



ਟਾਟਾ ਇੰਡੀਕੋਮ ਅਭਿਆਸ ਪੁਸਤਿਕਾ



TATA ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਏ. ਈ ਅਤੇ ਐੱਫ ਬਲੋਕਸ, ਵੋਲਟਾਜ਼ ਪ੍ਰਿਮਾਈਸੇਸ, ਟੀ.ਬੀ. ਕਦਮ ਮਾਰਗ, ਚਿੰਚਪੋਕਲੀ, ਮੁੰਬਈ 400 033
ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ : (022) 66671414 ਫੈਕਸ ਨੰ: (022) 66605335 ਵੈੱਬਸਾਈਟ : www.tataindicom.com
ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ: ਜੀਵਨ ਭਾਰਤੀ ਟਾਵਰ 1, 10ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਲ, 124, ਕਨਾਟ ਸਰਕਸ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110 001

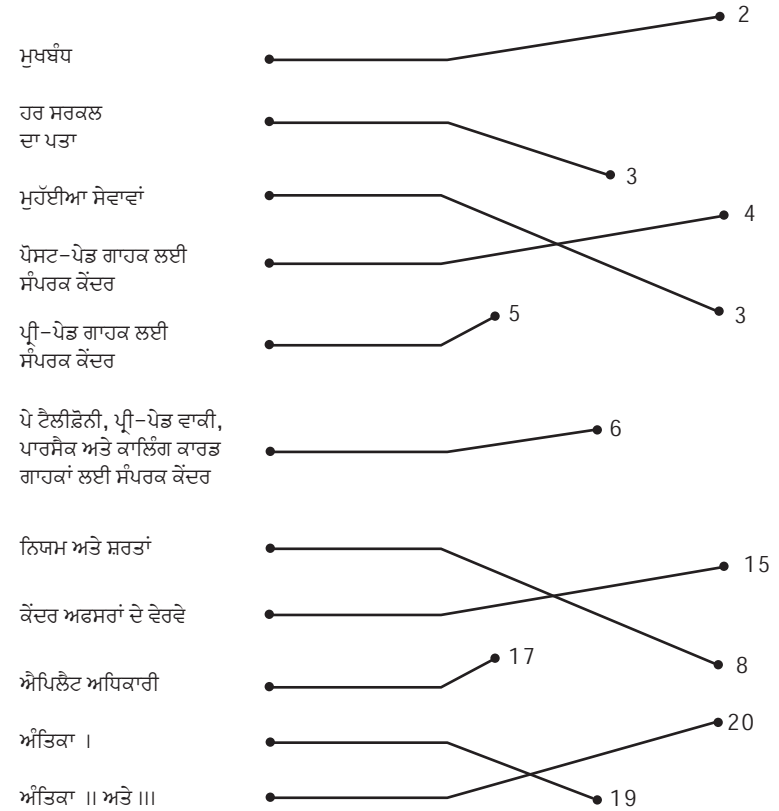
TATA ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਏ. ਇਸਟੇਟ ਹਾਊਸ, ਬੀ. ਜੀ. ਖੇਰ ਮਾਰਗ, ਵਰਲੀ, ਮੁੰਬਈ-400 018

ਇਹ ਮੈਨੂਅਲ ਆਫ ਪ੍ਰੋਕਟਿਸ ਅਤੇ ਐਪਲੀਟ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੀ ਜਾਨਕਾਰੀ
www.tataindicom.com ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।



ਇੰਡੈਕਸ




ਪਿਆਰੇ ਗਾਹਕ ਜੀ,

ਟਾਟਾ ਇੰਡੀਕੋਮ 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 ਟੈਲੀਕੋਮ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਾਡੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਟੀਆਰਏਆਈ (ਟੈਲੀਕੋਮ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਐਥਾਰਿਟੀ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ) ਦੀਆਂ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਨਾ ਬਹੁਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਇਹ ਐਐਪੀ ਪੁਸਤਿਕਾ ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਸ ਲਿਮਿਟਿਡ ਹੇਠ ਸਾਰੇ ਬ੍ਰਾਂਡ ਦੇ ਉਪਭੋਗਤਾ 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 ਇੰਡੀਕੋਮ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਦਾ ਭਰਪੂਰ ਲਾਭ ਉਠਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਨਿੱਘੇ ਆਦਰ ਸਹਿਤ,



ਜੋਗੇਸ਼ ਨੱਯਰ

ਕਸਟਮਰ ਲਾਇਫਸਟਾਇਲ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ - ਪ੍ਰਮੁਖ

ਹਰ ਸਰਕਲ ਦਾ ਪਤਾ

ਆਂਧਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸਿਸ ਲਿ., 5-9-62, ਖਾਨ ਲਤੀਫ ਖਾਨ ਇਸਟੇਟ, ਫਤਹਿ ਮੈਦਾਨ ਰੋਡ, ਫਤਹਿ ਮੈਦਾਨ ਸਟੇਡੀਅਮ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਹੈਦਰਾਬਾਦ - 500001

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

ਚਿੱਲੀ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸਿਸ ਲਿ., 2 ਏ, ਓਲਡ ਈਸ਼ਵਰ ਨਗਰ, ਮੇਨ ਮਥੁਰਾ ਰੋਡ, ਨਿਊ ਫ੍ਰੈਂਡਜ਼ ਕਾਲੋਨੀ ਮਾਰਕੀਟ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਨਵੀਂ ਚਿੱਲੀ-110065

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

ਹਰਿਆਣਾ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸਿਸ ਲਿ., ਐੱਸਸੀਓ 224, ਸੈਕਟਰ 12, ਅਰਬਨ ਇਸਟੇਟ ਪਾਰਟ1, ਕਰਨਾਲ-132001.

ਹਿਮਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸਿਸ ਲਿ., ਹਰੀ ਵਿੱਲਾ, ਮੌਜਾ ਛੋਟਾ, ਛੋਟਾ ਸ਼ਿਮਲਾ, ਕਸੂਮਪਟੀ ਰੋਡ, ਸ਼ਿਮਲਾ-171009

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

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

ਕੇਰਲ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸਿਸ ਲਿ., ਤਲ ਮੰਜ਼ਲ, ਐੱਸ.ਐੱਲ. ਪਲਾਜ਼ਾ, ਪਲਾਕੀਵੱਟਮ, ਵਿਆਪਾਰ ਭਵਨ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਕੋਚੀ-682025

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

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

ਮੱਧ ਪ੍ਰਦੇਸ਼: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸਿਸ ਲਿ., ਕਵਾਲਿਟੀ ਗਲੋਬਲ, ਪਰਮਾਲੀ ਵੇਲੋਸ ਕੰਪਾਊਂਡ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਹੋਸ਼ੰਗਾਬਾਦ ਰੋਡ, ਭੋਪਾਲ-462011

ਮੁੰਬਈ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸਿਸ (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ) ਲਿ., ਡੀ-26, ਟੀਟੀਸੀ ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਏਰੀਆ, ਐੱਮਆਈਡੀਸੀ, ਸਾਨਪਾਡਾ, ਨਵੀਂ ਮੁੰਬਈ-400613

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

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

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

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

ਤਮਿਲ ਨਾਡੂ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸਿਸ ਲਿ., ਨੰ: 2, 3, 4 ਪਾਰਸ ਟਾਵਰਜ਼, ਥਿਰੂ ਵਿਕਾ ਰੋਡ, ਰੋਇਆਪੋਟਾ, ਸ਼ਿਅਮ ਬੀਏਟਰ ਦੇ ਨੇੜੇ, ਚੇੰਨਈ-600014

ਉਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ (ਪੁ): ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸਿਸ ਲਿ., 2, ਆਰ.ਐੱਫ. ਬਹਾਦਰਜੀ ਮਾਰਗ, ਸ਼ਕਤੀ ਭਵਨ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਪਾਸੇ, ਲਖਨਊ-226001

ਉਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ (ਪ): ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸਿਸ ਲਿ., 501, ਮੰਗਲ ਪਾਂਡੇ ਨਗਰ, ਮੇਨ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ ਰੋਡ, ਮੇਰਟ-250001

ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ: ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸਿਸ ਲਿ., ਏ, ਈ ਐਂਡ ਐੱਫ ਬਲੌਕਸ, ਵੋਲਟਾਜ਼ ਪ੍ਰਿਮਾਈਸੇਜ, ਟੀ.ਬੀ. ਕਦਮ ਮਾਰਗ, ਚਿੰਚਪੋਕਲੀ, ਮੁੰਬਈ-400033

ਮੁਹੱਈਆ ਉਤਪਾਦਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ:

- ਮੋਬਾਈਲ • ਵਾਇਰਲੈੱਸ • ਵਾਇਰਲਾਈਨ • ਆਈਐੱਸਡੀਐੱਨ • ਪੇ ਟੈਲੀਫੋਨੀ-ਰੀਟੇਲ ਅਤੇ ਇੰਸਟੀਟਿਊਸ਼ਨਲ ਬਿਜਨੈੱਸ
- ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਵਾਕੀ • ਪਾਰਸੈਕ • ਕਾਲਿੰਗ ਕਾਰਡਜ਼ • ਬ੍ਰੈਡਬੈਂਡ

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

ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ. ਅਤੇ ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ ਲਿ.

ਪੋਸਟ-ਪੇਡ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ

ਕਿਸੇ ਪੋਸਟ-ਪੇਡ ਟਾਟਾ ਇੰਡੀਕੋਮ ਫੋਨ ਤੋਂ 121 (ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ) ਡਾਇਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਟਾਟਾ ਫੋਨ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਨ ਤੋਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨੰਬਰ ਡਾਇਲ ਕਰੋ:

ਸਰਕਲ	ਈ-ਮੇਲ	ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਨੰਬਰ	ਫ਼ੋਕਸ 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 ਇੰਡੀਕੋਮ ਫੋਨ ਤੋਂ 12524 (ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ) ਡਾਇਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਟਾਟਾ ਫੋਨ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਨ ਤੋਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨੰਬਰ ਡਾਇਲ ਕਰੋ:

ਸਰਕਲ	ਈ-ਮੇਲ	ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਨੰਬਰ	ਫ਼ੋਕਸ 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 ਟੈਲੀਫੋਨੀ, ਵਾਕੀ ਪ੍ਰੀਪਿਡ, ਪਾਰਸੈਕ ਅਤੇ ਕਾਲਿੰਗ ਕਾਰਡ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ :

ਕਿਸੇ ਵੀ ਟਾਟਾ ਫੋਨ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਪੇ ਟੈਲੀਫੋਨੀ-ਰੀਟੇਲ ਅਤੇ ਇੰਸਟੀਟਿਊਸ਼ਨਲ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਲਈ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 1281 ਅਤੇ ਗੈਰ-ਟਾਟਾ ਫੋਨਾਂ ਤੋਂ ਇਹ ਨੰਬਰ ਡਾਇਲ ਕਰੋ :		ਪ੍ਰੀਪਿਡ ਵਾਕੀ ਫੋਨ ਲਈ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 12532 (ਉੜੀਸਾ ਲਈ 1281) ਅਤੇ ਗੈਰ-ਟਾਟਾ ਫੋਨਾਂ 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 ਫੋਨ ਤੋਂ ਪਾਰਸੈਕ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਲਈ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 12545 ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਗੈਰ-ਟਾਟਾ ਫੋਨ ਤੋਂ ਇਹ ਨੰਬਰ ਡਾਇਲ ਕਰੋ:

ਸਰਕਲ	ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਨੰਬਰ	ਈ-ਮੇਲ	ਫੈਕਸ 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
ਤਮਿਲਨਾਡੂ	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 ਫੋਨ ਤੋਂ ਕਾਲਿੰਗ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰੋਡਕਟ ਲਈ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 12678 ਹੈ।

ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

ਇਹ ਐਮਐਪੀ ਪੁਸ਼ਤਿਕਾ ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿਮਿਟਿਡ ਹੇਠ ਸਾਰੇ ਬੁੰਡ 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) "ਖਰਚੇ" ਜਾਂ "ਦਰ" ਵਿਚ ਸਾਰੀਆਂ ਫੀਸਾਂ, ਕਾਲ ਦੇ ਖਰਚੇ/ 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 ਖਰਚੇ 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 ਫਾਰਮ 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 ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਸੀਮਾ ਤਕ ਵਾਰਸ ਅਤੇ ਮੁੜਵੱਲੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- ੳ) "ਡੀਓਟੀ" ਤਾਂ ਮਤਲਬ ਦੂਰ-ਸੰਚਾਰ ਮਹਿਕਮਾ, ਸੰਚਾਰ ਮੰਤਰਾਲਾ, ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿਚ ਇਸ ਦੇ ਹਿਤਬੱਧ ਵਾਰਸ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- ੴ) "ਉਪਕਰਣ" ਵਿਚ ਕੋਈ ਵੀ ਫੋਨ 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, ਟੈਲੀਕੋਮ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਿਟੀ ਆਫ 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/ਸਾਫਟਵੇਅਰ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਟੈਲੀਫੋਨ 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 ਸਾਮੰਗੀ ਅਤੇ, ਡੇਟਾ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ, ਬਿੱਲਿੰਗ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਤਕ ਹੀ ਸੀਮਤ ਨਾ ਹੋਵੇ/ਹੋਣ।
- ਙ) "ਸੇਵਾ/ਵਾਂ" ਮਤਲਬ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਨੈੱਟਵਰਕ ਰਾਹੀਂ

- ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਦੂਰ-ਸੰਚਾਰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵੈਲਿਊ ਐਡਿਡ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਆਵਾਜ਼-ਸੰਚਾਰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ, ਐਸਐਮਐੱਸ ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ/ਹਨ।
 - ਚ) "ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਉਹ ਭੂਗੋਲਿਕ ਇਲਾਕਾ, ਜਿਸ ਵਿਚ ਲਸੰਸ ਅਧੀਨ ਟੀਟੀਐੱਲ ਨੂੰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ 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 ਮੁੜਵੱਲੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਮੰਨੇ ਜਾਣਗੇ।
 - ਜ) "ਟੀਆਰਏਆਈ" ਮਤਲਬ ਟੈਲੀਕੋਮ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਿਟੀ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਐਕਟ, 1997 ਅਧੀਨ ਸਥਾਪਿਤ ਟੈਲੀਕੋਮ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਿਟੀ ਆਫ ਇੰਡੀਆ।
 - ੜ) "ਟੀਟੀਓ" ਮਤਲਬ ਟੀਆਰਏਆਈ ਦੁਆਰਾ ਭਾਰਤ ਦੀ ਸਰਕਾਰੀ ਗਜ਼ਟ ਵਿਚ ਐਲਾਨਿਆ ਅਤੇ ਛਾਪਿਆ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਟੈਲੀਕਮਿਊਨੀਕੇਸ਼ਨ ਟੈਰਿਡ 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 ਅਤੇ 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
 - ੳ) 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 ਫਾਰਮ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਕੀਤੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕਪੂਰਨ ਫੈਸਲੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਵੀਕਾਰ ਜਾਂ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਟੀਟੀਐੱਲ ਕੋਲ ਰਾਖਵਾਂ ਹੈ। ਟੀਟੀਐੱਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਅਰਜ਼ੀ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੂੰਹ-ਜ਼ਬਾਨੀ 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 ਜੋ ਨੈੱਟਵਰਕ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਦੂਜੇ ਦੂਰ-ਸੰਚਾਰ ਨੈੱਟਵਰਕਾਂ ਵਿਚ ਬਿਜਲੀ ਨਾ ਹੋਣੀ, ਖਰਾਬੀਆਂ 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 ਖਰਾਬ 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) ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰੋਲ ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕਪੂਰਨ ਫੈਸਲੇ 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।
- ੳ) ਉਪਕਰਣ ਗੁਆਚ ਜਾਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਟੀਟੀਐੱਲ ਉਹੀ ਨੰਬਰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
- ੴ) ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਲੇ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਕੇ/ਅਜਿਹੇ ਹਰੀਕੇ ਨਾਲ ਭੇਜ ਕੇ, ਜੋ ਟੀਟੀਐੱਲ ਨੂੰ ਸਹੀ ਲੱਗੇ, ਖਰਚਿਆਂ ਵਿਚ ਸੋਧ ਕਰਨ ਦਾ ਨਿਰੋਲ ਹੱਕ ਅਤੇ ਵਿਵੇਕਪੂਰਨ ਫੈਸਲਾ ਟੀਟੀਐੱਲ ਕੋਲ ਰਾਖਵਾਂ ਹੈ।
- ਕ) ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਲਈ ਇਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੈਅ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਿਮ (ਆਰਜ਼ੀ) ਜਾਂ ਪੇਸ਼ਗੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ/ਵਧੀਕ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ 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 ਖਰਚਿਆਂ 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 ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਗਲਤ 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 ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ (ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਆਪਣਾ ਬਕਾਇਆ ਚੁਕਾਉਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ 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, ਰਿਅਾਇਤ 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, ਛੱਟ, 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 ਵੀ ਵੀ) ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਮਨੋਨੀਤ ਕਰਨ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗੀ। ਟੀਟੀਐੱਲ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਲੈਣ ਜਾਂ ਕੋਈ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਤੋਂ 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 ਫੈਸਲੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਧੀਕ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਟੀਟੀਐੱਲ ਕੋਲ ਰਾਖਵਾਂ ਹੈ।
- ੜ) ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਟੀਟੀਐੱਲ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੀ ਆਪਣੇ ਤੌਰ ਤੇ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਕੋਈ ਵੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਮੇਤ) ਟੀਟੀਐੱਲ 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।
- ਵ) ਗਾਹਕ ਦੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ/ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਵਿਚੋਂ ਟੀਟੀਐੱਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਖਰਚੇ ਦਾ ਬਕਾਇਆ ਕੱਟਣ/ਬਰਾਬਰ ਕਰਨ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਦਾ ਕਰਨ/ਰਿਫੰਡ 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 ਕਟੌਟੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸ਼ਬਤੀ ਦੁਆਰਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਜਿਹੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਟੀਟੀਐੱਲ ਨੂੰ ਨਿਰੋਲ ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕਪੂਰਨ ਫੈਸਲੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਹੀ ਲੱਗੇ।
- ਟ) ਟੀਟੀਐੱਲ ਨੇ ਐੱਮਟੀਐੱਨਐੱਲ/ਬੀਐੱਸਐੱਨਐੱਲ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਟੈਲੀਕੋਮ ਸੇਵਾ-ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਆਪਸੀ ਸਮਝੌਤੇ ਉੱਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਹਨ/ਦਸਤਖਤ 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

ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ. ਅਤੇ ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ ਲਿ.

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

੯) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂਦੇ/ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਪਕਰਣ ਉੱਤੇ ਲੋੜ ਕੀਤੇ ਸਾਫ਼ਟਵੇਅਰ ਵਰਤਣ ਦੇ ਹਸਤਾਂਤਰਣ ਨਾ ਹੋ ਸਕਣ ਵਾਲੇ ਨਿੱਜੀ ਲਾਜ਼ਮ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਚਿਰ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਉੱਚ ਸ਼ਿਕਮ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਚਿਰ ਲਾਜ਼ਮ ਰਾਇਲਟੀ ਮੁਕਤ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਿਰੋਲ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਵਿਵੇਕਪੂਰਨ ਫ਼ੈਸਲੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਦ ਹੱਦ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੇ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੀ ਸਮਝ ਜਾਂ ਰਾਇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਸੋਧ ਕਰਨ, ਖੋਲ੍ਹਣ, ਤੋੜਨ, ਵਿਗਾੜਨ, ਮਿਟਾਉਣ, ਡੀਕੋਡ ਕਰਨ, ਡੋੜਖਾਨੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਤਰਾਂ ਸਾਫ਼ਟਵੇਅਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਜਾਂ ਸਚਮੁੱਚ ਇਹ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ ਜਾਂ ਫਿਰ ਜੇ ਗਾਹਕ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਨਿਯਮ ਜਾਂ ਸ਼ਰਤ ਤੋੜੇਗਾ ਹੈ।

੧੦) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਪਕਰਣ ਉੱਤੇ ਲੋੜ 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)।

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

4. ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

ਉ) 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 ਵਿੱਚ 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 ਫੀਸ ਵਸੂਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰੋਲ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਵਿਵੇਕਪੂਰਨ ਫ਼ੈਸਲੇ ਤੇ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ (ਜਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ) ਮੁਲਤਲੀ/ਕੱਟ/ਖ਼ਤਮ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ii. ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਨਕਦ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ, ਕ੍ਰੋਸ ਕੀਤੇ ਚੈੱਕ, ਕ੍ਰੋਸ 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 ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਨਕਾਰੇ ਜਾਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ 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/ਫੈਕਸ ਕੈਨੈਕਸ਼ਨ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੇ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ।

v. ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰੋਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਅਜਿਹੇ ਰੋਲੇ 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 ਵਿੱਚ 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 ਉਲੰਘਣਾ/ਣਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ 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 ਵਿੱਚ ਵਿਖਾਏ ਕਰਾਂ ਸਮੇਤ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਕਰ ਜਾਂ ਮਹਿਸੂਲ ਸਹਿਣ ਕਰਨੇ ਪੈਣਗੇ।

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

ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਪੁਆਯਾ ਪਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

੯) 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 ਵਰਤੋਂ/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।

੧੦) 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 ਅਮਲ ਕਰੇਗਾ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਆਯਾਤ ਕੰਟਰੋਲ ਕਾਇਦੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਪਰ ਇਹ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤਕ ਹੀ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ ਹੈ।

੧੧) ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਉਚੇਰੇ ਤੌਰ ਤੇ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਗਾਹਕ ਉਪਕਰਣ ਨੂੰ ਖੋਲ੍ਹਣ, ਮੁਰੰਮਤ ਕਰਨ, ਪੁਰਜੇ ਬਦਲੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਡੋੜਖਾਨੀ 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 ਵਿੱਚ ਇਸ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰੇਗਾ। ਉਪਰ ਲਿਖੇ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਉਪਕਰਣ ਰਾਹੀਂ ਮੁਹੱਈਆ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਬੰਦ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਤਕ ਗਾਹਕ ਸਾਰੇ ਖ਼ਰਚੇ ਸਹਿਣ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਉਪਕਰਣ ਦੇ ਗੁਆਚਣ, ਚੋਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨੇ ਜਾਣ ਨਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਵੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।

੧੨) ਗਾਹਕ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਮੰਗੀ ਜਰੀ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏਗਾ।

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

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

੧੫) ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੀ ਅਗਾਊਂ ਲਿਖਤੀ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਗ਼ੈਰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਧੀਨ ਮੁਹੱਈਆ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਕੋਈ ਹੱਕ ਜਾਂ ਹਿੱਸ ਨਹੀਂ ਸੌਂਪੇਗਾ। ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਉਪਕਰਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਹੱਕ-ਰਖਾਈ ਜਾਂ ਦਾਅਵਾ ਹਸਤਾਂਤਰਣ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਜਾਂ ਤਿਆਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

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

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

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

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

੨੦) ਫਿਕਸਿਡ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕੈਨੈਕਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ 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, ਉੱਚ ਨਹੀਂ (ਇਹ ਸ਼ਰਤ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਗਾਹਕ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੈ)।

੨੧) 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. ਪੁਆਣਕਤਾ

ਇਹ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ 1885 ਦੇ ਇੰਡੀਅਨ ਟੈਲੀਗ੍ਰਾਫ਼ ਐਕਟ, ਟੈਲੀਕੋਮ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਐਂਥਾਰਿਟੀ 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

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

ਹਨ) ਕਰਕੇ ਨੌਟਵਰਕ/ਸੇਵਾ/ਵਾਂ/ਉਪਕਰਣ/ ਸਾਫਟਵੇਅਰ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਦੇ ਸਿੱਟੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਖਪਤਕਾਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਲੱਗਣ ਵਾਲੀ ਸੌਟ-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, ਸਾਰੀਆਂ 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।

ਬ) ਉਪਕਰਣ 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) ਉਪਕਰ (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 ਨੌਟਵਰਕ 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 ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ 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 ਠੀਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਗਲਤ ਸਿੱਧ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਟੀਟੀਐੱਲ ਅਜਿਹੇ ਘਾਟੇ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਦੇਣਦਾਰ ਮੰਨੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਲਈ ਇਹ ਉੱਚ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਾ ਹੁੰਦੀ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਰੱਖੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਵਿੱਚੋਂ ਗਾਹਕ ਵੱਲ ਬਕਾਇਆ ਖ਼ਰਚੇ ਕੱਟਣ ਮਗਰੋਂ ਬਾਕੀ ਬਚੀ ਰਕਮ ਮੌਜੂਦ ਤਕ ਸੀਮਤ ਹੋਵੇਗੀ।

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

ਉ) 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 ਵਕੀਲੀ 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 ਗ਼ੁਮਰਾਹ ਕਰੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇ (ਭਾਵੇਂ ਇਹ ਧੌਬਥਾਜ਼ੀ ਦੇ ਇਰਾਦੇ ਨਾਲ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ);
- iiii ਗਾਹਕ ਬਕਾਇਆ ਖ਼ਰਚੇ ਨਾ ਭਰੇ;
- iv ਗਾਹਕ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਧਾਰਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰੇ;

iv ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ (ਜਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ) ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਨਾਲ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਨੌਟਵਰਕ 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 ਰਿਸ਼ੀਵਰ 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।

ਬ) 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 "ਉਪਕਰਣ") ਅਤੇ ਬਾਕੀ ਬਕਾਇਆ ਵਜੂਲ 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 ਨਿਯਮਾਂ 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 ਰੋਲੋ, ਮਤਭੇਦ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਉਸ ਸ਼ਹਿਰ/ਕਸਬੇ ਦੀ ਅਦਾਲਤ/ਤਾਂ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਧਿਕਾਰ ਹੇਠਾਂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਸ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕੰਨੇਕਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਟੀਟੀਐੱਲ ਦੇ ਮੁੱਖ ਸਰਕਲ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ ਹੋਵੇਗਾ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਇਹ ਨਾਲ ਦਿੱਤੇ ਗਾਹਕ ਅਰਜ਼ੀ ਫ਼ਾਰਮ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇ।

9 ਸਥਾਨ ਵੀ ਬਦਲੀ:

ਉ) ਪੋਸਟ- ਪੇਡ ਗਾਹਕਾਂ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ

- i. ਜੇ ਗਾਹਕ ਉਸੇ ਅਹਾਤੇ ਵਿਚ ਥਾਂ ਬਦਲੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੰਪ ਵਾਲੇ ਉਪਕਰਣ ਨੂੰ ਟੇਬਲ ਟੌਪ ਵਿਚ ਬਦਲੀ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 500 ਰੁ: ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਰੱਖਣਾ ਪਵੇਗਾ।
- ਐਕਸੈਸਟੋਲ 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, ਕੰਪ ਵਾਲੇ ਉਪਕਰਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇਕੋ ਵਾਰੀ 200ਰੁ: ਪ੍ਰਤੀ ਬਦਲੀ (ਨਾ ਮੌਜੂਦਯੋਗ) ਵਜੂਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- iii. ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੂਜੇ ਅਹਾਤੇ ਵਿਚ ਕੰਨੇਕਸ਼ਨ ਵਿਚ ਬਦਲੀ ਨਾਲ ਥਾਂ ਬਦਲੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ
- ਵਾਇਰਲਾਈਨ, ਕੰਪ ਵਾਲੇ ਉਪਕਰਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇਕੋ ਵਾਰੀ 200 ਰੁ: ਪ੍ਰਤੀ ਬਦਲੀ (ਨਾ ਮੌਜੂਦਯੋਗ) ਵਜੂਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- iv. ਜੇ ਗਾਹਕ ਵਾਇਰਲੈੱਸ ਤੋਂ ਵਾਇਰਲਾਈਨ ਵਿਚ ਬਦਲੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ
- ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇਕੋ ਵਾਰੀ 200ਰੁ: ਪ੍ਰਤੀ ਬਦਲੀ (ਨਾ ਮੌਜੂਦਯੋਗ) ਅਤੇ ਵਿੱਕਰੀ ਕਰ ਵਜੂਲ 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 ਮੌਜੂਦਯੋਗ) ਅਤੇ ਵਿੱਕਰੀ ਕਰ ਵਜੂਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਅ) ਪੋਸਟ-ਪੇਡ ਵਾਕੀ ਗਾਹਕਾਂ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ

- i. ਜੇ ਗਾਹਕ ਉਸੇ ਟੈਲੀਫੋਨ 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 ਫੋਨ ਲਾਈਨ ਨਵੇਂ ਪਤੇ ਉੱਤੇ ਬਦਲੀ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

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

ਉ) ਪੋਸਟ-ਪੇਡ

- i. ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ - ਇਹ ਅਜਿਹਾ ਟੈਲ ਫ਼੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਹੈ, ਜਿਥੇ ਗਾਹਕ ਦਿਨ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੇਲੇ ਫੋਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਇਕ ਖ਼ਾਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ (ਡੈੱਕਟ 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 (ਡੈੱਕਟ 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 ਹਫ਼ਤੇ 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 ਫੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਲਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਹੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ (ਜਿਸ ਨੂੰ ਡੈੱਕਟ ਨੰਬਰ ਆਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਡੈੱਕਟ ਨੰਬਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਗਏ ਐੱਸਐੱਲਏ ਵਿਚ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ii. ਈ-ਮੇਲ - ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਈ-ਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਕ ਖ਼ਾਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ (ਡੈੱਕਟ 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

ਬ) ਵਾਕੀ, ਪੇ ਫੋਨ, ਕਾਲਿੰਗ ਕਾਰਡ ਗਾਹਕ

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

ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ. ਅਤੇ ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ ਲਿ.

ਅਤੇ ਕਾਲਿੰਗ ਕਾਰਡ ਨੰਬਰ ਲਈ 12678 ਉੱਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 48 ਘੰਟੇ ਵਿੱਚ 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 ਫੋਨ ਕਰਕੇ ਅੱਗੇ ਕੇਂਦਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੇਂਦਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 3 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ ਅਤੇ 10 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਮਿਲ ਜਾਵੇਗਾ। ਪਰ ਕਿਸੇ ਖਰਾਬੀ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਗੜਬੜ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਤਿੰਨ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਉਹ ਦੁਰੁਸਤ ਕਰ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੇਂਦਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਜਾਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣ ਮਗਰੋਂ ਇਸ ਹੱਲ ਜਾਂ ਫ਼ੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਉਪਰ ਦੱਸੀ ਨਿਯਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਦੇਵੇਗਾ। ਕੇਂਦਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਅਪੀਲਾਂ ਕੇਵਲ ਟੀਐੱਲ ਚੁਆਰਾ 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 ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ।

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

13 ਪੁਸਤਿਕਾ ਦੀ ਅੰਤਿਕਾ III (ਬ੍ਰੈਡਬੈਂਡ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ), ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ।

14 ਕੱਟ ਕਰਨਾ/ਰੱਦ ਕਰਨਾ :

ਉ) ਪੋਸਟ ਪੇਡ ਗਾਹਕ

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

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

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

iv. ਰੱਦ ਕਰਨ ਮਗਰੋਂ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਦੇ ਰਿਫੰਡ ਕੇਵਲ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੀਆਂ ਹਾਲਤਾਂ ਵਿੱਚ ਮਿਲਣਗੇ :

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

ਅ) ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਵਾਕੀ, ਪਾਰਸੈਕ ਅਤੇ ਪੇ ਫੋਨ ਗਾਹਕ

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

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

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

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

- ਐੱਨਆਈਯੂ ਮਿਲ ਗਿਆ ਹੋਵੇ
- ਐੱਨਆਈਯੂ ਖ਼ਰਾਬ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ 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.traai.gov.in ਉੱਤੇ ਲੌਗ ਐਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ, ਕੇਂਦਰ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ, ਐਪੇਲੇਟ ਔਥਾਰਿਟੀ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵਾਜਬ ਟੈਰਿਫ ਪਲਾਨਾਂ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.tataindiacom.com ਉੱਤੇ ਲੌਗ ਐਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਨੇਤਲ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਸਰਕਲ ਦਾ ਨਾਂ	ਕੇਂਦਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਂ	ਪਤਾ	ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ:	ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ
ਆਂਧਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	ਧੀਰਾਜ ਚਨਲਾਨੀ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 5-9-62, ਖਾਨ ਲਤੀਫ ਖਾਨ ਇਸਟੇਟ, ਫਤਹਿ ਸੇਦਾਨ ਰੋਡ, ਫਤਹਿ ਸੇਦਾਨ 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 ਮੰਜਲ, ਮਹਾਰਾਜਾ ਕਾਮੇਸ਼ਵਰ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਉਲਭ ਆਰਿਆਵਾਸ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਕ੍ਰਿਸ਼ਨ ਰੋਡ, ਪਟਨਾ-800001	(0612) 6550105	nodalofficer.bihar@tatatel.co.in
ਚੇਨਈ	ਪ੍ਰੀਯਾ ਨਾਇਰ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਨੰ. 2, 3, 4, ਪਾਰਸ ਟਾਵਰਜ਼, ਬਿਰੂ ਵਿਕਾ ਰੋਡ, ਰੋਇਆਪੋਟਾ, ਸ਼ਿਅਮ ਬੀਏਟਰ ਦੇ ਨੇੜੇ, ਚੇਨਈ-600014	9282236200 Fax: (044) 66661266	nodalofficer.tn@tatatel.co.in
ਬਾਕੀ ਤਮਿਲ ਨਾਡੂ (ਪਾਂਡੀਚਰੀ ਅਤੇ ਵੇਲੋਨ ਗੇਜ਼ੇਟ ਇਲਾਕਾ)	ਪਦਮਨਾਥਨ ਕੇ.	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਨੰ. 14, ਪੁਲੀਆਕੁਲਮ ਰੋਡ, ਕੋਇੰਬਤੂਰ - 641037	9282236200 Fax: (044) 66661266	nodalofficer.tn@tatatel.co.in
ਦਿੱਲੀ ਅਤੇ ਐੱਨਐੱਮਆਰ (ਸਮੇਤ ਕਰੀਆਬਾਦ, ਨੌਈਡਾ, ਫਰੀਦਾਬਾਦ ਅਤੇ ਗੁਰਗਾਉ)	ਅਰਵਿੰਦ ਕੇਸਵਾਨੀ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 2ਐੱ, ਉਲਭ ਈਸਟਰ ਨਗਰ, ਮੋਨ ਮਥੁਰਾ ਰੋਡ, ਨਿਊ ਫੁੱਡਜ਼ ਕਾਲੋਨੀ ਮਾਰਕੀਟ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110065	(011) 66558101 Fax: (011) 66551313	nodalofficer.delhi@tatatel.co.in
ਗੁਜਰਾਤ	ਨਿਰਲੇਪ ਰਾਵਲ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 2ਜੀ ਮੰਜਲ, ਗੁਜਰਾਤ ਭਵਨ, ਐੱਮਜੇ ਲਾਇਬ੍ਰੇਰੀ ਦੇ ਨਾਲ, ਐਲਿਸਬ੍ਰਿਜ਼, ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ-380006	(079) 66558754 Fax: (079) 66558030	nodalofficer.gujarat@tatatel.co.in
ਹਰਿਆਣਾ (ਗੁਰਗਾਉ ਅਤੇ ਫਰੀਦਾਬਾਦ ਡਿਵੀਜ਼ਨ)	ਵਿਜੈਸ਼ੇਖਰ ਪਿੱਲੇ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 122/3ਕਿਮਿ ਸਟੇਨ ਦੇਵੀਲਾਲ ਕੌਂਕ 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 ਹੱਥ, ਨੇੜੇ ਵਰਮਾ ਅਪਾਰਟਮੈਂਟਸ, ਤਾਲ ਐਂਡ ਦੇ ਹੇਠਾਂ, ਖਾਲੀਨੀ, ਸ਼ਿਮਲਾ - 171002	9218000555 Fax: (0177) 2627832	nodalofficer.hp@tatatel.co.in
ਜੌਂਮੂ ਤੇ ਕਸ਼ਮੀਰ	ਨੀਰਜ ਫ਼ੋਟੇਦਾਰ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 5ਵਾਂ ਫ਼ਲੋਰ, ਟੀ ਆਰ ਜੀ ਬਿਲਡਿੰਗ, 29 ਜੀ ਐਮ ਸੀ, ਰੇਲ ਹੋਡ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਜੌਂਮੂ-180012	9205043081 Fax: (0191)2471302	nodalofficer.jk@tatatel.co.in
ਝਾਰਖੰਡ	ਇਪਸ਼ੀਤਾ ਕਾਮਰਾ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 4ਥਾ ਫ਼ਲੋਰ, ਵੋਲਟਾਜ ਹਾਊਸ, ਬਿਸਤੁਪੁਰ ਮੋਨ ਰੋਡ, ਰਾਮ ਮੰਦਰ ਪਾਸ, ਜਮਸ਼ੇਦਪੁਰ-831001	(0657) 6550164	nodalofficer.jharkhand@tatatel.co.in
ਕਰਨਾਟਕ	ਸੁਰਬੀ ਸ਼ਰਮਾ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 30/1, ਸਿਲੀਕੋਨ ਟੈਰੇਸ, ਹੋਸੁਰ ਮੋਨ ਰੋਡ, ਈ ਫੋਰਮ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਕੋਰਮੰਗਲਮ, ਬੰਗਲੋਰ-560095	9243199970 Fax: (080) 66681000	nodalofficer.kar@tatatel.co.in
ਕੇਰਲ	ਸ਼ੀਲਾ ਸਾਰਾ ਅਬਰਾਹਮ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਗ੍ਰਾਊਂਡ ਫ਼ਲੋਰ, ਐੱਸ.ਐੱਲ. ਪਲਾਜ਼ਾ, ਪਲਾਰੀਵੱਟਮ, ਵਿਆਪਾਰ ਭਵਨ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, 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	ਟੈਲੀਫੋਨ 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 ਰੈਜ਼ਿਡੈਂਸੀ 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 ਗਲੋਬਲ, ਪਰਮਾਣੀ ਵੈਲੋਸ ਕੰਪਾਊਂਡ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਹੋਸ਼ੰਗਾਬਾਦ ਰੋਡ, ਭੋਪਾਲ-462011	9229101313 Fax: (0755) 6552402	nodalofficer.mp@tatatel.co.in
ਮੁੰਬਈ	ਸੁਗੁਨਾ ਸੈਂਟੀ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ) ਲਿ., ਡੀ-26, ਟੀਟੀਸੀ ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਏਰੀਆ ਐਮਆਈਡੀਸੀ, ਸਾਨਪਾਡਾ, ਨਵੀਂ 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 ਨਿਕੋਟਨ 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	ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਸਰਮਾ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਬਾਰੇ ਬਿਲਡਿੰਗ (ਓਲਡ ਐਨਆਈਆਈ ਟੀ ਸੈਂਟਰ), ਧਨਖੇਤੀ, ਸ਼ਿਲਾਂਗ-793001	9207009901 Fax: (0361) 2734766	nodalofficer.ne@tatatel.co.in
ਉੜੀਸਾ	ਅਜੰਤਾ ਦਾਸ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 3ਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਮਾਡਿਊਲ-ਸੀ, ਫਾਰਚੁਨ ਟਾਵਰਜ਼, ਚੰਦਰਸ਼ੇਖਰਪੁਰ, ਭੁਵਨੇਸ਼ਵਰ-751016	(0674) 6550111 Fax: (0674) 6550248	nodalofficer.or@tatatel.co.in
ਪੰਜਾਬ	ਅਨੂਪਮ ਸਿੰਘ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਸੀ125, ਫੇਜ਼, VIII, ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਏਰੀਆ, ਮੋਹਾਲੀ-160071	9217000555 Fax: (0172) 6551710	nodalofficer.pun@tatatel.co.in
ਰਾਜਸਥਾਨ	ਵਿਕਰਮ ਸੁਰੇਈਆ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਈ 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.ਐੱਫ., ਬਹਾਦੁਰਜੀ ਮਾਰਗ, ਸ਼ਕਤੀ ਭਵਨ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਪਾਸੇ, ਲਖਨਊ-226001	(0522) 6550132 Fax: (0522) 4000700	nodalofficer.upe@tatatel.co.in
ਯੂਪੀ (ਪੱਛਮ)	ਮਨਜਿੰਦਰ ਭੰਡਾਰੀ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 501 ਮੰਗਲ ਪਾਂਡੇ ਨਗਰ, ਮੇਨ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ ਰੋਡ, ਮੇਰਠ-250004	9219509698 Fax: (0121) 2762767	nodalofficer.upw@tatatel.co.in
ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਦਫ਼ਤਰ	ਨਵਾਜ਼ ਕਰੀਮੀਆ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਏ.ਈ ਅਤੇ ਐੱਫ਼, ਬਲੈਕਸ, ਵੈਲਟਾਜ਼ 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 ਐਪੇਲੇਟ ਔਥਾਰਿਟੀ ਅੰਗ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਅਪੀਲ ਲਿਖਤੀ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਵਿਚ ਦਾਖ਼ਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਫਾਰਮ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ www.tataindiacom.com/customer-care.aspx ਉੱਤੇ ਲੌਗ ਐਨ ਕਰੋ ਜਾਂ ਫਿਰ ਸਾਡੇ ਟਰੂ ਵੈਲਿਊ ਹੱਥ (ਟੀਵੀਐੱਚ) ਵਿਚ ਪਧਾਰੋ, ਜਿੱਥੇ ਤਜਵੀਜ਼ ਕੀਤਾ ਫਾਰਮ ਮਿਲ ਜਾਵੇਗਾ। ਤਜਵੀਜ਼ ਕੀਤਾ ਫਾਰਮ ਪੂਰਾ ਭਰ ਕੇ ਅਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰ ਕੇ ਸਿੱਧਾ ਐਪੇਲੇਟ ਔਥਾਰਿਟੀ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ ਉੱਤੇ ਕੁਰੀਅਰ ਕਰ ਦਿਓ

ਸਰਕਲ ਦਾ ਨਾਂ	ਐਪੇਲੇਟ ਔਥਾਰਿਟੀ	ਪਤਾ	ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ.	ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ
ਆਂਧਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	ਰਾਮ ਕ੍ਰਿਸ਼ਨਾ ਐੱਸ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 5-9-62, ਖਾਨ ਲੜੀਫ ਖਾਨ ਇਸਟੇਟ, ਫਤਹਿ ਸੈਦਾਨ ਰੋਡ, ਫਤਹਿ ਸੈਦਾਨ ਸਟੇਡੀਅਮ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਹੋਚਰਾਬਾਦ-500001	(040) 66554000 Fax: (040) 66553339	appellateauthority.ap@tatatel.co.in
ਆਸਾਮ	ਰਾਜੀਵ ਕੁਮਾਰ	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 ਮੰਜ਼ਿਲ, ਮਹਾਰਾਜਾ ਕਾਮੇਸ਼ਵਰ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਓਲਡ ਆਰਿਆਵਸਥ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਕ੍ਰਿਸ਼ਨ ਰੋਡ, ਪਟਨਾ-800001	(0612) 6550120/ (0657) 6550172 Fax: (0657) 2429259	appellateauthority.bihar@tatatel.co.in
ਚੇਨਈ	ਰਾਮਪ੍ਰਸਾਦ ਜੀ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਨੰ. 2, 3, 4, ਪਾਰਸ ਟਾਵਰਜ਼, ਬਿਰੂ ਵਿਕਾ ਰੋਡ, ਰੋਇਆਪੋਟਾ, ਸ਼ਿਆਮ ਬੀਏਟਰ ਦੇ ਨੇੜੇ, ਚੇਨਈ-600014	(044) 66662301 Fax: (044) 66660112	appellateauthority.tn@tatatel.co.in
ਬਾਕੀ ਤਮਿਲ ਨਾਡੂ (ਪਾਂਡੀਚਰੀ ਅਤੇ ਵੇਲੂ ਜ਼ੋਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ)	ਸੁਨੀਲ ਪਿੱਲੇ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਨੰ. 2, 3, 4, ਪਾਰਸ ਟਾਵਰਜ਼, ਬਿਰੂ ਵਿਕਾ ਰੋਡ, ਰੋਇਆਪੋਟਾ, ਸ਼ਿਆਮ ਬੀਏਟਰ ਦੇ ਨੇੜੇ, ਚੇਨਈ-600014	(044) 66662301 Fax: (044) 66660112	appellateauthority.tn@tatatel.co.in
ਦਿੱਲੀ	ਵਿਨੀਤ ਭਾਇਆ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 2ਐ, ਓਲਡ ਈਸਟਰ ਨਗਰ, ਮੇਨ ਮਥੁਰਾ ਰੋਡ, ਨਿਊ ਡਿਵੀਜ਼ ਕਾਲੋਨੀ ਮਾਰਕੀਟ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110065	(011) 66552557 Fax: (011) 66558684	appellateauthority.delhi@tatatel.co.in
ਗੁਜਰਾਤ	ਕਾੱਲ. ਨਵੀਨ ਭਾਸਿਨ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 2ਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਗੁਜਰਾਤ ਭਵਨ, ਐੱਮਜੇ ਲਾਇਬ੍ਰੇਰੀ ਦੇ ਨਾਲ, ਐੱਲਿਸਬ੍ਰਿਜ, ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ-380006	(079) 66550999 Fax: (079) 66558030	appellateauthority.gujarat@tatatel.co.in
ਹਰਿਆਣਾ	ਅਜਯ ਦੁਘੁਲ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 122/3ਕਿਮਿ ਸਟੇਨ ਦੇਵੀਲਾਲ ਚੌਕ 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, ਮੋਜ਼ਾ ਛੋਟਾ, ਛੋਟਾ ਸ਼ਿਮਲਾ, ਕਸਪੱਟੀ ਰੋਡ, ਸ਼ਿਮਲਾ-171009	(0927) 6111111 Fax: (0172) 6651710	appellateauthority.hp@tatatel.co.in
ਜੰਮੂ ਤੇ ਕਸ਼ਮੀਰ	ਅਤੁਲ ਖੰਸਾਲ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 5ਵਾਂ ਫਲੋਰ, ਟੀ ਆਰ ਜੀ ਬਿਲਡਿੰਗ, 29 ਜੀ ਐਮ ਸੀ, ਰੇਲ ਹੋਡ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਜੰਮੂ-180012	09205043080 Fax: (0191) 2471302	appellateauthority.jk@tatatel.co.in
ਝਾਰਖੰਡ	ਅਮੀਤ ਬੇਦੀ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 4ਥਾ ਫਲੋਰ, ਵੈਲਟਾਜ਼ ਹਾਊਸ, ਬਿਸਤੂਪੁਰ 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, ਸਿਲੀਕੋਨ ਟੈਰੇਸ, ਹੋਸੂਰ ਮੇਨ ਰੋਡ, ਈ ਫੋਰਮ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਕੋਰਮੰਗਲਮ, ਬੰਗਲੌਰ-560095	(080) 66688888/ 66689999 Fax: (080) 66680000	appellateauthority.kar@tatatel.co.in
ਕੇਰਲ	ਕਰੁਨਾਕਰ ਮੈਨਨ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਗ੍ਰਾਊਂਡ ਫਲੋਰ, ਐੱਸ.ਐੱਲ. ਪਲਾਜ਼ਾ, ਪਲਾਰੀਵੇਟ, ਵਿਆਪਾਰ ਭਵਨ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਕੋਚੀ-682025	(0484)-6459025 Fax: (0484) 2333666	appellateauthority.kerala@tatatel.co.in

ਸਰਕਲ ਦਾ ਨਾਂ	ਐਪੇਲੇਟ ਔਥਾਰਿਟੀ	ਪਤਾ	ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ:	ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ
ਕੋਲਕਾਤਾ	ਸੰਜੀਵ ਸਿਨਾ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਮਾਰਫ਼ਤ ਵਿਦੇਸ਼ ਸੰਚਾਰ ਭਵਨ, 1/18, ਸੀਆਈਟੀ ਸਕੀਮ, VIIਐਮ, ਉਲਟਾਡੰਗਾ, ਕੋਲਕਾਤਾ-700 054	(033) 6669850 Fax: (033) 23550152	appellateauthority.kol@tatatel.co.in
ਬਾਕੀ ਪੱਛਮੀ ਬੰਗਾਲ	ਹਰਦੀਪ ਖੇਤਰਪਾਲ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਮੈਸਰਜ਼ ਵਿਡਿਓ ਪਲਾਜ਼ਾ, ਸਿਟੀ ਰੈਜ਼ਿਡੈਂਸੀ 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 ਗਲੋਬਲ, ਪਰਮਾਲੀ ਵੈਲੇਸ ਕੰਪਾਊਂਡ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ, ਹੋਸ਼ੰਗਾਬਾਦ ਰੋਡ, ਭੋਪਾਲ-462011	(0755) 6660111 Fax: (0755) 4220888	appellateauthority.mp@tatatel.co.in
ਮੁੰਬਈ	ਟੀ. ਐਨ. ਸ਼੍ਰੀਨਿਵਾਸਨ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ) ਲਿ., ਡੀ-26, ਟੀਟੀਸੀ ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਏਰੀਆ ਐਮਆਈਡੀਸੀ, ਸਾਨਪਾਡਾ, ਨਵੀਂ ਮੁੰਬਈ-400703	(022) 66633333 Fax: (022) 67917777	appellateauthority.mum@tatatel.co.in
ਬਾਕੀ ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ	ਟੀ. ਐਨ. ਸ਼੍ਰੀਨਿਵਾਸਨ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ) ਲਿ., ਏ1, ਅਕਮਰ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਕਲਾ ਨਿਕੋਡਨ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਪਾਸੇ, ਸੰਚੇਤੀ ਹਸਪਤਾਲ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ ਗਣੇਸ਼ ਬਿੰਡ ਰੋਡ, ਸ਼ਿਵਾਜੀ ਨਗਰ, ਪੂਣੇ-411005	(020) 66005555 Fax: (020) 66096400	appellateauthority.rom@tatatel.co.in
ਉੱਤਰ ਪੂਰਬ	ਰਾਜੀਵ ਲੁਬਰਾ	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 ਮੰਜ਼ਿਲ, ਮਾਡਿਊਲ-ਸੀ, ਫਾਰਚੂਨ ਟਾਵਰਜ਼, ਚੰਦਰਸ਼ੇਖਰਪੁਰ, ਭੁਵਨੇਸ਼ਵਰ-751016	(0674) 6550777 Fax: (0674) 6550248	appellateauthority.orissa@tatatel.co.in
ਪੰਜਾਬ	ਟੀ.ਪੀ.ਐਸ. ਵਾਲੀਕ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., ਸੀ125, ਫੇਜ਼ 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 ਸਾਤੁ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ ਲਿ., 2, ਆਰ. ਐਫ. 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	ਜੇਗੇਸ਼ ਨੱਯਰ	ਟਾਟਾ ਟੈਲੀਸਰਵਿਸੇਸ, ਏ. ਈ. ਅਤੇ ਐੱਫ਼, ਬਲੈਕਸ, ਵੇਲਟਾਜ਼ ਪ੍ਰਿਮਾਈਸੇਸ, ਟੀ. ਬੀ. ਕਦਮ ਮਾਰਗ, ਚਿੰਚਪੋਕਲੀ, ਮੁੰਬਈ-400 033	(022) 66671081 Fax: (022) 66605335	appellateauthority.corporate@tatatel.co.in

ਅੰਤਿਕਾ - I

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

ੳ: ਮੂਲ ਸੇਵਾ (ਵਾਇਰ ਲਾਈਨ)

ਕ੍ਰਮਾਂਕ	ਸੇਵਾ ਦਾ ਮਾਪਦੰਡ	ਸੇਵਾ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ
(1)	(2)	(3)
(i)	ਟੈਲੀਫੋਨ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ	ਸਾਰੇ ਮਾਮਲੇ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ (ਤਕਨੀਕੀ ਤੌਰ ਤੇ ਸੰਭਵ ਹੋਣ ਆਧੀਨ)
(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)	ਟੈਲੀਫੋਨ ਦੀ ਥਾਂ-ਬਦਲੀ	ਤਿੰਨ ਦਿਨਾਂ ਵਿਚ
(iv)	ਬੰਦ ਕਰਨਾ	ਚੌਥੀ 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 ਟੈਲੀਫੋਨ 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 ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਦਾ ਬਕਾਇਆ ਰਿਫੰਡ/ਅਦਾ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ।	(ੳ) ਬਿੱਲ ਸਬੰਧੀ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਚਾਰ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਵਿਚ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। (ਅ) ਗਾਹਕ ਦੇ ਬਕਾਏ ਦਾ ਰਿਫੰਡ/ਅਦਾਇਗੀ ਬਿੱਲ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਚਾਰ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਵਿਚ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਅੰਤਿਕਾ - III

ਦ: ਬ੍ਰੈਡਬੈਂਡ 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)	ਖਰਾਬੀ 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 ਮੌਜੂਦ 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 ਮੌਜੂਦ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।