13. টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড এবং টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড (মহারাস্ট্র) এর কর্তব্য এবং দায়িত্ব

1. সকল ট্যারিফ পরিকল্পনা ও অফার স্বচ্ছ ও বৈষম্যহীন পদ্ধতিতে জানানো হবে।
2. লঞ্চের পর সব প্ল্যানের বিবরণ ওয়েবসাইটে আপলোড করা হবে।
3. যে ট্যারিফ প্ল্যান একবার গ্রাহককে অফার করা হয়েছে তা কমপক্ষে 6 মাস (জীবনব্যাপী প্ল্যান এর ক্ষেত্র সারাজীবনের জন্য) পর্যন্ত উপলব্ধ হবে।
4. জীবনব্যাপী বৈধতা/আনলিমিটেড বৈধতার ক্ষেত্রে, আমরা গ্রাহকদের, প্রচারমূলক সাহিত্যে/বিজ্ঞাপনের মাধ্যমে বর্তমান লাইসেন্সের মেয়াদ শেষ হওয়ার বছর এবং মাস জানাবো।
5. বর্তমান ট্যারিফ প্ল্যানকে বন্ধ করে দেওয়ার আগে আমরা কর্তৃপক্ষ/গ্রাহকদের নুন্যতম 30 দিনের আগাম নোটিস দেব।
6. TRAI দ্বারা জারি করা টেলিকম কনজিউমার প্রোটেকশন রেগুলেশন 2012 অনুযাযী ভাউচার সক্রিয়তার ব্যবহার, অ্যাকাউন্ট, VAS সম্পর্কে গ্রাহকদের জানাতে হবে।
7. কোন ভ্যালু অ্যাডেড সার্ভিস ট্রাই নির্দেশিকা অনুযায়ী গ্রাহকের স্পষ্ট সম্মতি ছাড়া সক্রিয় করা হবে না।
8. রোমিং সার্ভিসের জন্য কোন রেন্টাল চার্জ করা হবে না।
9. ₹300 বা কম পরিমানের সাথে কমপক্ষে এক মাসের বৈধ মেয়াদের অনুরূপের জন্য প্রতি সার্ভিস প্রোভাইডারকে অন্তত এক মূল্যমানের প্রিপেড কার্ড প্রদান করতে হবে।
10. হারিয়ে যাওয়া/ক্ষতিগ্রস্ত সিম কার্ড পাল্টানোর জন্য চার্জ যুক্তিসংগত বৃদ্ধির উপর ভিত্তি করে করা হবে।
11. যদি কোনো ব্যালেন্স যা মেয়াদ শেষে অব্যবহৃত হয়, সেই ব্যালেন্স নতুন কার্ডে দিয়ে দিতে হবে, যদি উক্ত পুনর্নবীকরণ একটি যুক্তিসঙ্গত, সুনির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে সম্পন্ন করা হয।
12. গ্রাহকদের স্পষ্টরূপে এবং পরিষ্কারভাবে কল করার জন্য প্রিপেড কার্ডের যে প্যাকেজ পাওয়া যাবে তার মোট টাকার পরিমান জানানো হবে, অর্থাৎ ব্যবহারের জন্য দিতে হবে।
13. সকল পরিষেবা যা ইনকামিং ভয়েস কল/SMS সহ 'টকটাইম ভ্যালু' কে প্রভাবিত করে না, তা টকটাইম ভ্যালু শেষ হয়ে যাওয়ার পরেও মেয়াদ চলাকালীন প্রিপেড গ্রাহকদের কাছে উপলব্ধ হবে।
14. পোস্টপেড বিলের হার্ড কপি পাওয়ার জন্য কোন চার্জ দিতে হবে না।
15. সোজাসুজি ট্যারিফ কমানোর ক্ষেত্রে, গ্রাহকদের কোন সুনির্দিষ্ট পদক্ষেপ কোন পূর্বশর্ত ছাড়া গ্রাহকরা এই রকম হ্রাসের লাভ পাবে।
16. মোবাইল নম্বর পোর্টিং চার্জেস ₹19 এর বেশি চার্জ করা হবে না।
17. পোস্টপেড গ্রাহকদের ক্রেডিটের লিমিট তাদের আগাম জানিয়ে দেওয়া হবে। পরিষেবা চালু করার 7 দিনের মধ্যে প্রাথমিক ক্রেডিট লিমিট জানিয়ে দেওয়া হবে।
18. CLIP আবশ্যিক ট্যারিফ আইটেম তৈরি করে না।

14. পরিষেবা পরিসমাপ্তির প্রক্রিয়া

গ্রাহকরা তাদের সুবিধা অনুযায়ী আমাদের পরিষেবা শেষ করে দিতে/বিচ্ছিন্ন করে দিতে পারেন। বিল পরীক্ষা করা হয়, মিটমাট করে নেওয়া হয় এবং যদি কোন টাকা, বকেয়া অ্যাডজাস্ট করার পরেও বাকী থাকে, তবে তার জমানত থেকে তা গ্রাহককে ফিরিয়ে দেওয়া হয়। এই প্রক্রিয়া সম্পন্ন করতে বিচ্ছিন্ন করার দিন থেকে সর্বোচ্চ 60 দিন সময় লাগে।

টেলিকম কনজিউমার চার্টার 2019

টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড এবং টাটা টেলিসার্ভিসেস (মহারাস্ট্র) লিমিটেড

TATA TELESERVICES LIMITED

TATA

সূচীপত্র

1. প্রস্তাবনা
2. সার্ভিস প্রদানকারীর নাম এবং ঠিকানা
3. যে সার্ভিস অফার করা হয়েছে
4. যেখানে পরিষেবা অফার করা হয়েছে সেই জায়গার তার বিবরণ
5. প্রিপেইড এবং পোস্টপেইড মোবাইল সার্ভিসের জন্য শর্তাবলী
6. অ্যাক্টিভেশন প্রক্রিয়া
7. বিভিন্ন সার্ভিসের জন্য প্রদান করা সরঞ্জামের বিবরণ
8. TRAI নির্দেশিত বিভিন্ন পরিষেবার জন্য সার্ভিসের গুনের মানদণ্ড
9. বিভিন্ন TRAI নিয়মাবলীর অধীনে গ্রাহকদের অধিকার
10. সাধারণ ইনফর্মেশন নাম্বার এবং কনজিউমার কেয়ার নাম্বার
11. অভিযোগ প্রতিবিধানের পদ্ধতি এবং অভিযোগ প্রতিবিধানের প্রক্রিয়া এবং টাইমলাইন
12. অ্যাপীল কর্তৃপক্ষের বিস্তারিত বিবরণ
13. টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড এবং টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড (মহারাস্ট্র) এর কর্তব্য এবং দায়িত্ব
14. পরিষেবা পরিসমাপ্তির প্রক্রিয়া

প্রস্তাবনা

TATA

টেলিকম কনজিউমার্স চার্টার TRAI-এর টেলিকম কনজিউমার্স সুরক্ষা রেগুলেশন, 2012 এর সম্মতিতে প্রকাশ করা হয়েছে।

এই চার্টারের উদ্দেশ্য হল, স্বচ্ছভাবে আমাদের ভ্যালু এবং স্ট্যান্ডার্ডকে এমন ভাবে তৈরি করা যাতে গ্রাহককে সৎ এবং কার্যকরী পরিষেবা প্রদান করা যায় এবং তাদের সন্তুষ্টি বিধান করা যায়। চার্টার রেডি রেকনার হিসাবে কাজ করে গ্রাহকদের অধিকারের স্বীকৃতি প্রদান এবং তা বজায় রাখার জন্য, প্রক্রিয়াকে সহজ এবং শক্তিশালী এবং গ্রাহকদের সাথে স্বচ্ছতাকে আরো নিশ্চিত করতে আমাদের মানকে ক্রমাগত উন্নত করে, টেলিকম রেগুলেটরি অথরিটি অফ ইন্ডিয়ার (TRAI) দ্বারা সময়ে সময়ে জারি করা আইন, নির্দেশ এবং আদেশ অনুযায়ী গ্রাহকের প্রত্যাশা এবং প্রয়োজনীয়তাকে মাথায় রেখে মানের উন্নতির জন্য ক্রমাগত কাজ করা।

2. টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড অফিসের নাম এবং ঠিকানা

অন্ধ্র প্রদেশ: টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, জ্ঞান পীঠ, হার্ডওয়্যারের পার্ক, প্লট নং: 1 টু 5 (সার্ভে নং: 1/1), ইমারত কাঞ্চা, রাভিরিয়াল ভিলেজ, মহেশ্বরম মন্ডলম, রাঙ্গা রেড্ডি জেলা হায়দ্রাবাদ তেলেঙ্গানা - 500005

বিহার এবং ঝাড়খন্ড: টাটা টেলিসার্ভিস লিমিটেড, 4 তলা, ভোল্টাস হাউস, হোটেল জিনজারের বিপরীতে, মেন রোড, বিষ্টুপুর, জামশেদপুর, ঝাড়খন্ড - 831001

দিল্লি: টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, 2A, ওল্ড ঈশ্বর নগর, মেন মথুরা রোড, নিউ দিল্লি - 110065

গুজরাট: টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, ওয়েস্টগেট - 3য় এবং 4র্থ তলা, YMCA ক্লাব এর কাছে, S.G. হাইওয়ে, আহমেদাবাদ - 380015

হরিয়ানা: টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, C-125, ফেজ 8, ইন্ডাস্ট্রিয়াল ফোকাল পয়েন্ট, মোহালি - 160071

হিমাচল প্রদেশ: টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, C-125, ফেজ 8, ইন্ডাস্ট্রিয়াল ফোকাল পয়েন্ট, মোহালি - 160071

কর্ণাটক: টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, এ ব্লক, 2য় তল, সিলিকন টেরেস নং. 30/1, কোরামঙ্গলা, হোসুর মেন রোড, বেঙ্গালুরু - 560095

কেরালা: টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, 5ম তলা, SL প্লাজা, পালারিভাটম, কোচি - 682025

কলকাতা: টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, পি.এস. শ্রীজন টেক পার্ক, DN-52, সেক্টর-5, 15 তলা, সল্ট লেক, কলকাতা - 700091

মধ্যপ্রদেশে: টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, প্লট-1,2,3 কোয়ালিটি গ্লোবাস, পারমালি ওয়ালেস কমপাউন্ড R.B.I এর বিপরীত, হোশঙ্গাবাদ রোড, ভোপাল - 462011

মহারাষ্ট্র: টাটা টেলিসার্ভিসেস (মহারাষ্ট্র) লিমিটেড, AI-অ্যাকমর বিল্ডিং, 5ম গণেশখিন্ড রোড, শিবাজী নগর, পুনে - 411005

মুম্বাই: টাটা টেলিসার্ভিসেস (মহারাষ্ট্র) লিমিটেড, D-26, TTC ইন্ডাস্ট্রিয়াল এরিয়া, MIDC সানপাড়া থানে বেলাপুর রোড, P.O. টুর্বহে, নভি মুম্বাই - 400703

উড়িষ্যা: টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, ফরচুন টাওয়ার, ৩য় তলা, মডিউল B & C, চন্দ্রশেখরপুর, ভুবনেশ্বর - 751023

পাঞ্জাব: টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, C-125, ফেজ 8, ইন্ডাস্ট্রিয়াল ফোকাল পয়েন্ট, মোহালি, পাঞ্জাব - 160071

রাজস্থান: টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, গুমান 1, আম্রপলী সার্কেলের কাছে, বৈশালী নগর, জয়পুর - 302021

কলকাতা: টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, পি.এস. শ্রীজন টেক পার্ক, DN-52, সেক্টর-5, 15 তলা, সল্ট লেক, কলকাতা - 700091

(চেন্নাই সহ) তামিলনাড়ু: টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, নং. 283 ও 284, 6ষ্ঠ ও 13 তলা, প্রিন্স ইনফো সিটি - II, রাজীব গান্ধী সালাই, কানদানচাভাদি, চেন্নাই - 600096

উত্তরপ্রদেশ ইস্ট: টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, প্রেম প্লাজা, 2, আর এফ বাহাদুরজী মার্গ, শক্তিপীঠ ভবনের পিছনে লক্ষ্মৌ - 226001

উত্তরপ্রদেশ ওয়েস্ট: টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, 501, মঙ্গল পাণ্ডে নগর, মেন ইউনিভার্সিটি রোড, মীরাট - 250001

3. প্রদত্ত পরিষেবা

বর্তমানে টাটা টেলিসার্ভিস লিমিটেড এবং টাটা টেলিসার্ভিস (মহারাষ্ট্র) লিমিটেড কোন স্থানে প্রযোজ্য ব্র্যান্ড 'টাটা ডোকোমো' বা 'টাটা ইন্ডিকম' এর অধীনে GSM/CDMA সেলুলার মোবাইল পরিষেবা এবং ইউনিফায়েড এক্সেস সার্ভিস লাইসেন্সের অধীনে ব্র্যান্ড 'টাটা ডোকোমো ওয়াকি' এর আওতায় ফিক্সড ওয়্যারলেস সার্ভিস অফার করছে। উপরের অফারগুলো ছাড়াও ওয়্যারলাইন ভয়েস, ওয়্যারলাইন ডাটা এবং ইন্টারনেট অ্যাক্সেস সার্ভিস এবং এন্টারপ্রাইজ সার্ভিসও প্রদান করে।

উপরের শ্রেণীর গ্রাহকদের জন্য ভয়েস, SMS, ডাটা এবং অন্যান্য ভ্যালু অ্যাডেড পরিষেবার মতো বিভিন্ন অন্যান্য সার্ভিস প্রদান করা হয়েছে।

4. যে সব স্থানে পরিষেবা প্রদান করা হয়েছে তার বিবরণ

নিম্নোক্ত সার্ভিস এরিয়া আমাদের পরিষেবা পাওয়া যাবে:

সার্ভিস এরিয়া	সিডিএম এ সার্ভিস	জিএসএম এ সার্ভিস
অন্ধ্র প্রদেশ	না	হ্যাঁ
বিহার	না	হ্যাঁ
দিল্লী	না	না
গুজরাট	না	হ্যাঁ
হরিয়াণা	না	হ্যাঁ
হিমাচলপ্রদেশ	না	হ্যাঁ
কর্ণাটক	না	হ্যাঁ
কেরালা	না	হ্যাঁ
কোলকাতা	না	হ্যাঁ
মধ্যপ্রদেশ	না	হ্যাঁ
মুম্বাই	না	হ্যাঁ
মহারাস্ট্র	না	হ্যাঁ
উড়িষ্যা	না	হ্যাঁ
পাঞ্জাব	না	হ্যাঁ
রাজস্থান	না	হ্যাঁ
ওয়েস্টবেঙ্গল	না	হ্যাঁ
তামিলনাড়ু (চেন্নাই সহ)	না	হ্যাঁ
উত্তরপ্রদেশ ইস্ট	না	হ্যাঁ
উত্তরপ্রদেশ ওয়েস্ট	না	হ্যাঁ

আরো বিবরণের জন্য, অনুগ্রহ করে লগঅন করুন www.tatadocomo.com

5. প্রিপেড এবং পোস্টপেড মোবাইল সার্ভিসেস এর নিয়ম এবং শর্তাবলী

নিয়ম এবং শর্তাবলী

i. সংজ্ঞা

a) 'আপীলেট অথরিটি' ট্রাই রেগুলেশন 2007 এর 3 অধীনে এক বা একাধিক ব্যক্তিকে আপীলেট অথরিটি হিসেবে নিয়োগ করতে পারে।

b) 'চার্জ' বা 'ট্যারিফ' এ সব রকমের ফি, কল চার্জ/ট্যারিফ, ডিপোজিট, রেন্টাল, ইন্টারকানেকশান কস্ট অন্তর্ভুক্ত এবং গ্রাহকদের পরিষেবা/পরিষেবাগুলো প্রদান করার জন্য সময়ে সময়ে TTL দ্বারা চার্জ করা অন্য রকমের আনুষঙ্গিক চার্জকে অন্তর্ভুক্ত হবে এবং সব রকমের সরকারি কর অন্তর্ভুক্ত হবে।

c) 'গ্রাহক' বলতে বোঝায় বিশেষ কেউ, বা সত্তা বা ব্যক্তি যে বা যারা পরিষেবা/পরিষেবাগুলো বিধানের জন্য আবেদন করেছে আনুষঙ্গিক CAF অনুযায়ী।

d) 'ডেজিগনেটেড সার্ভিস প্রোভাইডার' বলতে বোঝায় TTL দ্বারা মনোনীত কোন ব্যক্তি বা আইনি সত্তা যে পরিষেবা/পরিষেবাগুলো (বা তাদের মধ্যে কোন) প্রদান করবে বা এখানে TTL এর দায়িত্ব সম্পাদন করবে বা এখানে TTL এর অধিকার ব্যবহার করবে এবং উত্তরাধীকারী/উত্তরাধীকারীগণ বা উক্ত ব্যক্তি বা আইনী সত্তার অনুমোদিত দায়িত্বকে অন্তর্ভুক্ত করবে লাইসেন্সের অধীনে যতটা অনুমতি পাওয়া যায় তার ভিত্তিতে।

e) 'DoT' মানে টেলিযোগাযোগ বিভাগ, যোগাযোগ মন্ত্রালয়, ভারত সরকার বোঝাবে এবং সাকসেসর-ই-ইন্টারেস্টও অন্তর্ভুক্ত হবে।

f) 'ইক্যুপমেন্টস' এর মধ্যে যে কোন ফোনের উপকরণ, গ্রাহক টার্মিনাল, নেটওয়ার্ক ইন্টারফেস ইউনিট (NIU) এবং কোন সংযুক্তি/আনুষাঙ্গিক অন্তর্ভুক্ত (বা তাদের কোন), পরিষেবা/পরিষেবাগুলো পাওয়ার জন্য নেটওয়ার্কের সাথে সংযুক্ত হওয়া প্রয়োজনীয়।

g) 'গভর্মেন্ট' বলতে ভারত সরকার এবং/অথবা একটি রাজ্য সরকার, কোন স্থানীয় কর্তৃপক্ষ, ক্যান্টনমেন্ট বোর্ড, টেলিকম রেগুলেটরি অথরিটি অফ ইন্ডিয়া, আইন বা অন্য জুডিশিয়াল/কয়াসি-জুডিশিয়াল ফোরাম বোঝাবে, ক্ষেত্রমত, তাদের সাকসেসর-ই-ইন্টারেস্ট অন্তর্ভুক্ত হবে।

h) 'লাইসেন্স' বলতে পরিষেবা/পরিষেবাগুলো স্থাপন বা পরিচালনা করার জন্য DoT দ্বারা মঞ্জুর হওয়া লাইসেন্স বোঝাবে (তাদের যেকোন একটি)।

i) 'নেটওয়ার্ক' বলতে TTL দ্বারা ব্যবহৃত পরিষেবা প্রদান করার জন্য কমিউনিকেশন নেটওয়ার্ক এবং অন্যান্য ইক্যুপমেন্ট/সফটওয়্যারকে বোঝাবে এবং এতে টেলিফোন এক্সচেঞ্জ, বেস স্টেশন, মাইক্রোওয়েভ এবং ল্যান্ড-লাইন লিঙ্ক অন্তর্ভুক্ত হবে।

j) 'আদার সার্ভিসেস' মানে যেকোন পরিষেবা/পরিষেবাগুলো যা পরিষেবা/পরিষেবাগুলোর অতিরিক্ত অন্তর্ভুক্ত করে কিন্তু কনটেন্ট এবং ডাটা সার্ভিস/এস, বিলিং এবং কালেকশনকে সীমাবদ্ধ করে না।

k) 'সার্ভিসেস' বলতে টেলিকমিউনিকেশন সার্ভিস/সার্ভিসগুলো, অন্যান্য ভ্যালু অ্যাডেড সার্ভিস/সার্ভিসগুলোকে বোঝাবে যা এর নেটওয়ার্কের মাধ্যমে TTL দ্বারা পাওয়া যাবে এবং এর মধ্যে ভয়েস কমিউনিকেশন সার্ভিস/সার্ভিসগুলো, SMS এবং অন্যান্য যেকোন সার্ভিস/সার্ভিসগুলো অন্তর্ভুক্ত।

l) 'সার্ভিস এরিয়া' বলতে ভৌগলিক এলাকা যার মধ্যে TTL লাইসেন্সের আওতায় পরিষেবা/গুলি প্রদান করার জন্য লাইসেন্স দেওয়ার অধিকারকে বোঝাবে।

m) 'TTL' বলতে TTSL এবং TTML এবং ডেজিগনেটেড সার্ভিস প্রোভাইডারকে যৌথভাবে এবং পৃথকভাবে বোঝাবে (যে প্রেক্ষাপটে এটা ব্যবহার করা হয় উপর নির্ভর করে)এবং সাকসেসর-ইন-ইন্টারেস্ট, TTSL এবং / অথবা TTML এর অংশ এবং/অথবা ডেজিগনেটেড সার্ভিস প্রোভাইডারকে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে গন্য করা হবে।

n) 'TRAI' বলতে টেলিকম রেগুলেটরি অথরিটি ইণ্ডিয়া অ্যাক্ট, 1997 এর অধীনে টেলিকম রেগুলেটরি অথরিটিকে বোঝায়।

o) 'TTO' এর অর্থ টেলিকমিউনিকেশন ট্যারিফ অর্ডার 1999 যা সময়ে সময়ে সংশোধিত, TRAI এর দ্বারা অফিশিয়াল গ্যাজেট অফ ইন্ডিয়াতে বিজ্ঞপ্তিত এবং প্রকাশিত।

TATA

ii. পরিষেবা/পরিষেবাগুলোর ব্যবস্থা

TTL গ্রাহকদের সেবা প্রদানের জন্য সেরা ব্যবস্থা গ্রহণ করে, সার্ভিস এরিয়ার মধ্যে পরিষেবাগুলো হলঃ

a) এই শর্তাবলী

b) লাইসেন্সের ব্যবস্থা

c) DoT, TRAI, সরকার, কোর্টস জুডিশিয়াল ফোরাম এবং সময়ে সময়ে অন্য সংবিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষ দ্বারা জারি করা নির্দেশ, আদেশ এবং প্রবিধান এবং

d) নেটওয়ার্কের কার্যকারিতা এবং রক্ষণাবেক্ষণ এবং পরিষেবাগুলোর বিধানের পরিপ্রেক্ষিতে সময়ে সময়ে TTL দ্বারা গৃহীত কোন নীতি এবং/অথবা বিধি/প্রবিধান। TTL গ্রহণ বা প্রত্যাখ্যান করার অধিকার সংরক্ষণ করে, এর বিবেচনায়, পরিষেবার বিধানের জন্য গ্রাহকের আবেদন আনুষঙ্গিক CAF অনুযায়ী হবে। TTL গ্রাহকদের সাথে মৌখিক ভাবে যোগাযোগ করতে পারবে, উল্লিখিত আবেদনের গ্রহণযোগ্যতার ভিত্তিতে।

iii. পরিষেবার শর্ত

a) পরিষেবাগুলোর প্রাপ্যতা, যথার্থতা এবং মান TTL এর নিয়ন্ত্রনের মধ্যে না থাকার কারন দ্বারা প্রভাবিত হয়, শারীরিক প্রতিবন্ধকতা, নেটওয়ার্কের প্রাপ্যতা বা কর্মক্ষমতা, ভৌগোলিক অবস্থা, স্থান বিবরণ সম্বন্ধীয় বিন্যাস, আবহাওয়া এবং রেডিও ইন্টারফারেন্সের অন্যান্য কারণ, পাওয়ারের অপ্রাপ্যতা বা ত্রুটি বা যেখানে এই নেটওয়ার্কটি সংযুক্ত সেখানে অন্যান্য কমিউনিকেশন নেটওয়ার্কের পরিবর্তনের কারনে, উপযুক্ত গতিপথের অধিকারের ক্ষেত্রে প্রাপ্য না পাওয়া বা প্রাপ্য পেতে দেরি হওয়া এবং সরঞ্জামের ক্ষতি বা পরিবর্তন এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়।

b) যদি নেটওয়ার্ক ফেল করে বা পরিবর্তন বা রক্ষণাবেক্ষণের প্রয়োজন হয় তবে কোন রকমের নোটিস ছাড়াই যেকোন সময়ে পুরো বা আংশিক সময়ের জন্য পরিষেবাগুলোকে স্থগিত করা যেতে পারে। TTL এই রকমের ঘটনার ফ্রিকোয়েন্সি এবং স্থিতিকাল কমানোর জন্য সব রকমের যুক্তিসঙ্গত চেষ্টা করবে।

c) TTL তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে ফোন নাম্বার বরাদ্দ করতে পারবে বা সময়ে সময়ে পরিবর্তন করতে পারবে। গ্রাহকদেরকোন স্বত্বাধিকার থাকবে না এবং গ্রাহকদের বরাদ্দ করা নাম্বারে অন্য কোন আগ্রহ থাকবে না।

d) TTL ইক্যুপমেন্টের ক্ষতির কারনে একই নাম্বার দেওয়ার জন্য দায়ী থাকবে না।

e) TTL এর নিজস্ব অধিকার এবং ক্ষমতা আছে যেকোন সময়ে গ্রাহক/TTL এর ঠিক করে দেওয়া পদ্ধতিতে যুক্তিসঙ্গত নোটিসে চার্জ পরিমার্জনা করার।

f) যদি সীমা অতিক্রম করা হয়ে থাকে বা শর্ত ভঙ্গ করা হয় তবে টিটিএল গ্রাহকদের যথাযোগ্য চার্জের জন্য ক্রেডিট সীমা প্রয়োগ করার এবং অন্যান্য শর্ত নির্দিষ্ট করার এবং অন্তর্বর্তীকালীন বা অগ্রিম পেমেন্ট বা আমানত /অতিরিক্ত আমানত দাবি করার এবং পরিষেবার প্রাপ্যতাকে স্থগিত বা বিচ্ছিন্ন করার অধিকার রাখে।

g) TTL সময়ে সময়ে চার্জের জন্য বিল সাইকেলের তারতম্য করার অধিকার সংরক্ষণ করে। (প্রিপেইড সার্ভিসের জন্য শর্ত প্রযোজ্য নয়)।

h) TTL এর গ্রাহকদের আর্থিক বিবরণ সহ গ্রাহকের পরিচয়পত্র পরীক্ষা করা ও এই ধরনের কাজের জন্য কোনো ব্যক্তি বা সংস্থার সাহায্য নেওয়ার অধিকার আছে। TTL এর প্রদান করা পরিষেবাগুলোর বাধ্যবাধ্যকতা হল সবসময় গ্রাহকদের পরিচয়পত্র এবং নথী পরীক্ষা করা এবং যেকোন সময়ে, গ্রাহকদের প্রদান করা যেকোন তথ্য এবং/অথবা নথী ভুল, অসম্পূর্ণ বা সন্দেহজনক হলে, কোন রকমের কোন নোটিস ছাড়াই TTL পরিষেবা স্থগিত/বিচ্ছিন্ন করার অধিকারী।

i) TTL গ্রাহকদের দ্বারা এইসব শর্তাবলী কোন একটি লঙ্ঘিত হলে যথাযথ আইনি প্রক্রিয়া আরম্ভ করার অধিকার সংরক্ষণ করে (প্রাপ্য টাকা না দেওয়া বা তার বকেয়া পাওনার ক্ষেত্রে গ্রাহকদের প্রদান করা পেমেন্টের মাধ্যম প্রত্যাখ্যাত হলে)।

TATA

j) TTL কর্তৃক গ্রাহকদের প্রদান করা বা মঞ্জুর করা দাবীত্যাগ, ছাড় বা অতিরিক্ত সময় যে নির্দিষ্ট পরিস্থিতিতে দেওয়া হয়েছিল তাতেই সীমাবদ্ধ থাকবে এবং এটা এই শর্তাবলীর অধীনে TTL এর অধিকারকে প্রভাবিত করবে না।

k) TTL যেকোন সময় পুরো বা আংশিক সময়ের জন্য পরিষেবাগুলোকে প্রত্যাখ্যান, হ্রাস, পরিবর্তন, স্থগিত, বিচ্ছিন্ন বা শেষ করে দিতে পারে, যদি এটা কোন সংবিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষ বা জুডিশিয়াল ফোরামের নির্দেশিত হয়, তবে কোন রকমের কোন কারন ছাড়াই তা করতে পারে।

l) লাইসেন্সের আওতায় অনুমতি সাপেক্ষে, TTL এর দায়িত্ব পালনের জন্য (এদের মধ্যে যেকোন) TTL থার্ড পার্টি মনোনীত করার অধিকারী হবে এবং/অথবা TTL এর অধিকার (এদের মধ্যে যেকোন) প্রয়োগ করার জন্য এই শর্তাবলী অনুসারে উদ্ভূত হবে। TTL এর অধিকার থাকবে তার অধিকার এবং/অথবা বাধ্যবাধকতাকে (বা এর মধ্যে যেকোন) থার্ড পার্টিকে নির্দিষ্ট করতে যেকোন সময়ে গ্রাহকের কাছ থেকে অনুমতি নেওয়ার কোন রকম দায়বদ্ধতা ছাড়াই।

m) TTL এর এই শর্তাবলী সংশোধন করার (এর মধ্যে যেকোন) এবং/অথবা নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে গ্রাহকদের কোন রকম নোটিস না দিয়ে সময় সময়ে আলাদাভাবে অতিরিক্ত শর্ত উল্লেখ করার অধিকার আছে।

n) (গ্রাহক বা তার ব্যবসা সংক্রান্ত তথ্য সহ) TTL কে প্রদান করা গ্রাহকদের বা TTL কর্তৃক স্বাধীনভাবে সংগ্রহ করা গ্রাহকদের যেকোন বা সব তথ্য কোন সংবিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষ বা অন্য কোন সত্তা/ব্যক্তি কাছে প্রকাশ করতে পারে যদি TTL গ্রাহকদের পরিষেবা প্রদান না করে।

o) TTL এর কাছে বাকী থাকা গ্রাহকদের আমানত/পেমেন্ট TTL অ্যাডজাস্ট/সেট করতে পারে। একই ভাবে, যেকোনো পরিমানের বিরুদ্ধে TTL দ্বারা গ্রাহকদের প্রদেয়/ফেরতযোগ্য অর্থ, অ্যাডজাস্ট/সেট করার অধিকারী, যা TTL এর মতে, যেকোনো পরিষেবা বা অন্য কোন অ্যাকাউন্টে গ্রাহকরা TTL কে প্রদান করবে। এই অ্যাডজাস্টমেন্ট/সেটগুলো বাদ দেওয়ার এবং/অথবা আমানত/অতিরিক্ত আমানত/আগাম বাজেয়াপ্ত করার এবং/অথবা TTL অন্য যেকোন পদ্ধতিতে, নিজস্ব এবং নিশ্চিত বিবেচনার ভিত্তিতে করতে পারে।

p) TTL, MTNL/BSNL এবং/অথবা অন্যান্য টেলিকম সার্ভিস প্রোভাইডার কোম্পানীর সাথে পারস্পরিক চুক্তি স্বাক্ষর করেছে/স্বাক্ষর করবে, সেই চুক্তি অনুযায়ী TTL এমন কোন ব্যক্তিদেরকে পরিষেবা দিতে পারবে না যাদের কাছে অন্য সার্ভিস প্রোভাইডারের পাওনা বকেয়া আছে, যাদের লাইন এই রকম অন্য সার্ভিস প্রোভাইডার বিচ্ছিন্ন করে দিয়েছে। এই রকম একজন ব্যক্তি যদি ইতিমধ্যেই TTL এর গ্রাহক হয়, এই ধরনের অন্যান্য সার্ভিস প্রোভাইডারের অনুরোধের ভিত্তিতে TTL কে তার সংযোগ বিচ্ছিন্ন করতে হবে যদিও সেই গ্রাহক নিয়মিত ভাবে TTL এর সব চার্জ পরিশোধ করছে এবং শর্তাবলীর সব বিধান মেনে চলছে। পূর্বোক্ত সার্ভিসগুলো সমাপ্ত/নিষ্ক্রিয় করার ক্ষেত্রে TTL যেকোন খরচ, ক্ষতি বা হানির জন্য কোনভাবেই দায়ী থাকবে না।

q) গ্রাহক কে একটি ব্যক্তিগত অ-হস্তান্তরযোগ্য লাইসেন্স দেওয়া হচ্ছে সফটওয়্যার ব্যবহারের জন্য যা ইক্যুপমেন্টে লোড করা আছে যা ব্যবহার করা হবে এই পরিষেবা পাওয়ার জন্য। লাইসেন্স রয়্যালটি ফ্রি হবে অন্যথায় নতুবা TTL দ্বারা সুনির্দিষ্ট হবে, যদি গ্রাহক পরিবর্তন, ডিকম্পাইল, অবতরন, রিভার্স ইঞ্জিনিয়ার, মুছে ফেলা বা ট্যাম্পার করার চেষ্টা করে বা সত্যি সত্যি করে বা সফটওয়্যারের পরিবর্তন করে বা গ্রাহক এই ক্ষেত্রে যেকোন একটি শর্তাবলী ভেঙ্গে ফেলে তবে TTL এর নিজস্ব বিবেচনায়, বিচারে এবং মতামতে তা বাতিলযোগ্য হবে।

r) গ্রাহক শুধুমাত্র ইক্যুপমেন্টে লোড করা সফটওয়্যার ব্যবহার করার অধিকারী, TTL প্রদত্ত টেলিকমিউনিকেশন সার্ভিস পাওয়ার জন্য এবং অন্য কোন উদ্দেশ্যে তা ব্যবহার করতে পারবে না (TTL এর অনুমতি ছাড়া থার্ড পার্টি প্রদত্ত পরিষেবা পাবে না)।

TATA

iv. গ্রাহকের বাধ্যবাধকতা

a) গ্রাহক নিম্নলিখিত ভিত্তিতে পরিষেবাগুলোর জন্য অর্থ প্রদান করতে দায়বদ্ধ হবেনঃ

i. বিলে উল্লিখিত দিনে বা তার আগে পেমেন্ট করতে দায়বদ্ধ হবে যেটা সময় মতো না দিলে বার্ষিক 18% হারে সুদ দিতে হবে এবং/অথবা অনাদায়ী চার্জের জন্য লেট ফি দিতে হবে ডিউ ডেট থেকে যেদিন পেমেন্ট করা হবে সেদিন পর্যন্ত। উপরন্তু, এমন ক্ষেত্রে TTL তার নিজস্ব বিবেচনা অনুযায়ী পরিষেবা স্থগিত/বিচ্ছিন্ন/সমাপ্ত করতে পারে।

ii. সময় সময়ে চার্জের পেমেন্ট নগদ, ক্রেডিট কার্ড, ক্রশড চেক, ক্রশড ডিমান্ড ড্রাফ্ট বা TTL দ্বারা নির্দিষ্ট করা অন্য যেকোন প্রথায় দেওয়া যাবে। চেকে পেমেন্ট আদায় বৈধ সাপেক্ষে। TTL নগদ বা পেমেন্ট উপকরণ হারানোর জন্য দায়ী হবে না, যদি না TTL গ্রাহকের একই কাজের জন্য একটি রসিদ দেয়;

iii. আইনী ব্যবস্থা ছাড়াও, গ্রাহকদের দেওয়া পেমেন্টের উপকরণ প্রত্যাখ্যাত হলে TTL দ্বারা নির্দিষ্ট করা শাস্তিমূলক চার্জ/ফি দিতে গ্রাহক বাধ্য থাকবে।

iv. গ্রাহকদের প্রদান করা সমস্ত রকমের পরিষেবাগুলোর জন্য গ্রাহক চার্জ দিতে বাধ্য থাকবেন। পোস্টপেইড গ্রাহকদের জন্য, বিলে যেসব চার্জগুলো দেওয়া হয়েছে বা TTL দ্বারা নির্দিষ্ট করা চার্জ গ্রাহক দিতে বাধ্য থাকবেন, যদি গ্রাহকের জ্ঞাত বা অজ্ঞাতসারে, গ্রাহক বা অন্য কেউ গ্রাহকের ফোন/ফোনের সংযোগ ব্যবহার করে থাকে, তাহলেও সে এই সব চার্জ দিতে বাধ্য থাকবে।

v. চার্জ সংক্রান্ত কোন দ্বন্দ্বের ক্ষেত্রে, এই রকম দ্বন্দ্বের অমীমাংসিত সমাধানের জন্য TTL বিলে যেসব চার্জ দিয়েছে সেগুলো দিতে গ্রাহক বাধ্য থাকবে।

vi. পোস্টপেইড গ্রাহক যদি কোন বিল নাও পায় তাহলেও প্রদান করা পরিষেবার জন্য টাকা দিতে বাধ্য থাকবে। TTL এর রেকর্ড অনুসারে TTL বিলগুলো পাঠাবে। বিল না পাওয়ার ক্ষেত্রে পেমেন্টের জন্য ডিউ ডেটের আগে খোঁজখবর নেওয়া পোস্টপেইড গ্রাহকের দায়িত্ব ।

vii. বকেয়া টাকা না দিলে বা গ্রাহকের দ্বারা শর্তাবলী লঙ্ঘিত হলে, গ্রাহক সুদ সহ বকেয়া সংগ্রহের সব খরচ, আইনী খরচ দিতে বাধ্য, নাহলে কালেকশন এজেন্সি/আইন উপদেষ্টা/TTL প্রতিনিধিকে বিষয়টি জানানোর প্রয়োজন হতে পারে।

viii. গ্রাহক চার্জ ছাড়াও সব রকমের কর, শুল্ক বা খাজনা দিতে বাধ্য, CAF/শর্তাবলীর উপর ধার্য করা/করযোগ্যকে অন্তর্ভুক্ত করে।

b) গ্রাহক কখনোই পরিষেবাগুলো নিজে এবং অপরকে ব্যবহার বা সংঘটিত করবে না, ভ্রান্ত, অনৈতিক, বেআইনী উদ্দেশ্যের জন্য যাতে নেটওয়ার্কের কার্যাবলী বিপন্ন, প্রভাবিত বা ক্ষতি হয় এবং/অথবা TTL এর অন্যান্য গ্রাহকদের পরিষেবার কারনে গ্রাহকের দ্বারা ক্ষতি অথবা সার্বজনীন বা ব্যক্তিগত উপদ্রব ঘটে।

c) গ্রাহককে শুধুমাত্র DoT দ্বারা অনুমোদিত নেটওয়ার্কের সাথে ব্যবহার করা যায় এমন ইক্যুপমেন্ট ব্যবহার করতে হবে। গর্ভমেন্ট এবং/অথবা TTL। গ্রাহক TTL এর পূর্ব লিখিত অনুমতি ছাড়া পরিষেবা পাওয়ার জন্য ব্যবহৃত/ব্যবহার করা হবে এমন ইক্যুপমেন্টে কোন রকম সংযোজন স্থাপন বা সংযুক্ত করতে পারবে না।পরিষেবা পাওয়ার উদ্দেশ্য ছাড়া গ্রাহক TTL এর অধিকার ভুক্ত কোন ইক্যুপমেন্ট ব্যবহার করতে পারবে না।

d) গ্রাহকদের সমস্ত প্রযোজ্য আইন, বিধি ও প্রবিধান, সরকার, DoT বা TTL দ্বারা জারি যেকোন নির্দেশ মেনে চলতে হবে, গ্রাহকের ব্যবহার করা পরিষেবা বা ইক্যুপমেন্টের প্রাপ্তি সংক্রান্ত যার মধ্যে প্রাসঙ্গিক কর আইন ও আমদানি নিয়ন্ত্রণ প্রবিধান অন্তর্ভুক্ত, কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়।

e) বিশেষ ভাবে TTL এর লিখিত অনুমতি ছাড়া গ্রাহক ইক্যুপমেন্ট খুলতে, মেরামত করতে, পার্টস বদলাতে পারবে না। ইক্যুপমেন্টের সুরক্ষা গ্রাহকদের দায়িত্ব। যদি ইক্যুপমেন্ট হারিয়ে যায়, চুরি হয়ে যায় বা ক্ষতিগ্রস্ত হয় তবে গ্রাহক তা সাথে সাথে TTL কে জানাবে বা একই বিষয়ে লিখিত ভাবে জানাবে। আগে যতই কথা দেওয়া হোক না কেন, গ্রাহক যথাযোগ্য সব চার্জের জন্য দায়বদ্ধ থাকবে যতক্ষণ না ইক্যুপমেন্টের মাধ্যমে প্রদান করা পরিষেবা নিষ্ক্রিয়া না করা হবে। এই রকম ক্ষেত্রে, ইক্যুপমেন্টের হারিয়ে যাওয়া, চুরি বা ক্ষতির কারনে TTL এর ক্ষতির জন্য গ্রাহক ক্ষতিপূরণ দিতে বাধ্য থাকবে।

TATA

f) সময় সময়ে TTL এর প্রয়োজন মাফিক সঠিক এবং সম্পূর্ন তথ্য এবং নথী গ্রাহককে দিতে হবে।

g) পরিষেবার প্রভিশন/সাসপেনশনের মেয়াদ সংক্রান্ত চার্জের জন্য গ্রাহক দায়ী থাকবে এবং তারপর পুরো পেমেন্ট দিতে হবে।

h) বিল পাঠানোর ঠিকানা পরিবর্তন হলে গ্রাহকদের তা লিখিত ভাবে TTL কে জানাতে হবে। TTL এর দ্বারা বা জারি করা যেকোন লিখিত যোগাযোগ, বিল, বিলিং বিবৃতি বা নোটিস সাধারন ডাকযোগে পোস্ট করার 48 ঘন্টার মধ্যে পরিবেশিত হবে।

i) TTL এর পূর্ব লিখিত অনুমতি ছাড়া এই শর্তাবলীর অধীনে প্রদান করা পরিষেবাগুলোতে গ্রাহকদের কোন স্বার্থ বা অধিকার থাকবে না। TTL অধিকার ভুক্ত ইক্যুপমেন্ট সম্পর্কে গ্রাহক কোন পূর্বস্বত্ব বা দায় হস্তান্তর, সমাপ্ত বা তৈরি করতে পারবে না।

j) পরিষেবা সংক্রান্ত বিষয়ে সময় সময়ে TTL কর্তৃক সুনির্দিষ্ট করা প্রক্রিয়া গ্রাহকদের মেনে চলতে হবে।

k) এই রকম অব্যবস্থা দেখা দেওয়ার 7 দিনের মধ্যে গ্রাহকদের TTL কে লিখিত ভাবে এই অব্যবস্থা সম্পর্কে জানাতে হবে। TTL কে এই রকম অব্যবস্থা সম্পর্কে সম্পূর্ণ তথ্য পাওয়ার পর, এই অব্যবস্থা ঠিক করার চেষ্টা করতে হবে।

l) গ্রাহক TTL এবং/অথবা তার অনুমোদিত প্রতিনিধিদের পরিষেবা পাওয়ার জন্য স্থাপন, সক্রিয়, মেরামত, টাই-ইনস্টল এবং ব্যবহৃত/ব্যবহার করা হবে এমন ইক্যুপমেন্ট রিকভার করার জন্য তার বাড়িতে আসার এবং সেখানে থাকার অনুমতি দেবে এবং নো কস্ট, উপযুক্ত অনুমোদন এবং থার্ড পার্টির অনুমতি এই পূর্বোল্লিখিত উদ্দেশ্যের জন্য যা প্রয়োজনীয় তা গ্রাহক TTL এর কাছ থেকে পাবে।

m) গ্রাহক TTL প্রদত্ত পরিসেবা সমাপ্ত/বিচ্ছিন্ন করার ফলে TTL এর অধিকারভুক্ত ইকুইপমেন্ট TTL কে হস্তান্তর করবে যা গ্রাহককে যেকোনো সময়ে গ্রাহকের বাড়িতে গ্রাহককে সরবরাহ করা হয়েছে/হবে।

n) টেলিফোন সংযোগ এর জন্য ব্যবহৃত পরিসেবা প্রদানকারী ইকুইপমেন্ট কোনোভাবেই TTL এর পূর্ব লিখিত অনুমতি এবং TTL নির্দিষ্ট করা শর্তাবলী না মেনে সরানো অথবা স্থানান্তরিত করা যাবে না।

o) যদি প্রয়োজন হয় তবে ইক্যুপমেন্টের কার্যবলীর জন্য গ্রাহককে পাওয়ার সাপ্লাই করতে হবে। ইক্যুপমেন্টের নিরাপত্তা রক্ষা করা বা সুরক্ষা দেওয়া গ্রাহকের দায়িত্ব।

v. বৈধতা

এই শর্তাবলী 1885 সালের ভারতীয় টেলিগ্রাফ আইনের বিধানাবলীর সাপেক্ষে হবে, টেলিকম রেগুলেটরি অথরিটি ইণ্ডিয়া অ্যাক্ট 1997 এর অধীনে বিধি ও প্রবিধান প্রনীত হয়েছে এবং অন্যান্য বিধি, প্রবিধান ও নিয়ম ছাড়াও যেকোন কোর্ট, ট্রাইবুনাল বা সংবিধানবিদ্ধ কর্তৃপক্ষ এর কোন নির্দেশাবলী/আদেশ সময় সময়ে বিরাজমান এবং প্রযোজ্য ।

vi. দায়বদ্ধতার সীমাবদ্ধতা

a) TTL নেটওয়ার্ক বা পরিষেবাগুলি বা ইক্যুপমেন্ট বা সফটওয়্যার এর নিরবচ্ছিন্ন বা ত্রুটিহীনতার নিশ্চয়তা দেয় না এবং যেকোন ঘটনার কারনে উদ্ভুত নেটওয়ার্ক/পরিষেবা/ইক্যুপমেন্ট/সফটওয়্যারের কার্যকারিতা ফলে গ্রাহক বা অন্যকোনো ব্যবহারকারী বা অন্যকোনো ব্যক্তির আঘাত, ক্ষতি বা মৃত্যুর জন্য টিটিএল দায়ী হবে না (আগুন, বিস্ফোরণ, যুদ্ধ, দাঙ্গা, ধর্মঘট, লকআউট, পিকেটিং, বয়কট ও সরকারি কর্তৃপক্ষ এর কাজ, প্রাকৃতিক দুর্য়োগ ও অন্যান্য টেলিকম বা অ্যালায়েড সার্ভিস প্রোভাইডারের সুযোগ সুবিধা বা অপারেশনের উদ্ভবের কারন অন্তর্ভুক্ত কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়)।

b) এই শর্তাবলীতে নির্দিষ্ট ঘোষণা ব্যতীত TTL কোন উপস্থাপনা বা ওয়্যারেন্টি দেয় না। TTL স্পষ্টভাবে সব ওয়্যারেন্টির দাবীত্যাগ করে, স্পষ্ট অথবা উহ্য, অন্তর্ভুক্ত কিন্তু সীমাবদ্ধ নয় কোন রকম উহ্য ওয়্যারেন্টিতে বিক্রয়যোগ্যতা বা কোন নির্দিষ্ট কার্যসিদ্ধির ক্ষেত্রে।

c) TTL যেকোনো উপায়ে ইক্যুপমেন্ট বা পরিষেবাগুলোর সংযোগের ফলে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষ ভাবে উদ্ভুত যেকোন হানি, খরচ বা ক্ষতির জন্য গ্রাহকের কাছে দায়ী থাকবে না।

d) যদিও উপরের (b) এর প্রধান অংশ, TTL স্পষ্টভাবে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে নিজের এবং নিজের ডাইরেক্টর এবং নিজের কর্মচারীর অনুবর্তী হানি, ক্ষতি, অর্থনৈতিক বা অন্যান্য এর জন্য দায়ী নয়, যার মধ্যে লাভের ক্ষতি এবং সুনামের ক্ষতি যদিও এইসবের সম্ভাবনার পরামর্শ দেওয়া হয়। নেটওয়ার্কের মাধ্যমে গ্রাহকের পাঠানো মেসেজ বা বিষয় থেকে উদ্ভুত নিন্দা/কুসার জন্য TTL কোন ভাবেই দায়ী নয়।

e) TTL তার নিজস্ব বিবেচনায়, গ্রাহকের ইক্যুপমেন্টের মাধ্যমে ইলেকট্রনিক মিডিয়া বা অন্য কিছু ব্যবহারের জন্য বিভিন্ন তথ্য গ্রাহকদের পাঠাতে পারে।

f) এই ক্ষেত্রে যেকোন কারনে শর্তাবলীর অন্তর্গত কোন বিষয় অবৈধ হতে পারে, TTL এই হানি বা ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধ হতে পারে অন্যথায় এটা দায়ী নাও হতে পারে, গ্রাহকের সরবরাহ করা গ্রাহকের বকেয়া চার্জ অ্যাডজাস্ট করার পর এই রকমের দায়বদ্ধতা রিফান্ড ফেরতের ব্যাপারে সীমাবদ্ধ হবে।

vii. স্থগিত/বিচ্ছিন্ন/সমাপ্তি

a) এতে যাহা কিছুই থাকুক না কেন, TTL পরিষেবাগুলো স্থগিত/বিচ্ছিন্ন/সমাপ্ত করার অধিকারী হবে (পুরোপুরি বা আংশিকভাবে এবং কিনা সাময়িকভাবে বা স্থায়ীভাবে যেকোন একটি হয়)। যদি:

i. সরকার বা কর্তৃপক্ষ লাইসেন্স বা পরিষেবাগুলো সাময়িক ভাবে বা অন্যথা হয় স্থগিত, সমাপ্ত করতে পারে বা নিয়ে নিতে পারে;

ii. যে কোন সময়ে গ্রাহক প্রয়োজনীয় ক্রেডিট চেক সন্তুষ্ট করতে ব্যর্থ হয় অথবা ভুল বা বিভ্রান্তিকর তথ্য প্রদান করে (যা কিনা না একটি প্রতারণাপূর্ণ অভিপ্রায় সঙ্গে);

iii. গ্রাহক বকেয়া চার্জ দিতে ব্যর্থ;

iv. গ্রাহক এই শর্তাবলীর অন্য কোন বিধান ভঙ্গ করে।

v. গ্রাহকের পরিষেবার বিধান (এর মধ্যে যেকোন একটি) TTL এর নেটওয়ার্ক বা ইক্যুপমেন্টকে বিরূপভাবে প্রভাবিত করে বা অন্য গ্রাহকের পরিষেবার বিধান বা যদি কোনো অনুমোদন/অনুমতি/পারমিট থাকে যা গ্রাহকের পরিষেবা সংস্থান সুবিধা করার জন্য প্রয়োজনীয় সেগুলোকে প্রত্যাহার, বিরত বা স্থগিত করা হয়।

vi. যদি গ্রাহককে অস্বচ্ছল, দেউলিয়া ঘোষণা করা হয় অথবা শেষ হয়ে যায় বা অদৃশ্য হয়ে যায়;

vii. যদি একটি অছি বা রিসিভার গ্রাহকের সম্পত্তি নিয়ে নেওয়ার জন্য নিযুক্ত করা হয়;

viii. যদি সরকার বা কর্তৃপক্ষ এই শর্তাবলীগুলোর যেকোন একটি এমন ভাবে সংশোধন করতে চায় যা TTL এর পক্ষে বিশেষ বিরূপ ফলাফলের কারন হয়;

b) এই পরিষেবার সমাপন/বিচ্ছিন্ন/স্থগিত করা হবে এখানে তৈরি হওয়া বিধান অনুযায়ী কোন রকম পক্ষপাত ছাড়াই এবং অতিরিক্ত ভাবে TTL এর কাছে প্রয়োগযোগ্য আইন বা সংবিধির অধীনে যে প্রতিকার উপলব্ধ।

c) যেকোন কারনে পরিষেবা সমাপ্ত/বিচ্ছিন্ন/স্থগিত হয়ে গেলে, TTL গ্রাহকের কাছ থেকে সব রকম বকেয়া (প্রি-পেইড গ্রাহকের ক্ষেত্রে 'ইক্যুপমেন্ট') পুনরুদ্ধার করার অধিকারী হবেন।

d) TTL এর নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে পরিষেবার পুনঃসংযোগ দেওয়া হবে, বকেয়া চার্জ দিয়ে দিলে এবং TTL নির্দিষ্ট অন্যান্য শর্তাবলী মেনে চললে।

e) পরিষেবা স্থগিতের সময়কালে বকেয়া চার্জের জন্য গ্রাহক দায়ী থাকবে।

viii. বিচ্ছিন্ন করা এবং আইনগত অধিকার ক্ষেত্র

এই শর্তাবলীগুলোর যেকোন পরিষেবা কোন আদালত বা অন্য ফোরাম/সংবিধিবদ্ধ কর্তৃপক্ষ কর্তৃক যদি অবৈধ, বেআইনী বা অপ্রয়োগযোগ্য হয়, বা এই বিধানগুলো এই শর্তাবলী থেকে ছিন্ন করা হয় এবং তা অপসারণ করার জন্য করা হয়েছে বলে গন্য করা হবে। এই বিধানগুলোর দুর্বলতা, অবৈধতা এবং অপ্রয়োগযোগ্যতা এই শর্তাবলীর অন্য কোন বিধানগুলোকে কোন ভাবেই প্রভাবিত বা ক্ষতিসাধন করতে পারবে না এবং এরপর থেকে এই অবৈধ, বেআইনী এবং অপ্রয়োগযোগ্য বিধানগুলো কখনোই ছিল না বলে মেনে নেওয়া হবে। যেকোন বিরোধ, ভিন্নমত এবং আইনী প্রক্রিয়া যা এই শর্তাবলী বা পরিষেবার বিধানগুলোর সাথে উদ্ভুত/প্রবর্তিত হয় সেগুলো সেইসব সিটি/টাউনে অবস্থিত আদালতের এখতিয়ারভুক্ত হয় যেখানে TTL প্রধান সার্কেল অফিস আছে এবং যেখান থেকে আনুষঙ্গিক CAF অনুসারে গ্রাহকদের সংযোগ প্রদান করা হয়।

ix. স্থান পরিবর্তন করা

a) পোস্টপেইড গ্রাহকদের জন্য প্রযোজ্য

i. যেখানে গ্রাহক একই টেলিফোন (একই গ্রাহকের) সঙ্গে অন্যস্থানে যেতে চায়

- গ্রাহককে টাটা ডোকোমো আউটলেট/অফিসে নথীপত্র সহ স্থান পরিবর্তনের জন্য একটি সার্ভিস রিকোয়েস্ট ফর্ম (SRF) পূরণ করে জমা দিতে অনুরোধ করা হচ্ছে।
- ঠিকানার সঠিক অস্তিত্ব যাচাই করার পর, নতুন ঠিকানায় টেলিফোন সংযোগ স্থানান্তর করে দেওয়া হবে।

x) যে মোডের মাধ্যমে গ্রাহক তার অভিযোগ পৌঁছে দেবে

a) পোস্টপেইড

i. কল সেন্টার - একটি টোল ফ্রি নম্বর অর্থাৎ 198 তে, যেখানে একজন গ্রাহক দিনের যে কোন সময় কল করতে পারেন। গ্রাহক অভিযোগ নথীভুক্ত করতে পারবেন এবং কাস্টমার কেয়ার গ্রাহককে একটি অনন্য অভিযোগ সংখ্যা (ডকেট নাম্বার) এবং ফিডব্যাক দেবে, সময়ের মধ্যে যে অভিযোগগুলো সমাধান করা হবে, গ্রাহকের তা প্রদান করা হবে;

ii. ইমেল - গ্রাহকরা listen@tatadocomo.com এ তাদের অভিযোগ ইমেল করতে পারেন এবং তারা একটি অনন্য অভিযোগ সংখ্যা (ডকেট নাম্বার) পাবেন, যা অভিযোগ প্রাপ্তির 4 ঘণ্টার মধ্যএ জানানো হবে এবং ফিডব্যাকও জানানো হবে, সময়ের মধ্যে যে অভিযোগগুলো সমাধান করা হবে, গ্রাহকের তা প্রদান করা হবে;

iii. ফ্যাক্স

iv. ওয়েবসাইট - www.tatadocomo.com

v. আউটলেটে আসুন

7 দিনের মধ্যে অভিযোগের সমাধান করা হবে। TRAI-এর নির্দেশিকা অনুসারে বিলের অভিযোগের সমাধান করতে 6 সপ্তাহ সময় লাগতে পারে;

b) প্রিপেইড

i. কল সেন্টার - গ্রাহক টোল ফ্রি নম্বর অর্থাৎ 198 তে, কোন সময় এবং যে কোন অভিযোগের জন্য কল করতে পারেন। অভিযোগটি নথীভুক্ত করা হয় এবং যদি এটি একটি বৈধ অভিযোগ হয়, তবে একটি অভিযোগ সংখ্যা উপন্ন হয় (যাকে ডকেট নাম্বার বলা হয়)। এই ডকেট নাম্বার গ্রাহকদের দেওয়া হবে এবং ফিডব্যাক SLA এর আদানপ্রদানের মধ্যে গ্রাহকদের দেওয়া হবে।

ii. ইমেল - গ্রাহকরা listen@tatadocomo.com তে তাদের অভিযোগ ইমেল করতে পারেন এবং তারা একটি অনন্য অভিযোগ সংখ্যা (ডকেট নাম্বার) পাবেন, যা অভিযোগ এবং প্রতিক্রিয়া প্রাপ্তির 4 ঘণ্টার মধ্যে জানানো হবে, সময় মধ্যে যে অভিযোগ সমাধান করা যাবে গ্রাহকের তা প্রদান করা হবে;

iii. **ফ্যাক্স**

iv. ওয়েবসাইট - www.tatadocomo.com

v. আউটলেটে আসুন

xi) বিচ্ছিন্ন/সমাপ্ত করা

a) পোস্টপেইড গ্রাহক

i. পোস্টপেইড গ্রাহকরা সংযোগ বিচ্ছিন্ন করার জন্য 121 এ কল করতে পারেন, ইমেলে অনুরোধ জানাতে পারেন, ফ্যাক্সের মাধ্যমে অনুরোধ জানাতে পারেন বা টাটা ডোকোমো এর আউটলেটে/অফিসে গিয়ে অনুরোধ জানাতে পারে।

ii. একবার যদি বিচ্ছিন্ন করার অনুরোধ গৃহীত হয়ে যায়, TTSL প্রথমেই গ্রাহকদের জন্য আউটগোয়িং সার্ভিস এবং গ্রাহকের রেন্টাল বিচ্ছন্ন করবে। এটা ট্রাই নির্দেশিকা অনুসারে অনুরোধ প্রাপ্তির (অনুরোধ প্রাপ্তির সাপেক্ষে হ্যান্ডসেট/CPE পুনরুদ্ধারের/সমর্পণের সাপেক্ষে) 7 দিনের মধ্যে সম্পন্ন করা হবে;

iii. গ্রাহকরা (যদি থাকে) বাতিলের অনুরোধ থেকে 60 দিনের মধ্যে টাকা ফেরত পাবেন;

iv. বাতিল হয়ে যাওয়ার পর ডিপোজিট ফেরত হবে যখন:

- বকেয়া ডিপোজিটের থেকে কম হবে • গ্রাহক EMI প্রকল্পের আওতায় নয় যেখানে মেয়াদ এখনো সম্পূর্ণ নয় • অন্য কোন ইক্যুপমেন্ট, যদি থাকে, তা ফেরত নেওয়া হবে • এক অ্যাকাউন্টে যদি একাধিক সংযোগ না থাকে এবং যদি থাকে, ডিপোজিট ওই অ্যাকাউন্টের সাথে অ্যাডজাস্ট করা হবে।

6. সক্রিয়করণ প্রক্রিয়া

- প্রত্যাশিত গ্রাহককে অনুরোধ জানাচ্ছে টাটা ডোকোমো ভয়েস অথবা ডেটা কানেকশন কেনার জন্য।
- সেল্স এগজিকিউটিভ (পয়েন্ট অফ সেল POS) গ্রাহককে জানাবে ডিজিটাল CAF ফুলফিলমেন্ট এবং প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টেশন সম্বন্ধে।
- সেল্স এগজিকিউটিভ (POS) গ্রাহককে জানাবে টেলিভেরিফিকেশন প্রসেস এর পরে অ্যাক্টিভেশন সম্পূর্ণ হওয়া সম্বন্ধে
- গ্রাহক DOT এর অনুমোদিত তালিকা অনুযায়ী পরিচিতি এবং ঠিকানার আসল প্রমাণ সাথে বহন করবে।
- সেল্স এগজিকিউটিভ (POS) পরীক্ষা করবে যে কাস্টমার স্থানীয় কাস্টমার কিনা, নাকি আউট-স্টেশন্ড কাস্টমার অথবা ফরেন ন্যাশনাল।
- আউট স্টেশন্ড কাস্টমারের জন্য সেল্স এগজিকিউটিভ (POS), স্থানীয় রেফারেন্স ক্রস্ ভেরিফাই করবে এবং স্থানীয় রেফারেন্স থেকে ইতিবাচক যাচাই করণের পরে পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।
- সেল্স এগজিকিউটিভ ডিজিটাল CAF ফুলফিলমেন্ট-এ কাস্টমারকে সাহায্য করবে এবং নিশ্চিত করবে সমস্ত অনিবার্য ফিল্ডস্ ভরা হয়েছে, CAF ফুলফিলমেন্ট করা হবে।
- ডিজিটাল CAF গ্রাহক এবং POS ভিত্তিক OTP যাচাইকরণ পদ্ধতি দ্বারা যথাযথভাবে প্রমাণ করা হবে।
- গ্রাহক এবং POS উভয়েই, অ্যাক্টিভেশন অনুরোধের সফলতাপূর্বক জমা দিলে SMS প্রাপ্ত করবে।
- ডিজিটাল CAF অডিট হবে ব্যাকএন্ড ভ্যালিডেশন টীম দ্বারা, শুধুমাত্র সফলতাপূর্বক বৈধ কেসগুলিই চূড়ান্ত অ্যাক্টিভেশন প্রসেসের জন্য ফরওয়ার্ড করা হবে।
- আউট স্টেশন্ড/বিদেশী পর্যকদের জন্য, স্থানীয় রেফারেন্স (LR) ভেরিফিকেশন সম্পাদিত হবে TTL দ্বারা।
- ডী-ডিউপিং (একই নামে বাল্ক কানেকশন খুঁজে পেলে), সম্পাদনা করা হবে।
- শুধুমাত্র কম্পানী/সংস্থার নামেই বল্কি কানেকশন অনুমোদিত হবে।
- নন বাল্ক কেসগুলি টেলিভেরিফিকেশনের জন্য হট-লাইন্ড হবে। ভয়েস এর জন্য, কাস্টমারকে 59059 এ অ্যাপ্লায়েড কানেকশন থেকে আউটগোয়িং কল শুরু করতে হবে, এবং ডেটার জন্য গ্রাহক কল শুরু করবে 18002085959 এ রেজিস্টার্ড অল্টারনেট নম্বর থেকে এবং কল ভেরিফিকেশন ডেস্ক এ রূটেড হবে (অন্য কোন কল্স/SMS অনুমোদিত নয়)।
- কানেকশনের জন্য আবেদন করা গ্রাহককে শুধুমাত্র TRAI ম্যান্ডেট অনুযায়ী টেলি ভেরিফিকেশন করার জন্য অনুমোদিত।
- ইতিবাচক টেলিভেরিফিকেশনের পরে, অ্যাক্টিভেশন করা হবে।
- বাল্ক কেসগুলি ফিল্ড ভেরিফিকেশনের জন্য বন্টন করা হবে। ইতিবাচক ফিল্ড ভেরিফিকেশনের পরে, নম্বর টেলিভেরিফিকেশনের জন্য হট-লাইন্ড হবে। গ্রাহককে অ্যাপ্লায়েন্ড কানেকশন থেকে 59059 এতে আউটগোয়িং কল শুরু করতে হবে এবং ডেটার জন্য, কাস্টমার রেজিস্টার্ড অল্টারনেট নম্বর থেকে 18002085959 এতে কল শুরু করবে এবং কল ভেরিফিকেশন ডেস্ক এ রূটেড হবে (অন্য কোন কল্স/SMS অনুমোদিত নয়)।
- ইতিবাচক টেলিভেরিফিকেশনের পরে, অ্যাক্টিভেশন করা হবে।
- বিদেশী পর্যটকদের জন্য, কানেকশন ভিসা পিরিয়ড এর পরে বৈধ হবে না এবং তা এককালীন সময়ে 3 মাসের বেশী হবে না এমনকি ভিসা যদি 3 মাসের থেকেও বেশী সময়ের জন্য বৈধ হয় তবুও।
- বিদেশীদের জন্য, কানেকশন ভিসার বৈধতা পর্যন্ত বৈধ থাকবে।
- রীটেল গ্রাহক কোন আনরেজিস্টার্ড টেলিমার্কেটিং কাজকর্মের (কল বেসেস এবং SMS বেসেস) জন্য তার নম্বর ব্যবহার করতে পারবে না। TTL এর কাছে অধিকার আছে কোন আগাম অনুরোধ ছাড়াই সেইসব গ্রাহকদের ডিসকানেক্ট করে দেওয়ার।
- একই নামের আনরেজিস্টার্ড TM's কানেকশন গুলি TRAI ম্যান্ডেট অনুযায়ী ডিসকানেক্ট হয়ে যাবে।
- যদি কোন অস্তিত্ব (ব্যবহারকারী/সংস্থা) কে কোন আনরেজিস্টার্ড টেলিমার্কেটিং কার্যকলাপ করছে হিসাবে শণাক্ত করা হয়, তাহলে সে রেগুলেটর থেকে অনুমোদিত অনুযায়ী ডিসকানেকশনের জন্য যোগ্য হবে।

7. বিভিন্ন সার্ভিসের নিরিখে প্রদান করা ইক্যুপমেন্ট সম্পর্কে বিস্তারিত বিবরণ

TTL টেলিকম সার্ভিস প্রোভাইডার হওয়ার কারনে বান্ডেল্ড অফার, PCO ইক্যুপমেন্ট বা ডাটা ডংগেলের জন্য খুব সীমিত হ্যান্ডসেট প্রদান করে, যার বিশদ বিবরণ আমাদের ওয়েবসাইটে tatadocomo.com এ পাওয়া যায়। অধিকাংশ ক্ষেত্রেই, আমাদের গ্রাহকরা খোলা বাজার থেকে হ্যান্ডসেট বা অন্যান্য সরঞ্জাম ক্রয় করতে পারবেন।

8. TRAI নির্দেশিত বিভিন্ন পরিষেবার জন্য সার্ভিস প্যারামিটাররের কোয়ালিটি

ব্রডব্যান্ড:

প্যারামিটার	বেঞ্চমার্ক
পরিষেবা প্রভিশনিং/অ্যাক্টিভেশন সময়	15 টা কাজের দিনের মধ্যে 100%
পরবর্তী কার্যদিবসে % ত্রুটি মেরামত করা	> 90%
3 টি কার্যদিবসে % ত্রুটি মেরামত করা	> 99%
% বিল ডিসপিউটেড (বিলিং অভিযোগ)	<2%
% বিলের অভিযোগ সমাধান করা হয়েছে	4 সপ্তাহের মধ্যে 100%
ক্লোজারের পর ডিপোজিট ফেরত দিতে সময় লাগে	60 দিনের মধ্যে 100%
60 সেকেন্ডের মধ্যে অপারেটর % কলের উত্তর দেয় (ভয়েস টু ভয়েস)	>60%
60 সেকেন্ডের মধ্যে অপারেটর % কলের উত্তর দেয় (ভয়েস টু ভয়েস)	>80%
% পরিষেবা প্রাপ্যতা/আপটাইম (সব ব্যবহারকারীদের জন্য)	>98%
প্যাকেট ক্ষতি (তারযুক্ত ব্রডব্যান্ড ব্যবহারের জন্য) % মধ্যে	<1%
ব্যবহারকারির রেফারেন্স পয়েন্ট হল POP/ISP গেটওয়ে নোড থেকে IGSP/NIXI পর্যন্ত	<120 msec
ব্যবহারকারির রেফারেন্স পয়েন্ট হল ISP গেটওয়ে নোড থেকে বিদেশে আন্তর্জাতিক নিকটতম NAP পোর্টের কাছে (টেরিস্টিয়াল)	<350 msec
ব্যবহারকারির রেফারেন্স পয়েন্ট হল ISP গেটওয়ে নোড থেকে বিদেশে আন্তর্জাতিক নিকটতম NAP পোর্টের কাছে (স্যাটেলাইট)	<800 msec

ওয়্যারলাইন

প্যারামিটার	বেঞ্চমার্ক
ফল্ট ইন্সিডেন্স (ফল্ট নং/100 সাবস/মাস)	<7
পরবর্তী কার্যদিবসে % ফল্ট মেরামত (শহরাঞ্চলে জন্য)	≥ 85%
পরবর্তী কার্যদিবসে % ফল্ট মেরামত (গ্রামীণ ও পাহাড়ী এলাকার জন্য)	≥ 75%
5 টি কার্যদিবসে % ফল্ট মেরামত (শহরাঞ্চলে জন্য)	100%
7 টি কার্যদিবসে % ফল্ট মেরামত (গ্রামীণ ও পাহাড়ী এলাকার জন্য)	100%
মেরামত করার প্রধান সময় (MTTR)	≤10 hrs
ইন্টারকানেকশন (POI) কনজেশন এর পয়েন্ট (পলস এর সংখ্যা বেঞ্চমার্ককে মিট করে না)	≤0.5%
মিটারিং এবং বিলিং ক্রেডিবিলিটি - পোস্টপেইড	<0.1%
মিটারিং এবং বিলিং ক্রেডিবিলিটি - প্রিপেইড	<0.1%
বিলিং/চার্জিং/বৈধতার অভিযোগের সমাধান	4 সপ্তাহের মধ্যে ≥98% 60 দিনের মধ্যে 100%
অভিযোগ সমাধানের দিন থেকে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট/দাবিত্যাগ/সমন্বয়ের সময়কাল	অভিযোগ সমাধানের 1 সপ্তাহের মধ্যে 100%
কল সেন্টার/কাস্টমার কেয়ারের অভিগম্যতা	≥95%
90 সেকেন্ডের মধ্যে অপারেটর % কলের উত্তর দেয় (ভয়েস টু ভয়েস)	≥95%
বিচ্ছিন্ন/ক্লোজার অফ সার্ভিসের % অনুরোধ 7 দিনের মধ্যে মানা হবে	7 দিনের মধ্যে 100%
ক্লোজারের পর ডিপোজিট ফেরত দিতে সময় লাগে	60 দিনের মধ্যে 100%

TATA

ওয়্যারলেস

প্যারামিটার	বেঞ্চমার্ক
মিটারিং এবং বিলিং ক্রেডিবিলিটি - পোস্টপেইড	<0.1%
মিটারিং স্প বিলিং ক্রেডিবিলিটি - প্রিপেইড	<0.1%
বিলিং/চার্জিং/বৈধতার অভিযোগের সমাধান	4 সপ্তাহের মধ্যে >98% 6 সপ্তাহের মধ্যে 100%
অভিযোগ সমাধানের দিন থেকে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে ক্রেডিট/দাবিত্যাগ/সমন্বয়ের সময়কাল	অভিযোগ সমাধানের 1 সপ্তাহের মধ্যে 100%
কল সেন্টার/কাস্টমার কেয়ারের অভিগম্যতা	≥95%
90 সেকেন্ডের মধ্যে অপারেটর % কলের উত্তর দেয় (ভয়েস টু ভয়েস)	≥95%
বিচ্ছিন্ন/ক্লোজার অফ সার্ভিসের % অনুরোধ 7 দিনের মধ্যে মানা হবে	7 দিনের মধ্যে 100%
ক্লোজারের পর ডিপোজিট ফেরত দিতে সময় লাগে	60 দিনের মধ্যে 100%

যদিও TTL নির্ধারিত বেঞ্চমার্ক পূরণ করার জন্য আপ্রাণ চেষ্টা করবে কিন্তু প্রযুক্তিগত/ব্যবহারিক কারণে, এটা পরিবর্তিত হতে পারে, যা যথাযথভাবে নিয়ন্ত্রককে জানানো হবে।

9. বিভিন্ন TRAI প্রবিধানের অধীন গ্রাহকের অধিকার

- লাইফটাইম ট্যারিফ প্ল্যান এর বৈধতা নিজ নিজ পরিসেবা এলাকায় UAS লাইসেন্স এর বৈধতা পর্যন্ত বৈধ।
- আমরা কল সেন্টারে গ্রাহকের অভিযোগ রেজিস্টার হওয়ার 3 দিনের মধ্যে কার্যবাহী করব।
- আমাদের অভিযোগ কেন্দ্রে নিবন্ধনের তারিখ থেকে সর্বোচ্চ 39 দিনের মধ্যে অ্যাপিলেট অথরিটির কাছে করা অভিযোগ বন্ধ হয়ে যাবে।
- সব ভ্যালু অ্যাডেড সার্ভিস ঐচ্ছিক এবং শুধুমাত্র গ্রাহক থেকে স্পষ্ট সম্মতি পাওয়ার পর সক্রিয় হয়ে যাবে।
- পোস্টপেইড গ্রাহকদের জন্য, সব বকেয়া ক্লিয়ার করার পরিপ্রেক্ষিতে, ফোনের সংযোগ বিচ্ছিন্ন করার অনুরোধের দিন থেকে 60 দিনের মধ্যে সব সিক্যুরিটি ডিপোজিট ফেরত দেওয়া হবে।
- পোস্টপেইড গ্রাহকদের তাদের ক্রেডিট লিমিট সম্পর্কে আগাম জানানো হবে। পোস্টপেইড গ্রাহকরা তাদের ক্রেডিট সীমার থেকে বেশি ব্যবহার এড়াতে অন্তর্বর্তীকালীন অর্থ প্রদান করতে পারেন।
- রিচার্জের শর্ত পূরণ করার পরিপ্রেক্ষিতে, প্রিপেইড গ্রাহকরা তাদের বৈধ মেয়াদের মধ্যে ইনকামিং কল পাবে।
- CLIP সুবিধা সব গ্রাহকদের জন্য ঐচ্ছিক।
- কোর অ্যাকাউন্টে অব্যবহৃত প্রিপেইড ব্যালেন্স দিয়ে দেওয়া হবে 3G ই-স্টিক ছাড়া যদি সুনির্দিষ্ট বৈধতা/অন্তর্বর্তী সময়কাল মধ্যে রিচার্জ সম্পন্ন করা হয়।
- কোন ফ্রি/কনসেসশানাল SMS ব্ল্যাক-আউট দিনে (BODs) পাওয়া যাবে না। প্রদত্ত সার্কেলে সর্বোচ্চ 5 টি ব্ল্যাক-আউট দিন থাকবে। BODs সম্পর্কে সম্পূর্ণ তথ্য আমাদের ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়।

TATA

- গ্রাহক যেকোন সময়ে নিজের ট্যারিফ প্ল্যান বদলে নতুন প্ল্যান নিতে পারে এই শর্তে যে তা যেন উপলব্ধ থাকে।
- গ্রাহক সকল নিবন্ধিত অভিযোগ জন্য একটি অনন্য ডকেট নম্বর পাবেন।
- ট্যারিফ প্ল্যানের সম্পূর্ণ বিবরণ অ্যাক্টিভেশনের উপর বা অ্যাক্টিভেশন থেকে 7 দিনের মধ্যে সরবরাহ করা হবে।
- অভিযোগ কেন্দ্র থেকে সন্তুষ্টিজনক সমাধান না পেলে অথবা দেওয়া সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ সমাধান না হলে গ্রাহক আপীলী অধিকারীর সাথে যোগাযোগা করতে পারে।
- অ্যাপিলেট অথরিটির বিস্তারিত বিবরণ গ্রাহকের অনুরোধের ভিত্তিতে যোগাযোগের কেন্দ্র নির্বাহী গ্রাহককে দিতে পারেন।
- ভোক্তা তার সুবিধার্থে এ আমাদের পরিষেবা সংযোগ সমাপ্ত/বিচ্ছিন্ন করতে পারেন। বিল পরীক্ষা হয়েছে, সমন্বয়সাধন সম্পন্ন করা হয়েছে এবং কোন টাকা, যদি বকেয়া অ্যাডজাস্ট করার পরেও টাক বাকী থাকে, তবে গ্রাহকের সিক্যুরিটি ডিপোজিট ফিরিয়ে দেওয়া হবে। এই প্রক্রিয়ায় বিচ্ছিন্ন করার তারিখ থেকে সর্বোচ্চ 60 দিনের সময় লাগে।
- গ্রাহক আমাদের লিখিত আবেদন, ফ্যাক্স, ইমেল অথবা টেলিফোন কল করে সেবা সমাপ্ত করতে পারে। সেবার সমাপ্তি গ্রাহকের পরিসর এ লাগানো আমাদের ইক্যুইপমেন্ট এর ফেরত রিকভরীর ওপর নির্ভর করে।
- আপনার ফোনে অবাঞ্ছিত যোগাযোগ সীমাবদ্ধ সাহায্য করার জন্য, আমরা বিরক্ত করবেন না প্রক্রিয়া বাস্তবায়িত করেছি। আপনি 1909 এ আমাদের কল করতে পারেন অথবা "START <Preference>" তে 1909 এ একটি SMS পাঠিয়ে এই সুবিধার জন্য আপনার নম্বর তালিকাভুক্ত করতে পারেন।

TATA

10. সাধারণ তথ্য নাম্বার এবং কনজিউমার কেয়ার নাম্বার

সার্ভিস এরিয়া	সাধারন তথ্য নাম্বার	কনজিউমার কেয়ার নাম্বার (টোল ফ্রি)
অন্ধ্র প্রদেশ	121	198
বিহার	121	198
দিল্লী	121	198
গুজরাট	121	198
হরিয়াণা	121	198
হিমাচলপ্রদেশ	121	198
কর্ণাটক	121	198
কেরালা	121	198
কলকাতা	121	198
মধ্যপ্রদেশ	121	198
মুম্বাই	121	198
মহারাস্ট্র	121	198
উড়িষ্যা	121	198
পাঞ্জাব	121	198
রাজস্থান	121	198
ওয়েস্টবেঙ্গল	121	198
তামিলনাড়ু (চেন্নাই সহ)	121	198
উত্তরপ্রদেশ ইস্ট	121	198
উত্তরপ্রদেশ ওয়েস্ট	121	198

উপরে নাম্বারগুলো রিটেল GSM এবং CDMA মোবাইল গ্রাহকদের জন্য। অন্যান্য পরিষেবার টোল ফ্রী কনজিউমার কেয়ার নাম্বার (এন্টারপ্রাইজ এবং ডাটা) সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্যের জন্যে, www.tatadocomo.com তে লগ-ইন করুন

11. অভিযোগ প্রতিকারের প্রক্রিয়া এবং অভিযোগ প্রতিকারের পদ্ধতি এবং টাইমলাইন:

আপনার অভিযোগ 121 নাম্বারে কল করে বা (দিল্লীর গ্রাহকের জন্য-customercare.delhi@tatatel.co.in)। আপনার অভিযোগ নথিভুক্ত করা হবে এবং একটি ডকেট নাম্বার আপনাকে জারি করা হবে। যদি আপনার অভিযোগের কোন প্রতিকার করা না হয় বা যে সমাধান আপনাকে দেওয়া হয়েছে তাতে সন্তুষ্ট নন, তবে নীচের উল্লিখিত ঠিকানায় ডকেট নাম্বার সহ আপনার অভিযোগ অ্যাপিলেট অথরিটির কাছে লিখিতভাবে ইমেল করে নথীভুক্ত করতে পারেন। টেলিকম কনজিউমার প্রোটেকশন রেগুলেশন এবং টেলিকম কনজিউমার কমপ্লেন রিড্রেশাল রেগুলেশন 2012 অনুযায়ী আমরা প্রত্যেক সার্কেলে অ্যাডভাইসরি কমিটি তৈরি করেছি, যা TRAI এর নথীভুক্ত কনজিউমার অ্যাভোকেসি গ্রুপের সদস্য এবং TTSL এর প্রতিনিধিদের নিয়ে গঠিত। চরম স্বচ্ছতা এবং ন্যায় ব্যবস্থা নিশ্চিত করার জন্য অ্যাপিলেট অথরিটির কাছে নথিভুক্ত করা সব অভিযোগ এই অ্যাডভাইসরি কমিটির দ্বারা সুরাহা করা হবে। উপদেষ্টা কমিটির পর, অভিযোগগুলো অ্যাপিলেট অথরিটি সুরাহা করবে। আমাদের অভিযোগ কেন্দ্রে নিবন্ধনের তারিখ থেকে সর্বোচ্চ 39 দিনের মধ্যে অ্যাপিলেট অথরিটির কাছে করা অভিযোগ বন্ধ হয়ে যাবে।

TATA

12. অ্যাপিলেট অথরিটির বিস্তারিত বিবরণ

ক্রমিক সংখ্যা	সার্ভিস এরিয়া	TTSL বা TTML গ্রাহকদের জন্য কলসেন্টারের যোগাযোগের নাম্বার	অ্যাপিলেট অথরিটির ঠিকানা এবং যোগাযোগের বিবরণ
1	অন্ধ্র প্রদেশ	মোবাইল এবং ওয়াকি: 121/1860 266 5555 ফোটোন: 1800 266 121	টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, জ্ঞান পীঠ, হার্ডওয়্যার পার্ক, প্লট নং: 1 টু 5 (সার্ভে নং: 1/1), ইমারত কাঞ্চা, রাভিরিয়াল ভিলেজ, মহেশ্বরম মন্ডলম, রাঙ্গা রেড্ডি জেলা হায়দ্রাবাদ তেলেঙ্গানা - 500005 ফ্যাক্স: 08414663339 ইমেল: appellate.ap@tatadocomo.com
2	বিহার এবং ঝাড়খন্ড	মোবাইল এবং ওয়াকি: 121/1860 266 5555 ফোটোন: 1800 266 121	টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, 4 তলা, ভোল্টাস হাউস, হোটেল জিনজারের সামনে, মেন রোড, বিষ্টুপুর, জামশেদপুর, ঝাড়খন্ড - 831001 ফ্যাক্স: 033-66665000 ইমেল: appellate.bh@tatadocomo.com
3	দিল্লী	মোবাইল এবং ওয়াকি: 121/1860 266 5555 ফোটোন: 1800 266 121	টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, 2A, ওল্ড ঈশ্বর নগর, মেন মথুরা রোড, নিউ দিল্লি - 110065 ফ্যাক্স: 011-66552020 ইমেল: appellateau-thority.delhi@tatatel.co.in
4	গুজরাট	মোবাইল এবং ওয়াকি: 121/1860 266 5555 ফোটোন: 1800 266 121	টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, ওয়েস্টগেট - 3য় এবং 4র্থ তলা, YMCA ক্লাব এর কাছে, S.G. হাইওয়ে, আহমেদাবাদ - 380015 ফ্যাক্স: 09033002273 ইমেল: appellate.gj@tatadocomo.com
5	হরিয়াণা	মোবাইল এবং ওয়াকি: 121/1860 266 5555 ফোটোন: 1800 266 121	টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, C-125, ফেজ 8, ইন্ডাস্ট্রিয়াল ফোকাল পয়েন্ট, মোহালি - 160071 ফ্যাক্স: 0172-6651710 ইমেল: appellate.har@tatadocomo.com

12. অ্যাপিলেট অথরিটির বিস্তারিত বিবরণ

ক্রমিক সংখ্যা	সার্ভিস এরিয়া	TTSL বা TTML গ্রাহকদের জন্য কলসেন্টারের যোগাযোগের নাম্বার	অ্যাপিলেট অথরিটির ঠিকানা এবং যোগাযোগের বিবরণ
6	হিমাচলপ্রদেশ	মোবাইল এবং ওয়াকি: 121/1860 266 5555 ফোটোন: 1800 266 121	টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, C-125, ফেজ 8, ইন্ডাস্ট্রিয়াল ফোকাল পয়েন্ট, মোহালি - 160071 ফ্যাক্স: 0172-6651710 ইমেল: appellate.hp@tatadocomo.com
7	কর্ণাটক	মোবাইল এবং ওয়াকি: 121/1860 266 5555 ফোটোন: 1800 266 121	টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, এ ব্লক, 2য় তল, সিলিকন টেরেস নং. 30/1, কোরামঙ্গলা, হোসুর মেন রোড, বেঙ্গালুরু - 560095 ফ্যাক্স: 080 66681000 ইমেল: appellate.kk@tatadocomo.com
8	কেরালা	মোবাইল এবং ওয়াকি: 121/1860 266 5555 ফোটোন: 1800 266 121	টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, 5ম তলা, SL প্লাজা, পালারিভাটম, কোচি - 682025 ফ্যাক্স: 0484-6660666 ইমেল: appellate.kerala@tatadocomo.com
9	কলকাতা	মোবাইল এবং ওয়াকি: 121/1860 266 5555 ফোটোন: 1800 266 121	টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, পি.এস. শ্রীজন টেক পার্ক, DN-52, সেক্টর-5, 15 তলা, সল্ট লেক, কলকাতা - 700091 ফ্যাক্স: 033-66665000 ইমেল: appellate.kol@tatadocomo.com
10	মধ্যপ্রদেশ	মোবাইল এবং ওয়াকি: 121/1860 266 5555 ফোটোন: 1800 266 121	টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, প্লট-1,2,3 কোয়ালিটি গ্লোবাস, পারমালি ওয়ালেস কমপাউন্ড R.B.I এর বিপরীত, হোশঙ্গাবাদ রোড, ভোপাল - 462011 ফ্যাক্স: 0755-6660444 ইমেল: appellate.mp@tatatel.co.in
11	মহারাস্ট্র	মোবাইল এবং ওয়াকি: 121/1860 266 5555 ফোটোন: 1800 266 121	টাটা টেলিসার্ভিসেস (মহারাষ্ট্র) লিমিটেড, AI-অ্যাকমর বিল্ডিং, 5 গণেশখিন্ড রোড, শিবাজীনগর, পুনে - 411005 ফ্যাক্স: 020-66005550 ইমেল: appellate.rom@tatadocomo.com
12	মুম্বাই	মোবাইল এবং ওয়াকি: 121/1860 266 5555 ফোটোন: 1800 266 121	টাটা টেলিসার্ভিসেস (মহারাষ্ট্র) লিমিটেড, D-26, TTC ইন্ডাস্ট্রিয়াল এরিয়া, MIDC সানপাড়া থানে বেলাপুর রোড, P.O. টুর্বহে, নভি মুম্বাই - 400703 ফ্যাক্স: 022-61655020 ইমেল: appellate.mum@tatadocomo.com
13	উড়িষ্যা	মোবাইল এবং ওয়াকি: 121/1860 266 5555 ফোটোন: 1800 266 121	টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, ফরচুন টাওয়ার, 3য় তলা, মডিউল B & C, চন্দ্রশেখরপুর ভুবনেশ্বর - 751023 ফ্যাক্স: 033-66665000 ইমেল: appellate.orissa@tatadocomo.com
14	পাঞ্জাব	মোবাইল এবং ওয়াকি: 121/1860 266 5555 ফোটোন: 1800 266 121	টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, C-125, ফেজ 8, ইন্ডাস্ট্রিয়াল ফোকাল পয়েন্ট, মোহালি - 160071 ফ্যাক্স: 0172-6651710 ইমেল: appellate.pun@tatadocomo.com
15	রাজস্থান	মোবাইল এবং ওয়াকি: 121/1860 266 5555 ফোটোন: 1800 266 121	টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, গুমান 1, আম্রপলী সার্কেলের কাছে, বৈশালী নগর, জয়পুর - 302021 ফ্যাক্স: 0141-6641100 ইমেল: appellate.raj@tatadocomo.com
16	ওয়েস্টবেঙ্গল	মোবাইল এবং ওয়াকি: 121/1860 266 5555 ফোটোন: 1800 266 121	টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, পি.এস. শ্রীজন টেক পার্ক, DN-52, সেক্টর-5, 15 তলা, সল্ট লেক, কলকাতা - 700091 ফ্যাক্স: 033-66665000 ইমেল: appellate.wb@tatadocomo.com
17	তামিলনাড়ু (চেন্নাই সহ)	মোবাইল এবং ওয়াকি: 121/1860 266 5555 ফোটোন: 1800 266 121	টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, নং. 283 ও 284, 6ষ্ঠ ও 13 তলা, প্রিন্স ইনফো সিটি - II, রাজীব গান্ধী সালাই, কানদানচাভাদি, চেন্নাই - 600096 ফ্যাক্স: 044-61655020 ইমেল: appellate.tn@tatadocomo.com
18	উত্তরপ্রদেশ ইস্ট	মোবাইল এবং ওয়াকি: 121/1860 266 5555 ফোটোন: 1800 266 121	টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, প্রেম প্লাজা, 2, আর এফ বাহাদুরজী মার্গ, শক্তিপীঠ ভবনের পিছনে, লক্ষ্ণৌ - 226001 ফ্যাক্স: 0522-6699066 ইমেল: appellate.upe@tatadocomo.com
19	উত্তরপ্রদেশ ওয়েস্ট	মোবাইল এবং ওয়াকি: 121/1860 266 5555 ফোটোন: 1800 266 121	টাটা টেলিসার্ভিসেস লিমিটেড, 501, মঙ্গল পাণ্ডে নগর, মেন ইউনিভার্সিটি রোড, মীরাট - 250001 ফ্যাক্স: 0121-6605502 ইমেল: appellate.upw@tatadocomo.com