Consumer Affairs Victoria

मोबाइल फ़ोन खरीदने से पहले

इन शब्दों को समझें:

- **सर्विस प्रोवाइडर:** आपके मोबाइल फ़ोन को नेटवर्क से जोड़नेवाली कंपनी, ताकि आप कॉल कर सकें व ई-मेल भेज सकें
- **प्रीमियम SMS**: रीयलिटी टेलीविज़न पर वोटिंग, प्रतियोगिताओं एवं विषय-वस्तु लिखने जैसी सेवाओं के लिए प्रयुक्त टेक्स्ट मेसेज. यदि आप कोई प्रीमियम SMS भेजना चाहें या उसका उत्तर देना चाहें तो अपको बहुत महंगी कॉल-रेट पर यह सेवा लेनी होगी. इसे रद्द करना भी बहुत मंहगा पड़ेगा.
- **अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग:** विदेश में अपने मोबाइल फ़ोन से कॉल करना या इसपर कॉल आना. यह मंहगा हो सकता है. शब्दों व शर्तों को पढ़ना सुनिश्चित कर लें ताकि आपको यह ज्ञात हो सके कि इस सेवा हेतु कितने पैसे लगेंगे.
- **32GB/16GB:** ये आंकड़े अक्सर 'प्लान' के विवरण में दीखते हैं जो आपके मोबाइल फ़ोन की 'स्टोरेज' क्षमता दर्शाते हैं, डेटा डाउनलोड करने की सीमा नहीं.

यह निर्णय लें कि:

- आप कितने कॉल करेंगे व टेक्स्ट भेजेंगे
- आपको कितना डेटा चाहिए. जैसे, यदि आप बार-बार ई-मेल चेक या इन्टरनेट पर सर्च करते हैं तो आपको ज्यादा मासिक डेटा डाउनलोड करने का प्लान लेना होगा जो आमतौर पर 1GB या 2GB प्रति माह का होता है. डेटा के उपयोग पर अधिक जानकारी के लिए सर्विस प्रोवाइडर की वेब्साईट देखें.
- आप कितने समय तक कॉन्ट्रैक्ट रखना चाहेंगे. यह 12 से 36 महीने तक का होता है. यदि आप कॉन्ट्रैक्ट पर हस्ताक्षर करने में सहज नहीं हैं तो पहले प्री-पेड सेवा लें. जैसे ही री-चार्ज कार्ड खत्म हो, तब आप उसी नेटवर्क के साथ बने रह सकते हैं या दूसरा नेटवर्क चुन सकते हैं.

यह सुनिश्चित करें कि आप

- विभिन्न नेटवर्क प्रोवाइडरों की दुकानों में जा-जाकर उनकी कीमतों, शर्तों व प्लानों की तुलना करते हैं.
- सेवाओं और उनके चार्जों की लिखित जानकारी लेते हैं.
- कॉन्ट्रैक्ट को बदलने या तोड़ने या आपका फोन टूटने, खोने या चोरी होने की लागत को समझते हैं.
- वारंटी-पत्र को पढ़ चुके हैं कि इसमें क्या 'कवर' होता है और क्या नहीं होता.
- यह जानते हैं कि यदि आप फोन का उपयोग विदेश में करेंगे तो कितने पैसे लगेंगे.

यह देख लें कि

- मोबाइल फोन उपयोग में आसान है
- प्लान का खर्च आप उठा सकते हैं
- आपके इलाके में सर्विस प्रोवाइडर का नेटवर्क कवरेज अच्छा है.

याद रखें:

- समाप्ति से पहले रद्द किये गए कॉन्ट्रैक्ट के लिए आपको प्राय: ज्यादा पैसे देने पड़ सकते हैं.
- कुछ सेवाओं के लिए एक्स्ट्रा चार्ज लगते हैं -वौइस् मेल, कॉल फॉरवर्डिंग, प्रीमियम SMS, इन्टरनेट ब्रोज़िंग, एप्स की खरीद एवं अन्तर्राष्ट्रीय रोमिंग
- जिन इलाकों में आप मोबाइल फ़ोन का उपयोग करेंगे वहां कवरेज मिलता है–इसकी जांच के लिए सर्विस प्रोवाइडर की वेबसाइट देखें या उनकी दुकान में जाएं.
- अपनी फ़ोन कॉल / डेटा रखने की सीमा का अतिक्रमण करने पर आपको एक्स्ट्रा चार्ज देना पड़ सकता है.

© State Government of Victoria (Consumer Affairs Victoria) 2014

State Government Victoria Department of Justice

मोबाइल फ़ोनों पर वारंटियाँ

- अपनी खरीद को प्रमाणित करने के लिए रसीदों और कॉन्ट्रैक्ट की प्रति संभाल कर रखें.
- वारंटी-अवधि के दौरान फ़ोन की मरम्मत के लिए हालांकि खुदरा व्यापारियों व सर्विस-प्रोवाइडरों को दूसरा फ़ोन उधार पर देना नहीं होता पर कोई-कोई ऐसा करते हैं.
- कॉन्ट्रैक्ट की शर्तों के अनुसार मरम्मत के दौरान भी आपको फ़ोन के मासिक बिल का भुगतान जारी रखना पड़ सकता है. अधिक जानकारी के लिए हमारा 'वारंटी सेक्शन' देखें.
- ऑस्ट्रेलियाई उपभोक्ता अधिनियमों के तहत आपके अधिकार भी हैं. यदि आपका मोबाइल फ़ोन काम करना बंद कर देता है तो आप पैसे वापस मांग सकते हैं या मोबाइल बदलवा सकते हैं. अधिक जानकारी के लिए हमारा धन-वापसी, मरम्मत व बदलवाने का पेज देखें.

मोबाइल फ़ोन कॉन्ट्रैक्ट पर हस्ताक्षर करने से पहले

- हमेशा कॉन्ट्रैक्ट को पढ़ लें- केवल विक्रेता की बातों के भरोसे न रहें. मोबाइल फ़ोन कॉन्ट्रैक्ट कानूनन बाध्यकर है. यह आम तौर पर जटिल होता है और इसे रद्द करना महंगा पड़ता है.
- छुपी हुई लागत तथा कॉन्ट्रैक्ट की अनुचित शर्तों से सावधान रहें. अधिक जानकारी हेतु हमारा मोबाइल फ़ोन प्रोवाइडर्स - कॉन्ट्रैक्ट की अनुचित शर्तों वाला पृष्ठ देखें.
- जिस कॉन्ट्रैक्ट को आप समझ ही नहीं पाए हों उसपर हस्ताक्षर न करें- किसी जानकार व्यक्ति से पूछकर कॉन्ट्रैक्ट को समझ लें.
- यह जांच लें कि मासिक बिल तथा उसपर अतिरिक्त चार्ज कितना आयेगा. यह सुनिश्चित कर लें कि कॉन्ट्रैक्ट के बने रहने तक आप उसे निभा सकेंगे.
- यदि किसी खुदरा व्यापारी से हैण्डसेट व कनेक्शन लेते हैं तो आप दो अलग-अलग कॉन्ट्रैक्ट करते हैं. हैंडसेट के लिए खुदरा व्यापारी के साथ और नेटवर्क कनेक्शन के लिए सर्विस प्रोवाइडर के साथ. इसका अर्थ यह हुआ कि यदि फ़ोन में कुछ खराबी हुई तो खुदरा व्यापारी आपकी मदद करेगा. परन्तु नेटवर्क कनेक्शन की समस्या में वह कुछ नहीं करेगा.
- 18 वर्ष से कम उम्र के किसी व्यक्ति का 'गारंटर' बनने से पहले सावधानी-पूर्वक सोच लें. यदि वह बिल नहीं चुका पाता है तो पैसे आपको भरने होंगे.
- हमारे कोंट्राक्ट पेज पर अपने अधिकारों व उनके प्रयोग के बारे में और अधिक जानकारी प्राप्त करें.

मोबाइल फ़ोन कॉन्ट्रैक्ट पर हस्ताक्षर करने के बाद

कॉन्ट्रैक्ट की प्रति सुरक्षित स्थान पर रखें ताकि ज़रूरी होने पर उसका सन्दर्भ लिया जा सके.

यदि आपकी परिस्थिति बदलतीं हैं तो सर्विस प्रोवाइडर को इसकी जानकारी दें. जैसे, आपका मोबाइल फ़ोन खो जाना या उसकी चोरी या बिल चुकाने में आपकी असमर्थता.

आपके मोबाइल फ़ोन के बिलों का प्रबंधन

अपने डेटा के उपयोग की अक्सर जाँच करते रहें ताकि बड़ी रकम के बिल टाले जा सकें.
अपने बिल की रकम का अंदाजा रखें और कोई अनुचित चार्ज लगने पर सर्विस प्रोवाइडर से पूछताछ करें.
अपना बजट बनाने या पुनर्भुगतान की गणना में यदि सहायता चाहते हों तो Money Help से संपर्क करें.
अपने बिलों का समय पर भुगतान करें, वरना आपको बतौर 'लेट-फी' अतिरिक्त चार्ज लग जाएगा.

© State Government of Victoria (Consumer Affairs Victoria) 2014

जब कोई समस्या हो तो

सर्विस प्रोवाइडर अथवा जिस स्टोर से मोबाइल फ़ोन खरीदा हो, उनसे संपर्क करें. हमारे 'रिसोल्व अ डिस्प्यूट' पेज में दी गई टिप्स देख लें.

यदि आप अपने बिल या नेटवर्क कनेक्शन के किसी विवाद का निपटारा सर्विस प्रोवाइडर से न करा सके हों तो Telecommunications Industry Ombudsman से संपर्क करें.

© State Government of Victoria (Consumer Affairs Victoria) 2014