિત)/બંધ/સમાપ્ત કરવાનો હક રહેશે (સંપૂર્ણતઃ કે અંશતઃ અને હંગામી કે કાયમી ધોરણે) જો:

- i. સરકાર કે સત્તાવાળાઓ લાઇસન્સ કે સેવા/ઓ હંગામી કે અન્યથા સ્થગિત, સમાપ્ત કે પોતાના હેઠળ કરીકૂલે;
- ii. કોઈપણ સમયે ગ્રાહક જરૂરી કેડિટ ચેક્સ સંતોષજનક રીતે પૂરા પાડવામાં નિષ્ફળ જાય અથવા અસત્ય કે ગેરમાર્ગે દોરનારી માહિતી પૂરી પાડે (ગુનાહિત હેતુ સાથે કે વિના);

- iii. ગ્રાહક ડ્યુ ચાર્જસ ચૂકવવામાં નિષ્ફળ જાય;
- iv. ગ્રાહક આ નિયમો અને શરતોની અન્ય કોઈ જોગવાઈનું ઉલ્લંઘન કરે.

v. ગ્રાહક ને પૂરી પડતી સેવા/ઓ (કે તેમાંની કોઈપણ) નેટવર્ક કે ટીટીએલના ઇક્વિપમેન્ટ કે અન્ય ગ્રાહકોને પૂરી પડતી સેવા/ઓ પર વિપરીત અસર કરે કે ગ્રાહક પૂરી પડતી સેવા/ઓ અર્થે જરૂરી કોઈપણ માન્યતા/સંમતિ/મંજૂરીને પ્રતિબંધિત, બંધ કે સ્થગિત કરાઈ હોય;

vi. જો ગ્રાહકને નાદાર, દેવાળિયા, વિસર્જિત કે દેવા-માફ જાહેર કરાયા હોય.

vii. જો ગ્રાહકની અસ્કયામતોનો કબજો લેવા કોઈ ટ્રસ્ટી કે રિસીવરની નિમણૂક કરાઈ હોય;

viii. જો સરકાર કે સત્તાવાળાઓને આ નિયમો અને શરતોમાંની કોઈપણમાં એવી રીતે ફેરફાર કરવાની જરૂર લાગે જે ટીટીએલ માટે ખાસ્સી પ્રતિકૂળ પુરવાર થાય.

બી) અહીં આલેખાયેલી કોઈપણ જોગવાઈઓ અનુસાર સેવા/ઓની સમાપ્તિ/વિરુદ્ધ/નિલંબન ટીટીએલ સામે કોઈ પૂર્વગ્રહ વિના તેમજ લાગુ પડતા કોઈપણ કાયદા કે નિયમ હેઠળ ટીટીએલને ઉપલબ્ધ કોઈપણ અધિકાર કે ઉપાય ઉપરાંત હશે.

સી) કોઈપણ કારણસર સેવા/ઓની સમાપ્તિ/વિરુદ્ધ/નિલંબનના કિસ્સામાં ગ્રાહક પાસેથી બધા બાકી ચાર્જસ (પ્રી-પેઇડ ગ્રાહકના કિસ્સામાં “ઇક્વિપમેન્ટ”) અને સેવાની થતી રકમ મેળવવા ટીટીએલ હકદાર રહેશે.

ડી) સેવા/ઓનું કોઈપણ પુનઃસ્થાપન ટીટીએલની સંપૂર્ણ મુનસફીથી અને ચાર્જસની ચુકવણી કરાયા પછી તેમજ ટીટીએલ દ્વારા નિર્દિષ્ટ અન્ય શરતો પૂરી કરાયા પછી કરવામાં આવશે.

ઈ) સેવાઓના નિલંબન (સર્પેશન)ના સમયગાળા દરમ્યાનના ચાર્જસ માટે ગ્રાહક જવાબદાર રહેશે.

8. અલગીકરણ અને ન્યાયક્ષેત્ર જો આ નિયમો અને શરતોની કોઈપણ જોગવાઈ/ઓને કોઈપણ ન્યાયાલય કે અન્ય ફોરમ/વૈધાનિક સત્તાવાળા દ્વારા અમાન્ય, ગેરકાયદેસર કે બિનઅમલપાત્ર ઠરાવવામાં આવે તો તેવા કિસ્સામાં એવી જોગવાઈને આ નિયમો અને શરતોની અન્ય જોગવાઈથી અલગ/દૂર કરી દેવાયેલી અને રદ કરાયેલી ગણાશે. આવી જોગવાઈની અમાન્યતા, ગેરકાયદેસરતા કે બિન અમલપાત્રતા આ નિયમો અને શરતોની અન્ય કોઈપણ જોગવાઈઓને કોઈપણ પ્રકારે પ્રભાવિત કે ક્ષતિપૂર્ણ નહીં કરે, અને તે પછી આ નિયમો અને શરતો એ રીતે ગણાશે જાણે કે એવી અમાન્ય, ગેરકાયદેસર કે બિનઅમલપાત્ર જોગવાઈ કદી સામેલ કરાઈ જ ન હતી. આ નિયમો અને શરતો અથવા સેવા/ઓની જોગવાઈ બાબતમાં કે તેથી ઉદ્ભવતા કોઈપણ વિવાદ, મતભેદ અને કાયદેસર કાર્યવાહી કેવળ તે જ શહેર/નગરમાં આવેલા એકમેવ ન્યાયક્ષેત્રને આદીન રહેશે, જ્યાં ગ્રાહકને સીએએફ અનુસાર પૂરા પડાયેલા કનેક્શનનો વહીવટ કરતી, ટીટીએલની મેઇન સર્કલ ઓફિસ આવેલી હોય.

9એ. સ્થળાંતર કરવું : પોસ્ટ-પેઇડ ગ્રાહકો માટે લાગુ

- જ્યારે ગ્રાહકે એ જ જગ્યાની અંદર સ્થળાંતર કરવું હોય
- વૉલ માઉન્ટથી ટેબલ ટોપમાં ફેરફાર માટે ગ્રાહકની ઓછામાં ઓછા રૂ. 500/-ની ડિપોઝિટ હોવી જરૂરી
- અદ્યતન તરિંદ 830 ત્રમ અને સનગિલ મોડલ્સ માટે ગ્રાહકે કરવાની એક વારની નોન-રિફંડેબલ ચૂકવણી છે રૂ. 1000 + લાગુ પડે તે મુજબ સર્વિસ ટેક્સ.
- જ્યારે ગ્રાહકે બીજી જગ્યાએ સ્થળાંતર કરવું હોય
- જો તે વાયરલાઇન હોય, તો વૉલ માઉન્ટ ગ્રાહકને પ્રત્યેક ફેરફાર દીઠ એક વારનો રૂ. 200/-નો ચાર્જ કરાશે (નોન-રિફંડેબલ)
- જ્યારે ગ્રાહકે કનેક્શનમાં ફેરફાર સહિત બીજી જગ્યાએ સ્થળાંતર કરવું હોય
- જો તે વાયરલાઇન હોય, તો વૉલ માઉન્ટ ગ્રાહકને પ્રત્યેક ફેરફાર દીઠ એક વારનો રૂ. 200/-નો ચાર્જ કરાશે (નોન-રિફંડેબલ)
- જ્યારે ગ્રાહકે વાયરલેસમાંથી બદલીને વાયરલાઇનમાં જવું હોય
- ગ્રાહકને પ્રત્યેક ફેરફાર દીઠ એક વારનો ચાર્જ કરાશે રૂ. 200/- (નોન-રિફંડેબલ) વત્તા સેલ્સ ટેક્સ
- જ્યારે ગ્રાહકે ઉઠીક બદલવા સાથે વાયરલેસમાંથી વાયરલાઇનમાં જવું હોય
- ગ્રાહકને પ્રત્યેક ફેરફાર દીઠ એક વારનો ચાર્જ કરાશે રૂ. 200/- (નોન-રિફંડેબલ) વત્તા સેલ્સ ટેક્સ

9બી સ્થળાંતર કરવું: પોસ્ટ-પેઇડ વૉકી ગ્રાહકો માટે લાગુ

- જ્યારે ગ્રાહકે એ જ ટેલિફોન (એ જ ગ્રાહક) સાથે બીજી જગ્યાએ સ્થળાંતર કરવું હોય
 - ગ્રાહકે સ્થળાંતર માટેની વિનંતી સર્વિસ રિકવેસ્ટ ફોર્મ (એસઆરએફ) ભરીને દસ્તાવેજો સહિત ઝટ્ટી/ઝટ્ટજને સુપરત કરવી
 - સરનામાની ચકાસણીમાં ઉચિત જણાયા પછી, ફોન લાઇનને નવા સરનામે ટ્રાન્સફર કરવામાં આવશે
- 10એ પોસ્ટ પેઇડ ગ્રાહકો માટે તેમની ફરિયાદોની જાણ કરવાના માર્ગો
- કૉલ સેન્ટર- ટૉલ ફ્રી નંબર જેના પર ગ્રાહક ટિપ્પણ કોઈપણ સમયે કૉલ કરી શકે છે. ગ્રાહક ફરિયાદ નોંધાવશે એટલે કરટમર કેર ગ્રાહકને એક આગવો કમ્પલેન્ટ નંબર (ડૉકિટ નંબર) આપશે તેમજ ફરિયાદનો ઉકેલ કેટલા સમયની અંદર આપશે તેની જાણ પણ ગ્રાહકને કરશે.
 - ઇમેલ્સ-ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદોને ઇ-મેલ કરી શકે છે. ફરિયાદ મળ્યાના 4 કલાકની અંદર તેમને આગવો કમ્પલેન્ટ નંબર (ડૉકિટ નંબર)ની જાણ કરાશે તેમજ ફરિયાદનો ઉકેલ કેટલા સમયની અંદર આપશે તેની પણ માહિતી અપાશે.
 - ફેક્સીસ
 - ઝબરવાત માટે (વૉક-ઇન) આઉટલેટ્સ
- બધી ફરિયાદોનો, તે મળ્યા પછી 7 ટિપ્પણની અંદર ઉકેલ લવાશે. બિલિંગની ફરિયાદોના ઉકેલ માટે 4 સપ્તાહ સુધીનો સમય લાગી શકે છે.
- 10બી. પ્રી-પેઇડ ગ્રાહકો માટે તેમની ફરિયાદોની જાણ કરવાના માર્ગો
- કૉલ સેન્ટર
 - ગ્રાહક કોઈપણ ફરિયાદ માટે કોઈપણ સમયે ટૉલ ફ્રી નંબર 12524 પર કૉલ કરી શકે છે.
 - ફરિયાદને નોંધવામાં આવશે અને જો તે માન્ય ફરિયાદ હશે, તો એક કમ્પલેન્ટ નંબર આપવામાં આવશે (જેને ડૉકિટ નંબર કહે છે). ગ્રાહકને આ ડૉકિટ નંબર સાથે એસએલએ બાબતની પણ જાણ કરાશે.
 - ઇમેલ્સ-ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદોને ઇ-મેલ કરી શકે છે. ફરિયાદ મળ્યાના 4 કલાકની અંદર તેમને આગવો કમ્પલેન્ટ નંબર (ડૉકિટ નંબર)ની જાણ કરાશે તેમજ ફરિયાદનો ઉકેલ કેટલા સમયની અંદર આપશે તેની પણ માહિતી અપાશે.
 - ફેક્સીસ
 - ઝબરવાત માટે (વૉક-ઇન) આઉટલેટ્સ

ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિમિટેડ અને ટાટા ટેલિસર્વિસીસ મહારાષ્ટ્ર લિમિટેડ

10સી. વોંકી, પે ડોન, કોલિંગ કાર્ડ ગ્રાહકો માટે તેમની ફરિયાદોની જાણ કરવાના માર્ગો

- કોલ સેન્ટર-ટોલ ફ્રી નંબર જેના પર ગ્રાહક કોઈપણ ફરિયાદ નોંધાવવા માટે દિવસના કોઈપણ સમયે કોલ કરી શકે છે અને જો તે માન્ય ફરિયાદ હશે તો ગ્રાહકને આગવા કમ્પ્લેન્ટ નંબર (ડાક્ટેડ નંબર) સાથે એ ફરિયાદનો ઉકેલ કેટલા સમયમાં કરાશે તેની પણ જાણ કરાશે. ગ્રાહકો પે ટેલિફોની માટે 1281, અમારા વોંકી ફોન્સ માટે 12532, પરસેક માટે 12545 અને કોલિંગ કાર્ડ માટે 12678 નંબર પર કોલ કરી શકે છે. બધી ફરિયાદોનો ઉકેલ 48 કલાકની અંદર કરાશે.

જો નિર્દિષ્ટ સમયની અંદર ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે અથવા ગ્રાહકને પૂરા પડાયેલા ઉકેલથી સંતોષ ન હોય તો તેઓ ઈમેલ, ટપાલ કે ફોન કોલ મારફત એ કમ્પ્લેન્ટને આગળ ઉપર નોડલ ઓફિસર પાસે નોંધાવવાના 3 દિવસની અંદર ગ્રાહકને કમ્પ્લેન્ટ નંબર બાબતની જાણ કરાશે અને 10 દિવસની અંદર તેના ઉકેલ બાબત જાણ કરાશે. જો કે સેવામાં ખામી કે

ખોટકાવ કે સેવા બંધ પડવા બાબતની ફરિયાદોનો ઉકેલ, તે ફરિયાદ નોંધાવવાની તારીખથી ત્રણ દિવસની અંદર લવાશે. નોડલ ઓફિસર ફરિયાદના નિવારણ માટેનાં જરૂરી પગલાં કે તે બાબતનો નિર્ણય લઈને ઉપર નિર્દિષ્ટ સમયગાળાની અંદર, ગ્રાહકને તે પગલાં કે નિર્ણય બાબતની જાણ કરશે. નોડલ ઓફિસરના નિર્ણય સામે અપીલ કેવળ ટીટીએલ દ્વારા નિયુક્ત એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ કરી શકાશે.

નોંધ : કામકાજના સમયની વ્યાખ્યા છે સવારે 9 થી રાત્રે 9; રવિવાર અને જાહેર રજાના દિવસ સિવાય

11. મૈન્યુઅલમાં પરિશિષ્ટ બિઝિસ સર્વિસ (વાચર લાઈન) સંબંધિત જેમાં ક્વોલિટી ઓફ સર્વિસ નેન્યમાર્ક્સનું લખાણ સમાવિષ્ટ છે.
12. મૈન્યુઅલમાં પરિશિષ્ટ બિઝિસ (વાચરલેસ) અને સેલ્યુલર મોબાઈલ ટેલિકોમ સર્વિસ સંબંધિત જેમાં ક્વોલિટી ઓફ સર્વિસ નેન્યમાર્ક્સનું લખાણ સમાવિષ્ટ છે.
13. મૈન્યુઅલમાં પરિશિષ્ટ (બ્રોડબેન્ડ સર્વિસ સંબંધિત) જેમાં ક્વોલિટી ઓફ સર્વિસ નેન્યમાર્ક્સનું લખાણ સમાવિષ્ટ છે.

14એ. ડિસકનેક્શન/સમાપ્તિ :

- પોસ્ટ-પેઈડ ગ્રાહક ડિસકનેક્શન માટેની વિનંતીને 121 પર કોલ કરીને, વિનંતીને ઈમેલ કે ફેક્સ કરીને અથવા તો ટૂ વૅલ્યુ હવ્સ/ટૂ વૅલ્યુ શોપી પર આવીને જણાવી શકે છે.

- એકવાર ડિસકનેક્શન વિનંતી મળ્યા પછી, ટીટીએસએલ પહેલાં ગ્રાહકની આઉટગોઈંગ સર્વિસ અને રેન્ટલ્સ બંધ કરીને એને પ્રોસેસ કરશે. વિનંતી મળ્યાના 3 દિવસમાં આ કરાશે.
 - ગ્રાહકને રિફંડ (જો કોઈ હોય તો) મળવાનો કુલ સમયગાળો ડિસકનેક્શન વિનંતી કર્યાના દિવસથી 60 દિવસનો છે.
 - કૉન્સલેશન પછી ડિપોઝિટ રિફંડ તો જ લાગુ પડશે કે જ્યારે :
 - બાકી રકમ ડિપોઝિટ કરતાં ઓછી હશે
 - ગ્રાહક એવી ઈએમઆઈ સ્કીમમાં નહીં હોય જેની મુદત હજુ પૂરી થઈ નથી.
 - એનઆઈયુ પરત કરાયું હશે
 - એનઆઈયુ નુકસાન પામેલી હાલતમાં નહીં હોય
 - અન્ય બધા ઈક્વિપમેન્ટ્સ, જો કોઈ હોય તો, પરત કરાયા હશે
 - એક અકાઉન્ટમાં મલ્ટિપલ (એકાધિક) કનેક્શન નહીં હોય અને જો હશે તો, અકાઉન્ટ સામે ડિપોઝિટને સરભર કરાશે
- 14બી. ડિસકનેક્શન/સમાપ્તિ : પ્રી-પેઈડ વોંકી, પરસેક અને પે ડોન ગ્રાહકો
- ગ્રાહક કૉન્સલેશન માટેની વિનંતીને 1281 પર કોલ કરીને, વિનંતીને ઈમેલ કે ફેક્સ કરીને કે ટપાલ દ્વારા મોકલી શકે છે. એક વાર કૉન્સલેશન વિનંતી મળ્યા પછી, ટીટીએસએલ રિટેન્શનની કાર્યવાહી કરશે અને ત્યાર બાદ, વિનંતી મળ્યાના 24 કલાકની અંદર નંબરને ડિસકનેક્ટ કે રિટેઈન કરીને, એને પ્રોસેસ કરશે.
 - ડિસકનેક્શન પછી પ્રોડક્ટ પરત લઈને તેની નોંધ કરાશે અને ત્યાર બાદ રિફંડ પ્રોસેસ શરૂ થશે
 - ગ્રાહકને રિફંડ (જો કોઈ હોય તો) મળવાનો કુલ સમયગાળો, કૉન્સલેશન વિનંતી સ્વીકારાઈ હોય, તે દિવસથી 60 દિવસનો છે.
 - કૉન્સલેશન પછી ડિપોઝિટ રિફંડ તો જ લાગુ પડશે જ્યારે :
 - એનઆઈયુ પરત કરાયું હશે
 - પરત કરાયેલું એનઆઈયુ નુકસાન પામેલી હાલતમાં નહીં હોય
 - અન્ય બધા ઈક્વિપમેન્ટ્સ, જો કોઈ હોય તો, પરત કરાયાં હશે.
- ગ્રાહક સુરક્ષા વિશેનાં ટ્રાઈ નિયમોની વધુ મહિતી માટે તમે ટ્રાઈ વેબસાઈટની વિઝિટ કરી શકો છો : ફિશ.લક્ષ્મી.કમ્પ્યુટર.કેર. નોડલ ઓફિસર્સ, એપેલેટ ઓથોરિટી અને સહુથી સ્પર્ધાત્મક ટૅરિફ પ્લાનસની વધુ જાણકારી મેળવવા તમે અમારી વેબસાઈટની વિઝિટ કરી શકો છો : ફિશ.લક્ષ્મી.કમ્પ્યુટર.કેર.લક્ષ્મી

નોડલ ઓફિસર

સર્કલનું નામ	નોડલ ઓફિસરનું નામ	સરનામું	ફોન નં./ ફેક્સ નં.	ઈ-મેલ આઈડી
આંધ્ર પ્રદેશ	દીરાહ છઠલાની	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિમિટેડ, 5-9-62, ખાન લતીફ ખાન એસ્ટેટ, ફતેહ મેદાન રોડ, ફતેહ મેદાન સ્ટેડિયમ સામે, હૈદરાબાદ-500001	9246399970 Fax: (040) 66553339	nodalofficer.ap@tatatel.co.in
આસામ	પ્રોસનાજિત શર્મા	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિમિટેડ, એચ. એમ. ટાવર, એચ. બી. રોડ, પાનબજાર, ગૌહાટી-781001	9207009901 Fax: (0361) 2734766	nodalofficer.asm@tatatel.co.in
બિહાર	મનીષ ઝા	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 2જો માળ, મહારાજા કામેશ્વર કોમ્પ્લેક્સ, ઓલ્ડ આર્યાવસ્થ કોમ્પ્લેક્સ, ફેઝર રોડ, પટના-800001	(0612) 6550105	nodalofficer.bihar@tatatel.co.in
ચેન્નઈ	પ્રિયા નાયર	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., નં. 2,3,4 પારસ ટાવર્સ, તિરુ વિકા રોડ, રોયાપેટ્ટા, શ્યામ થિયેટર પાસે, ચેન્નઈ-600014	9282236200 Fax: (044) 66661266	nodalofficer.tn@tatatel.co.in
બાકીનું તમિલનાડુ (પોંડિચેરી અને વેલોન ઝોન સિવાય)	પદ્મનાભન કે	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., નં. 14, પુલિયાકુલમ રોડ, કોઈમ્બતુર-641037	9282236200 Fax: (044) 66661266	nodalofficer.tn@tatatel.co.in
દિલ્હી અને એનસીઆર (નાકિઆબાદ, નોઈડા, ફરીદાબાદ અને ગુરુગ્રાવ)	અરવિંદ કેસવાની	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિમિટેડ, 2એ, ઓલ્ડ ઈશ્વર નગર, મેઈન મથુરા રોડ, ન્યૂ ફેંડ્સ કોલોની માર્કેટ સામે, નવી દિલ્હી-110065	(011) 66558101 Fax: (011) 66551313	nodalofficer.delhi@tatatel.co.in
ગુજરાત	નિર્લેપ રાવળ	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 2જો માળ, ગુજરાત ભવન, એમ. જે. લાઈબ્રેરીની બાજુમાં, એલિસ બ્લિજ, અમદાવાદ-380006	(079) 66558754 Fax: (079) 66558030	nodalofficer.gujarat@tatatel.co.in
હરિયાણા (ગુરુગ્રાવ, ફરીદાબાદ સિવાય)	વિજયશેખર પિલ્લેઈ	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 122/3કેએમ વર્મા એપાર્ટમેન્ટ્સ નજીક, ટોલ એન્ડ નીચે, ખાલિની, શિમલા-171002	9254000555 Fax: (0184) 2627832	nodalofficer.har@tatatel.co.in
હિમાચલ પ્રદેશ	દીપક સિંહ	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., ડાયરેટન બિઝ હબ, વર્મા એપાર્ટમેન્ટ્સ નજીક, ટોલ એન્ડ નીચે, ખાલિની, શિમલા-171002	9218000555 Fax: (0177) 2627832	nodalofficer.hp@tatatel.co.in
જમ્મુ અને કાશ્મીર	નીરજ ફોતેદાર	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 5મે માળે, ટીઆરજી બિલ્ડિંગ, 29 જીએમસી, રેલ હેડ કોમ્પ્લેક્સ, જમ્મુ-180012	9205043081 Fax: (0191)2471302	nodalofficer.jk@tatatel.co.in
ઝારખંડ	ઈષિતા કમરા	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 4થે માળે, વોલ્ટાસ હાઉસ, બિસ્તુપુર મેઈન રોડ, રામમંદિર નજીક, જમશેદપુર-831001	(0657) 6550164	nodalofficer.jharkhand@tatatel.co.in
કર્ણાટક	સુરભિ શર્મા	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 30/1, સિલિકોન ટેરેસ, હોસુર મેઈન રોડ, ઘ ક્રોસ સામે, કોરામંગલ, બેંગલોર-560095	9243199970 Fax: (080) 66681000	nodalofficer.kar@tatatel.co.in
કેરાલા	શીલા સારા અબ્રાહમ	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., ભોંચતળિયે, એસ.એલ. પ્લાઝા, પલારિવલ્લમ, વ્યાપાર ભવન સામે, કોચિ-682 025	9249036200 Fax: (0484) 6660666	nodalofficer.kerala@tatatel.co.in

ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિમિટેડ અને ટાટા ટેલિસર્વિસીસ મહારાષ્ટ્ર લિમિટેડ

સર્કલનું નામ	નોડલ ઓફિસરનું નામ	સરનામું	ફોન નં./ફેક્સ નં.	ઈ-મેલ આઇડી
કોલકાતા	પંકજ સેનગુપ્તા	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., C/0 વિદેશ સંચાર ભવન, 1/18, C/A સ્કીમ VIII, ઉત્કાંડગા, કોલકાતા-700054	(033) 65551113 Fax: (033) 23550152	nodalofficer.kol@tatatel.co.in
બાકીનું પશ્ચિમ બંગાળ	નિલાદ્રી બાસુ	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., મેસર્સ વિડિયો પ્લાઝા, સિટિ રેસિડેન્સી કોમ્પ્લેક્સ, ત્રીજા માળે, શહીદ ખુદાશામ સારણી, સિટી સેન્ટર, દુર્ગાપુર-713216	(0343) 6550149 Fax: (0343) 2544870	nodalofficer.westbengal@tatatel.co.in
મધ્ય પ્રદેશ	પંકજ ઉપાધ્યાય	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., ક્વોલિટી ગ્લોબલ, પરમાલી વૉલેસ કમ્પાઉન્ડ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા સામે, હોશંગાબાદ રોડ, ભોપાલ-462011	(0755) 6552402 Fax: 9229101313	nodalofficer.mp@tatatel.co.in
મુંબઈ	સુગુણા શેઠી	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ (મહારાષ્ટ્ર) લિ., ડી-26, ટીટીસી ઇન્ડસ્ટ્રિયલ એરિયા, એમઆઈડીસી, સાનપાડા, નવી મુંબઈ-400703	(022) 65102309 Fax: (022) 67917777	nodalofficer.mum@tatatel.co.in
બાકીનું મહારાષ્ટ્ર	સમિત ડે	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ (મહારાષ્ટ્ર) લિ., અલ અકબર બિલ્ડિંગ, કલ નિકેતન પાછળ, સંગેલી હોસ્પિટલ સામે, ગણેશ બિંડ રોડ, શિવાજી નગર, પુણે-411005	9225525252 Fax: (020) 66096300/ 9225505566	nodalofficer.rom@tatatel.co.in
ઉત્તર પૂર્વ	ત્રિમુખન વર્મા	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., બહેર બિલ્ડિંગ (જુનું એનઆઈઆઈટી કેન્દ્ર), ધનખેલી, શિલાંગ-793001	9206009023 Fax: (0361) 2734766	nodalofficer.ne@tatatel.co.in
ઓરિસા	સમીર પાટોડીકર	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 3જો માળ, મોંચલ-સી, ફોર્સ્યુન ટાવર્સ, ચંદ્રશેખરપુર, ભુવનેશ્વર-751016	(0674) 6550111 Fax: (0674) 6550248	nodalofficer.or@tatatel.co.in
પંજાબ	રજનીશ ગોયલ	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., સી 125, ફેઝ VIII, ઇન્ડસ્ટ્રિયલ એરિયા, મોહાલી-160071	9217000555 Fax: (0172) 6551710	nodalofficer.pun@tatatel.co.in
રાજસ્થાન	મિચંકા વ્યાસ	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., ઘ ગુરમાન-1, આમ્રપાલી સર્કલ, વૈશાલી નગર, જયપુર-302021	(0141) 6558281 Fax: (0141) 6598699	nodalofficer.rajasthan@tatatel.co.in
ઉત્તર પ્રદેશ (પૂ.)	સંજય ગુરનાની	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 2, આર. એફ. બહાદુરજી માર્ગ, શક્તિ ભવન પાછળ, લખનઉ-226001	(0522) 6550132 Fax: (0522) 4000700	nodalofficer.upe@tatatel.co.in
ઉત્તર પ્રદેશ (પ.) (ગાઝિયાબાદ અને નોઈડા સિવાય)	સુખપાલ સિંહ તુર	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 501 મંગલ પાંડે નગર, મેઈન સુનિવર્સિટી રોડ, મેરઠ-250004	9219509698 Fax: (0121) 2762767	nodalofficer.upw@tatatel.co.in
કોર્પોરેટ ઓફિસ	નવાજ કરંજિયા	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., એ ઈ અને એફ બ્લૉક્સ, વોલ્ટાસ પ્રિમાઈસીસ, ટી. બી. કદમ માર્ગ, ચિંચપોક્લી, મુંબઈ-400033	(022) 66625555 Fax: (022) 66605335	nodalofficer.corp@tatatel.co.in

અપેલેટ ઓથોરિટી

જો તમે નોડલ ઓફિસરના નિર્ણય/પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ ન હો, તો તમે અપેલેટ ઓથોરિટીને સોમવારથી શુક્રવાર કામકાજના કલાક સવારે 9.30 થી સાંજે 6.00 દરમિયાન અપીલ કરી શકો છો. આ અપીલ લેખિતમાં અને ડ્રિપ્લિકેટ નકલ સાથે કરવી જરૂરી છે.

ફોર્મને ડાઉનલોડ કરવા, કૃપયા www.tataindicom.com/customer-care.aspx લૉગ ઓન કરો અથવા અમારી ટૂ વેલ્ચુ હબ્સ (ટીવીએચ) પર આવીને તે ફોર્મ મેળવી લો. તે ફોર્મને યોગ્ય રીતે ભરી અને સહી કરીને સીધું અપેલેટ ઓથોરિટીને બીચેના સરનામે ફૂરિયર કરો.

સર્કલનું નામ	અપેલેટ ઓથોરિટી	સરનામું	ફોન નં./ફેક્સ નં.	ઈ-મેલ આઇડી
આંધ્ર પ્રદેશ	રામ કિષ્કા એસ	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિમિટેડ, 5-9-62, ખાન લતીફ ખાન એસ્ટેટ, ફતેહ મેદાન રોડ, ફતેહ મેદાન સ્ટેડિયમ સામે, હૈદરાબાદ-500001	(040) 66554000 Fax: (040) 66553339	appellateauthority.ap@tatatel.co.in
આસામ	રાજુવ લુથરા	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિમિટેડ, એચ. એમ. ટાવર, એચ. બી. રોડ, પાનજાર, ગૌહાટી-781001	Fax: (0361) 2734766/75	appellate.assam@tatatel.co.in
બિહાર	સંજય સિના	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 2જો માળ, મહારાજા કામૈશ્વર કોમ્પ્લેક્સ, ઓલ્ડ આર્યાવસ્થ કોમ્પ્લેક્સ, ફેઝર રોડ, પટના-800001	(0612) 6550120/ (0657) 6550172 Fax: (0657) 2429259	appellateauthority.bihar@tatatel.co.in
ચેન્નઈ	સંગીત નિગમ	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., નં. 2, 3, 4 પારસ ટાવર્સ, તિરુ વિકા રોડ, રોયાપેટ્ટા શ્યામ શિયેટર પાસે, ચેન્નઈ-600014	(044) 66662301 Fax: (044) 66660112	appellateauthority.tn@tatatel.co.in
બાકીનું તમિલનાડુ (પોંડિચેરી અને વેલોન ઝોન સિવાય)	સંગીત નિગમ	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., નં. 2, 3, 4 પારસ ટાવર્સ, તિરુ વિકા રોડ, રોયાપેટ્ટા શ્યામ શિયેટર પાસે, ચેન્નઈ-600014	(044) 66662301 Fax: (044) 66660112	appellateauthority.tn@tatatel.co.in
દિલ્હી	વિનીત ભાટિયા	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિમિટેડ, 2જો, ઓલ્ડ ઈશ્વર નગર, મેઈન મથુરા રોડ, ન્યુ ફેંડ્સ કોલોની માર્કેટ સામે, નવી દિલ્હી-110065	(011) 66552557 Fax: (011) 66558684	appellateauthority.delhi@tatatel.co.in
ગુજરાત	કર્નલ નવીન ભસીન	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 2જો માળ, ગુજરાત ભવન, એમ. જે. લાઇબ્રેરીની બાજુમાં, એલિસ બ્રિજ, અમદાવાદ-380006	(079) 66550999 Fax: (079) 66558000	appellateauthority.gujarat@tatatel.co.in
હરિયાણા	અજય દુગ્ગલ	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 122/3 એમ સ્ટોન, ટેપીલાલ ચોક નજીક, છટ્ટી રોડ, કર્નલ-132001	(0184) 6451801 Fax: (0184) 2251852	appellateauthority.har@tatatel.co.in
હિમાચલ પ્રદેશ	ટી.પી.એસ. વાલીયા	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., હરિ વિલા, મોઝા છોટા, છોટા શિમલા, કુસમપતિ રો, શિમલા-171009	(0927) 6111111 Fax: (0172) 6651710	appellateauthority.hp@tatatel.co.in
જમ્મુ અને કાશ્મીર	અતુલ કંસાલ	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., નં. 29, 5મે માળે, હોટેલ ટીઆરજી, જીએમસી, રેલ હેડ કોમ્પ્લેક્સ, બહુ પ્લાજા નજીક, જમ્મુ-180012	09205043080 Fax: (0191) 2471302	appellateauthority.jk@tatatel.co.in
ઝારખંડ	સંજય સિના	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 4થે માળે, વોલ્ટાસ હાઉસ, બિરતુપુર મેઈન રોડ, રામમોદિર નજીક, જમશેદપુર-831001	(0612) 6550120/ (0657) 6550172 Fax: (0657) 2429259	appellateauthority.jharkand@tatatel.co.in
કર્ણાટક	સંજય ખેરા	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 30/1, સિલિકોન ટેરેસ, હોસુર મેઈન રોડ, ઘ ફોર્સ સામે, કોરામંગલ, બેંગલોર-560095	(080) 66688888/ 66689999 Fax: (080) 66680000	appellateauthority.kar@tatatel.co.in
કેરાલા	વિમલ મેનન	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., ભોંચતળિયે, એસ.એલ. પ્લાઝા, પલારિયદ્દમ, વ્યાપાર ભવન સામે, કોચિ-682 025	(0484)-6459025 Fax: (0484) 2333666	appellateauthority.kerala@tatatel.co.in

ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિમિટેડ અને ટાટા ટેલિસર્વિસીસ મહારાષ્ટ્ર લિમિટેડ

સર્કલનું નામ	અપેલેટ ઓથોરિટી	સરનામું	ફોન નં./ફેક્સ નં.	ઈ-મેલ આઈડી
કોલકાતા	સંજય સિના	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., C/o વિદેશ સંચાર ભવન, 1/18, C/A સ્ટ્રીમ VIII, ઉલ્ટાડંગા, કોલકાતા-700054	(033) 66669850 Fax: (033) 23550152	appellateauthority.kol@tatatel.co.in
બાકીનું પશ્ચિમ બંગાળ	હરદિપ ખેતરપાલ	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., મેસર્સ વિડિયો પ્લાઝા, સિટી રેસિડેન્સી કોમ્પ્લેક્સ, ત્રીજે માળે, શાહીદ ખુદારામ સારણી, સિટી સેન્ટર, દુર્ગાપુર-713216	(0343) 6559001/ 6559000 Fax: (0343) 2544870	appellateauthority.westbengal@tatatel.co.in
મધ્ય પ્રદેશ	ઓનીલ વર્મા	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., ક્વોલિટી ગ્લોબલ, પરમાલી વૉલેસ કમ્પાઉન્ડ, રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા સામે, હોશંગાબાદ રોડ, ભોપાલ-462011	(0755) 6660111 Fax: (0755) 4220888	appellateauthority.mp@tatatel.co.in
મુંબઈ	ટી એન શ્રીનિવાસન	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ (મહારાષ્ટ્ર) લિ., ડી-26, ટીટીસી ઇન્ડસ્ટ્રિયલ એરિયા, એમઆઈસી, સાનપાડા, નવી મુંબઈ-400703	(022) 66633333 Fax: (022) 67917777	appellateauthority.mum@tatatel.co.in
બાકીનું મહારાષ્ટ્ર	ટી એન શ્રીનિવાસન	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ (મહારાષ્ટ્ર) લિ., અલ અકબર બિલ્ડિંગ, કલા નિકેલન પાછળ, સંચેલી હોસ્પિટલ સામે, ગણેશ પ્રિંડ રોડ, શિવાજી નગર, પુણે-411005	(020) 66005555 Fax: (020) 66096400	appellateauthority.rom@tatatel.co.in
ઉત્તર પૂર્વ	નિલજ મહલનવીસ	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ (મહારાષ્ટ્ર) લિ., બહેર પિલ્ડિંગ (જુનું એનઆઈઆઈટી કેમ્પ), ઘનખેલી, શિલાંગ-793001	Fax: (0364) 2222009	appellate.ne@tatatel.co.in
ઓરિસા	કપીલ શર્મા	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 3જો માળ, મોંડલ-સી, ફૂર્યુન ટાવર્સ, ચંદ્રશેખરપુર, ભુવનેશ્વર-751016	(0674) 6550777 Fax: (0674) 6550248	appellateauthority.orissa@tatatel.co.in
પંજાબ	ટી. પી. એસ. વાલીયા	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., સી 125, ફેઝ VIII, ઇન્ડસ્ટ્રિયલ એરિયા, મોહાલી-160071	(0172) 6450529 Fax: (0172) 6651710	appellateauthority.pun@tatatel.co.in
રાજસ્થાન	આશિષ પંડિત	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., ધ ગુરમાન-1, આમ્રપાલી સર્કલ, વૈશાલી નગર, જયપુર-302021	(0141) 6598686 Fax: (0141) 6598399	appellateauthority.rajasthan@tatatel.co.in
ઉત્તર પ્રદેશ (પૂ.)	સંજય સાથુ	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 2, આર. એફ. બહાદુરજી માર્ગ, શક્તિ ભવન પાછળ, લખનઉ-226001	(0522) 6456744 Fax: (0520) 4000700	appellateauthority.upe@tatatel.co.in
ઉત્તર પ્રદેશ (પ.) (આક્રિયા અને નોઈડા સિવાય)	સંજય વોહરા	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., 501 મંગલ પાંડે નગર, મેઈન યુનિવર્સિટી રોડ, મેરઠ-250004	(0121) 6550055 Fax: (0121) 6608035	appellateauthority.upw@tatatel.co.in
કોર્પોરેટ ઓફિસ	જોગેશ નાયર	ટાટા ટેલિસર્વિસીસ લિ., એ, ઈ અને એફ બ્લોક્સ, વોલ્ટાસ પ્રિમાઈસીસ, ટી. બી. કદમ માર્ગ, ચિંચપોકલી, મુંબઈ-400033	(022) 66671081 Fax: (022) 66605335	appellateauthority.corporate@tatatel.co.in

પરિશિષ્ટ - I

કૉલ સેન્ટર્સ દ્વારા ટેલિફોન કન્સ્યુમર્સની સર્વિસ રિકવેસ્ટ કે ફરિયાદોના નિવારણ માટે સેવાના માપદંડ અને સમય મર્યાદા

એ: બેઝિક સર્વિસ (વાચર લાઈન)

ક્રમાંક	સેવાના માપદંડ	સર્વિસ રિકવેસ્ટ કે ફરિયાદોના નિવારણ માટે સમય મર્યાદા
1	2	3
(i)	ટેલિફોનની જોગવાઈ	બધા કિસ્સાઓમાં સાત દિવસની અંદર (ટેકનિકલ શક્યતાને આધીન)
(ii)	ફોલ્ટ રિપેર	ત્રણ દિવસની અંદર રેન્ટ રિબેટ 3 દિવસ અને 7 દિવસ માટે પેનલ્ટી ફોલ્ટ્સ: 7 દિવસ માટે રેન્ટ રિબેટ 7 દિવસ અને 15 દિવસ માટે પેનલ્ટી ફોલ્ટ્સ: 15 દિવસ માટે રેન્ટ રિબેટ 15 દિવસ માટે પેનલ્ટી ફોલ્ટ્સ: 1 મહિના માટે રેન્ટ રિબેટ
(iii)	ટેલિફોનનું સ્થાન બદલવું	ત્રણ દિવસની અંદર
(iv)	બંધ કરવો	ચોવીસ કલાકની અંદર
(v)	ચાર સપ્તાહની અંદર નિવારણ કરાતી બિલિંગ	બધી જ બિલિંગ ફરિયાદોનો ઉકેલ ચાર સપ્તાહની અંદર લવાશે
(vi)	ફરિયાદોની ટકાવારી બંધ કર્યા પછી ડિપોઝિટ્સના રિફંડ માટે લાગતો સમય	બંધ કર્યા પછી બધા કિસ્સાઓમાં ડિપોઝિટનું રિફંડ સાત દિવસની અંદર કરવાનું રહેશે

परिशिष्ट -II

बी : नेटिक सविस (वायरलेस) अने सेल्युलर मोबाईल टेलिफोन सविस

क्रमांक 1	सेवाना मापदंड 2	सविस रिक्वेस्ट के इरियाटोना निवारण माटे समय भर्याटा 3
(i)	बिलिंग कामगीरी (अ) चार ससाहनी अंदर निवारण कराली बिलिंग इरियाटोनी टकावारी (बी) इरियाटोना निवारणानी तारीभथी, ग्राहकोने यूडववापात्र अधां रिडंड्स/युडवणीओ माटेनो समयगणा	(अ) अधी ज बिलिंग इरियाटोना उकेल चार ससाहनी अंदर लवाशे (बी) ग्राहकोने यूडववापात्र रिडंड के युडवणीओना अधा किरसाओमां ते, बिलिंग इरियाटोना निवारणानी तारीभथी चार ससाहनी अंदर करवानी रहेशे

परिशिष्ट-III

सी: ब्रोड बॅन्ड सविस

क्रमांक 1	सेवाना मापदंड 2	सविस रिक्वेस्ट के इरियाटोना निवारण माटे समय भर्याटा 3
(i)	सेवा पूरी पाडवा/कार्यरत करवा	अधा किरसाओमां पंदर दिवसनी अंदर (टेकनिकल शक्यताने आधीन)
(ii)	डॉक्ट रिपेर/पुनः स्थापन समय	त्रण दिवसनी अंदर
(iii)	बिलिंग कामगीरी (अ) निवारण कराली बिलिंग इरियाटोनी टकावारी (बी) अंध कर्या पछी डिपॉजिटना रिडंड माटे लागतो समय	(अ) अधी ज बिलिंग इरियाटोना उकेल चार ससाहनी अंदर लवाशे. (बी) अंध कर्या पछी अधा किरसाओमां डिपॉजिटनुं रिडंड साह दिवसनी अंदर करवानुं रहेशे.