टेलीकॉम कं.ज्यूमर चार्टर

C1 – Vodafone Idea External

सूची

क्रमांक	विषय	पृष्ठ
1	सेवा प्रदाता का नाम और पता	3
2	दी जाने वाली सेवाएं और कवरेज	5
3 ए	सामान्य नियम और शर्तें – प्रीपेड	6
3 बी	सामान्य नियम और शर्तें – पोस्टपेड	10
4	रेग्युलेटर द्वारा निर्धारित सेवा मानदंडों की गुणवत्ता	20
5	दी जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता	20
6	दिए जाने वाले उपकरणों का विवरण	20
7	उपभोक्ताओं का अधिकार	20
8	कंपनी के कर्तव्य और दायित्व	21
9	जनरल इंफ़ॉर्मेशन नंबर और कंज़्यूमर केयर नंबर	22
10	शिकायत के निवारण का तरीक़ा	22
11	अपीलेट अथॉरिटी का विवरण	23
12	दी जाने वाली सेवाओं की समाप्ति का तरीक़ा	27

1. वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड के कार्यालयों के नाम और पते

नामः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड
आदित्य बिरला समूह और वोडाफ़ोन की एक भागीदारी

पंजीकृत कार्यालय

वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, सुमन टावर, प्लॉट नंबर 18, सेक्टर 11, गांधीनगर – 382011, गुजरात. फ़ोनः +91 79 6671 4000 | फ़ैक्सः +91 79 2323 2251

क्षेत्र के पतेः

आंध्र प्रदेशः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, 2री मंज़िल, वरुण टावर्स II, बेगमपेट, हैदराबाद – 500016.

असमः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, RED DEN, NH – 37 काटाबाड़ी, गोरचक, गुवाहाटी, असम – 781035.

बिहार और झारखंडः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, ब्लॉक ए, तीसरी मंज़िल, साई कॉर्पोरेट पार्क, रुकानपुरा, बेली रोड, एसएसबी ऑफ़िस के सामने, पटना – 800014.

दिल्लीः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, A-19, मोहन को–ऑपरेटिव इंडस्ट्रियल एस्टेट, मथुरा रोड, दिल्ली –110044.

गुजरातः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, वोडाफ़ोन आइडिया हाउस, बिल्डिंग ए, कॉर्पोरेट रोड, ऑफ़ एस.जी. हाईवे, प्रह्लादनगर, अहमदाबाद – 380015.

हरियाणाः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, प्लॉट नं.173, सेक्टर 3, HS11DC, इंडस्ट्रियल एरिया, करनाला, हरियाणा – 132001.

हिमाचल प्रदेशः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, केंथल कॉम्प्लेक्स, खालिनी, शिमला (एचपी) – 171002.

जम्मू और कश्मीरः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, तीसरी मंज़िल, सनी स्क्वेयर, गंगयाल, जम्मू – 180010.

केरलः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, वीजे टावर, वायटिल्ला पीओ, एर्नाकुलम – 682019.

कोलकाताः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, श्रीजन टेक पार्क, सातवीं मंज़िल, DN -52, सेक्टर – V, सॉल्ट लेक सिटी, कोलकाता – 700091.

कर्नाटकः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, ग्राउंड फ़्लोर, बी ब्लॉक, मारुति इंफ़ोटेक सेंटर , कोरामंगला इंटरमीडिएट रिंग रोड, अमर ज्योति ले आउट, बेंगलुरू – 560071.

मध्य प्रदेश व छत्तीसगढ़ः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, 139-140 इलेक्ट्रॉनिक कॉम्प्लेक्स, प्रदेशीपूरा, इंदौर – मध्य प्रदेश – 452010.

महाराष्ट्र और गोवाः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, CTS 11/1B, फ़र्स्ट फ़्लोर, शारदा सेंटर, ऑफ़. कर्वे रोड, एरंड्वाने, पुणे – 411004.

मुंबईः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, दूसरी मंज़िल, स्काईलाइन आईकॉन, 86/92, अंधेरी कुर्ला रोड, मरोल नाका, मित्तल इंडस्ट्रियल एस्टेट के पास, अंधेरी पूर्व, मुंबई – 400059.

उत्तर पूर्वः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, डाउन टाउन डायग्नॉस्टिक सेंटर, अर्बुथनॉट रोड, लाइतुमखराह, शिलांग – 791003, मेघालय.

ओड़िशाः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, यूनिट – 41, E 52, इंफ़ोसिटी, चंद्रशेखरपुर, चंदका इंडस्ट्रियल एस्टेट, भुवनेश्वर – 751024.

पंजाबः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, C 105, इंडस्ट्रियल एरिया, फ़ेस VII, मोहाली, पंजाब – 160055.

राजस्थानः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, पहली मंज़िल, गौरव टावर, मालवीय नगर, जयपूर – 302017.

तमिल नाडुः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, टावर 1, पीएसए फ़ोर्ट, प्लॉट नं. ए1 और ए2 और बी, नेहरू नगर, 1st मेन रोड, पेरुंगुडी, चेन्नई – 600096.

उत्तर प्रदेश (पूर्व)ः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, शालिमार टाइटेनियम, प्लॉट नंबर TC/G 1/1, विभूति खंड, गोमती नगर, लखनऊ – 226010.

उत्तर प्रदेश (पश्चिम)ः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, सरिता विहार, A19, पहली मंज़िल, मोहन को–ऑपरेटिव इंडस्ट्रियल एस्टेट, मथुरा रोड, नई दिल्ली – 110044.

पश्चिम बंगालः वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, श्रीजन टेक पार्क, सातवीं मंज़िल, DN -52, सेक्टर - V, सॉल्ट लेक सिटी, कोलकाता– 700091.

2. दी जाने वाली सेवाएं और कवरेज

2.1 वर्तमान में वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड जो सेवाएं दे रही है वो इस प्रकार हैं :

2.1.1 प्रीपेड

2.1.2 पोस्टपेड

2.1.3 ब्रॉडबैंड सेवाएं

2.2 प्रिपेड और पोस्टपेड वर्गों के अंतर्गत, वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड निम्नलिखित प्रकार की मूल सेवाएं दे रही हैः

2.2.1 वॉइस

2.2.2 एसएमएस

2.2.3 डेटा

2.2.4 अन्य वैल्यू ऐडेड सेवाएं

2.3 हमारी सेवाएं निम्नलिखित सर्कल्स में उपलब्ध हैंः

महाराष्ट्र और गोवा	दिल्ली	आंध्र प्रदेश और तेलंगाना
गुजरात	राजस्थान	केरल
मध्य प्रदेश और छत्तीसगढ़	हरियाणा	उत्तर प्रदेश (पूर्व)
उत्तर प्रदेश (पश्चिम)	हिमाचल प्रदेश	मुंबई
बिहार और झारखंड	पंजाब	कर्नाटक
ओड़िशा	तमिल नाडु	जम्मू और कश्मीर
कोलकाता	पश्चिम बंगाल	असम और उत्तर पूर्व

अधिक जानकारी हमारे वेब साइट www.myvi.in पर उपलब्ध है.

3. सामान्य नियम और शर्तें

नियम और शर्तें – प्रीपेड

1. TRAI दिशानिर्देशों के दायरे में, वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, जिसे साथ ही साथ "Vi" या ''कंपनी'' के नाम से उल्लिखित किया गया है, के पास यहां दर्शाए गए नियम और शर्तों, सेवाओं के उपयोग के नियमों और प्राइवेट पॉलिसी को परिवर्तित करने/सुधारने/संशोधित करने का विशेष अधिकार सुरक्षित है.
2. कंपनी के पास TRAI दिशानिर्देशों के दायरे में, अपने स्वनिर्णय से ग्राहक को पूर्व सूचना दे कर टेरिफ़ प्लान/प्लान्स या प्रीपेड सिम कार्ड पर लागू पैक्स को किसी भी समय परिवर्तित करने/ सुधारने/ संशोधित करने का विशेष अधिकार सुरक्षित है.
3. वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड का लायसेंस 10-Oct-2033 तक वैध है.
4. टेलीकॉम से संबंधित इस्तेमाल किए गए विशेष शब्दों की परिभाषा को जानने के लिए कृपया हमारे वेबसाइट www.myvi.in पर विज़िट करें.
5. सभी दरें, टेरिफ़्स और अन्य संबंधित शर्तें, जिन पर सेवाएं उपलब्ध कराई जाएंगी वह इस तिथि के अनुसार और समय समय पर संशोधित हुए के अनुसार होंगे. प्रीपेड टेरिफ़ प्लान और प्रॉडक्ट्स की जानकारी हमारे वेबसाइट www.myvi.in पर भी उपलब्ध है.
6. Local, STD, ISD कॉल्स और SMS/नैशनल रोमिंग/इंटरनैशनल रोमिंग/कॉल कॉन्फ़्रेंस /CLIP प्रीपेड सिम कार्ड पर डिफ़ॉल्ट रूप से सक्रिय हो जाएंगे. सभी STD/ ISD/ रोमिंग के उपयोग को क्रमशः उस स्थल के अनुसार चार्ज किया जाएगा, जहां से इनका इस्तेमाल किया गया है.
7. प्रीपेड सिम कार्ड में पहले से कोई मूल्य मौजूद नहीं होगा और इसे इस्तेमाल से पहले अलग–अलग मूल्यों में उपलब्ध रीचार्ज कार्ड्स की मदद से रीचार्ज करना होगा.
8. ख़रीद के समय दिखाई गई वैलिडिटी के अनुसार लिमिटेड वैलिडिटी प्लान्स के लिए प्रीपेड अकाउंट की समाप्ति के बाद 15 दिनों का ग्रेस पीरियड दिया जाएगा. वैलिडिटी की समाप्ति के बाद सब्सक्राइबर न कॉल ले पाएगा और न ही कर पाएगा. अगर बैलेंस वैल्यू कोई है, तो अगर सब्सक्राइबर टॉक टाइम/ वैलिडिटी मूल्य–वर्गों के साथ रीचार्ज करता है वो सब्सक्राइबर के क्रेडिट के लिए ग्रेस पीरियड के शुरुआती 15 दिनों के अंदर उपलब्ध रहेगी उसके बाद नहीं.
9. अगर ऐक्टिवेशन के बाद नंबर को एक बार भी इस्तेमाल नहीं किया गया, तो 7 दिनों के भीतर सब्सक्रिप्शन को रोक दिया जाएगा. इस्तेमाल न करने की सूरत में कंपनी के पास सब्सक्रिप्शन को रोक के 90 दिनों के अंदर स्थायी रूप से रद्द कर देने का अधिकार सुरक्षित है. अगर आप सब्सक्रिप्शन को ऐक्टिवेट करना चाहते हैं तो आप अधिक सहायता के लिए हमारे कस्टमर केयर नंबर को कॉल कर सकते हैं.
10. अगर लगातार 90 दिनों तक कोई उपयोग नहीं होता है, यानी कोई आउटगोइंग या इनकमिंग वॉइस या वीडियो कॉल या कोई आउटगोइंग एसएमएस या डेटा अपलोड या डाउनलोड या VAS उपयोग नहीं होता है तो सिम कार्ड की सेवाएं बंद कर दी जाएंगी.
11. अगर कोई ग्राहक लगातार 90 दिनों तक अपना सिम उपयोग नहीं करता है और उसके पास रु.20 के बराबर या उससे अधिक का बैलेंस है तो कंपनी ऑटोमैटिक नंबर रिटेन्शन स्कीम (ANRS) के अंतर्गत उसके अकाउंट से रु.20 काट लेगी और अनुपयोग अवधि को 30 दिन तक बढ़ा देगी. ये प्रक्रिया उस वक़्त तक जारी रहेगी, जब तक ग्राहक के पास रु.20 या उससे अधिक का अकाउंट बैलेंस है. अगर इस दौरान, ग्राहक का अकाउंट बैलेंस रु.20 से कम हो जाता है तो उसका नंबर रद्द कर दिया जाएगा और वो सेवाओं का लाभ नहीं पा सकेगा. फिर भी, नंबर रद्द होने के बाद ग्राहक अगर 15 दिनों के अंदर रीऐक्टिवेशन चार्जेस के रूप में रु.20 का भुगतान करता है तो उसे वही नंबर फिर से दे दिया जाएगा. नंबर कटने के पहले अनुपयोग अवधि के दौरान ग्राहक सेवाओं का लाभ पा सकता है और इस दौरान उसका नंबर अनुपयोग अवधि मानदंड के बाहर रहेगा.
12. गुम हो चुके/चोरी हो चुके/भूल से किसी जगह रखे/क्षतिग्रस्त प्रीपेड सिम कार्ड/रीचार्ज कार्ड के मामले में गुम होने/चोरी होने/भूल से किसी जगह रखे जाने/क्षतिग्रस्त प्रीपेड सिम कार्ड/रीचार्ज कार्ड की पूरी ज़िम्मेदारी ग्राहक की होगी. ग्राहक के गुम हो चुके/चोरी हो चुके/भूल से किसी जगह रखे/ क्षतिग्रस्त प्रीपेड सिम कार्ड/रीचार्ज कार्ड के उपलब्ध बैलेंस राशि को, अगर कोई है तो उसे लौटाया नहीं जाएगा. सिम के गुम हो जाने/क्षतिग्रस्त हो जाने पर, सिम का वही नंबर ग्राहक को दिया जा सकता है, बशर्ते ग्राहक के मौजूदा रिकॉर्ड के अनुसार उसका सही सत्यापन हो और लागू शुल्क का भुगतान किया जाए.
13. सिम को शुल्क दे कर बदला जा सकता है और ये सेवा किसी भी अधिकृत Vi स्टोर से ली जा सकती है. संबंधित शुल्क तथा प्रक्रिया की जानकारी आप कस्टमर केयर/ Vi स्टोर से पा सकते हैं.
14. दैवी आपदाओं, अप्रत्याशित घटनाओं जैसे हालात, साथ ही आग, हड़ताल, बंद, युद्ध, विद्रोह, आतंकवादी हमले, दंगे जैसी परिस्थितियों और कंपनी द्वारा नियंत्रित न की जा सकने वाली अन्य घटनाओं, जिनमें टेक्निकल/ वायुमंडलीय/भौगोलिक बाधाएं/टेक्निकल अथवा रोमिंग लिंक विफलताएं सम्मिलित हैं के अधीन सब्सक्राइबर को अपने होम (मूल शहर) या विज़िटिंग (रोमिंग) नेटवर्क में बेस स्टेशन्स की सीमा के अंदर सेवाएं उपलब्ध होंगी. किसी भी हालात में कंपनी प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष, परिणामी, या आर्थिक हानि या क्षति, जिसमें मुनाफ़े का नुक़सान और प्रतिष्ठा/बदनामी का नुक़सान भी शामिल है के प्रति ज़िम्मेदार नहीं होगी, चाहे इनके होने की संभावना जताई भी गई हो. किसी भी कारण से या किसी भी परिस्थिति की वजह से सेवाओं में रुकावट आने पर Vi रिफ़ंड देने के लिए उत्तरदायी या ज़िम्मेदार नहीं मानी जाएगी.

15. इस प्रीपेड कनेक्शन में Vi के साथ सारी वैल्यू ऐडेड सेवाएं उपलब्ध नहीं भी हो सकती हैं. Vi के पास अपने स्वनिर्णय से और सूचना दे कर किसी भी या सभी वैल्यू ऐडेड सेवाओं को परिवर्तित करने/ बदलने/सुधारने/संशोधित करने/जोड़ने या हटाने और/या शुल्कों को/इन सेवाओं की क़ीमतों को बदलने का अधिकार है.
16. ग्राहक को वैल्यू ऐडेड सेवाएं, सेवाओं के उपयोग के समय लागू एक अतिरिक्त प्रति मिनट/ सेकंड/ प्रति एसएमएस दर पर ऑफ़र की जाती हैं. विवरण के लिए आप हमारे वेबसाइट www.myvi.in को देख सकते हैं.
17. अगर किसी टेक्निकल और/ या नॉन–टेक्निकल कारणों से सेवाओं की उपलब्धता या विश्वसनीयता प्रभावित होती है, Vi को बिना किसी देयता के किसी भी समय बिना पूर्व सूचना के सेवा को उसकी दिशा पर टेक्निकल हेतु तथा सूचना के साथ नॉन–टेक्निकल कारणों हेतु, घटना के आधार पर जहां भी संभव हो अस्वीकार करने, सीमित करने, स्थगित करने, बदलने और/या रोकने का अधिकार है.
18. Vi किसी भी ऐसे डिस्ट्रिब्युटर/डीलर/रिटेलर/थर्ड पार्टी की किसी भी भूल–चूक के लिए ज़िम्मेदार नहीं होगी जो अपने ग्राहक को Vi से पूर्व स्वीकृति लिए बिना या Vi ऑफ़र्स/नियम और शर्तों के दायरे से बाहर रह कर कोई भी विशेष सुविधा या लाभ ऑफ़र कर रहे हैं.
19. हमारी प्राइवेसी पॉलिसी www.myvi.in पर उपलब्ध है.
20. कंपनी और सब्सक्राइबर दोनों एक दूसरे से प्राप्त जानकारियों को केवल अपने पास रखेंगे और उन्हें किसी थर्ड पार्टी के साथ साझा नहीं करेंगे, सिवाय प्राधिकारियों (राज्य/केंद्र/वैधानिक या अन्यथा) के, बहरहाल कंपनी के पास सब्सक्राइबर का नाम, पता, पेमेंट रिकॉर्ड और अन्य कोई जानकारी किसी भी प्राधिकारी (राज्य, केन्द्र, वैधानिक या अन्यथा) को देने का अधिकार होगा, जिसमें डेट कलेक्शन एजेंसी, कस्टमर वेरिफ़िकेशन एजेंसी, क्रेडिट रेफ़्रेंस एजेंसी, फ़्रॉड प्रिवेन्शन एजेंसी, सिक्योरिटी एजेंसी और बैंक सहित वित्तीय संस्थाएं सम्मिलित लेकिन सीमित नहीं हैं. कंपनी के पास ग्राहक को पूर्व सूचना दिए बिना अपने विवेक के अनुसार ऐसे प्राधिकारियों (राज्य/केंद्र/वैधानिक या अन्यथा) के निर्देशों का पालन करने का अधिकार सुरक्षित है.
21. अधिकृत थर्ड पार्टीज़ः अधिक बेहतर प्रॉडक्ट और सेवाएं प्रदान करने के उद्देश्य से (वर्तमान में या भविष्य में), कंपनी अपने विवेक के अनुसार किसी भी थर्ड पार्टी/संस्था (बाहरी) को स्ट्रेटेजिक और ऑप्रेशनल उद्देश्यों के लिए नियुक्त कर सकती है, उसके साथ कॉन्ट्रैक्ट या अनुबंध कर सकती है, और उसी के अनुसार Vi ऐसी थर्ड पार्टियों को आपकी मौजूदा प्रोसेस्ड व्यक्तिगत जानकारियां या अन्य जानकारियां जो हमारे पास जमा हैं, उपलब्ध करा सकती है. इसके अलावा, ये थर्ड पार्टियां/संस्थाएं ऐसे एग्रीमेंट्स से बंधी होती हैं जिनमें साझा जानकारी के मैनेजमेंट, ट्रीटमेंट और गोपनीयता से संबंधित गोपनीय ज़िम्मेदारियों को शामिल किया गया है.
22. कंपनी के पास अधिकृत थर्ड पार्टीज़ के साथ सब्सक्राइबर/ग्राहक के बारे में एकीकृत तथा बेनामी जानकारी साझा करने का अधिकार सुरक्षित है, ताकि वे सब्सक्राइबर/ग्राहक को अन्य प्रॉडक्ट्स और सेवाएं (वर्तमान में और भविष्य में) ऑफ़र कर सकें.
23. ग्राहक एतद्द्वारा सहमत है कि वह ग्राहक द्वारा किए गए किसी भी कार्य या भूल से या ग्राहक की सहमति या बिना सहमति के ग्राहक या किसी भी अन्य व्यक्ति द्वारा सेवाओं के उपयोग/दुरुपयोग के फलस्वरूप उत्पन्न होने वाले सभी अभियोगों, लागतों, देयताओं, कार्यवाहियों (सिविल तथा क्रिमिनल), हानियों या किसी भी प्रकार के दावे से कंपनी और उसके अधिकारियों/एजेंट्स की क्षतिपूर्ति करेगा और उन्हें हानिरहित स्थिति में रखेगा (क्लॉज़ 9, 40 और 46 के अंतर्गत).
24. ग्राहक एतद्द्वारा सहमत है कि वह कंपनी के नेटवर्क पर ग्राहक द्वारा भेजे या प्राप्त किए गए संदेश/संवाद के फलस्वरूप उत्पन्न होने वाले किसी भी निंदात्मक लेख या मानहानि के लिए या कॉपीराइट के अतिक्रमण या उल्लंघन के लिए किसी भी दावे के विरुद्ध कंपनी की क्षतिपूर्ति करेगा और उसे हानिरहित स्थिति में रखेगा.
25. कंपनी किसी भी ग्राहक/सब्सक्राइबर और/या किसी भी व्यक्ति, फ़र्म, बॉडी कॉर्पोरेट के लिए उत्तरदायी नहीं होगी जो ग्राहक के विश्वास के तहत या उसके माध्यम से दावा करते हों. ग्राहक एतद्द्वारा सर्विस और या वैल्यू ऐडेड/सप्लिमेंट्री सर्विसेस या बिलिंग अरेंजमेंट्स, पेमेंट्स या कलेक्शन्स से संबंधित किसी भी रुकावट, विलंब, त्रुटियों या ख़राबी या अन्य विफलताओं के कारण उत्पन्न होने वाले किसी भी विलंब, सम्मिलित लेकिन सीमित नहीं नुक़सानों, बिज़नेस, मुनाफ़े, राजस्व या साख में हानि, डैमेज, फ़ीस, लागत, ख़र्चे, ऑर्डर्स, जजमेंट इत्यादि, प्रत्यक्ष, प्रासंगिक या परिणामी के लिए सभी दावे/कार्यवाही का त्याग करता है और त्याग को जारी रखने के लिए सहमति जताता है, इस सीमा तक कि इस तरह की रुकावट, विलंब, त्रुटि या ख़राबी उस किसी कारण का परिणाम हो जो उपरोक्त क्लॉज़ 14 में कवर किया गया है.
26. किसी भी टैक्स और ड्युटी इत्यादि में वृद्धि और/या लेवी का ख़र्च ग्राहक को उठाना होगा.
27. सब्सक्राइबर को नेटवर्क, सेवाओं और/या यहां पर जुड़े सभी मामलों से संबंधित Vi द्वारा जारी किए गए सभी निर्देशों/हिदायतों का पालन करना होगा और Vi को हर वो अतिरिक्त जानकारी और सहयोग देना होगा जिसकी ज़रूरत Vi को समय समय पर पड़ सकती है.
28. ग्राहक के पास प्रीपेड कार्ड को किसी भी तरह से असाइन करने/ट्रांसफ़र करने/रीसेल करने/लीज़ पर देने/किराये पर देने या किसी भी प्रकार के शुल्क/लियन को लागू करने का अधिकार नहीं है और न उसे अधिकृत किया गया है.
29. ग्राहक प्रिपेड सर्विसेज़ का इस्तेमाल या इस्तेमाल करने की कोशिश किसी ग़ैरक़ानूनी या ऐन्टीसोशल या गाली–गलोच के इरादे के साथ या अश्लील, गंदे, धमकी वाले, परेशान करने के लिए, अनचाहे संदेश भेजने या राष्ट्रीय/राज्य से संबंधित सुरक्षा अथवा सामाजिक हित को प्रभावित/का उल्लंघन करने के लिए नहीं करेगा और न ही कंपनी या उसके ग्राहकों के नेटवर्क या किसी अन्य व्यक्ति के लिए कोई ख़तरा या जोखिम पैदा करेगा. ग्राहकों को

चेतावनी दी जाती है कि अगर कोई व्यक्ति प्रीपेड सिम कार्ड का धोखे के इरादे से उपयोग करता या उपयोग करवाने का कारण बनता या उसकी अमुमति देता है, तो उस पर उपयुक्त क़ानूनी कार्रवाई (सिविल या क्रिमिनल) की जाएगी.

30. ये सेल्युलर सर्विस सब्सक्राइबर को Vi द्वारा उपलब्ध कराई जाएगी जो कि Vi और डिपार्टमेंट ऑफ़ टेलीकम्युनिकेशन्स के बीच दर्जशुदा लायसेंस के नियम और शर्तों के अधीन है. ग्राहक को भारत सरकार, राज्य सरकार, किसी भी न्यायालय या किसी भी वैधानिक प्राधिकारी के समय समय पर जारी निर्देशों का सख़्ती से पालन करना होगा.
31. ग्राहक केवल उन्ही मोबाइल टेलीफ़ोन इंस्ट्रुमेंट्स का इस्तेमाल करेगा जो ग्लोबल सिस्टम फ़ॉर मोबाइल कम्युनिकेशन्स स्टैंडर्ड के अनुकूल होंगे. मोबाइल इंस्ट्रुमेंट्स में होने वाली किसी भी समस्या या ख़राबी के कारण सर्विस में रुकावट होने से कंपनी को ज़िम्मेदार नहीं माना जाएगा. आजकी तारीख़ में, प्रीपेड सिम कार्ड को उन मोबाइल फ़ोन्स के साथ इस्तेमाल किया जा सकता है जो 700-900-1800-2100-2300 MHz के बीच के स्पेक्ट्रम बैंड्स के अंतर्गत काम कर सकते हैं. उपरोक्त जानकारी केवल सुविधा के लिए है.
32. इन नियमों और शर्तों के तहत यदि कोई विवाद उत्पन्न होता है तो उसकी सुनवाई संबंधित सर्कल हेडक्वार्टर्स में स्थित क्षेत्राधिकार वाले न्यायालय/न्यायालयों में होगी.
33. सरकार के निर्देशों के अनुसार, सब्सक्राइबर के लिए अनिवार्य है कि वह कस्टमर ऐप्लिकेशन फ़ॉर्म को ख़ुद भरे, पहचान तथा पते के प्रमाण–पत्र की सेल्फ़–अटेस्टेड कॉपी और वर्तमान का पासपोर्ट साइज़ फ़ोटो उपलब्ध कराए. अगर दिए गए दस्तावेज़ तथा विवरणों में कोई विसंगति पाई जाती है तो कंपनी के पास सब्सक्राइबर को सूचना दे कर सेवाओं को रद्द करने का अधिकार है.
34. अगर ग्राहक द्वारा पूर्व में प्रस्तुत दस्तावेज़ काफ़ी कटे–फटे, पढ़ने में मुश्किल या डिपार्टमेंट ऑफ़ कम्युनिकेशन्स द्वारा (समय समय पर) जारी दिशानिर्देशों के अनुसार वैध या अनुकूल नहीं पाए गए तो कंपनी ग्राहक से कस्टमर ऐप्लिकेशन फ़ॉर्म (ग्राहक की फ़ोटो के साथ), पहचान तथा पते के प्रमाण को फिर से प्रस्तुत करने का अनुरोध कर सकती है. अगर सब्सक्राइबर यहां दर्शाए गए निवेदन का पालन नहीं करता है तो कंपनी के पास उसे पूर्व सूचना दे कर सेवाओं को रद्द करने का अधिकार सुरक्षित है.
35. कस्टमर ऐप्लिकेशन फ़ॉर्म को विधिवत सत्यापित और ग्राहक द्वारा विधिवत भरे जाने और हस्ताक्षरित किए जाने के बाद कंपनी के स्वीकार करने पर सेवाएं शुरू हो जाएंगी और डिपार्टमेंट ऑफ़ टेलीकम्युनिकेशन्स (DoT), मिनिस्ट्री ऑफ़ कम्युनिकेशन्स, भारत सरकार और वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड के बीच सेल्युलर मोबाइल सर्विसेज को संचालित करने के लिए किए गए लायसेंस एग्रिमेंट (कोई भी अतिरिक्त संशोधन सहित) की सहमति के साथ संबंधित लायसेंस्ड सर्विस एरिया (''द लायसेंस एग्रिमेंट'') में चलेंगी और भारत सरकार/रेग्युलेटरी अथॉरिटीज़/ न्यायालयों/ न्यायाधिकरणों के सभी लागू नियमों, उप–नियमों, नियमों और विनियमों, अधिसूचनाओं, आदेशों और निर्देशों के अधीन होंगी और इसके अलावा इस कस्टमर ऐप्लिकेशन फ़ॉर्म (CAF) के अन्य नियमों और शर्तों के अधीन होंगी. कंपनी मोबाइल नंबर आबंटित करेगी और कनेक्शन को बनाए रखने और डिसकनेक्शन तक सर्विसेज़ की उपलब्धता को जारी रखने के लिए हर तरह का उचित प्रयास करेगी.
36. सर्विस के लिए कनेक्शन और सब्सक्रिप्शन प्रदान करना ये कंपनी के स्वनिर्णय पर है और कंपनी के पास किसी भी आवेदन को किसी भी कारण से, किसी भी देयता के बग़ैर अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित है. कस्टमर ऐप्लिकेशन फ़ॉर्म अस्वीकृत होने के बावजूद ग्राहक द्वारा उपलब्ध कराई गई /कंपनी द्वारा एकत्रित की गई जानकारी कंपनी की मिलकियत होगी. नए सिम का ऐक्टिवेशन एक उपयुक्त समय में होगा और इस संबंध में DoT/TRAI द्वारा जारी निर्देशन/दिशानिर्देशों के दायरे के अंदर होगा.
37. सब्सक्राइबर के पते में कोई भी बदलाव हो तो उसकी जानकारी पते के नए प्रमाण की प्रति के साथ Vi को सात (7) दिनों के अंदर देनी होगी.
38. विदेशी नागरिकों को टेलीकॉम सर्विसेज़ DoT/TRAI द्वारा समय समय पर जारी किए गए निर्देशों के अनुसार केवल 90 दिनों के लिए या वीज़ा की समाप्ति तक, जो भी पहले हो, मिलेंगी.
39. सब्सक्राइबर को उसके द्वारा विभिन्न ऑपरेटर्स से प्राप्त किए गए सभी मोबाइल कनेक्शन्स की सूचना देनी होगी.
40. अगर किसी ग्राहक के पास व्यक्तिगत रूप से, चाहे सेवा प्रदाता कोई भी हो, उसके नाम से नौ (9) कनेक्शन्स होंगे तो उस ग्राहक को एक अतिरिक्त कनेक्शन प्रदान नहीं किया जाएगा. राष्ट्रीय सुरक्षा को प्रधानता देते हुए, बहरहाल कंपनी के पास एक ग्राहक कितने कनेक्शन रख सकता है उसकी गणना को नौ कनेक्शन्स से कम तक ठीक करने का अधिकार सुरक्षित है. अगर पाया गया कि एक ग्राहक के पास, जैसा कि Vi द्वारा परिभाषित है, नौ से ज़्यादा कनेक्शन्स या नंबर हैं जो अभी तक अघोषित हैं तो कंपनी के पास रेग्युलेटरी गाइडलाइन्स/DoT दिशानिर्देशों का पालन करते हुए बिना पूर्व सूचना दिए सब्सक्रिप्शन को (तत्काल प्रभाव से) रद्द करने का अधिकार सुरक्षित है.
41. ग्राहक का पहला आउटगोइंग कॉल, कॉल सेंटर को रिडायरेक्ट किया जाएगा. सिम का ऐक्टिवेशन केवल ग्राहकों के पॉज़िटिव टेलीफ़ोनिक वेरिफ़िकेशन के ही अधीन होगा.
42. अगर किसी भी हालात में, कनेक्शन को पॉज़िटिव के तौर पर वेरिफ़ाई नहीं किया जाता, तो ग्राहक को रिफ़ंड की राशि नहीं मिलेगी और इस कनेक्शन का आवेदन करते समय जो दस्तावेज़ दिए गए थे वो रिकॉर्ड के उद्देश्य से Vi के पास रहेंगे.
43. अगर ग्राहक सिम कार्ड ख़रीदने के बाद 30 दिनों के अंदर स्वयं को वेरिफ़ाई नहीं कराता है, तो बिना कोई अतिरिक्त सूचना दिए उसका सब्सक्रिप्शन रद्द कर दिया जाएगा और ग्राहक पर डॉक्युमेंटेशन तथा लॉजिस्टिक चार्जेस के साथ रीचार्ज की गई किसी भी राशि से रु.25 का शुल्क लिया जाएगा. पॉज़िटिव वेरिफ़िकेशन होने पर इस राशि के लिए छूट दे दी जाएगी.

44. सब्सक्राइबर के लिए अलग अलग प्राथमिकताओं को चुनने के विकल्पों के साथ DND की सुविधा उपलब्ध है. सब्सक्राइबर विभिन्न माध्यमों के साथ जैसे कि एसएमएस, आईवीआर, कॉल, ऐप और वेबसाइट के द्वारा DND रजिस्टर कर सकता है या प्राथमिकताओं को बदल सकता है. DND तुरंत ऐक्टिवेट हो जाएगा, पर 24 घंटे बाद लागू होगा. DND सर्विस को रजिस्टर/डीरजिस्टर करने का अतिरिक्त विवरण ऐनेक्सचर्स में उपलब्ध है, जिसे इस डॉक्युमेंट के पृष्ठ नंबर 28 से 30 में अपडेट किया गया है.

(क)DND की सुविधा ऐक्टिवेट करने पर आप रजिस्टर्ड टेली–मार्केटर्स द्वारा भेजे जा रहे टेली–मार्केटिंग SMS/ कॉल्स को नज़रअंदाज़ कर पाएंगे. लेकिन कुछ मामलों में हो सकता है कि टेली–मार्केटिंग कंपनियां DND के दिशानिर्देशों का पालन न करें और वो आपको सामान्य 10 अंकों वाले फ़ोन नंबर्स से SMS/ कॉल्स कर सकते हैं, जिन्हें सक्रिय रूप से ब्लॉक नहीं किया जा सकता. महत्वपूर्ण बात ये है कि हमें किसी भी विशेष टेली–मार्केटर नंबर को सस्पेंड करने सहित कोई भी ऐक्शन लेने से पहले उनके विरुद्ध शिकायतें एकत्र करनी होती हैं.

45. कोई भी प्रीपेड सिम कार्ड धारक सिम को टेलीमार्केटिंग उद्देश्य से इस्तेमाल करना चाहता है तो उसे इसके लिए स्वयं को TCCCPR 2018 की गाइडलाइन्स के अनुसार https://www.vilpower.in/ पर पंजीकृत कराना पड़ेगा. किसी भी स्पष्टीकरण के लिए ग्राहक कंपनी के कस्टमर सपोर्ट नंबर को कॉल कर सकता है या https://www.vilpower.in/ पर विज़िट कर सकता है.

46. अगर आपका नंबर प्रोमोशनल गतिविधि के लिए बिना पंजीकरण के टेली–मार्केटर के तौर पर उपयोग किया पाया जाता है तो पहली बार अपराध के रूप में आपके नंबर पर आउटगोइंग सेवाओं को 15 दिनों के लिए रोक दिया जाएगा. आगे के अपराध पर, आपके नंबर के साथ–साथ उसी नाम और पते पर सभी नंबरों को काट दिया जाएगा. नाम और पते को अगले 1 वर्ष के लिए ब्लैकलिस्ट कर दिया जाएगा और किसी भी नई सदस्यता को अस्वीकार कर दिया जाएगा. यदि इसे फिर से जारी करने की आवश्यकता होती है, तो उस समय प्रचलित दिशानिर्देशों के अनुसार इसे फिर से जारी किया जाएगा या अस्वीकार कर दिया जाएगा.

47. ग्राहक एतद्द्वारा ख़रीद के समय उसे सूचित की गई दरों और वैधता की पुष्टि करता और सहमति जताता है.

48. आईएसडी टैरिफ़्स बाहरी घटकों जैसे सेटेलमेंट रेट्स, करंसी रेट्स इत्यादि पर निर्भर होते हैं और भविष्य में संशोधन के अधीन होते हैं, अगर कोई हो.

49. टैरिफ़/पल्स दर चुने हुए प्लान/पैक के अनुसार परिवर्तित हो सकती है. मिली सेकंड्स में पल्स की अवधि को उच्चतर यूनिट में पूर्णांकित किया गया है.

50. Vi कस्टमर केयर से बात करने के लिए 198 पर कॉल करें या हमारे जनरल इंफ़ॉर्मेशन नंबर 199 पर संपर्क करें या हमें ईमेल भेजें customercare@vodafoneidea.com पर या विज़िट करें www.myvi.in पर. या Vi ऐप पर कनेक्ट करें या हमें 9654297000 पर वॉट्सऐप करें. जनरल हेल्पलाइन नंबर या कस्टमर केयर नंबर पर कॉल करना निशुल्क हैं.

51. पिछले किए गए उपयोग का विवरण अगर चाहिए तो उसे विधिवत वेरिफ़िकेशन के बाद, कुछ शुल्क लगा कर उपलब्ध कराया जाएगा, बशर्ते कि सब्सक्राइबर द्वारा किए गए अनुरोध की तारीख़ से पिछले 6 महीनों के उपयोग का ये विवरण उपलब्ध हो.

52. एमएनपी नियम और शर्तें:

मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी सर्विस प्रोवाइडर को प्राप्त पोर्टिंग के आवेदन की तिथि से इंटर सर्कल पोर्टिंग हेतु पोर्ट ऐक्टिवेशन के लिए कुल समय 2 दिन है और इंट्रा सर्कल तथा कॉर्पोरेट सब्सक्राइबर के लिए 4 दिन है (दर्शाए गए टर्नअराउंड टाइम/प्रतिवर्तन काल में रविवार और नैशनल हॉलीडेज़ शामिल नहीं). निम्नलिखित वैलिडेशन, यूपीसी जनेरेशन हेतु अनुरोध पर किया जाएगा और अगर कभी वैलिडेशन विफल हो जाता है तो यूपीसी जनेरेशन अनुरोध को अस्वीकृत कर दिया जाएगा और आपको इसकी सूचना दी जाएगी:

क. सब्सक्राइबर के लिए कुछ ऐसे बिल या बिलों का भुगतान करना बाक़ी है, जिसे नॉर्मल बिलिंग साइकिल के अनुसार लेकिन पोर्टिंग के लिए आवेदन की तिथि से पहले जारी किया गया हो,

ख. पोर्टिंग का अनुरोध नए कनेक्शन के ऐक्टिवेशन की तिथि से 90 दिनों की अवधि की समाप्ति से पहले किया गया है.

ग. मोबाइल नंबर की मिलकियत को परिवर्तित करने के अनुरोध की प्रक्रिया अभी जारी है.

घ. जिस मोबाइल नंबर को पोर्ट करना है वो अभी विचाराधीन/न्यायाधीन है.

च. मोबाइल नंबर की पोर्टिंग को न्यायालय द्वारा मना कर दिया गया है.

छ. पोर्टिंग अनुरोध में दर्शाया गया यूनिक पोर्टिंग कोड उस यूनिक पोर्टिंग कोड से मेल नहीं खाता है जो डोनर ऑपरेटर द्वारा पोर्ट किए जाने वाले मोबाइल नंबर के लिए प्राप्त हुआ है.

ज. कॉन्ट्रैक्ट से संबंधित कुछ बाध्यताएं हैं, जिनसे संबंधित सब्सक्राइबर के एग्रिमेंट में कोई मौजूदा क्लॉज़ प्रस्तुत किया गया है और सब्सक्राइबर ऐसे मौजूदा क्लॉज़ का पालन करने में असमर्थ रहा है.

झ. पुनः सत्यापन या स्वामित्व हस्तांतरण का अनुरोध प्रगति पर है

ट. यूपीसी कोड की वैधता समाप्त हो गई है.

ठ. कॉर्पोरेट पोटिंग हेतु पोर्टिंग के अनुरोध पर निम्नलिखित वैलिडेशन किया जाएगा.

ड. कॉर्पोरेट मोबाइल नंबर के मामले में, पोर्टिंग के आवेदन के साथ सब्सक्राइबर के अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता का ऑथोराइज़ेशन लेटर संलग्न नहीं किया गया है.

ढ. ऑथोराइज़्ड लेटर वांछित प्रारूप में नहीं है.

ण. डोनर का नाम, प्राप्तकर्ता का नाम या सर्कल का नाम ग़लत है.
त. अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता की मुहर/हस्ताक्षर सभी पन्नों में नहीं हैं.
थ. अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता का नाम ग़ायब है/ मेल नहीं खा रहा है.
द. अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता के हस्ताक्षर ग़ायब हैं/ मेल नहीं खा रहे.
ध. अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता का ई-मेल आईडी ग़ायब है.
न. कंपनी का लेटर हेड वैध नहीं है.
प. कंपनी का नाम मेल नहीं खा रहा है.
फ. कंपनी का स्टैम्प ग़ायब है.
ब. 100 से अधिक नंबरों के लिए आवेदन.
भ. दर्शाया गया मोबाइल नंबर ग़लत है.

एक बार पोर्ट-इन होने के बाद नंबर को 90 दिन से पहले, या उस अवधि से पहले जो TRAI द्वारा समय समय पर निर्धारित की जाती है, पोर्ट-आउट नहीं किया जा सकता. ग्राहक अपने पोर्टिंग अनुरोध को पोर्टिंग के आवेदन को पेश करने के 24 घंटे के अंदर एसएमएस द्वारा रद्द करा सकता है.अगर ग्राहक पोर्टिंग के अनुरोध को रद्द कराता है, तो उसे पोर्ट की फ़ीस (अगर ली गई हो तो) वापस नहीं भी की जा सकती है. पोर्ट ऐक्टिवेशन के बाद, ऐडरेस वेरिफ़िकेशन शुरू किया जा सकता है, अगर वेरिफ़िकेशन ग़लत हुआ तो सर्विसेज़ को रोका जा सकता है.

नियम और शर्तें – पोस्टपेड

1. सामान्य नियम और शर्तें

क. वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, जिसे साथ ही साथ 'Vi' या ''कंपनी'' के नाम से उल्लिखित किया गया है, के पास यहां दर्शाए गए नियम और शर्तों, सेवाओं के उपयोग के नियमों और प्राइवेट पॉलिसी को परिवर्तित करने/सुधारने/संशोधित करने का विशेष अधिकार सुरक्षित है.

ख. कंपनी के पास TRAI दिशानिर्देशों के दायरे में, अपने स्वनिर्णय से ग्राहक को पूर्व सूचना दे कर टेरिफ़ प्लान/प्लान्स या पोस्टपेड सिम कार्ड पर लागू पैक्स को किसी भी समय परिवर्तित करने/ सुधारने/ संशोधित करने का विशेष अधिकार सुरक्षित है.

ग. वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड का लायसेंस है 10-Oct-2033.

घ. टेलीकॉम से संबंधित इस्तेमाल किए गए विशेष शब्दों की परिभाषा को जानने के लिए कृपया हमारे वेबसाइट www.myvi.in पर विज़िट करें.

च. सभी दरें, टेरिफ़्स और अन्य संबंधित शर्तें, जिन पर सेवाएं उपलब्ध कराई जाएंगी वह इस तिथि के अनुसार और समय समय पर संशोधित हुए के अनुसार होंगे.

छ. ग्राहक केवल उन्ही मोबाइल टेलीफ़ोन इंस्ट्रुमेंट्स का इस्तेमाल करेगा जो ग्लोबल सिस्टम फ़ॉर मोबाइल कम्युनिकेशन्स स्टैंडर्ड के अनुकूल होंगे. मोबाइल इंस्ट्रुमेंट्स में होने वाली किसी भी समस्या या ख़राबी के कारण सर्विस में रुकावट होने से कंपनी को ज़िम्मेदार नहीं माना जाएगा. आजकी तारीख़ में, पोस्टपेड सिम कार्ड को उन मोबाइल फ़ोन्स के साथ इस्तेमाल किया जा सकता है जो 700-900-1800-2100-2300 MHz के बीच के स्पेक्ट्रम बैंड्स के अंतर्गत काम कर सकते हैं.

ज. डुप्लिकेट बिल के लिए लिखित आवेदन को अंतिम बिल की तारीख़ से पिछली अवधि के 1 साल तक के लिए प्रस्तुत करना होगा और इसके लिए लागू शुल्क देना होगा.

झ. कंपनी सभी बिलिंग स्टेटमेंट्स और अन्य सूचनाएं सब्सक्राइबर को पृष्ठ के पीछे दिए गए पते पर भेजेगी. ग्राहक के पते में कोई भी बदलाव हो तो उसे नए पते के प्रमाण की फ़ोटोकॉपी के साथ Vi को पता बदलने के सात (7) दिनों के अंदर सूचित किया जाना चाहिए. कंपनी द्वारा ग्राहक को भेजा गया कोई भी बिलिंग स्टेटमेंट या सूचना को पोस्टिंग के 48 घंटों के अंदर प्रेषित माना जाएगा.

ट. चुने गए/पसंद किए गए प्लान/पैक के अलावा कंपनी द्वारा दी गई कोई भी छूट, रियायत या कोई भी अतिरिक्त लाभ ग्राहक के लिए केवल एक सीमित समय/विशेष हालात के लिए उपलब्ध होगा. इस एप्लिकेशन की वजह से कंपनी के अधिकारों पर किसी भी तरह से कोई भी प्रभाव नहीं पड़ेगा.

ठ. ये ऐप्लिकेशन/सेवाओं की शर्तें इंडियन टेलीग्राफ़िक ऐक्ट ऑफ़ 1885 के और उसमें दर्ज कुछ समय के लिए लागू किसी भी वैधानिक संशोधन या पुनःअधिनियमन के तहत नियमों तथा समय समय पर जारी होने वाले सरकारी अधिनियमों (DOT/ TRAI/ राज्य/ केंद्र / लोकल अथॉरिटीज़) के अधीन होंगे.

ड. अगर किसी भी हालात में, किसी भी तरह से क़ानून के तहत ये नियम और शर्तें अमान्य, अवैध या अप्रवर्तनीय हो जाती हैं तो इस तरह की अमान्यता, अवैधता, अप्रवर्तनीयता किसी भी तरह से अन्य नियमों और शर्तों को प्रभावित या विकृत नहीं करेंगी लेकिन इस एप्लिकेशन को ऐसे माना जाएगा, जैसे इस तरह के ये अमान्य या अवैध या अप्रवर्तनीय नियम और शर्तें यहां निहित नहीं थीं.

ढ. अगर ग्राहक का ऐप्लिकेशन किसी भी कारण से ऐक्टिवेशन से पहले या अल्प अवधि में बाद में अस्वीकृत हो जाता है, तो प्रारंभिक भुगतान, अगर कोई हो (यूसेज काटने के बाद) तो जब तक कि रिफ़ंड के पूर्ण होने से पहले बिज़नेस एसोसिएट द्वारा ग्राहक से इसके विरुद्ध कोई पत्र प्राप्त नहीं होता, उसे उस बिज़नेस एसोसिएट को लौटाया जाएगा जिसके द्वारा ऐप्लिकेशन भेजा गया था. एक बार जब रिफ़ंड की प्रक्रिया पूरी हो जाए, तो कंपनी का निर्णय अंतिम होगा और ग्राहक को मानना होगा.

ण. ये सभी नियम और शर्तें ग्राहक और कंपनी के बीच संपूर्ण और विशिष्ट अनुबंध है. ये पूर्व की सभी मान्यताओं या अन्य ऐप्लिकेशन्स, चाहे मौखिक हो या लिखित और ग्राहक तथा कंपनी के बीच के सभी रिप्रेज़ेंटेशन्स या अन्य संवाद/बातचीत की जगह ले लेगा.

त. सब्सक्राइबर के लिए अलग अलग प्राथमिकताओं को चुनने के विकल्पों के साथ DND की सुविधा उपलब्ध है. सब्सक्राइबर विभिन्न माध्यमों के साथ जैसे कि एसएमएस, आईवीआर, कॉल, ऐप और वेबसाइट के द्वारा DND रजिस्टर कर सकता है या प्राथमिकताओं को बदल सकता है. DND तुरंत ऐक्टिवेट हो जाएगा, पर 24 घंटे बाद लागू होगा. DND सर्विस को रजिस्टर/डीरजिस्टर करने का अतिरिक्त विवरण ऐनेक्सचर्स में उपलब्ध है, जिसे इस डॉक्युमेंट के पृष्ठ नंबर 28 से 30 में अपडेट किया गया है.

थ. DND की सुविधा ऐक्टिवेट करने पर आप रजिस्टर्ड टेली-मार्केटर्स द्वारा भेजे जा रहे टेली-मार्केटिंग SMS/ कॉल्स को नज़रअंदाज़ कर पाएंगे. लेकिन कुछ मामलों में हो सकता है कि टेली-मार्केटिंग कंपनियां DND के दिशानिर्देशों का पालन न करें और वो आपको सामान्य 10 अंकों वाले फ़ोन नंबर्स से SMS/ कॉल्स कर सकते हैं, जिन्हें सक्रिय रूप से ब्लॉक नहीं किया जा सकता. महत्वपूर्ण बात ये है कि हमें किसी भी विशेष टेली-मार्केटर नंबर को सस्पेंड करने सहित कोई भी ऐक्शन लेने से पहले उनके विरुद्ध शिकायतें एकत्र करनी होती हैं.

द. किसी भी कंपनी का ग्राहक सिम को टेलीमार्केटिंग उद्देश्य से इस्तेमाल करना चाहता है तो उसे TCCCPR 2018 की गाइडलाइन्स के अनुसार https://www.vilpower.in/ पर पंजीकृत कराना पड़ेगा. किसी भी स्पष्टीकरण के लिए ग्राहक कंपनी के https://www.vilpower.in/ पर विज़िट कर सकता है.

ध. पोस्टपेड टेरिफ़ प्लान्स और प्रॉडक्ट्स की जानकारी हमारे वेबसाइट www.myvi.in / Vi ऐप पर उपलब्ध है या आप हमारे विशेष स्टोरा पर भी आ कर प्राप्त कर सकते हैं.

न. आप हमसे जनरल इंफ़ॉर्मेशन नंबर (199) या कस्टमर केयर नंबर (198) पर संपर्क कर सकते हैं या हमें ईमेल भेजें customercare@vodafoneidea.com पर या विज़िट करें www.myvi.in पर. या Vi ऐप पर कनेक्ट करें या हमें 9654297000 पर वॉट्सऐप करें. जनरल हेल्पलाइन नंबर या कस्टमर केयर नंबर पर कॉल करना निशुल्क हैं.

प. कंपनी सेवाओं के संबंध में सिवाय उनके जो यहां व्यक्त किए गए हैं, किसी भी तरह की व्यक्त की गई या निहित वॉरंटीज़, गारंटीज़, रिप्रेज़ेंटेशन्स, या दायित्व की रचना नहीं करती है.

फ. इस पोस्टपेड कनेक्शन में Vi के साथ सारी वैल्यू ऐडेड सेवाएं उपलब्ध नहीं भी हो सकती हैं. Vi के पास अपने स्वनिर्णय से और सूचना दे कर और TRAI गाइडलाइन्स के दायरे में किसी भी या सभी वैल्यू ऐडेड सेवाओं को परिवर्तित करने/ बदलने/सुधारने/संशोधित करने/जोड़ने या हटाने और/या शुल्कों को/इन सेवाओं की क़ीमतों को बदलने का अधिकार है.

ब. ग्राहक को वैल्यू ऐडेड सेवाएं, सेवाओं के उपयोग के समय लागू एक अतिरिक्त प्रति मिनट/ सेकंड/ प्रति एसएमएस दर पर ऑफ़र की जाती हैं. विवरण के लिए आप हमारे वेबसाइट www.myvi.in को देख सकते हैं.

भ. विदेशी नागरिकों को टेलीकॉम सर्विसेज़ DoT/TRAI द्वारा समय समय पर जारी किए गए निर्देशों के अनुसार केवल 90 दिनों के लिए या वीज़ा की समाप्ति तक, जो भी पहले हो, मिलेंगी.

म. अगर कभी आप मौजूदा बिलिंग अकाउंट नंबर के तहत नया कनेक्शन/ऐड-ऑन कनेक्शन लेते हैं, तो चुने गए नए टैरिफ़ प्लान के अनुसार बिलिंग अकाउंट में सभी मौजूदा नंबर्स का रोमिंग टैरिफ़ परिवर्तित हो सकता है. अगर एक से अधिक मोबाइल कनेक्शन्स सहित एक ही अकाउंट के अंदर बिल प्लान बदलता है तो ये प्रक्रिया उस वक़्त भी लागू होगी.

य. ग्राहक के पास सिम कार्ड/अकाउंट को किसी भी तरह से असाइन करने/ट्रांसफ़र करने/रीसेल करने/लीज़ पर देने/किराये पर देने या किसी भी प्रकार के शुल्क/लियन को लागू करने का अधिकार नहीं है और न उसे अधिकृत किया गया है.

र. **सेफ़ कस्टडी स्कीमः** अगर लगातार 90 दिनों तक कोई उपयोग नहीं होता है, यानी कोई आउटगोइंग या इनकमिंग वाइस या वीडियो कॉल या कोई आउटगोइंग एसएमएस या डेटा अपलोड या डाउनलोड या VAS उपयोग या रेंटल का भुगतान नहीं होता है तो सिम कार्ड की सेवाएं बंद कर दी जाएंगी. रु.150 का भुगतान करने पर आपके लिए सेफ़ कस्टडी की सुविधा उपलब्ध है जो 3 महीने तक या उसके एक भाग तक वैध है. सेफ़ कस्टडी की अवधि के दौरान ग्राहक को कोई रेंटल चार्ज या यूसेज चार्ज नहीं किया जाएगा और उपयोग न करने के बावजूद नंबर डिसकनेक्ट नहीं होगा. इस स्थिति में कि ग्राहक ने ऐडवांस रेंटल का भुगतान किया है, तो सब्सक्रिप्शन उस अवधि तक जारी रहेगा जिसके लिए ऐडवांस रेंटल दिया गया है. ग्राहक सेफ़ कस्टडी अवधि के अंदर नंबर को फिर से बहाल करने का निवेदन कर सकता है और इन हालात में नंबर को 24 घंटों में ऐक्टिवेट कर दिया जाएगा.

2. सेवाओं का प्रावधान

क. कस्टमर ऐप्लिकेशन फ़ॉर्म को विधिवत सत्यापित और ग्राहक द्वारा विधिवत भरे जाने और हस्ताक्षरित किए जाने के बाद कंपनी के स्वीकार करने पर सेवाएं शुरू हो जाएंगी और डिपार्टमेंट ऑफ़ टेलीकम्युनिकेशन्स (DoT), मिनिस्ट्री ऑफ़ कम्युनिकेशन्स, भारत सरकार और वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड के बीच सेल्युलर मोबाइल सर्विसेज़ को संचालित करने के लिए किए गए लायसेंस एग्रिमेंट (कोई भी अतिरिक्त संशोधन सहित) की सहमति के साथ संबंधित लायसेंस्ड सर्विस एरिया (''द लायसेंस एग्रिमेंट'') में चलेंगी और भारत सरकार/रेग्युलेटरी अथॉरिटीज़/ न्यायालयों/ न्यायाधिकरणों के सभी लागू नियमों, उप-नियमों, नियमों और विनियमों, अधिसूचनाओं, आदेशों और निर्देशों के अधीन होंगी और इसके अलावा इस कस्टमर ऐप्लिकेशन फ़ॉर्म (CAF) के अन्य नियमों और शर्तों के अधीन होंगी. कंपनी मोबाइल नंबर आबंटित करेगी और कनेक्शन को बनाए रखने और डिसकनेक्शन तक सर्विसेज़ की उपलब्धता को जारी रखने के लिए हर तरह का उचित प्रयास करेगी.

ख. सर्विस के लिए कनेक्शन और सब्सक्रिप्शन प्रदान करना ये कंपनी के स्वनिर्णय पर है और कंपनी के पास किसी भी आवेदन को किसी भी कारण से, किसी भी देयता के बग़ैर अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित है. कस्टमर ऐप्लिकेशन फ़ॉर्म अस्वीकृत होने के बावजूद ग्राहक द्वारा उपलब्ध कराई गई /कंपनी द्वारा एकत्रित की गई जानकारी कंपनी की मिलकियत होगी. नए सिम का ऐक्टिवेशन एक उपयुक्त समय में होगा और इस संबंध में DoT/TRAI द्वारा जारी निर्देशन/दिशानिर्देशों के दायरे के अंदर होगा.

ग. कंपनी के पास कस्टमर ऐप्लिकेशन फ़ॉर्म में दिए गए विवरण को खोजने/सत्यापित करने और/या ग्राहक के बैंकर्स/ऋण प्रदाता और इस तरह के अन्य स्वतंत्र स्रोतों से वित्तीय जानकारी को खोजने तथा सत्यापित करने का और साथ ही आवश्यकता अनुसार अन्य सत्यापन करने का अधिकार सुरक्षित है.

घ. सिम कार्ड और मोबाइल नंबर कंपनी की संपूर्ण संपत्ति हैं और हमेशा रहेंगे और सेवा के समाप्त होने और/या डिऐक्टिवेट होने पर ग्राहक को इन्हें कंपनी को लौटाना होगा.

च. दैवी आपदाओं, अप्रत्याशित घटनाओं जैसे हालात, साथ ही आग, हड़ताल, बंद, युद्ध, विद्रोह, आतंकवादी हमले, दंगे जैसी परिस्थितियों और कंपनी द्वारा नियंत्रित न की जा सकने वाली अन्य घटनाओं, जिनमें टेक्निकल/ वायुमंडलीय/भौगोलिक बाधाएं/टेक्निकल अथवा रोमिंग लिंक विफलताएं सम्मिलित हैं के अधीन सब्सक्राइबर को अपने होम (मूल शहर) या विज़िटिंग (रोमिंग) नेटवर्क में बेस स्टेशन्स की सीमा के अंदर सेवाएं उपलब्ध होंगी. किसी भी हालात में कंपनी प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष, परिणामी, या आर्थिक हानि या क्षति, जिसमें मुनाफ़े का नुक़सान और प्रतिष्ठा/बदनामी का नुक़सान भी शामिल है के प्रति ज़िम्मेदार नहीं होगी, चाहे इनके होने की संभावना जताई भी गई हो.

छ. सेवा की गुणवत्ता, कार्यशीलता, उपलब्धता और/या विश्वसनीयता प्रभावित हो सकती है और/या कंपनी को बिना किसी देयता के अपनी सेवाओं को पूर्ण रूप से या आंशिक रूप से किसी भी समय, अपने स्व-निर्णय से एक या सभी ग्राहकों के लिए बिना कोई सूचना दिए, हर उस कारण से जो कंपनी को उचित लगे, अस्वीकार, सीमित, स्थगित, परिवर्तित या रद्द करने का अधिकार है, निम्नलिखित सम्मिलित लेकिन सीमित नहीं:

- i. सरकारी, TRAI के नियम, अधिनियम, आदेश, दिशानिर्देश, सूचनाएं इत्यादि, उनमें होने वाले बदलाव सहित, जो ऐसी सेवाओं को निषेध करें या उनपर रोग लगाएं.
- ii. टोपोग्राफ़िकल, भौगोलिक, वातावरण संबंधी, हाइड्रोलॉजिकल और/या मैकेनिकल दशाओं के कारण ट्रांसमिशन की सीमाएं.
- iii. तकनीकी विफलता, संशोधन, अपग्रेडेशन या परिवर्तन, पुनःस्थापन, मरम्मत और/या सिस्टम्स/ उपकरण के रखरखाव के दौरान.
- iv. संभावित धोखाधड़ी, तोड़फोड़, जानबूझ कर नष्ट किए जाने को रोकने के लिए.
- v. ड्यू डेट के बाद बिल्स के भुगतान में देरी या विफलता या किसी भी लागू फ़ीस, शुल्क या डिपॉज़िट आदि को जमा करने में विफलता या बिल को जारी करने से पहले किसी भी इंटरिम डिमांड्स में वृद्धि या भुगतान में विफलता. अगर ड्यू डेट तक बक़ाया बिल का भुगतान नहीं किया जाता है या ग्राहक द्वारा कंपनी को बिल के भुगतान के लिए दिया गया चेक बैंक से अस्वीकृत हो जाता है, तो कंपनी के पास कनेक्शन को सूचना सहित या बिना सूचना के पूर्ण रूप से या आंशिक रूप से डिसकनेक्ट करने का अधिकार सुरक्षित है. यद्यपि कोई भी सूचना अनिवार्य नहीं है, फिर भी ग्राहक को उसके टेलीफ़ोन नंबर या कोई भी वैकल्पिक नंबर पर टेली-कॉलिंग द्वारा सूचित करने को, या कंपनी द्वारा शॉर्ट-सविस मैसेज भेजने को एक उपयुक्त सूचना माना जाएगा. अगर ग्राहक का कनेक्शन कट जाता है, तो ग्राहक को बक़ाया भुगतान करने के बाद अपनी सेवाएं जारी रखने के लिए रीऐक्टिवेशन हेतु आवेदन करना होगा. कंपनी के पास इस रीऐक्टिवेशन के लिए समय समय पर निर्धारित दर के अनुसार शुल्क प्राप्त करने का अधिकार है. इस तरह के रीऐक्टिवेशन को स्वीकार करने या अस्वीकार करने का पूर्ण विवेकाधिकार कंपनी के पास है.
- vi. अगर सर्विस का उपयोग किसी ऐसे तरीक़े से किया जाता है जो किसी क़ानून का उल्लंघन करता है या कंपनी द्वारा दी जाने वाली सर्विसेज़ को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करता है या उनमें रुकावट पैदा करता है.
- vii. अगर कस्टमर ऐप्लिकेशन फ़ॉर्म में ग्राहक द्वारा दी गई जानकारी में कोई विसंगति/ग़लत विवरण हो.
- viii. ग्राहक की ओर से इस कस्टमर ऐप्लिकेशन फ़ॉर्म में किसी नियम और शर्त का उल्लंघन गिया गया हो.

ix. अगर कंपनी और किसी अन्य टेलीकॉम सर्विस प्रोवाइडर के बीच इंटरकनेक्शन के फलस्वरूप समस्याओं के कारण सर्विसेज़ देना असंभव हो जाए.

x. कोई अन्य कारण जिसे कंपनी द्वारा उपयुक्त माना जाए, जो कि सर्विस को स्थगित किए जाने/ डिसकनेक्शन की मांग करता हो.

xi. कंपनी सेवाओं के संबंध में सिवाय उनके जो इस एग्रीमेंट में व्यक्त किए गए हैं, किसी भी तरह की व्यक्त की गई या निहित वॉरंटीज़, गारंटीज़, रिप्रेज़ेंटेशन्स, या दायित्व की रचना नहीं करती है. उपरोक्त सभी मामलों में, सब्सक्राइबर को स्थगन की अवधि के दौरान सर्विस और/या यूसेज चार्जेस का भुगतान करना होगा.

ज. कंपनी किसी भी ऐसे डिस्ट्रिब्युटर/डीलर/रिटेलर/थर्ड पार्टी की किसी भी भूल–चूक के लिए ज़िम्मेदार नहीं होगी जो अपने ग्राहक को कंपनी से पूर्व स्वीकृति लिए बिना या कंपनी के ऑफ़र्स/नियम और शर्तों के दायरे से बाहर रह कर कोई भी विशेष सुविधा या लाभ ऑफ़र कर रहे हैं.

झ. सरकार के निर्देशों के अनुसार, सब्सक्राइबर के लिए अनिवार्य है कि वह कस्टमर ऐप्लिकेशन फ़ॉर्म को ख़ुद भरे, पहचान तथा पते के प्रमाण–पत्र की सेल्फ़–अटेस्टेड कॉपी और वर्तमान का पासपोर्ट साइज़ फ़ोटो उपलब्ध कराए. अगर दिए गए दस्तावेज़ तथा विवरणों में कोई विसंगति पाई जाती है तो कंपनी के पास सब्सक्राइबर को सूचना दे कर सेवाओं को रद्द करने का अधिकार है.

ट. सब्सक्राइबर को उसके द्वारा विभिन्न ऑपरेटर्स से प्राप्त किए गए सभी मोबाइल कनेक्शन्स की सूचना देनी होगी.

ठ. अगर किसी ग्राहक के पास व्यक्तिगत रूप से, चाहे सेवा प्रदाता कोई भी हो, उसके नाम से नौ (9) कनेक्शन्स होंगे तो उस ग्राहक को एक अतिरिक्त कनेक्शन प्रदान नहीं किया जाएगा. राष्ट्रीय सुरक्षा को प्रधानता देते हुए, बहरहाल कंपनी के पास एक ग्राहक कितने कनेक्शन रख सकता है उसकी गणना को नौ (9) कनेक्शन्स से कम तक ठीक करने का अधिकार सुरक्षित है. अगर पाया गया कि एक ग्राहक के पास, जैसा कि Vi द्वारा परिभाषित है, नौ से ज़्यादा कनेक्शन्स या नंबर हैं जो अभी तक अघोषित हैं तो कंपनी के पास रेग्युलेटरी गाइडलाइन्स/DoT दिशानिर्देशों का पालन करते हुए बिना पूर्व सूचना दिए सब्सक्रिप्शन को (तत्काल प्रभाव से) रद्द करने का अधिकार सुरक्षित है.

ड. ग्राहक का पहला आउटगोइंग कॉल, कॉल सेंटर को रिडायरेक्ट किया जाएगा. सिम का ऐक्टिवेशन केवल ग्राहकों के पॉज़िटिव टेलीफ़ोनिक वेरिफ़िकेशन के ही अधीन होगा.

3. चार्जेस और पेमेंट्स

क. सब्सक्राइबर को अपने चुने हुए टैरिफ़ प्लान और बिलिंग साइकिल के अनुसार कंपनी द्वारा उसके टैरिफ़ प्लान स्ट्रक्चर में किसी भी परिवर्तन के अधीन कंपनी को निम्नलिखित भुगतान करना होगाः

i. ऐक्टिवेशन चार्जेस, प्लान फ़ीस अगर लागू हो, सिक्योरिटी और अन्य इंट्रेस्ट फ्री डिपॉज़िट्स जैसी सर्विसेज़ के शुरू होने पर एक बार का भुगतान, जैसे कि लागू हों.

ii. मासिक चार्जेस, जिनमें शामिल हैं मंथली एक्सेस चार्जेस, एयरटाइम चार्जेस, PSTN चार्जेस (लैंडलाइन फ़ोन्स को किए गए कॉल्स का शुल्क), चुनी हुई कॉल मैनेजमेंट सर्विसेज़ हेतु फ़ीस, मासिक रेंटल, STD/ISD चार्जेस, GST, सब्सक्राइबर द्वारा चुने गए टेरिफ़ प्लान अनुसार रोमिंग चार्जेस तथा कोई भी लेट पेमेंट चार्जेस, जैसे भी लागू हों (एयरटाइम चार्जेस तब लागू होंगे जब सब्सक्राइबर कॉल करे या रिसीव करे, जब कॉल सेल्युलर फ़ोन से पारंपरिक लैंड फ़ोन को किया जाए, एयरटाइम चार्जेस एवं Local/STD/ISD चार्जेस लागू होंगे).

iii. अगर किसी भी चार्ज से संबंधित कोई शिकायत हो, तो ग्राहक को बिल्स की प्राप्ति के दो (2) दिन के अंदर कंपनी को सूचना देनी होगी. अगर कंपनी को ये सूचना प्राप्त नहीं होती तो चार्जेस को स्वीकृत माना जाएगा. सभी मामलों में, ग्राहक को लंबित शिकायत के निपटारे से पहले चार्जेस की पूरी राशि अदा करनी होगी.

iv. कंपनी के पास अधिकार होगा कि वो सूचना दे कर समय समय पर ग्राहक/सब्सक्राइबर को कोई/अन्य टैरिफ़ प्लान्स/सर्विसेज़ से परिचित कराए और साथ ही कंपनी के पास अपने स्वनिर्णय से, TRAI रेग्युलेशन्स के दायरे में रह कर कोई/सभी टैरिफ़ प्लान या बिलिंग साइकिल या सर्विसेज़ को हटाने/सुधारने/परिवर्तित करने/संशोधित करने और/या इस तरह के प्लान्स सर्विसेज़ को लागू दरों और चार्जेस को बढ़ाने का अधिकार सुरक्षित है. कॉल पल्स दर और सभी अन्य लागू चार्जेस या फ़ीस रेग्युलेटरी अथॉरिटीज़, विशेषतः TRAI द्वारा निर्धारित नियमों और अधिनियमों से नियंत्रित होंगे, जो समय समय पर संशोधित किए जाते हैं और/या कंपनी द्वारा सूचित किए जाते हैं.

v. ग्राहक से लिए गए सिक्योरिटी डिपॉज़िट/ऐडवांस यूसेज चार्जेस (AUC) जो भी मामला हो, समय समय पर लागू कंपनी पॉलिसीज़ के अनुसार वापस किए जाएंगे.

ख. सब्सक्राइबर को मासिक बिलिंग स्टेटमेंट के अनुसार, इस स्टेटमेंट में दी गई ड्यू डेट पर या उससे पहले सर्विस चार्जेस और लागू करों सहित अन्य राशियों का पूर्ण रूप से बिना किसी कटौती, सेट–ऑफ़ अथवा रोक के भुगतान करना होगा, ऐसा न करने पर कंपनी सभी बक़ाया भुगतान पर लेट पेमेंट फ़ीस चार्ज करेगी.

ग. कंपनी के पास अपने स्व–निर्णय से बिना किसी पक्षपात के अन्य कोई उपाय उपलब्ध हो तो उसे जोड़ते हुए ड्यू डेट के बाद बिना सूचना और/या नोटिस दिए सेवाओं को रोकने का अधिकार है. अगर ये पाया गया कि ग्राहक के किसी और मोबाइल नंबर उसके पहले के किसी कनेक्शन के विरुद्ध किसी राशि का भुगतान करना बाक़ी है तो इसके लिए भी कंपनी के पास सेवाओं को स्थगित/डीऐक्टिवेट करने का अधिकार सुरक्षित है.

घ. सब्सक्राइबर को उसे दी गई सभी सब्सक्राइब की गई सेवाओं के लिए भुगतान करना होगा, चाहे वो उनका इस्तेमाल कर रहा हो या नहीं.

च. कंपनी के प्रति सब्सक्राइबर द्वारा बक़ाया राशि के निपटान के लिए कंपनी सब्सक्राइबर के डिपॉज़िट, अगर कोई हो तो उसे पूर्ण या आंशिक रूप से एडजस्ट कर सकती है. कंपनी के पास एक ही ग्राहक के किसी एक मोबाइल के सिक्योरिटी डिपॉज़िट को उसके दूसरे मोबाइल नंबर के बक़ाया भुगतान के लिए एडजस्ट करने का अधिकार सुरक्षित है.

छ. ग्राहक द्वारा पते में परिवर्तन की सूचना देने से पहले यदि ग्राहक को कंपनी द्वारा भेजा गया बिल प्राप्त नहीं होता है तो उसके लिए कंपनी ज़िम्मेदार नहीं होगी और ग्राहक को उसके उस बिल का भुगतान करना होगा. ये ग्राहक के हित में है कि वो बक़ाया बिलों के बारे में कंपनी से पूछताछ करे और ड्यू डेट से पहले बिल का भुगतान करे.

ज. कंपनी के पास अधिकार होगा कि वो ग्राहक द्वारा सर्विसेज़ के उपयोग और अन्य वैल्यू ऐडेड/सप्लिमेंट्री सर्विसेज़ को पूर्वनिर्धारित, प्रिफ़िक्स करे और एक क्रेडिट लिमिट तय कर सके. कंपनी के पास ये भी अधिकार होगा कि वो यूसेज बनाम निर्धारित क्रेडिट लिमिट को मैच करने के लिए ग्राहक से डिपॉज़िट (अतिरिक्त या नया) की मांग कर सके. ग्राहक को केवल उसके संबंधित क्रेडिट की लिमिट तक सर्विसेज़ का इस्तेमाल करना होगा और कंपनी को अधिकार होगा कि वो क्रेडिट लिमिट्स के पूरा होने या आगे बढ़ने के बाद ग्राहक को सूचना दे कर सर्विसेज़ की उपलब्धता को पूर्ण या आंशिक रूप से रोक दे और इस परिस्थिति में ग्राहक को कंपनी के विरुद्ध किसी भी तरह का दावा नहीं पेश करने की ज़िम्मेदारी लेनी होगी. ग्राहक के पूर्वनिर्धारित और प्रीफ़िक्स्ड क्रेडिट लिमिट्स तक पहुंचने पर कंपनी स्टेटमेंट ऑफ़ अकाउंट/ आइटमाइज्ड बिल जारी किए बिना इंटरिम पेमेंट/पेमेंट्स की मांग कर सकती है. ऐसी परिस्थितियों में, यदि ग्राहक बिना किसी आंशिक या संपूर्ण स्थगन/रुकावट के सर्विसेज़ (अन्य वैल्यू ऐडेड/सप्लिमेंट्री सर्विसेज़ सहित) को जारी रखना चाहता है तो ग्राहक को तुरंत कंपनी द्वारा मांग की गई इंटरिम भुगतान को पूर्ण करना होगा, चाहे ग्राहक के पिछले बिल पर कोई भी देय राशि बाक़ी न हो. कंपनी द्वारा उपरोक्त सारी सूचनाएं भेजी जाएंगीः 1. ग्राहक को उसके टेलीफ़ोन नंबर या अन्य वैकल्पिक नंबर पर टेली–कॉलिंग द्वारा. 2. शॉर्ट–सर्विस मैसेज द्वारा. कंपनी द्वारा बताए गए तरीक़े से दी गई सूचना को इस संबंध में विधिवत नोटिस माना जाएगा. यदि ग्राहक उसके पूर्वनिर्धारित क्रेडिट लिमिट से आगे बढ़ जाता है, तो बताई गई लिमिट के ऊपर किए गए सारे कॉल्स और प्राप्त की गई सारी सर्विसेज़ के लिए भी भुगतान करना उसकी ज़िम्मेदारी होगी. कंपनी के पास सेवाओं को अपने विवेकाधिकार से नहीं रोकने का अधिकार सुरक्षित है और अगर इस तरह की रियायत कंपनी देती है तो उससे क्रेडिट लिमिट्स में बढ़ी हुई राशि के संदर्भ में भविष्य के लिए ग्राहक के पक्ष में किसी अधिकार की रचना नहीं होती.

झ. इसके अलावा, अगर सब्सक्राइबर का यूसेज (रेंटल सहित) क्रेडिट लिमिट का 80% होता है, तो इंटरिम पेमेंट्स का भुगतान करने के लिए सब्सक्राइबर को कंपनी द्वारा (उसके स्वनिर्णय पर) एक कॉल/एसएमएस किया जा सकता है. साथ ही, क्रेडिट लिमिट के 100% यूसेज पर, कंपनी द्वारा किसी भी समय मांगे गए इंटरिम पेमेंट का भुगतान न होने की स्थिति में कंपनी अपने स्वनिर्णय से आंशिक या पूर्ण रूप से मोबाइल कनेक्शन हेतु सर्विसेस को डिसकनेक्ट करने का अधिकार भी सुरक्षित रखती है. बिल्ड या अनबिल्ड राशि का भुगतान हो जाने पर सर्विसेज़ फिर से बहाल कर दी जाएंगी. क्रेडिट लिमिट को तय करने का मतलब ये नहीं है कि कंपनी तुरंत और अनिवार्य रूप से मोबाइल कनेक्शन की सर्विस को आंशिक या पूर्ण रूप से डिसकनेक्ट कर देगी और/या बिल को बताई गई क्रेडिट लिमिट तक सीमित या प्रतिबंधित कर दिया जाएगा, सब्सक्राइबर के यूसेज के बावजूद (उपरोक्त क्लॉज़ झ के संदर्भ में). कंपनी जब कभी भी निम्नलिखित घटनाओं को नोटिस करेगी तो वो (अपने स्वनिर्णय पर) क्लॉज़ झ में दर्शाए गए प्रोटोकोल्स को लागू करेगीः

i. वैल्यू ऐडेड सर्विसेज़ (VAS)/डेटा के उपयोग में अचानक उछाल आना

ii. STD/ISD कॉल्स का अचानक बढ़ जाना

iii. इंटरनैशनल/नैशनल रोमिंग सर्विसेज़ का इस्तेमाल होना

ट. यदि इंटरनैशनल/नैशनल रोमिंग सर्विसेज़ का उपयोग होता है, तो जैसे ही कंपनी को सब्सक्राइबर द्वारा इस्तेमाल किए गए इंटरनैशनल/नैशनल रोमिंग सर्विसेज़ हेतु बिलिंग का विवरण (बिल्ड कॉल रिकॉर्ड्स, CLI सहित या उसके बिना) प्राप्त होता है, कंपनी (अपने स्वनिर्णय से) उपरोक्त क्लॉज़ झ में दर्शाए गए प्रोटोकोल्स को लागू करेगी या बिल के पूर्ण भुगतान की मांग करेगी.

ठ. उपरोक्त ईवेंट्स की सूची सांकेतिक है और परिपूर्ण नहीं है और कंपनी (अपने स्वनिर्णय और अपने मूल्यांकन से, लेकिन TRAI गाइडलाइन्स के दायरे में) ग्राहक की क्रेडिट तथा पेमेंट हिस्ट्री, यूसेज, प्रोफ़ाइल आदि के आधार पर उपरोक्त क्लॉज़ झ में दर्शाए गए प्रोटोकोल्स को लागू करेगी. इसके अलावा, सब्सक्राइबर ये मानता है कि वो प्रथम तीन माह तक मासिक क्रेडिट रिविज़न हेतु पात्र नहीं है और उसके बाद, कंपनी अपने स्वनिर्णय से, और इस संबंध में कंपनी की जो पॉलिसियां हैं उनके अलावा, यूसेज और पेमेंट पैटर्न के आधार पर इसे बदल सकती है.

C1 – Vodafone Idea External

ऊपर संदर्भ में कुछ बातें दर्शाए जाने के बावजूद, सब्सक्राइबर समझता है और मानता है कि क्रेडिट लिमिट के निर्धारण का अर्थ ये नहीं है कि कंपनी तुरंत और अनिवार्य रूप से मोबाइल कनेक्शन की सर्विस को आंशिक या पूर्ण रूप से डिसकनेक्ट कर देगी और/या बिल को बताई गई क्रेडिट लिमिट तक सीमित या प्रतिबंधित कर दिया जाएगा, सब्सक्राइबर के यूसेज के बावजूद (उपरोक्त क्लॉज़ झ के संदर्भ में). और उसके द्वारा इस्तेमाल की जाने वाली सर्विसेज़ के लिए चार्ज की जाने वाली बक़ाया राशि या बक़ाया होने वाली राशि का भुगतान करने की (बिना किसी अवरोध के) ज़िम्मेदारी हमेशा सब्सक्राइबर की होगी, चाहे कंपनी पूर्ण या आंशिक रूप से उसके क्रेडिट लिमिट के 100% बढ़ चुके यूसेज (रेंटल/फ़ीचर चार्जेस आदि को छोड़ कर) की सर्विस को डिसकनेक्ट करे या न करे.

ड. अगर कंपनी द्वारा ये पाया गया कि सब्सक्राइबर (कोई व्यक्ति, एक प्रोप्राइटर, एक अनरजिस्टर्ड/ रजिस्टर्ड पार्टनरशिप फ़र्म, प्राइवेट या पब्लिक लिमिटेड कंपनी) के पास कंपनी के साथ दो या उससे ज़्यादा सब्सक्रिप्शन अकाउंट है, और सब्सक्राइबर जो कि इस वक़्त एक सक्रिय ग्राहक है, उसे व्यक्तिगत रूप से या अपने प्रतिनिधि के द्वारा, जिसने ऐड-ऑन कार्ड या अन्यथा कंपनी की सर्विसेस का लाभ उठाया है और वो सीयूजी या अन्यथा के तहत उसी अकाउंट में/अलग अकाउंट में एक सब्सक्राइबर (कोई व्यक्ति, एक प्रोप्राइटर, एक अनरजिस्टर्ड/रजिस्टर्ड पार्टनरशिप फ़र्म, प्राइवेट या पब्लिक लिमिटेड कंपनी) के तौर पर सक्रिय है, कंपनी को कुछ बक़ाया राशि का भुगतान करना है, तो कंपनी के पास अधिकार होगा कि वो सीयूजी या अन्यथा के तहत उसी अकाउंट में/अलग अकाउंट में एक सक्रिय सब्सक्राइबर (कोई व्यक्ति, एक प्रोप्राइटर, एक अनरजिस्टर्ड/ रजिस्टर्ड पार्टनरशिप फ़र्म, प्राइवेट या पब्लिक लिमिटेड कंपनी) के मोबाइल कनेक्शन्स को दी जाने वाली कंपनी की सर्विसेज़ को प्रदान करना रोक दे और जैसा कि ऊपर दर्शाया गया है उसके तहत सब्सक्राइबर से उसकी बक़ाया राशि का भुगतान रने की मांग करे. सर्विसेज़ को रोकने की ये प्रक्रिया सब्सक्राइबर को टेलीकॉलिंग या शॉर्ट मैसेज सर्विस (एसएमएस) द्वारा पहले से सूचित करके अमल में लाई जाएगी. ये क्लॉज़ पूर्व के उन पोस्टपेड सब्सक्राइबर्स के लिए लागू होगा जो कंपनी के प्रीपेड/पोस्टपेड ऑफ़र का इस्तेमाल कर रहे हैं या उसके सक्रिय सब्सक्राइबर हैं.

ढ. सिम कार्ड के गुम हो जाने/चोरी हो जाने/ढूंढ़ना असंभव होने या फिर कार्ड ख़राब हो जाने की स्थिति में सिमकार्ड के गुम हो जाने/चोरी हो जाने/ढूंढ़ना असंभव होने या फिर कार्ड ख़राब हो जाने की पूरी ज़िम्मेदारी ग्राहक की होगी. ग्राहक को इस पूरे मामले की जानकारी तुरंत कंपनी को देनी होगी, ताकि सर्विसेज़ को स्थगित किया जा सके. सिम कार्ड के गुम होने या इस्तेमाल के अयोग्य होने से ग्राहक को बक़ाया राशि/शुल्कों के भुगतान से छूट नहीं मिलती. यदि किसी भी कारण से सिम कार्ड को बदल कर दूसरा लेने की ज़रूरत पेश आती है तो कंपनी को थोड़ा सा शुल्क दे कर ऐसा किया जा सकता है. कंपनी केवल लिखित आवेदन और विधिवत वेरिफ़िकेशन के बाद ही नया सिम कार्ड देगी.

ण. अन्य टेलीकॉम सर्कल में रोमिंग करते समय, ग्राहक द्वारा चाहे मेन्युअली या ऑटोमैटिकली चुने गए सर्विस प्रोवाइडर/ऑपरेटर के आधार पर ऑपरेटर के अनुसार ग्राहक द्वारा चुनी गई सारी सर्विसेज़ के लिए टैरिफ़्स का शुल्क लगेगा, बहरहाल, इस तरह का शुल्क TRAI द्वारा समय पर रोमिंग टैरिफ़ हेतु निर्धारित सीलिंग के अनुसार लगाया जाएगा.

त. इंटरनैशनल तथा नैशनल रोमिंग प्रारंभ करने से पहले सब्सक्राइबर को अनिवार्य रूप से Vi स्टोर, Vi ऐप या वेबसाइट www.myvi.in में जाना होगा और वाइस तथा डेटा हेतु लागू टैरिफ़्स के बारे में पता करना होगा.

थ. जो सब्सक्राइबर स्मार्ट फ़ोन इस्तेमाल कर रहे हैं उन्हें एतद्द्वारा सूचित किया जाता है कि जब वो इंटरनैशनल रोमिंग पर हों तो वो डेटा सर्विसेज़ को मैन्युअली बंद कर दें, ताकि डेटा सर्विसेज़ के भारी शुल्कों से बचा जा सके.

द. रोमिंग के दौरान सर्विसेज़ की उपलब्धता उपरपोक्त क्लॉज़ 2 (ई) के अधीन है.

ध. ग्राहक स्वीकार करता है कि कॉल चार्जेस हेतु पीक, स्टैंडर्ड और ऑफ़-पीक आवर्स एक ऑपरेटर से दूसरे ऑपरेटर के बीच अलग-अलग हो सकते हैं.

न. अगर सब्सक्राइबर को ज़्यादा क्रेडिट लिमिट चाहिए और उसे बाधा-रहित सर्विसेज़ का आनंद लेना है, तो वो वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड को इंटरनैशनल रोमिंग की शुरुआत से पहले ऐडवांस पेमेंट या अतिरिक्त डिपॉज़िट्स का भुगतान करके ये लाभ प्राप्त कर सकता है.

प. वो सब्सक्राइबर्स जिन्होंने क्रेडिट कार्ड के ज़रिए बिल के भुगतान के लिए वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड को स्थायी निर्देशों के साथ अधिकृत किया है, तो जैसे ही देय राशि (बिल्ड और/या अनबिल्ड राशि) क्रेडिट लिमिट/उपलब्ध डिपॉज़िट से आगे बढ़ती है, इंटरिम पेमेंट्स का भुगतान हो जाएगा.

फ. रोमिंग के दौरान या अन्यथा सिम कार्ड के गुम हो जाने पर, सब्सक्राइबर को वोडाफ़ोन आइडिया लिमिडेट कॉल सेंटर को 198 या अन्य किसी नंबर से लॉन्ग डिजिट 198 नंबर द्वारा इस बारे में सूचित करना होगा. सब्सक्राइबर को जारी किए गए/के पास रखे गए सिम कार्ड द्वारा, वोडाफ़ोन आइडिया लिमिडेट को सूचित करने के छह (6) घंटे के बाद किए गए/रिसीव किए गए सभी कॉल्स की ज़िम्मेदारी सब्सक्राइबर की होगी.

ब. एयरटाइम चार्जेस सभी इनकमिंग और आउटगोइंग कॉल्स पर लागू होंगे. इंटरनैशनल रोमिंग चार्जेस, रोमिंग स्थलों पर निर्भर करते हुए देश से देश के अनुसार परिवर्तित होंगे.

भ. लोकल/STD/ISD चार्जेस और टैक्सेस वास्तविक होंगे. लोकल/STD/ISD चार्जेस, रोमिंग स्थलों में सभी इनकमिंग कॉल्स के लिए लागू होंगे.

म. रोमिंग स्थलों पर रोमिंग लोकल कॉल्स हेतु एयरटाइम चार्जेस, इंटरनैशनल रोमिंग ऑपरेटर्स द्वारा समय समय पर किए गए बदलाव पर निर्भर होंगे.

य. एसएमएस की सुविधा पर शुल्क लगेगा, जो रोमिंग स्थलों पर इंटरनैशनल रोमिंग नेटवर्क ऑपरेटर द्वारा लागू किए गए शुल्क पर आधारित होगा.

र. वास्तविक उपयोग पर लागू कोई भी सरचार्ज उन सभी कॉल्स पर लागू होगा जो इंटरनैशनल रोमिंग स्थलों पर मौजूदगी के दौरान किए तथा रिसीव हुए होंगे.

ल. सभी यूसेज तथा रेंटल चार्जेस पर लागू जीएसटी देना होगा.

कक. इंटरनैशनल रोमिंग के लिए लागू अनुसार मंथली एक्सेस फ़ीस ऐडवांस में और नॉन–प्रोरेट आधार पर लिया जाएगा.

खख. चूंकि इंटरनैशनल रोमिंग पर कॉलिंग लाइन आइडेन्टिफ़िकेशन की गारंटी नहीं दी जाती, इसलिए इंटरनैशनल रोमिंग पर कॉलिंग लाइन आइडेन्टिफ़िकेशन्स सर्विस (CLI) सब्सक्राइबर को बढ़ा दिया जाएगा, बशर्ते इंटरनैशनल रोमिंग पार्टनर भी इसको बढ़ाए/उपलब्ध कराए. इसलिए वोडाफ़ोन आइडिया लिमिडेट सब्सक्राइबर को कॉलिंग लाइन आइडेन्टिफ़िकेशन सहित इंटरनैशनल रोमिंग कॉल्स का विवरण (इनकमिंग और आउटगोइंग) उपलब्ध कराएगा, बशर्ते इसे इंटरनैशनल रोमिंग पार्टनर भी साझा करे/उपलब्ध कराए.

गग. इंटरनैशनल/नैशनल रोमिंग कॉल्स/डेटा का बिल सब्सक्राइबर को, रोमिंग पार्टनर द्वारा दिए गए बिल्ड इंटरनैशनल/नैशनल रोमिंग कॉल्स से संबंधित विवरण की प्राप्ति के तीन (3) महीने के अंदर बना कर दिया जाएगा.

घघ. जब सब्सक्राइबर अपने ''होम नेटवर्क'' में होगा तब उसे लागू टैरिफ़ प्लान्स के अनुसार कोई भी फ्री कॉल्स/मिनट्स/एसएमएस/डेटा उपलब्ध होगा और ये सभी सब्सक्राइबर द्वारा उस वक़्त काम में लाए या इस्तेमाल नहीं किए जा सकेंगे, जब वो नैशनल/इंटरनैशनल रोमिंग पर होगा. किसी भी यूसेज का बिल लागू रोमिंग टैरिफ़ के अनुसार बनाया जाएगा.

चच. जो सब्सक्राइबर्स वोडाफ़ोन आइडिया लिमिडेट – नेट सेटर (डेटा कार्ड/यूएसबी मॉडेम) सर्विसेज़ का इस्तेमाल कर रहे हैं, उन्हें सूचित किया जाता है कि ''अनलिमिटेड प्लान'' के अनुसार यूसेज, लागू टेरिफ़ प्लान के अनुसार कोई भी फ्री कॉल्स/मिनट्स/एसएमएस, सब्सक्राइबर्स को उस वक़्त उपलब्ध होंगे, जब वे ''होम नेटवर्क'' के अंदर होंगे और ये सभी सब्सक्राइबर्स द्वारा उस वक़्त काम में लाए या इस्तेमाल नहीं किए जा सकेंगे, जब वो नैशनल/इंटरनैशनल रोमिंग पर होंगे. किसी भी यूसेज का बिल लागू रोमिंग टैरिफ़ के अनुसार बनाया जाएगा.

छछ. सर्विस से संबंधित सभी टैक्सेस, वर्तमान या भविष्य के, और अतिरिक्त टैक्सेस/सेस/ड्युटीज़ आदि जो सरकार/लोकल अथॉरिटीज़ इत्यादि द्वारा लागू किए जा सकते हैं, उनका भुगतान ग्राहक को करना होगा.

जज. लाभ, फ्री अथवा डिसकाउंटेड एसएमएस ग्राहक को त्योहारों के दिनों में उपलब्ध नहीं होंगे. ग्राहक इन तिथियों की सूची www.myvi.in पर पा सकते हैं.

समाप्ति

क. ग्राहक द्वारा सर्विसेज़ का डिसकनेक्शन समय समय पर TRAI द्वारा जारी निर्देशों से नियंत्रित होगा. यदि कंपनी अपनी सर्विसेज़ को एक विशेष सर्विस एरिया में रोक देती है या किसी विशेष सब्सक्राइबर/ ग्राहक की सर्विसेज़ को समाप्त करने का इरादा रखती है, तो इस तरह की समाप्ति सब्सक्राइबर/ग्राहक को 30 दिनों की पूर्व सूचना के साथ की जाएगी.

ख. यहां निहित किसी भी बात के होने के बावजूद, कंपनी तुरंत इस एग्रीमेंट तथा सर्विसेज़ को किसी विशेष सब्सक्राइबर/ग्राहक के लिए समाप्त करने के लिए और/या दी जाने वाली सर्विस को पूर्ण या आंशिक रूप से निम्नलिखित किसी भी बात के होने पर डिसकनेक्ट करने के लिए अधिकृत होगीः

i. सरकार, TRAI या किसी भी सक्षम प्राधिकारी द्वारा लायसेंस या सर्विसेज़ को अस्थायी रूप से या अन्यथा स्थगित, समाप्त, राष्ट्रीयकृत किया या कब्ज़े में ले लिया जाता है.

ii. सब्सक्राइबर/ग्राहक किसी भी समय अपेक्षित क्रेडिट चेक्स को संतुष्ट करने में विफल रहता है या कंपनी को धोखे के इरादे से ऐसी जानकारी देता है जिसके आधार पर उसे सर्विसेज़ उपलब्ध हुई थीं.

iii. ग्राहक अपना सब्सक्रिप्शन या देय शुल्कों का भुगतान करने में विफल रहता है.

iv. ग्राहक द्वारा कस्टमर ऐप्लिकेशन फ़ॉर्म की किसी अन्य शर्त का उल्लंघन किया जाता है तथा कंपनी की ओर से उल्लंघन का उल्लेख करते हुए भेजी गई लिखित सूचना के मिलने की तिथि से सात (7) दिनों के अंदर यदि ग्राहक द्वारा इसे सुधारा नहीं जाता.

v. अगर ग्राहक सर्विसेस का इस्तेमाल किसी ग़ैरक़ानूनी, अवैध, अनैतिक या अपमानजनक उद्देश्य के लिए करता है या कोई अश्लील, धमकी भरे, परेशान करने वाले संदेश को भेजने के लिए, या ऐसे संदेश या संवाद को भेजने के लिए करता है, जो राष्ट्रीय हित पर प्रभाव डाले/में बाधा डाले या कंपनी या उसके नेटवर्क और/अन्य ग्राहकों के लिए कोई हानि या ख़तरा पैदा करता है.

vi. उपरोक्त क्लॉज़ 2 (ई) के अनुसार.

vii. पूर्ववर्ती प्रावधान के अंतर्गत इस कस्टमर ऐप्लिकेशन फ़ॉर्म की समाप्ति लागू क़ानून के तहत समापन पक्ष को उपलब्ध किसी भी अधिकार या सुधार पर बिना किसी पक्षपात के होगी और कंपनी को ग्राहक से समस्त देय शुल्क को वसूलने का अधिकार होगा.

ग. कंपनी चाहे तो कस्टमर ऐप्लिकेशन फ़ॉर्म, (ग्राहक के फ़ोटो के साथ), पहचान पत्र, पते के प्रमाण को फिर से प्रस्तुत करने का निवेदन भी कर सकती है, यदि ग्राहक द्वारा दिए गए पूर्व के दस्तावेज़ बुरी तरह से कटे–फटे, पढ़ने के अयोग्य हो गए हों या अवैध घोषित कर दिए गए हों या समय समय पर जारी किए जाने वाले डिपार्टमेंट ऑफ़ टेलीकम्युनिकेशन्स के दिशानिर्देशों के अनुकूल न हों. अगर सब्सक्राइबर कंपनी के इस निवेदन को पूरा नहीं करता है तो कंपनी के पास पूर्व सूचना के साथ सर्विसेज़ को स्थगित करने का अधिकार सुरक्षित है.

घ. अगर आपका नंबर बिना पंजीकरण के टेली–मार्केटर के तौर पर प्रोमोशनल ऐक्टिविटीज़ हेतु इस्तेमाल करते हुए पाया गया तो आपके नंबर पर प्रति दिन 20 कॉल्स और 20 एसएमएस के उपयोग की सीमा के साथ क्रमशः पहली और दूसरी ग़लती के लिए 30 दिनों तथा 180 दिनों तक के लिए रोक लगा दी जाएगी. इसके बाद ग़लती जारी रहने पर, आपका नंबर और साथ ही समान नाम और पते वाले सभी नंबर्स रद्द कर दिए जाएंगे. आपका नाम और पता 2 वर्षों के लिए ब्लैकलिस्टेड कर दिया जाएगा और नया सब्सक्रिप्शन नहीं दिया जाएगा. अगर इसे फिर से जारी करना होगा, तो उस समय के प्रचलित गाइडलाइन्स के अनुसार या तो इसे फिर से जारी कर दिया जाएगा या अस्वीकार कर दिया जाएगा.

शासकीय क़ानून

झझ. यहां निहित नियम और शर्तें भारत सरकार के क़ानूनों से नियंत्रित होंगी और संबंधित लायसेंस्ड एरिया (लायसेंस एग्रीमेंट) के न्यायालयों के विशिष्ट क्षेत्राधिकार के अधीन होंगी.

गोपनीयता

टट. हमारी प्राइवेसी पॉलिसी www.myvi.in पर उपलब्ध है.

ठठ. कंपनी और सब्सक्राइबर दोनों को एक दूसरे से साझा की गई जानकारी को गुप्त रखना होगा और उसे किसी थर्ड पार्टी पर ज़ाहिर नहीं करना होगा, सिवाय प्राधिकारियों (राज्य/केंद्र/वैधानिक या अन्यथा) के, बहरहाल कंपनी के पास सब्सक्राइबर का नाम, पता, पेमेंट रिकॉर्ड और अन्य कोई जानकारी किसी भी प्राधिकारी (राज्य, केन्द्र, वैधानिक या अन्यथा) को देने का अधिकार होगा, जिसमें डेट कलेक्शन एजेंसी, कस्टमर वेरिफ़िकेशन एजेंसी, क्रेडिट रेफ़्रेंस एजेंसी, फ्रॉड प्रिवेन्शन एजेंसी, सिक्योरिटी एजेंसी और बैंक सहित वित्तीय संस्थाएं सम्मिलित लेकिन सीमित नहीं हैं. कंपनी के पास ग्राहक को पूर्व सूचना दिए बिना अपने विवेक के अनुसार ऐसे प्राधिकारियों (राज्य/केंद्र/वैधानिक या अन्यथा) के निर्देशों का पालन करने का अधिकार सुरक्षित है.

डड. अधिकृत थर्ड पार्टीज़ः अधिक बेहतर प्रॉडक्ट और सेवाएं प्रदान करने के उद्देश्य से (वर्तमान में या भविष्य में), कंपनी अपने विवेक के अनुसार किसी भी थर्ड पार्टी/संस्था (बाहरी) को स्ट्रेटेजिक और ऑप्रेशनल उद्देश्यों के लिए नियुक्त कर सकती है, उसके साथ कॉन्ट्रैक्ट या अनुबंध कर सकती है, और उसी के अनुसार कंपनी ऐसी थर्ड पार्टियों को आपकी मौजूदा प्रोसेस्ड व्यक्तिगत जानकारियां या अन्य जानकारियां जो हमारे पास जमा हैं, उपलब्ध करा सकती है. इसके अलावा, ये थर्ड पार्टियां/संस्थाएं ऐसे एग्रीमेंट्स से बंधी होती हैं जिनमें साझा जानकारी के मैनेजमेंट, ट्रीटमेंट और गोपनीयता से संबंधित गोपनीय ज़िम्मेदारियों को शामिल किया गया है.

ढढ. कंपनी के पास अधिकृत थर्ड पार्टीज़ के साथ सब्सक्राइबर/ग्राहक के बारे में एकीकृत तथा बेनामी जानकारी साझा करने का अधिकार सुरक्षित है, ताकि वे सब्सक्राइबर/ग्राहक को अन्य प्रॉडक्ट्स और सेवाएं (वर्तमान में और भविष्य में) ऑफ़र कर सकें.

णण. ग्राहक एतद्द्वारा सहमत है कि वह ग्राहक द्वारा किए गए किसी भी कार्य या भूल से या ग्राहक की सहमति या बिना सहमति के ग्राहक या किसी भी अन्य व्यक्ति द्वारा सेवाओं के उपयोग/दरुपयोग के फलस्वरूप उत्पन्न होने वाले सभी अभियोगों, लागतों, देयताओं, कार्यवाहियों (सिविल तथा क्रिमिनल), हानियों या किसी भी प्रकार के दावे से कंपनी और उसके अधिकारियों/एजेंट्स की क्षतिपूर्ति करेगा और उन्हें हानिरहित स्थिति में रखेगा (उपरोक्त क्लॉज़ 4 (ल) और 4 (व) के अंतर्गत).

तत. ग्राहक एतद्द्वारा सहमत है कि वह कंपनी के नेटवर्क पर ग्राहक द्वारा भेजे या प्राप्त किए गए संदेश/संवाद के फलस्वरूप उत्पन्न होने वाले किसी भी निंदात्मक लेख या मानहानि के लिए या कॉपीराइट के अतिक्रमण या उल्लंघन के लिए किसी भी दावे के विरुद्ध कंपनी की क्षतिपूर्ति करेगा और उसे हानिरहित स्थिति में रखेगा.

थथ. कंपनी किसी भी ग्राहक/सब्सक्राइबर और/या किसी भी व्यक्ति, फ़र्म, बॉडी कॉर्पोरेट के लिए उत्तरदायी नहीं होगी जो ग्राहक के विश्वास के तहत या उसके माध्यम से दावा करते हों. ग्राहक एतद्द्वारा सर्विस और या वैल्यू ऐडेड/सप्लिमेंट्री सर्विसेस या बिलिंग अरेंजमेंट्स, पेमेंट्स या कलेक्शन्स से संबंधित किसी भी रुकावट, विलंब, त्रुटियों या ख़राबी या अन्य विफलताओं के कारण उत्पन्न होने वाले किसी भी विलंब, सम्मिलित लेकिन सीमित नहीं नुक़सानों, बिज़नेस, मुनाफ़े, राजस्व या साख में हानि, डैमेज, फ़ीस, लागत, ख़र्चे, ऑर्डर्स, जजमेंट इत्यादि, प्रत्यक्ष, प्रासंगिक या परिणामी के लिए सभी दावे/कार्यवाही का त्याग करता है और त्याग को जारी रखने के लिए सहमति जताता है, इस सीमा तक कि इस तरह की रुकावट, विलंब, त्रुटि या ख़राबी उस किसी कारण का परिणाम हो जो उपरोक्त क्लॉज़ 2 (ई) में कवर किया गया है.

एमएनपी नियम और शर्तेः

मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी सर्विस प्रोवाइडर को प्राप्त पोर्टिंग के आवेदन की तिथि से इंटर सर्कल पोर्टिंग हेतु पोर्ट ऐक्टिवेशन के लिए कुल समय 2 दिन है और इंट्रा सर्कल तथा कॉर्पोरेट सब्सक्राइबर के लिए 4 दिन है (दर्शाए गए टर्नअराउंड टाइम/प्रतिवर्तन काल में रविवार और नैशनल हॉलीडेज़ शामिल नहीं).

निम्नलिखित वैलिडेशन, यूपीसी जनेरेशन हेतु अनुरोध पर किया जाएगा और अगर कभी वैलिडेशन विफल हो जाता है तो यूपीसी जनेरेशन अनुरोध को अस्वीकृत कर दिया जाएगा और आपको इसकी सूचना दी जाएगीः

क. सब्सक्राइबर के लिए कुछ ऐसे बिल या बिलों का भुगतान करना बाक़ी है, जिसे नॉर्मल बिलिंग साइकिल के अनुसार लेकिन पोर्टिंग के लिए आवेदन की तिथि से पहले जारी किया गया हो,

ख. पोर्टिंग का अनुरोध नए कनेक्शन के ऐक्टिवेशन की तिथि से 90 दिनों की अवधि की समाप्ति से पहले किया गया है.

ग. मोबाइल नंबर की मिलकियत को परिवर्तित करने के अनुरोध की प्रक्रिया अभी जारी है.

घ. जिस मोबाइल नंबर को पोर्ट करना है वो अभी विचाराधीन/न्यायाधीन है.

च. मोबाइल नंबर की पोर्टिंग को न्यायालय द्वारा मना कर दिया गया है.

छ. पोर्टिंग अनुरोध में दर्शाया गया यूनिक पोर्टिंग कोड उस यूनिक पोर्टिंग कोड से मेल नहीं खाता है जो डोनर ऑपरेटर द्वारा पोर्ट किए जाने वाले मोबाइल नंबर के लिए प्राप्त हुआ है.

ज. कॉन्ट्रैक्ट से संबंधित कुछ बाध्यताएं हैं, जिनसे संबंधित सब्सक्राइबर के एग्रिमेंट में कोई मौजूदा क्लॉज़ प्रस्तुत किया गया है और सब्सक्राइबर ऐसे मौजूदा क्लॉज़ का पालन करने में असमर्थ रहा है.

झ. मोबाइल नंबर के TAFCOP री–वैरिफ़िकेशन हेतु निवेदन की प्रक्रिया जारी है.

ट. यूपीसी कोड की वैधता समाप्त हो गई है.

ठ. कॉर्पोरेट पोटिंग हेतु पोर्टिंग के अनुरोध पर निम्नलिखित वैलिडेशन किया जाएगा.

ड. कॉर्पोरेट मोबाइल नंबर के मामले में, पोर्टिंग के आवेदन के साथ सब्सक्राइबर के अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता का ऑथोराइज़ेशन लेटर संलग्न नहीं किया गया है.

ढ. ऑथोराइज़्ड लेटर वांछित प्रारूप में नहीं है.

ण. डोनर का नाम, प्राप्तकर्ता का नाम या सर्कल का नाम ग़लत है.

त. अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता की मुहर/हस्ताक्षर सभी पन्नों में नहीं हैं.

थ. अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता का नाम ग़ायब है/ मेल नहीं खा रहा है.

द. अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता के हस्ताक्षर ग़ायब हैं/ मेल नहीं खा रहे.

ध. अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता का ई–मेल आईडी ग़ायब है.

न. कंपनी का लेटर हेड वैध नहीं है.

प. कंपनी का नाम मेल नहीं खा रहा है.

फ. कंपनी का स्टैम्प ग़ायब है.

ब. 100 से अधिक नंबरों के लिए आवेदन.

भ. दर्शाया गया मोबाइल नंबर ग़लत है.

एक बार पोर्ट–इन होने के बाद नंबर को 90 दिन से पहले, या उस अवधि से पहले जो TRAI द्वारा समय समय पर निर्धारित की जाती है, पोर्ट–आउट नहीं किया जा सकता.

ग्राहक अपने पोर्टिंग अनुरोध को पोर्टिंग के आवेदन को पेश करने के 24 घंटे के अंदर एसएमएस द्वारा रद्द करा सकता है. अगर ग्राहक पोर्टिंग के अनुरोध को रद्द कराता है, तो उसे पोर्ट की फ़ीस (अगर ली गई हो तो) वापस नहीं भी की जा सकती है. पोर्ट ऐक्टिवेशन के बाद, ऐडरेस वेरिफ़िकेशन शुरू किया जा सकता है, अगर वेरिफ़िकेशन ग़लत हुआ तो सर्विसेज़ को रोका जा सकता है.

4. M2M नियम और शर्तें

क. सभी M2M सिम्स का स्वामित्व, M2M सर्विसेज़ उपलब्ध कराने वाले संगठनों/संस्थाओं के पास होगा.

ख. M2M सर्विसेज़ के ग्राहकों का विवरण, यानी सिम्स के साथ फ़िट की गई मशीनों का फ़िज़िकल कस्टोडियन, M2M सर्विसेज़ उपलब्ध कराने वाले संगठनों/संस्थाओं द्वारा मेन्टेन किया जाएगा.

ग. निम्नलिखित सभी अपडेटेड जानकारियां कंपनी को कुछ वेब इंटरफ़ेस द्वारा M2M सर्विसेज़ उपलब्ध कराने वाले संगठनों/संस्थाओं के ज़रिए ऑनलाइन उपलब्ध कराई जाएंगी.

i) M2M एंड डिवाइस, यानी IMEI, ESN आदि का विवरण.

ii) मशीनों (यानी कारों, युटिलिटी मीटर्स, पीओएस आदि) का मेक, मॉडल, रजिस्ट्रेशन नंबर वग़ैरह.

iii) तदनुसार फ़िज़िकल कस्टोडियन का नाम और पता.

घ. जिन डिवाइसेस में M2M सिम्स हैं, अगर उनकी बिक्री या उनका ट्रांसफ़र किया जाता है, तो लायसेंसधारियों को सूचित करने की तथा उस व्यक्ति जिसे ये डिवाइसेस ट्रांसफ़र किए गए हैं के विवरण की और सब्सक्राइबर के वेरिफ़िकेशन मानदंडों को पूरा करने की ज़िम्मेदारी M2M सर्विसेज़ उपलब्ध कराने वाले संगठनों/संस्थाओं की होगी.

क्रमांक	मानदंड का नाम	बेंचमार्क्स	अवधि
1	मीटरिंग तथा बिलिंग क्रेडिबिलिटी – पोस्टपेड एवं प्रीपेड	0.1% से अधिक नहीं	मासिक
2	बिलिंग/चार्जिंग संबंधी शिकायतों का समाधान	4 हफ़्तों में 100%	मासिक
3	शिकायतों के समाधान की तिथि से ग्राहक के अकाउंट में क्रेडिट/वेवर/एडजस्टमेंट के लिए आवेदन की अवधि	शिकायत के समाधान के 1 हफ़्ते के अंदर	मासिक
4	कॉल सेंटर/कस्टमर केयर तक संपर्कशीलता	≥95%	मासिक
5	90 सेकंड्स में ऑपरेटर्स (वाइस टू वाइस) द्वारा जवाब दिए जाने वाले कॉल्स का प्रतिशत	>=95%	मासिक
6	सर्विस को समाप्त/बंद किया जाना	≤7 दिनों में 100%	मासिक
7	सर्विस समाप्ति के बाद डिपॉज़िट्स के रिफ़ंड में लगने वाला समय	45 दिनों में 100%	मासिक

5. रेग्युलेटर द्वारा परिभाषित सर्विस बेंचमार्क की क्वालिटी

वादा की गई सर्विस की क्वालिटी*

* हालांकि वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड निर्धारित बेंचमार्क्स को पूरा करने की कोशिश करेगी, लेकिन तकनीकी/व्यवहारिक कारणों से इसमें फ़र्क आ सकता है, जिसकी सूचना रेग्युलेटर को विधिवत दी जाएगी.

4. ऑफ़र किए जाने वाले इक्विपमेंट्स का विवरण

4.1 हम डेटा उपयोग के लिए अपने बंडल्ड ऑफ़र्स में एक हद तक हैंडसेट्स ऑफ़र करते हैं, जिसका विवरण हमारे वेबसाइट www.myvi.in में देखा जा सकता है, क्योंकि ऑफ़र्स/इक्विपमेंट्स में बार बार परिवर्तन होता है.

5. उपभोक्ताओं का अधिकार

5.1 उपभोक्ताओं द्वारा दर्ज की गई हर शिकायत के यूनिक डॉकेट नंबर को प्राप्त करना.

5.2 उपभोक्ता यदि हमारे कॉन्टैक्ट सेंटर/टच पॉइंट्स से समाधान नहीं पाते हैं तो वो अपीलेट अथॉरिटी के पास जा सकते हैं.

5.3 उपभोक्ता के निवेदन पर उसे कॉन्टैक्ट सेंटर/एक्ज़िक्युटिव द्वारा अपीलेट अथॉरिटी का विवरण दिया जाएगा.

5.4 उपभोक्ता हमारी सर्विस को अपनी सुविधा के अनुसार समाप्त या डिसकनेक्ट कर सकता है. बिलों की जांच होगी, स्पष्टीकरण होगा, और अगर बक़ाया राशि के भुगतान के बाद कोई राशि शेष रहती है तो उसे उपभोक्ता के सिक्योरिटी डिपॉज़िट से लौटा दिया जाएगा. इस प्रक्रिया में डिसकनेक्शन की तिथि से अधिकतम 60 दिन लगते हैं.

5.5 उपभोक्ता हमें लिखित आवेदन, फ़ैक्स, ई-मेल, टेलीफ़ोन कॉल और एसएमएस भेज कर अपनी सर्विसेज़ को समाप्त कर सकते हैं. सर्विसेज़ की समाप्ति; कस्टमर प्रिमाइस इक्विपमेंट की वापसी या रिकवरी, जहां भी लागू हो के अधीन है.

5.6 आपके फ़ोन पर अनचाहे संदेशों को रोकने के लिए हमने डू नॉट डिस्टर्ब की प्रक्रिया आरंभ की है. इस सुविधा को पाने के लिए आप 1909 पर कॉल करके या 1909 पर "BLOCK <Preference>" के शब्दों के साथ एसएमएस भेज कर अपना नंबर सूची में दर्ज करा सकते हैं.

5.6.1 Preference की सूचीः

- 5.6.1.1 पूर्ण रूप से ब्लॉक करने के लिए "FULLY BLOCK 0"
- 5.6.1.2 बैंकिंग/इंश्योरेन्स/फ़ायनान्शियल प्रॉडक्ट्स/क्रेडिट कार्ड्स से संबंधित एसएमएस ब्लॉक करने के लिए "BLOCK 1"
- 5.6.1.3 रियल स्टेट से संबंधित एसएमएस ब्लॉक करने के लिए "BLOCK 2"
- 5.6.1.4 एज्युकेशन से संबंधित एसएमएस ब्लॉक करने के लिए "BLOCK 3"
- 5.6.1.5 हेल्थ से संबंधित एसएमएस ब्लॉक करने के लिए "BLOCK 4"
- 5.6.1.6 कंज़्यूमर गुड्स और ऑटोमोबाइल्स से संबंधित एसएमएस ब्लॉक करने के लिए "BLOCK 5"
- 5.6.1.7 कम्युनिकेशन/ब्रॉडकास्टिंग/एंटरटेनमेंट/इंफ़ॉर्मेशन टेक्नोलॉजी से संबंधित एसएमएस ब्लॉक करने के लिए "BLOCK 6"
- 5.6.1.8 टूरिज़म और लेज़र (छुट्टियों) से संबंधित एसएमएस ब्लॉक करने के लिए 'BLOCK 7"
- 5.6.1.9 खाने-पीने की चीज़ों से संबंधित एसएमएस ब्लॉक करने के लिए "BLOCK 8"

6. कंपनी के कर्तव्य और ज़िम्मेदारियां

6.1 हमारे पास शिकायत के निपटारे के लिए 2 प्रबंधन हैं, यानी कॉन्टैक्ट सेंटर/शोरूम्स और अपीलेट अथॉरिटी

6.2 ग्राहक द्वारा दर्ज कराई गई हर शिकायत के लिए उसे एक यूनिक डॉकेट नंबर दिया जाएगा.

6.3 अपीलेट अथॉरिटी अपील की प्राप्ति की तिथि से 39 दिनों के अंदर अपील के प्रति समाधान देगा.

6.4 सभी प्लान विवरण वेबसाइट पर मौजूद हैं.

6.5 एक बार टैरिफ़ प्लान सब्सक्राइबर को दिया गया तो सब्सक्राइबर के नाम टैरिफ़ प्लान दर्ज होने की तिथि से न्यूनतम 6 महीनों (या लाइफ़ टाइम वैलिडिटी है तो आजीवन काल) के लिए उसे उपलब्ध रहेगा.

6.6 लाइफ़ टाइम वैलिडिटी/अनलिमिटेड वैलिडिटी के मामले में, हम ग्राहकों को प्रोमोशनल लिट्रेचर/विज्ञापनों में मौजूदा लायसेंस की समाप्ति का महीना और वर्ष सूचित करेंगे.

6.7 हम अथॉरिटी और सब्सक्राइबर्स को मौजूदा टैरिफ़ प्लान की समाप्ति से पहले अग्रिम रूप से जो 30 दिनों से कम नहीं होगा, नोटिस उपलब्ध कराएंगे.

6.8 यूसेज, अकाउंट के बारे में वाउचर के ऐक्टिवेशन पर ग्राहक को सूचित किया जाएगा. VAS चार्जेस, TRAI द्वारा जारी टेलीकॉम कंज़्यूमर प्रोटेक्शन रेग्युलेशन 2012 के अनुसार.

6.9 एमएनपी की सुविधा केवल दिए गए लायसेंस्ड सर्विस एरिया के अंदर ही उपलब्ध है.

6.10 आप पोर्टिंग का निवेदन केवल अपने मोबाइल कनेक्शन के ऐक्टिवेशन की तिथि के 90 दिन बाद ही कर सकते हैं. अगर आपका मोबाइल नंबर पहले ही एक बार पोर्ट हो चुका है, तो वो नंबर दोबारा केवल पिछली पोर्टिंग की तिथि से 90 दिनों बाद ही पोर्ट हो सकता है.

6.11 अगर आप अपना मोबाइल नंबर पोर्ट करवाना चाहते हैं, तो आपको रिसीपिएंट ऑपरेटर (वो ऑपरेटर जिसके पास आप अपना नंबर पोर्ट करवाना चाहते हैं) के पास जाना होगा. आपको रिसीपिएंट ऑपरेटर को अधिकतम रु.6.46 तक पोर्टिंग शुल्क देना होगा. आपको एक कस्टमर एक्विज़िशन

फ़ॉर्म (CAF) और एक पोर्टिंग फ़ॉर्म लेना होगा. आपको ज़रूरत होगी एक 'यूनिक पोर्टिंग कोड' (UPC) की. UPC प्राप्त करने के लिए उस मोबाइल नंबर से '1900' पर एक एसएमएस कीजिए जिसे आप पोर्ट करवाना चाहते हैं. एसएमएस में लिखिए 'PORT' फिर स्पेस दीजिए और टाइप कीजिए अपना वो 10 अंकों का मोबाइल नंबर जो आप पोर्ट करवाना चाहते हैं. उसके बाद आपको डोनर ऑपरेटर से 8 अंकों वाला एक ऑटो जनेरेटेड UPC प्राप्त होगा. ये UPC केवल 4 दिनों तक वैध रहेगा.

7. जनरल इंफ़ॉर्मेशन नंबर और कंज़्यूमर केयर नंबर

सर्कल	जनरल इंफ़ॉर्मेशन नंबर		कंज़्यूमर केयर नंबर	
	शॉर्ट कोड	लॉन्ग कोड	शॉर्ट कोड	लॉन्ग कोड
दिल्ली	199	9891012345	198	8744000198
राजस्थान	199	9887012345	198	9887010198
पंजाब	199	9814012345	198	9781500198
हरियाणा	199	9812012345	198	8684000198
हिमाचल प्रदेश	199	9882012345	198	9882900198
जम्मू और कश्मीर	199	9086012345	198	9086046198
यूपी (पू)	199	9889012345	198	8576000198
यूपी (प)	199	9837012345	198	8941000198
कोलकाता	199	9088012345	198	9088100198
शेष बंगाल	199	9093012345	198	9093100198
असम	199	9085012345	198	9085000198
एनईएसए	199	9089012345	198	9089000198
ओड़िशा	199	9090012345	198	9090000198
बिहार और झारखंड	199	9708012345	198	9708000198
आंध्र प्रदेश और तेलंगाना	199	9848012345	198	9848009198
कर्नाटक	199	9844012345	198	9844000198
तमिल नाडु	199	9092012345	198	9092000198
केरल	199	9847012345	198	9947000198
मध्य प्रदेश और छत्तीसगढ़	199	9826012345	198	9826000198
मुंबई	199	9702012345	198	9702000198
गुजरात	199	9824012345	198	9824000198
महाराष्ट्र और गोवा	199	9822012345	198	9822000198

8. शिकायत के निपटारे की प्रक्रिया

8.1 उपभोक्ता की शिकायत का निपटारा कॉल सेंटर और आउटलेट पर मौजूद हमारे कस्टमर केयर एक्ज़िक्युटिव द्वारा किया जाता है.

8.2 सभी शिकायतों के लिए उपभोक्ता को एक यूनिक डॉकेट नंबर दिया जाता है.

8.3 अगर शिकायत का समाधान नहीं होता या उपभोक्ता शिकायत के समाधान से संतुष्ट नहीं है तो वो अपीलेट अथॉरिटी को शिकायत के बंद होने के 30 दिनों के अंदर ई-मेल, फ़ैक्स, डाक द्वारा, या व्यक्तिगत रूप से या कंज़्यूमर केयर नंबर 198 (टोल फ्री) पर कॉल करके अपील कर सकता है. अपील का प्रारूप एनेक्सचर 1 (अनिवार्य नहीं) के तौर पर इस डॉक्युमेंट के नीचे है.

8.4 अपीलेट अथॉरिटी का नाम और संपर्क जानकारी इस डॉक्युमेंट के सेक्शन 11 में दी गई है.

8.5 अपीलेट अथॉरिटी अपील का समाधान अपील की प्राप्ति के बाद 39 दिनों के अंदर करेगा और उसकी सूचना अपील करने वाले को देगा.

9. अपीलेट अथॉरिटी का विवरण

कामकाज के दिन: सोमवार से शुक्रवार (सर्कल हॉलीडेज़ को छोड़ कर)

कामकाज का समय: सुबह 10 से शाम 6 बजे तक

सर्विस एरिया	अपीलेट अथॉरिटी	अपीलेट का पता	अपीलेट कॉन्टैक्ट का विवरण	अपीलेट का ई-मेल आईडी
आंध्र प्रदेश	श्री शिरीष तुंगार	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, 2री मंज़िल, वरुण टावर्स II, बेगमपेट, हैदराबाद - 500016	कॉन्टैक्ट नं: 9948002240	appellate.ap@vodafoneidea.com
असम	श्री ताज अनवर	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, रेड डेन, एनएच-37, काटाबाड़ी, गोरचक, गुवाहाटी, असम - 781035	कॉन्टैक्ट नं: 9706024365	appellate.asm@vodafoneidea.com
बिहार	श्री मुकेश कुमार	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, ब्लॉक ए, तीसरी मंज़िल, साई कॉर्पोरेट पार्क, रुकानपुरा, बेली रोड, एसएसबी ऑफ़िस के सामने, पटना - 800014	कॉन्टैक्ट नं: 9709018279	appellate.bih@vodafoneidea.com
दिल्ली	श्री मोरिश शुक्ला	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, ए-19, मोहन को-ऑपरेटिव इंडस्ट्रियल एस्टेट, मथुरा रोड, दिल्ली - 110044	कॉन्टैक्ट नं: 01171032211	appellate.delhi@vodafoneidea.com
गुजरात	मिस पल्लवी दादाचंदजी	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, वोडाफ़ोन आइडिया हाउस, बिल्डिंग ए, कॉर्पोरेट रोड, ऑफ़ एस.जी. हाईवे, प्रह्लादनगर, अहमदाबाद - 380015	कॉन्टैक्ट नं: 7567860602	appellate.Guj@vodafoneidea.com

हरियाणा	श्री नेगिंदर बंसल	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, प्लॉट नं. 173, सेक्टर 3 HS11DC इंडस्ट्रियल एरिया, करनाला, हरियाणा – 132001	कॉन्टैक्ट नंः 9813090003	appellate.har@vodafoneidea.com
हिमाचल प्रदेश	श्री नेगिंदर बंसल	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, केंथल कॉम्प्लेक्स, खालिनी, शिमला (एचपी) – 171002	कॉन्टैक्ट नंः 9736297362	appellate.hp@vodafoneidea.com
जम्मू और कश्मीर	श्री नेगिंदर बंसल	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, तीसरी मंज़िल, सनी स्क्वेयर, गंगयाल, जम्मू – 180010	कॉन्टैक्ट नंः 9796097979	appellate.jnk@vodafoneidea.com
कर्नाटक	श्री एस. गिरीश होल्ला	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, ग्राउंड फ्लोर, बी ब्लॉक, मारुति इंफ़ोटेक सेंटर, कोरमंगला इंटरमीडिएट रिंग रोड, अमरज्योति लेआउट, बैंगलुरू – 560071	कॉन्टैक्ट नंः 9886047474	appellate.kar@vodafoneidea.com
केरल	श्री बिनू जोस	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, वीजे टावर, वायटिल्ला पीओ, एर्नाकुलम – 682019	कॉन्टैक्ट नंः 9946123456	appellate.ker@vodafoneidea.com
कोलकाता	श्री ताज अनवर	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, श्रीजन टेक पार्क, सातवीं मंज़िल, DN-52, सेक्टर-V, सॉल्ट लेक सिटी, कोलकाता – 700091	कॉन्टैक्ट नंः 9088118992	appellate.kol@vodafoneidea.com

मध्य प्रदेश	श्री अमित गुप्ता	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, 139-140 इलेक्ट्रॉनिक कॉम्प्लेक्स, प्रदेशीपुरा, इंदौर–एमपी – 452010	कॉन्टैक्ट नंः 9713377766	appellate.mpcg@vodafoneidea.com
महाराष्ट्र	श्री नवनीत शुक्ला	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, CTS 11/1B, पहली मंज़िल, शारदा सेंटर, ऑफ़ कर्वे रोड, एरंड्वाने, पुणे – 411004	कॉन्टैक्ट नंः 020-71718181	appellate.mah@vodafoneidea.com
मुंबई	मिस विनीता जोशी	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, दूसरी मंज़िल, स्काईलाइन आइकॉन, 86/92, अंधेरी कुर्ला रोड, मरोल नाका, मित्तल इंडस्ट्रियल एस्टेट के पास, अंधेरी पूर्व, मुंबई – 400059	कॉन्टैक्ट नंः 9820015713	appellate.mum@vodafoneidea.com
उत्तर पूर्व	श्री ताज अनवर	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, डाउन टाउन डायग्नॉस्टिक सेंटर, अर्बुथनॉट रोड, लाइतुमखराह, शिलांग – 791003, मेघालय	कॉन्टैक्ट नंः 9774024365	appellate.nes@vodafoneidea.com
ओड़िशा	श्री मुकेश कुमार	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, यूनिट -41, E 52, इंफ़ोसिटी, चंद्रशेखरपुर, चंदका इंडस्ट्रियल एस्टेट, भुवनेश्वर – 751024	कॉन्टैक्ट नंः 9090010078	appellate.orissa@vodafoneidea.com
पंजाब	श्री नेगिंदर बंसल	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, C105, इंडस्ट्रियल एरिया, फ़ेस VII मोहाली, पंजाब – 160055	कॉन्टैक्ट नंः 9888012346	appellate.Pun@vodafoneidea.com

राजस्थान	श्री विक्रम बेंस	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, पहली मंज़िल, गौरव टावर,मालवीय नगर, जयपुर – 302017	कॉन्टैक्ट नंः 9828996200	appellate.raj@vodafoneidea.com
तमिल नाडु	मिस अकीला त्यागराजन	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, टावर 1, PSA फ़ोर्ट, प्लॉट नं. A1 & A2 & B, नेहरू नगर, 1st मेन रोड, पेरुनगुड़ी, चेन्नई – 600096	कॉन्टैक्ट नंः 9962099625	appellate.tamilnadu@vodafoneidea.com
यूपी पूर्व	श्री नेगिंदर बंसल	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, शालिमार टाइटैनियम, प्लॉट नं. TC/G 1/1, विभुति खंड, गोमती नगर, लखनऊ – 226010	कॉन्टैक्ट नंः 9721980180	appellate.Upe@vodafoneidea.com
यूपी पश्चिम	श्री नेगिंदर बंसल	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड,सरिता विहार, A19, पहली मंज़िल, मोहन को-ऑपरेटिव इंडस्ट्रियल एस्टेट, मथुरा रोड, नई दिल्ली – 110044	कॉन्टैक्ट नंः 9719143245	appellate.upw@vodafoneidea.com
पश्चिम बंगाल	श्री ताज अनवर	वोडाफ़ोन आइडिया लिमिटेड, श्रीजन टेक पार्क, सातवीं मंज़िल, DN-52, सेक्टर-V, सॉल्ट लेक सिटी, कोलकाता – 700091	कॉन्टैक्ट नंः 9093118992	appellate.wb@vodafoneidea.com

10. दी गई सर्विसेज़ क समाप्त करने का तरीका

10.1 उपभोक्ता हमारी सर्विस को अपनी सुविधा के अनुसार समाप्त या डिसकनेक्ट कर सकता है. बिलों की जांच होगी, स्पष्टीकरण होगा, और अगर बक़ाया राशि के भुगतान के बाद कोई राशि शेष रहती है तो उसे उपभोक्ता के सिक्योरिटी डिपॉज़िट से लौटा दिया जाएगा. इस प्रक्रिया में डिसकनेक्शन की तिथि से अधिकतम 60 दिन लगते हैं.

10.2 किसी भी वैल्यू ऐडेड सर्विसेज़ (VAS) को डीऐक्टिवेट करने के लिए उपभोक्ता 155223 (कॉमन वीएएस डीऐक्टिवेशन पोर्टल) पर कॉल कर सकते हैं या 155223 पर "STOP" एसएमएस कर सकते हैं.

11. DND रजिस्ट्रेशन तथा डी-रजिस्ट्रेशन कीवर्ड्स

ग्राहक 1909 पर निम्नलिखित कीवर्ड्स के साथ SMS भेज कर या 1909 IVR को कॉल करके DND सर्विसेज़ को रजिस्टर/डीरजिस्टर कर सकते हैं.

एनेक्सचर 1 टेबल – ए
ग्राहक निम्नलिखित कॉन्टेन्ट की कोई या सभी कमर्शियल कम्युनिकेशन्स कॉन्टेन्ट कैटेगरी (कैटेगरीज़) को छोड़ सकते हैंः-

कमर्शियल कम्युनिकेशन्स कैटेगरी, जिसे ब्लॉक करना है या छोड़ना है	IVRS: 1909 को कॉल करें और पूछे जाने पर ब्लॉक करने हेतु ये नंबर दबाएं.	SMS: 1909 पर निम्नलिखित शब्द SMS करें
सभी CC कैटेगरीज़ (जिन्हें ब्लॉक करना है), सिवाय ट्रांज़ेक्शनल टाइप के कमर्शियल कम्युनिकेशन्स के	0	FULLY BLOCK
सभी CC कैटेगरीज़ (ब्लॉक किए जाने वाली), सिवाय ट्रांज़ेक्शनल और सर्विस टाइप के कमर्शियल कम्युनिकेशन्स के	50	BLOCK PROMO
(i) बैंकिंग/इंश्योरेन्स/फ़ायनान्शियल प्रॉडक्ट्स/क्रेडिट कार्ड्स	1	BLOCK 1
(ii) रियल एस्टेट	2	BLOCK 2
(iii) एज्युकेशन	3	BLOCK 3
(iv) हेल्थ	4	BLOCK 4
(v) कंज़्यूमर गुड्स और ऑटोमोबाइल्स	5	BLOCK 5
(vi) कम्युनिकेशन/ब्रॉडकास्टिंग/एंटरटेनमेंट/आईटी	6	BLOCK 6
(vii) टूरिज़म और लेज़र (छुट्टियां)	7	BLOCK 7
(viii) फ़ूड और बेवरेजेस (खान-पान)	8	BLOCK 8

एनेक्सचर 1 टेबल – बी
ग्राहक निम्नलिखित कॉन्टेन्ट की कोई या सभी कमर्शियल कम्युनिकेशन्स कॉन्टेन्ट कैटेगरी (कैटेगरीज़) को चुन सकते हैंः-

UCC कैटेगरी, जिसे अनब्लॉक करना है या चुनना है	IVRS: 1909 को कॉल करें और पूछे जाने पर अनब्लॉक करने हेतु ये नंबर दबाएं.	SMS: 1909 पर निम्नलिखित शब्द SMS करें
सभी UCC कैटेगरीज़ (जिसे अनब्लॉक करना है)	90	UNBLOCK ALL
सभी UCC कैटेगरीज़ (जिसे अनब्लॉक करना है) सिवाय प्रोमोशनल के	51	UNBLOCK SERVICE
(i) बैंकिंग/इंश्योरेन्स/फ़ायनान्शियल प्रॉडक्ट्स/क्रेडिट कार्ड्स	91	UNBLOCK ALL 91
(ii) रियल एस्टेट	92	UNBLOCK ALL 92
(iii) एज्युकेशन	93	UNBLOCK ALL 93

(iv) हेल्थ	94	UNBLOCK ALL 94
(v) कंज़्यूमर गुड्स और ऑटोमोबाइल्स	95	UNBLOCK ALL 95
(vi) कम्युनिकेशन/ब्रॉडकास्टिंग/ एंटरटेनमेंट/आईटी	96	UNBLOCK ALL 96
(vii) टूरिज़म और लेज़र (छुट्टियां)	97	UNBLOCK ALL 97
(viii) फूड और बेवरेजेस (खान-पान)	98	UNBLOCK ALL 98

एनेक्सचर 2 टेबल – ए

ग्राहक कोई एक या सभी निम्नलिखित कम्युनिकेशन के मोड (मोड्स) की कैटेगरी (कैटेगरीज़) को छोड़ सकते हैंः–

कम्युनिकेशन का UCC मोड (प्राथमिकता(ओं) के लिए चयन)	IVRS: 1909 को कॉल करें और पूछे जाने पर ब्लॉक करने हेतु ये नंबर दबाएं.	SMS: 1909 पर निम्नलिखित शब्द SMS करें
सभी कैटेगरीज़ ऑफ़ मोड (जिन्हें ब्लॉक करना है)	10	BLOCK 10
(i) वाइस कॉल	11	BLOCK 11
(ii) एसएमएस	12	BLOCK 12
(iii) ऑटो डायलर कॉल (पहले से रिकॉर्ड की हुई घोषणा के साथ)	13	BLOCK 13
(iv) ऑटो डायलर कॉल (लाइव एजेंट से संपर्क के साथ)	14	BLOCK 14
(v) रोबो-कॉल्स	15	BLOCK 15

एनेक्सचर 2 टेबल – बी

ग्राहक कोई एक या सभी निम्नलिखित कम्युनिकेशन के मोड (मोड्स) की कैटेगरी (कैटेगरीज़) को चुन सकते हैंः–

कम्युनिकेशन का UCC मोड (प्राथमिकता(ओं) के लिए चयन)	IVRS: 1909 को कॉल करें और पूछे जाने पर अनब्लॉक करने हेतु ये नंबर दबाएं.	SMS: 1909 पर निम्नलिखित शब्द SMS करें
सभी कैटेगरीज़ ऑफ़ मोड (जिन्हें अनब्लॉक करना है)	80	UNBLOCK 80
(i) वाइस कॉल	81	UNBLOCK 81
(ii) एसएमएस	82	UNBLOCK 82
(iii) ऑटो डायलर कॉल (पहले से रिकॉर्ड की हुई घोषणा के साथ)	83	UNBLOCK 83
(iv) ऑटो डायलर कॉल (लाइव एजेंट से संपर्क के साथ)	84	UNBLOCK 84
(v) रोबो-कॉल्स	85	UNBLOCK 85

एनेक्सचर 3 टेबल – ए

ग्राहक निम्नलिखित टाइम बैंड्स में से कोई एक या सभी को छोड़ सकते हैंः–

कम्युनिकेशन के लिए णउउ टाइम बैंड (प्राथमिकता(ओं) के लिए चयन)	IVRS: 1909 को कॉल करें और पूछे जाने पर ब्लॉक करने हेतु ये नंबर दबाएं.	SMS: 1909 पर निम्नलिखित शब्द SMS करें
समस्त टाइम बैंड्स (जिन्हें ब्लॉक करना है)	20	BLOCK 20
(i) 00:00 Hrs से 06:00 Hrs तक	21	BLOCK 21
(ii) 06:00 Hrs से 08:00 Hrs तक	22	BLOCK 22
(iii) 08:00 Hrs से 10:00 Hrs तक	23	BLOCK 23
(iv) 10:00 Hrs से 12:00 Hrs तक	24	BLOCK 24
(v) 12:00 Hrs से 14:00 Hrs तक	25	BLOCK 25
(vi) 14:00 Hrs से 16:00 Hrs तक	26	BLOCK 26
(vii) 16:00 Hrs से 18:00 Hrs तक	27	BLOCK 27
(viii) 18:00 Hrs से 21:00 Hrs तक	28	BLOCK 28
(ix) 21:00 Hrs से 24:00 Hrs तक	29	BLOCK 29

एनेक्सचर 3 टेबल – बी

ग्राहक निम्नलिखित टाइम बैंड्स में से कोई एक या सभी को चुन सकते हैं:–

कम्युनिकेशन के लिए णउउ टाइम बैंड (प्राथमिकता(ओं) के लिए चयन)	IVRS: 1909 को कॉल करें और पूछे जाने पर अनब्लॉक करने हेतु ये नंबर दबाएं.	SMS: 1909 पर निम्नलिखित शब्द SMS करें
समस्त टाइम बैंड्स (जिन्हें अनब्लॉक करना है)	70	UNBLOCK 70
(i) 00:00 Hrs से 06:00 Hrs तक	71	UNBLOCK 71
(ii) 06:00 Hrs से 08:00 Hrs तक	72	UNBLOCK 72
(iii) 08:00 Hrs से 10:00 Hrs तक	73	UNBLOCK 73
(iv) 10:00 Hrs से 12:00 Hrs तक	74	UNBLOCK 74
(v) 12:00 Hrs से 14:00 Hrs तक	75	UNBLOCK 75
(vi) 14:00 Hrs से 16:00 Hrs तक	76	UNBLOCK 76
(vii) 16:00 Hrs से 18:00 Hrs तक	77	UNBLOCK 77
(viii) 18:00 Hrs से 21:00 Hrs तक	78	UNBLOCK 78
(ix) 21:00 Hrs से 24:00 Hrs तक	79	UNBLOCK 79

एनेक्सचर 4 टेबल – ए

ग्राहक निम्नलिखित दिन के प्रकार (प्रकारों) में से कोई एक या सभी को छोड़ सकते हैं:–

कम्युनिकेशन प्राप्त करने के लिए UCC दिन के प्रकार (प्राथमिकता(ओं) के लिए चयन)	IVRS: 1909 को कॉल करें और पूछे जाने पर ब्लॉक करने हेतु ये नंबर दबाएं.	SMS: 1909 पर निम्नलिखित शब्द SMS करें
सभी दिन के प्रकार (जिन्हें ब्लॉक करना है)	30	BLOCK 30
(i) सोमवार	31	BLOCK 31

(ii) मंगलवार	32	BLOCK 32
(iii) बुधवार	33	BLOCK 33
(iv) गुरुवार	34	BLOCK 34
(v) शुक्रवार	35	BLOCK 35
(vi) शनिवार	36	BLOCK 36
(vii) रविवार	37	BLOCK 37
(viii) सार्वजनिक और राष्ट्रीय अवकाश	38	BLOCK 38

एनेक्सचर 4 टेबल – बी
ग्राहक निम्नलिखित दिन के प्रकार (प्रकारों) में से कोई एक या सभी को चुन सकते हैं:–

कमर्शियल कम्युनिकेशन प्राप्त करने के लिए UCC दिन के प्रकार (प्राथमिकता(ओं) के लिए चयन)	IVRS: 1909 को कॉल करें और पूछे जाने पर ब्लॉक करने हेतु ये नंबर दबाएं.	SMS: 1909 पर निम्नलिखित शब्द SMS करें
सभी दिन के प्रकार (जिन्हें ब्लॉक करना है)	60	UNBLOCK 60
(i) सोमवार	61	UNBLOCK 61
(ii) मंगलवार	62	UNBLOCK 62
(iii) बुधवार	63	UNBLOCK 63
(iv) गुरुवार	64	UNBLOCK 64
(v) शुक्रवार	65	UNBLOCK 65
(vi) शनिवार	66	UNBLOCK 66
(vii) रविवार	67	UNBLOCK 67
(viii) सार्वजनिक और राष्ट्रीय अवकाश	68	UNBLOCK 68