Telstra ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਨੀਤੀ।

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ Telstra ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਆ ਰਹੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੋੜੀ ਰੱਖਣ ਲਈ ਇੱਥੇ ਮੌਜੂਦ ਹਾਂ।

ਜੇਕਰ Telstra ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਬਿੱਲਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸਮੱਸਿਆ ਆ ਰਹੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਮਦਦ ਮੰਗਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।

ਇਹ ਨੀਤੀ ਦੱਸਦੀ ਹੈ ਕਿ:

- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ;
- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤ ਅਤੇ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ;
- ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਵਜੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੀ ਅਧਿਕਾਰ ਹਨ;
- ਤੁਹਾਡੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਕੋਈ ਸਹਿਯੋਗੀ ਵਿਅਕਤੀ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ
- ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਲੈਣ ਲਈ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

1.1 ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਲੈਣ ਦੀ ਕਦੋਂ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ?

ਮੁਸ਼ਕਲ ਸਮਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲੋਕ ਅਚਨਚੇਤ ਵਿੱਤੀ ਤਣਾਅ ਹੇਠ ਆ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਅਜਿਹੇ ਹਾਲਾਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਆਪਣੀਆਂ Telstra ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਵਧੇਰੇ ਮੁਸ਼ਕਲ ਬਣਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਚਾਹੇ ਇਹ ਥੋੜ੍ਹੇ ਸਮੇਂ ਲਈ ਲੱਗਿਆ ਝਟਕਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਫਿਰ ਵੱਧ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਆ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਥੇ ਮੌਜੂਦ ਹਾਂ।

ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਾਇਦ ਇਹ ਪਤਾ ਲੱਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ:

- ਨਿੱਜੀ ਜਾਂ ਘਰੇਲੂ ਬਿਮਾਰੀ ਕਾਰਨ;
- ਬੇਰੋਜ਼ਗਾਰ ਹੋਣ ਕਾਰਨ;
- ਥੋੜ੍ਹੀ ਆਮਦਨੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਆਮਦਨੀ ਘਟਣ ਕਾਰਨ;
- ਘਰੇਲੂ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਕਾਰਨ;
- ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਦੀ ਮੌਤ ਹੋਣ ਕਾਰਨ;
- ਹਾਲਾਤ ਵਿੱਚ ਆਈ ਕਿਸੇ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਕਾਰਨ; ਜਾਂ
- ਕਿਸੇ ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤ ਕਾਰਨ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ Telstra ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਆ ਰਹੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਸਾਡੀ ਤਰਜੀਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੋੜੀ ਰੱਖਣਾ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਟੜੀ 'ਤੇ ਵਾਪਸ ਲਿਆਉਣਾ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਮਹਿਸੂਸ ਹੋਵੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਅਸੀਂ ਸਿਰਫ਼ ਆਖਰੀ ਹੀਲੇ ਵਜੋਂ ਹੀ ਤੁਹਾਡੀਆਂ Telstra ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ (ਡਿਸਕਨੈਕਟ) ਕਰਾਂਗੇ। ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋਗੇ, ਓਨੀ ਹੀ ਜਲਦੀ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

1.2 Telstra ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ?

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਬਿੱਲਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਆ ਰਹੀ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।
ਇੱਕ ਢੁਕਵੇਂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਦੀ ਇਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫ਼ਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਹ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸੋਚਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਦੇਰ ਤੱਕ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

- ਥੋੜ੍ਹੇ-ਸਮੇਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ, ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ 3 ਮਹੀਨਿਆਂ ਤਕ ਲਈ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਲੰਬੇ-ਸਮੇਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ, ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ 3 ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਲਈ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤ ਭਾਵੇਂ ਜੋ ਵੀ ਹੋਣ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਾਸਤੇ ਸਹੀ ਹੱਲ ਲੱਭਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਮਿਲਕੇ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ।

1.3 ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣ ਲਈ ਯੋਗਤਾ

ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣ ਲਈ, ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ:

- Telstra ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਵਜੋਂ ਤੁਹਾਡਾ ਖਾਤਾ ਚਲਦਾ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ
- ਆਪਣੀ Telstra ਸੇਵਾ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਆ ਰਹੀਆਂ ਹੋਣ।

ਜੇਕਰ Telstra ਨਾਲ ਕੋਈ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦਾ ਮਾਮਲਾ ਚੱਲ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਟੈਲੀਕਮਿਊਨਿਕੇਸ਼ਨਜ਼ ਇੰਡਸਟਰੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ (Telecommunications Industry Ombudsman, TIO) ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਕੋਈ ਮਾਮਲਾ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਹੈ ਤਾਂ ਚਿੰਤਾ ਨਾ ਕਰੋ, ਅਸੀਂ ਫੇਰ ਵੀ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਇਹ ਤਸਦੀਕ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ Telstra ਨਾਲ ਕੋਈ ਵੀ ਸੇਵਾ ਚਾਲੂ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣ ਲਈ ਯੋਗ ਨਾ ਹੋਵੋ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਵੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣ ਲਈ ਯੋਗ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਹ ਜਾਣਨ ਲਈ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਸਹਿਯੋਗ ਲਈ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸਾਂਗੇ।

2. Telstra ਦੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ

2.1 ਸਹਿਯੋਗ ਦੇ ਤਰੀਕੇ

ਸਾਡੇ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨੂੰ ਲੋੜ ਮੁਤਾਬਕ ਢਲਣਯੋਗ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ Telstra ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕਾਰਗਰ ਹੋਵੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਧੇਰੇ ਸਮਾਂ ਦੇਣਾ;

- ਤੁਹਾਡੀ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਮੁਤਾਬਕ ਤੁਹਾਡੀ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਉਣਾ;
- ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਪੜਚੋਲ ਕਰਨਾ ਕਿ ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਤੋਂ ਕੋਈ ਲਾਭ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ:
    - ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਧੇਰੇ ਕਿਫ਼ਾਇਤੀ ਯੋਜਨਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ (ਪ੍ਰੋਡਕਟ) ਲੈਣਾ, ਜਾਂ
    - ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਜਿਹੀ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਸੁਵਿਧਾ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਣਾ ਜਿਸਦੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ;
- ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ Centrelink ਤੋਂ ਕੋਈ ਬੈਨਿਫ਼ਿਟ ਜਾਂ ਭੱਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ Centrepay ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਬਿੱਲ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸੇਵਾ ਵਜੋਂ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਕੁਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਕੁਝ ਕੁ ਫ਼ੀਸਾਂ ਜਾਂ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਮੁਆਫ਼ ਕਰਨ, ਖਰਚੇ ਵਿੱਚ ਛੋਟ ਦੇਣ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜੋੜਨ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਮੋਬਾਈਲ ਪਲਾਨ ਨੂੰ ਰੀਚਾਰਜ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਵੀ ਵਿਚਾਰ ਕਰਾਂਗੇ।

2.2 ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਯੋਗ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਕਿਵੇਂ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ?

ਸਹਿਯੋਗ ਵਾਸਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਆਪਣੇ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਕਿਸੇ ਤਰੀਕੇ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸਹਿਯੋਗ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਸਹਿਯੋਗ (Payment Assistance Support) ਲੈਣ ਵਾਸਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫ਼ਾਰਮ ਭਰਨ ਲਈ: telstra.com/hardship 'ਤੇ ਜਾਓ।

My Telstra ਐਪ ਵਿੱਚ ਸਾਨੂੰ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜੋ (ਸੋਮਵਾਰ - ਐਤਵਾਰ, AEST ਅਨੁਸਾਰ ਸਵੇਰੇ 7:30 ਵਜੇ - ਰਾਤ 12 ਵਜੇ ਤੱਕ)।

ਸਾਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ ਅਤੇ "ਪੇਮੈਂਟ ਅਸਿਸਟੈਂਸ" ਕਹੋ (ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, AEST ਅਨੁਸਾਰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ ਤੱਕ)।

- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡਾ ਖਾਤਾ ਇੱਕ ਨਿੱਜੀ ਖਾਤਾ ਹੈ ਤਾਂ: **13 22 00** 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।
- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡਾ ਖਾਤਾ ਇੱਕ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਖਾਤਾ ਹੈ ਤਾਂ: **13 20 00** 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।

ਆਪਣੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ Telstra ਸਟੋਰ ਨੂੰ ਲੱਭੋ:

- ਆਪਣੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ Telstra ਸਟੋਰ 'ਤੇ ਜਾਓ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਟੀਮ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ। ਤੁਸੀਂ telstra.com/find-us ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਸਟੋਰ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।
- ਅਪੌਇੰਟਮੈਂਟ ਬੁੱਕ ਕਰਨ ਲਈ, ਤੁਸੀਂ ਇੱਥੇ ਸਾਡੀ ਬੁਕਿੰਗ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ: telstra.com/telstra-store/appointments.

ਖਾਤਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵਾਲੇ ਐਂਟਰਪ੍ਰਾਈਜ਼ ਗਾਹਕ:

- **ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਅਕਾਊਂਟ ਮੈਨੇਜਰ ਹੈ ਤਾਂ – 1800 318 087 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ** (ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, AEST ਅਨੁਸਾਰ ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ)।

JB Hi-Fi

- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ Telstra ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਂਝੇਦਾਰੀ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲਾਂ JB Hi-Fi ਮੋਬਾਈਲ ਪਲਾਨ ਹੈ ਤਾਂ :13 50 75 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਅਤੇ "ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ" ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ (ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, AEST ਅਨੁਸਾਰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਜਾਂ JB Hi-Fi ਮੋਬਾਈਲ ਐਪ ਵਿੱਚ ਸਾਨੂੰ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜੋ (ਸੋਮਵਾਰ - ਐਤਵਾਰ, AEST ਅਨੁਸਾਰ ਸਵੇਰੇ 7:30 ਵਜੇ - ਰਾਤ 12 ਵਜੇ ਤੱਕ)।

The Good Guys

- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ Telstra ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਂਝੇਦਾਰੀ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲਾਂ The Good Guys ਮੋਬਾਈਲ ਪਲਾਨ ਹੈ ਤਾਂ :13 50 88 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਅਤੇ "ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ" ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ (ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, AEST ਅਨੁਸਾਰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਜਾਂ The Good Guys ਐਪ ਵਿੱਚ ਸਾਨੂੰ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜੋ (ਸੋਮਵਾਰ - ਐਤਵਾਰ, AEST ਅਨੁਸਾਰ ਸਵੇਰੇ 7:30 ਵਜੇ - ਰਾਤ 12 ਵਜੇ ਤੱਕ)।

Boost Mobile

- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ Telstra ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਂਝੇਦਾਰੀ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਬੂਸਟ ਮੋਬਾਈਲ (Boost Mobile) ਮੋਬਾਈਲ ਪਲਾਨ ਹੈ ਤਾਂ: 125 8881 ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਅਤੇ "ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ" ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ (ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, AEST ਅਨੁਸਾਰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 8 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਜਾਂ ਬੂਸਟ ਮੋਬਾਈਲ (Boost Mobile) ਵਿੱਚ ਸਾਨੂੰ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜੋ (ਸੋਮਵਾਰ - ਐਤਵਾਰ, AEST ਅਨੁਸਾਰ ਸਵੇਰੇ 7 ਵਜੇ - ਰਾਤ 11 ਵਜੇ ਤੱਕ)।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਕੋਈ ਸਹਿਯੋਗੀ ਵਿਅਕਤੀ ਤੁਹਾਡੀ ਤਰਫੋਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇ ਤਾਂ:

- ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਕੋਈ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਭਲਾਈ ਸੰਸਥਾ, ਦੋਸਤ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦੇ ਹੋ।
- ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਾਨੂੰ 'ਅਥਾਰਟੀ ਟੂ ਐਕਟ' (Authority to Act) ਨਾਮਕ ਫਾਰਮ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਕੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਇੱਥੇ ਜਾਓ telstra.com/account-contacts.

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ **1800 241 600** 'ਤੇ (ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, AEST ਅਨੁਸਾਰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ ਤੱਕ) Telstra Multilingual Service (Telstra ਦੀ ਬਹੁਭਾਸ਼ਾਈ ਸੇਵਾ) ਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਨੀਤੀ telstra.com/hardship 'ਤੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਮਿਲ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਘਰੇਲੂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ Telstra SAFE ਟੀਮ ਨਾਲ **1800 452 566** (ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, AEST ਅਨੁਸਾਰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 8 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਅਤੇ ਐਤਵਾਰ: AEST ਅਨੁਸਾਰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ) 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। Telstra SAFE ਟੀਮ ਨੂੰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ Telstra ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਰਹਿਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਪਰ ਇਸ ਵੇਲੇ ਫ਼ੋਨ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ SAFE ਟੀਮ ਨੂੰ telstra.com/forms/callback-request 'ਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰੋ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਸਮੇਂ ਫ਼ੋਨ ਕਰੇ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਢੁਕਵਾਂ ਹੋਵੇ।

Telstra ਦੀ ਫਸਟ ਨੇਸ਼ਨਸ ਕਨੈਕਟ (First Nations Connect) ਫ਼ੋਨ ਲਾਈਨ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦਾ ਆਦਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਐਬੋਰਿਜਨਲ ਅਤੇ ਟੋਰੇਸ ਸਟ੍ਰੇਟ ਆਈਲੈਂਡਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਰਪਿਤ ਹੈ।

1800 444 403 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ (ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਵੀ)।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਬੋਲ਼ੇ, ਸੁਣਨ ਜਾਂ ਬੋਲਣ ਵਿੱਚ ਕਮਜ਼ੋਰ ਸਮਰੱਥਾ ਵਾਲੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਨੈਸ਼ਨਲ ਰੀਲੇਅ ਸਰਵਿਸ (NRS) ਰਾਹੀਂ 1800 555 660 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸਪੀਚ-ਟੂ-ਸਪੀਚ ਰੀਲੇਅ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ 1300 555 727 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।

ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸਹਿਯੋਗ ਬਾਰੇ ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ, telstra.com/hardship 'ਤੇ ਜਾਓ।

2.3 ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀ ਕਰਾਂਗੇ

ਅਸੀਂ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਤੁਹਾਡੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ 7 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਮੀਦ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਲੱਗੇਗਾ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਸਹਿਯੋਗ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤ ਬਾਰੇ ਸਵਾਲ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਮਦਦ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਮੁਤਾਬਕ ਢਾਲ ਸਕੀਏ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਥੋੜ੍ਹੇ ਸਮੇਂ ਲਈ ਸਹਿਯੋਗ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪੀੜਤ-ਸਰਵਾਈਵਰ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਣ ਲਈ ਕੋਈ ਸਬੂਤ ਨਹੀਂ ਮੰਗਾਂਗੇ।

ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਕੁਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਉਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਦੇਣ ਲਈ ਕਾਫ਼ੀ ਸਮਾਂ ਦੇਵਾਂਗੇ।

ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤ ਜੋ ਵੀ ਹੋਣ, ਅਸੀਂ:

- ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ;
- ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲੋੜਾਂ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਹਮਦਰਦੀ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਵਾਂਗੇ; ਅਤੇ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜ ਮੁਤਾਬਕ ਢਲਣਯੋਗ ਅਤੇ ਕਿਫ਼ਾਇਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਸਮੇਤ, ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਹਾਲਾਤ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਾਂਗੇ, ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ।

ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਕਈ ਕਿਸਮ ਦੇ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਕਲਪਾਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਇਸਦਾ ਸਹੀ ਹੱਲ ਲੱਭਣ ਬਾਰੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ। ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਣ ਦੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਉਸ ਯੋਜਨਾ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਿਮਤੀ ਹੋਣ ਦੇ 2 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵੀ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਸਹਿਯੋਗ ਲਈ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਰਹਿਣ ਦੀ ਅਹਿਮੀਅਤ ਨੂੰ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸਿਰਫ਼ ਉਹੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕਾਂਗੇ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੇ ਹੋਣ ਜਿੱਥੇ ਇਸਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਾਜਬ ਰਸਤਾ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਜਿਸ ਵੇਲੇ ਅਸੀਂ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਤਕ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਯੋਜਨਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਮੁਅੱਤਲ ਜਾਂ ਬੰਦ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।

2.4 ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਯੋਗ ਲਈ ਆਪਣੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਤਰੱਕੀ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਟ੍ਰੈਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

ਆਪਣੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਤਰੱਕੀ ਨੂੰ ਟ੍ਰੈਕ ਕਰਨ ਲਈ, ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਤੁਸੀਂ My Telstra ਐਪ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਤਰੱਕੀ ਨੂੰ ਦੇਖਣ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਦਮਾਂ ਦੀ ਵੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

1. My Telstra ਵਿੱਚ ਸਾਈਨ ਇਨ ਕਰੋ।
2. ਉੱਪਰਲੇ ਸੱਜੇ ਕੋਨੇ ਵਿੱਚ, **Profile (ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ)** 'ਤੇ ਜਾਓ।
3. New account activity (ਨਿਊ ਅਕਾਊਂਟ ਐਕਟਿਵਿਟੀ) **ਚੁਣੋ**, ਅਤੇ ਫਿਰ **In progress (ਇਨ ਪ੍ਰੋਗਰੈੱਸ)** ਟੈਬ ਨੂੰ ਚੁਣੋ।

2.5 ਤੁਹਾਡੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਯੋਜਨਾ

ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰ ਸਕੋ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਚੱਲ ਰਹੇ Telstra ਖਰਚਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰ ਸਕੋ, ਇਸਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੋੜੀ ਰੱਖਣਾ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ 'ਤੇ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਸੂਚਨਾ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ ਪੁਸ਼ਟੀਕਰਨ ਭੇਜਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀਆਂ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀਆਂ ਸਮੇਤ ਆਪਣੀ ਆਮ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਪਲਾਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ 'ਤੇ ਵਾਪਸ ਆ ਜਾਓਗੇ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤ ਬਦਲ ਗਏ ਹਨ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਸਮੇਂ ਵੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਯੋਗ ਨੂੰ ਹੋਰ ਵਧਾਉਣ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਦੁਬਾਰਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਹੁਣ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਮਦਦ ਲੈਣ ਲਈ ਯੋਗ ਨਾ ਹੋਵੋ, ਜੇਕਰ:

- ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਕਿਸੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫ਼ਲ ਰਹਿੰਦੇ ਹੋ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਿਯਤ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ/ਜਾਂ
  - ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਯੋਜਨਾ ਲਈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮੁਅੱਤਲ ਜਾਂ ਬੰਦ ਹੋਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹੋ;
  - ਸਾਨੂੰ ਸੱਚਮੁੱਚ ਇਹ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਜਾਂ ਅਣਇੱਛੁਕ ਹੋ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਵੱਲ ਬਕਾਇਆ ਤੁਹਾਡੇ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ; ਜਾਂ
  - ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕੋਗੇ।

ਅਸੀਂ ਸਿਰਫ਼ ਆਖਰੀ ਉਪਾਅ ਵਜੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਮੁਅੱਤਲ ਜਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨ ਵਰਗੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇਹ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਤੋਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 10 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਾਂਗੇ।

2.6 ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤ ਬਦਲ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤ ਬਦਲ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਹੁਣ ਆਪਣੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਯੋਜਨਾ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਧੇਰੇ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਫਿਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਮਿਲਕੇ ਕੰਮ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਨਵੀਂ ਸਥਿਤੀ ਮੁਤਾਬਕ ਕਿਵੇਂ ਮਾਫ਼ਕ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫ਼ਲ ਰਹਿੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਸ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਕਰਨ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਬਦਲ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ My Telstra ਐਪ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

1. My Telstra ਵਿੱਚ ਸਾਈਨ ਇਨ ਕਰੋ।
2. ਉੱਪਰਲੇ ਸੱਜੇ ਕੋਨੇ ਵਿੱਚ, Profile (ਪ੍ਰੋਫ਼ਾਈਲ) 'ਤੇ ਜਾਓ, ਫਿਰ **Account Settings (ਅਕਾਊਂਟ ਸੈਟਿੰਗਾਂ)** ਨੂੰ ਚੁਣੋ।
3. **Personal Details (ਪਰਸਨਲ ਡਿਟੇਲਜ਼)** ਚੁਣੋ।
4. ਆਪਣੇ ਨਿੱਜੀ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰੋ।
5. ਜਾਂਚ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਵੇਰਵੇ ਸਹੀ ਹਨ ਅਤੇ ਫਿਰ **Submit (ਸਬਮਿਟ)** ਕਰੋ।

3. ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਰ ਸਹਿਯੋਗ

3.1 ਮੁਫ਼ਤ ਅਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹ ਸੇਵਾਵਾਂ

ਤੁਸੀਂ ndh.org.au 'ਤੇ **National Debt Helpline (ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ)** 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ 1800 007 007 'ਤੇ (ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, AEST ਅਨੁਸਾਰ ਸਵੇਰੇ 9.30 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 4.30 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਫ਼ੋਨ ਕਰਕੇ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ ਕਿਤੋਂ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਨੰਬਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਰਾਜ ਜਾਂ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਬੰਧਤ ਉਪਲਬਧ ਸਹਿਯੋਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੋੜੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਗਾਹਕ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ sbdh.org.au 'ਤੇ **Small Business Debt Helpline (ਛੋਟਾ ਕਾਰੋਬਾਰਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ)** 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ 1800 413 828 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰਕੇ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ ਕਿਤੋਂ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

4. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿੱਜਤਾ

4.1 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਨੀਤੀ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਜਾਂ ਅਜਿਹਾ ਨਤੀਜਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਅਣਉਚਿਤ ਸਮਝਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਜਿਹਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

- My Telstra ਐਪ ਵਿੱਚ '**Get help**' ਟੈਬ 'ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜੋ।
- ਸਾਨੂੰ **13 20 00** 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ ਅਤੇ "**ਕੰਪਲੇਂਟ**" ਕਹੋ।
- ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਗਾਹਕ ਹੋ, ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ **13 20 00** 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ ਅਤੇ "**ਕੰਪਲੇਂਟ**" ਕਹੋ।
- ਸਾਡੇ ਆਨਲਾਈਨ ਫ਼ਾਰਮ telstra.com/complaints ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ।

ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਦੇ ਹਾਂ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ telstra.com/complaints 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨੀਤੀ (Complaints and Dispute Resolution Policy) ਵਿੱਚ ਮਿਲ ਸਕਦੀ ਹੈ।

4.2 ਟੈਲੀਕਮਿਊਨਿਕੇਸ਼ਨ ਇੰਡਸਟਰੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ (Telecommunications Industry Ombudsman, TIO) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ Telstra ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਆਪਣੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ TIO ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਤੁਸੀਂ TIO ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ TIO ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ tio.com.au/complaints 'ਤੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ 1800 062 058 'ਤੇ (ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, AEST ਅਨੁਸਾਰ ਸਵੇਰੇ 8.00 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 8.00 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

4.3 ਨਿੱਜਤਾ

Telstra ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ ਨਾਲ ਆਦਰਪੂਰਵਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਨਿੱਜਤਾ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਭਾਲੇਗਾ।

ਅਸੀਂ ਨਿੱਜਤਾ ਕਨੂੰਨ 1988 (Privacy Act 1988) ਅਤੇ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਨਿੱਜਤਾ ਸਿਧਾਂਤਾਂ (Australian Privacy

Principles) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜਤਾ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ, ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਰੱਖਣ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਡੇਟਾ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ।

ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਸੰਭਾਲ ਅਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, telstra.com/privacy 'ਤੇ ਜਾਓ।