

ਟੈਲਿਕਾਮ ਕੰਜ਼ਿਊਮਰ ਚਾਰਟਰ 2017

ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਅਤੇ ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼
(ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ) ਲਿਮਿਟਿਡ



TATA
photon



TATA
indicom

TATA
walky

ਵਿਸ਼ਾ ਸੂਚੀ

1. ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ
2. ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਇਡਰ ਦਾ ਨਾਂ ਅਤੇ ਪਤਾ
3. ਆਫਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸਰਵਿਸਿਜ਼
4. ਸਰਵਿਸ ਏਰੀਆ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਜਿੱਥੇ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਆਫਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ
5. ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਅਤੇ ਪੋਸਟਪੇਡ ਮੋਬਾਈਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਈ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ
6. ਐਕਟੀਵੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ
7. ਵੱਖ ਵੱਖ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਫਰ ਕੀਤੇ ਇਕਵੀਪਮੈਂਟ ਸੰਬੰਧੀ ਵੇਰਵੇ
8. TRAI ਦੁਆਰਾ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵੱਖ ਵੱਖ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਈ ਸਰਵਿਸ ਦੇ ਮਿਆਰ ਸੰਬੰਧੀ ਮਾਪਦੰਡ
9. TRAI ਦੇ ਵੱਖ ਵੱਖ ਨੇਮਾਂ ਤਹਿਤ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ
10. ਆਮ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਕੰਜਿਯੂਮਰ ਕੇਅਰ ਨੰਬਰ
11. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਅਤੇ ਸਮੇਂਸੀਮਾਵਾਂ
12. ਅਪੀਲੀ ਅਥੌਰਿਟੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ
13. ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਅਤੇ ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ) ਲਿਮਿਟਿਡ ਦੇ ਫ਼ਰਜ਼ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ
14. ਸੇਵਾਵਾਂ ਖਤਮ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ

1. ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ

ਟੈਲਿਕੌਮ ਕੰਜਿਯੂਮਰ (ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਖਪਤਕਾਰ) ਚਾਰਟਰ 2012 TRAI ਦੇ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਾਨੂੰਨ 2012 ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਇਸ ਚਾਰਟਰ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਾਡੀਆਂ ਕਦਰਾਂ ਕੀਮਤਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰ ਸਾਂਝੇ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਕੁਸਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸਰਵਿਸ ਡਿਲੀਵਰੀ ਵਿੱਚ ਸਾਡਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਕਾਇਮ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਚਾਰਟਰ ਭਾਰਤੀ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਨੇਮਬੱਧ ਅਥੌਰਿਟੀ (TRAI) ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨੇਮਾਂ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ, ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਧੇਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਨੂੰ ਸੁਖਾਲਾ, ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਤੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਾਡੇ ਕੁਆਲਿਟੀ ਮਿਆਰਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰੰਤਰ ਸੁਧਾਰ ਮੁਹਈਆ ਕਰਨਾ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੁਆਲਿਟੀ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਲਗਾਤਾਰ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਤਿਆਰ ਗਣਿਕ ਹੈ।

2. ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਦਾ ਨਾਂ ਅਤੇ ਪਤਾ

ਆਧਾਰਾ ਪ੍ਰਦੇਸ਼: ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ, ਗਿਆਨ ਪੀਠ, ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਪਾਰਕ, ਪਲਾਟ ਨੰ 1 ਤੋਂ 5, (ਸਰਵੇ ਨੰ : 1/1), ਇਮਾਰਾਥ ਕਾਂਚਾ, ਰਵਿਰਿਆਲ ਵਿਲੇਜ, ਮਹੇਸ਼ਵਰਮ ਮੰਡਲਮ, ਰੰਗਾ ਰੈਡੀ ਜ਼ਿਲਾ, ਹੈਦਰਾਬਾਦ, ਤਿੱਲਗਾਨਾ - 500005

ਬਿਹਾਰ: ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ, ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਜੀਵਨ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਸਾਹਮਣੇ ਕਮਾਨੀ ਸੈਂਟਰ, ਮੇਨ ਰੋਡ, ਬਿਸਤੁਪੁਰ, ਜਮਸ਼ੇਦਪੁਰ - 831001

ਦਿੱਲੀ: ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ, 2 ਏ, ਓਲਡ ਈਸ਼ਵਰ ਲਗਰ, ਮੇਨ ਮਥੁਰਾ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110065

ਗੁਜਰਾਤ: ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ, ਵੈਸਟਗੇਟ - ਤੀਜੀ ਅਤੇ ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਨਜ਼ਦੀਕ ਵਾਈਐਮਸੀਏ ਕਲੱਬ, ਐਸ ਜੀ ਹਾਈਵੇਅ, ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ - 380015

ਹਰਿਆਣਾ: ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ, ਸੀ-125, ਫੇਜ਼-8, ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਫੋਕਲ ਪੁਆਇੰਟ, ਮੋਹਾਲੀ, ਪੰਜਾਬ - 160071

ਹਿਮਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼: ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ, ਸੀ-125, ਫੇਜ਼-8, ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਫੋਕਲ ਪੁਆਇੰਟ, ਮੋਹਾਲੀ, ਪੰਜਾਬ - 160071

ਕਰਨਾਟਕ: ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ, ਏ ਬਲਾਕ, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸਿਲੀਕੌਨ ਟੈਰੇਸ, ਨੰ 30/1, ਕੋਰਮੰਗਲਾ, ਹੋਸੁਰ ਮੇਨ ਰੋਡ, ਬੈਂਗਲੌਰ - 560095

ਕੇਰਲ: ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ, ਪੰਜਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਐਸਐਲ ਪਲਾਜ਼ਾ, ਪਲਾਰੀਵਾਤੋਮ, ਕੋਚੀ - 682025

ਕੋਲਕਾਤਾ: ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ, ਪੀ ਐਸ ਸ੍ਰੀਜਨ ਟੈਕ ਪਾਰਕ, ਡੀਐਨ-52, ਸੈਕਟਰ-5, 15 ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸਾਲਟ ਲੇਕ, ਕੋਲਕਾਤਾ - 700091

ਮੱਧ ਪ੍ਰਦੇਸ਼: ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ, ਪਲਾਟ ਨੰ 1,2,3 ਕਵਾਲਿਟੀ ਗਲੋਬਸ, ਪਰਮਾਲੀ ਵੱਲੋਲ ਕੰਪਾਉਂਡ, ਸਾਹਮਣੇ ਆਰ ਬੀ ਆਈ, ਹੋਸ਼ੰਗਾਬਾਦ ਰੋਡ, ਭੋਪਾਲ - 462011

ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ: ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ) ਲਿਮਿਟਿਡ, ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਦ ਮੈਟਰੋਪੋਲ ਇਮਾਰਤ, ਆਈਨੋਕਸ ਮਲਟੀਪਲੈਕਸ ਦੇ ਨਾਲ, ਬੰਦ ਗਾਰਡਨ ਰੋਡ, ਪੁਣੇ - 411001

ਮੁੰਬਈ: ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ) ਲਿਮਿਟਿਡ, ਡੀ-26, ਟੀਟੀਸੀ ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਏਰੀਆ, ਐਮਆਈਡੀਸੀ ਸੰਪਾੜ, ਥਾਣੇ ਬੇਲਾਪੁਰ ਰੋਡ, ਪੀ ਓ ਤੁਰਭੇ, ਨਵੀਂ ਮੁੰਬਈ - 400703

ਉੜੀਸਾ: ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ, ਫਾੌਰਚਯੂਨ ਟਾਵਰਸ, ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਮੱਡਯੂਲ ਬੀ ਐਂਡ ਸੀ, ਚੰਗਾਸ-ਖਾਰਪੁਰ, ਭੁਬਨੇਸ਼ਵਰ - 751023

ਪੰਜਾਬ: ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ, ਸੀ-125, ਫੇਜ਼-8, ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਫੋਕਲ ਪੁਆਇੰਟ, ਮੋਹਾਲੀ, ਪੰਜਾਬ - 160071

ਰਾਜਸਥਾਨ: ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ, ਗੁਮਾਨ 1, ਨਜ਼ਦੀਕ ਆਮ੍ਰਪਾਲੀ ਸਰਕਲ, ਵੈਜਾਲੀ ਨਗਰ, ਜੈਪੁਰ - 302021

ਪੱਛਮੀ ਬੰਗਾਲ: ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ, ਪੀ ਐਸ ਸ੍ਰੀਜਨ ਟੈਕ ਪਾਰਕ, ਡੀਐਨ-52, ਸੈਕਟਰ-5, 15 ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸਾਲਟ ਲੇਕ, ਕੋਲਕਾਤਾ - 700091

ਤਮਿਲ ਨਾਡੂ (ਚੈਨਈ ਸਮੇਤ): ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ, ਨੰ 283 ਅਤੇ 284, 6ਵੀਂ ਅਤੇ 13 ਵੀਂ ਮੰਜਿਲ, ਪਿੰਸ ਇਨਫੋ ਸਿਟੀ-II, ਰਾਜੀਵ ਗਾਂਧੀ ਸਲਾਈ, ਕੰਪਨਚਾਵਾਡੀ, ਚੈਨਈ - 600096

ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਪੂਰਬੀ: ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ, ਪ੍ਰੇਮ ਪਲਾਜ਼ਾ, 2, ਆਰਐਫ ਬਹਾਦੁਰਜੀ ਮਾਰਗ, ਸਕਤੀ ਭਵਨ ਦੇ ਪਿੱਛੇ, ਲਖਨਊ - 226001

ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਪੱਛਮੀ: ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ, 501, ਮੰਗਲ ਪਾਂਡੇ ਨਗਰ, ਮੇਨ ਯੂਨਿਵਰਸਿਟੀ ਰੋਡ, ਮੇਰਠ - 250001

3. ਅੱਫਰ ਕੀਤੀਆਂ ਸਰਵਿਸਿਜ਼

ਇਸ ਸਮੇਂ ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਅਤੇ ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ) ਲਿਮਿਟਿਡ ਬ੍ਰਾਂਡ ਟਾਟਾ ਡੋਕੋਮੋ ਜਾਂ ਟਾਟਾ ਇੰਡੀਕੱਮ ਜਿੱਥੇ ਜੋ ਲਾਗੂ ਹੋਏ ਤਹਿਤ ਸੈਲੂਲਰ GSM/CDMA ਮੋਬਾਈਲ ਸਰਵਿਸ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰ ਐਕਸੈਸ ਸਰਵਿਸ ਲਾਇਸੈਂਸ ਤਹਿਤ ਬ੍ਰਾਂਡ ਟਾਟਾ ਡੋਕੋਮੋ ਵੱਕੀ ਤਹਿਤ ਫਿਕਸਡ ਵਾਇਰਲੈਸ ਸਰਵਿਸ ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਵਾਇਰਲਾਈਨ ਵਾਇਸ, ਵਾਇਰਲਾਈਨ ਡਾਟਾ ਅਤੇ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਐਕਸੈਸ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਅਤੇ ਐਂਟਰਪ੍ਰਾਈਜ਼ਿਜ਼ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਦੀ ਵੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਉਪਰੋਕਤ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਾਇਸ, SMS, ਡਾਟਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵੈਲਿਯੂ ਐਡਿਡ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਵਰਗੀਆਂ ਹੋਰ ਵੱਖ ਵੱਖ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵੀ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

4. ਸਰਵਿਸ ਏਰੀਆ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਜਿੱਥੇ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਅੱਫਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ

ਸਾਡੀਆਂ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਹੇਠਲੇ ਸਰਵਿਸ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹਨ :

ਸਰਵਿਸ ਏਰੀਆ	CDMA ਸਰਵਿਸਿਜ਼	GSM ਸਰਵਿਸਿਜ਼
ਆਂਧਰਾ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	ਹਾਂ	ਹਾਂ
ਬਿਹਾਰ	ਹਾਂ	ਹਾਂ
ਦਿੱਲੀ	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
ਗੁਜਰਾਤ	ਹਾਂ	ਹਾਂ
ਹਰਿਆਣਾ	ਹਾਂ	ਹਾਂ
ਹਿਮਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	ਹਾਂ	ਹਾਂ
ਕਰਨਾਟਕ	ਹਾਂ	ਹਾਂ
ਕੇਰਲ	ਹਾਂ	ਹਾਂ
ਕੋਲਕਾਤਾ	ਹਾਂ	ਹਾਂ
ਮੱਧ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	ਹਾਂ	ਹਾਂ
ਮੁੰਬਈ	ਹਾਂ	ਹਾਂ
ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ	ਹਾਂ	ਹਾਂ
ਉੜੀਸਾ	ਹਾਂ	ਹਾਂ
ਪੰਜਾਬ	ਹਾਂ	ਹਾਂ
ਰਾਜਸਥਾਨ	ਹਾਂ	ਹਾਂ
ਪੱਛਮੀ ਬੰਗਾਲ	ਹਾਂ	ਹਾਂ
ਤਮਿਲ ਨਾਡੂ (ਚੈਨਈ ਸਮੇਤ)	ਹਾਂ	ਹਾਂ
ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਪੂਰਬੀ	ਹਾਂ	ਹਾਂ
ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਪੱਛਮੀ	ਹਾਂ	ਹਾਂ

ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਲਾੱਗ ਆੱਨ ਕਰੋ www.tatadocomo.com 'ਤੇ

5. ਪ੍ਰੀਧਿਡ ਅਤੇ ਪੋਸਟਪੇਡ ਮੋਬਾਈਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਈ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

i. ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

- “ਅਪੀਲੀ ਅਥੌਰਿਟੀ” ਤੋਂ ਭਾਵ TRAI ਦੇ 2007 ਦੇ ਨੋਮ 3 ਤਹਿਤ ਇੱਕ ਜਾਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਅਪੀਲੀ ਅਥੌਰਿਟੀ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨਾ।
- “ਚਾਰਜਿਜ਼” ਜਾਂ ਟੈਰਿਫ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਫੀਸਾਂ, ਕੱਲ ਚਾਰਜਿਜ਼/ਟੈਰਿਫ, ਡਿਪੱਜਿਟਸ, ਰੈਟਲ ਅਤੇ ਇੰਟਰਕਨੈਕਸ਼ਨ ਲਾਗਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਹਈਆ ਕਰਨ ਲਈ TTL ਦੁਆਰਾ ਚਾਰਜਯੋਗ ਕਈ ਹੋਰ ਅਚਨਚੇਤ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਸਰਕਾਰੀ ਟੈਕਸ (ਵਰਤਮਾਨ ਅਤੇ ਭਾਵੀ) ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- “ਗਾਹਕ” ਤੋਂ ਭਾਵ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਅਦਾਰੇ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀ ਤੋਂ ਹੈ ਜਿਸਨੇ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਦੇਖੋ ਨਾਲ ਨੱਥੀ CAF।
- “ਡੈਜੀਗਨੇਟਿਡ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਇਡਰ” ਤੋਂ ਭਾਵ TTL ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ (ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ) ਮੁਹਈਆ ਕਰਨ ਜਾਂ ਇਸ ਕਰਕੇ TTL ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਨ ਜਾਂ ਇਸ ਕਰਕੇ TTL ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਦਾਰੇ ਤੋਂ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਲਾਇਸੈਂਸ ਤਹਿਤ ਅਗਿਆ ਦੇਣ ਲਈ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਦਾਰੇ ਦੇ ਜਾਨਸ਼ੀਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨ ਕੀਤੇ ਅਸਾਇਨਜ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- “DoT” ਤੋਂ ਭਾਵ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਵਿਭਾਗ, ਸੰਚਾਰ ਮੰਤਰਾਲਾ, ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਤੋਂ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਇਸਦੇ ਸਕਸੈਸਰਜ਼-ਇਨ ਇਨਟ੍ਰਸਟ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- “ਇਕਵੀਪਮੈਂਟ” ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ ਨੈਟਵਰਕ ਨਾਲ ਜੁੜਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਕੋਈ ਵੀ ਫੋਨ ਇੰਸਟ੍ਰੂਮੈਂਟ, ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰ ਟਰਮੀਨਲ, ਨੈਟਵਰਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਯੂਨਿਟ (NIU) ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਅਟੈਚਮੈਂਟਸ/ਐਕਸੈਸਰੀਜ਼ (ਜਾਂ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ) ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- “ਸਰਕਾਰ” ਤੋਂ ਭਾਵ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕੋਈ ਰਾਜ ਸਰਕਾਰ, ਕੋਈ ਸਥਾਨਕ ਅਥੌਰਿਟੀ, ਛਾਉਣੀ ਬੋਰਡ, ਭਾਰਤੀ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਨੇਮਬੱਧ ਅਥੌਰਿਟੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਨਿਆਂਇਕ/ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਫੋਰਮ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਕੇਸ ਹੋਏ, ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਦੇ ਸਕਸੈਸਰਜ਼-ਇਨ-ਇਨਟ੍ਰਸਟ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- “ਲਾਇਸੈਂਸ” ਤੋਂ ਭਾਵ DoT ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ (ਜਾਂ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ) ਲਗਾਉਣ ਅਤੇ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਲਾਇਸੈਂਸ ਹੈ।
- “ਨੈਟਵਰਕ” ਤੋਂ ਭਾਵ TTL ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਹਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਸੰਚਾਰ ਨੈਟਵਰਕ ਅਤੇ ਹੋਰ ਉਪਕਰਣਾਂ/ਸੌਫਟਵੇਅਰ ਤੋਂ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਟੈਲਿਫੋਨ ਐਕਸਚੇਂਜ, ਬੇਸ ਸਟੇਸ਼ਨ, ਮਾਇਕ੍ਰੋਵੇਵ ਅਤੇ ਲੈਂਡ-ਲਾਈਨ ਲਿੰਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- “ਹੋਰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ” ਤੋਂ ਭਾਵ ਕੋਈ ਵੀ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਤੋਂ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਤੋਂ ਵਾਧੂ ਹਨ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਟੈਂਟ ਅਤੇ ਡਾਟਾ ਸਰਵਿਸ/ਸਰਵਿਸਿਜ਼, ਬਿਲਿੰਗ ਅਤੇ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਪਰ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ।
- “ਸਰਵਿਸ/ਸਰਵਿਸਿਜ਼” ਤੋਂ ਭਾਵ TTL ਦੁਆਰਾ ਇਸਦੇ ਨੈਟਵਰਕ ਰਾਹੀਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵੈਲਿਯੂ ਐਡਿਡ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਤੋਂ ਹੋਏਗਾ, ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਇਸ ਕੰਮਿਯੂਨਿਕੇਸ਼ਨ ਸਰਵਿਸ/ਸਰਵਿਸਿਜ਼, SMS ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- “ਸਰਵਿਸ ਏਰੀਆ” ਭਾਵ ਭੂਗੋਲਿਕ ਇਲਾਕਾ ਜਿਸ ਅੰਦਰ TTL ਨੂੰ ਲਾਇਸੈਂਸ ਤਹਿਤ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੇਣ ਲਈ ਲਾਇਸੈਂਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- “TTL” ਤੋਂ ਭਾਵ ਸਾਂਝੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ (ਜਿਸ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਵਰਤਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਉਸ ਉੱਪਰ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ) TTSL ਅਤੇ TTML ਅਤੇ ਨਾਮਜ਼ਦ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਇਡਰਸ ਤੋਂ ਹੋਏਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਕਸੈਸਰਜ਼-ਇਨ ਇਨਟ੍ਰਸਟ ਅਤੇ TTSL ਅਤੇ/ਜਾਂ TTML ਅਤੇ/ਜਾਂ ਨਾਮਜ਼ਦ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਇਡਰਸ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਮੰਨਿਆ ਜਾਏਗਾ।
- “TRAI” ਤੋਂ ਭਾਵ ਭਾਰਤੀ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਨੇਮਬੱਧ ਅਥੌਰਿਟੀ ਕਾਨੂੰਨ, 1997 ਤਹਿਤ ਕਾਇਮ ਕੀਤੀ ਗਈ ਭਾਰਤੀ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਨੇਮਬੱਧ ਅਥੌਰਿਟੀ ਹੈ।
- “TTO” ਤੋਂ ਭਾਵ ਦੂਰਸੰਚਾਰ TRAI ਆੱਰਡਰ, 1999 ਤੋਂ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਓਵੇਂ ਦੁਆਰਾ ਭਾਰਤ ਦੇ ਸਰਕਾਰੀ ਗਜ਼ਟ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਐਲਾਨੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਤਰਮੀਮਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ii. ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ

- TTL ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਰਵਿਸ ਏਰੀਆ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਹਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਬਿਹਤਰੀਨ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ
- ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ 'ਤੇ,
 - ਲਾਇਸੈਂਸ ਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ 'ਤੇ,
 - DoT, TRAI, ਸਰਕਾਰ, ਅਦਾਲਤਾਂ, ਨਿਆਂਇਕ ਫੋਰਮਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵਿਧਾਨਕ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੋਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਜਾਂ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਜਾਂ ਨੋਮਾਂ 'ਤੇ, ਅਤੇ
 - TTL ਦੁਆਰਾ ਨੈਟਵਰਕ ਦੇ ਕਾਰਜ ਅਤੇ ਰੱਖਰਖਾਅ ਅਤੇ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਲਈ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਪਨਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਨੋਮਾਂ 'ਤੇ। TTL ਨੂੰ, ਇਸਦੇ ਵਿਵੇਕ ਅਨੁਸਾਰ, ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਅਰਜ਼ੀ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਜਾਂ ਖਾਰਜ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਦੇਖੋ ਨਾਲ ਨੱਥੀ CAF। TTL, ਸੰਬਧਤ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜ਼ਬਾਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

iii. ਸੇਵਾ ਸ਼ਰਤਾਂ

- ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ, ਸ਼ੁੱਧਤਾ ਅਤੇ ਕੁਆਲਿਟੀ TTL ਦੇ ਕੰਟਰੋਲ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੁਦਰਤੀ ਰੁਕਾਵਟਾਂ, ਨੈਟਵਰਕ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ, ਭੂਗੋਲਿਕ ਸਥਿਤੀਆਂ, ਮਾਨ-ਚਿੱਤਰ ਖਾਕਾ, ਮੇਸਮ ਅਤੇ ਰੇਡੀਓ ਇੰਟਰਫੇਅਰੈਂਸ, ਬਿਜਲੀ ਦਾ ਉਪਲਬਧ ਨਾ ਹੋਣਾ ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਸੰਚਾਰ ਨੈਟਵਰਕ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕਿ ਨੈਟਵਰਕ ਜੁੜਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ ਵਿੱਚ ਖਰਾਬੀ ਜਾਂ ਸੋਧ, ਤਰੀਕੇ ਦੇ ਉਚਿਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਨਾ-ਪ੍ਰਪਤੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਅਤੇ ਉਪਕਰਣ ਦਾ ਖਰਾਬ ਹੋਣਾ ਜਾਂ ਸੋਧ ਕੀਤੇ ਜਾਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਪਰ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ।
- ਜੇਕਰ ਨੈਟਵਰਕ ਨਾਕਾਮ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਜਾਂ ਰੱਖਰਖਾਅ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ, ਸੇਵਾ/ਵਾਂ, ਬਿਨਾਂ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਸਮੁੱਚੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਅੰਸਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੁਲਤਵੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। TTL ਅਜਿਹੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦੀ ਆਵ੍ਰਿਤੀ ਅਤੇ ਸਮਾਂ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਦੀ ਅਲੌਟਮੈਂਟ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ, ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਇਹ TTL ਦੁਆਰਾ ਇਸਦੇ ਸੰਪੂਰਣ ਵਿਵੇਕ ਅਨੁਸਾਰ ਬਦਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਦਾ ਉਸਨੂੰ ਅਲੌਟ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕੋਈ ਮਾਲਕਾਨਾ ਹੱਕ ਜਾਂ ਹੋਰ ਹਿੱਤ ਨਹੀਂ ਹੋਏਗਾ।
- TTL ਉਪਕਰਣ ਦੇ ਗੁੰਮ ਹੋ ਜਾਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਉਹੀ ਨੰਬਰ ਮੁਹਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਪਾਬੰਦ ਨਹੀਂ ਹੋਏਗਾ।
- TTL ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤਰਕਸੰਗਤ ਨੋਟਿਸ/ਅਜਿਹੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਜਿਵੇਂ ਕਿ TTL ਸਹੀ ਮੰਨਦਾ ਹੈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਚਾਰਜਿੰਗ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕਰਨ ਦਾ ਇੱਕਮਾਤਰ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਅਖ਼ਤਿਆਰ ਹੈ।
- TTL ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਚਾਰਜਿੰਗ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਲਗਾਉਣ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੇਅ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਿਮ ਜਾਂ ਅਗਾਉਂ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਡਿਪੌਜ਼ਿਟਸ/ਵਾਧੂ ਡਿਪੌਜ਼ਿਟਸ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ, ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀ ਸੀਮਾ ਪਾਰ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਮੁਲਤਵੀ ਜਾਂ ਡਿਸਕਨੈਕਟ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।
- TTL ਨੂੰ ਚਾਰਜਿੰਗ ਲਈ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਬਿਲ ਸਾਈਕਲ ਵੱਖਰਾ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। (ਸ਼ਰਤ ਪ੍ਰੀਪੈਡ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੈ)।
- TTL ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮਾਲੀ ਸਥਿਤੀ ਸਮੇਤ ਗਾਹਕ ਦੇ ਪਰਿਚੈ ਪੱਤਰ ਦੀ ਜਾਂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਮੰਤਵਾਂ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਏਜੰਸੀ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੈਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। TTL ਦੀ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ (ਜਾਂ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ) ਮੁਹਈਆ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਪਰਿਚੈ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਤਸਦੀਕ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਗਲਤ ਜਾਂ ਅਧੂਰੇ ਜਾਂ ਸ਼ਕੀ ਪਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ TTL ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਨੂੰ ਮੁਲਤਵੀ ਕਰਨ/ਖਤਮ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਏਗਾ।
- TTL ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ (ਚਾਰਜਿੰਗ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਕੀਤੇ ਗਏ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਨਾਕਾਮ ਹੋਣ ਸਮੇਤ) ਵਾਜਬ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਏਗਾ।

- TTL ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਛੋਟ, ਰਿਆਇਤ ਅਤੇ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਖ਼ਾਸ ਹਾਲਾਤ ਲਈ ਸੀਮਿਤ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਅਤੇ ਇਹ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤਹਿਤ TTL ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- TTL, ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ, ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਕਾਰਨ ਦੱਸਿਆ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮੁੱਚੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਕਿਸੇ ਹਿੱਸੇ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਘੱਟ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਸੋਧ, ਮੁਲਤਵੀ, ਡਿਸਕਨੈਕਟ ਜਾਂ ਖਤਮ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਵਿਧਾਨਕ ਅਥੌਰਿਟੀ ਜਾਂ ਨਿਆਂਇਕ ਫੋਰਮ ਵੱਲੋਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਲਾਇਸੈਂਸ ਤਹਿਤ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੱਦ ਲਈ, TTL ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ TTL ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ (ਜਾਂ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ) ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਾਰਨ ਮਿਲਣ ਵਾਲੇ TTL ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ (ਜਾਂ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ) ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਏਗਾ। TTL ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਸਹਿਮਤੀ ਲੈਣ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਏ ਬਿਨਾਂ ਜਾਂ ਉਸਨੂੰ ਕੋਈ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਇਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੇਣ ਦਾ ਵੀ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਏਗਾ।
- TTL ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਨੋਟਿਸ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਇਸਦੇ ਸੰਪੂਰਣ ਵਿਵੇਕ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਜਾਂ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿੱਚ) ਤਰਮੀਮ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਾਧੂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੈਅ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਏਗਾ।
- ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ TTL ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤੀ ਕੋਈ ਵੀ ਅਤੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਸੰਬਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਮੇਤ) ਜਾਂ TTL ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ TTL ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵਿਧਾਨਕ ਅਥੌਰਿਟੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਦਾਰੇ/ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਭਾਵੇਂ TTL ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਮੁਹਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
- TTL ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਡਿਪੌਜ਼ਿਟਸ/ਅਦਾਇਗੀ ਨੂੰ TTL ਪ੍ਰਤੀ ਬਕਾਇਆ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਾਰਜਿੰਗ ਵਿਰੁੱਧ ਸਮਾਯੋਜਿਤ ਕਰਨ/ਅਦਾ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਏਗਾ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ, TTL ਨੂੰ TTL ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਦਾਇਗੀਯੋਗ/ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਕਮ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਕਮ ਵਿਰੁੱਧ ਸਮਾਯੋਜਿਤ ਕਰਨ/ਅਦਾ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਏਗਾ, ਜੋ ਕਿ TTL ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ TTL ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹਨ। ਅਜਿਹਾ ਸਮਾਯੋਜਨ/ਸੈਟ ਆਫ ਕਟੌਤੀ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕੋਈ ਕੋਈ ਡਿਪੌਜ਼ਿਟ/ਵਾਧੂ ਡਿਪੌਜ਼ਿਟ/ਐਡਵਾਂਸ ਨੂੰ ਜ਼ਬਤ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ TTL, ਆਪਣੇ ਇੱਕਮਾਤਰ ਅਤੇ ਸੰਪੂਰਣ ਵਿਵੇਕ ਅਨੁਸਾਰ ਇਸਨੂੰ ਸਹੀ ਮੰਨਦਾ ਹੈ।
- TTL ਨੇ MTNL/BSNL ਅਤੇ/ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਇਡਰਸ ਨਾਲ ਜਵਾਬੀ ਸਮਝੌਤਿਆਂ 'ਤੇ ਦਸਤਖ਼ਤ ਕੀਤੇ ਹਨ/ਇਸਨੂੰ ਦਸਤਖ਼ਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜਿਸ ਅਨੁਸਾਰ TTL ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਵਾਂ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਮੁਹਈਆ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਉੱਪਰ ਕਿਸੇ ਦੂਜੇ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਇਡਰ ਦਾ ਬਕਾਇਆ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਸਦੀ ਲਾਈਨ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਦੂਜੇ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਇਡਰ ਦੁਆਰਾ ਮੁਲਤਵੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਅਜਿਹਾ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ, TTL ਦਾ ਗਾਹਕ ਹੈ, ਤਾਂ TTL ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਦੂਜੇ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਇਡਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਖਤਮ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਏਗੀ ਭਾਵੇਂ ਅਜਿਹਾ ਗਾਹਕ TTL ਦੇ ਚਾਰਜਿੰਗ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਦਾ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ, ਹਾਲਾਂਕਿ, TTL ਉਪਰੋਕਤ ਅਨੁਸਾਰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਖਤਮ ਕਰਨ/ਡਿਕਨੈਕਟ ਕਰਨ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਲਾਗਤ, ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਹਾਨੀ ਲਈ ਦੇਣਦਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਏਗਾ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਲੈਣ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ/ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਪਕਰਣ 'ਤੇ ਲੋਡ ਕੀਤੇ ਸੌਫਟਵੇਅਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗ਼ੈਰ-ਤਬਾਦਲਾਯੋਗ ਲਾਇਸੈਂਸ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਲਾਇਸੈਂਸ ਰੱਖਲਿਟੀ ਮੁਕਤ ਹੋਏਗਾ ਜਦੋਂ ਤਕ ਕਿ TTL ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਦੂਜੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਉਲੇਖ ਨਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਕੇਸ ਵਿੱਚ, ਫੈਸਲੇ ਜਾਂ ਟੀਟੀਐਲ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਵਿੱਚ TTL ਦੇ ਸੰਪੂਰਣ ਵਿਵੇਕ ਅਨੁਸਾਰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਯੋਗ ਹੋਏਗਾ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸੌਫਟਵੇਅਰ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕਰਨ, ਡੀਕੰਪਾਇਲ ਕਰਨ, ਡਿਸਅਸੈਂਬਲ ਕਰਨ, ਰਿਵਰਸ ਇੰਜੀਨੀਅਰ, ਈਰਿਜ਼, ਡੀਕੋਡ, ਡਿਕੰਪਾਇਲ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਬਦਲਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਯਮ ਜਾਂ ਸ਼ਰਤ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਪਕਰਣ 'ਤੇ ਲੋਡ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸੌਫਟਵੇਅਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ TTL ਦੁਆਰਾ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੇ ਮੰਤਵ ਲਈ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਏਗਾ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੰਤਵਾਂ (ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਸੇਵਾਵਾਂ TTL ਦੁਆਰਾ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਤੋਂ ਛੁੱਟ ਤਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਸਮੇਤ) ਲਈ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਏਗਾ।

iv. ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

- a) ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਲਈ ਹੇਠਲੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ :
 - i. ਭੁਗਤਾਨ ਬਿਲ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤੀ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਤਰੀਕ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਾਕਾਮ ਰਹਿਣ 'ਤੇ ਵਿਆਜ਼ ਜੋਕਿ 18% ਸਾਲਾਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਲੇਟ ਫੀਸ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਤਰੀਕ ਤੋਂ ਬਿਲ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਤਰੀਕ ਤਕ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਚਾਰਜਿਜ਼ 'ਤੇ ਚਾਰਜਯੋਗ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸੇਵਾ/ਵਾਂ (ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ) ਅਜਿਹੀ ਕਿਸੇ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ TTL ਦੇ ਸੰਪੂਰਣ ਵਿਵੇਕ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਲਤਵੀ/ਬੰਦ/ਖਤਮ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
 - ii. ਚਾਰਜਿਜ਼ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਨਕਦ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ, ਕ੍ਰਾਸਡ ਚੈਕ, ਕ੍ਰਾਸਡ ਡਿਮਾਂਡ ਡ੍ਰਾਫਟ ਜਾਂ TTL ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਚੈਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਚੈਕ ਦੇ ਕੈਸ਼ ਹੋਣ ਮਗਰੋਂ ਵੈਧ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। TTL ਉਦੋਂ ਤਕ ਨਕਦੀ ਜਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤਕ ਕਿ TTL ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਵਾਸਤੇ ਰਸੀਦ ਜਾਰੀ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।
 - iii. ਗਾਹਕ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਵਰਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਦੇ ਨਾਕਾਮ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਜੁਰਮਾਨਾ/ਫੀਸ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਦੇਣਦਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
 - iv. ਗਾਹਕ ਉਸਨੂੰ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਲਈ ਸਾਰੇ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਪੋਸਟਪੇਡ ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰ ਲਈ, ਬਿਲ ਜਾਂ TTL ਦੁਆਰਾ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਭਾਵੇਂ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਫੋਨ ਤੋਂ/ਫੋਨ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦੁਆਰਾ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਜਾਂ ਉਸਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਵਰਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹੋਣ, ਉਹ ਸਾਰੇ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
 - v. ਚਾਰਜਿਜ਼ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵਿਵਾਦ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਅਜਿਹੇ ਵਿਵਾਦ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤਕ TTL ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਬਿਲ ਅਨੁਸਾਰ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
 - vi. ਪੋਟਪੇਡ ਗਾਹਕ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵੇਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਿਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਣ। TTL ਇਸਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਅਨੁਸਾਰ ਬਿਲਿੰਗ ਦੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਬਿਲ ਭੇਜੇਗਾ। ਬਿਲ ਨਾ ਮਿਲਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਲਈ ਦੇਅ ਤਰੀਕ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰਨਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ।
 - vii. ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਹੋਰ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਬਕਾਇਆਂ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਲਈ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਲਾਗਤਾਂ, ਵਿਆਜ਼ ਦੇ ਨਾਲ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ TTL ਦੀ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਏਜੰਸੀ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ ਕੋਲ ਭੇਜਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ।
 - viii. ਗਾਹਕ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸਾਰੇ ਟੈਕਸ, ਮਹਿਸੂਲ ਜਾਂ ਕਰ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ, ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਵਿੱਚ CAF/ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ/ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਯੋਗ ਟੈਕਸ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।
- b) ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਅਨੁਚਿਤ, ਅਨੈਤਿਕ ਜਾਂ ਗ਼ੈਰਕਾਨੂੰਨੀ ਮੰਤਵ ਲਈ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਜਾਂ ਦੁਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ ਇਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹਾ ਕੋਈ ਵੀ ਤਰੀਕਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਨੈਟਵਰਕ ਦੇ ਆਪਰੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟ ਪਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਾਕਾਰਾ ਬਣਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ/ਜਾਂ TTL ਦੇ ਹੋਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਘਨ ਪਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸਰਬਜਨਕ ਜਾਂ ਨਿਜੀ ਗੜਬੜ ਪੈਦਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- c) ਗਾਹਕ DoT, ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ TTL ਦੁਆਰਾ ਨੈਟਵਰਕ ਨਾਲ ਵਰਤਣ ਲਈ ਪ੍ਰਵਾਨ ਕੀਤਾ ਉਪਕਰਣ ਹੀ ਵਰਤੇਗਾ। ਗਾਹਕ TTL ਦੀ ਅਗਾਉਂ ਲਿਖਤੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ/ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਪਕਰਣ ਨਾਲ ਕੋਈ ਅਟੈਚਮੈਂਟ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗਾ ਜਾਂ ਜੋੜੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਛੁੱਟ TTL ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਉਪਕਰਣ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- d) ਗਾਹਕ, ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਉਪਕਰਣ ਦੀ ਖਰੀਦ ਸੰਬੰਧਤ ਟੈਕਸ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਦਰਾਮਦ ਕੰਟਰੋਲ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਪਰ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਰਕਾਰ, DoT ਜਾਂ TTL ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਨੋਮਾਂ, ਕੋਈ ਹੋਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।
- e) ਗਾਹਕ ਉਪਕਰਣ ਨੂੰ ਖੋਲ੍ਹੇਗਾ, ਮੁਰੰਮਤ, ਇਸਦੇ ਹਿੱਸੇ ਪੁਰਜ਼ਿਆ ਨੂੰ ਬਦਲੇਗਾ ਨਹੀਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਇਸ ਨਾਲ ਛੇੜਛਾੜ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤਕ ਕਿ TTL ਦੁਆਰਾ ਖ਼ਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਗਿਆ ਨਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ। ਉਪਕਰਣ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਉਪਕਰਣ ਗੁੰਮ, ਚੋਰੀ ਜਾਂ ਖਰਾਬ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਫੋਰਨ TTL ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਲਿਖਤੀ ਵਿੱਚ ਇਸਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗਾ। ਪਿਛਲੇ ਵਾਕ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਗਾਹਕ ਸਾਰੇ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਰਹੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤਕ ਉਪਕਰਣ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਨੂੰ ਡੀਐਕਟੀਵੇਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ। ਅਜਿਹੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਉਪਕਰਣ ਦੇ ਗੁੰਮ ਹੋਣ, ਚੋਰੀ ਜਾਂ ਖਰਾਬ ਹੋਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ TTL ਨੂੰ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਲਈ ਵੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

- f) ਗਾਹਕ TTL ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਦਰੁਸਤ ਅਤੇ ਮੁਕੰਮਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮੁਹਈਆ ਕਰੇਗਾ।
- g) ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਤੇ ਮੁਲਤਵੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਅਤੇ ਉਸ ਮਗਰੋਂ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤਕ ਕਿ ਅਦਾਇਗੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ।
- h) ਗਾਹਕ ਬਿਲਿੰਗ ਦੇ ਪਤੇ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ, TTL ਨੂੰ, ਲਿਖਤੀ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। TTL ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਇਸ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਿਖਤੀ ਪੱਤਰ, ਬਿਲ, ਬਿਲਿੰਗ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਜਾਂ ਨੋਟਿਸ ਨੂੰ ਆਮ ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ ਪੋਸਟਿੰਗ ਦੇ 48 ਘੰਟਿਆਂ ਅੰਦਰ ਭੇਜਿਆ ਗਿਆ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- i) ਗਾਹਕ TTL ਦੀ ਅਗਾਉਂ ਲਿਖਤੀ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤਹਿਤ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤੀ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਹਿੱਤ ਸਪੁਰਦ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਗਾਹਕ TTL ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਉਪਕਰਣ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਤਬਾਦਲਾ, ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਜਾਂ ਕੋਈ ਪੁਨਰਗ੍ਰਹਿਣ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਦਾਅਵਾ ਪੈਦਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।
- j) ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ 'ਤੇ TTL ਦੁਆਰਾ ਤੈਅ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।
- k) ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਕਮੀ ਬਾਰੇ ਅਜਿਹੀ ਕਮੀ ਹੋਣ ਦੇ 7 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ TTL ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। TTL, ਅਜਿਹੀ ਕਮੀ ਬਾਰੇ ਮੁਕੰਮਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਾਸਲ ਹੋਣ ਮਗਰੋਂ, ਕਮੀ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- l) ਗਾਹਕ TTL ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਲੈਣ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ/ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਪਕਰਣ ਇੰਸਟਾਲ ਕਰਨ, ਐਕਟੀਵੇਟ ਕਰਨ, ਮੁਰੰਮਤ, ਟਾਇ-ਇੰਸਟਾਲ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੇ ਪਰਿਸਰ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋਣ ਅਤੇ ਉੱਥੇ ਰੁਕਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਜਿੱਥੇ ਕਿਤੇ ਵੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ TTL ਨੂੰ ਕੋਈ ਲਾਗਤ ਨਹੀਂ, ਵਾਜਬ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀਆਂ ਅਤੇ ਸਹਿਮਤੀ ਹਾਸਲ ਕਰੇਗਾ।
- m) ਗਾਹਕ TTL ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਉਪਕਰਣ ਜੋ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ/ਸੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਪਰਿਸਰ ਵਿੱਚ ਸੀ, ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੇ ਖਤਮ ਹੋਣ/ਡਿਸਕਨੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਹਿਸਦਾ ਕਬਜ਼ਾ TTL ਨੂੰ ਸੌਂਪ ਦੇਵੇਗਾ।
- n) ਫਿਕਸਡ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਲੈਣ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਗਿਆ ਉਪਕਰਣ TTL ਵੱਲੋਂ ਲਿਖਤੀ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਅਗਾਉਂ ਸਹਿਮਤੀ ਅਤੇ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਤੈਅ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਛੁੱਟ ਇੰਸਟਾਲੇਸ਼ਨ ਦੇ ਪਰਿਸਰ ਤੋਂ ਹਿਲਾਇਆ ਜਾਂ ਤਬਦੀਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। (ਇਹ ਸ਼ਰਤ ਪ੍ਰੀਪੈਡ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੈ)
- o) ਗਾਹਕ, ਜੇਕਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਉਪਕਰਣ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਮੁਹਈਆ ਕਰੇਗਾ। ਉਪਕਰਣ ਨੂੰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਰੱਖਣਾ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ।

v. ਵੈਧਤਾ

ਇਹ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ 1885 ਦੇ ਭਾਰਤੀ ਟੈਲੀਗ੍ਰਾਫ ਕਾਨੂੰਨ, ਭਾਰਤੀ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਨੇਮਬੱਧ ਅਥੌਰਿਟੀ ਕਾਨੂੰਨ 1997 ਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ, ਇਹਨਾਂ ਤਹਿਤ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵਿਧਾਨਾਂ, ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨੋਮਾਂ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤਾਂ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲਸ ਅਤੇ ਵਿਧਾਨਕ ਅਥੌਰਿਟੀਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ/ਆਦੇਸ਼ਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਨਗੀਆਂ।

vi. ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦੀ ਸੀਮਾਬੱਧਤਾ

- a) TTL ਨੈਟਵਰਕ ਜਾਂ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਜਾਂ ਉਪਕਰਣ ਜਾਂ ਸੌਫਟਵੇਅਰ ਦੇ ਨਿਰਵਿਘਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸ ਰਹਿਤ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀ ਗਾਰੰਟੀ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਅਤੇ ਨੈਟਵਰਕ/ਸੇਵਾ/ਵਾਂ/ਉਪਕਰਣ/ਸੌਫਟਵੇਅਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਘਟਨਾ (ਅੱਗ, ਧਮਾਕੇ, ਜੰਗ, ਦੰਗਿਆਂ, ਹੜਤਾਲਾਂ, ਲੌਕਆਊਟਸ, ਪਿਕਟਿੰਗ, ਬਾਇਕੌਟ, ਸਰਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ, ਕੁਦਰਤੀ ਘਟਨਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਤ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਇਡਰਸ ਦੇ ਟਿਕਾਣਿਆ ਜਾਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਵਿੱਚ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਾਰਨਾਂ ਸਮੇਤ ਪਰ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ) ਕਾਰਨ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਰਤੋਂਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸੱਟ ਲੱਗਣ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਣ ਜਾਂ ਮੌਤ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- b) TTL ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਖ਼ਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਜਾਂ ਵਾਰੰਟੀ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ। TTL ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਵਾਰੰਟੀਜ਼, ਜ਼ਾਹਿਰ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਮੰਤਵ ਲਈ ਮਰਚੈਂਟਿਲਟੀ ਜਾਂ ਫਿਟਨੈਸ ਲਈ ਕਿਸੇ ਲਾਗੂ ਵਾਰੰਟੀ ਸਮੇਤ ਪਰ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

- c) TTL ਉਪਕਰਣ ਜਾਂ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਿੱਧੇ ਜਾਂ ਅਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜੋ ਵੀ ਜਾਂ ਜਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵੀ ਹੋਈ ਹਾਨੀ, ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੇਣਦਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- d) ਉਪਰੋਕਤ (b) ਦੀ ਵਿਆਪਕਤਾ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, TTL ਸਿੱਧੇ ਜਾਂ ਅਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਪਰਿਣਾਮੀ ਹਾਨੀ, ਨੁਕਸਾਨ, ਆਰਥਿਕ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ, ਮੁਨਾਫ਼ੇ ਜਾਂ ਸਾਥ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਸਮੇਤ ਭਾਵੇਂ ਇਸਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਲਈ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਮੁਲਾਜ਼ਮਾਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। TTL ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਨੈਟਵਰਕ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾਂ ਭੇਜੇ ਗਏ ਸੁਨੇਹੇ ਜਾਂ ਮਜ਼ਮੂਨ ਕਾਰਨ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਅਪਮਾਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਹੱਤਕ ਇੱਜ਼ਤ ਲਈ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- e) TTL ਆਪਣੇ ਅਭਿਆਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਉਪਕਰਣ ਰਾਹੀਂ, ਗਾਹਕ ਲਈ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮੀਡੀਆ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਦੂਜੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਵੱਖ ਵੱਖ ਜਾਣਕਾਰੀ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- f) ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੋਈ ਵੀ ਅਲਹਿਦਗੀ ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਲਈ ਅਵੈਧ ਮੰਨੀ ਜਾਏਗੀ, ਅਤੇ TTL ਹਾਨੀ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਬਣ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਾਸਤੇ ਇਹ ਵੈਸੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਗਾਹਕ ਵੱਲ ਬਕਾਏ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਸਮਾਯੋਜਿਤ ਕਰਨ ਮਗਰੋਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਡਿਪੋਜ਼ਿਟ ਦੀ ਵਾਪਸੀ 'ਤੇ ਸੀਮਿਤ ਹੋਵੇਗੀ।

vii. ਮੁਅਤਲੀ/ਡਿਸਕਨੈਕਸ਼ਨ/ਸਮਾਪਤੀ

- a) ਇੱਥੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੀਜ਼ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, TTL ਨੂੰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਨੂੰ ਮੁਅਤਲੀ/ਡਿਸਕਨੈਕਟ/ਸਮਾਪਤ ਕਰਨ ਭਾਵੇਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਤੇ ਭਾਵੇਂ ਆਰਜ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ' ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ:
 - i. ਸਰਕਾਰ ਜਾਂ ਅਥੋਰਿਟੀ ਲਾਇਸੈਂਸ ਜਾਂ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਆਰਜ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵੈਸੇ ਨੂੰ ਮੁਲਤਵੀ, ਸਮਾਪਤ ਜਾਂ ਵਾਪਸ ਲੈਂਦੀ ਹੈ;
 - ii. ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਲੋੜੀਂਦੀ ਕੈਡਿਟ ਜਾਂਚ ਵਿੱਚ ਤਸੱਲੀ ਕਰਾਉਣ ਵਿੱਚ ਨਾਕਾਮ ਰਹਿਣ ਜਾਂ ਗ਼ਲਤ ਜਾਂ ਗੁਮਹਾਰਕੁਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪਾਉਂਦਾ ਹੈ (ਭਾਵੇਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਇਰਾਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਨਹੀਂ)।
 - iii. ਗਾਹਕ ਬਕਾਏ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਅਦਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਾਕਾਮ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।
 - iv. ਗਾਹਕ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਧਾਰਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।
 - v. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ (ਜਾਂ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ) ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਾਲ ਨੈਟਵਰਕ ਜਾਂ TTL ਦੇ ਉਪਕਰਣ ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ 'ਤੇ ਵਿਪਰੀਤ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀਆਂ/ਸਹਿਮਤੀਆਂ/ਪਰਮਿਟ ਰੱਦ, ਬੰਦ ਜਾਂ ਮੁਲਤਵੀ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।
 - vi. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿਵਾਲੀਆ, ਬੈਕਰਪਟ ਐਲਾਨਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਦਿਵਾਲਾ ਕੱਢਿਆ ਗਿਆ ਜਾਂ ਭੰਗ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
 - vii. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਸਾਧਿਕਾਰ 'ਤੇ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਨ ਲਈ ਟ੍ਰਸਟੀ ਜਾਂ ਰਿਸ਼ੀਵਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
 - viii. ਜੇਕਰ ਸਰਕਾਰ ਜਾਂ ਅਥੋਰਿਟੀ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਕਾਰਨ TTL ਲਈ ਅਹਿਮ ਵਿਪਰੀਤ ਨਤੀਜੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- b) ਤੈਅ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਹਨਾਂ ਵੀ ਧਾਰਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੀ ਮੁਅਤਲੀ/ਡਿਸਕਨੈਕਸ਼ਨ/ਸਮਾਪਤੀ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਪੱਖਪਾਤ ਦੇ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਵਿਧਾਨ ਤਹਿਤ TTL ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੱਲ ਜਾਂ ਸਮਾਧਾਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਵੇਗਾ।
- c) ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੀ ਮੁਅਤਲੀ/ਡਿਸਕਨੈਕਸ਼ਨ/ਸਮਾਪਤੀ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, TTL ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਚਾਰਜਿਜ਼ (ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ “ਉਪਕਰਣ”) ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- d) ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਮੁੜ ਕਨੈਕਸ਼ਨ TTL ਦੇ ਸੰਪੂਰਨ ਵਿਵੇਕ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ TTL ਵੱਲੋਂ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਮਗਰੋਂ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ।
- e) ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੀ ਮੁਅਤਲੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਲਈ ਦੇਣਦਾਰ ਬਣਿਆ ਰਹੇਗਾ।

viii. ਸਰਵਿਸਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੋਰਤ

ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਧਾਰਾ/ਵਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ ਜਾਂ ਫੋਰਮ/ਵਿਧਾਨਕ ਅਥੋਰਿਟੀ ਵੱਲੋਂ ਅਵੈਧ, ਗੈਰਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਨਾ ਹੋਣ ਯੋਗ ਐਲਾਨੇ ਜਾਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਅਜਿਹੀ ਧਾਰਾ ਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਧਾਰਾਵਾਂ ਤੋਂ ਰੱਦ ਮੰਨਿਆ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਕੱਢਿਆ ਹੋਇਆ ਮੰਨਿਆ ਜਾਏਗਾ। ਅਜਿਹੀ ਧਾਰਾ ਦੇ ਅਵੈਧ, ਗੈਰਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਨਾ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੋਣ ਦਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਧਾਰਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚਾਏਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਮੰਨਿਆ ਜਾਏਗਾ ਕਿ

ਅਜਿਹੀਆਂ ਅਵੈਧ, ਗੈਰਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਨਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਕਦੇ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਸਨ। ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ/ਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਾਦਾਂ, ਮਤਭੇਦਾਂ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਉਸ ਸਹਿਰ/ਕਸਬੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ TTL ਦਾ ਮੁੱਖ ਸਰਕਲ ਅਫਿਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਾਲ ਨੱਥੀ CAF ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਮੁਹਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ ਵਿੱਚ ਸਥਿਤ ਅਦਾਲਤਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ix. ਪਰਿਸਰ ਦਾ ਤਬਾਦਲਾ

a) ਪੋਸਟਪੇਡ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ

- i. ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਉਸੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਦੇ ਨਾਲ ਵੱਖਰੇ ਪਰਿਸਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ (ਉਹੀ ਗਾਹਕ)
 - ਗਾਹਕ ਟਾਟਾ ਡੋਕੋਮੋ ਕੇਂਦਰ/ਦਫ਼ਤਰ ਵਿਖੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਸਰਵਿਸ ਰਿਕਵੈਸਟ ਫਾਰਮ (SRF) ਪਾਉਣ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਭੇਜਦਾ ਹੈ।
 - ਪਤੇ ਦੀ ਸਹੀ ਤਸਦੀਕ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਫੋਨ ਲਾਈਨ ਨਵੇਂ ਪਤੇ 'ਤੇ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ।

10) ਤਰੀਕੇ ਜਿਹਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ

a) ਪੋਸਟਪੇਡ

- i. ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ - ਇੱਕ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਜੋ ਕਿ 198 ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਦਿਨ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ (ਡਾਕਟ ਨੰਬਰ) ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਵੀ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਸਮੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਹੋਇਆ, ਇਹ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਏਗਾ;
- ii. ਈਮੇਲ - ਗਾਹਕ listen@tatadocomo.com 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ (ਡਾਕਟ ਨੰਬਰ) ਦਿੱਤਾ ਜਾਏਗਾ, ਜੋਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 4 ਘੰਟੇ ਬਾਅਦ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਸਮੇਂ ਬਾਰੇ ਫੀਡਬੈਕ, ਜਿਸ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਹੋ ਜਾਏਗੀ ਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ;
- iii. ਫੈਕਸ
- iv. ਵੈਬਸਾਈਟ - www.tatadocomo.com
- v. ਵੱਕ ਇਨ ਆਉਟਲੈਟਸ
ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 7 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਬਿਲਿੰਗ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ TRAI ਦੀਆਂ ਸੇਧਾਂ ਅਨੁਸਾਰ 6 ਹਫ਼ਤੇ ਤਕ ਦਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ।

b) ਪ੍ਰੀਪੇਡ

- i. ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ - ਗਾਹਕ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਜੋ ਕਿ 198 ਹੈ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਇਹ ਇੱਕ ਜਾਇਜ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ ਜੈਨਰੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ (ਇਸਨੂੰ ਡਾਕਟ ਨੰਬਰ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ)। ਡਾਕਟ ਨੰਬਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਗਏ SLA ਅੰਦਰ ਫੀਡਬੈਕ ਵੀ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ;
- ii. ਈਮੇਲ - ਗਾਹਕ listen@tatadocomo.com 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਈਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ (ਡਾਕਟ ਨੰਬਰ) ਦਿੱਤਾ ਜਾਏਗਾ, ਜੋਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 4 ਘੰਟੇ ਬਾਅਦ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਸਮੇਂ ਬਾਰੇ ਫੀਡਬੈਕ, ਜਿਸ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਹੋ ਜਾਏਗੀ ਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ;
- iii. ਫੈਕਸ
- iv. ਵੈਬਸਾਈਟ - www.tatadocomo.com
- v. ਵੱਕ ਇਨ ਆਉਟਲੈਟਸ

11) ਡਿਸਕਨੈਕਸ਼ਨ/ਸਮਾਪਤੀ

a) ਪੋਸਟਪੇਡ ਗਾਹਕ

- i. ਪੋਸਟਪੇਡ ਗਾਹਕ 121 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ, ਬੇਨਤੀ ਈਮੇਲ ਕਰਕੇ, ਬੇਨਤੀ ਫੈਕਸ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਟਾਟਾ ਡੋਕੋਮੋ ਦੇ ਕਿਸੇ ਦਫ਼ਤਰ/ਕੇਂਦਰ ਵਿੱਚ ਜਾਕੇ ਡਿਸਕਨੈਕਸ਼ਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ;
- ii. ਇੱਕ ਵਾਰ ਡਿਸਕਨੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਮਗਰੋਂ, TTSL ਪਹਿਲਾਂ ਆਉਟਗੋਇੰਗ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਲਈ ਰੈਟਲ ਬੰਦ ਕਰਕੇ ਇਹ ਅਮਲ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ TRAI ਦੀਆਂ ਸੇਧਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 7 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ (ਜੋ ਕਿ ਹੈਡਮੈਟ/CPD ਮੁੜ ਹਾਸਲ ਕਰਨ/ਸਰੰਡਰ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ)।
- iii. ਗਾਹਕ ਲਈ ਰਿਫੰਡ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ) ਲੈਣ ਦਾ ਕੁਲ ਸਮਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਤੋਂ 60 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਹੈ;
- iv. ਰੱਦ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਮਗਰੋਂ ਡਿਪੋਜ਼ਿਟ ਰਿਫੰਡ ਤਾਂ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜੇਕਰ :
 - ਬਕਾਇਆ ਰਕਮਾਂ ਡਿਪੋਜ਼ਿਟ ਨਾਲੋਂ ਘੱਟ ਹਨ
 - ਗਾਹਕ EMI ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਮਿਆਦ ਹਾਲਾਂ ਮੁਕੰਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਈ ਹੈ
 - ਕੋਈ ਹੋਰ ਉਪਕਰਣ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
 - ਇੱਕ ਅਕਾਊਂਟ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਮਲਟੀਪਲ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਨਹੀਂ ਹਨ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹਨ, ਤਾਂ ਡਿਪੋਜ਼ਿਟ ਅਕਾਊਂਟ ਦੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਸਮਾਯੋਜਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ।



6. ਐਕਟੀਵਿਸ਼ਨ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ

- ਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਟਾਟਾ ਡੋਕੋਮੋ ਵੱਲੋਂ ਜਾਂ ਡਾਟਾ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਖਰੀਦ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਸੇਲਜ਼ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ (POS-ਪੁਆਇੰਟ ਆਫ ਸੇਲ) ਗਾਹਕ ਨੂੰ CAF ਭਰਨ ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।
- ਸੇਲਜ਼ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ (POS) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਟੈਲਿ-ਵੈਰਿਫਿਕੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਮਗਰੋਂ ਐਕਟੀਵਿਸ਼ਨ ਮੁਕੰਮਲ ਹੋਣ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।
- ਸੇਲਜ਼ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ (POS) ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸਥਾਨਕ ਗਾਹਕ ਹੈ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਦੂਜੇ ਸਥਾਨ ਤੋਂ ਜਾਂ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਨਾਗਰਿਕ ਹੈ।
- ਦੂਜੇ ਸ਼ਹਿਰ ਦੇ ਗਾਹਕ ਲਈ, ਸੇਲਜ਼ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ (POS) ਸਥਾਨਕ ਹਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕ੍ਰੌਸ ਵੈਰਿਫਾਇ ਕਰੇਗਾ ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਹਵਾਲੇ ਤੋਂ ਸਹੀ ਤਸਦੀਕ ਹੋਣ 'ਤੇ।
- ਸੇਲਜ਼ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ CAF ਭਰਨ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਾਰੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਖੇਤਰ ਭਰੇ ਗਏ ਹਨ, CAF ਭਰਨ ਦਾ ਕੰਮ ਪੂਰਾ ਹੋ ਜਾਏਗਾ।
- ਸੇਲਜ਼ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ (POS) ਨੂੰ ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰ ਦੁਆਰਾ ਤਰੀਕ ਦੇ ਨਾਲ ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ CAF (CAF, ਫੋਟੋ ਅਤੇ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼) ਮਿਲੇਗਾ।
- ਸੇਲਜ਼ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ (POS) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਫੋਟੋ ਦੀ ਅਤੇ POI ਅਤੇ POA ਦੀ ਕੌਪੀ ਦੀ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨਾਲ ਤਸਦੀਕ ਕਰੇਗਾ।
- ਸੇਲਜ਼ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ (POS) CAF 'ਤੇ ਓਰਿਜਨਲ ਸੀਨ ਅਤੇ ਵੈਰਿਫਾਇਡ ਸਟੈਪ ਵੀ ਲਗਾਏਗਾ ਅਤੇ POI ਅਤੇ POA ਦੀ ਕੌਪੀ ਉਸਦੇ ਦਸਤਖਤ ਅਤੇ POS ਸਟੈਪ ਜਿਸ ਉੱਪਰ POS ਦਾ ਨਾਂਅ ਅਤੇ ਪਤਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਨਾਲ ਲਗਾਏਗਾ।
- ਸੇਲਜ਼ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ (POS) ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰ ਦੇ ਨਾਂਅ, ਅਪਲਾਈ ਕੀਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ, CAF ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਪੀਓਏ ਅਤੇ POI ਵੇਰਵਿਆਂ ਨਾਲ POS ਦੀ ਸਟੈਪ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਉਂਟਰਫਾਇਲ/ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਮੁਹਈਆ ਕਰੇਗਾ।
- ਸੇਲਜ਼ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ (POS) ਐਕਟੀਵਿਸ਼ਨ SMS ਸ਼ੁਰੂ ਕਰੇਗਾ (ਸਿਰਫ ਪ੍ਰੀਪੇ ਲਈ)
- ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਟਰ ਸੇਲਜ਼ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ (POS) ਤੋਂ CAF ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗਾ।
- ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਟਰ ਪੁਆਇੰਟ ਤੋਂ CAF ਹਾਸਲ ਕਰੇਗਾ।
- CAF ਅੱਡਿਟ ਅਤੇ ਉਸ ਮਗਰੋਂ ਕਾਗਜ਼ ਪੱਤਰਾਂ ਦਾਖਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਸ਼ਹਿਰ ਤੋਂ ਬਾਹਰ/ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਸੈਲਾਨੀਆਂ ਲਈ, ਸਥਾਨਕ ਹਵਾਲਾ (LR) ਤਸਦੀਕ TTL ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ।
- ਡੀ-ਡਿਯੂਪਿੰਗ (ਇੱਕੋ ਨਾਂਅ 'ਤੇ ਬਲਕ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਦਾ ਪਤਾ ਲਾਉਣਾ) ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ।
- ਬਲਕ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਸਿਰਫ ਕੌਪੀ/ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਨਾਂਅ 'ਤੇ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ।
- ਨੌਨ ਬਲਕ ਕੇਸ ਟੈਲਿਵੈਰਿਫਿਕੇਸ਼ਨ ਲਈ ਗੱਟ-ਲਾਈਨਡ ਹੋਣਗੇ। ਵੱਲੋਂ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਪਲਾਈਡ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਤੋਂ 59059 ਲਈ ਆਉਟਗੋਇੰਗ ਕਾਲ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਡਾਟਾ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਰਜਿਸਟਰਡ ਵਿਕਲਪਕ ਨੰਬਰ ਤੋਂ 18002085959 ਲਈ ਕਾਲ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਾਲ ਵੈਰਿਫਿਕੇਸ਼ਨ ਡੈਸਕ ਨੂੰ ਰੂਟ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ (ਕੋਈ ਹੋਰ ਕਾਲ/SMS ਦੀ ਆਗਿਆ ਨਹੀਂ)
- ਗਾਹਕ ਜਿਸਨੇ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਲਈ ਅਪਲਾਈ ਕੀਤਾ ਹੈ ਉਥੋਂ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਅਨੁਸਾਰ ਸਿਰਫ ਉਸਨੂੰ ਹੀ ਟੈਲਿ ਵੈਰਿਫਿਕੇਸ਼ਨ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਸਹੀ ਤਸਦੀਕ ਮਗਰੋਂ, ਐਕਟੀਵਿਸ਼ਨ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ।
- ਬਲਕ ਕੇਸ ਫੀਲਡ ਟੈਲਿਵੈਰਿਫਿਕੇਸ਼ਨ ਲਈ ਵੱਡੇ ਜਾਣਗੇ। ਸਹੀ ਫੀਲਡ ਵੈਰਿਫਿਕੇਸ਼ਨ ਮਗਰੋਂ, ਨੰਬਰ ਟੈਲਿਵੈਰਿਫਿਕੇਸ਼ਨ ਲਈ ਗੱਟ-ਲਾਈਨਡ ਹੋਣਗੇ। ਗਾਹਕ ਰਜਿਸਟਰਡ ਵਿਕਲਪਕ ਨੰਬਰ ਤੋਂ 18002085959 ਲਈ ਕਾਲ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਾਲ ਵੈਰਿਫਿਕੇਸ਼ਨ ਡੈਸਕ ਨੂੰ ਰੂਟ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ (ਕੋਈ ਹੋਰ ਕਾਲ/SMS ਦੀ ਆਗਿਆ ਨਹੀਂ)
- ਸਹੀ ਤਸਦੀਕ ਮਗਰੋਂ, ਐਕਟੀਵਿਸ਼ਨ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ।
- ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਸੈਲਾਨੀ ਗਾਹਕ ਲਈ, ਕਨੈਕਸ਼ਨ VISA ਅਵਧੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੈਧ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸਮੇਂ 'ਤੇ 3 ਮਹੀਨੇ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਵੀਜ਼ਾ 3 ਮਹੀਨੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਵੈਧ ਹੋਵੇ।
- ਵਿਦੇਸ਼ੀਆਂ ਲਈ, ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਵੀਜ਼ਾ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਤਕ ਵੈਧ ਰਹੇਗਾ।
- ਰਿਟੇਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਨੰਬਰ ਕਿਸੇ ਅਣਰਜਿਸਟਰਡ ਟੈਲਿਮਾਰਕੇਟਿੰਗ ਐਕਟੀਵਿਟੀ (ਕਾਲ ਬੇਸਿਸ ਅਤੇ SMS ਬੇਸਿਸ) ਲਈ ਵਰਤਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਨਹੀਂ ਹੈ। TTL ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾ ਅਗਾਊਂ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਡਿਸਕਨੈਕਟ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਅਣਰਜਿਸਟਰਡ TM ਦੇ ਇੱਕੋ ਨਾਂਅ ਦੇ ਕਨੈਕਸ਼ਨ TRAI ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਅਨੁਸਾਰ ਡਿਸਕਨੈਕਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਐਟੀਟੀ (ਵਰਤੋਂਕਾਰ/ਸੰਗਠਨ) ਦੀ ਅਣਰਜਿਸਟਰਡ ਟੈਲਿਮਾਰਕੇਟਿੰਗ ਐਕਟੀਵਿਟੀ ਕਰਨ ਦੀ ਸਨਾਖਤ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਉਹ ਨੋਸਬੰਧ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਡਿਸਕਨੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਵੇਗਾ।

7. ਵੱਖ ਵੱਖ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆੱਫਰ ਕੀਤੇ ਉਪਕਰਣ ਸੰਬੰਧੀ ਵੇਰਵੇ

TTL ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਇਡਰ ਹੁੰਦੇ ਹੋਏ ਬਹੁਤ ਸੀਮਿਤ ਹੈਡਸੈਟ ਬੰਡਲਡ ਆੱਫਰਾਂ ਵਜੋਂ ਆੱਫਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, PCO ਇਕਵੀਪਮੈਂਟ ਜਾਂ ਡਾਟਾ ਡੌਗਲ, ਜਿਹਨਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ tatadocomo.com 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਬਹੁਤੇ ਕੇਸਾਂ ਵਿੱਚ, ਸਾਡੇ ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਬਜ਼ਾਰ ਤੋਂ ਹੈਡਸੈਟ ਜਾਂ ਹੋਰ ਉਪਕਰਣ ਖਰੀਦਣ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹਨ।



8. ਵੱਖ ਵੱਖ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ TRAI ਦੁਆਰਾ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਰਵਿਸ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਕੁਆਲਿਟੀ

ਬ੍ਰਾਂਡਬੈਂਡ:

ਮਾਪਦੰਡ	ਤਲਚਿੰਨ੍ਹ
ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਿਜ਼ਨਿੰਗ/ਐਕਟੀਵਿਸ਼ਨ ਟਾਈਮ	100% 15 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ ਅੰਦਰ
ਅਗਲੇ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ ਤਕ % ਨੁਕਸ ਦੀ ਮੁਰੰਮਤ	> 90%
3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ % ਨੁਕਸ ਦੀ ਮੁਰੰਮਤ	> 99%
% ਬਿਲ ਵਿਵਾਦਗ੍ਰਸਤ (ਬਿਲਿੰਗ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ)	<2%
% ਬਿਲਿੰਗ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ	100% 4 ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਅੰਦਰ
ਕਲੋਜ਼ਰ ਮਗਰੋਂ ਰਿਫੰਡ ਲਈ ਲਿਆ ਗਿਆ ਸਮਾਂ	100% 60 ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਅੰਦਰ
% ਕਾਲ ਦਾ 60 ਸੈਕਿੰਡ ਅੰਦਰ ਆੱਪਰੇਟਰਸ ਦੁਆਰਾ (ਵੱਲੋਂ ਟੂ ਵੱਲੋਂ) ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ	>60%
% ਕਾਲ ਦਾ 90 ਸੈਕਿੰਡ ਅੰਦਰ ਆੱਪਰੇਟਰਸ ਦੁਆਰਾ (ਵੱਲੋਂ ਟੂ ਵੱਲੋਂ) ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ	>80%
% ਸਰਵਿਸ ਉਪਲਬਧਤਾ/ਅਪਟਾਈਮ (ਸਾਰੇ ਵਰਤੋਂਕਾਰਾਂ ਲਈ)	>98%
ਪੇਕੇਟ ਲੌਸ (ਵਾਇਰਡ ਬ੍ਰਾਂਡਬੈਂਡ ਪਹੁੰਚ ਲਈ) % ਵਿੱਚ	<1%
POP/ISP ਗੇਟਵੇਅ ਨੋਡ 'ਤੇ IGSP/NIXI ਲਈ ਯੂਜ਼ਰ ਰੈਫਰੈਂਸ ਪੁਆਇੰਟ	<120 msec
ISP ਗੇਟਵੇਅ ਨੋਡ ਤੋਂ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਨਜ਼ਦੀਕੀ NAP ਪੋਰਟ ਐਬ੍ਰਾਡ ਲਈ ਯੂਜ਼ਰ ਰੈਫਰੈਂਸ ਪੁਆਇੰਟ (ਜ਼ਮੀਨੀ)	<350 msec
ISP ਗੇਟਵੇਅ ਨੋਡ ਤੋਂ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਨਜ਼ਦੀਕੀ NAP ਪੋਰਟ ਐਬ੍ਰਾਡ ਲਈ ਯੂਜ਼ਰ ਰੈਫਰੈਂਸ ਪੁਆਇੰਟ (ਸੈਟੇਲਾਈਟ)	<800 msec

ਵਾਇਰਲਾਈਨ

ਮਾਪਦੰਡ	ਤਲਚਿੰਨ੍ਹ
ਨੁਕਸ ਦੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ (ਨੁਕਸ ਦੀ ਸੰਖਿਆ/100 ਸਬਸ/ਮਹੀਨਾ)	<7
ਅਗਲੇ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ ਤਕ % ਨੁਕਸ ਦੀ ਮੁਰੰਮਤ (ਸ਼ਹਿਰੀ ਇਲਾਕਿਆਂ ਲਈ)	> 85%
ਅਗਲੇ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ ਤਕ % ਨੁਕਸ ਦੀ ਮੁਰੰਮਤ (ਦੇਹਾਤੀ ਅਤੇ ਪਹਾੜੀ ਇਲਾਕਿਆਂ ਲਈ)	> 75%
5 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ % ਨੁਕਸ ਦੀ ਮੁਰੰਮਤ (ਸ਼ਹਿਰੀ ਇਲਾਕਿਆਂ ਲਈ)	> 100%
7 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ % ਨੁਕਸ ਦੀ ਮੁਰੰਮਤ (ਦੇਹਾਤੀ ਅਤੇ ਪਹਾੜੀ ਇਲਾਕਿਆਂ ਲਈ)	> 100%
ਮੁਰੰਮਤ ਲਈ ਮੀਨ ਟਾਈਮ (MTTR)	<10 ਘੰਟੇ
ਪੁਆਇੰਟ ਆੱਫ ਇੰਟਰਕਨੈਕਸ਼ਨ (POI) ਕੰਜੈਸ਼ਨ (POI ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਤਲਚਿੰਨ੍ਹ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਹੀ)	< 0.5%
ਮੀਟਰਿੰਗ ਅਤੇ ਬਿਲਿੰਗ ਭਰੋਸੇਯੋਗਤਾ - ਪੋਸਟਪੇਡ	< 0.1%
ਮੀਟਰਿੰਗ ਅਤੇ ਬਿਲਿੰਗ ਭਰੋਸੇਯੋਗਤਾ - ਪ੍ਰੀਪੇਡ	< 0.1%
ਬਿਲਿੰਗ/ਚਾਰਜਿੰਗ/ਵੈਧਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ	4 ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਅੰਦਰ >98% 6 ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਅੰਦਰ 100%
ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਦੀ ਤਰੀਕ ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਕਾਊਂਟ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਛੋਟ/ਐਡਜਸਟਮੈਂਟ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਦੇ 1 ਹਫ਼ਤੇ ਅੰਦਰ 100%
ਕਾਲ ਸੈਟਰ/ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਦੀ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ	≥95%
% ਕਾਲ ਦਾ 90 ਸੈਕਿੰਡ ਅੰਦਰ ਆੱਪਰੇਟਰਸ ਦੁਆਰਾ (ਵੱਲੋਂ ਟੂ ਵੱਲੋਂ) ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ	≥95%
% ਬੇਨਤੀਆਂ ਦੀ ਸਰਵਿਸ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ/ਕਲੋਜ਼ਰ ਲਈ 7 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਪਾਲਣਾ	7 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ 100%
ਕਲੋਜ਼ਰ ਮਗਰੋਂ ਡਿਪੱਜਿਟਸ ਦੇ ਰਿਫੰਡ ਲਈ ਲਿਆ ਗਿਆ ਸਮਾਂ	60 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ 100%

ਮਾਪਦੰਡ	ਤਲਚਿੰਨ੍ਹ
ਮੀਟਰਿੰਗ ਅਤੇ ਬਿਲਿੰਗ ਭਰੋਸੇਯੋਗਤਾ - ਪੋਸਟਪੇਡ	<0.1%
ਮੀਟਰਿੰਗ ਅਤੇ ਬਿਲਿੰਗ ਭਰੋਸੇਯੋਗਤਾ - ਪ੍ਰੀਪੇਡ	<0.1%
ਬਿਲਿੰਗ/ਚਾਰਜਿੰਗ/ਵੈਧਤਾ ਸਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ	4 ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਅੰਦਰ >98% 6 ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਅੰਦਰ 100%
ਸਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਦੀ ਤਰੀਕ ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਕਾਊਂਟ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਡੈਬਿਟ/ਐਡਜਸਟਮੈਂਟ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ	ਸਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਦੇ 1 ਹਫ਼ਤੇ ਅੰਦਰ 100%
ਕਾਲ ਸੈਟਰ/ਕਸਟਮਰ ਕੇਅਰ ਦੀ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ	≥95%
% ਕਾਲ ਦਾ 90 ਸੈਕਿੰਡ ਅੰਦਰ ਆਪਰੇਟਰਸ ਦੁਆਰਾ (ਵੱਠਿਸ ਟੂ ਵੱਠਿਸ) ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ	≥95%
% ਬੇਨਤੀਆਂ ਦੀ ਸਰਵਿਸ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ/ਕਲੋਜ਼ਰ ਲਈ 7 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਪਾਲਣਾ	7 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ 100%
ਕਲੋਜ਼ਰ ਮਗਰੋਂ ਡਿਪੱਜਿਟਸ ਦੇ ਰਿਫੰਡ ਲਈ ਲਿਆ ਗਿਆ ਸਮਾਂ	60 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ 100%

ਹਾਲਾਂਕਿ TTL ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤੇ ਤਲਚਿੰਨ੍ਹ ਪੂਰੇ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਪਰ ਤਕਨੀਕੀ/ਵਿਹਾਰਕ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ, ਇਹ ਭਿੰਨ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਿਹਨਾਂ ਬਾਰੇ ਨੇਮਬੰਧਨ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ।

9. ਉੱਥੋਂ ਦੇ ਨੇਮਾਂ ਤਹਿਤ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ

- ਲਾਈਫਟਾਈਮ ਵੈਧਤਾ ਪਲਾਨ ਸੰਬੰਧਤ ਸਰਵਿਸ ਏਰੀਆ ਵਿੱਚ UAS ਲਾਇਸੈਂਸ ਦੀ ਅਵਧੀ ਤਕ ਵੈਧ ਹਨ।
- ਅਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕਾਲ ਸੈਟਰ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਤੁਹਾਡੇ ਸੁਆਲਾਂ ਦਾ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਦੇ 3 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦਿਆਂਗੇ।
- ਅਪੀਲੀ ਅਥੱਰਿਟੀ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਿਕਾਇਤਾਂ ਸਾਡੇ ਸਿਕਾਇਤ ਕੇਂਦਰ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਦੀ ਤਰੀਕ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 39 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਵੈਲਿਊ ਐਡਿਡ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਵਿਕਲਪਕ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਸਪਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਲੈਣ ਮਗਰੋਂ ਹੀ ਐਕਟੀਵੇਟ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- ਪੋਸਟਪੇਡ ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰਸ ਲਈ, ਸਾਰੇ ਸਿਕਾਇਤੀ ਡਿਪੱਜਿਟ ਫੋਨ ਕਨੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਤਰੀਕ ਤੋਂ 60 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਵਾਪਸ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ, ਜੋ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮਾਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਪੋਸਟਪੇਡ ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰਸ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਅਗਾਊਂ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ। ਪੋਸਟਪੇਡ ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰ ਆਪਣੀ ਯੂਜ਼ੇਜ਼ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਪਾਰ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣ ਲਈ ਅੰਤਰਿਮ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰਸ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਇਨਕਮਿੰਗ ਕਾਲਸ ਮਿਲਦੀਆਂ ਰਹਿਣਗੀਆਂ ਜੋ ਕਿ ਰੀਚਾਰਜ ਸਰਤਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- CLIP ਸੁਵਿਧਾ ਸਾਰੇ ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰ ਲਈ ਵਿਕਲਪਕ ਹੈ।
- ਕੋਰ ਅਕਾਊਂਟ ਵਿੱਚ ਅਣਵਰਤਿਆ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਬੈਲੈਂਸ ਅੱਗੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ ਜੇਕਰ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵੈਧਤਾ/ਗ੍ਰੇਸ ਪੀਰੀਅਡ ਅੰਦਰ ਰੀਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਤਾਂ 3G ਈ-ਸਟਿਕ ਤੋਂ ਛੁੱਟ।
- ਬਲੈਕ-ਆਊਟ ਦਿਨਾਂ (BOD) 'ਤੇ ਕੋਈ ਵੀ/ਰਿਆਇਤੀ SMS ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੋਏਗਾ। ਇੱਕ ਦਿੱਤੇ ਸਰਕਲ ਵਿੱਚ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 5 ਤੈਅ ਬਲੈਕ ਆਊਟ ਦਿਨ ਹੋਣਗੇ। BOD ਬਾਰੇ ਮੁਕੰਮਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਇੱਕ ਟੈਰਿਫ ਪਲਾਨ ਤੋਂ ਦੂਜੇ ਲਈ ਤਬਦੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- ਗਾਹਕ ਕਦੇ ਵੀ ਆਪਣਾ ਟੈਰਿਫ ਪਲਾਨ ਬਦਲ ਕੇ ਦੂਜਾ ਪਲਾਨ ਚੁਣ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰ ਸਾਰੀਆਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਸਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਡੱਕੋਟ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗਾ।
- ਟੈਰਿਫ ਪਲਾਨ ਬਾਰੇ ਮੁਕੰਮਲ ਵੇਰਵੇ ਐਕਟੀਵੇਸ਼ਨ 'ਤੇ ਜਾਂ ਐਕਟੀਵੇਸ਼ਨ ਦੇ 7 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਗਾਹਕ ਅਪੀਲੀ ਅਥੱਰਿਟੀ ਕੋਲ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੇਕਰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ/ਟੱਚ ਪੁਆਇੰਟਸ ਤੋਂ ਸਮਾਧਾਨ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ।
- ਅਪੀਲੀ ਅਥੱਰਿਟੀ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸੁਵਿਧਾ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਸਮਾਪਤ ਜਾਂ ਡਿਸਕਨੈਕਟ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ। ਬਿਲਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਰਾਜੀਨਾਮਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਸਿਕਾਇਤੀ ਡਿਪੱਜਿਟ ਤੋਂ, ਸਾਰੀਆਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਮਗਰੋਂ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਰਕਮ ਬਚਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਵਿੱਚ ਡਿਸਕਨੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਤਰੀਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 60 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗੇਗਾ।
- ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਬੇਨਤੀ, ਫੈਕਸ, ਈਮੇਲ, ਟੈਲਿਫੋਨ ਕਾਲ ਜਾਂ SMS ਭੇਜ ਕੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਮਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸਰਵਿਸ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਪਏ ਉਪਕਰਣ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਜਾਂ ਰਿਕਵਰੀ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ, ਜਿੱਥੇ ਕਿਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਏ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਫੋਨ 'ਤੇ ਅਣਚਾਹੀ ਕਮਿਯੂਨਿਕੇਸ਼ਨ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਡੂ ਨੌਟ ਡਿਸਟਰਬ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ 1909 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਜਾਂ 1909 'ਤੇ "START <Preference>" ਕੀਵਰਡ ਨਾਲ SMS ਕਰਕੇ ਇਸ ਸੁਵਿਧਾ ਲਈ ਆਪਣਾ ਨੰਬਰ ਸੂਚੀਬੱਧ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਤਰਜੀਹਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ

"START 0" ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਬਲੱਕ ਕਰਨ ਲਈ।

"START 1" ਬੈਕਿੰਗ/ਇੰਸਯੋਰੈਂਸ/ਮਾਲੀ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸੰਬੰਧੀ SMS ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ।

"START 2" ਰੀਅਲ ਇਸਟੇਟ ਸੰਬੰਧੀ SMS ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ।

"START 3" ਸਿੱਖਿਆ ਸੰਬੰਧੀ SMS ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ।

"START 4" ਸਿਹਤ ਸੰਬੰਧੀ SMS ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ।

"START 5" ਖਪਤਕਾਰੀ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਆੱਟੋਮੋਬਾਈਲਸ ਸੰਬੰਧੀ SMS ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ।

"START 6" ਕਮਿਯੂਨਿਕੇਸ਼ਨ/ਪ੍ਰਸਾਰਣ/ਮਨੋਰੰਜਨ/ਸੂਚਨਾ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਸੰਬੰਧੀ SMS ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ।

"START 7" ਸੈਰਸਪਾਟੇ ਅਤੇ ਆਰਾਮ ਸੰਬੰਧੀ SMS ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ।

10. ਆਮ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਕੰਜ਼ਿਯੂਮਰ ਕੇਅਰ ਨੰਬਰ

ਸਰਵਿਸ ਏਰੀਆ	ਆਮ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੰਬਰ	ਕੰਜ਼ਿਯੂਮਰ ਕੇਅਰ ਨੰਬਰ (ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ)
ਆਂਧਰਾ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	121	198
ਬਿਹਾਰ	121	198
ਦਿੱਲੀ	121	198
ਗੁਜਰਾਤ	121	198
ਹਰਿਆਣਾ	121	198
ਹਿਮਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	121	198
ਕਰਨਾਟਕ	121	198
ਕੇਰਲ	121	198
ਕੋਲਕਾਤਾ	121	198
ਮੱਧ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	121	198
ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ	121	198
ਮੁੰਬਈ	121	198
ਉੜੀਸਾ	121	198
ਪੰਜਾਬ	121	198
ਰਾਜਸਥਾਨ	121	198
ਪੱਛਮੀ ਬੰਗਾਲ	121	198
ਤਮਿਲ ਨਾਡੂ (ਚੇੰਨਈ ਸਮੇਤ)	121	198
ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਪੂਰਬੀ	121	198
ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਪੱਛਮੀ	121	198

ਉਪਰੋਕਤ ਨੰਬਰ ਰਿਟੇਲ GSM ਅਤੇ CDMA ਮੋਬਾਈਲ ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰਸ ਲਈ ਹਨ। ਹੋਰ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ (ਐਂਟਰਪ੍ਰਾਈਜ਼ ਅਤੇ ਡਾਟਾ) ਦੇ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਕੰਜ਼ਿਯੂਮਰ ਕੇਅਰ ਨੰਬਰਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਲੱਗ ਆੱਨ ਕਰੋ www.tatadocomo.com 'ਤੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 121 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਜਾਂ listen@tatadocomo.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰਕੇ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ (ਦਿੱਲੀ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ - customers-customer-care.delhi@tatatel.co.in)। ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਡਾੱਕਟ ਨੰਬਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਮੁਹਈਆ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਮਾਧਾਨ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ, ਤੁਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿੱਖੇ ਈਮੇਲ ਪਤਿਆਂ 'ਤੇ ਡਾੱਕਟ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਡੀ ਅਪੀਲੀ ਅਥੌਰਿਟੀ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਦੁਰਸੰਚਾਰ ਖਪਤਕਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਬਾਰੇ ਕਾਨੂੰਨ 2012 ਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਸੀਂ ਹਰੇਕ ਸਰਕਲ ਵਿੱਚ ਸਲਾਹਕਾਰ ਕਮੇਟੀਆਂ ਕਾਇਮ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚ TRAI ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਕੰਜ਼ਿਯੂਮਰ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਗਰੁੱਪ ਤੋਂ ਮੈਂਬਰ ਅਤੇ TTSL ਤੋਂ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਅਪੀਲੀ ਅਥੌਰਿਟੀ ਕੋਲ ਦਰਜ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪੂਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਹਾਰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਾਡੀ ਇਸ ਸਲਾਹਕਾਰ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਸਲਾਹਕਾਰ ਕਮੇਟੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅੰਤਮ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਅਪੀਲੀ ਅਥੌਰਿਟੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ। ਅਪੀਲੀ ਅਥੌਰਿਟੀ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੇਂਦਰ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਦੀ ਤਰੀਕ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 39 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

12. ਅਪੀਲੀ ਅਥੌਰਿਟੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ

ਸੀ. ਨੰ.	ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ	ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ TTSL ਅਤੇ TTML ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰਸ ਲਈ	ਅਪੀਲੀ ਅਥਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਾ
1	ਆਂਧਰਾ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵਾੱਕੀ: 121/1860 266 5555 ਫੋਨੋਨ: 1800 266 121	ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਰਿਗਿਆਨ ਪੀਠ, ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਪਾਰਕ, ਪਲਾਟ ਨੰ 1 ਤੋਂ 5, (ਸਰਵੇ ਨੰ : 1/1), ਇਮਾਰਾਬ ਕਾਂਚਾ, ਰਵਿਰਿਆਲ ਵਿਲੇਜ, ਮਹੇਸ਼ਵਰਮ ਮੰਡਲਮ, ਰੰਗਾ ਰੈਡੀ ਜ਼ਿਲਾ, ਹੋਦਰਾਬਾਦ, ਤਿੱਲਗਾਨਾ - 500005 ਫੈਕਸ: 08414663339 ਈਮੇਲ: appellate.ap@tatadocomo.com
2	ਬਿਹਾਰ	ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵਾੱਕੀ: 121/1860 266 5555 ਫੋਨੋਨ: 1800 266 121	ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਜੀਵਨ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ ਬਿਲਡਿੰਗ ਸਾਹਮਣੇ ਕਮਾਨੀ ਸੈਂਟਰ, ਮੇਨ ਰੋਡ, ਬਿਸਤੁਪੁਰ, ਜਮਸ਼ੇਦਪੁਰ - 831001 ਫੈਕਸ: 033-66665000 ਈਮੇਲ: appellate.bh@tatadocomo.com
3	ਦਿੱਲੀ	ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵਾੱਕੀ: 121/1860 266 5555 ਫੋਨੋਨ: 1800 266 121	ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ 2 ਏ, ਓਲਡ ਈਸ਼ਵਰ ਲਗਰ, ਮੇਨ ਮਥੁਰਾ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ - 110065 ਫੈਕਸ: 011-66552020 ਈਮੇਲ: appellateauthority.delhi@tatatel.co.in
4	ਗੁਜਰਾਤ	ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵਾੱਕੀ: 121/1860 266 5555 ਫੋਨੋਨ: 1800 266 121	ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਵੈਸਟਗੇਟ - ਤੀਜੀ ਅਤੇ ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਨਜ਼ਦੀਕ ਵਾਈਐਮਸੀਏ ਕਲੱਬ, ਐਸ ਜੀ ਹਾਈਵੇਅ, ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ - 380015 ਫੈਕਸ: 09033002273 ਈਮੇਲ: appellate.gj@tatadocomo.com
5	ਹਰਿਆਣਾ	ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵਾੱਕੀ: 121/1860 266 5555 ਫੋਨੋਨ: 1800 266 121	ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਸੀ-125, ਫੇਜ਼-8, ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਫੋਕਲ ਪੁਆਇੰਟ, ਮੋਹਾਲੀ, ਪੰਜਾਬ - 160071 ਫੈਕਸ: 0172-6651710 ਈਮੇਲ: appellate.har@tatadocomo.com

12. ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਿਟੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ

ਸੀ. ਨੰ.	ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ	ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ TTSL ਅਤੇ TTML ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰਸ ਲਈ	ਅਪੀਲੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਾ
6	ਹਿਮਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵਾੱਕੀ: 121/1860 266 5555 ਫੋਨੋਨ: 1800 266 121	ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ, ਸੀ-125, ਫੇਜ਼-8, ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਫੋਕਲ ਪੁਆਇੰਟ, ਮੋਹਾਲੀ, ਪੰਜਾਬ - 160071 ਫੈਕਸ: 0172-6651710 ਈਮੇਲ: appellate.hp@tatadocomo.com
7	ਕਰਨਾਟਕ	ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵਾੱਕੀ: 121/1860 266 5555 ਫੋਨੋਨ: 1800 266 121	ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਏ ਬਲੌਕ, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸਿਲੀਕੌਨ ਟੈਰੇਸ, ਨੰ 30/1, ਕੋਰਮੰਗਲਾ, ਹੋਸੁਰ ਮੇਨ ਰੋਡ, ਬੈਗਲੋਰ - 560095 ਫੈਕਸ: 080 66681000 ਈਮੇਲ: appellate.kk@tatadocomo.com
8	ਕੇਰਲ	ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵਾੱਕੀ: 121/1860 266 5555 ਫੋਨੋਨ: 1800 266 121	ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਪੰਜਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਐਸਐਲ ਪਲਾਜ਼ਾ, ਪਲਾਰੀਵਾਡੋਮ, ਕੋਚੀ - 682025 ਫੈਕਸ: 0484-6660666 ਈਮੇਲ: appellate.kerala@tatadocomo.com
9	ਕੋਲਕਾਤਾ	ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵਾੱਕੀ: 121/1860 266 5555 ਫੋਨੋਨ: 1800 266 121	ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਪੀ ਐਸ ਸੀਜ਼ਨ ਟੈਕ ਪਾਰਕ, ਡੀਐਨ-52, ਸੈਕਟਰ-5, 15 ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸਾਲਟ ਲੇਕ, ਕੋਲਕਾਤਾ - 700091 ਫੈਕਸ: 033-66665000 ਈਮੇਲ: appellate.kol@tatadocomo.com
10	ਮੱਧ ਪ੍ਰਦੇਸ਼	ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵਾੱਕੀ: 121/1860 266 5555 ਫੋਨੋਨ: 1800 266 121	ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਪਲਾਟ ਨੰ 1,2,3 ਕਵਾਲਿਟੀ ਗਲੋਬਸ, ਪਰਮਾਈ ਵੱਲੋਸ ਕੰਪਾਉਂਡ, ਸਾਹਮਣੇ ਆਰ ਬੀ ਆਈ, ਹੋਸ਼ੀਗਾਬਾਦ ਰੋਡ, ਭੋਪਾਲ - 462011 ਫੈਕਸ: 0755-6660444 ਈਮੇਲ: appellate.mp@tatadocomo.com
11	ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ	ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵਾੱਕੀ: 121/1860 266 5555 ਫੋਨੋਨ: 1800 266 121	ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ) ਲਿਮਿਟਿਡ ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਦ ਮੈਟਰੋਪੋਲ ਇਮਾਰਤ, ਆਈਨੋਕਸ ਮਲਟੀਪਲੈਕਸ ਦੇ ਨਾਲ, ਬੰਦ ਗਾਰਡਨ ਰੋਡ, ਪੁਣੇ - 411001 ਫੈਕਸ: 020-66005550 ਈਮੇਲ: appellate.rom@tatadocomo.com

ਸੀ. ਨੰ.	ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ	ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ TTSL ਅਤੇ TTML ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰਸ ਲਈ	ਅਪੀਲੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਾ
12	ਮੁੰਬਈ	ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵਾੱਕੀ: 121/1860 266 5555 ਫੋਨੋਨ: 1800 266 121	ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ) ਲਿਮਿਟਿਡ ਡੀ-26, ਟੀਟੀਸੀ ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਏਰੀਆ, ਐਮਆਈਡੀਸੀ ਸੰਪਾੜਾ, ਬਾਣੇ ਬੇਲਾਪੁਰ ਰੋਡ, ਪੀ ਓ ਤੁਰਕੇ, ਨਵੀਂ ਮੁੰਬਈ - 400703 ਫੈਕਸ: 022-61655020 ਈਮੇਲ: appellate.mum@tatadocomo.com
13	ਉੜੀਸਾ	ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵਾੱਕੀ: 121/1860 266 5555 ਫੋਨੋਨ: 1800 266 121	ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਫੌਰਚੂਨ ਟਾਵਰਸ, ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਮੱਡਯੂਲ ਬੀ ਐਡ ਸੀ, ਚੰਰਾਸ-ਖਾਰਪੁਰ, ਭੁਬਨੇਸ਼ਵਰ-751023 ਫੈਕਸ: 033-66665000 ਈਮੇਲ: appellate.orissa@tatadocomo.com
14	ਪੰਜਾਬ	ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵਾੱਕੀ: 121/1860 266 5555 ਫੋਨੋਨ: 1800 266 121	ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਸੀ-125, ਫੇਜ਼-8, ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਅਲ ਫੋਕਲ ਪੁਆਇੰਟ ਮੋਹਾਲੀ, ਪੰਜਾਬ - 160071 ਫੈਕਸ: 0172-6651710 ਈਮੇਲ: appellate.pun@tatadocomo.com
15	ਰਾਜਸਥਾਨ	ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵਾੱਕੀ: 121/1860 266 5555 ਫੋਨੋਨ: 1800 266 121	ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਗੁਮਾਨ 1, ਨਜ਼ਦੀਕ ਆਮਪਾਲੀ ਸਰਕਲ, ਵੈਂਸਾਲੀ ਨਗਰ, ਜੈਪੁਰ - 302021 ਫੈਕਸ: 0141-6641100 ਈਮੇਲ: appellate.raj@tatadocomo.com
16	ਪੱਛਮੀ ਬੰਗਾਲ	ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵਾੱਕੀ: 121/1860 266 5555 ਫੋਨੋਨ: 1800 266 121	ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਪੀ ਐਸ ਸੀਜ਼ਨ ਟੈਕ ਪਾਰਕ, ਡੀਐਨ-52, ਸੈਕਟਰ-5, 15 ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸਾਲਟ ਲੇਕ, ਕੋਲਕਾਤਾ - 700091, ਫੈਕਸ: 033-66665000 ਈਮੇਲ: appellate.wb@tatadocomo.com
17	ਤਮਿਲ ਨਾਡੂ (ਚੇੰਨਈ ਸਮੇਤ)	ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵਾੱਕੀ: 121/1860 266 5555 ਫੋਨੋਨ: 1800 266 121	ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਨੰ 283 ਅਤੇ 284, 6ਵੀਂ ਅਤੇ 13ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਪ੍ਰਿੰਸ ਇਨਫੋ ਸਿਟੀ-II, ਰਾਜੀਵ ਗਾਂਧੀ ਸਲਾਈ, ਕੰਪਨਚਾਵਾਡੀ, ਚੇੰਨਈ - 600096 ਫੈਕਸ: 044-61655020 ਈਮੇਲ: appellate.tn@tatadocomo.com
18	ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਪੂਰਬੀ	ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵਾੱਕੀ: 121/1860 266 5555 ਫੋਨੋਨ: 1800 266 121	ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਪ੍ਰੇਮ ਪਲਾਜ਼ਾ, 2, ਆਰਐਫ ਬਹਾਦੁਰਜੀ ਮਾਰਗ ਸ਼ਕਤੀ ਭਵਨ ਦੇ ਪਿੱਛੇ, ਲਖਨਊ - 226001 ਫੈਕਸ: 09044002273 ਈਮੇਲ: appellate.upe@tatadocomo.com
19	ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਪੱਛਮੀ	ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਵਾੱਕੀ: 121/1860 266 5555 ਫੋਨੋਨ: 1800 266 121	ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ 501, ਮੰਗਲ ਪਾਂਡੇ ਨਗਰ, ਮੇਨ ਯੂਨਿਵਰਸਿਟੀ ਰੋਡ, ਮੇਰਠ - 250001 ਫੈਕਸ: 0121-6605502 ਈਮੇਲ: appellate.upw@tatadocomo.com

13. ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ਅਤੇ ਟਾਟਾ ਟੈਲਿਸਰਵਿਸਿਜ਼ (ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ) ਲਿਮਿਟਿਡ ਦੇ ਫ਼ਰਜ਼ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

1. ਸਾਰੇ ਟੈਰਿਫ਼ ਪਲਾਨ ਅਤੇ ਆੱਫਰਸ ਬਾਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ।
2. ਸਾਰੇ ਟੈਰਿਫ਼ ਵੇਰਵੇ ਲਾਂਚ ਮਗਰੋਂ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾਏ ਜਾਣਗੇ।
3. ਇੱਕ ਵਾਰ ਆੱਫਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਟੈਰਿਫ਼ ਪਲਾਨ ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰ ਦੇ ਉਸ ਟੈਰਿਫ਼ ਪਲਾਨ ਲੈਣ ਦੀ ਤਰੀਕ ਤੋਂ ਘੱਟੋਘੱਟ 6 ਮਹੀਨੇ (ਜਾਂ ਲਾਈਫ ਟਾਈਮ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਤ ਵਿੱਚ ਲਾਈਫ ਟਾਈਮ ਲਈ) ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਹੋਏਗਾ।
4. ਲਾਈਫਟਾਈਮ ਵੈਧਤਾ/ਅਨਲਿਮਿਟਿਡ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਤ ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੋਸ਼ਨਲ ਸਾਹਿੱਤ/ਵਿਗਿਆਪਨਾਂ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦਾ ਲਾਇਸੈਂਸ ਦੇ ਖਤਮ ਹੋਣ ਦੇ ਮਹੀਨੇ ਅਤੇ ਸਾਲ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਆਂਗੇ।
5. ਅਸੀਂ ਮੌਜੂਦਾ ਟੈਰਿਫ਼ ਪਲਾਨ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਥੌਰਿਟੀ ਅਤੇ ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰਸ ਨੂੰ ਘੱਟੋਘੱਟ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਅਗਾਉਂ ਸੂਚਨਾ ਦਿਆਂਗੇ।
6. ਗਾਹਕ ਨੂੰ TRAI ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਾਨੂੰਨ 2012 ਅਨੁਸਾਰ ਵਰਤੋਂ, ਅਕਾਉਂਟ, VAS ਚਾਰਜਿਜ਼ ਸੰਬੰਧੀ ਵਾਉਚਰ ਦੇ ਐਕਟੀਵੇਟ ਹੋਣ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ।
7. TRAI ਦੀਆਂ ਸੇਧਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਵੀ ਵੈਲਿਯੂ ਐਡਿਡ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰ ਤੋਂ ਸਪਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਲਏ ਬਿਨਾਂ ਐਕਟੀਵੇਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
8. ਰੋਮਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਕੋਈ ਰੈਟਲ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਏਗਾ।
9. ਹਰੇਕ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਇਡਰ ਦੁਆਰਾ ਆੱਫਰ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਘੱਟੋਘੱਟ ਇੱਕ ਕੀਮਤ ₹300 ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਘੱਟ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸਦੀ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਘੱਟੋਘੱਟ ਇੱਕ ਮਹੀਨਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
10. ਗ੍ਰਿਮ ਹੋਏ/ਖਰਾਬ ਹੋਏ ਸਿਮ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਦੇ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਵਾਜਬ ਮਾਰਕ-ਅਪ ਨਾਲ ਕੀਮਤ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਣਗੇ।
11. ਜੇਕਰ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਪੁੱਗਣ 'ਤੇ ਕੋਈ ਰਕਮ ਅਣਵਰਤੀ ਪਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਰਕਮ ਨਵਿਆਏ ਗਏ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਮਿਲ ਹੋਗੀ, ਜੇਕਰ ਅਜਿਹਾ ਰਿਨਿਯੂਅਲ ਤਰਕਸੰਗਤ, ਤੈਅ ਸਮੇਂ ਅੰਦਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
12. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਕਾਰਡ ਪੈਕੇਜ ਵਿੱਚ ਕਾਲ ਕਰਨ ਜੋ ਕਿ ਵਰਤੋਂ ਪ੍ਰਤੀ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹੈ, ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਕੁਲ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਉੱਘੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ।
13. ਇਨਕਮਿੰਗ ਵੌਇਸ ਕਾਲ/SMS ਸਮੇਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜੋ ਕਿ ਟਾੱਕਟਾਈਮ ਵੈਲਿਯੂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀਆਂ 'ਟਾੱਕਟਾਈਮ ਵੈਲਿਯੂ' ਦੇ ਖਤਮ ਹੋਣ ਮਗਰੋਂ ਵੀ ਸਮੁੱਚੀ ਵੈਧਤਾ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰਸ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਰਹਿਣਗੀਆਂ।
14. ਪੋਸਟਪੇਡ ਬਿਲ ਦੀ ਹਾਰਡ ਕੌਪੀ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਈ ਜਾਏਗੀ।
15. ਸਿੱਧੀ ਟੈਰਿਫ਼ ਕਟੌਤੀ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਤ ਵਿੱਚ, ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰਸ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਸਪਸ਼ਟ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਕਿਸੇ ਅਗਾਉਂ ਸ਼ਰਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਅਜਿਹੀ ਕਟੌਤੀ ਦਾ ਫਾਇਦਾ ਆਪਣੇ ਆਪ ਹੀ ਮਿਲੇਗਾ।
16. ₹19 ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇ ਪੋਰਟਿੰਗ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਲਏ ਜਾਣਗੇ।
17. ਪੋਸਟਪੇਡ ਸਬਸਕ੍ਰਾਈਬਰ ਲਈ ਤੈਅ ਕੀਤੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਉਸਨੂੰ ਅਗਾਉਂ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ। ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਸਰਵਿਸ ਦੇ ਐਕਟੀਵੇਟ ਹੋਣ ਦੇ 7 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ।
18. CLIP ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਟੈਰਿਫ਼ ਆਈਟਮ ਨਹੀਂ ਬਣਾਇਆ ਜਾਏਗਾ।

14. ਸੇਵਾਵਾਂ ਖਤਮ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ

ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸੁਵਿਧਾ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਖਤਮ ਜਾਂ ਡਿਸਕਨੈਕਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਬਿਲਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਸਮਝੌਤਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮਾਂ ਦੇ ਸਮਾਵੇਸ਼ਨ ਮਗਰੋਂ, ਕੋਈ ਵੀ ਰਕਮ, ਜੇਕਰ ਬਕਾਇਆ ਹੈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਸਿਕਯੋਰਿਟੀ ਡਿਪੋਜ਼ਿਟ ਵਿੱਚੋਂ ਵਾਪਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਡਿਸਕਨੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਤਰੀਕ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 60 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ।