नागरिक चार्टर

सेवा प्रदाता का नाम और पता :

टाटा स्काई ब्रॉडबैंड प्राइवेट लिमिटेड

यूनिट 306, तृतीय तल, विंडसर

सीएसटी रोड के पास, कलीना

सांताक्रूज़ (पूर्व) मुंबई - 400098

दूरभाष : +91-22-62404800

वेबसाइट का पता : www.tataskybroadband.com

सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएँ :

ब्रॉडबैंड इंटरनेट सेवाएँ

वर्तमान में टाटा स्काई ब्रॉडबैंड द्वारा निम्नलिखित चुनिंदा शहरों में चुनिंदा पिन कोड में अपनी सेवाएँ प्रदान की जा रही हैं.

शहर

बैंगलुरु	चेन्नई	गाज़ियाबाद
ग्रेटर नोएडा	गुड़गाँव	हैदराबाद
जयपुर	कल्याण डोंबिवली	कोलकाता
लखनऊ	मीरा भयंदर	मुम्बई

नवी मुम्ब	नई दिल्ली	नोएडा
पिंपरी चिंचवाड़	पूना	थाने

फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवाएँ प्रदान करने के लिए सब्सक्राइबर के साथ सब्सक्रिप्शन अनुबंध

इसमें उल्लिखित नियम व शर्तें सब्सक्राइबर द्वारा हस्ताक्षरित सब्सक्राइबर आवेदन प्रपत्र (सीएएफ) का भाग हैं और सब्सक्राइबर के लिए बाध्यकारी हैं.

उद्देश्य

अनुबंध के आधार पर (नीचे परिभाषित किया गया है), टाटा स्काई ब्रॉडबैंड प्राइवेट लिमिटेड द्वारा सब्सक्राइबर को फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा प्रदान की जाती है. यह अनुबंध सब्सक्राइबर द्वारा कंपनी की फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवाओं का उपयोग करते समय, कंपनी और सब्सक्राइबर के बीच संबंधों का नियमन करेगा.

पात्रता

(ए) कानून के अंतर्गत अनुबंध करने के लिए पूरी तरह से सक्षम 18 वर्ष से अधिक आयु का भारत में रहने वाला व्यक्ति, (बी) भारत में अपना व्यवसाय स्थान रखने वाली कंपनी/संस्था, जिसका अनुबंध स्वीकार करने और सीएएफ पर हस्ताक्षर करने के लिए उचित प्राधिकार रखने वाले व्यक्ति द्वारा प्रतिनिधित्व किया जा रहा है.

सब्सक्रिप्शन अनुबंध और स्वीकृति.

1. सब्सक्रिप्शन अनुबंध. समय-समय पर यथा संशोधित/परिवर्तित सेवा की इन शर्तों, सीएएफ, गोपनीयता नीति और/या कंपनी की वेबसाइट पर पेशकश और शर्तों को सामूहिक रूप से "अनुबंध" के रूप में संदर्भित किया जाएगा. सीएएफ का निष्पादन करने पर और/या सेवाओं का उपयोग करने पर और/या सेवाओं के संबंध में कंपनी के द्वारा प्रदान की जाने वाली किन्हीं सेवाओं या उत्पादों का उपयोग करने पर, सब्सक्राइबर द्वारा यह व्यक्त किया जाता है कि उसने अनुबंध में उल्लिखित नियमों और शर्तों को पढ़, समझ लिया है और वह इन्हें स्वीकार करता/करती है.

2. सब्सक्राइबर आवेदन प्रपत्र (सीएएफ). सब्सक्राइबर को समर्थनकारी दस्तावेजों के साथ सीएएफ में सही-सही और पूरी

जानकारी प्रदान करनी चाहिए, जिसमें बिना किसी सीमा के, पते और पहचान का वैध प्रमाण पत्र और ऐसे अन्य दस्तावेज शामिल हैं जिन्हें कानून के अंतर्गत अनिवार्य बनाया जा सकता है. पहचान प्रमाण पत्र में फोटो पहचान प्रमाण पत्र, जैसे कि, आधार कार्ड, मतदाता पहचान पत्र, राशन कार्ड, पासपोर्ट या चालक लाइसेंस शामिल हैं. कंपनी सब्सक्राइबर द्वारा प्रदान की गई किसी भी गलत जानकारी और/या दस्तावेज के लिए उत्तरदायी नहीं होगी, चाहे अवैध रूप से, या धोखाधड़ी या जालसाजी के माध्यम से, या अन्यथा प्राप्त किया गया हो. कंपनी किसी भी दायित्व के बिना, चाहे जो भी हो, कोई कारण बताए बिना किसी भी सीएएफ को पूर्ण या आंशिक रूप से अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखती है, जिसमें अपूर्ण या गलत जानकारी/दस्तावेजों के नाते सीएएफ को अस्वीकार करना शामिल है. कंपनी सत्यापन करने के लिए सब्सक्राइबर से मुलाकात करने का अधिकार सुरक्षित रखती है.

3. उत्तराधिकारी और अनुमत समनुदेशिती. यह अनुबंध सब्सक्राइबर, उसके उत्तराधिकारियों, निष्पादकों, प्रशासकों, उत्तराधिकारियों, और अनुमत समनुदेशितों, और कंपनी और उसके उत्तराधिकारियों और समनुदेशितों के लिए बाध्यकारी है.

4. संशोधन/परिवर्तन. कंपनी, अपने पूर्ण विवेकाधिकार से, किसी भी समय अनुबंध को संशोधित या परिवर्तित करने का अधिकार सुरक्षित रखती है. सब्सक्राइबर द्वारा ऐसे संशोधनों या परिवर्तनों से बाध्य होने की सहमति प्रदान की जाती है. अनुबंध में कुछ भी कोई भी तृतीय पक्ष अधिकार या लाभ प्रदान करने वाला नहीं समझा जाएगा. सब्सक्राइबर को अनुबंध का भाग बनने वाली सेवाओं की इन शर्तों और अन्य नीतियों के अद्यतन संस्करण के लिए समय-समय पर कंपनी की वेबसाइट का पुनरावलोकन करना चाहिए.

5. अवधि. यह अनुबंध सीएएफ का निष्पादन होने पर आरंभ होगा और लागू नियमों और शर्तों के अधीन, मान्य रहेगा.

सेवाएँ

1. फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा. यह सेवा केवल भारत में उपलब्ध है. कंपनी द्वारा यह सेवा उचित समय के भीतर सीएएफ की प्राप्ति और स्वीकृति और तकनीकी व्यवहार्यता के अधीन प्रदान की जाएगी. कंपनी सब्सक्रिप्शन शुल्क के भुगतान के अधीन, सब्सक्राइबर को कंपनी की फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा का उपयोग करने की अनुमति प्रदान करेगी. फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा का उपयोग केवल संस्थापना पते के रूप में कंपनी के पास पंजीकृत स्थान के भीतर और केवल एक कनेक्शन के लिए किया जाना चाहिए. अतिरिक्त कनेक्शन के लिए, जैसा कि नीचे उल्लिखित है, अतिरिक्त सेटअप या पंजीकरण की आवश्यकता होगी.

2. एन्क्रिप्शन और रिकॉर्ड. सब्सक्राइबर को बल्क एनक्रिप्शन का उपयोग नहीं करना चाहिए. सब्सक्राइबर द्वारा एन्क्रिप्शन का उपयोग सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 द्वारा नियंत्रित होगा. कंपनी जुड़े हुए सभी उपयोगकर्ताओं और उनके द्वारा उपयोग की जा रही सेवाओं (मेल, टेलनेट एचटीटीपी, आदि) का अभिलेख बनाए रखेगी. सब्सक्राइबर को अपने कंप्यूटर के माध्यम से हर आउटवार्ड लॉगिन या टेलनेट को लॉग करना होगा. सब्सक्राइबर द्वारा ब्रॉडबैंड राउटर से उत्पन्न

होने वाले सभी पैकेटों की प्रतियों के साथ इन लॉग्स को वास्तविक समय में कंपनी और/या संबंधित अधिकारियों को उपलब्ध कराना होगा. लॉगिन के प्रकार, जिसमें लॉगिन करने वाले उपयोगकर्ता की पहचान ज्ञात नहीं है, की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए.

3. सेवाओं में व्यवधान, इंटरनेट का अवरुद्ध होना. जैसा कि कानून के अंतर्गत अनिवार्य है, कंपनी सेवाओं का अधिकतम संभव अपटाइम बनाए रखने के लिए उचित प्रयास करेगी, हालांकि, कंपनी इस बात की गारंटी नहीं दे सकती है कि सेवाएँ बिना किसी रुकावट, व्यवधान या डाउनटाइम के दोष मुक्त होंगी. कंपनी सेवाओं को निलंबित कर सकती है : (i) रखरखाव या परीक्षण करने के लिए; (ii) सेवाओं की सुरक्षा और अखंडता की रक्षा करने के लिए या तकनीकी उद्देश्यों के लिए; या (iii) यदि सरकार द्वारा ऐसा निर्देशित किया जाता है. कंपनी, समय-समय पर, दूरसंचार विभाग सहित किसी भी प्रवर्तन एजेंसी द्वारा पहचाने गए अनुसार और निर्देशानुसार इंटरनेट साइटों और/या किसी भी व्यक्तिगत सब्सक्राइबर को ब्लॉक कर सकती है. कंपनी सब्सक्राइबर को कोई भी राशि वापस लौटाने के लिए उत्तरदायी नहीं होगी और न ही सब्सक्राइबर को सेवाओं में ऐसे किसी भी व्यवधान, इंटरनेट डाउनटाइम या उपरोक्त कारणों में से किसी के भी लिए क्षतिपूर्ति करेगी.

4. सेवाओं की गुणवत्ता, कार्यात्मकता और/या उपलब्धता. सेवाओं की गुणवत्ता, कार्यात्मकता और/या उपलब्धता प्रभावित हो सकती है और कंपनी, किसी भी दायित्व के बिना, चाहे जो भी हो, वर्तमान लाइसेंसों और विनियमों के अनुरूप किसी भी समय, किसी भी उचित कारण से, सेवाओं को अस्वीकार करने, सीमित करने, निलंबित करने, परिवर्तित करने या डिस्कनेक्ट करने की हकदार है, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन जो इतने तक ही सीमित नहीं हैं : -

a. सरकार / दूरसंचार विभाग / ट्राई द्वारा जारी किए गए लागू नियमों, विनियमों, आदेशों, निर्देशों, अधिसूचनाओं, लाइसेंस समझौते की शर्तों, आदि या तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य कानून का कोई भी उल्लंघन;

b. सीएएफ में सब्सक्राइबर द्वारा प्रदान किए गए विवरण (विवरणों) में कोई भी विसंगति;

c. यदि सब्सक्राइबर द्वारा सेवाओं के लिए या कंपनी को देय किन्हीं अन्य प्रभारों के लिए भुगतान (विगत चूकों सहित) करने में चूक की जाती है;

d. प्रणालियों/उपकरणों की तकनीकी विफलता, परिवर्तन, उन्नयन, भिन्नता, स्थानांतरण, मरम्मत और/या रखरखाव के दौरान;

e. संभावित धोखाधड़ी, तोड़फोड़, दुराग्रहपूर्ण विध्वंस या राष्ट्रीय सुरक्षा के प्रति खतरे का मुकाबला करना;

f. स्थलाकृतिक, भौगोलिक, वायुमंडलीय, जलवैज्ञानिक और/या यांत्रिक या इलेक्ट्रॉनिक बाधाओं/सीमाओं और/या नेटवर्क संस्थापन/उन्नयन करने के लिए उपयुक्त तकनीकी स्थलों की अनुपलब्धता के कारण प्रेषण प्रतिबंध;

g. अप्रत्याशित घटना जैसे कि ईश्वरीय कृत्यों या कंपनी के नियंत्रण से परे परिस्थितियों के कारण, जिसमें विप्लव, नागरिक

अशांति या सैन्य अभियान, राष्ट्रीय या स्थानीय आपातकाल, किसी भी प्रकार का औद्योगिक विवाद (चाहे कंपनी शामिल हो या नहीं), आग, तड़ित, विस्फोट, बाढ़, कठोर मौसमी स्थितियाँ, व्यक्तियों या निकायों के कृत्यों या द्वारा आचरण क्रिया जिनके लिए कंपनी जिम्मेदार नहीं है या भारत सरकार या राज्य सरकार या किसी अन्य सांविधिक प्राधिकरण आदि का कोई अधिनियम, विनियम या नीति शामिल है;

h. यदि सेवाओं का उपयोग किसी कानून, नियम या विनियम का उल्लंघन करते हुए, या सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्रिप्शन के समय घोषित किए गए उद्देश्य के अलावा किसी अन्य उद्देश्य से किया जाता है;

i. कंपनी और अन्य सेवा प्रदाता (प्रदाताओं) के बीच इंटरकनेक्शन विफलता;

j. कंपनी द्वारा अपने बौद्धिक संपदा अधिकारों (आईपीआर) या सामग्री प्रदाताओं या किसी अन्य व्यक्ति के ऐसे अधिकारों की रक्षा करने के लिए की गई कोई भी निष्कपट कार्रवाई, जिनके हित की रक्षा करने के लिए कंपनी अनुबंध या कानून के अंतर्गत बाध्य है;

k. कोई अन्य कारण, जिसे कंपनी सेवाओं के प्रतिबंध/डिस्कनेक्शन के लिए यथोचित अधिकार देने वाला पाती है.

सब्सक्राइबर खाता और सक्रियण सेवाएँ

1. निर्माण और सक्रियण. कंपनी एक सब्सक्राइबर खाता बनाएगी और (i) सब्सक्राइबर से सब्सक्रिप्शन शुल्क सहित, सभी भुगतान प्राप्त होने; (ii) संस्थापन सेवा का सफल समापन होने; (iii) सुपाठ्य लेखन में विधिवत भरे हुए और हस्ताक्षरित सीएएफ जमा करने; और (iv) कंपनी की संतुष्टि के लिए सबस्क्राइबर द्वारा सभी दस्तावेज जमा करने पर ही फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा सक्रिय करेगी. सब्सक्राइबर को (i) कंपनी के अधिकृत डीलर; (ii) कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध ऑनलाइन भुगतान के विकल्प के माध्यम से, या (iii) किसी अन्य भुगतान पद्धति का उपयोग करके, जैसा कि कंपनी द्वारा सब्सक्राइबर को सूचित किया जा सकता है, सभी सक्रियण शुल्क और/या सब्सक्रिप्शन शुल्क का भुगतान करना होगा. सब्सक्राइबर को कंपनी को सीएएफ सहित सब्सक्राइबर की सही-सही, वर्तमान और पूर्ण जानकारी हमेशा प्रदान करनी होगी. सब्सक्राइबर द्वारा ऐसी सूचना में किसी भी परिवर्तन के संबंध में तुरंत कंपनी को सूचित किया जाएगा.

2. सब्सक्राइबर खाता और सुरक्षा. सबस्क्राइबर खाता बन जाने पर, सब्सक्राइबर को एक सब्सक्राइबर आईडी आवंटित की जाएगी. सब्सक्राइबर को किसी तृतीय पक्ष के साथ सब्सक्राइबर आईडी साझा नहीं करना चाहिए और सब्सक्राइबर आईडी को सुरक्षित रखना होगा. कंपनी समय-समय पर सब्सक्राइबर को एक नया सब्सक्राइबर खाता या सब्सक्राइबर आईडी जारी करने का अधिकार सुरक्षित रखती है. सब्सक्राइबर खाते पर होने वाली गतिविधि के लिए सब्सक्राइबर पूरी तरह से जिम्मेदार होगा और कंपनी को सब्सक्राइबर खाते या सब्सक्राइबर आईडी की सुरक्षा में किसी भी अतिक्रमण या किसी भी अनधिकृत उपयोग की तुरंत सूचना दी जानी चाहिए. कंपनी किसी भी अनधिकृत उपयोग के कारण सब्सक्राइबर द्वारा उठाए जाने वाले

किसी भी नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं होगी. सब्सक्राइबर ऐसे अनधिकृत उपयोग के कारण कंपनी या अन्य द्वारा उठाए जाने वाले सभी नुकसानों के लिए उत्तरदायी होगा.

3. लेन-देन. सब्सक्राइबर द्वारा या तो कंपनी की वेबसाइट पर जाकर ऑनलाइन, हेल्पलाइन पर फोन करके या कंपनी द्वारा उपलब्ध कराई गई शॉर्ट मैसेजिंग सुविधा (यदि कोई हो) या मिस्ड कॉल सुविधा (यदि कोई हो) का उपयोग करके लेनदेन किया जा सकता है. यदि सब्सक्राइबर या उसका कोई भी अधिकृत प्रतिनिधि कंपनी द्वारा अनुरोध अनुसार सभी प्रासंगिक और सही विवरण प्रदान करने में विफल रहता है, जिसमें सब्सक्राइबर / अधिकृत प्रतिनिधि (जैसा कि स्थिति हो सकती है) की प्रामाणिकता सत्यापित करने का विवरण शामिल है, तो कंपनी द्वारा कोई वित्तीय लेनदेन संसाधित नहीं किया जाएगा. कंपनी समय-समय पर सब्सक्राइबर खाते के अंतर्गत पहुँच और लेन-देन के लिए वैकल्पिक विकल्प पेश कर सकती है. कंपनी सब्सक्राइबर को बिना किसी पूर्व सूचना के किसी भी समय किसी भी विकल्प को वापस लेने का अधिकार सुरक्षित रखती है. सब्सक्राइबर का पंजीकृत मोबाइल नंबर पूरी अवधि के दौरान प्राथमिक नंबर होगा और सब्सक्राइबर को सभी (ए) भुगतान रिमाइंडर या पुष्टिकरण संदेश; (बी) सब्सक्राइबर खाते के संबंध में लेनदेन की पुष्टि; और (सी) सब्सक्राइबर खाते के संबंध में अन्य प्रचार या सेवा संबंधी संदेश, व्हाट्स एप मैसेज और लेनदेन मिलना जारी रहेंगे. पंजीकृत मोबाइल नंबर प्रदान करने पर, सब्सक्राइबर को ऐसे संदेश और कंपनी से व्हाट्स ऐप संदेश प्राप्त करने के लिए सहमति देने वाला माना जाएगा.

4. हेल्पलाइन. पंजीकृत मोबाइल नंबरों से सब्सक्राइबर या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा फोनकॉल की हेल्पलाइन द्वारा पहचान की जाएगी. कंपनी कॉलर की पहचान सत्यापित करने के लिए प्रश्न पूछने का अधिकार सुरक्षित रखती है. यदि अपंजीकृत नंबर से फोनकॉल किया जाता है, तो कंपनी सत्यापन प्रक्रिया के अनुसार सत्यापन विवरण माँग सकती है. सब्सक्राइबर नंबर की पहचान होने पर, सब्सक्राइबर को वर्तमान नंबर अपंजीकृत करने और उसे नए नंबर से प्रतिस्थापित का विकल्प दिया जा सकता है. कंपनी को सब्सक्राइबर द्वारा की गई फोनकॉल की निगरानी और रिकॉर्ड करने का अधिकार कंपनी सुरक्षित रखती है.

5. अधिकृत प्रतिनिधि. सब्सक्राइबर द्वारा अपने पूर्ण विवेकाधिकार से और जोखिम पर अपने अधिकृत प्रतिनिधि से सब्सक्राइबर आईडी साझा की जा सकती है. अधिकृत प्रतिनिधि को ऊपर धारा 2 में उल्लिखित पात्रता मानदंडों को पूरा करना होगा. सब्सक्राइबर द्वारा स्वीकारोक्ति और सहमति प्रदान की जाती है कि बिना सीमाबंधन के, पैकेज का चयन करने, सेवा स्वीकार करने और सीएएफ पर हस्ताक्षर करने सहित कोई भी कार्रवाई करने पर या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा सब्सक्राइबर की ओर से की जाने वाली किसी भी कार्रवाई की अनुमति देने पर, सब्सक्राइबर द्वारा इस सब्सक्रिप्शन अनुबंध के नियमों और शर्तों से बाध्य होना स्वीकार किया जाता है.

सेटअप, संस्थापना और स्थानांतरण

1. उपयुक्त ब्रॉडबैंड राउटर. फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा का प्रावधान और उपयोग सुगम बनाने के लिए सब्सक्राइबर के पास

उपयुक्त ब्रॉडबैंड राउटर होना चाहिए. सब्सक्राइबर यह सुनिश्चित करने के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार होगा कि सब्सक्राइबर द्वारा उपयोग किया जाने वाला ब्रॉडबैंड राउटर फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा के उपयुक्त (कंपैटबिल) है. सब्सक्राइबर द्वारा सुनिश्चित किया जाएगा कि ब्रॉडबैंड राउटर कंपनी की सिस्टम आवश्यकताओं को पूरा करता हो. कंपनी की फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवाएँ एक्सेस करने के लिए या ब्रॉडबैंड राउटर के उपयोग या कंपनी हार्डवेयर के साथ संयोजन में उपयोग किए जाने वाले ब्रॉडबैंड राउटर के परिचालन के लिए कंपनी किसी भी जिम्मेदारी (कानूनी, तकनीकी या अन्यथा) की गारंटी नहीं देती है या किसी भी जिम्मेदारी को स्वीकार नहीं करती है जो फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा का प्रावधान सुविधाजनक बनाने के लिए प्रदान की जा सकती हैं. सब्सक्राइबर द्वारा कंपनी को ब्रॉडबैंड राउटर तक उचित पहुँच प्रदान की जाएगी.

2. संलग्न सहायक उपकरण और सेवाएँ. सब्सक्राइबर कंपनी के हार्डवेयर, ब्रॉडबैंड राउटर और/या फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा के साथ संलग्न सहायक उपकरण और सेवाओं की उपयुक्तता (कंपैटबिलिटी) सुनिश्चित करने के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार होगा. सब्सक्राइबर द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि संलग्न सहायक उपकरण और सेवाएँ कंपनी की सिस्टम और/या कंपनी हार्डवेयर और/या ब्रॉडबैंड राउटर आवश्यकताओं को पूरा करते हैं. कंपनी संलग्न सहायक उपकरणों और सेवाओं के परिचालन की गारंटी नहीं देती है या कोई भी जिम्मेदारी स्वीकार नहीं करती है.

3. वाई-फाई उपकरण. यदि सब्सक्राइबर वाई-फाई उपकरण जैसे कि राउटर या एक्सेस प्वाइंट के माध्यम से फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा का उपयोग करने का इच्छुक है, तो सब्सक्राइबर को कंपनी को ऐसी संस्थापना की सूचना देनी चाहिए और उपयोग दूरसंचार विभाग द्वारा निर्धारित विशिष्ट दिशानिर्देशों द्वारा नियंत्रित है. यदि सब्सक्राइबर द्वारा वाई-फाई उपकरणों के माध्यम से फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा का उपयोग किया जाता है, तो सब्सक्राइबर को :

a. अपने इंटरनेट उपयोग / वाई-फाई सेवाओं के लिए अपना स्वयं का पासवर्ड तंत्र स्थापित करना और बनाए रखना चाहिए.

b. सुनिश्चित करना चाहिए कि फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा सहित नेटवर्क का दुरुपयोग न हो.

c. परिपत्र सं. 820-1/2008-डीएस पीटी-II दिनांकित 23 फरवरी 2009 के माध्यम से दूरसंचार विभाग द्वारा निर्धारित दिशा-निर्देशों सहित सभी कानूनों का पालन करने के लिए पूरी तरह जिम्मेदार होना होगा.

d. कम से कम एक वर्ष की अवधि तक वाई-फाई नेटवर्क पर सभी घटनाओं का अभिलेख रखना होगा और किसी भी समय माँगे जाने पर कंपनी, नियामक और/या सुरक्षा एजेंसियों को उसे उपलब्ध कराना होगा.

e. किसी भी सब्सक्राइबर द्वारा संस्थापना पते पर वाई-फाई राउटर परिनियोजित किए जाने पर, उसे कंपनी के पास केंद्रीकृत प्रमाणीकरण के लिए पंजीकृत होने के बाद ही सक्रिय किया जाएगा.

4. सक्रिय करने में असमर्थता.

a. कंपनी, अनुबंध के अंतर्गत किसी भी प्रकार से, चाहे जो भी हो, जिम्मेदार नहीं होगी, यदि सक्रियण क्रियान्वित नहीं किया गया है या पूरा नहीं किया गया है या क्रियान्वित नहीं किया जा सकता है, क्योंकि (i) आवश्यक अनुमतियाँ या प्राधिकरण प्राप्त नहीं किए गए हैं या वापस नहीं लिए गए हैं; (ii) सब्सक्राइबर ऐसी किसी भी जानकारी या दस्तावेजों को प्रस्तुत करने में विफल रहा है, जैसा कि कंपनी द्वारा माँगी जा सकती है; (iii) ऐसे कारणों से जिनके लिए सब्सक्राइबर जिम्मेदार है, जिसमें ब्रॉडबैंड राउटर या तृतीय-पक्ष की सेवाओं की अनुपलब्धता शामिल है, जैसे कि, संलग्न सहायक उपकरण और सेवाएँ, उदाहरण के लिए इलेक्ट्रिशियन; या (v) किसी भी अप्रत्याशित घटना के कारण.

b. फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा के सक्रियण के लिए महत्वपूर्ण गतिविधियों और समय की आवश्यकता होती है, जिसमें क्षेत्र की व्यवहार्यता जाँच, केबल बिछाना, क्षेत्र/परिसर की उचित वायरिंग, स्विच में टैग का आवंटन, ब्रॉडबैंड राउटर का कॉन्फ़िगिरेशन या अन्य तकनीकी आवश्यकताएँ, आदि शामिल हैं. कंपनी सेवाओं के प्रावधान की गारंटी नहीं देती है या कोई निश्चित समय-सीमा निर्धारित नहीं करती है जिसके भीतर सीएएफ के निष्पादन के बाद ऐसी सेवाओं को सक्रिय किया जाएगा. सब्सक्राइबर केवल सब्सक्राइबर द्वारा भुगतान की गई प्रारंभिक राशि की वापसी का हकदार होगा.

c. सेवाओं का स्थानांतरण. कंपनी चयनित भौगोलिक क्षेत्र या स्थानों के भीतर जहाँ कंपनी द्वारा सेवाएँ प्रदान की जाती हैं अपने सब्सक्राइबर को फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवाओं की व्यवस्था का पता बदलकर सब्सक्राइबर का कोई अन्य निवास, कार्यालय या स्थान करने की अनुमति देती है. यदि सब्सक्राइबर को पता बदलने में दिलचस्पी है, तो सब्सक्राइबर को हेल्पलाइन से संपर्क करके और नए पते का हेल्पलाइन विवरण देकर स्थानांतरण कार्य आदेश बुक करके कंपनी को सूचित करना चाहिए. सब्सक्राइबर को समय-समय पर, कंपनी द्वारा यथा नियत प्रक्रिया और लागू शुल्कों के संबंध में सूचित किया जाएगा. कंपनी सब्सक्राइबर को कोई भी राशि वापस नहीं लौटाएगी यदि वह ऐसे स्थान पर बदलना या स्थानांतरित करना चाहता/चाहती है जहाँ कंपनी द्वारा सेवाएँ प्रदान नहीं की जाती हैं. इसके अतिरिक्त, कंपनी इस बात की गारंटी नहीं देती है कि नए पते पर फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा प्रदान की जा सकती है या यह कि सब्सक्राइबर को नए पते पर फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा मिलेगी, भले ही उस स्थान और/या क्षेत्र में ऐसी सेवाएँ प्रदान की जाती हैं. नए पते पर संस्थापना, संस्थापना सेवाओं के संबंध में लागू नियमों और शर्तों के अधीन होगी, जिसमें नए पते का मान्य प्रमाण पत्र और/या ऐसी अन्य जानकारी और दस्तावेज प्रस्तुत करना शामिल है जिसकी कंपनी द्वारा माँग की जा सकती है.

टैरिफ, सब्सक्रिप्शन शुल्क, अन्य शुल्क और भुगतान

1. मूल्य और कर. टैरिफ, सक्रियण शुल्क, सब्सक्रिप्शन शुल्क या अन्य शुल्क सब्सक्राइबर द्वारा टैरिफ प्लान और संबंधित ऑफर के अनुसार देय होंगे जिन्हें कंपनी समय-समय पर लागू कानून के अनुसार पेश कर सकती है. सब्सक्राइबर को किसी पूर्व सूचना के बिना, कंपनी मूल्य बढ़ाने या योजना और ऑफर में परिवर्तन करने सहित, मूल्य में परिवर्तन करने का अधिकार सुरक्षित रखती है. सब्सक्राइबर को अद्यतन मूल्य, टैरिफ प्लान और ऑफ़र के लिए कंपनी की वेबसाइट पर जाना

चाहिए. सब्सक्राइबर केवल उन छूटों, क्रेडिट या धनवापसी का हकदार होगा जैसा कि कंपनी द्वारा स्पष्ट रूप से अधिकृत किया गया होगा. सब्सक्राइबर को प्रतिभूति जमाएँ बनाए रखनी होंगी, यदि पैकेज या ऑफर की शर्तों के अनुसार अपेक्षित है जिन्हें सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब किया जा सकता है. कंपनी किसी भी समय सबस्क्राइबर से कंपनी को देय किसी भी राशि की पूरण या आंशिक पूर्ति में उक्त प्रतिभूति जमाओं को जब्त/समायोजित/लागू करने का अधिकार सुरक्षित रखती है. जब तक अन्यथा कंपनी द्वारा निर्दिष्ट न किया गया हो, सब्सक्राइबर फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा या किसी भी संबंधित सेवाओं के संबंध में किसी भी लागू कानून द्वारा आरोपित या के अंतर्गत सभी करों, शुल्कों, उदग्रहणों और प्रभारों के भुगतान के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार और उत्तरदायी है.

2. भुगतान. अनुबंध के अंतर्गत सभी सेवाएँ प्री-पेड सेवाएँ हैं और इसलिए, सब्सक्राइबर को कंपनी से किन्हीं भी सेवाओं का लाभ लेने से पहले कंपनी को सब्सक्रिप्शन शुल्क सहित सभी शुल्कों और/या प्रभारों का भुगतान करना होगा. सब्सक्रिप्शन शुल्क के अलावा, कंपनी सब्सक्राइबर पर अतिरिक्त राशियाँ प्रभारित करने का अधिकार सुरक्षित रखती है, जिसमें स्थानांतरण सेवाएँ, मरम्मत सेवाएँ, या ऐसे अन्य ऑफ़र, पैकेज और अतिरिक्त सेवाएँ शामिल हैं जो फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवाओं के साथ प्रदान की जाती हैं या संबद्ध हैं. कंपनी और सब्सक्राइबर के बीच सभी लेनदेन सब्सक्राइबर खाते के माध्यम से किए जाएंगे. सब्सक्राइबर खाते में खाता शेष अहस्तांतरणीय और गैर-वापसी योग्य है. सबस्क्राइबर द्वारा कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में, किसी भी कटौती, पृथक्करण या रोक के बिना, सभी देयों का का पूरण भुगतान किया जाएगा, जिसमें इंटरनेट सेवाएँ या सब्सक्राइबर खाते के संबंध में सेवाएँ शामिल हैं, चाहे सब्सक्राइबर द्वारा अधिकृत हो या नहीं और चाहे ये देय निर्धारित क्रेडिट सीमा (यदि कोई हो) से अधिक हों या नहीं. सब्सक्राइबर के अलावा किसी अन्य व्यक्ति से भुगतान की स्वीकृति कंपनी द्वारा ऐसे तृतीय पक्ष को सब्सक्राइबर के किन्हीं भी अधिकारों या दायित्वों का हस्तांतरण या प्रतिस्थापन नहीं होगी.

3. खाता विवरण. सब्सक्राइबर को नियतकालिक आधार पर खाता विवरण भेजा जाएगा. सब्सक्राइबर के पंजीकृत ईमेल पते पर खाता विवरण ईमेल द्वारा भेजा जाएगा. यह सुनिश्चित करना सब्सक्राइबर की ज़िम्मेदारी होगी कि कंपनी के पास सही और नवीनतम ईमेल पता हो. खाता विवरण में सब्सक्राइबर खाता के संबंध में पिछले महीने में सब्सक्राइबर और कंपनी के बीच किए गए लेन-देन का विवरण होगा. कंपनी की वेबसाइट पर सब्सक्राइबर द्वारा पिछले छह महीनों के खाता विवरणों तक निःशुल्क पहुँचा जा सकता है. सब्सक्राइबर द्वारा पिछले महीने के खाता विवरण की प्रतियों का अनुरोध किया जा सकता है, जिसे कंपनी द्वारा पंजीकृत ईमेल पते पर ई-मेल के माध्यम से उपलब्ध कराया जा सकता है. कंपनी ऐसी अतिरिक्त सेवाओं के लिए अतिरिक्त राशि प्रभारित करने और सब्सक्राइबर के खाते से ऐसी राशि डेबिट करने का अधिकार सुरक्षित रखती है.

4. देय तिथि और गैर-भुगतान. देय तिथि तक सभी भुगतान पूरण रूप से किए जाएंगे. देय तिथि से परे भुगतान में किसी भी तरह के विलंब का परिणाम सेवा का निलंबन या डिस्कनेक्शन होगा, जैसा कि कंपनी द्वारा उपयुक्त माना जाएगा. चेक और अन्य गैर-नकद भुगतान द्वारा किए गए सभी भुगतान प्राप्ति के अधीन हैं. यदि सब्सक्राइबर द्वारा जारी किया गया चेक अपर्याप्त

धनराशि सहित, किसी भी कारण से संबंधित बैंक द्वारा अस्वीकृत कर या लौटा दिया जाता है, तो सब्सक्राइबर अन्य अधिकारों के प्रति पूर्वाग्रह के बिना जो धनराशियों की वसूली या चेक की अस्वीकृति के लिए कानून के अंतर्गत कंपनी के हो सकते हैं, ऐसे प्रभारों का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा, जैसा कि कंपनी द्वारा लगाए जा सकते हैं. यदि कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली कोई भी सेवा पोस्ट-पेड है, तो देय तिथि से पहले शुल्कों और प्रभारों का कोई भी गैर-भुगतान 18% प्रति वर्ष की दर से या कानून द्वारा अनुमत अधिकतम दर से ब्याज आकर्षित करेगा. सब्सक्राइबर से बकाया की वसूली के लिए कंपनी के सभी पूर्वगामी अधिकार अन्य अधिकारों के प्रति पूर्वाग्रह के बिना होंगे जो कानून के अंतर्गत या सब्सक्रिप्शन अनुबंध के अंतर्गत कंपनी के हो सकते हैं, जिसमें बिना सीमा के, सेवाओं का असक्रियण और निरसन शामिल है.

5. खाता विवरण / शुल्क के संबंध में विवाद. लगाए गए शुल्क (शुल्कों) के संबंध में किसी भी विवाद (किन्हीं भी विवादों) की स्थिति में, सब्सक्राइबर द्वारा कंपनी से खाता विवरण और/या अधिसूचना की प्राप्ति के सात (7) दिनों के भीतर लिखित रूप से कंपनी को सूचित किया जाएगा, जिसमें विफल रहेने पर, कंपनी से ऐसे खाता विवरण और/या अधिसूचना को निर्विवाद माना जाएगा. किसी भी लंबित विवाद (विवादों) के बावजूद, सब्सक्राइबर द्वारा विवादित शुल्कों, यदि कोई है, की पूरी राशि का भुगतान किया जाएगा. किसी भी स्थिति में कंपनी द्वारा सब्सक्राइबर को कोई भी छूट तब तक प्रभावी नहीं होगी, जब तक कि यह लिखित रूप से न हो और ऐसी छूट सीमित और विशिष्ट उदाहरण के लिए प्रभावी होगी, जिसके लिए इसे दिया गया होगा.

ऑफर, छूट, पैकेज और पैकेज प्रवासन

1. सेवाएँ, अतिरिक्त या पूरक सेवाएँ. कंपनी दूरसंचार विभाग / ट्राई के दिशानिर्देशों के अनुसार किसी भी समय, अपने पूर्ण विवेकाधिकार से, किसी भी अतिरिक्त या पूरक सेवाओं को, इनके लिए शुल्क सहित, जोड़ने/बदलने या वापस लेने की अधिकारी है. अतिरिक्त/पूरक सेवाओं का प्रावधान ऐसे अन्य/अतिरिक्त नियमों और शर्तों पर आधारित होगा जैसा कि कंपनी द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किए गए हैं और ऐसे अन्य/अतिरिक्त नियम और शर्तों को अनुबंध का अनिवार्य भाग माना जाएगा.

2. पैकेज और ऑफर. सब्सक्राइबर को कंपनी द्वारा प्रदान किए गए किसी एक प्राथमिक पैकेज को सब्सक्राइब करना होगा. प्राथमिक पैकेज के अलावा, सब्सक्राइबर द्वारा ऐड-ऑन पैक या ऐसी अन्य संबंधित सेवाओं को सब्सक्राइब किया जा सकता है, जैसा कि समय-समय पर कंपनी द्वारा पेश किया जा सकता है. ऐसे पैकेज और संबंधित सेवाओं का विवरण कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा. कंपनी अपने सब्सक्राइबरों को सर्वोत्तम संभव अनुभव और जानकारी प्रदान करने के लिए लगातार विकास कर रही है. फलस्वरूप, कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाली विभिन्न प्लानों, स्कीमों, टॉप अप और/या पैकेजों की तदनुरूप अलग-अलग संरचनाएँ, कीमतें, प्रभार, शुल्क और उनके लिए लागू नियम और शर्तें होंगी, जिसमें से सभी समग्र नियामकीय दिशानिर्देशों के अनुरूप कंपनी द्वारा समय-समय पर परिवर्तनाधीन हैं. कंपनी लागू कानून के अनुसार बिना सूचना के किसी भी समय किसी भी या सभी प्राथमिक पैकेजों, ऐड-ऑन पैकों या संबद्ध सेवाओं को बदलने, प्रतिस्थापित करने, परिवर्तित करने, निरस्त करने का अधिकार सुरक्षित रखती है और इस संबंध में नवीनतम जानकारी के लिए सब्सक्राइबर को

कंपनी की वेबसाइट देखना चाहिए.

3. पैकेज प्रवासन. सब्सक्राइबर द्वारा किसी भी समय सब्सक्राइबर द्वारा सब्सक्राइब किया गया पैकेज बदलने का अनुरोध किया जा सकता है. सब्सक्राइबर अनुरोधित पैकेज के लिए लागू शुल्क का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा और इस प्रकार के शुल्क नए पैकेज का लाभ लेने से पहले देय होंगे.

4. छूटें और विशिष लाभ योजनाएँ. कंपनी सेवा और/या अतिरिक्त/अनुपूरक सेवा से संबंधित छूटों या अन्य विशिष लाभ योजनाओं की घोषणा कर सकती है और कोई भी दायित्व वहन किए बिना ऐसी योजनाओं को अपने पूरण विवेकाधिकार से वापस ले/परिवर्तित/विस्तारित कर सकती है.

संलग्न सहायक उपकरण और सेवाएँ

1. विद्युत आपूर्ति सहित संलग्न सहायक उपकरण और सेवाएँ. सब्सक्राइबर विद्युत आपूर्ति सहित संलग्न सहायक उपकरण और सेवाएँ प्रदान करने के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार है. निर्बाध फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा प्राप्त करने के लिए, सब्सक्राइबर को कभी भी ब्रॉडबैंड राउटर की बिजिली बंद नहीं करनी चाहिए. यदि कोई संलग्न सहायक उपकरण और/या सेवाएँ दोषपूर्ण या असंगत हैं तो कंपनी उत्तरदायी नहीं होगी और नुकसान या असंगत सहायक उपकरणों और/या सेवाओं का उपयोग करने में असमर्थता सब्सक्राइबर को फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा के वास्ते शुल्कों का भुगतान करने के सब्सक्राइबर के दायित्व से विमुक्त नहीं करेगा.

2. रखरखाव. कंपनी हार्डवेयर के रखरखाव के लिए कंपनी जिम्मेदार नहीं होगी. कंपनी को वापस लौटाए जाने या द्वारा वापस लिए जाने तक सब्सक्राइबर को हर समय कंपनी हार्डवेयर को अच्छी और उपयोगी स्थिति में (सामान्य घिस-पिट को छोड़कर) रखना चाहिए. कंपनी की पूर्व लिखित स्वीकृति के बिना कंपनी हार्डवेयर को संस्थापना पते से हटाया नहीं जा सकता है. कंपनी अकेले कंपनी हार्डवेयर संस्थापित करने, पुनर्प्राप्त करने या मरम्मत करने के लिए अधिकृत है. सब्सक्राइबर को कंपनी हार्डवेयर सुरक्षित रूप से रखना चाहिए और कंपनी हार्डवेयर से कंपनी से संबंधित के रूप में पहचान करने वाले किसी भी चिह्नांकन को हटाना नहीं चाहिए. सब्सक्राइबर को कंपनी हार्डवेयर से छेड़छाड़ किए जाने या विशिष रूप से कंपनी द्वारा अधिकृत नहीं किसी भी प्रकार से अन्यथा उपयोग किए जाने की अनुमति नहीं देनी चाहिए.

3. वारंटी. कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएँ केवल 'जैसी हैं और जैसे उपलब्ध हैं' आधार पर हैं. कंपनी इस बात की गारंटी नहीं देती है कि सेवाएँ निर्बाध, त्रुटि मुक्त या वायरस, ट्रोजन हॉर्स या हानिकारक घटकों से मुक्त होंगी. सब्सक्राइबर सभी सेवाओं, उत्पादों और अन्य सूचनाओं और सभी व्यापारिक वस्तुओं की गुणवत्ता और व्यापारिकता की सटीकता, पूरणता और उपयोगिता का मूल्यांकन करने के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार है. कंपनी किसी भी कंपनी हार्डवेयर की निर्माता नहीं है और सब्सक्राइबर को ऐसे उपकरण के लिए कोई स्वतंत्र वारंटी नहीं देती है. निर्माता द्वारा कंपनी हार्डवेयर के संबंध में वारंटी

प्रदान की गई हो भी सकती है और नहीं भी हो सकती है. यदि निर्माता द्वारा कोई वारंटी दी जाती है, तो सब्सक्राइबर द्वारा ऐसी वारंटियों में बताए गए सभी नियमों और शर्तों का पालन किया जाएगा और वारंटी भुनाने की स्थिति में, निर्माता द्वारा वारंटी के किसी गैर-अनुपालन के लिए कंपनी के विरुद्ध कोई भी दावा किए बिना सब्सक्राइबर द्वारा सीधे ऐसे निर्माता से संपर्क किया जाएगा.

4. सेवाओं और इंटरनेट टेलीफोनी का निषिद्ध उपयोग. कंपनी अपने सब्सक्राइबर को किसी भी आपत्तिजनक या अश्लील संदेश या संचार प्रसारित करने, जो लागू कानूनों या धार्मिक मानदंडों के साथ असंगत हैं, या स्पैम ट्रैफ़िक, राष्ट्र-विरोधी या अनैतिक गतिविधियाँ उत्पन्न करने के लिए किसी भी दुर्भावनापूर्ण, गैरकानूनी, अपमानजनक, डराने-धमकाने या उत्पीड़न करने वाले संदेश का उपयोग करने के लिए फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवाओं या कंपनी हार्डवेयर का उपयोग करने से मना करती है, जिनमें बिना किसी सीमाबंधन के, अवैध वॉयस समाप्ति की गतिविधियाँ शामिल हैं या जिसके परिणामस्वरूप कंपनी या उसके नेटवर्क / उपकरणों / कॉल सेंटर और/या अन्य सब्सक्राइबरों को नुकसान पहुँच सकता है या जोखिम में पड़ सकते हैं. पीएसटीएन/पीएलएमन का उपयोग करके वॉयस कम्युनिकेशन स्थापित करने या इनके समान सेवाओं का पुनर्विक्रय करने या विक्रय करने की पेशकश करने या अन्य इंटरनेट सेवा प्रदाताओं से इंटरकनेक्टिविटी के लिए फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवाओं या कंपनी हार्डवेयर का उपयोग पूरी तरह से निषिद्ध है. इस तरह का कोई भी निषिद्ध उपयोग का पता लगना कंपनी द्वारा तत्काल आक्षेप आमंत्रित करेगा और इस तरह का कृत्य संबंधित अधिकारियों को सूचित किया जाएगा. इस धारा के किसी भी उल्लंघन या कानून के उल्लंघन का परिणाम कंपनी द्वारा तत्काल कार्रवाई होगी, जिसमें कानूनी कार्यवाही आरंभ करना या किसी कानूनी उपाय या कार्रवाई के प्रवर्तन के प्रयोजनों के लिए संबंधित अधिकारियों के पास शिकायत दर्ज कराना शामिल है. किसी भी सब्सक्राइबर द्वारा किसी भी उल्लंघन या दुरुपयोग के लिए किसी भी परिस्थिति में कंपनी को जिम्मेदार नहीं ठहराया जाएगा और सब्सक्राइबर ऐसे सभी कार्यों या चूक के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार होगा.

5. इस आशय को आगे बढ़ाते हुए, कंपनी, सब्सक्राइबर को सूचना देकर या उसके बिना, पायरेसी या किसी भी गैरकानूनी गतिविधि का पता लगाने के लिए सुरक्षा उपाय परिनियोजित कर सकती है जो कंपनी द्वारा प्रदान की गई फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवाओं का उपयोग करके किए जा सकते हैं. इन सुरक्षा उपायों में अनुबंध के अंतर्गत फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवाओं के उपयोग सहित सेवा से जुड़ी सभी गतिविधियों की फिंगरप्रिंटिंग क्रियाविधि और निगरानी शामिल हो सकती है. कंपनी सब्सक्राइबर को कोई पूर्व सूचना दिए बिना परिसर का निरीक्षण और अंकेक्षण करने के लिए परिसर में प्रवेश करने का अधिकार सुरक्षित रखती है. कंपनी को अनुबंध, सब्सक्राइबर खाता तुरंत निष्क्रिय करने, निरस्त करने और समाप्त करने और किन्हीं भी संबद्ध उपकरणों, सूचनाओं या दस्तावेजों सहित कंपनी हार्डवेयर को अपने कब्ज़े में लेने का अधिकार है. पूर्वगामी अधिकार अन्य सभी अधिकारों के अतिरिक्त हैं जो कानून के अंतर्गत कंपनी के हो सकते हैं, जिसमें कानूनी कार्यवाही सहित कार्यवाही आरंभ करना और प्रवर्तन एजेंसियों के साथ जानकारी साझा करना शामिल है.

6. निरीक्षण, निलंबन और जब्ती. अनुबंध की अवधि के दौरान किसी भी समय, किसी भी पूर्व सूचना के बिना और कानून के

अंतर्गत अनुमत उचित घंटों के दौरान कंपनी यह निरीक्षण करने और सत्यापित करने के लिए संस्थापना पते में प्रवेश कर सकती है कि सब्सक्राइबर द्वारा अनुबंध का पालन किया जा रहा है या नहीं. कंपनी अनुबंध या किसी भी पक्ष के बौद्धिक संपदा अधिकारों के उल्लंघन के प्रमाण के रूप में तस्वीरें लेने और दस्तावेज, सामग्री, उपकरण या अन्य आवश्यक जानकारी एकत्र करने की अधिकारी होगी.

सब्सक्राइबर के दायित्व

1. सब्सक्राइबर द्वारा किसी भी कानून का उल्लंघन या अनादर करने वाले उद्देश्यों सहित किसी भी गैरकानूनी या अनैतिक उद्देश्यों के लिए या किसी भी लोक नीति के विरूद्ध किन्हीं भी उद्देश्यों के लिए या अश्लील, डराने-धमकाने, उत्पीड़न करने वाले संदेश भेजने/प्राप्त करने, राष्ट्रीय हित को प्रभावित करने वाले, या परिणामस्वरूप कंपनी या उसके नेटवर्क / उपकरण / कॉल सेंटर और/या अन्य सब्सक्राइबर (सब्सक्राइबर्स) को नुकसान पहुँचाने या जोखिम में डालने वाले संदेश या संचार भेजने के लिए इन सेवाओं का उपयोग नहीं किया जाएगा. सब्सक्राइबर ऐसे सभी कार्यों या चूक के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार होगा.

2. सब्सक्राइबर द्वारा 'ओएसपी' (अन्य सेवा प्रदाता) के रूप में या कंपनी से निवेदन किए बिना, प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से, टेलीमार्केटिंग के उद्देश्यों से सेवाओं का उपयोग नहीं किया जाएगा जिनके लिए संबंधित अधिकारियों से आवश्यक पंजीकरण/लाइसेंस की आवश्यकता होती है.

3. जब तक कि कंपनी द्वारा विशिष रूप से अनुमति न दी जाए, सब्सक्राइबर द्वारा संस्थापना के दौरान या उसके बाद किसी भी समय अपने ईपीबीएएक्स सेट के कॉन्फ़िगिरेशन में परिवर्तन नहीं किया जाएगा, जिसके अनुसरण में निम्नलिखित कोई भी संभावनाएँ उत्पन्न हो सकती हैं :

a. ईपीबीएएक्स में कोई भी सेटिंग जिसके परिणामस्वरूप एक्सटेंशन (डायरेक्टरी नंबर) से निरपेक्ष केवल पायलट नंबर प्रसारित हो रहा है जिससे कॉल उत्पन्न हो रही है;

b. ईपीबीएएक्स में कोई भी सेटिंग जिसके परिणामस्वरूप अधूरा एक्सटेंशन (डायरेक्टरी नंबर) प्रदर्शित हो रहा है, जिसका अर्थ है कि अंकों की कम संख्या या तो आवंटित या प्रदर्शित की गई है;

c. सब्सक्राइबर द्वारा ईपीबीएएक्स उपकरण विक्रेता से प्रमाण पत्र उपलब्ध कराया जाएगा (जब भी कंपनी द्वारा विशेष रूप से माँग की जाएगी) कि दूरसंचार विभाग द्वारा निर्दिष्ट राष्ट्रीय नंबरिंग योजना का उल्लंघन करते हुए सॉफ्टवेयर में छेड़छाड़ नहीं की गई है.

d. यदि सब्सक्राइबर निजी नेटवर्क और पीएसटीएन के साथ ईपीबीएएक्स का उपयोग करने का इच्छुक है, तो उसके पास दूरसंचार विभाग से उपयुक्त प्राधिकरण होना चाहिए और यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ट्रैफिक का पृथक्करण

तार्किक विभाजन के माध्यम से किया गया है.

4. सब्सक्राइबर सक्षम प्राधिकारियों से अपना स्वयं का आईपी पता और डोमेन नाम प्राप्त करने के लिए जिम्मेदार होगा. यदि आईपी पता कंपनी से लिया गया है, तो वह गैर-पोर्टेबल है और सेवाओं का समापन होने पर कंपनी को वापस लौटा दिया जाना चाहिए.

5. सब्सक्राइबर निम्नलिखित में से किसी भी गतिविधि के लिए इंटरनेट सेवाओं का उपयोग न करने के लिए सहमत है :

a. पीएसटीएन/पीएलएमएन से जुड़े और भारत में निषिद्ध ई.164 नंबरिंग योजना का पालन करने वाले टेलीफोन पर और से वॉयस कम्युनिकेशन;

b. भारत में किसी भी पब्लिक स्विच्ड नेटवर्क से कनेक्शन स्थापित करने और/या भारत में इंटरनेट और पीएसटीएन/आईएसडीएन/पीएलएमएन के बीच गेटवे स्थापित करने;

c. नोड्स से जावक डायलिंग सुविधा के साथ डायल अप लाइनों का उपयोग करने;

d. इस सेवा को बेचने या बिकवाने या बेचने की पेशकश करने;

e. अन्य आईएसपी के साथ इंटरकनेक्टिविटी; या

f. वैध ओएसपी लाइसेंस रखे बिना और कंपनी को पूर्व सूचना दिए बिना ओएसपी (अन्य सेवा प्रदाता) गतिविधि का संचालन करने.

6. सब्सक्राइबर द्वारा यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक उपाय करने का वचन दिया और सहमति व्यक्त की जाती है कि सब्सक्राइबर की ओर से स्पैम\दुर्भावनापूर्ण ट्रैफ़िक उत्पन्न नहीं हुआ है. यदि, किसी भी समय, सब्सक्राइबर के लिंक से स्पैम या अवांछित या दुर्भावनापूर्ण ट्रैफ़िक देखा जाता है, तो कंपनी बिना किसी सूचना के तुरंत लिंक को लॉक/निलंबित या समाप्त करने का अधिकार सुरक्षित रखती है.

7. किसी भी कारण से सेवा के अस्थायी निलंबन या डिस्कनेक्शन पर सब्सक्राइबर द्वारा कंपनी हार्डवेयर तुरंत वापस लौटाने का वचन दिया जाता है. सब्सक्राइबर द्वारा कंपनी हार्डवेयर पर किसी भी ब्याज, प्रभार या ग्रहणाधिकार का दावा नहीं किया जाएगा, भले ही सब्सक्राइबर और कंपनी के बीच समाधान के लिए कोई भी विवाद लंबित है.

8. सब्सक्राइबर के छोर पर किसी भी उपकरण या ईपीबीएएक्स के दुरुपयोग या हैकिंग के कारण सेवाओं में किसी भी हानि की स्थिति में सब्सक्राइबर पूरी तरह से जिम्मेदार होगा और किसी आपत्ति या विरोध के बिना कंपनी को उपयोग प्रभारों, यदि कोई है, के लिए भुगतान करने के लिए भी उत्तरदायी होगा.

सब्सक्राइबर का वचन. सब्सक्राइबर द्वारा स्वीकार किया जाता है, सहमति व्यक्त की जाती है और वचन दिया जाता है

1. कि सीएएफ के साथ सब्सक्राइबर द्वारा प्रस्तुत किए गए दस्तावेज/विवरण कंपनी द्वारा अनुमति/स्वीकृति के अधीन हैं. दस्तावेजों की अस्वीकृति/अस्वीकरण की स्थिति में, धनवापसी, जहाँ भी लागू हो, दूरसंचार विभाग या ट्राई के विनियमों, जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया जा सकता है, के अनुसार की जाएगी.

2. समय-समय पर कंपनी द्वारा यथा प्रकाशित और अधिसूचित टैरिफ प्रभारों सहित कंपनी को सब्सक्रिप्शन शुल्क का भुगतान करने का.

3. कि सब्सक्राइबर कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाले सेवाओं के साथ उसके प्रभारों, विनिर्देश, आवश्यकताओं, सीमाओं, आदि से पूरी तरह से सुपरिचित है, और उसने नियमों और शर्तों और सब्सक्राइबर के दायित्वों की पूरी समझ के साथ अनुबंध पर हस्ताक्षर किया है.

4. कि भारतीय टेलीग्राफ अधिनियम 1885 के प्रावधान और उसके अंतर्गत बनाए गए नियम (समय-समय पर उसमें किए गए संशोधनों और उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों सहित), प्रत्येक सब्सक्राइबर पर लागू होंगे.

5. सरकार/न्यायालय/न्यायाधिकरणों/ट्राई/दूरसंचार विभाग/टीईआरएम प्रकोष्ठ के नियमों, विनियमों, आदेशों, निर्देशों, अधिसूचनाओं आदि सहित सभी लागू कानूनों का पालन करने का और नेटवर्क, सेवा, उपकरण, या जुड़े मामलों से संबंधित कंपनी द्वारा जारी किए गए सभी निर्देशों का भी पालन का और कंपनी को सभी सूचनाएँ और सहयोग प्रदान करने का, जैसा कि समय-समय पर कंपनी द्वारा माँगी जा सकती है.

समाप्ति, निष्क्रियण और पुनर्सक्रियण

1. निष्क्रियण. कंपनी किसी भी कारण से सब्सक्राइबर खाता निष्क्रिय करने का अधिकार सुरक्षित रखती है, जिसमें सब्सक्राइबर द्वारा अनुबंध का पालन करने में विफल रहना, भुगतान न करना या सेवाओं का अनधिकृत उपयोग करना, सेवाओं के माध्यम से पायरेसी करना शामिल है या यदि कानून, ट्राई या दूरसंचार विभाग द्वारा आदेश दिया जाता है. निष्क्रियण के अलावा, कंपनी को अन्य सभी अधिकारों और उपायों का उपयोग करने का अधिकार होगा जो कानून के अंतर्गत कंपनी के हो सकते हैं.

2. निलंबन. कंपनी सब्सक्राइबर को किसी भी नोटिस या के प्रति किसी भी दायित्व, चाहे जो भी हो, के बिना सब्सक्राइबर को प्रदान की जाने वाली किन्हीं भी सेवाओं को रोकने, निलंबित करने, निरस्त करने, परिवर्तित करने या समाप्त करने का अधिकार सुरक्षित रखती है, यदि (i) किसी भी कानून के अंतर्गत या किसी सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुरोध किया जाता है; (ii) सेवा प्रदान करने के लिए उपयोग की जाने वाली किसी भी सुविधा, उपकरण या प्रणाली के तकनीकी, रखरखाव, सुरक्षा या विफलता या गिरावट के लिए; (iii) पायरेसी, धोखाधड़ी या सेवा के दुरुपयोग के किसी भी कार्य से निपटने के लिए; (iv) कंपनी के नियंत्रण से परे किसी भी कृत्य के कारण; (v) किसी भी वैध व्यावसायिक उद्देश्य के लिए; या (vi) राष्ट्रीय हित के प्रति खतरे के कारणों से, या आपातकाल की स्थिति, जैसे कि युद्ध या इसी तरह की स्थिति में कंपनी द्वारा ऐसी कार्रवाई को आवश्यक समझा जाता है या यदि सेवाएँ या सामग्री राष्ट्र विरोधी है, जो राजनीतिक/धार्मिक प्रचार को बढ़ावा देती हैं, सार्वजनिक नीति के विरुद्ध है, किसी भी लागू कानून के अंतर्गत वितरित किए जाने से प्रतिबंधित या निषिद्ध है या यदि कंपनी अन्यथा यह निर्धारित करती है कि यह आपत्तिजनक या अश्लील या किसी व्यक्ति या व्यक्तियों के वर्ग के लिए अपमानजनक है या किसी भी धार्मिक समूह की धार्मिक भावनाओं को आहत करती है या किसी व्यक्ति के निजता के अधिकारों का उल्लंघन करती है या सब्सक्राइबरों या आम जनता के हित में नहीं है. सेवा में रुकावट, निलंबन या निष्क्रियण की स्थिति में, कंपनी अपने विवेकाधिकार से, ऐसी किसी भी स्थितियों के अधीन सेवा को पुन: सक्रिय कर सकती है, जो कंपनी समय-समय पर लागू कर सकती है.

3. निरसन. सब्सक्राइबर द्वारा कंपनी से संपर्क करके सेवाओं को निरस्त या पूरी तरह से बंद किया जा सकता है. सेवा निरस्त करने या पूर्ण रूप से बंद करने की स्थिति में, सब्सक्रिप्शन अनुबंध उक्त विशेष सेवाओं के निरस्त या बंद होने की तिथि से स्वतः समाप्त हो जाएगा और सब्सक्राइबर द्वारा कंपनी को सभी कंपनी हार्डवेयर तुरंत वापस लौटा दिए जाएंगे, जो सब्सक्राइबर के अपने कब्जे में हो सकते हैं.

4. पुनर्सक्रियण. कंपनी अपने पूर्ण विवेकाधिकार से किसी भी निलंबित, निरस्त या निष्क्रिय सब्सक्राइबर खाते को पुनः सक्रिय करने का अधिकार सुरक्षित रखती है. पुनर्सक्रियण होने पर, कंपनी खर्चों, प्रभारों और/या जुर्मानों की कटौती कर सकती है, जिन्हें कंपनी उपयुक्त समझ सकती है. इन अतिरिक्त प्रभारों को सब्सक्राइबर खाते से डेबिट किया जाएगा या कंपनी के विकल्प पर सब्सक्राइबर से अलग से वसूला जाएगा.

5. अवशेष. निष्क्रियण, निलंबन या समापन किन्हीं भी अन्य अधिकारों या उपायों के प्रति पक्षपात के बिना होगा, जिसका कोई पक्ष कानूनन या अनुबंध के अंतर्गत हकदार हो सकता है और न तो किसी भी पक्ष के किसी भी उपार्जित अधिकारों या दायित्वों को न ही अनुबंध के किसी भी प्रावधान के प्रभावी होने या प्रभावी होने की निरंतरता को प्रभावित करेगा, जो स्पष्ट रूप से या निहितार्थ के अनुसार इस तरह की समाप्ति पर या उसके बाद प्रभावी होने या प्रभावी होने की निरंतरता के लिए आशयित है.

सामान्य प्रावधान

1. बौद्धिक संपदा अधिकार. सब्सक्राइबर द्वारा स्वीकार किया और सहमति दी जाती है कि कंपनी हार्डवेयर, संबद्ध उपकरण और सेवाएँ, पूर्वगामी पर उभरे या संबद्ध सिग्नल, चिह्न, लोगो और इसके संबंध में सभी कॉपीराइट, ट्रेडमार्क और बौद्धिक संपदा अधिकार कंपनी या कंपनी के तृतिय पक्ष अनुज्ञप्तिदाता की अनन्य संपत्ति हैं और सब्सक्राइबर द्वारा ऐसे संपत्ति अधिकारों या स्वत्वाधिकारों का अतिलंघन या उल्लंघन नहीं किया जाएगा या किए जाने के लिए किसी भी चीज की अनुमति नहीं दी जाएगी. यदि सब्सक्राइबर कंपनी हार्डवेयर और संबद्ध उपकरण और सेवाओं से संबंधित बौद्धिक संपदा अधिकारों सहित कंपनी के बौद्धिक संपदा अधिकारों के संपूर्ण या किसी भी भाग के अनधिकृत उपयोग से अवगत हो जाता है तो सब्सक्राइबर द्वारा तुरंत कंपनी को सूचित किया जाएगा.

2. गोपनीयता और डेटा संरक्षण. संचार की गोपनीयता कंपनी की वेबसाइट पर गोपनीयता नीति की शर्तों, दूरसंचार विभाग के साथ कंपनी के लाइसेंस समझौते, और अन्य सांविधिक और नियामकीय अधिसूचनाओं/निर्देशों, आदि के अधीन है. सब्सक्राइबर द्वारा कंपनी को सब्सक्राइबर और/या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा साझा की गई सभी जानकारी सहित, सब्सक्राइबर और/या अधिकृत प्रतिनिधि की व्यक्तिगत और संवेदनशील व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करने, उपयोग करने, साझा करने और/या बनाए रखने, और सब्सक्राइबर और/या अधिकृत प्रतिनिधि से सेवाओं के संबंध में सब्सक्राइबर या अधिकृत प्रतिनिधि के अनुरोधों को पूरा करने, उनकी पूछताछ का जवाब देने, बाजार अनुसंधान करने, कानूनी नियमों को लागू करने, धोखाधड़ी या संभावित अवैध गतिविधियाँ रोकने, अन्य सब्सक्राइबरों की सुरक्षा की रक्षा करने, विश्लेषण करने, तकनीकी सहायता प्रदान करने, सेवाओं में सुधार करने, आदि सहित सभी प्रयोजनों के लिए उनकी जानकारी का उपयोग करते हुए संपर्क करने के लिए अपनी स्पष्ट सम्मति प्रदान की जाती है. कंपनी विभिन्न उद्देश्यों के लिए तृतीय पक्षों के साथ सब्सक्राइबर (व्यक्तिगत रूप से पहचान योग्य जानकारी और रुझान देखने सहित) के संबंध में जानकारी साझा करने का अधिकार सुरक्षित रखती है, जिसमें (i) तकनीकी सहायता सहित विपणन, प्रशासन या अन्य सेवाएँ क्रियान्वित करना; (ii) अनुरोधों को प्रशासित और प्रसंस्करित करना; (iii) उत्पाद विकास, अनुसंधान, रणनीतिक, वित्तीय या अन्य व्यावसायिक निर्णयों में सहायता करना; (iv) पैटर्न एकत्रित करना और विश्लेषण, बाजार अनुसंधान और रुझानों और पैटर्न को समझने के लिए सब्सक्राइबरों के समूह सांख्यिकीय पैटर्न का विश्लेषण करना; (vi) कानूनी नियमों के प्रवर्तन, धोखाधड़ी की रोकथाम, आदि सहित पेशेवर सलाह

प्राप्त करना; (vii) कार्यवाहियों (कानूनी सहित, जैसे कि, अदालत के आदेश या सम्मन के जवाब में) के प्रति अनुक्रिया करना या कानून प्रवर्तन एजेंसियों के अनुरोध पर जानकारी का प्रकटीकरण करना शामिल है.

3. तृतिय पक्ष के अधिकार. सब्सक्राइबर द्वार तृतिय पक्ष के किन्हीं भी अधिकारों या किसी व्यक्ति या संस्था के गोपनीयता के अधिकारों का उल्लंघन नहीं किया जाएगा. सब्सक्राइबर द्वारा कंपनी या उसके सहयोगी या समूह की कंपनी या सेवाओं के संबंध में कोई सार्वजनिक वक्तव्य या मीडिया वक्तव्य नहीं दिया जाएगा.

4. अप्रत्याशित घटना. अप्रत्याशित घटना के कारण कंपनी अपने दायित्वों के क्रियान्वयन में विफलता या विलंब के लिए किसी भी तरह से जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं होगी. यदि अप्रत्याशित घटना का अस्तित्व समाप्त हो जाता है, तो कंपनी अपने दायित्वों का क्रियान्वयन कर सकती है या क्रियान्वयन पुन: आरंभ कर सकती है और क्रियान्यवयन का समय अप्रत्याशित घटना की अवधि के बराबर अवधि तक बढ़ा दिया जाएगा. सेवा में इस तरह का व्यवधान कम से कम करने के लिए उचित प्रयास किए जाएंगे. यदि अप्रत्याशित घटना बनी रहती है, तो कंपनी लिखित सूचना पर अनुबंध समाप्त करने की हकदार होगी. सब्सक्राइबर ऐसे किसी भी तरह के व्यवधान के दौरान सभी प्रभारों के लिए उत्तरदायी बना रहेगा, जब तक कि कंपनी द्वारा अन्यथा निर्णय नहीं लिया जाता.

5. अस्वीकरण और दायित्व की सीमा.

a. जब तक कि अनुबंध में स्पष्ट रूप से उल्लेख नहीं किया गया हो, कंपनी सेवाओं/उपकरणों आदि के संबंध में कोई भी व्यक्त या निहित वारंटी, गारंटी, अभ्यावेदन या वचन नहीं देती है. कंपनी विशिष रूप से यह इंगित करने वाला कोई भी वक्तव्य अस्वीकार करती है कि कंपनी हार्डवेयर किसी भी दोष या क्षति के बिना होगा, जिसमें अत्यधिक नमी और अत्यधिक तापमान सहित प्रतिकूल पर्यावरणीय परिस्थितियों के संपर्क में आने के परिणामस्वरूप दोष या क्षतियाँ या अप्रत्याशित घटना के कारण कंपनी हार्डवेयर को क्षति शामिल हैं.

b. कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली किसी भी सेवा का सब्सक्राइबर द्वारा लाभ उठाना सब्सक्राइबर के पूर्ण जोखिम, लागत, प्रभार और परिणाम पर होगा. कंपनी, उसके सहयोगी, समूह की कंपनियां, उनके अधिकारी, निदेशक, कर्मचारी, उप-ठेकेदार सेवाओं के संबंध में सभी वारंटियों, व्यक्त या विविक्षित, अपवर्जित करते हैं, जिसमें सेवाओं का उपयोग, परिशुद्धता, उद्देश्य के लिए उपयुक्तता, व्यापारिकता, पूर्णता, निलंबन या सेवाओं की समाप्ति, कोई भी धोखाधड़ी, गलत बयानी, लापरवाही या नुकसान शामिल हैं जो कि सब्सक्राइबर या इसके संबंध में किसी तृतिय पक्ष को पहुँच सकता है. कंपनी सेवाओं में किसी भी तरह की कमी, विलंब, और/या सेवाओं में व्यवधान, जिसके लिए अपस्ट्रीम गेटवे सेवाओं के प्रदाता की लाइनें, प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से, जिम्मेदार होंगी, संपत्ति या व्यक्ति को क्षति जो किसी संस्थापना के दौरान या के संबंध में हो सकती है, सेवाओं के उपयोग या किसी चूक के परिणामस्वरूप सब्सक्राइबर या किसी तृतिय पक्ष को हुई किसी भी हानि या परिणामी या अप्रत्यक्ष क्षतियों या हानियों के लिए जिम्मेदार नहीं होगी. कारणों से निरपेक्ष, कंपनी का दायित्व केवल

सब्सक्राइबर या किसी भी तृतीय पक्ष द्वारा उठाई गई प्रमाणित प्रत्यक्ष क्षतियों या हानियों तक सीमित होगा और कंपनी का दायित्व विशिष्ट घटना से तत्काल पूर्ववर्ती छह (6) महीनों में सेवा के लिए सब्सक्राइबर द्वारा भुगतान किए गए सब्सक्रिप्शन शुल्क से अधिक नहीं होगा, जिसने इस तरह की क्षति या हानि को जन्म दिया था.

c. कंपनी सब्सक्राइबर और/या सब्सक्राइबर के माध्यम से, के अंतर्गत या के भारोसे से दावा करने वाले किसी भी व्यक्ति, फर्म, निगम निकाय के प्रति उत्तरदायी नहीं होगी और सब्सक्राइबर द्वारा एतदद्वारा किसी भी विलंब या हानियों के सभी दावों/कार्रवाइयों को विमुक्त किया जाता है जिसमें व्यापार, लाभ, राजस्व या ख्याति माँग शुल्क की हानि, लागत व्यय, आदेश निर्णय, आदि या किन्हीं भी विलंब, दोषों की त्रुटियों, आदि से उत्पन्न होने वाली कोई भी प्रत्यक्ष, आकस्मिक या परिणामी हानियाँ शामिल हैं, लेकिन जो इतने तक की सीमित नहीं है. पुनश्च, सब्सक्राइबर अपनी लापरवाही, कृत्यों या चूकों के लिए पूर्ण रूप से जिम्मेदार रहेगा.

d. कंपनी ऐसी योजनाओं या लाभों के संबंध में प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों, फ्रेंचाइजियों या किसी अन्य तृतीय पक्ष के किन्हीं भी कृत्यों या चूकों के लिए जिम्मेदार नहीं होगी, जो कंपनी द्वारा अधिकृत नहीं हैं या जिन्हें लिखित रूप से कंपनी की स्पष्ट और विशिष्ट स्वीकृति के बिना कंपनी की ओर से प्रस्तुत किया गया तात्पर्यित किया गया है.

e. सब्सक्राइबर के लिए उपलब्ध डीएसएल/ब्रॉडबैंड गति अधिकतम निर्धारित गति है जिसका सब्सक्राइबर हकदार है और कंपनी ऐसा कोई भी आश्वासन देने से इन्कार करती है कि उक्त गति हर समय बनाए रखी जाएगी. ऐसी गति नेटवर्क की भीड़भाड़, तकनीकी कारणों या किसी अन्य अपरिहार्य परिस्थितियों के आधार पर परिवर्तित हो सकती है.

f. कंपनी एंटी-पायरेसी कार्रवाई सहित बौद्धिक संपदा अधिकारों (आईपीआर) की सुरक्षा करने के लिए की गई अपनी किसी भी निष्कपट कार्रवाई के लिए कोई दायित्व नहीं उठाएगी, भले ही जिस सूचना के आधार पर कंपनी ने कोई कार्रवाई की है, वह बाद में निराधार या गलत पाई जाती है.

g. कंपनी इंटरनेट कनेक्टिविटी प्रदान करने वाली केवल एक सुविधा प्रदाता है और कंपनी का इंटरनेट की सामग्री या उपयोग पर कोई उत्तरदायित्व या नियंत्रण नहीं है. सब्सक्राइबर द्वारा स्वीकार किया जाता है कि इंटरनेट में असंपादित सामग्री शामिल होती है, जिनमें से कुछ गैरकानूनी, अश्लील, यौन स्पष्ट या पोर्नोग्राफिक हो सकती हैं जो कुछ लोगों के लिए अपमानजनक हो सकती हैं और ऐसी सामग्री तक पहुँच सब्सक्राइबर के पूर्ण जोखिम पर होगी. कंपनी किसी भी वायरस या दुर्भावनापूर्ण ट्रैफिक के लिए ज़िम्मेदार नहीं है, जो व्यक्तिगत कंप्यूटर, लैपटॉप और टेलीविज़न स्क्रीन सहित ब्रॉडबैंड राउटर को संक्रमित कर सकते हैं.

6. आरक्षण. कंपनी अधिकार सुरक्षित रखती है :

a. या तो स्वयं या स्वतंत्र स्रोतों से, सब्सक्राइबर द्वारा प्रदान की गई वित्तीय जानकारी सहित विवरण प्राप्त करने

और/या सत्यापित करने का.

b. किसी भी सीएएफ को अस्वीकार करने का यदि उसमें प्रदान किया गया विवरण अधूरा, गलत है या किसी अन्य वैध कारण से और किसी भी दायित्व के बिना, चाहे जो भी हो. सब्सक्राइबर द्वारा प्रदान की गई/कंपनी द्वारा एकत्रित की गई जानकारी कंपनी की संपत्ति बन जाएगी भले ही आवेदन अस्वीकार कर दिया गया हो और कंपनी उसे वापस करने के लिए उत्तरदायी नहीं है.

7. क्षतिपूर्ति. सब्सक्राइबर द्वारा सेवा के उपयोग या तक पहुँच, सब्सक्राइबर द्वारा अनुबंध के किसी भी नियम या किसी भी तृतीय पक्ष के अधिकार, जिसमें किसी सीमाबंधन के बिना, कोई भी कॉपीराइट, संपत्ति, या गोपनीयता का अधिकार शामिल है, के उल्लंघन से उत्पन्न होने वाले किन्हीं भी और सभी दावों, क्षतियों, दायित्वों, हानियों, देयताओं, लागतों या ऋणों, और खर्चों (वकील की फीस सहित लेकिन तक सीमित नहीं) से और के विरूद्ध, सब्सक्राइबर द्वारा कंपनी, उसकी पितृ कंपनी, अधिकारियों, निदेशकों, कर्मचारियों और एजेंटों की रक्षा करने, क्षतिपूर्ति करने और हानिरहित रखने की सहमति दी जाति है. क्षतिपूर्ति दायित्व अनुबंध या सेवाओं के उपयोग की समाप्ति पर भी बना रहेगा. सब्सक्राइबर द्वारा सहमति दी जाती है कि जहाँ दो या दो से अधिक व्यक्ति सब्सक्राइबर का गठन करते हैं, सीएएफ सहित इस सब्सक्रिप्शन अनुबंध के अंतर्गत उनका दायित्व संयुक्त और अनेक होगा.

8. शीर्षक. सभी शीर्षक सुविधा के लिए हैं, और इनका कोई कानूनी प्रभाव नहीं है. एकवचन के उपयोग में बहुवचन और इसके विपरीत शामिल है.

9. समानुदेशन. सब्सक्राइबर द्वारा अनुबंध हस्तांतरित या समानुदेशित नहीं किया जा सकता है, लेकिन किसी भी तृतीय पक्ष को अप्रतिबंधित रूप से कंपनी द्वारा प्रत्यायोजित या समानुदेशित (अंशतः या पूर्णतः) किया जा सकता है.

10. संबंध. अनुबंध ‘स्वामी से स्वामी’ आधार पर है और पक्षकार एक-दूसरे से स्वतंत्र हैं. इसमें निहित किसी भी चीज का आशय किसी भी साझेदारी, संयुक्त उद्यम, रोजगार या स्वामी और अभिकर्ता का संबंध सृजित करना नहीं है या सृजित करने वाला नहीं समझा जाएगा या अन्यतर दूसरे पक्ष की ओर से इस तरह का कोई भी कर्तव्य या दायित्व सृजित करने के लिए कोई भी अधिकार, शक्ति या प्राधिकार, चाहे व्यक्त या विवक्षित, नहीं प्रदान करता है.

11. पूर्ण शर्तें; पृथक्करणीयता. अनुबंध में इससे संबंधित विषय वस्तु के संबंध में पक्षकारों के बीच संपूर्ण समझौता शामिल है और विषय वस्तु के संबंध में सभी पूर्व समझौतों या सहमतियों, लिखित या मौखिक, का अधिक्रमण करता या स्थान लेता है. अनुबंध में प्रत्येक प्रावधान दूसरों से इस हद तक स्वतंत्र है कि, यदि किसी प्रावधान, या उसके किसी भी भाग को अवैध या अप्रवर्तनीय माना जाता है, तो उक्त प्रावधान या उसके संबंधित भाग को, उक्त प्रावधान के शेष भाग या इस अनुबंध के अन्य प्रावधानों को प्रभावित किए बिना, इस अनुबंध से हटा दिया गया माना जाएगा, जिसका सिवाय इस सीमा तक अभी भी पूर्ण प्रभाव होगा कि अनुबंध के अंतर्गत कंपनी के अधिकार/दायित्व महत्वपूर्ण रूप से क्षीण हो गए हैं.

12. अधित्याग. दोनों में से कोई भी पक्षकार इस सब्सक्रिप्शन अनुबंध के अंतर्गत कोई अधिकार नहीं खोएंगे यदि वे उक्त अधिकार का उपयोग करने में विफल रहते हैं, या इसका उपयोग करने में विलंब करते हैं. अधिकार के अधित्याग के वैध होने लिए, यह लिखित होना चाहिए और उक्त अधिकार के चालू अधित्याग को जन्म नहीं देगा जब तक कि ऐसा करने के लिए स्पष्ट रूप से न कहा गया हो.

13. गोपनीयता. संचार की गोपनीयता दूरसंचार विभाग के साथ कंपनी के लाइसेंस अनुबंध की शर्तों और अन्य सांविधिक और नियामकीय अधिसूचनाओं/निर्देशों और सामग्री प्रदाताओं के साथ समझौतों, आदि के अधीन है. सब्सक्राइबर द्वारा विशेष रूप से सहमति दी जाती है कि कंपनी को सेवाएँ प्रदान करने की सुविधा प्रदान करने के लिए. कंपनी को किसी भी प्राधिकारी से सब्सक्राइबर से संबंधित किसी भी जानकारी या विवरणों का प्रकटीकरण करना पड़ सकता है, जिसमें कोई भी ऋण संग्रह एजेंसी, क्रेडिट संदर्भ एजेंसी, सुरक्षा एजेंसी शामिल हैं, लेकिन जो इतने तक ही सीमित नहीं है और कंपनी अपने पूर्ण विवेकाधिकार से और सब्सक्राइबर को सूचित किए बिना ऐसे प्राधिकारियों के निर्देशों का पालन करने का अधिकार सुरक्षित रखती है.

14. अधिसूचना, शिकायतें और नोटिस. सभी अधिसूचनाएँ, शिकायतें और नोटिस लिखित और सब्सक्राइबर के ऑपरेटर, टाटा स्काई ब्रॉडबैंड प्राइवेट लिमिटेड को उसके पंजीकृत पते पर या अन्यथा संबोधित होने चाहिए जैसा कि हेल्पडेस्क द्वारा निर्दिष्ट किया गया हो. सब्सक्राइबर द्वारा दी गई किसी भी अधिसूचना, शिकायत और नोटिस को कंपनी को पहुँच गया माना जाएगा जब वह वास्तव में कंपनी द्वारा प्राप्त किए जाएगा. सब्सक्राइबर इस बात से सहमत है कि हेल्पडेस्क, अलर्ट, खाता विवरण या कंपनी या हेल्पडेस्क द्वारा निर्दिष्ट किसी अन्य विधि द्वारा प्रदान की गई अधिसूचनाओं सहित कंपनी द्वारा समय-समय पर यथा निर्धारित ऐसे रूप में कंपनी द्वारा प्रदान की गई अधिसूचनाएँ सब्सक्राइबर को पर्याप्त और समुचित सूचना होंगी.

15. मध्यस्थता. सब्सक्राइबर और कंपनी के बीच उत्पन्न होना वाला कोई भी विवाद और मतभेद कंपनी द्वारा नियुक्त किए जाने वाले एकमात्र मध्यस्थ को संदर्भित किया जाएगा. समय-समय पर यथा संशोधित भारतीय मध्यस्थता और सुलह अधिनियम, 1996 के प्रावधान लागू होंगे. मध्यस्थता का स्थान नई दिल्ली होगा और नई दिल्ली के न्यायालयों का मध्यस्थता से संबंधित सभी कार्यवाहियों के संबंध में अनन्य क्षेत्राधिकार होगा. सभी मध्यस्थता कार्यवाहियाँ अंग्रेजी भाषा में होंगी. मध्यस्थ द्वारा पारित निर्णय अंतिम और पक्षकारों पर बाध्यकारी होगा.

16. शासी कानून और अधिकार क्षेत्र. सीएएफ और अनुबंध भारत के कानूनों द्वारा नियंत्रित हैं. मध्यस्थता के अधीन, नई दिल्ली के न्या यालयों का अनुबंध से उत्पन्न होने वाले विवादों पर अनन्य अधिकार क्षेत्र होगा.

परिभाषाएँ. यह खंड सब्सक्राइबर के संदर्भ और समझ में आसानी के लिए कुछ शब्दों का विशिष्ट अर्थ और स्पष्टीकरण निर्धारित करता है.

1. कंपनी, टाटा स्काई ब्रॉडबैंड प्राइवेट लिमिटेड, कंपनी अधिनियम, 2013 के अंतर्गत सीमित दायित्व के साथ निगमित एक निजी कंपनी है जिसका सीआईएन यू64204एमएच2015पीटीसी267808 है, और जिसका अपना पंजीकृत कार्यालय ऑफिस नं. 132-138, रीगस इम्पीरियल बिजिनेस पार्क सेंटर प्राइवेट लिमिटेड, ब्लॉक ए, लेवल 1, एस एस एस्टेट, एबी रोड, मुंबई - 400 018 में है.

2. सब्सक्राइबर कंपनी की फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा का लाभ लेने के लिए सेवाओं की इन शर्तों को स्वीकार करने वाला और/या अनुबंध में प्रदान की जाने वाली फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवाओं का लाभ उठाने वाला सीएएफ में नामित व्यक्ति या संस्था या कंपनी है.

3. फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा एक प्रकार की हाई-स्पीड इंटरनेट एक्सेस है, जिसमें सब्सक्राइबर्स के घर या कार्यालयल या स्थान पर केबल लगाकर इंटरनेट के लिए कनेक्शन उपलब्ध कराया जाता है.

4. ब्रॉडबैंड राउटर अनुबंध के अंतर्गत कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवाओं का लाभ लेने के लिए सब्सक्राइबर द्वारा प्राप्त और उपयोग किया जाने वाला उपकरण है.

5. कंपनी हार्डवेयर वे उपकरण और/या सभी सहायक उपकरण हैं, जो कंपनी के पूर्ण, कानूनी और शाश्वत स्वामित्वाधीन और प्रभावी नियंत्रण के अधीन हैं और कंपनी द्वारा सब्सक्राइबर को सेवाओं की सुविधा प्रदान करने के एकमात्र उद्देश्य से सुपुर्दगी के आधार पर प्रदान किया गया है जिसमें सक्रिय फाइबर ऑप्टिकल नेटवर्क और सब्सक्राइबर स्विच शामिल है.

6. सीएएफ सब्सक्राइबर द्वारा लाभ ली गई सेवाओं के संबंध में सब्सक्राइबर द्वारा हस्ताक्षरित प्रपत्र है.

7. संस्थापना पता कंपनी के अभिलेख में उल्लिखित वह स्थान है, जो भारत में सब्सक्राइबर का घर या कार्यालय या कार्य / व्यवसाय का स्थान है जहाँ कंपनी द्वारा फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा संस्थापित की गई है.

8. पता कंपनी के अभिलेख में उल्लिखित भारत में सब्सक्राइबर का घर या कार्यालय या कार्य / व्यवसाय का स्थान है और इसमें कंपनी के अभिलेख में उल्लिखित ऐसा कोई नया(नए) स्थान शामिल है(हैं) जैसा कि अनुबंध के अनुसार सब्सक्राइबर द्वारा समय-समय पर अद्यतन किया जा सकता है.

9. सब्सक्राइबर शुल्क कंपनी की फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवाओं का लाभ लेने के लिए सब्सक्राइबर द्वारा देय शुल्क है और विशेष रूप से सक्रियण प्रभार को अपवर्जित करता है.

10. सब्सक्राइबर खाता कंपनी के साथ लेनदेन के लिए कंपनी के पास सब्सक्राइबर का व्यक्तिगत सब्सक्रिप्शन खाता है.

11. सब्सक्राइबर आईडी सब्सक्राइबर खाता एक्सेस करने के उद्देश्य से सब्सक्राइबर को जारी किया गया अनन्य

सब्सक्राइबर पहचान कोड है.

12. हेल्पलाइन वह कॉल सेंटर है जिससे कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा सब्सक्राइबर को सूचित किए गए टेलीफोन नंबरों पर संपर्क किया जा सकता है.

13. अधिकृत प्रतिनिधि 18 वर्ष या उससे अधिक आयु का कानून के अंतर्गत सक्षम व्यक्ति है, और जिसे अनुबंध के अंतर्गत कार्रवाई करने के लिए सब्सक्राइबर द्वारा अधिकृत किया गया माना जाता है.

14. खाता शेष राशि सब्सक्राइबर खाते में वर्तमान उपलब्ध राशि है.

15. सक्रियण प्रभार फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा के सक्रियण (या पुनर्सक्रियण) के लिए अनुबंध की शर्तों के अंतर्गत लिया गया शुल्क है, और इसमें, चाहे अलग से या अन्यथा, पूर्णतः या अंशतः प्रभारित किया जाए, फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा का संस्थापना शुल्क और कोई भी सेवा शुल्क, उन्नयन सेवाएँ शामिल है लेकिन सब्सक्रिप्शन शुल्क नहीं शामिल है.

16. प्राथमिक पैकेज वह/वे पैकेज है/हैं जिसे सब्सक्राइबर को फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा का लाभ लेने के लिए चुनना होगा.

17. ऐड-ऑन पैक वैकल्पिक पैक है/हैं जिसे सब्सक्राइबर द्वारा चुना या नहीं चुना जा सकता है.

18. पंजीकृत मोबाइल नंबर सब्सक्राइबर आवेदश प्रपत्र में सूचित किया गया सब्सक्राइबर का भारतीय मोबाइल फोन नंबर है.

19. कंपनी की वेबसाइट www.tataskybraodband.com है.

20. डीओटी दूरसंचार विभाग है.

21. नेटवर्क सेवा क्षेत्र में कंपनी का दूरसंचार नेटवर्क है जिसके माध्यम से सब्सक्राइबर को सेवाएँ उपलब्ध कराई जाती हैं या उपलब्ध कराई जाएंगी.

22. सेवाएँ कंपनी द्वारा अपने सब्सक्राइबर को प्रदान की जाने वाली सभी ब्रॉडबैंड और संबद्ध सेवाएँ हैं, जिसमें अन्य बातों के साथ फिक्स्ड ब्रॉडबैंड सेवा, इंटरनेट और मूल्य वर्धित सेवाएँ और/या सब्सक्राइबर को उपलब्ध कराई गई कोई भी पूरक/अतिरिक्त सेवाएँ शामिल हैं.

23. ट्राई का तात्पर्य भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण से है.

24. टैरिफ से आशय सभी दरों, शुल्कों, प्रभारों, उदग्रहणों इत्यादि और संबंधित शर्तों से होगा, जिनके आधार पर सेवाएँ प्रदान की जा सकती हैं, जिसमें सब्सक्रिप्शन शुल्क, सक्रियण या संस्थापना शुल्क, उपयोग प्रभार, जमाएँ, अग्रिम और सेवाएँ प्रदान करने के लिए कंपनी द्वारा यथा अधिसूचित टैरिफ अनुसूची के अंतर्गत सेवा कर और किसी अन्य सांविधिक शुल्क सहित

सेवा प्रभार शामिल है लेकिन जो इतने तक ही सीमित नहीं है और टैरिफ समय-समय पर ट्राई द्वारा जारी किए गए टैरिफ दूरसंचार आदेशों के अनुसार होगा.

सेवा मापदंडों की गुणवत्ता - जैसा कि ट्राई द्वारा निर्दिष्ट (और साथ ही सेवा प्रदाता द्वारा आश्वासित है)

सेवा प्रावधान / सक्रियण समय

100% मामले =15 से कम कार्य दिवसों में (तकनीकी व्यवहार्यता के अधीन). ऐसे सभी मामलों में जिनमें संस्थापना प्रभार और प्रतिभूति जमा के प्रति भुगतान लिया जाता है और ब्रॉडबैंड कनेक्शन 15 कार्य दिवसों के भीतर प्रदान नहीं किया जाता है, तो अधिकतम संस्थापना प्रभार या समतुल्य उपयोग भत्ते के अधीन रु.10/प्रति दिन की दर से क्रेडिट पहला बिल जारी करने के समय सब्सकक्राइबर को प्रदान किया जाएगा.

दोष मरम्मत / पुनर्स्थापना समय

अगले कार्य दिवस तक : 90% से अधिक और 3 कार्य दिवसों के भीतर : 99%, छूट : (ए) 3 से अधिक कार्य दिवसों और 7 से कम कार्य दिवसों से लंबित दोष: छूट न्यूनतम मासिक शुल्क या समतुल्य उपयोग भत्ते के 7 दिनों के बराबर (बी) 7 से अधिक कार्य दिवसों और 15 से कम कार्य दिवसों से लंबित दोष : छूट न्यूनतम मासिक शुल्क या समतुल्य उपयोग भत्ते के 15 दिनों के बराबर (c) 15 से अधिक कार्य दिवसों से लंबित दोष : छूट न्यूनतम मासिक शुल्क या समतुल्य उपयोग भत्ते के 1 माह के बराबर

बिलिंग क्रियान्वयन

बिलिंग शिकायतें जारी किए गए प्रति 100 बिल 2% से अधिक, %समाधान की गई बिलिंग शिकायतों की आयु 4 सप्ताह के भीतर 100%, बंद होने के बाद जमाओं की वापसी के लिए लिया जाने वाला समय : 60 दिनों के भीतर 100%

सहायता के लिए सब्सक्राइबर को अनुक्रिया का समय

1. ऑपरेटर द्वारा जवाब दिए गए कॉल का % (वॉयस टू वॉयस) ज से आवाज
2. 60 सेकंड के भीतर 60% से अधिक
3. 90 सेकंड के भीतर 80% से अधिक

बैंडविड्थ उपयोग / थ्रूपुट

a) बैंडविड्थ उपयोग

1. पीओपी से आईएसपी गेटवे नोड [इंट्रा-नेटवर्क] लिंक

2. अंतरराष्ट्रीय कनेक्टविटिी के लिए आईएसपी गेटवे नोड से आईजीएसपी/एनआईएक्सआई नोड अपस्ट्रीम लिंक

पीक घंटों (टीसीबीएच) के दौरान 80% से कम लिंक/रूट बैंडविड्थ उपयोग. यदि किसी भी लिंक/रूट पर बैंडविड्थ उपयोग 90% से अधिक हासे जाता है, तो नेटवर्क को भीड़-भाड़ वाला माना जाता है. इसके लिए तत्काल आधार पर बैंडविड्थ का अतिरिक्त प्रावधान, लेकिन एक महीने के बाद से अधिक नहीं होना अनिवार्य है.

b) ब्रॉडबैंड कनेक्शन की गति (डाउनलोड)

पूरी की जाने वाली सब्स्क्राइब्ड ब्रॉडबैंड कनेक्शन स्पीड आईएसपी नोड से उपयोगकर्ता तक 80% से अधिक.

सेवा उपलब्धता / अपटाइम (सभी उपयोगकर्ताओं के लिए)

सितंबर 2007 में समाप्त होने वाली तिमाही और उसके बाद से 98% से अधिक

पैकेट हानि (तार वाले ब्रॉडबैंड एक्सेस के लिए)

< 1%

जैसा कि 11 अक्टूबर 2016 को था.

सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान किए जाने वाले उपकरणों का विवरण :

- हम सब्सक्राइबरों को कोई सब्सक्राइबर परिसर उपकरण (सीपीई) नहीं प्रदान करते हैं. हमारे पास सुझाए गए सीपीई के लिए कुछ अनुशंसाएँ हैं जिनके लिए सब्सक्राइबर द्वारा 1800 2676 771 पर संपर्क किया जा सकता है.
- संस्थापना के भाग के रूप में, ऑप्टिकल नेटवर्क टर्मिनल (ओएनटी) उपकरण सब्सक्राइबर के परिसर में संस्थापित किया जाएगा. ओएनटी कंपनी की संपत्ति बना रहेगा और सब्सक्रिप्शन की समाप्ति की स्थिति में सेवा प्रदाता द्वारा वापस ले लिया जाएगा

उपभोक्ताओं के अधिकार :

- सब्सक्राइबर्स के पास ट्राई द्वारा निर्दिष्ट मापदंडों के अनुसार अपनी पसंद के किसी भी सेवा प्रदाता से सब्सक्रिप्शन लेने का विकल्प है.
- सब्सक्राइबर प्रदान किए जा रहे टैरिफ/पैकेज योजना के संबंध में और किसी भी समय टैरिफ परिवर्तन प्रचलित किए जाने पर जानकारी पाने के हकदार हैं.

- सब्सक्राइबर्स को शिकायत केंद्र में शिकायत दर्ज कराने और अनन्य शिकायत संख्या प्राप्त करने का अधिकार है.
- सब्सक्राइबर शिकायत केंद्र द्वारा शिकायतों का समाधान नहीं किए जाने पर अपीलीय प्राधिकारी से संपर्क करने के हकदार हैं और सब्सक्राइबर के अनुरोध पर संपर्क केंद्र के कार्यकारी द्वारा अपीलीय प्राधिकरण का विवरण सब्सक्राइबर को प्रदान किया जाएगा.
- सब्सक्राइबरों द्वारा ईमेल के माध्यम से लिखित अनुरोध भेजकर या कंपनी के ग्राहक सेवा नंबर पर संपर्क करके सेवा समाप्ति का अनुरोध किया जा सकता है.
- ओएनटी की वापसी/रिकवरी पर और बकाया राशि और प्रतिभूति जमाओं को समायोजित करने के बाद चालान के मिलान के बाद समाप्ति का अनुरोध पूरा किया जाएगा.

टाटा स्काई ब्रॉडबैंड प्राइवेट लिमिटेड के कर्तव्य और दायित्व :

- कंपनी दूरसंचार विभाग द्वारा जारी अनुज्ञापन शर्तों और समय-समय पर ट्राई द्वारा निर्धारित लागू विनियमों के अनुसार सब्सक्राइबरों को सेवाएँ प्रदान करेगी.
- व्यवहार्यता जाँच के बाद, कंपनी अनुज्ञापन शर्तों के अनुरूप सीएएफ की पूर्ती के अधीन सब्सक्राइबरों को सेवाएँ प्रदान करेगी.
- कंपनी की वेबसाइट और अन्य साधनों माध्यमों से सब्सक्राइबरों को टैरिफ प्लानों/पैकेजों के सभी विवरण प्रदान किए जाएंगे.
- सेवाओं के सक्रियण / रिचार्ज / उपयोग पर, कंपनी सब्सक्राइबरों को सूचित करेगी.
- कंपनी की वेबसाइट पर कंपनी सब्सक्राइबरों को उपभोक्ता चार्टर उपलब्ध कराएगी.
- कंपनी दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 के अनुसार अपने उपभोक्ताओं द्वारा शिकायतों के निवारण के लिए शिकायत केंद्र स्थापित करेगी.
- कंपनी शिकायत केंद्र में पंजीकृत शिकायतों के लिए एक अनन्य संख्या प्रदान करेगी.
- यदि सब्सक्राइबर शिकायत केंद्र द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो सब्सक्राइबर अपीलीय प्राधिकारी के पास अपील दायर कर सकते हैं, जिसका ट्राई विनियमन द्वारा प्रदान की गई समयसीमा के भीतर समाधान किया जाएगा.

सब्सक्राइबर देखभाल नंबर :

आप टाटा स्काई ब्रॉडबैंड के पास अपनी शिकायत या सेवा अनुरोध दर्ज कराने के लिए हमारे ग्राहक सेवा नंबर / सामान्य सूचना नंबर 1800 2676 771 पर पहुँच सकते हैं. आप वैकल्पिक रूप से हमें Care@tataskybroadband.com पर मेल भी भेज सकते हैं या हमारी वेबसाइट www.tataskybroadband.com. के माध्यम से हमारे ग्राहक सेवा प्रतिनिधि से बातचीत कर सकते हैं।

शिकायत निवारण तंत्र :

कॉल सेंटर

- सभी शिकायतों के लिए आपको एक अनन्य डॉकेट नंबर / शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी.
- हम प्रत्येक डॉकेट नंबर की शिकायतों के संबंध में विवरण तीन महीने की न्यूनतम अवधि तक बनाए रखेंगे.
- शिकायत केंद्र द्वारा ऐसी शिकायत की प्राप्ति पर आपको डॉकेट नंबर, शिकायत के पंजीकरण की तिथि और समय और शिकायत के संभावित समाधान का समय कॉल, ईमेल या एसएमएस के माध्यम से प्रेषित किया जाएगा.
- शिकायतों का निवारण और सेवा अनुरोध ट्राई द्वारा जारी किए गए सेवा की गुणवत्ता विनियमों के अंतर्गत निर्धारित समय सीमा के अनुसार होगा, और ऐसे मामलों को जिनमें ऐसी समय सीमा विशेष रूप से परिभाषित नहीं की गई है, तीन दिनों से अधिक नहीं की अवधि के भीतर संबोधित किया जाएगा.
- किसी शिकायत पर कार्रवाई पूरी हो जाने पर, शिकायत पर की गई कार्रवाई का विवरण आपको प्रेषित किया जाएगा और हमारे अभिलेखों में अद्यतन किया जाएगा.

अपीलीय प्राधिकारी

- यदि आप शिकायत केंद्र द्वारा अपनी शिकायत के निवारण से संतुष्ट नहीं हैं, या आपकी शिकायत ऊपर दी गई अवधि के भीतर अनसुलझी रह जाती है, तो आप शिकायत निवारण के लिए अपीलीय प्राधिकारी से अपील कर सकते हैं.
- प्रत्येक अपील को सेवा की गुणवत्ता विनियमों के अनुसार समय सीमा की समाप्ति के बाद तीस दिनों की अवधि के भीतर अधिमान्यता दी जाएगी. अपीलीय प्राधिकारी द्वारा अपील तीस दिनों की उक्त अवधि की समाप्ति के बाद, लेकिन ऊपर निर्दिष्ट समय सीमा की समाप्ति से तीन महीने से पहले ग्रहण की जा सकती है, यदि वह संतुष्ट हो जाता है कि उक्त अवधि के भीतर इसे दाखिल न कर पाने का पर्याप्त कारण था.
- अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील दायर करने के लिए कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा.
- अपीलीय डेस्क द्वारा आपके द्वारा की गई प्रत्येक शिकायत के लिए एक अनन्य अपील संख्या आवंटित की जाएगी और आपको 3 दिनों के भीतर एसएमएस या ईमेल द्वारा सूचित किया जाएगा.
- अपीलीय प्राधिकारी द्वारा अपीलीय प्राधिकारी को अपील प्राप्त होने के 36 दिनों के भीतर अपील का समाधान किया जाएगा.

अपीलीय प्राधिकारी : श्री मंजीत कौशल

पता : टाटा स्काई ब्रॉडबैंड प्राइवेट लिमिटेड

यूनिट 306, तृतीय तल, विंडसर, सीएसटी रोड, कलीना, सांताक्रूज़ (पूर्व)

मुंबई - 400098

ईमेल : appellateauthority@tataskybb.com

संपर्क : 020-67111462