

ટેલિકોમ ગ્રાહક અધિકાર પત્ર 2017

ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ અને ટાટા ટેલીસર્વિસિસ
(મહારાષ્ટ્ર) લિમિટેડ



TATA
photon



TATA
indicom

TATA
walky

અનુક્રમણિકા

1. આમુખ
2. સેવા પ્રદાતાનું નામ અને સરનામું
3. પ્રસ્તાવિત સેવાઓ
4. સેવા ક્ષેત્રોની વિગતો જ્યાં સેવાઓ પ્રસ્તુત કરવામાં આવે છે
5. પ્રિપેઈડ અને પોસ્ટપેઈડ મોબાઈલ સેવાઓ માટે નિયમો અને શરતો
6. સક્રિયકરણ પ્રક્રિયા
7. વિવિધ સેવાઓના સંબંધમાં પ્રસ્તાવિત ઉપકરણ વિશેની વિગતો
8. TRAI દ્વારા નિર્દિષ્ટ વિવિધ સેવાઓ માટેના સેવા ગુણવત્તા પેરામીટર્સ
9. વિવિધ TRAI વિનિયમો હેઠળ ઉપભોક્તાના અધિકારો
10. જનરલ ઈન્ફોર્મેશન નંબર અને કન્ઝ્યુમર કેર નંબર
11. ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા તથા સમયમર્યાદાઓ
12. એપલેટ અધિકારી વિશે વિગતો
13. ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ અને ટાટા ટેલીસર્વિસિસ (મહારાષ્ટ્ર) લિમિટેડની ફરજો અને જવાબદારીઓ
14. સેવાની સમાપ્તિની પ્રક્રિયા

1. આમુખ

ટેલીકોમ કન્ઝ્યુમર ચાર્ટર TRAI ના ટેલીકોમ કન્ઝ્યુમર્સ પ્રોટેક્શન રેગ્યુલેશન, 2012 ના અનુપાલન રૂપે પ્રકાશિત કરવામાં આવેલ છે.

આ ચાર્ટરનો ઉદ્દેશ્ય અમારા મૂલ્યો અને માપદંડોને પારદર્શક રીતે જણાવવાનો છે જે અમને કાર્યક્ષમ તથા અસરકારક સેવા વિતરણ તથા આગળ ઉચ્ચ ઉપભોક્તા સંતુષ્ટિમાં માર્ગદર્શન આપવા માટે નિર્ધારિત કરવામાં આવ્યા છે. ચાર્ટર ઉપભોક્તા અધિકારોને ઓળખવા અને જાળવી રાખવા, ગ્રાહકો સાથે વધુ પારદર્શકતા સરળ, મજબૂત અને સુનિશ્ચિત બનાવવા માટે અમારા ગુણવત્તા માપદંડોમાં સતત સુધારો પ્રદાન કરવા, ટેલીકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા (TRAI) દ્વારા સમય સમય પર જારી કરાયેલ વિનિયમો, દિશાનિર્દેશો અને હુકમોના અનુપાલન રૂપે ગ્રાહક અપેક્ષાઓ તથા જરૂરિયાતોના સંબંધમાં ગુણવત્તામાં સતત સુધારા માટે કાર્ય કરવા માટેના એક રેડી રેકનરની ગરજ સારે છે,

2. ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ કચેરીઓના નામ અને સરનામું

આંધ્ર પ્રદેશ: ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ, જ્ઞાન પીઠ, હાર્ડવેર પાર્ક, પ્લોટ નં: 1 થી 5, (સર્વે નં: 1/1), ઈમારત કાંચા, રવિચંદ્ર વલ્લેજ, મહેશ્વરમ મંડલમ, રંગા રેડ્ડી જી., હૈદરાબાદ, તેલંગણા - 500005

બિહાર: ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ, ત્રીજો માળ, જીવન પ્રકાશ બિલ્ડિંગ, કામાની સેન્ટર સામે, મેઈન રોડ, બીસ્તુપુર, જમશેદપુર - 831001

દિલ્હી: ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ, 2 એ, ઓલ્ડ ઈશ્વર નગર, મેઈન મથુરા રોડ, નવી દિલ્હી - 110065

ગુજરાત: ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ, વેસ્ટગેટ - ત્રીજો અને ચોથો માળ, વાયએમસીએ ક્લબ પાસે, એસ.જી. હાઈવે, અમદાવાદ - 380015

હરિયાણા: ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ, સી-125, ફેઝ 8, ઈન્ડસ્ટ્રીયલ ફોકલ પોઈન્ટ, મોહાલી, પંજાબ - 160071

હિમાચલ પ્રદેશ: ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ, સી-125, ફેઝ 8, ઈન્ડસ્ટ્રીયલ ફોકલ પોઈન્ટ, મોહાલી, પંજાબ - 160071

કર્ણાટક: ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ, એ બ્લોક, બીજો માળ, સિલિકોન ટેરેસ, નં. 30/1, કોરામંગલ, હોસુર મેઈન રોડ, બેંગલોર - 560095

કેરળ: ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ, પાંચમો માળ, એસએલ પ્લાઝા, પલારીવોટ્ટમ, કોચી - 682025

કોલકાતા: ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ, પી.એસ. શ્રીજન ટેક પાર્ક, ડીએન-52, સેક્ટર-5, પંદરમો માળ, સોલ્ટ લેક, કોલકાતા - 700091

મધ્ય પ્રદેશ: ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ, પ્લોટ નં. - 1,2,3 ક્વોલિટી ગ્લોબસ, પર્માલી વોલેસ કમ્પાઉન્ડ, આર.બી.આઈ. સામે, હોશંગાબાદ રોડ, ભોપાલ - 462011

મહારાષ્ટ્ર: ટાટા ટેલીસર્વિસિસ (મહારાષ્ટ્ર) લિમિટેડ, ત્રીજો માળ, ધ મેટ્રોપોલ બિલ્ડિંગ, આઈનોક્સ મલ્ટીપ્લેક્સની બાજુમાં, બુંદ ગાર્ડન રોડ, પૂણે - 411001

મુંબઈ: ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ, ડી-26, ટીટીસી ઈન્ડસ્ટ્રીયલ એરિયા, એમઆઈડીસી સાનપાડા, થાણે બેલાપુર રોડ, પી.ઓ.તુર્બે, નવી મુંબઈ - 400703

ઓરિસા: ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ, ફોર્ચ્યુન ટાવર્સ, ત્રીજો માળ, મોડ્યુલ બી અને સી, ચંદ્રશેખરપુર, ભુવનેશ્વર - 751023

પંજાબ: ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ, સી-125, ફેઝ 8, ઈન્ડસ્ટ્રીયલ ફોકલ પોઈન્ટ, મોહાલી, પંજાબ - 160071

રાજસ્થાન: ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ, ગુમાન 1, આમ્રપાલી સર્કલ પાસે, વૈશાલી નગર, જયપુર - 302021

પશ્ચિમ બંગાળ: ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ, પી.એસ. શ્રીજન ટેક પાર્ક, ડીએન-52, સેક્ટર-5, પંદરમો માળ, સોલ્ટ લેક, કોલકાતા - 700091

તામિલનાડુ (ચેન્નાઈ સહિત): ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ, નં. 283 અને 284, છઠ્ઠો અને તેરમો માળ, પ્રિન્સ ઈન્ફો સિટી - II, રાજીવ ગાંધી સલાઈ, કંધનચાવડી, ચેન્નાઈ - 600096

ઉત્તર પ્રદેશ ઈસ્ટ: ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ, પ્રેમ પ્લાઝા, 2, આર એફ બહાદુરજી માર્ગ, શક્તિ ભવન પાછળ, લખનૌ - 226001

ઉત્તર પ્રદેશ વેસ્ટ: ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ, 501, મંગલ પાંડે નગર, મેઈન યુનિવર્સિટી રોડ, મેરઠ - 250001

3. પ્રસ્તાવિત સેવાઓ

હાલમાં ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ અને ટાટા ટેલીસર્વિસિસ (મહારાષ્ટ્ર) લિમિટેડ 'ટાટા ડોકોમો' અથવા 'ટાટા ઈન્ડીકોમ' બ્રાન્ડ હેઠળ જ્યાં જે લાગુ પડે તે રીતે સેલ્યુલર GSM/CDMA મોબાઈલ સેવા અને યુનિકાઇડ એક્સેસ સર્વિસ લાઈસન્સ હેઠળ 'ટાટા ડોકોમો વોકી' બ્રાન્ડ હેઠળ ફિક્સ્ડ વાયરલેસ સેવા પ્રસ્તુત કરે છે. ઉપરોક્ત ઉપરાંત, વાયરલાઈન વોઈસ, વાયરલાઈન ડેટા અને ઈન્ટરનેટ એક્સેસ સેવાઓ તથા એન્ટરપ્રાઈઝિસ સેવાઓ પણ પ્રસ્તુત કરવામાં આવે છે.

ઉપભોક્તાઓને વિવિધ અન્ય સેવાઓ જેવીકે વોઈસ, SMS, ડેટા અને અન્ય મૂલ્ય વર્ધિત સેવાઓ પણ ઉપરોક્ત કેટેગરીઓમાં પ્રસ્તુત કરવામાં આવે છે.

4. સેવા ક્ષેત્રોની વિગતો જ્યાં સેવાઓ પ્રસ્તુત કરવામાં આવે છે

અમારી સેવાઓ નીચેના સેવા ક્ષેત્રોમાં ઉપલબ્ધ છે:

સેવા ક્ષેત્ર	CDMA સેવાઓ	GSM સેવાઓ
આંધ્ર પ્રદેશ	હા	હા
બિહાર	હા	હા
દિલ્હી	હા	નહીં
ગુજરાત	હા	હા
હરિયાણા	હા	હા
હિમાચલ પ્રદેશ	હા	હા
કર્ણાટક	હા	હા
કેરળ	હા	હા
કોલકાતા	હા	હા
મધ્ય પ્રદેશ	હા	હા
મુંબઈ	હા	હા
મહારાષ્ટ્ર	હા	હા
ઓરિસા	હા	હા
પંજાબ	હા	હા
રાજસ્થાન	હા	હા
પશ્ચિમ બંગાળ	હા	હા
તામિલનાડુ (ચેન્નાઈ સહિત)	હા	હા
ઉત્તર પ્રદેશ ઈસ્ટ	હા	હા
ઉત્તર પ્રદેશ વેસ્ટ	હા	હા

વધુ વિગતો માટે, કૃપયા www.tatadocomo.com પર લોગ ઓન કરો.

5. પ્રિપેડ અને પોસ્ટપેડ મોબાઈલ સેવાઓ માટે નિયમો અને શરતો

નિયમો અને શરતો

i. આમુખ

- 'એપલેટ અધિકારી' એટલે TRAI રેગ્યુલેશન્સ, 3 ઓફ 2007 હેઠળ એપલેટ અધિકારી તરીકે નિમાયેલ એક અથવા વધુ વ્યક્તિઓ.
- 'ચાર્જિસ' અથવા 'ટેરીફ' માં તમામ ફી, કૉલ ચાર્જિસ/ટેરીફ, ડિપોઝીટ્સ, ભાડાં અને ઈન્ટરકનેક્શન કિંમતોનો સમાવેશ થશે અને તેમાં ગ્રાહકને સેવા/ઓ પ્રદાન કરવા માટે સમય સમય પર TTL દ્વારા તેને સંબંધિત લેવાપાત્ર અન્ય બીજા ચાર્જિસનો સમાવેશ થાય છે તથા તમામ સરકારી કર (વર્તમાન અને ભાવિ) નો સમાવેશ થશે.
- 'ગ્રાહક - ફસ્ટમર' નો અર્થ એ વ્યક્તિ અથવા સંસ્થા થશે જેણે સાથે જોડેલ CAF દ્વારા સેવા/ઓની જોગવાઈ માટે અરજી કરેલ છે.
- 'નિર્ધારિત સેવા પ્રદાતા'નો અર્થ થશે સેવા/ઓ (અથવા તેમાંથી કોઈપણ) પ્રદાન કરવા માટે અથવા તેને અધીન TTLની જવાબદારીઓના વહન માટે અથવા તેને અધીન TTLના અધિકારોનો અમલ કરવા TTL દ્વારા નિયુક્ત કોઈપણ વ્યક્તિ અથવા કાનૂની સંસ્થા અને તેમાં લાયસન્સ હેઠળ મંજૂર હદ સુધી આવી વ્યક્તિ અથવા કાનૂની સંસ્થાના ઉત્તરાધિકારી/ઓ અને મંજૂર મુખત્યાર/રોનો સમાવેશ થશે.
- 'DoT' એટલે ટૂરસંચાર વિભાગ, સંચાર મંત્રાલય, ભારત સરકાર અને તેમાં તેના રસ-ધરાવતા-ઉત્તરાધિકારીઓનો સમાવેશ થાય છે.
- 'ઈક્વિપમેન્ટ' માં કોઈપણ ફોન ઉપકરણ, ઉપભોક્તા ટર્મિનલ, નેટવર્ક ઈન્ટરફેઝ યુનિટ (NIU) તથા તેમના ઇસ્વાય કોઈ જોડાણો/એસેસરીઝ (અથવા તેમાંની કોઈપણ) નો સમાવેશ થશે જે સેવા/ઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે નેટવર્ક સાથે જોડવા માટે જરૂરી છે.
- 'સરકાર' નો અર્થ થશે ભારત સરકાર અને/અથવા રાજ્ય સરકાર, કોઈ સ્થાનિક પ્રશાસન, કેન્ટોનમેન્ટ બોર્ડ, ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા, કાનૂની અદાલતો અથવા અન્ય ન્યાયિક/અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમ્સ, જેવો કેસ હોય તે મુજબ, અને તેમાં તેમના રસ ધરાવતા ઉત્તરાધિકારી/ઓનો સમાવેશ થશે.
- 'લાયસન્સ' નો અર્થ થશે સેવા/ઓ (અથવા તેમાંની કોઈપણ) સ્થાપિત અને સંચાલિત કરવા માટે DoT દ્વારા આપવામાં આવેલ લાયસન્સ.
- 'નેટવર્ક' નો અર્થ થશે સંચાર નેટવર્ક અને સેવા/ઓ પ્રદાન કરવા માટે TTL દ્વારા વપરાતા અન્ય ઉપકરણ/સોફ્ટવેર તથા તેમાં ટેલિફોન એક્સચેન્જિસ, બેઝ સ્ટેશન્સ, માર્શકોવેવ અને લેન્ડ-લાઈન લિન્ક્સનો સમાવેશ થશે.
- 'અન્ય સેવા/ઓ' એટલે કોઈપણ સેવા/ઓ જે સમાવિષ્ટ સેવા/ઓ ઉપરાંતની છે પરંતુ સામગ્રી અને ડેટા સેવા/ઓ, બિલિંગ તથા કલેક્શન સુધી મર્યાદિત નથી.
- 'સેવા/ઓ' નો અર્થ થશે TTL દ્વારા તેના નેટવર્ક મારફતે ઉપલબ્ધ કરાવાયેલ ટૂરસંચાર સેવા/ઓ અને અન્ય મૂલ્ય વર્ધિત સેવા/ઓ, જેમાં વોઈસ કમ્યુનિકેશન સેવા/ઓ, SMS અને અન્ય બીજી સેવા/ઓ નો સમાવેશ થાય છે.
- 'સેવા ક્ષેત્ર' નો અર્થ થશે ભૌગોલિક ક્ષેત્ર જેમાં TTLને લાયસન્સ હેઠળની સેવા/ઓ પ્રસ્તુત કરવા માટેનું લાયસન્સ મળેલ છે.
- 'TTL' નો અર્થ થશે સંયુક્તપણે અને વ્યક્તિગત રીતે TTSL અને TTML તથા નિર્ધારિત સેવા પ્રદાતાઓ (તેમનો જે સંદર્ભમાં ઉપયોગ કરવામાં આવે છે તેના પર આધારિત) અને તેમાં TTSL અને TTML તથા નિર્ધારિત સેવા પ્રદાતાઓના રસ ધરાવતા ઉત્તરાધિકારી તથા મુખત્યારોનો સમાવેશ થયેલ માનવામાં આવશે.
- 'TRAI' એટલે ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા એક્ટ, 1997 હેઠળ સ્થપાયેલ ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા.
- 'TTO' એટલે ટેલીકમ્યુનિકેશન ટેરીફ ઓર્ડર, 1999 જેને TRAI દ્વારા ભારતના સત્તાવાર ગેઝેટમાં સમય સમય પર સૂચિત અને પ્રકાશિત કરવામાં આવ્યા મુજબ સુધારવામાં આવે છે.

ii. સેવાઓ ની જોગવાઈ

TTL ગ્રાહકને નીચેનાને અધીન સેવા ક્ષેત્રની અંદર સેવા/ઓ પ્રદાન કરવા માટે શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરશે

- આ નિયમો અને શરતો,
- લાયસન્સની જોગવાઈઓ,
- સમય સમય પર DoT, TRAI, સરકાર, અદાલતો, ન્યાયિક ફોરમો અન્ય અન્ય વૈધાનિક અધિકારીઓ દ્વારા જારી કરાયેલ કોઈપણ દિશાનિર્દેશો અથવા હુકમો અથવા વિનિયમો, અને
- નેટવર્કના સંચાલન અને જાળવણી તથા સેવા/ઓની જોગવાઈના સંબંધમાં સમય સમય પર TTL દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ કોઈપણ નીતિઓ અને/અથવા નિયમો/વિનિયમો. TTL તેની મનસૂકી પર, જોડેલ CAF દ્વારા કરવામાં આવેલ સેવા/ઓ ની જોગવાઈ માટેની ગ્રાહકની અરજીને સ્વીકારવાનો કે રદ કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. TTL ગ્રાહકને સદર અરજીની સ્વીકૃતિ અંગે મૌખિક જાણ કરશે.

iii. સેવા શરતો

- સેવા/ઓની ઉપલબ્ધતા, ચોકસાઈ અને ગુણવત્તા TTLના નિયંત્રણ બહારના પરિબળો દ્વારા પ્રભાવિત થઈ શકે છે જેમાં સામેલ છે પરંતુ મર્યાદિત નથી, ભૌતિક અવરોધો, નેટવર્કની ઉપલબ્ધતા અથવા પ્રદર્શન, ભૌગોલિક સ્થિતિઓ, ટોપોગ્રાફિક લેઆઉટ, હવામાન પરિસ્થિતિઓ અને રેડિયો વિક્ષેપના અન્ય કારણો, વીજળીની બિન-ઉપલબ્ધતા અથવા નેટવર્ક જે અન્ય સંચાર નેટવર્ક સાથે જોડાયેલું છે તેમાં કોઈ ફેરફારો, અનુકૂળ માર્ગાધિકારની બિન-પ્રાપ્તિ અથવા પ્રાપ્તિમાં વિલંબ, અને ઉપકરણને નુકસાન અથવા ફેરફારો.
- સેવા/ઓ કોઈપણ સમયે, નોટિસ વિના, સમગ્રપણે અથવા આંશિકપણે સ્થગિત થઈ શકે છે, જો નેટવર્ક નિષ્ફળ જાય છે અથવા તેમાં ફેરફાર કે જાળવણીની જરૂરિયાત પડે છે. TTL આવી ઘટનાઓની આવૃત્તિ અને અવધિ ઘટાડવાના તમામ વ્યાજબી પ્રયાસો કરશે.
- ફોન નંબરની ફાળવણી કરવામાં આવશે, અને તેને સમય સમય પર બદલી શકાય છે, માત્ર TTLની મનસૂકી દ્વારા. ગ્રાહકને ફાળવવામાં આવેલ નંબરમાં તેનો કોઈ માલિકાના અધિકાર અથવા અન્ય રસ રહેશે નહીં.
- TTL ઉપકરણના નુકસાનના કિસ્સામાં સમાન નંબર પ્રદાન કરવા માટે જવાબદાર રહેશે નહીં.
- TTLને યોગ્ય લાગે તે રીતે કોઈપણ સમયે ગ્રાહકને વ્યાજબી નોટિસ આપવાથી/વિતરિત કરવા પર શૂલ્કમાં સુધારો કરવાનો એકમાત્ર અધિકાર અને સત્તા ધરાવે છે.
- TTL કેડિટ લિમિટ લાગુ કરવાનો અને ગ્રાહક દ્વારા ખર્ચ કરાયેલ શૂલ્ક માટે અન્ય શરતો સ્પષ્ટ કરવાનો તથા વચગાળાની કે એડવાન્સ ચૂકવણી અથવા ડિપોઝીટ્સ/અતિરિક્ત ડિપોઝીટ્સ માંગવાનો, અને સેવા/ઓનો ઉપયોગ સ્થગિત કરવાનો કે સમાપ્ત કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે જો આવી મર્યાદાઓ ઓળંગી જવામાં આવે છે અથવા આવી શરતોનો ભંગ કરવામાં આવે છે.
- TTL સમય સમય પર શૂલ્ક માટે બિલ ચક્ર બદલવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. (શરત પ્રિપેઈડ સેવાઓ માટે લાગુ પડતી નથી).
- TTLને ગ્રાહકની નાણાકીય સ્થિતિ સહિત ગ્રાહકના શાખપત્રો ચકાસવાનો અને આવા હેતુઓ માટે કોઈ વ્યક્તિ કે એજન્સીની સેવાઓનો લાભ ઉઠાવવાનો અધિકાર છે. સેવા/ઓ (અથવા એમાંથી કોઈપણ) પ્રદાન કરવાની TTLની જવાબદારી હંમેશા ગ્રાહકના શાખપત્રો તથા દસ્તાવેજોની ખરાઈને અધીન રહેશે અને જો કોઈપણ સમયે, ગ્રાહક દ્વારા રજૂ કરાયેલ કોઈપણ માહિતી અને/અથવા દસ્તાવેજો ખોટાં અથવા અપૂર્ણ કે શંકાસ્પદ માલુમ લડે છે, TTL તત્કાલ કોઈપણ નોટિસ વિના સેવા/ઓ સ્થગિત/સમાપ્ત કરવા માટે હકદાર રહેશે.
- TTL ગ્રાહક દ્વારા આ નિયમો અને શરતોમાંથી કોઈના પણ ભંગના કિસ્સામાં યોગ્ય કાનૂની કાર્યવાહીઓ શરૂ કરવાનો અધિકાર ધરાવે છે (શૂલ્કની બિન-ચૂકવણી અને ગ્રાહક દ્વારા તેના બાકી રહેતા લેણાં સામે રજૂ કરાયેલ અપમાન અથવા ચૂકવણી સાધનો સહિત).

- ગ્રાહકને TTL દ્વારા મંજૂર કરાયેલ અથવા આપવામાં આવેલ કોઈપણ માફી, છૂટ અથવા અતિરિક્ત સમય વિશિષ્ટ સંજોગો માટે મર્યાદિત છે જેમાં તે આપવામાં આવેલ હતા અને તે આ નિયમો અને શરતો અંતર્ગત TTLના અધિકારોની પ્રભાવિત કરશે નહીં.
- TTL કોઈપણ નોટિસ વિના, કોઈપણ સમયે સમગ્રપણે અથવા આંશિકપણે સેવા/ઓ નકારી, ઘટાડી, બદલી, સ્થગિત, અલગ અથવા સમાપ્ત કરી શકે છે, જો કોઈ પણ કારણ આપ્યા વિના કોઈપણ વૈધાનિક સત્તા અથવા ન્યાયિક ફોરમ દ્વારા આવું કરવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવ્યો હોય.
- લાયસન્સ હેઠળ મંજૂર કરાયેલ હદ સુધી, TTL આ નિયમો અને શરતો મુજબની TTLની જવાબદારીઓ (અથવા તેમાંની કોઈપણ) વહન કરવા માટે અને/અથવા TTLના અધિકારોનો (અથવા તેમાંના કોઈપણ) ઉપયોગ કરવા માટે કોઈ થર્ડ પાર્ટીને નિયુક્ત કરવાને હકદાર રહેશે. TTL કોઈપણ સમયે ગ્રાહક પાસેથી કોઈપણ સંમતિ મેળવવા અથવા ગ્રાહકને કોઈપણ નોટિસ આપવા માટે જવાબદાર બન્યા વિના કોઈ થર્ડ પાર્ટીને આ નિયમો અને શરતો હેઠળના પોતાના અધિકારો (અથવા તેમાંના કોઈપણ) અને/અથવા જવાબદારીઓ (અથવા તેમાંની કોઈપણ) સોંપવાને પણ હકદાર રહેશે.
- TTL ગ્રાહકને કોઈપણ નોટિસ આપ્યા વિના માત્ર તેના વિવેકાધિકારને અધીન સમય સમય પર આ નિયમો અને શરતોમાં (અથવા તેમાંના કોઈપણ) સુધારાવધારા કરવાનો અને/અથવા અલગથી અતિરિક્ત શરતો સ્પષ્ટ કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે.
- ગ્રાહક દ્વારા TTLને આપવામાં આવેલ અથવા TTL દ્વારા ગ્રાહકથી સ્વતંત્રરૂપે એકત્ર કરાયેલ કોઈપણ અને તમામ માહિતી (ગ્રાહક અથવા તેના વ્યવસાયને લગતી માહિતી સહિત) TTL દ્વારા કોઈપણ વૈધાનિક સત્તાને અથવા અન્ય કોઈ સંસ્થા/વ્યક્તિ સામે પ્રગટ કરી શકે છે ચાહે TTL ગ્રાહકને સેવા/ઓ પ્રદાન કરે છે કે નહીં.
- TTL ગ્રાહક દ્વારા TTL તરફ બાકી રહેલ કોઈપણ શૂલ્કની સામે ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલ ડિપોઝીટ્સ/ચૂકવણીઓ સંતુલિત/ક્ષતિપૂર્તિ કરવા માટે હકદાર રહેશે. તેવી જ રીતે, TTLને સેવાઓ માટે અથ અન્ય કોઈ કારણોસર ગ્રાહક દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર કોઈપણ રકમો, TTLના અભિપ્રાય મુજબ, સામે TTL દ્વારા ગ્રાહકને ચૂકવવાપાત્ર/રીફંડેબલ કોઈપણ રકમો સંતુલિત/ક્ષતિપૂર્તિ કરવા માટે હકદાર રહેશે. આવા સંતુલનો/ક્ષતિપૂર્તિઓ કપાતના સ્વરૂપે અને/અથવા કોઈપણ ડિપોઝીટ્સ/અતિરિક્ત ડિપોઝીટ્સ/એડવાન્સિસની જપ્તી દ્વારા અથવા TTLને તેના એકમાત્ર અને સંપૂર્ણ વિવેકાધિકાર પર, યોગ્ય લાગે તે રીતે કરવામાં આવી શકે છે.
- TTL MTNL/BSNL અને/અથવા અન્ય ટેલીકોમ સેવા પ્રદાતાઓ સાથે પારસ્પરિક કરારો કરેલા છે/કરવા જરૂરી છે જેના અનુસાર TTL કોઈપણ વ્યક્તિને નવું જોડાણ પ્રદાન કરશે નહીં જેનું કોઈપણ અન્ય સેવા પ્રદાતા સાથે લેણું બાકી છે અને જેની લાઈન આવા અન્ય સેવા પ્રદાતા દ્વારા સ્થગિત કરાઈ છે. જો આવી વ્યક્તિ પહેલેથી TTLનો ગ્રાહક છે, આવા અન્ય સેવા પ્રદાતાની વિનંતી પર, TTL આવા ગ્રાહકને સેવા/ઓની જોગવાઈ સમાપ્ત કરવાની જરૂર રહેશે ભલે પછી આ ગ્રાહક TTLના શૂલ્ક નિયમિતપણે ચૂકવી રહેલ છે અને અન્યથા આ નિયમો તથ શરતોની જોગવાઈઓનું પાલન કરતો આવ્યો છે. TTL જોકે, ઉપરોક્ત સેવા/ઓની સમાપ્તિ/નિષ્ક્રિયકરણના કિસ્સામાં થતાં કોઈપણ ખર્ચ, નુકસાન કે ક્ષતિઓ માટે જવાબદાર રહેશે નહીં.
- ગ્રાહકને સેવા/ઓ મેળવવા માટે વપરાતા/વાપરવામાં આવનાર ઉપકરણ પર લોડ કરાયેલ સોફ્ટવેરના ઉપયોગ માટે એક વ્યક્તિગત બિન-તબદીલીપાત્ર લાયસન્સ આપવામાં આવેલ છે. લાયસન્સ રોયલ્ટી મુક્ત રહેશે સિવાયકે અન્યથા TTL દ્વારા સ્પષ્ટ કરાયેલ છે અને માત્ર TTLની મનસૂકી પર રદ કરવાપાત્ર રહેશે જો TTLના નિર્ણય અથવા અભિપ્રાયમાં, ગ્રાહકે સોફ્ટવેરમાં સુધારા, બિન-સંકલન, રિવર્સ ઇન્જિનિયર, ભૂંસવા, ડીકોડ, છેડછાડ કરવાનો પ્રયાસ કર્યો છે અથવા વાસ્તવમાં આવું કરેલ છે અથવા અન્યથા સોફ્ટવેરમાં સુધારાવધારા કર્યાં છે/કરવાનો પ્રયાસ કરેલ છે અથવા જો ગ્રાહક આ નિયમો અને શરતોમાંથી કોઈપણનો ભંગ કરે છે.
- ગ્રાહક TTL દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલ સંચાર સેવાઓના માત્ર ઉપયોગ કરવાના હેતુ માટે ઉપકરણ પર લોડ કરેલ સોફ્ટવેરનો ઉપયોગ કરવાને હકદાર રહેશે અને તેનો અન્ય કોઈ ઉદ્દેશ્ય માટે ઉપયોગ કરવાને હકદાર રહેશે નહીં (થર્ડ પાર્ટી દ્વારા આપવામાં આવેલ સંચાર સેવાઓના ઉપયોગ સહિત સિવાય TTL દ્વારા મંજૂરી આપવામાં આવી છે).

iv. ગ્રાહકની જવાબદારીઓ

- a) ગ્રાહક નીચેના આધારે સેવા/ઓ માટે ચૂકવણીઓ કરવા માટે જવાબદાર રહેશે:
 - i. આ ચૂકવણી બિલ ઉપર જણાવેલ નિયત તારીખે અથવા તે પહેલાં થઈ જવાને જવાબદાર રહેશે જેમાં નિષ્ફળ જવાથી નિયત તારીખથી ચૂકવણીની તારીખ સુધીના ગાળા માટે તમામ બાકી રહેલ શૂલ્ક પર વાર્ષિક 18% વ્યાજ અથવા વિલંબ-ફી વસૂલવામાં આવશે. વધુમાં, આવી ઘટનામાં સેવા/ઓ (અથવા તેમાંથી કોઈપણ) TTLના વિવેકાધિકારને અધીન સ્થગિત/બંધ/સમાપ્ત થવાને જવાબદાર રહેશે;
 - ii. શૂલ્ક માટેની ચૂકવણીઓ રોકડ, ક્રેડિટ કાર્ડ, કોલ્ડ ચેક, કોલ્ડ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ, અથવા સમય સમય પર TTL દ્વારા સ્પષ્ટ કરાયેલ અન્ય કોઈ માધ્યમ દ્વારા કરવામાં આવી શકે છે. ચેક દ્વારા કરવામાં આવેલી ચૂકવણીઓ વસૂલાતને અધીન માન્ય ગણાય છે. TTL રોકડ અથવા ચૂકવણી સાધનના નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે નહીં સિવાયકે TTL ગ્રાહકને તેના માટે રસીદ જારી કરેલ છે;
 - iii. ગ્રાહક દ્વારા રજૂ કરાયેલ કોઈપણ ચૂકવણી સાધનના અસ્વીકારના કિસ્સામાં કાનૂની કાર્યવાહી સિવાય ગ્રાહક TTL દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવી શકે તે રીતે દંડ શૂલ્ક/ફી ચૂકવવા માટે જવાબદાર રહેશે.
 - iv. ગ્રાહક તેને પ્રદાન કરવામાં આવેલ સેવા/ઓ માટે તમામ શૂલ્ક ચૂકવવા માટે જવાબદાર રહેશે. પોસ્ટપેઈડ ઉપભોક્તા માટે, શૂલ્ક બિલમાં ઉમેરવામાં આવે છે અથવા TTL દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવે છે ચાહે ગ્રાહક દ્વારા અથવા ગ્રાહકની જાણકારી સાથે અથવા વિના તેના ફોન/ફોન જોડાણ પરથી અન્ય કોઈ દ્વારા સેવા/ઓનો ઉપયોગ કરવામાં આવેલ છે, તે તમામ શૂલ્ક ચૂકવવા માટે જવાબદાર છે;
 - v. શૂલ્કને લગતા કોઈ વિવાદની ઘટનામાં, ગ્રાહક આવા વિવાદના વિલંબિત ઉકેલ માટે TTL દ્વારા મોકલવામાં આવેલ શૂલ્ક ચૂકવવા માટે જવાબદાર રહેશે;
 - vi. પોસ્ટપેઈડ ગ્રાહક પ્રદાન કરવામાં આવેલ સેવા/ઓ માટે ચૂકવણી કરવા માટે જવાબદાર રહેશે ગ્રાહકને બિલ/લો મળેલ ન હોય તો પણ. TTL તેના રેકોર્ડ્સ અનુસાર બિલિંગ એગ્રેસ પર બિલ/લો મોકલશે. બિલ/લો ન મળવાના કિસ્સામાં ચૂકવણીઓ માટેની નિયત તારીખ પહેલાં પૂછપરછ કરવાની જવાબદારી પોસ્ટપેઈડ ગ્રાહકની રહેશે.
 - vii. ગ્રાહક બાકી રહેલ લેણાંની બિન-ચૂકવણી અથવા ગ્રાહક દ્વારા આ નિયમો અને શરતોના અન્ય ભંગ/ગોના કિસ્સામાં, લેણી રકમ, કાનૂની ખર્ચ, વ.ના વ્યાજ સહિતના એકત્રીકરણ માટે થયેલ તમામ ખર્ચ ચૂકવવા અને/અથવા વહન કરવા માટે જવાબદાર રહેશે, આ બાબતને એકત્રીકરણ એજન્સી/કાનૂની સલાહકાર/TTL ના પ્રતિનિધિને જણાવવી જોઈએ.
 - viii. ગ્રાહક શૂલ્ક ઉપરાંત ચૂકવવાપાત્ર તમામ કરવેરાઓ, ડ્યુટીઓ અથવા કર વહન કરવા માટે જવાબદાર રહેશે, આ CAF/નિયમો અને શરતો અનુસાર લગાડવામાં આવેલ/લગાડવાપાત્ર કરવેરાઓ, ડ્યુટીઓ અથવા કર સહિત.
- b) ગ્રાહક કોઈપણ અયોગ્ય, અનૈતિક અથવા ગેરકાયદેસર હેતુ માટે સેવા/ઓ નો ઉપયોગ કરશે નહીં અથવા અન્યોને કરવા દેશે નહીં અન્ય કોઈપણ રીતે જે નેટવર્કના સંચાલનને અને/અથવા TTLના અન્ય ગ્રાહકોના ગ્રાહક માટે સેવા/ઓની જોગવાઈને અથવા જોખમમાં મૂકી શકે છે, પ્રભાવિત કરી શકે છે અથવા નુકસાન કરી શકે છે જાહેર કે ખાનગી ઉપદ્રવ કરી શકે છે.
- c) ગ્રાહક DoT, સરકાર અને/અથવા TTL દ્વારા નેટવર્ક સાથે ઉપયોગ માટે પ્રમાણિત કરાયેલ ઉપકરણનો જ ઉપયોગ કરશે. ગ્રાહક TTLની પૂર્વ લેખિત સંમતિ વિના, સેવા/ઓ મેળવવા માટે વાપરતા/વાપરવામાં આવનાર ઉપકરણને સ્થાપિત કરશે નહીં કે જોડશે નહીં. ગ્રાહક TTLની માલિકીના ઉપકરણનો ઉપયોગ સેવા/ઓ મેળવવાના ઉદ્દેશ્યો સિવાય અન્ય ક્યાંય કરશે નહીં.
- d) ગ્રાહક સેવા/ઓના ગ્રાહકના ઉપયોગ અને ઉપકરણના પ્રોક્યોરમેન્ટ સંબંધિત કોઈપણ લાગુ પડતા કાયદાઓ, નિયમો અને વિનિયમો, સરકાર, DoT કે TTL દ્વારા જારી કરાયેલ કોઈપણ સૂચનાઓનું પાલન કરશે જેમાં સામેલ છે પરંતુ તેટલા પૂરતું મર્યાદિત નથી, સુસંગત કરવેરા કાયદાઓ અને આયાત નિયંત્રણ વિનિયમો.
- e) ગ્રાહક ઉપકરણને ખોલશે નહીં, સમારકામ કરશે નહીં, તેના હિસ્સાઓ બદલશે નહીં અથવા અન્યથા ઉપકરણ સાથે કોઈ છેડછાડ કરશે નહીં સિવાયકે TTL દ્વારા લેખિતમાં વિશિષ્ટ રૂપે મંજૂરી આપવામાં આવેલ છે. ઉપકરણની સુરક્ષા ગ્રાહકની જવાબદારી રહેશે. જો ઉપકરણ ખોવાઈ, ચોરાઈ જાય છે અથવા ક્ષતિગ્રસ્ત થઈ જાય છે, ગ્રાહક તરત જ લેખિતમાં તેની જાણ TTLને કરશે. આગળની સજા હોવા છતાં, ગ્રાહક થયેલ તમામ શૂલ્ક માટે જવાબદાર બની રહેશે જ્યાં સુધી ઉપકરણ દ્વારા આપવામાં આવેલ સેવા/ઓને નિષ્ક્રિય બનાવવામાં આવતી નથી. આવી ઘટનામાં, ગ્રાહક ઉપકરણના નુકસાન, ચોરી અથવા ક્ષતિને કારણે TTL દ્વારા ભોગવવામાં આવેલ નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે પણ જવાબદાર રહેશે.

- f) ગ્રાહક સમય સમય પર TTL દ્વારા માંગવા આવ્યા અનુસાર સાચી અને સંપૂર્ણ માહિતી તથા દસ્તાવેજો રજૂ કરશે.
- g) ગ્રાહક સેવા/ઓની જોગવાઈ અને મોડ્યુલિના ગાળાને લગતા અને ત્યારબાદના શૂલ્ક માટે જવાબદાર રહેશે જ્યાં સુધી સંપૂર્ણ ચૂકવણી કરવામાં આવતી નથી.
- h) ગ્રાહક TTLને લેખિતમાં બિલિંગ એગ્રેસમાં થયેલ ફેરફાર અંગે જાણ કરશે. TTL દ્વારા અથવા તેના વતી ગ્રાહકને જારી કરવામાં આવેલ કોઈપણ લેખિત વ્યવહાર, બિલ, બિલિંગ સ્ટેટમેન્ટ અથવા નોટિસ સામાન્ય ટપાલથી મોકલવાના 48 કલાકમાં મળી ગયેલ માનવામાં આવશે.
- i) ગ્રાહક TTLની પૂર્વ લેખિત સંમતિ વિના આ નિયમો અને શરતો હેઠળ આપવામાં આવેલ સેવા/ઓમાં કોઈપણ અધિકાર અથવા રસ સોંપશે નહીં. ગ્રાહક TTLની માલિકીના ઉપકરણના સંબંધમાં કોઈપણ પૂર્વાધિકાર અથવા બોજો ટ્રાન્સફર અથવા નિકાલ અથવા ઉત્પન્ન કરશે નહીં.
- j) ગ્રાહક સેવા/ઓના સંબંધમાં સમય સમય પર TTL દ્વારા નિર્દિષ્ટ પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરશે.
- k) ગ્રાહક સેવા/ઓમાં કોઈ ઊણપ બાબતે લેખિતમાં આવી ઊણપ થવાના 7 દિવસની અંદર TTLને જાણ કરશે. TTL, આવી ઊણપ વિશેની સંપૂર્ણ માહિતી મળવા પર, ઊણપને દૂર કરવાના પ્રયાસ કરશે.
- l) ગ્રાહક TTL અને/અથવા તેના અધિકૃત પ્રતિનિધિઓને સેવા/ઓ મેળવવા માટે ઉપયોગમાં આવતા/આવનાર ઉપકરણને સ્થાપિત, સક્રિય, સમારકામ, ટાઈ-ઇન્સ્ટોલ અને રિકવર કરવા માટે ગ્રાહકના પરિસરમાં દાખલ થવા અને રહેવાની મંજૂરી આપશે અને ગ્રાહક આગળના હેતુઓ માટે જ્યારેપણ જરૂરી હશે ત્યારે TTL પાસેથી કોઈપણ ખર્ચ વિના, થર્ડ પાર્ટીઓ પાસેથી યોગ્ય મંજૂરીઓ અને સંમતિઓ મેળવશે.
- m) ગ્રાહક કોઈપણ સમયે, સેવા/ઓની સમાપ્તિ/બિનજોડાણના પરિણામરૂપે TTLની માલિકીના ઉપકરણનો કબજો TTLને સોંપશે જે ગ્રાહકને અથવા ગ્રાહકના પરિસરમાં આપવામાં આવેલ છે/હતું.
- n) ફિક્સ ટેલીફોન જોડાણોના સંબંધમાં, ગ્રાહક સુનિશ્ચિત કરશે કે સેવા/ઓ માટે ઉપયોગમાં આવતું ઉપકરણ સ્થાપનાના પરિસરમાંથી ખસેડવામાં અથવા સ્થાનાંતરિત કરવામાં આવેલ નથી સિવાયકે TTLની પૂર્વ લેખિત મંજૂરી સાથે અને TTL દ્વારા નિર્દિષ્ટ શરતોનું પાલન કર્યા બાદ એવું કરવામાં આવ્યું છે. (આ શરત ટ્રિપેઈડ ગ્રાહકોને લાગુ પડતી નથી).
- o) ગ્રાહકે, જો જરૂરી હોય તો, ઉપકરણના કાર્ય માટે વીજળીનો પુરવઠો પ્રદાન કરવો જોઈએ. ઉપકરણનું સંરક્ષણ અને કાળજી ગ્રાહકની જવાબદારી રહેશે.

v. વેલીડીટી

આ નિયમો અને શરતો ભારતીય ટેલીગ્રાફ અધિનિયમ-1885, ટેલીકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા અધિનિયમ-1997ની જોગવાઈઓ, તેના હેઠળ ઘડવામાં આવેલ નિયમો અને વિનિયમો તથા કોઈપણ અદાલતો, ટ્રિબ્યુનલો, અને વૈધાનિક સત્તાઓ પાસેથી અન્ય કોઈ દિશાનિર્દેશો/હુકમો ઉપરાંત સમય સમય પર પ્રચલિત અને લાગુ પડતાં અન્ય કાયદાઓ, વિનિયમો અને નિયમોને અધીન રહેશે.

vi. જવાબદારીની મર્યાદા

- a) TTL નેટવર્ક અથવા સેવા/ઓ અથવા ઉપકરણ અથવા સોફ્ટવેરની અવિરત અથવા દોષ-મુક્ત કામગીરી માટે કોઈ ગેરંટી આપતું નથી અને તે કોઈપણ ઘટનાને કારણે ઉત્પન્ન નેટવર્ક/ સેવા/ઓ/ઉપકરણ/સોફ્ટવેરની કામગીરીમાંથી પરિણમતી ઈજાઓ અથવા નુકસાન અથવા મૃત્યુ માટે ગ્રાહકને અથવા અન્ય કોઈ વપરાશકર્તા અથવા અન્ય વ્યક્તિને જવાબદાર રહેશે નહીં. (આગ, ઘડાકો, યુદ્ધ, હુલ્લડો, હડતાલો, તાળાબંધીઓ, વિરોધના દેખાવો, બહિષ્કારો, સરકારી સત્તાઓના નિર્ણયો, ઇશ્વરીય ઘટનાઓ તથા અન્ય ટેલીકોમ અથવા સંબંધિત સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સ દ્વારા અપાતી સુવિધાઓ અથવા સંચાલન થકી ઉદભવતા કારણો સહિત પરંતુ તેના સુધી સિમિત ન હોય તેમ).
- b) TTL આ નિયમો અને શરતોમાં વિશિષ્ટપણે નિર્ધારિત રજૂઆત અથવા વોરંટી સિવાય અન્ય કોઈ રજૂઆત કે વોરંટી આપતું નથી. TTL સ્પષ્ટપણે તમામ વોરંટીઓ, વ્યક્ત અથવા ગર્ભિત, નો સ્વીકાર કરે છે જેમાં સામેલ છે પરંતુ મર્યાદિત નથી એવી કોઈ ખાસ હેતુ માટે વેપારની અથવા માવજત તરીકે કોઈપણ ગર્ભિત વોરંટી.

- c) TTL ઉપકરણ અથવા સેવા/ઓ ના સંબંધમાં પ્રત્યક્ષ અથવા પરોક્ષપણે ઉત્પન્ન થયેલ કોઈપણ અને કોઈપણ રીતે થયેલ કોઈપણ નુકસાન, ખર્ચ અથવા ક્ષતિ માટે ગ્રાહકને જવાબદાર રહેશે નહીં.
- d) ઉપરોક્ત (b) ની વ્યાપકતા હોવા છતાં, TTL સ્પષ્ટપણે નફાના નુકસાન અને પ્રતિષ્ઠાના નુકસાન સહિત તેની સંભાવના અંગે સલાહ આપી હોવા છતાં, પ્રત્યક્ષ અથવા પરોક્ષ પરિણામી નુકસાન, ક્ષતિ, આર્થિક અથવા અન્યથા માટે સ્વયં અને તેના ડિરેક્ટર્સ તથા તેના કર્મચારીઓ માટેની જવાબદારી બાકાત રાખે છે. TTL સ્પષ્ટપણે નેટવર્ક મારફતે ગ્રાહક દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલ અથવા મોકલવામાં આવેલ કોઈ સંદેશ અથવા સામગ્રીમાંથી ઉત્પન્ન થયેલ બદનક્ષી અને/અથવા નિંદા માટેની જવાબદારી બાકાત રાખે છે.
- e) TTL તેના વિવેકાધિકારને અધીન, ગ્રાહકને ગ્રાહકના ઉપકરણ મારફતે, ઈલેક્ટ્રોનિક મીડિયા વાપરતા અથવા અન્યથા ગ્રાહક માટે વિવિધ માહિતી મોકલી શકે છે.
- f) આ નિયમો અને શરતોમાં સમાવિષ્ટ કોઈપણ બાકાત કોઈપણ કારણસર અમાન્ય હોવાનું માનવાની ઘટનામાં, અને TTL ક્ષતિ અથવા નુકસાન માટે જવાબદાર બને છે કે તે અન્યથા જેના માટે જવાબદાર બનેલ નથી, આવી જવાબદારી ગ્રાહક દ્વારા ચૂકવવાના બાકી શૂલ્કને એડજસ્ટ કર્યા બાદ ગ્રાહક દ્વારા રજૂ કરાયેલ ડિપોઝીટના રિફંડ સુધી મર્યાદિત રહેશે.

vii. મોફૂફી / અલગતા / સમાપ્તિ

- a) અહીં સમાયેલ કંઈપણ તેમ છતાં, TTL સેવા/ઓ મોફૂફી/અલગ/સમાપ્ત કરવા માટે હકદાર રહેશે (સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિકપણે અને કામચલાઉ ધોરણે અથવા કાયમી ધોરણે) જો:
- સરકાર અથવા સત્તા લાયસન્સ અથવા સેવા/ઓ કામચલાઉ ધોરણે અથવા અન્યથા મોફૂફી, સમાપ્ત કરે છે અથવા હવાલો સંભાળી લે છે;
 - કોઈપણ સમયે ગ્રાહક અપેક્ષિત કેડિટ ચકાસણીઓ સંતોષવામાં નિષ્ફળ જાય છે અથવા ખોટી કે ગેરમાર્ગે દોરનારી માહિતી પ્રદાન કરે છે (છેતરપિંડીના ઈરાદા સાથે અથવા વિના);
 - ગ્રાહક બાકી રહેલ શૂલ્ક ચૂકવવામા નિષ્ફળ જાય છે;
 - ગ્રાહક આ નિયમો અને શરતોની કોઈપણ અન્ય જોગવાઈનો ભંગ કરે છે;
 - ગ્રાહકને આપેલ સેવા/ઓ (અથવા તેમાંથી કોઈપણ) ની જોગવાઈ નેટવર્ક અથવા TTLના ઉપકરણ અથવા અન્ય ગ્રાહકો માટેની સેવા/ઓની જોગવાઈને પ્રતિકૂળ અસર કરે છે અથવા જો કોઈપણ મંજૂરીઓ/સંમતિઓ/પરવાનગીઓ જે ગ્રાહક માટે સેવા/ઓની જોગવાઈની સુગમતા માટે જરૂરી છે તેમને રદ, બંધ અથવા મોફૂફી કરવામાં આવેલ છે;
 - જો ગ્રાહકને નાદાર, દેવાળિયો જાહેર કરવામાં આવેલ છે અથવા નષ્ટ થયેલ છે અથવા ભંગ થયેલ છે;
 - જો ગ્રાહકની અસ્ક્યામતોનો હવાલો સંભળાવા માટે કોઈ ટ્રસ્ટી અથવા રિસીવર નિયુક્ત કરવામાં આવેલ છે;
 - જો સરકાર અથવા સત્તા આ નિયમો અને શરતોમાંથી કોઈપણને એવી રીતે સુધારવાનો હુકમ આપે છે કે જેથી TTL માટે મહત્વપૂર્ણ પ્રતિકૂળ પરિણામો પેદા થાય છે;
- b) અહીં નિર્ધારિત કોઈપણ જોગવાઈઓ અન્ય સેવા/ઓની સમાપ્તિ/અલગતા/મોફૂફી TTL માટે કોઈપણ પૂર્વગ્રહ વિનાની રહેશે, અને કોઈપણ અમલી કાયદા અથવા કાનૂન હેઠળ TTL માટે ઉપલબ્ધ કોઈ લાઈટ અથવા ઉપાય ઉપરાંત.
- c) કોઈપણ કારણોસર સેવા/ઓની સમાપ્તિ/અલગતા/મોફૂફીની ઘટનામાં, TTL ગ્રાહક પાસેથી તમામ બાકી રહેતા શૂલ્ક (પ્રિપેઈડ ગ્રાહકના કિસ્સામાં 'ઉપકરણ') અને લેણી રકમ વસૂલવા માટે હકદાર રહેશે.
- d) કોઈપણ સેવા/ઓનું પુનઃજોડાણ TTLની મનસૂફી પર અને શૂલ્કની ચૂકવણી તથા TTL દ્વારા નિર્દિષ્ટ અન્ય શરતોની પરિપૂર્ણતા પર કરવામાં આવશે.
- e) ગ્રાહક સેવાઓની મોફૂફીના ગાળા દરમિયાન શૂલ્ક માટે જવાબદાર રહેશે.

viii. ઉપયોગિતા અને અધિકારક્ષેત્ર

આ નિયમો અને શરતોની કોઈપણ જોગવાઈ/ઓ કોઈપણ અદાલત અથવા અન્ય ફોરમ/વૈધાનિક સત્તા દ્વારા અમાન્ય, ગેરકાયદેસર અથવા બિન-અમલપાત્ર ગણવાની ઘટનામાં, આવી જોગવાઈ આ નિયમો અને શરતોની અન્ય જોગવાઈઓથી અલગ કરવામાં આવશે અને રદ થયેલ માનવામાં આવશે. આવી જોગવાઈની અમાન્યતા, ગેરકાયદેસરતા અથવા બિન-અમલપાત્રતા કોઈપણ રીતે આ નિયમો અને શરતોની અન્ય કોઈ જોગવાઈઓને અસર અથવા બગાડશે નહીં તથા ત્યારથી તેનું અર્થઘટન એવી રીતે કરવામાં આવશે કે આવી અમાન્ય,

ગેરકાયદેસર અથવા બિન-અમલપાત્ર જોગવાઈઓ તેમાં ક્યારેય સમાવિષ્ટ હતી જ નહીં. આ નિયમો અને શરતોના સંબંધમાં ઉભા થતા અથવા શરૂ થતા અથવા સેવા/ઓની જોગવાઈ સાથે કોઈપણ વિવાદો, તફાવતો અને કાનૂની કાર્યવાહીઓ એ શહેર/નગરમાં સ્થિત અદાલત/તોના વિશિષ્ટ અધિકારક્ષેત્રને અધીન રહેશે જે શહેર/નગરમાં TTLની મેઈન સર્કલ ઓફિસ CAF સાથે જોડેલ અનુસાર આપવામાં આવેલ ગ્રાહકના જોડાણ/ણો નો વહીવટ કરી રહી છે.

ix. પરિસરનું સ્થળાંતર

a) પોસ્ટપેડ ગ્રાહકો માટે લાગુ

- જ્યાં ગ્રાહક સમાન ટેલીફોન સાથે અલગ જગ્યામાં સ્થળાંતર કરવા માગે છે (સમાન ગ્રાહક)
 - ગ્રાહક ટાટા ડોકોમો આઉટલેટ/કચેરી ખાતે દસ્તાવેજોની સાથે સાથે સ્થળાંતર માટેના સર્વિસ રિકવેસ્ટ ફોર્મ (SRF) ભરીને વિનંતી રજૂ કરે છે.
 - સરનામાંની હકારાત્મક ખરાઈ પર, ફોન લાઈન નવા સરનામાં પર ટ્રાન્સફર કરવામાં આવશે.

10) માધ્યમો જેના મારફતે ગ્રાહક પોતાની ફરિયાદો જણાવી શકે છે

અ) પોસ્ટપેડ

- કૉલ સેન્ટર - એક ટોલ ફ્રી નંબર એટલે કે 198, જ્યાં ગ્રાહક દિવસના કોઈપણ સમયે કૉલ કરી શકે છે. ગ્રાહક ફરિયાદ નોંધાવશે અને કસ્ટમર કેર ગ્રાહકને એક વિશિષ્ટ ફરિયાદ ક્રમાંક (ડોકેટ નંબર) અને પ્રદાન કરશે, અને જે સમયે ફરિયાદ ઉકેલવામાં આવશે, તે સમયે ગ્રાહકને ફીડબેક પણ પ્રદાન કરવામાં આવશે;
 - ઈમેઈલ્સ - ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદ listen@tatadocomo.com પર ઈમેઈલ પણ કરી શકે છે અને તેઓને વિશિષ્ટ ફરિયાદ ક્રમાંક (ડોકેટ નંબર) મળશે, જે ફરિયાદ મળ્યાના 4 કલાકની અંદર જણાવવામાં આવશે અને જે સમયે ફરિયાદ ઉકેલવામાં આવશે, તે સમયે ગ્રાહકને ફીડબેક પણ પ્રદાન કરવામાં આવશે;
 - ફેક્સ
 - વેબસાઈટ - www.tatadocomo.com
 - વોક-ઈન આઉટલેટ્સ
- તમામ ફરિયાદોનું નિવારણ પ્રાપ્તિના 7 દિવસની અંદર કરવામાં આવશે. TRAIની માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર બિલિંગ ફરિયાદોના નિવારણ માટે 6 અઠવાડિયા સુધીનો સમય લાગી શકે છે.

બ) પ્રિપેડ

- કૉલ સેન્ટર - એક ટોલ ફ્રી નંબર એટલે કે 198, જ્યાં ગ્રાહક દિવસના કોઈપણ સમયે કોઈપણ ફરિયાદ માટે કૉલ કરી શકે છે. ફરિયાદ નોંધાવામાં આવે છે અને જો તે એક માન્ય ફરિયાદ છે, એક ફરિયાદ ક્રમાંક ઉત્પન્ન થાય છે (જેને ડોકેટ નંબર કહેવામાં આવશે). આ ડોકેટ નંબર ગ્રાહકને આપવામાં આવશે અને જણાવવામાં આવેલ SLAની અંદર ગ્રાહકને ફીડબેક પણ પ્રદાન કરવામાં આવશે;
- ઈમેઈલ્સ - ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદ listen@tatadocomo.com પર ઈમેઈલ પણ કરી શકે છે અને તેઓને વિશિષ્ટ ફરિયાદ ક્રમાંક (ડોકેટ નંબર) મળશે, જે ફરિયાદ મળ્યાના 4 કલાકની અંદર જણાવવામાં આવશે અને જે સમયે ફરિયાદ ઉકેલવામાં આવશે, તે સમયે ગ્રાહકને ફીડબેક પણ પ્રદાન કરવામાં આવશે;
- ફેક્સ
- વેબસાઈટ - www.tatadocomo.com
- વોક-ઈન આઉટલેટ્સ

11) અલગતા/સમાપ્તિ

a) પોસ્ટપેડ ગ્રાહકો

- પોસ્ટપેડ ગ્રાહક અલગતા માટેની વિનંતી 121 પર કૉલ કરીને અથવા વિનંતી ઈમેઈલ, ફેક્સ કરીને અથવા ટાટા ડોકોમોની કોઈપણ કચેરી/આઉટલેટ પર જઈને આપી શકે છે;
- અલગતા માટેની વિનંતી પ્રાપ્ત થવા પર, TTSL પહેલાં ગ્રાહક માટેની આઉટગોઈંગ સેવા અને રેન્ટલ્સને અક્ષમ બનાવીને તેના પર પ્રોસેસ કરશે. આ TRAI ની માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર વિનંતીની પ્રાપ્તિના 7 દિવસની અંદર કરવામાં આવશે (હેન્ડસેટ/CPE ની રિકવરી/સરેન્ડરને અધીન);
- રિફંડ મેળવવા માટે ગ્રાહક માટેનો કુલ સમય છે આપવામાં આવેલ વિનંતી રદ કર્યા પછીના 60 દિવસ;
- રદ થયા બાદના ડિપોઝીટ રિફંડસ ત્યારે જ લાગુ પડશે જ્યારે:
 - બાકી લેણું ડિપોઝીટ કરતાં ઓછું છે • ગ્રાહક EMI યોજનામાં નથી જ્યાં અવધિ હજુ પૂર્ણ થઈ નથી • અન્ય કોઈ ઉપકરણ, જો કોઈ હોય તો, પાછું મળે છે • એક ખાતામાં બહુવિધ જોડાણો નથી અને જો ડિપોઝીટને ખાતા સામે એડજસ્ટ કરવામાં આવશે.

6. સક્રિયકરણ પ્રક્રિયા

- સંભવિત ગ્રાહક ટાટા ડોકોમો વોઈસની ખરીદી અથવા ડેટા જોડાણ માટે અરજી કરે છે
- સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ (POS-પોઈન્ટ ઓફ સેલ) ગ્રાહકને CAF પરિપૂર્ણતા અને આવશ્યક ડોક્યુમેન્ટેશન્સ માટે જાણ કરશે.
- સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ (POS) ગ્રાહકને ટેલી-વેરિફિકેશન પ્રક્રિયા બાદ સક્રિયકરણ વિશે જાણ કરશે.
- ગ્રાહક પાસપોર્ટ સાઈઝનો રંગીન ફોટોગ્રાફ, ઓળખ અને સરનામાના પુરાવાની નકલ પ્રદાન કરશે.
- સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ (POS) ચકાસણી કરશે કે શું ગ્રાહક એક સ્થાનિક, બહારગામનો ગ્રાહક છે કે વિદેશી નાગરિક છે.
- બહારગામના ગ્રાહક માટે, સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ (POS) સ્થાનિક સંદર્ભનું કોસ વેરિફિકેશન કરશે અને સ્થાનિક સંદર્ભ પાસેથી હકારાત્મક વેરીફિકેશન પર.
- સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ ગ્રાહકને CAF ભરવામાં મદદ કરશે અને સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ ફરજિયાત માહિતી ભરવામાં આવી છે, CAF પરિપૂર્ણતા કરવામાં આવશે.
- સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ (POS) તારીખ સાથે સબસ્ક્રાઈબર દ્વારા યોગ્ય સહી કરેલ CAF મેળવશે (CAF, ફોટો અને જોડેલ દસ્તાવેજો).
- સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ (POS) ફોટાને ગ્રાહક સાથે અને POI તથા POAની નકલને મૂળ સાથે વેરિફાય કરશે.
- સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ (POS) CAF અને POI તથા POAની નકલ ઉપર પોતાની સહી ઉપરાંત POSના નામ તેમજ સરનામાં સાથેના POS સ્ટેમ્પની સાથે સાથે ઓરિજિનલ સીન એન્ડ વેરીફાઇ સ્ટેમ્પ પણ લગાવશે.
- સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ (POS) POSના સ્ટેમ્પ સાથે યોગ્ય સહી કરેલ કાઉન્ટરફોઈલ/રસીદ પ્રદાન કરશે જે સબસ્ક્રાઈબરનું નામ, અરજી કરવામાં આવેલ મોબાઈલ નંબર, CAF નંબર અને POA તથા POI વિગતો ધરાવે છે.
- સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ (POS) સક્રિયકરણ SMS મોકલશે (માત્ર પ્રિપે માટે).
- વિતરક સેલ્સ એક્ઝિક્યુટિવ (POS) પાસેથી CAF પ્રાપ્ત કરશે.
- પ્રતિનિધિ વિતરક પોઈન્ટ પરથી CAF એકત્ર કરશે.
- ડોક્યુમેન્ટેશન બાદ CAF ઓડિટ એન્ટ્રી કરવામાં આવશે.
- બહારગામના ગ્રાહકો/વિદેશી પર્યટકો માટે, સ્થાનિક વેરિફિકેશન (LR) TTL દ્વારા કરવામાં આશે.
- ડી-ડ્યુબિંગ (સમાન નામ પર બલ્ક જોડાણો શોધવા) અમલમાં મૂકવામાં આવશે.
- બલ્ક જોડાણ માત્ર કંપની/સંગઠનના નામ પર આપવામાં આવે છે.
- બિન બલ્ક કિસ્સાઓ ટેલીવેરિફિકેશન માટે હોટ-લાઈન કરવામાં આવશે. વોઈસ માટે, ગ્રાહકે અરજી કરેલ જોડાણ પરથી 59059 પર આઉટગોઈંગ કૉલ કરવાનો રહેશે અને ડેટા માટે ગ્રાહક નોંધાયેલ વૈકલ્પિક નંબર પરથી 18002085959 ને કૉલ કરશે તથા કૉલ વેરિફિકેશન ડેસ્કને મોકલવામાં આવશે (કોઈ અન્ય કૉલ્સ/SMSની મંજૂરી નથી).
- જે ગ્રાહકે જોડાણ માટે અરજી કરેલ છે તે જ ગ્રાહક ટ્રાઈ મેન્ડેટ અનુસાર ટેલી-વેરિફિકેશન કરવા માટે અધિકૃત છે.
- હકારાત્મક ટેલીવેરિફિકેશન બાદ, સક્રિયકરણ કરવામાં આવશે.
- બલ્ક કિસ્સાઓ ફીલ્ડ વેરિફિકેશન માટે ફાળવવામાં આવશે. હકારાત્મક ફીલ્ડ વેરિફિકેશન બાદ, ટેલીવેરિફિકેશન માટે નંબરને હોટ-લાઈન કરવામાં આવશે. ગ્રાહકે અરજી કરેલ જોડાણ પરથી 59059 પર આઉટગોઈંગ કૉલ કરવાનો રહેશે અને ડેટા માટે ગ્રાહક નોંધાયેલ વૈકલ્પિક નંબર પરથી 18002085959 ને કૉલ કરશે તથા કૉલ વેરિફિકેશન ડેસ્કને મોકલવામાં આવશે (કોઈ અન્ય કૉલ્સ/SMSની મંજૂરી નથી).
- હકારાત્મક ટેલીવેરિફિકેશન બાદ, સક્રિયકરણ કરવામાં આવશે.
- વિદેશી પર્યટક ગ્રાહક માટે, જોડાણ વિઝાની અવધિ પછી માન્ય રહેશે નહીં અને એક સમયે 3 મહિના કરતાં વધતો નથી ભલે પછી VISA 3 મહિના પછી પણ માન્ય છે.
- વિદેશી માટે, જોડાણ વિઝાની વેલીડિટી સુધી જ માન્ય રહેશે.
- રિટેઈલ ગ્રાહક પાસે કોઈ અનધિકૃત ટેલીમાર્કેટિંગ પ્રવૃત્તિ (કૉલ બેઝિસ અને SMS બેઝિસ) માટે પોતાના નંબરનો ઉપયોગ અપેક્ષિત નથી. TTL પૂર્વ સૂચના વિના આવા ગ્રાહકોને અલગ કરવાના અધિકારો અનામત રાખે છે.
- અનધિકૃત TMના સમાન નામ પરનાં જોડાણોને TRAI મેન્ડેટ અનુસાર અલગ કરી દેવામાં આવશે.
- અનધિકૃત ટેલીમાર્કેટિંગ પ્રવૃત્તિ કરતાં ઓળખાયેલી કોઈપણ સંસ્થા (વપરાશકર્તા/સંગઠન) નિયામકની વિનંતી અનુસાર અલગતા માટે જવાબદાર રહેશે.

7. વિવિધ સેવાઓના સંબંધમાં પ્રસ્તુત ઉપકરણ વિશેની વિગતો

એક ટેલીકોમ સેવા પ્રદાતા તરીકે TTL બંડલ પ્રસ્તાવો, PCO ઉપકરણ અથવા ડેટા ડોંગલ્સ રૂપે બહુ મર્યાદિત હેન્ડસેટ્સ પ્રસ્તુત કરે છે, જેની વિગતો અમારી વેબસાઈટ tatadocomo.com પર ઉપલબ્ધ છે. મોટાભાગના કિસ્સાઓમાં, અમારા સબસ્ક્રાઈબર્સ ખુલ્લી બજારમાંથી હેન્ડસેટ્સ અથવા અન્ય ઉપકરણ ખરીદવા માટે મુક્ત છે.

8. TRAI દ્વારા નિર્દેશ કર્યા અનુસાર વિવિધ સેવાઓ માટે સેવા પરિમાણોની ગુણવત્તા

બ્રોડબેન્ડ:

પરિમાણ	બેન્ચમાર્ક
સેવા પ્રોવીઝનિંગ/સક્રિયકરણ સમય	15 કાર્યકારી દિવસોની અંદર 100 %
પછીના કાર્યકારી દિવસ દ્વારા સમારકામ કરાયેલ ખામીના %	> 90%
3 કાર્યકારી દિવસોમ સમારકામ કરાયેલ ખામીના %	> 99%
વિવાદિત બિલોના % (બિલિંગ ફરિયાદો)	<2%
ઉકેલાયેલ બિલિંગ ફરિયાદોના %	4 અઠવાડિયાની અંદર 100%
ક્લોઝર બાદ ડિપોઝીટ્સના રિફંડ માટે લાગેલો સમય	60 દિવસોની અંદર 100%
60 સેકંડની અંદર ઓપરેટરો દ્વારા જવાબ અપાયેલ કૉલ્સના % (વોઈસ થી વોઈસ)	>60%
90 સેકંડની અંદર ઓપરેટરો દ્વારા જવાબ અપાયેલ કૉલ્સના % (વોઈસ થી વોઈસ)	>80%
સેવા ઉપલબ્ધતા/અપટાઈમના % (તમામ વપરાશકર્તાઓ માટે)	>98%
% માં પેકેટ લોસ (વાયર્લ બ્રોડબેન્ડ ઉપયોગ માટે)	<1%
IGSP/NIXI માટે POP/ISP ગેટવે નોડ ખાતે યુઝર રેફરન્સ પોઈન્ટ	<120 msec
સૌથી નજીકના આંતરરાષ્ટ્રીય NAP પોર્ટ અબ્રોડ (ક્ષેત્રીય) માટે ISP ગેટવે નોડ ખાતે યુઝર રેફરન્સ પોઈન્ટ	<350 msec
સૌથી નજીકના આંતરરાષ્ટ્રીય NAP પોર્ટ અબ્રોડ (સેટેલાઈટ) માટે ISP ગેટવે નોડ ખાતે યુઝર રેફરન્સ પોઈન્ટ	<800 msec

વાયરલાઈન

પરિમાણ	બેન્ચમાર્ક
ખામીની ઘટનાઓ (ખામીઓની સંખ્યા/100 સબ્સ./માસ)	<7
પછીના કાર્યકારી દિવસ દ્વારા સમારકામ કરાયેલ ખામીના % (શહેરી વિસ્તારો માટે)	> 85%
પછીના કાર્યકારી દિવસ દ્વારા સમારકામ કરાયેલ ખામીના % (ગ્રામીણ અને પહાડી વિસ્તારો માટે)	> 75%
5 દિવસની અંદર સમારકામ કરાયેલ ખામીના % (શહેરી વિસ્તારો માટે)	> 100%
7 દિવસની અંદર સમારકામ કરાયેલ ખામીના % (ગ્રામીણ અને પહાડી વિસ્તારો માટે)	> 100%
મીન ટાઈમ ટુ રિપેર (MTTR)	<10 hrs
પોઈન્ટ ઓફ ઈન્ટરકનેક્શન (POI) કંજેશન (બેન્ચમાર્કને ન સંતોષતા POIની સંખ્યા)	< 0.5%
મીટરીંગ અને બિલિંગ વિશ્વસનીયતા - પોસ્ટપેઈડ	< 0.1%
મીટરીંગ અને બિલિંગ વિશ્વસનીયતા - પ્રિપેઈડ	< 0.1%
બિલિંગ/ચાર્જિંગ/વેલીડિટી ફરિયાદોનું નિવારણ	4 અઠવાડિયાની અંદર >98% 6 અઠવાડિયાની અંદર 100%
ફરિયાદોના નિવારણની તારીખથી ગ્રાહકના ખાતા માટે કેડિટ/માફી/એડજસ્ટમેન્ટ ની અરજીની અવધિ	ફરિયાદના નિવારણના 1 અઠવાડિયાની અંદર 100
કૉલ સેન્ટર/કસ્ટમર કેરની સુલભતા	≥95%
90 સેકંડની અંદર ઓપરેટરો દ્વારા જવાબ અપાયેલ કૉલ્સના % (વોઈસ થી વોઈસ)	≥95%
7 દિવસની અંદર સંકલિત સેવાની સમાપ્તિ/ક્લોઝર માટેની વિનંતીઓના %	7 દિવસની અંદર 100%
ક્લોઝર બાદ ડિપોઝીટ્સના રિફંડ માટે લાગેલો સમય	60 દિવસોની અંદર 100%

પરિમાણ	બેન્ચમાર્ક
મીટરીંગ અને બિલિંગ વિશ્વસનીયતા - પોસ્ટપેઈડ	<0.1%
મીટરીંગ અને બિલિંગ વિશ્વસનીયતા - પ્રિપેઈડ	<0.1%
બિલિંગ/ચાર્જિંગ/વેલીડીટી ફરિયાદોનું નિવારણ	4 અઠવાડિયાની અંદર >98% 6 અઠવાડિયાની અંદર 100%
ફરિયાદોના નિવારણની તારીખથી ગ્રાહકના ખાતા માટે કેડિટ/માફી/એડજસ્ટમેન્ટ ની અરજીની અવધિ	ફરિયાદના નિવારણના 1 અઠવાડિયાની અંદર 100
કૉલ સેન્ટર/કસ્ટમર કેરની સુલભતા	≥95%
90 સેકન્ડની અંદર ઓપરેટરો દ્વારા જવાબ અપાયેલ કૉલ્સના % (વોઈસ થી વોઈસ)	≥95%
7 દિવસની અંદર સંકલિત સેવાની સમાપ્તિ/કલોઝર માટેની વિનંતીઓના %	7 દિવસની અંદર 100%
કલોઝર બાદ ડિપોઝીટ્સના રિફંડ માટે લાગેલો સમય	60 દિવસોની અંદર 100%

આમતો TTT નિર્ધારિત બેન્ચમાર્ક પૂર્ણ કરવાનો પ્રયાસ કરશે પરંતુ તકનીકી/વ્યવહારિક કારણોસર, તે બદલાઈ શકે છે, જેના વિશે નિયામકને યોગ્ય રીતે સૂચિત કરવામાં આવશે.

9. વિવિધ દ્રાઈ વિનિયમો હેઠળ ઉપભોક્તાના અધિકારો

- લાઈફટાઈમ ટેરીફ પ્લાન સંબંધિત સેવા ક્ષેત્રમાં UAS લાયસન્સની વેલીડીટી સુધી માન્ય હોય છે.
- અમે નોંધણીની તારીખથી 3 દિવસની અંદર અમારા કૉલ સેન્ટર ખાતે નોંધાયેલ આપના પ્રશ્નોનો પ્રતિભાવ આપીશું.
- એપેલેટ અધિકારીને આગળ મોકલવામાં આવેલ ફરિયાદો અમારા ફરિયાદ કેન્દ્ર ખાતે નોંધણીની તારીખથી મહત્તમ 39 દિવસોની અંદર બંધ કરવામાં આવશે.
- તમામ મૂલ્ય વર્ધિત સેવાઓ વૈકલ્પિક છે અને સબસ્ક્રાઈબર પાસેથી સ્પષ્ટ સંમતિ લીધા પછી જ સક્રિય બનાવવામાં આવશે.
- પોસ્ટપેઈડ ગ્રાહકો માટે, તમામ સિક્યુરિટી ડિપોઝીટ્સ તમામ બાકી લેણાંની પૂર્ણ ચૂકવણીને અધીન, ફોન જોડાણની સમાપ્તિ માટેની વિનંતીની તારીખથી 60 દિવસોની અંદર રિફંડ કરવામાં આવશે.
- પોસ્ટપેઈડ સબસ્ક્રાઈબર્સને તેમની કેડિટ મર્યાદાની જાણ એડવાન્સમાં કરવામાં આવશે. પોસ્ટપેઈડ સબસ્ક્રાઈબર્સ તેમની કેડિટ મર્યાદાથી વધી જતા તેમના ઉપયોગને ટાળવા માટે વચગાળાની ચૂકવણીઓ કરી શકે છે.
- પ્રિપેઈડ સબસ્ક્રાઈબર્સ રિચાર્જ શરતોની પરિપૂર્ણતાને અધીન તેમની વેલીડીટી અવધિ દરમિયાન ઈનકમિંગ કોલ મેળવતા રહેશે.
- CLIP સુવિધા તમામ સબસ્ક્રાઈબર્સ માટે વૈકલ્પિક છે.
- કોર એકાઉન્ટમાં ન વપરાયેલ પ્રિપેઈડ બેલેન્સને કેરી ફોરવર્ડ કરવામાં આવશે જો નિર્દિષ્ટ વેલીડીટી/ગ્રેસ પીરિયડની અંદર રિચાર્જ થયેલ છે; 3G ઈ-સ્ટેક સિવાય.
- બ્લેક-આઉટ દિવસોએ (BOD) કોઈ નિ:શુલ્ક/રાહત દરના SMS ઉપલબ્ધ રહેશે નહીં. આપેલા સર્કલમાં મહત્તમ 5 બ્લેક-આઉટ દિવસો હશે. BOD અંગેની સંપૂર્ણ માહિતી અમારી વેબસાઈટ ઉપર ઉપલબ્ધ છે.

- સબસ્ક્રાઈબર કોઈપણ સમયે એક ટેરીફ પ્લાનમાંથી બીજામાં તબદીલ કરવા માટે મુક્ત છે.
- સબસ્ક્રાઈબર તમામ નોંધાયેલ ફરિયાદો માટે વિશિષ્ટ ડોકેટ નંબર પ્રાપ્ત કરશે.
- ટેરીફ પ્લાનની સંપૂર્ણ વિગતો સક્રિયકરણ સમયે અથવા સક્રિયકરણથી 7 દિવસની અંદર પ્રદાન કરવામાં આવશે.
- ઉપભોક્તાઓ એપેલેટ અધિકારી પાસે જઈ શકે છે જો તે અમારા સંપર્ક કેન્દ્ર/ટચ પોઈન્ટ્સ પાસેથી ઉકેલ પ્રાપ્ત કરતા નથી.
- એપેલેટ અધિકારીની વિગતો ઉપભોક્તાને સંપર્ક કેન્દ્ર એક્ઝિક્યુટિવ દ્વારા ઉપભોક્તાની વિનંતી પર પ્રદાન કરવામાં આવે છે.
- ઉપભોક્તા અમારી સેવા તેની/તેણીની અનુકૂળતાએ સમાપ્ત અથવા અલગ કરી શકે છે. બિલોની ચકાસણી કરવામાં આવે છે, રિકન્સીલીયેશન કરવામાં આવે છે, કોઈ રકમ, જો બાકી રહેતાં લેણાંને એડજસ્ટ કર્યા બાદ બાકી રહે છે, તેને ઉપભોક્તાને તેની/તેણીની સિક્યુરિટી ડિપોઝીટ સાથે પરત કરવામાં આવે છે. આ પ્રક્રિયાને અલગતાની તારીખથી મહત્તમ 60 દિવસોની અંદર કરવામાં આવે છે.
- ઉપભોક્તા અમને એક લેખિત વિનંતી, ફેક્સ, ઈમેઈલ મોકલીને, ટેલિફોન કૉલ અથવા એક SMS કરીને સેવાઓ સમાપ્ત કરી શકે છે. સેવાની સમાપ્તિ ગ્રાહક પરિસર ઉપકરણ પરત કરવા અથવા વસૂલવાને અધીન છે, જે કોઈપણ લાગુ પડતું હોય.
- આપના ફોન પર અનિચ્છનીય સંચારને પ્રતિબંધિત કરવામાં આપને મદદ કરવા માટે, અમે ડુ નોટ ડિસ્ટર્બ પ્રક્રિયાનો અમલ શરૂ કરેલ છે. આપ અમને 1909 પર કૉલ કરીને અથવા 1909 પર "START <Preference>" કીવર્ડ્સ સાથેનો SMS મોકલીને આ સુવિધા માટે આપનો નંબર યાદીબદ્ધ કરાવી શકો છો.

પસંદગીઓની યાદી:

સંપૂર્ણપણે બ્લોક કરવા માટે "START 0"

બેન્કિંગ/વીમા/નાણાકીય ઉત્પાદનો/કેડિટ કાર્ડ્સ સંબંધિત SMS પ્રાપ્ત કરવા માટે "START 1"

રિયલ એસ્ટેટને લગતા SMS મેળવવા માટે "START 2"

શિક્ષણને લગતા SMS મેળવવા માટે "START 3"

આરોગ્યને લગતા SMS મેળવવા માટે "START 4"

ક્ષયુમર ગૂડ્સ અને ઓટોમોબાઈલ્સને લગતા SMS મેળવવા માટે "START 5"

સંચાર/બ્રોડકાસ્ટિંગ/મનોરંજન/ઈન્ફોર્મેશન ટેકનોલોજીને લગતા SMS મેળવવા માટે "START 6"

પર્યટન અને લેઈઝરને લગતા SMS મેળવવા માટે "START 7"

10. જનરલ ઇન્ફોર્મેશન નંબર્સ અને કન્ઝ્યુમર કેર નંબર

સેવા ક્ષેત્ર	જનરલ ઇન્ફોર્મેશન નંબર્સ	કન્ઝ્યુમર કેર નંબર (ટોલ ફ્રી)
આંધ્ર પ્રદેશ	121	198
બિહાર	121	198
દિલ્હી	121	198
ગુજરાત	121	198
હરિયાણા	121	198
હિમાચલ પ્રદેશ	121	198
કર્ણાટક	121	198
કેરળ	121	198
કોલકાતા	121	198
મધ્ય પ્રદેશ	121	198
મહારાષ્ટ્ર	121	198
મુંબઈ	121	198
ઓરિસ્સા	121	198
પંજાબ	121	198
રાજસ્થાન	121	198
પશ્ચિમ બંગાળ	121	198
તામિલનાડુ (ચેન્નાઈ સહિત)	121	198
ઉત્તર પ્રદેશ ઈસ્ટ	121	198
ઉત્તર પ્રદેશ વેસ્ટ	121	198

ઉપરોક્ત નંબરો રિટેઈલ GSM અને CDMA મોબાઈલ સબસ્ક્રાઈબર્સ માટે છે. અન્ય સેવાઓ (એન્ટરપ્રાઇઝ અને ડેટા) ના ટોલ ફ્રી કન્ઝ્યુમર કેર નંબરોની વિગતો માટે, કૃપયા www.tatadocomo.com પર લોગ ઓન કરો.

11. ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા તથા સમયમર્યાદા:

ફરિયાદો 121 પર કૉલ કરીને અથવા listen@tatadocomo.com પર ઈમેઈલ મોકલીને (દિલ્હી ગ્રાહકો માટે - customers-customer-care.delhi@tatatel.co.in) દાખલ કરી શકાય છે. આપની ફરિયાદને નોંધવામાં આવશે અને આપને એક ડોક્ટ નંબર જારી કરવામાં આવશે. જો આપની ફરિયાદ નિવારણ વિનાની રહે છે અથવા આપ પૂરઠાન કરવામાં આવેલ નિવારણથી સંતુષ્ટ નથી, આપ આપની ફરિયાદ લેખિતમાં અમારા એપેલેટ અધિકારીને ડોક્ટ નંબર સાથે નીચે જણાવેલ ઈમેઈલ એડ્રેસીસ પર નોંધાવી શકો છો. ટેલિકોમ કન્ઝ્યુમર પ્રોટેક્શન રેગ્યુલેશન અને ટેલિકોમ ઉપભોક્તા ફરિયાદ નિવારણ વિનિયમ 2012ની જોગવાઈઓ અનુસાર, અમે દરેક સર્કલમાં સલાહકાર સમિતિઓની રચના કરી છે જે TRAI સાથે નોંધાયેલ એડવોકેટી ગ્રુપમાંથી એક સભ્યનો સમાવેશ કરે છે અને TTSLના પ્રતિનિધિઓનો પણ. એપેલેટ અધિકારી પાસે નોંધાયેલ તમામ ફરિયાદોને અત્યંત પારદર્શકતા અને ન્યાયોચિત વર્તાવ સુનિશ્ચિત કરવા માટે આ સલાહકાર સમિતિ દ્વારા સંબોધવામાં આવશે. સલાહકાર સમિતિ બાદ, આ ફરિયાદને અંતિમ કલોઝર માટે એપેલેટ અધિકારી દ્વારા સંબોધવામાં આવશે. એપેલેટ અધિકારી સુધી પહોંચાડવામાં આવેલ તમામ ફરિયાદોને અમારા ફરિયાદ કેન્દ્ર ખાતે નોંધણીની તારીખથી મહત્તમ 39 દિવસોની અંદર નિવારવામાં આવશે.

12. એપેલેટ અધિકારીની વિગતો

અનુ. સં.	સેવા ક્ષેત્ર	TTSL અને TTML સબસ્ક્રાઈબર્સ માટે કૉલ સેન્ટર સંપર્ક નંબર	એપેલેટ અધિકારીનું સરનામું અને સંપર્ક વિગતો
1	આંધ્ર પ્રદેશ	મોબાઈલ અને વોકી: 121/1860 266 5555 ફોટોન: 1800 266 121	ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ જ્ઞાન પીઠ, હાર્ડવેર પાર્ક પ્લોટ નં: 1 થી 5, (સર્વે નં. 1/1), ઈમારત કાંચા, રવિચંદ્ર વિલેજ, મહેશ્વરમ મંડલમ, રંગા રેડ્ડી જી., હૈદરાબાદ, તેલંગાણા-500005 ફેક્સ: 08414663339 ઈમેઈલ: appellate.ap@tatadocomo.com
2	બિહાર	મોબાઈલ અને વોકી: 121/1860 266 5555 ફોટોન: 1800 266 121	ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ ત્રીજો માળ, જીવન પ્રકાશ બિલ્ડિંગ, કામાની સેન્ટર સામે, મેઈન રોડ, બીસ્તુપુર, જમશેદપુર - 831001 ફેક્સ: 033-66665000 ઈમેઈલ: appellate.bh@tatadocomo.com
3	દિલ્હી	મોબાઈલ અને વોકી: 121/1860 266 5555 ફોટોન: 1800 266 121	ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ 2 એ, ઓલ્ડ ઈશ્વર નગર, મેઈન મથુરા રોડ, નવી દિલ્હી - 110065 ફેક્સ: 011-66552020 ઈમેઈલ: appellateauthority.delhi@tatatel.co.in
4	ગુજરાત	મોબાઈલ અને વોકી: 121/1860 266 5555 ફોટોન: 1800 266 121	ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ વેસ્ટગેટ - ત્રીજો અને ચોથો માળ વાયએમસીએ ક્લબ પાસે, એસ.જી. હાઈવે, અમદાવાદ - 380015 ફેક્સ: 09033002273 ઈમેઈલ: appellate.gj@tatadocomo.com
5	હરિયાણા	મોબાઈલ અને વોકી: 121/1860 266 5555 ફોટોન: 1800 266 121	ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ સી-125, ફેઝ 8, ઇન્ડસ્ટ્રીયલ કોલ પોઈન્ટ, મોહાલી, પંજાબ - 160071 ફેક્સ: 0172-6651710 ઈમેઈલ: appellate.har@tatadocomo.com

12. એપેલેટ અધિકારીની વિગતો

અનુ. સં.	સેવા ક્ષેત્ર	TTSL અને TTML સબસ્ક્રાઇબર્સ માટે કોલ સેન્ટર સંપર્ક નંબર	એપેલેટ અધિકારીનું સરનામું અને સંપર્ક વિગતો
6	હિમાચલ પ્રદેશ	મોબાઇલ અને વોકી: 121/1860 266 5555 ફોટોન: 1800 266 121	ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ સી-125, ફેઝ 8, ઇન્ડસ્ટ્રીયલ ફોકલ પોઇન્ટ, મોહાલી, પંજાબ - 160071 ફેક્સ: 0172-6651710 ઈમેઇલ: appellate.hp@tatadocomo.com
7	કર્ણાટક	મોબાઇલ અને વોકી: 121/1860 266 5555 ફોટોન: 1800 266 121	ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ એ બ્લોક, બીજો માળ, સિલિકોન ટેરેસ, નં. 30/1, કોરામંગલ, હોસુર મેઈન રોડ, બેંગલોર - 560095 ફેક્સ: 080 66681000 ઈમેઇલ: appellate.kk@tatadocomo.com
8	કેરળ	મોબાઇલ અને વોકી: 121/1860 266 5555 ફોટોન: 1800 266 121	ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ પાંચમો માળ, એસએલ પ્લાઝા, પ્લારીવોટ્ટમ, કોચી - 682025 ફેક્સ: 0484-6660666 ઈમેઇલ: appellate.kerala@tatadocomo.com
9	કોલકાતા	મોબાઇલ અને વોકી: 121/1860 266 5555 ફોટોન: 1800 266 121	ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ પી.એસ. શ્રીજન ટેક પાર્ક, ડીએન-52, સેક્ટર-5, પંદરમો માળ, સોલ્ટ લેક, કોલકાતા - 700091 ફેક્સ: 033-66665000 ઈમેઇલ: appellate.kol@tatadocomo.com
10	મધ્ય પ્રદેશ	મોબાઇલ અને વોકી: 121/1860 266 5555 ફોટોન: 1800 266 121	ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ પ્લોટ નં. - 1,2,3 ક્વોલિટી ગ્લોબસ, પર્માલી વોલેસ કમ્પાઉન્ડ, આર.બી.આઈ. સામે, હોશંગાબાદ રોડ, ભોપાલ - 462011 ફેક્સ: 0755-6660444 ઈમેઇલ: appellate.mp@tatadocomo.com
11	મહારાષ્ટ્ર	મોબાઇલ અને વોકી: 121/1860 266 5555 ફોટોન: 1800 266 121	ટાટા ટેલીસર્વિસિસ (મહારાષ્ટ્ર) લિમિટેડ ત્રીજો માળ, ધ મેટ્રોપોલ બિલ્ડીંગ આઈનોક્સ મલ્ટીપ્લેક્સની બાજુમાં, બુંદ ગાર્ડન રોડ, પૂણે - 411001, ફેક્સ: 020-66005550 ઈમેઇલ: appellate.rom@tatadocomo.com

અનુ. સં.	સેવા ક્ષેત્ર	TTSL અને TTML સબસ્ક્રાઇબર્સ માટે કોલ સેન્ટર સંપર્ક નંબર	એપેલેટ અધિકારીનું સરનામું અને સંપર્ક વિગતો
12	મુંબઈ	મોબાઇલ અને વોકી: 121/1860 266 5555 ફોટોન: 1800 266 121	ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ ડી-26, ટીટીસી ઇન્ડસ્ટ્રીયલ એરિયા, એમઆઈડીસી સાનપાડા, થાણે બેલાપુર રોડ, પી.ઓ. તુભે, નવી મુંબઈ - 400703 ફેક્સ: 022-61655020 ઈમેઇલ: appellate.mum@tatadocomo.com
13	ઓરિસા	મોબાઇલ અને વોકી: 121/1860 266 5555 ફોટોન: 1800 266 121	ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ ફોર્ચ્યુન ટાવર્સ, ત્રીજો માળ, મોડચુલ બી અને સી, ચંદ્રશેખરપુર, ભુવનેશ્વર - 751023 ફેક્સ: 033-66665000 ઈમેઇલ: appellate.orissa@tatadocomo.com
14	પંજાબ	મોબાઇલ અને વોકી: 121/1860 266 5555 ફોટોન: 1800 266 121	ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ સી-125, ફેઝ 8, ઇન્ડસ્ટ્રીયલ ફોકલ પોઇન્ટ, મોહાલી, પંજાબ - 160071 ફેક્સ: 0172-6651710 ઈમેઇલ: appellate.pun@tatadocomo.com
15	રાજસ્થાન	મોબાઇલ અને વોકી: 121/1860 266 5555 ફોટોન: 1800 266 121	ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ ગુમાન 1, આમ્રપાલી સર્કલ પાસે, વેશાલી નગર, જયપુર - 302021 ફેક્સ: 0141-6641100 ઈમેઇલ: appellate.raj@tatadocomo.com
16	પશ્ચિમ બંગાળ	મોબાઇલ અને વોકી: 121/1860 266 5555 ફોટોન: 1800 266 121	ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ પી.એસ. શ્રીજન ટેક પાર્ક, ડીએન-52, સેક્ટર-5, પંદરમો માળ, સોલ્ટ લેક, કોલકાતા - 700091 ફેક્સ: 033-66665000 ઈમેઇલ: appellate.wb@tatadocomo.com
17	તામિલનાડુ ચેન્નાઈ સહિત)	મોબાઇલ અને વોકી: 121/1860 266 5555 ફોટોન: 1800 266 121	ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ નં. 283 અને 284, છૂટો અને તેરમો માળ, પ્રિન્સ ઈન્ફો સિટી - II, રાજીવ ગાંધી સલાઈ, કુંધનચાવડી, ચેન્નાઈ - 600096 ફેક્સ: 044-61655020 ઈમેઇલ: appellate.tn@tatadocomo.com
18	ઉત્તર પ્રદેશ ઈસ્ટ	મોબાઇલ અને વોકી: 121/1860 266 5555 ફોટોન: 1800 266 121	ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ પ્રેમ પ્લાઝા, 2, આર એફ બહાદુરજી માર્ગ, શક્તિ ભવન પાછળ, લખનૌ - 226001 ફેક્સ: 09044002273 ઈમેઇલ: appellate.upe@tatadocomo.com
19	ઉત્તર પ્રદેશ વેસ્ટ	મોબાઇલ અને વોકી: 121/1860 266 5555 ફોટોન: 1800 266 121	ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ 501, મંગલ પાંચે નગર, મેઈન યુનિવર્સિટી રોડ, મેરઠ - 250001 ફેક્સ: 0121-6605502 ઈમેઇલ: appellate.upw@tatadocomo.com

13. ટાટા ટેલીસર્વિસિસ લિમિટેડ અને ટાટા ટેલીસર્વિસિસ (મહારાષ્ટ્ર) લિમિટેડની ફરજો અને જવાબદારીઓ

1. તમામ ટેરીફ પ્લાન અને ઓફર્સને પારદર્શક તથા બિન-ભેદભાવભરી રીતે જણાવવામાં આવશે.
2. તમામ યોજનાઓ શરૂ કર્યા બાદ વેબસાઈટ પર અપડેટ કરવામાં આવશે.
3. એકવાર પ્રસ્તાવિત ટેરીફ પ્લાન ઉપભોક્તા માટે તે ટેરીફ પ્લાનના ઉપભોક્તા તરીકે નોંધણીની તારીખથી ઓછામાં ઓછા 6 મહિનાની અવધિ માટે ઉપલબ્ધ રહેશે (અથવા લાઈફ ટાઈમ વેલીડીટી માટે લાઈફ ટાઈમ માટે).
4. લાઈફ ટાઈમ વેલીડીટી/અનલિમિટેડ વેલીડીટીના કિસ્સામાં, અમો ગ્રાહકોને પ્રમોશનલ સાહિત્ય/જાહેરાતોમાં વર્તમાન લાયસન્સની સમાપ્તિના મહિના તથા વર્ષની જાણ કરીશું.
5. અમે કોઈ મૌજુદા ટેરીફ પ્લાનની સમાપ્તિ પહેલાં પ્રશાસન અને ઉપભોક્તાઓને 30 દિવસથી ઓછા નહીં તેટલા દિવસ પહેલાંની નોટીસ આપીશું.
6. ગ્રાહકને TRAI દ્વારા જારી ટેલિકોમ કન્ઝ્યુમર પ્રોટેક્શન રેગ્યુલેશન 2012 અનુસાર ઉપયોગ, એકાઉન્ટ, VAS ચાર્જિસ વિશે વાઉચરના સક્રિયકરણ પર જાણ કરવામાં આવશે.
7. TRAI ની માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર ઉપભોક્તાની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના વેલ્યુ એડેડ સેવાઓ સક્રિય બનાવવામાં આવશે નહીં.
8. રોમિંગ સેવાઓ માટે કોઈ ભાડું વસૂલવામાં આવશે નહીં.
9. દરેક સેવા પ્રદાતા દ્વારા પ્રસ્તાવિત પ્રિપેડ કાર્ડ્સનું ઓછામાં ઓછું એક અંકિત મૂલ્ય ₹300 ની રકમ માટેનું હોવું જોઈએ અથવા ઓછામાં ઓછા એક મહિનાના અનુરૂપ વેલીડીટી સમય સાથે ₹300 થી ઓછું હોવું જોઈએ.
10. ખોવાયેલ/ક્ષતિગ્રસ્ત સિમ કાર્ડ માટેના રિપ્લેસમેન્ટ માટેના ચાર્જિસ વ્યાજબી માર્ક-અપ સાથેની કિંમત પર આધારિત હશે.
11. જો વેલીડીટી અવધિના અંતે કોઈ રકમ વપરાયા વિનાની હશે, આ રકમને આગળ રિન્યુ કરેલ કાર્ડમાં જોડવામાં આવશે, જો આવું રિન્યુઅલ એક વ્યાજબી, નિર્દિષ્ટ અવધિની અંદર કરવામાં આવેલ છે.
12. ગ્રાહકોને આગવી અને સ્પષ્ટ રીતે કૉલ્સ કરવા માટે પ્રિપેડ કાર્ડ પેકેજમાં ઉપલબ્ધ એવી કુલ રકમ વિશે જાણ કરવામાં આવશે, એટલે કે વપરાશ માટે ચૂકવણી.
13. તમામ સેવાઓ જે ઇનકમિંગ વોઈસ કૉલ્સ/SMS સહિત 'ટોકટાઈમ વેલ્યુ'ને અસર કરતી નથી તે પ્રિપેડ ગ્રાહકો માટે ટોકટાઈમ વેલ્યુ સમાપ્ત થઈ ગયા બાદ પણ સમગ્ર વેલીડીટી અવધિ માટે ઉપલબ્ધ હોવાની ચાલુ રહેશે.
14. છાપેલું પોસ્ટપેઈડ બિલ મફત ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
15. ટેરીફમાં સીધા ઘટાડાના કિસ્સામાં, ઉપભોક્તાઓ આપમેળે આવા ઘટાડાનો લાભ ઉપભોક્તા દ્વારા કોઈ આગળની કાર્યવાહીની કોઈ પૂર્વશરત વિના મેળવશે.
16. ₹19 થી વધુના પોર્ટિંગ ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે નહીં.
17. પોસ્ટપેઈડ ઉપભોક્તા માટે નિર્ધારિત કેડિટ લીમીટ તેને એડવાન્સમાં જણાવવામાં આવશે. પ્રારંભિક કેડિટ લિમિટની જાણ સેવાના સક્રિયકરણના 7 દિવસની અંદર કરવામાં આવશે.
18. CLIP ને ફરજિયાત ટેરીફ આઈટમ બનાવવામાં આવશે નહીં.

14. સેવાની સમાપ્તિની પ્રક્રિયા

ઉપભોક્તા પોતાની અનુકૂળતાએ અમારી સેવા સમાપ્ત અથવા ડિસ્કનેક્ટ કરી શકે છે. બિલો તપાસવામાં આવે છે, રિકન્સીલીવેશન કરવામાં આવે છે, અને કોઈપણ રકમ, તેની સિક્યુરિટી ડિપોઝીટમાંથી જો બાકી રહેતા લેણાં સાથે એડજસ્ટ કર્યા બાદ બાકી રહે છે, તેને પરત આપવામાં આવે છે. આ પ્રક્રિયાને ડિસ્કનેકશનની તારીખથી વધુમાં વધુ 60 દિવસ લાગે છે.