



टेलीकॉम उपभोक्ता चार्टर
(मोबाइल और फिक्स्ड लाइन सेवाएं)

विषय-सूची

क्र.सं.	विवरण	पेज नं
01	उद्देशिका	3
02	नाम और पता	3
03	प्रदान की गई सेवाएं	3
04	भौगोलिक क्षेत्रों की जानकारी जहां सेवाएं उपलब्ध हैं	3
05	एयरटेल द्वारा दी जाने वाली सेवाओं के नियम और शर्तें <ul style="list-style-type: none">• प्रीपेड मोबाइल सेवाएं• पोस्टपेड मोबाइल और फिक्स्ड लाइन सेवाएं	4-22
06	सेवाओं की गुणवत्ता/विशेषता – उपभोक्ता सेवा मानक	22-24
07	उपभोक्ता को दिए जाने वाले उपकरण की जानकारी	24
08	विभिन्न नियमों और कर्तव्यों के तहत उपभोक्ताओं के अधिकारों और एयरटेल के कर्तव्य	24-27
09	सामान्य सूचना नंबर / कस्टमर केयर नंबर	27
10	उपभोक्ता शिकायत संख्या/नंबर	27
11	शिकायत निवारण क्रिया, इसकी प्रक्रिया और समय सीमा	27-29
12	अनुबंध-I(A) - मोबाइल सेवाओं के लिए संपर्क केंद्र नंबर	30-31
13	अनुबंध-I(B) - फिक्स्ड लाइन के लिए संपर्क केंद्र नंबर	32
14	अनुबंध II(A) – मोबाइल सेवाओं के लिए अपील-प्राधिकारी	33-36
15	अनुबंध II(B) – फिक्स्ड लाइन के लिए और ब्रॉडबैंड सेवाओं के लिए अपील-प्राधिकारी	37-38

उद्देशिका

टेलीकॉम उपभोक्ता अधिकार पत्र इसके बाद "चार्टर" कहा जाता है, TRAI के दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 के अनुच्छेद 17 की अनुमति से प्रकाशित किया जाता है। यह चार्टर ग्राहको को विभिन्न नियमों के तहत उनके अधिकार और एयरटेल के ग्राहको के प्रति कर्तव्यों, अथॉरिटी द्वारा मानकों की निर्धारित गुणवत्ता और ग्राहक द्वारा शिकायतों के निवारण के तरीके सूचित करता है।

नाम और पता:

हेड ऑफिस:

भारती एयरटेल लिमिटेड, एयरटेल सेंटर, प्लाट नंबर 16, उद्योग विहार, फेज- IV, गुडगाँव-122015

वेबसाइट – www.airtel.in

सर्विस क्षेत्र के कार्यालय के पते और कांटेक्ट नंबर अनुबंध I (A) और (B) में दिए गए हैं।

प्रदान की गई सेवाएं

यूनिफाइड एक्सेस सर्विस लाइसेंस/ यूनिफाइड लाइसेंस के अंतर्गत मोबाइल और फिक्स्ड लाइन सेवाएं

भौगोलिक क्षेत्रों की जानकारी जहां सेवाएं उपलब्ध हैं

हम सभी 22 टेलीकॉम सर्विस क्षेत्रों में पूरे भारत को कवर करते हैं, जिनके नाम हैं,

• आंध्र प्रदेश	• जम्मू और कश्मीर	• नॉर्थ ईस्ट
• असम	• कर्नाटक	• उड़ीसा
• बिहार	• केरल	• पंजाब
• दिल्ली	• कोलकाता	• राजस्थान
• गुजरात	• मध्य प्रदेश	• तमिलनाडु (incl. Chennai)
• हरयाणा	• महाराष्ट्र और गोवा	• यूपी ईस्ट
• हिमाचल प्रदेश	• मुंबई	• यूपी वेस्ट
• पश्चिम बंगाल		

एयरटेल द्वारा दी जा रही सेवाओं के नियम और शर्तें

प्रीपेड मोबाइल सेवा देने के नियम और शर्तें:

- यहां दिए गए नियम और शर्तें एयरटेल प्रीपेड एनरोलमेंट फॉर्म(APEF) का हिस्सा होगी जो उपभोक्ता द्वारा साइन की जाएगी और उन पर बाध्य होगी।
- "भारती एयरटेल लिमिटेड" या "एयरटेल" एक कंपनी है जो कंपनी एक्ट, 1956 के अंतर्गत शामिल है जिसका रजिस्टर्ड ऑफिस भारतीय क्रीसेंट, 1, नेल्सन मंडेला रोड, वसंत कुंज, फेज II, नई दिल्ली-110070 पर है और इसका (संबंधित सर्कल ऑफिस पता)।
- "उपभोक्ता" (कस्टमर) का मतलब है वह व्यक्ति/कंपनी/फर्म या कोई अन्य संगठन जिसने APEF के तहत सेवाओं की सदस्यता ली है। APEF उपभोक्ता और जहां कहीं भी उपयुक्त हो उसके एक्सीक्यूटिव, एडमिनिस्ट्रेटर, उत्तराधिकारियों एवं भारतीय एयरटेल लिमिटेड के अधिकृत व्यक्तियों और उसके उत्तराधिकारियों और उनके द्वारा अधिकृत व्यक्तियों को आपस में बाध्य करता है।
- "इक्यूपमेंट" (उपकरण) का मतलब है GSM. अनुरूप मोबाइल इक्यूपमेंट। इक्यूपमेंट का अर्थ है ऐसा प्रकार / मॉडल जो भारतीय मापदंडों (टेलीकॉम इंजीनियरिंग सेंटर अथवा गवर्नमेंट ऑफ इंडिया स्टैंडर्ड) द्वारा प्रमाणित और पारित हो।
- "सर्विस" का मतलब है सेवाएं जो उपभोक्ता को इक्यूपमेंट इस्तेमाल करते वक़्त नेटवर्क के माध्यम से दो तरफ़ा बात करने में सक्षमता प्रदान करें और भारतीय एयरटेल लिमिटेड द्वारा अन्य गुणवत्ता युक्त/सहायता सेवाएं जिनको प्राप्त करने के लिए उपभोक्ता ने इच्छा जताई है।
- "नेटवर्क" का मतलब है भारतीय एयरटेल लिमिटेड का सेल्यूलर मोबाइल टेलीफोन नेटवर्क जो समय-समय पर टेलीकॉम सर्कल में कार्यरत है.....(संबंधित सर्कल क्षेत्र)।
- "टैरिफ" (शुल्क) का मतलब है शुल्क दर जिसमें न सिर्फ़ एयर टाइम, प्रोसेसिंग फी, इस्तेमाल शुल्क एवं अन्य संबंधित फीस और सेवा शुल्क एवं संबंधित शर्तें जैसे कि भारतीय एयरटेल लिमिटेड द्वारा समय-समय पर प्रकाशित की जाती हैं और जो उसकी सेवाओं/सहायक सेवाओं एवं गुणवत्तापूर्ण सेवाओं पर मान्य है।
- सब्सक्राइबर आइडेंटिफिकेशन मॉड्यूल (अब इसके बाद 'सिम' कहलाएगा) का मतलब है ट्रांसफर न किया जा सकने वाला एक्टिवेशन डिवाइस जो कि एक कार्ड या माइक्रोचिप है जो डाटा के साथ प्रोग्राम है और जिसकी सहायता से भारतीय एयरटेल लिमिटेड अपने उपभोक्ताओं को अपने नेटवर्क से जुड़ने में सक्षम बनाती है। सिम हमेशा ही भारतीय एयरटेल लिमिटेड की सम्पत्ति होगी।
- "सर्विस एरिया" का मतलब है टेलीकॉम सर्किल ऑफ --- (संबंधित सर्किल क्षेत्र) ---- जहां भारतीय एयरटेल लिमिटेड द्वारा सेवाएं प्रदान की जा रही हैं।
- भारतीय एयरटेल लिमिटेड द्वारा आग्रह की गई जानकारी के साथ APEF (ए.पी.ई.एफ) भी भरना होगा ताकि वो भारतीय एयरटेल लिमिटेड द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं का उपयोग करने के लिए सक्षम हो सके। उपभोक्ता द्वारा किसी भी चूक की स्थिति में भारतीय एयरटेल लिमिटेड को पूरा हक़ है कि वो उक्त उपभोक्ता को कनेक्शन देने से इंकार कर दे और किसी भी तरह की जमा राशि उक्त उपभोक्ता को किसी भी स्थिति में वापस नहीं की जाएगी।
- सब्सक्रिप्शन की अवधि सेवाओं के एक्टिवेशन के साथ शुरू होगी और यह एड्रेस की प्रमाणिकता तथा भारत सरकार द्वारा तय कानून, नियम, नोटिस, सूचना, निर्देश, आदेश एवं रेगुलेटरी संस्थाओं/न्यायालयों/ट्रायब्यून तथा ए.पी.ई.एफ के नियम और शर्तों के पूरा होने पर ही प्राप्त हो सकेगी तथा लाइसेंस एग्रीमेंट की सहमति के साथ ही चलेगी।
- उपभोक्ता की पहली आउटगोइंग कॉल कॉल सेंटर को पुनः निर्देशित की जाएगी। सिम एक्टिवेशन केवल उपभोक्ताओं के सकारात्मक टेलीफोन पर सत्यापन के अधीन है।
- अगर, किसी भी परिस्थिति के कारण कनेक्शन सकारात्मक रूप में सत्यापित नहीं होता तो उपभोक्ता के पक्ष में कोई रिफंड नहीं किया जायेगा और इस कनेक्शन के लिए जमा किये गए डॉक्यूमेंट एयरटेल के पास रिकॉर्ड के लिए रहेंगे।

- उपभोक्ता को भारती एयरटेल लिमिटेड को उन सभी सेवाओं का जिसमें गुणवत्ता युक्त सेवाएं/सहायक सेवाएं तथा अन्य शुल्क धारी सेवाएं जिस तरह भारती एयरटेल लिमिटेड ने प्रकाशित की हैं भुगतान करना होगा। यहां खास तौर पर साफ किया जाता है कि शार्ट मैसेजिंग सर्विस(SMS) के संदर्भ में जैसे ही मैसेज भारती एयरटेल लिमिटेड के एस.एम.एस. सेंटर से निकल जाता है उसका शुल्क देय होगा।
- भारती एयरटेल लिमिटेड के पास यह हक है कि वह अपनी सेवाओं की अवधि के दौरान किसी भी वक़्त उपभोक्ता द्वारा उपलब्ध कराई गयी जानकारियों की जांच कर सके और इन जानकारियों के सही पाएं जाने पर ही सेवाएं जारी रखें।
- कनेक्शन देना और अपनी सेवाओं का सब्सक्रिप्शन देना भारती एयरटेल लिमिटेड का एकल अधिकार है। भारती एयरटेल लिमिटेड को हक है कि वो किसी भी अर्ज़ी को किसी भी कारण से बिना किसी देनदारी के नकार दे। ग्राहक द्वारा उपलब्ध कराई गई जानकारी और/या भारती एयरटेल लिमिटेड द्वारा एकत्र की गई जानकारी भारती एयरटेल लिमिटेड की सम्पत्ति होगी चाहे वो अर्ज़ी नामंज़ूर हो जाए।
- भारती एयरटेल लिमिटेड अपनी इच्छा से एक नंबर प्रदान करेगा और सिम नेटवर्क से जोड़ेगा और कनेक्शन को बनाएं रखने और उपभोक्ताओं को सेवाएं उपलब्ध करने के लिए भरसक प्रयास करेगा।
- भारती एयरटेल लिमिटेड समय-समय पर अपने नियमों और शर्तों के तहत अलग-अलग मूल्यों के एयरटेल प्रीपेड रीचार्ज कार्ड उपभोक्ताओं के लिए प्रदान करेगा। किसी भी कार्ड को रीचार्ज करने या ना करने का हक, भारती एयरटेल लिमिटेड का होगा।
- एअरटाइम चार्ज प्रयोग के वक़्त एयरटेल प्रीपेड कार्ड पर मौजूद टैरिफ प्लान के आधार पर लागू होंगे। प्रीपेड कार्ड पर लागू टैरिफ प्लान को भारती एयरटेल लिमिटेड ट्राई नियमों के तहत किसी नोटिस के साथ या उसके बिना कभी भी बदलने का एकल अधिकार रखती है।
- इस सिम कार्ड पर सेवाओं को स्थगित कर दिया जाएगा यानि न कोई वॉइस कॉल, SMS या डाटा 90 दिनों की एक निरंतर अवधि में इस कार्ड का कोई प्रयोग नहीं किया जाता है। कार्ड पर इस्तेमाल न किये गए टॉकटाइम बैलेंस और वैलिडिटी को रिफंड नहीं किया जाएगा। उपभोक्ता डिस्कनेक्शन के बाद इस नंबर का इस्तेमाल नहीं कर पाएगा।
- किसी भी परिस्थिति में एयरटेल प्रीपेड रीचार्ज कूपन/बैलेंस का कैश रिफंड नहीं होगा और न ही इसे ट्रांसफर किया जाएगा।
- इसके साथ ही उपभोक्ता समझता और स्वीकार करता है कि टैरिफ में किसी भी फेरबदल या नियम और शर्तों में अथवा स्कीम में परिवर्तन जिसे एस.एम.एस या यू.एस.एस.डी द्वारा सूचित किया जाता है वह मान्य होगा और उसे सूचना देने का उचित जरिया माना जाएगा।
- एयरटेल प्रीपेड कार्ड का एक स्वतंत्र टैरिफ प्लान है और इसका भारती एयरटेल लिमिटेड के किसी अन्य सब्सक्रिप्शन/स्कीम/पैकेज के टैरिफ प्लान से कोई संबंध नहीं है।
- टी.आर.ए.आई(TRAID) के नियमों के तहत भारती एयरटेल लिमिटेड स्वेच्छा से पूर्व सूचना के साथ नोटिस देकर एयरटेल प्रीपेड कार्ड की अपनी सेवाओं पर मासिक सर्विस चार्ज लागू कर सकता है जिसके लिए चार्ज उपभोक्ता के खाते में उपलब्ध बैलेंस राशि से लिया जा सकता है।
- GSM तकनीकी मानकों के अनुसार, एक लघु सन्देश(SMS) में उपयोगकर्ता डाटा के अधिकतम 160 अक्षर ही शामिल कर सकते हैं, जिसमें शब्द, संख्या या अक्षर व अंकों का संयोजन होना चाहिए। किसी SMS में 160 से अधिक या उसके गुणकों में अक्षर हो जाने पर उसको एक अलग SMS के रूप में वितरित किया जाएगा और लागू टैरिफ के अनुसार उसे एक अलग संदेश के रूप में तदानुसार शुल्क लिया जाएगा।

- एयरटेल प्रीपेड कार्ड पहले से ही एक्टिवेट रोमिंग सुविधा के साथ आता है, जिस पर ट्राई के विनियमों, यदि कोई हो, के अनुरूप भारती एयरटेल लिमिटेड द्वारा समय समय पर लिए गए निर्णयों के अनुसार शुल्क प्रभारित किये जाएंगे।
- ट्राई की नियमों अनुसार, उपभोक्ता जिन्होंने कोई डाटा पैक नहीं लिया है, उन्हें डाटा की सुविधा निशुल्क नंबर 1925 पर SMS और IVR द्वारा स्पष्ट सहमति देने पर ही उपलब्ध कराई जाएगी। डाटा सेवाएं शुरू करने के लिए, उपभोक्ता SMS भेजे 'Start' 1925 पर। एक मौजूदा उपभोक्ता डाटा सेवाओं को बंद कर सकता है। SMS करे 'Stop' 1925 पर।
- एयरटेल प्रीपेड कार्ड सिम पर लोड किये हुए रीचार्ज कूपन के मूल्य के आधार पर वैध है। ट्राई के विनियमों के अधीन, भारती एयरटेल लिमिटेड किसी पूर्व सूचना के बिना अपने विवेकाधिकार के अनुसार किसी भी समय बाजार में बेचने के लिए उपलब्ध विभिन्न मूल्य वर्गों के अपने रीचार्ज कार्ड की वैधता को बदलने का अधिकार सुरक्षित रखता है। जीवन भर के लिए वैधता रखने वाले उपभोक्ताओं पर सर्कल के लाइसेंस अवधि की वैधता के अनुसार वैधता लागू होगी यानि लाइसेंस की अवधि या इसके किसी नवीकरण की अवधि तक, और यह भविष्य में किसी भी नियामक और लाइसेंस संबंधी नियमों में परिवर्तन के मामले में होने वाले परिवर्तनों के अधीन है। जीवन भर की वैधता का विवरण हमारी वेबसाइट www.airtel.in पर उपलब्ध है।
- एयरटेल प्रीपेड कार्ड किसी भी सूचना के बिना स्वतः निष्क्रिय हो जाएगा, जब इस कार्ड का कालिंग मूल्य समाप्त हो जाए या इसकी अवधि समाप्त हो जाए। हालांकि, वे सभी मुफ्त सेवाएं पूरी अवधि के दौरान उपलब्ध रहेगी, जो कालिंग मूल्य को प्रभावित नहीं करती है। निष्क्रियकरण का अनिवार्य रूप से यह मतलब होगा कि सभी स्थानों के लिए और वहां से कॉल और अन्य सेवाओं को रोक दिया गया है। किसी भी परिस्थिति में भारती एयरटेल लिमिटेड द्वारा उपभोक्ताओं को एयरटेल प्रीपेड कार्ड पर बचा हुआ मूल्य वापस नहीं किया जायेगा। यदि एयरटेल प्रीपेड कार्ड को वैधता अवधि की समाप्ति से पहले ही रीचार्ज करा लिया जाता है, तो कार्ड पर बचे हुए मूल्य को अगली वैधता अवधि में आगे ले जाया जायेगा, जिसे रीचार्ज की तारीख से गिना जाएगा। रीचार्ज कराये गए कूपन की उच्चतर वैधता लागू होगी। भारती एयरटेल लिमिटेड संचयी वैधताओं की सुविधा प्रदान नहीं करता है। वैधता अवधि की समाप्ति के बाद, कार्ड पर रियायती अवधि की शुरुआत हो जाती है। रियायती अवधि और उपयोग में न लाए गए बैलेंस को आगे ले जाने के बारे में जानने के लिए *121# डायल करके एयरटेल कॉल सेंटर से पूछताछ की जा सकती है। एक बार समाप्त हो जाने के बाद एयरटेल प्रीपेड कार्ड को रीचार्ज नहीं कराया जा सकता।
- भारती एयरटेल लिमिटेड के पास अधिकार है कि वह किसी भी समय उपभोक्ता के अकाउंट में अन्य बातों के साथ रीचार्ज कूपन की संरचना, उसकी वैधता का समय, मुहलत, इस्तेमाल न की गयी राशि की अवधि को आगे ले जाने को बदल सके।
- एक्सपायरी/डी एक्टिवेशन की स्थिति में सैल्यूलर नंबर भारती एयरटेल लिमिटेड अपनी इच्छानुसार किसी अन्य उपभोक्ता को दे सकता है। किसी भी अवस्था में उपभोक्ता का सैल्यूलर नंबर या उससे संबंधित सिम कार्ड पर कोई अधिकार नहीं होगा।
- भारती एयरटेल लिमिटेड के रिकॉर्ड अनुसार वास्तविक क्रेडिट/कालिंग वैल्यू भारती एयरटेल लिमिटेड के इंटरैक्टिव वॉइस रिसर्च (IVR) पर सुनी जा सकती है और यह फाइनल होगी और उपभोक्ता पर मान्य होगी। इस प्रकार डी एक्टिवेशन, कैंसिलेशन आदि क्रेडिट के आधार पर किए जाएंगे और इसकी सूचना भारती एयरटेल लिमिटेड के तंत्र पर उपलब्ध होगी।
- उपभोक्ता को कार्ड, ओरिजिनल रसीद और किसी भी अन्य दस्तावेज़ की खुद सुरक्षा करनी होगी क्योंकि इन दस्तावेज़ों की कभी भी ज़रूरत पड़ सकती है। भारती एयरटेल लिमिटेड से वार्तालाप के दौरान भी इनकी आवश्यकता हो सकती है।
- यदि सिम कार्ड खो जाता है, गुम हो जाता है या चोरी हो जाता है तो इसकी जिम्मेदारी उपभोक्ता की होगी। साथ ही उपभोक्ता की जिम्मेदारी है कि वो भारती एयरटेल लिमिटेड को अपने खोए हुए, गुमशुदा या चोरी हुए सिम कार्ड की

तुरंत सूचना दें। यदि किसी कारणवश नया सिम कार्ड देना है तो एयरटेल स्वेछानिर्णय द्वारा ऐसा करने के लिए भारती एयरटेल लिमिटेड द्वारा समय-समय पर तय चार्ज के आधार पर कंप्लेंट/एफ. आई. आर तथा अन्य कागजात जैसा कि भारती एयरटेल लिमिटेड द्वारा समय-समय पर निर्धारित किए गए हो की प्राप्ति पर उपलब्ध कराएगा।

- आवेदन प्राप्त होने पर उपभोक्ता को उचित कीमत पर टी.आर.ए.आई. के नियमों के अनुसार उसके द्वारा विस्तृत प्रयोग की जानकारी दी जाएगी जिसमें वास्तविक सर्विस उपभोग का विवरण होगा जैसे सभी कॉल डाटा का रिकॉर्ड जिसमें वैल्यू एडेड सेवाएं, प्रीमियम रेट सेवाएं, रोमिंग चार्ज तथा उनका मूल्य दर्शाया गया होगा।
- मोबाइल नंबर पर सदैव ही भारती एयरटेल लिमिटेड का अधिकार रहेगा। सब्सक्राइबर का इस पर कभी भी किसी भी प्रकार का अधिकार नहीं होगा। सब्सक्राइबर यह मानता है कि उसकी सिम कार्ड में कोई रूचि नहीं है और इसलिए उसे सिम कार्ड या फ़ोन नंबर ट्रांसफर या किसी दूसरे को किराए पर देने का किसी भी परिस्थिति में कोई हक नहीं है। सिम कार्ड का स्वामित्व और उस पर प्रभारी नियंत्रण हमेशा सिर्फ भारती एयरटेल लिमिटेड का ही रहेगा।
- जब कभी उपभोक्ता होम नेटवर्क से बाहर होगा तो उसे यह सुनिश्चित करना होगा कि उसका इक्विपमेंट भ्रमण करने वाले नेटवर्क की फ्रीक्वेंसी के अनुसार हो। किसी भी परिस्थिति में रोमिंग सुविधा न उपलब्ध होने पर भारती एयरटेल लिमिटेड की कोई जिम्मेदारी नहीं है।
- भारती एयरटेल लिमिटेड यथा संभव व्यवसायिक प्रयास करता है कि उसका सबसे विस्तृत नेटवर्क कवरेज क्षेत्र हो परंतु किसी भी क्षेत्र में किसी भी समय नेटवर्क उपलब्ध न होने पर भारती एयरटेल लिमिटेड के प्रति मान्य क्लेम की स्थिति नहीं बनती है। उपभोक्ताओं से अनुरोध है कि संभावित नेटवर्क की उपलब्धि की पहले से जाँच कर लें।
- भारती एयरटेल लिमिटेड की सभी गुणवत्ता युक्त सेवाएं/सहायक सेवाएं इस कनेक्शन पर उपलब्ध कराना संभव नहीं है। इस सेवा को सब्सक्राइब करते वक़्त उपभोक्ता यह पूछ-ताछ कर सकता है कि गुणवत्ता युक्त/सहायक सेवाएं एयरटेल प्रीपेड कार्ड पर उपलब्ध होंगी या नहीं। गुणवत्ता युक्त/सहायक सेवाओं पर उपभोक्ता को इसकी सूचना देने और उसकी रजामंदी होने पर चार्ज किया जाएगा। प्रत्येक गुणवत्ता युक्त/सहायक सेवा के लिए अलग से आवेदन देना होगा।
- उपभोक्ता किसी भी अनुचित, अनैतिक, गैर कानूनी या दोष युक्त कार्य के लिए इस सेवा का प्रयोग नहीं करेगा। ना ही वो इसके माध्यम से अश्लील, अभद्र, धमकी पूर्ण, सताने वाला, अवांछित सन्देश या ऐसा संदेश जो राष्ट्रीय या सामाजिक हित में नहीं है भेजेगा साथ ही वह भारती एयरटेल लिमिटेड या उसके नेटवर्क को नुकसान पहुंचाने वाला या उपभोक्ताओं को या किसी अन्य व्यक्ति को प्राकृतिक या कानूनी हानि पहुंचाएगा। ऐसा कोई भी दुरुपयोग या हानिकारक कार्य, किसी भी परिस्थिति में भारती एयरटेल लिमिटेड द्वारा किया गया कार्य नहीं माना जायेगा और सिर्फ उपभोक्ता ही ऐसे किसी भी कार्य के लिए जिम्मेदार होगा। इसी के साथ उपभोक्ता यह स्वीकार करता है कि वो स्वयं द्वारा या किसी अन्य व्यक्ति द्वारा उसकी सहमति या असहमति से भारती एयरटेल लिमिटेड और उसके कर्मचारियों/एजेंटों को ऐसे कार्यों से होने वाले मुकदमों, खर्चों, क्षति और मांग की पूर्ति करेगा और उन्हें निर्दोष स्वीकार करेगा।
- उपभोक्ता भारती एयरटेल लिमिटेड और उसकी सहयोगी कंपनियों और उनके कर्मचारियों, निर्देशकों, अधिकारियों, एजेंटों और सब-कांटेक्टर्स को किसी भी प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष दावों और उससे जुड़े लागत और नुकसान जो कि किसी भी अपमानजनक या झूठी सूचना जो उपभोक्ताओ द्वारा भारती एयरटेल लिमिटेड के नेटवर्क के इस्तेमाल करने या किसी तरह के उल्लंघन या भारती एयरटेल लिमिटेड के मोबाइल कनेक्शन के उपयोग द्वारा कॉपीराइट का उल्लंघन करने के कारण उत्पन्न हुई हो या उससे संबंधित हो, की क्षतिपूर्ति, बचाव और सुरक्षित करेगा।
- उपभोक्ता द्वारा भारती एयरटेल लिमिटेड की सेवाओं के दुरुपयोग चाहे वो किसी भूल-चूक से हो भारती एयरटेल लिमिटेड किसी भी सिविल या क्रिमिनल जिम्मेवारी का उत्तरदायित्व नहीं होगा।

- किसी भी थर्ड पार्टी/सप्लायर/निर्माता जिसमें वो एजेंसी/कंपनी भी शामिल है जो उपभोक्ता को बिना किसी विशेष अनुमति के या भारती एयरटेल लिमिटेड की आज्ञा के बगैर सेवा प्रदान कर रही हो की भूल-चूक के लिए भारती एयरटेल लिमिटेड जिम्मेवार नहीं होगा।
- भारती एयरटेल लिमिटेड के पास अधिकार है कि वो अस्थाई/स्थाई रूप से किसी या सभी नेटवर्क सेवाओं को तकनीकी कारणों की वजह से या नेटवर्क सुधारने के लिए या नेटवर्क दोष सुधार के लिए या व्यवसायिक कारणों से नेटवर्क की उपलब्धता प्रदान ना कर सके। उपभोक्ता इसके लिए भारती एयरटेल लिमिटेड पर किसी भी प्रकार का कोई दावा नहीं कर सकता।
- ऐसे किसी भी उपभोक्ता का जो इंडियन कॉन्ट्रैक्ट एक्ट 1872 के तहत किसी भी कॉन्ट्रैक्ट के लिए सक्षम नहीं है भारती एयरटेल लिमिटेड को ऐसे उपभोक्ता से अपना सब्सक्रिप्शन समाप्त करने का अधिकार है।
- टैक्स(कर) पर किसी भी प्रकार के शुल्क या किसी भी सरकारी चार्ज में बढ़ोतरी/जोड़/नए प्रावधान(वर्तमान/भविष्य) में लागू होने वाले खर्च को उपभोक्ता के खाते से चार्ज किया जाएगा जिसके लिए किसी भी प्रकार की सूचना देना अनिवार्य नहीं है और यह हर समय टैरिफ का हिस्सा ही माना जाएगा।
- पूरी या आंशिक रूप से कभी भी सेवाओं की गुणवत्ता, कार्य क्षमता, उपलब्धता और/या निर्भरता पर असर पड़ सकता है और/या/भारती एयरटेल लिमिटेड को यह एकल अधिकार है कि वो बिना किसी उत्तरदायित्व के सेवाओं के लिए मना कर दे, सीमित कर दे, स्थगित कर दे या समाप्त कर दे। यह किसी एक/सभी उपभोक्ताओं के लिए बिना सूचना दिए किया जा सकता है और इसके लिए कोई भी कारण हो सकता है जिसे भारती एयरटेल लिमिटेड उचित समझे जिसमें अन्य कारणों के अलावा निम्न भी शामिल है:
 - सरकारी, ट्राई नियम, नियंत्रण, आदेश, निर्देश, सूचनाएं इत्यादि और उनमें होने वाले फेरबदल जिनके परिणाम स्वरूप ऐसी सेवाएं प्रदान करने पर रोक या निलंबन का निर्देश
 - ट्रांसमिशन सीमा जो कि स्थलाकृतिक, भौगोलिक, वायुमंडलीय, जल संबंधी और/या यांत्रिक कारणों से होती है।
 - तकनीकी विफलता, संशोधन, उन्नयन या परिवर्तन, स्थानांतरण, मरम्मत और/या प्रणालियों/उपकरणों के रख-रखाव के दौरान।
 - संभावित धोखा धड़ी, आंदोलन, इच्छानुसार विनाश आदि से निबटने के लिए
 - भारती एयरटेल लिमिटेड द्वारा उपलब्ध सेवाओं का ऐसा दुरुपयोग जो किसी भी कानून की अवहेलना करता हो या फिर उसमें बाधक होता है
 - और कोई भी कारण, जो कि भारती एयरटेल लिमिटेड द्वारा सेवाएं स्थगित/समाप्त करने के लिए उचित हो
 - मनुष्य के वश के बाहर की परिस्थितियां(जैसे प्राकृतिक विपदा)
- भारती एयरटेल लिमिटेड को अच्छी सेवाएं प्रदान करने में सक्षम बनाए रखने के लिए यह आवश्यक है कि उपभोक्ता सभी नियमों और कानूनों का पालन करें। उपभोक्ताओं को यह भी चाहिए कि वे भारती एयरटेल लिमिटेड द्वारा समय-समय पर बताए गए नेटवर्क संबंधी तथा अन्य सेवाओं संबंधी निर्देशों का पालन करें और भारती एयरटेल लिमिटेड को सभी जानकारीयों और सहयोग से अवगत कराए जिसकी भारती एयरटेल लिमिटेड को समय-समय पर आवश्यकता हो सकती है।
- संचार की गोपनीयता, सरकार के नियम, भारती एयरटेल लिमिटेड को दिए गए लाइसेंस की शर्तों तथा अन्य वैधानिक कानूनी कारणों पर निर्भर करती है। हो सकता है कि भारती एयरटेल लिमिटेड को किसी भी उपभोक्ता से संबंधित जानकारी किसी प्राधिकरण को, कानूनी या अन्य जिसमें सुरक्षा एजेंसियां भी शामिल हैं देनी पड़ सकती है और उसे ये अधिकार है कि वो बिना उपभोक्ता को सूचित किए ऐसी अधिकृत संस्थाओं को वांछित जानकारी उपलब्ध कराए। सेवाओं के नियमनुसार

आवश्यकता होने पर भारती एयरटेल लिमिटेड को अधिकार है कि वो उपभोक्ता से संबंधित निजी जानकारी किसी थर्ड पार्टी को उपलब्ध करा सके।

- यह सिर्फ उपभोक्ता की जिम्मेवारी है कि वह सुनिश्चित करे कि उसका हैंडसेट भारती एयरटेल लिमिटेड को उसके होम नेटवर्क में प्रदान की गई फ्रीक्वेंसी के अनुरूप हो। यह सलाह दी जाती है कि उपभोक्ता के पास ड्यूअल बैंड हैंडसेट हो।
- दोनों पार्टियां अनिवार्य रूप से कानूनी संस्थाओं/भारत सरकार/राज्य सरकार और कोर्ट द्वारा निर्धारित नियमों के तहत कार्य करें।
- विदेश राष्ट्रीय उपयोगकर्ताओं को अधिकतम 90 दिनों या वीजा समाप्ति की सेवा अवधि दी जाएगी, दोनों में से जो भी पहले हो।
- अगर एक उपभोक्ता के पास अपने नाम के कुल नौ(09) कनेक्शन हैं, सेवा प्रदाता की परवाह किए बगैर, तो उपभोक्ता को कोई अन्य कनेक्शन नहीं दिया जाएगा। यदि किसी स्थिति में यह पाया जाता है कि किसी व्यक्ति के पास ऑपरेटर के नौ से ज्यादा कनेक्शन हैं और वह प्रकट नहीं किये गए हैं, तो एयरटेल के पास अधिकार है कि वह(तुरंत प्रभाव से) बिना पूर्व सूचना के किसी भी नियामक दिशा-निर्देश / डॉट निर्देशों का पालन करने और कनेक्शन को 9 के बराबर रखने के लिए है ऐसे अतिरिक्त कनेक्शन को डिस्कनेक्ट कर दे।
- उपभोक्ता यह स्वीकार करता है कि एयरटेल प्रीपेड एनरोलमेंट फॉर्म में दी गई सभी जानकारी सच और सही है और यदि यह जानकारी गलत पाई जाती है तो उपभोक्ता इसके लिए खुद ही जिम्मेवार होगा। यदि किसी भी समय जानकारी गलत पाई जाती है तो भारती एयरटेल लिमिटेड को अधिकार है कि वो कनेक्शन कैंसिल कर दे और उस कनेक्शन पर अपनी सेवाएं समाप्त कर दे। कार्ड में मौजूद बैलेंस अमाउंट का रिफंड नहीं किया जाएगा। उपभोक्ता यह भी स्वीकार करता है कि जब कभी भारती एयरटेल लिमिटेड किसी भी जानकारी की मांग करेगा तो वो भारती एयरटेल लिमिटेड द्वारा नेटवर्क, सेवाओं और किसी अन्य/सभी मामलों में जो भारती एयरटेल लिमिटेड की सेवाओं से संबंधित है उन निर्देशों एवं मार्गदर्शकों के अनुसार जानकारी उपलब्ध कराएगा।
- उपभोक्ता को अपना PAN (पी.ए.एन)/GIR(जी.आई.आर) नंबर सूचित करना है, यदि उसे यह नंबर मिला हुआ है। यदि उपभोक्ता को पी.ए.एन नंबर नहीं मिला या उसके पास जी.आई.आर नंबर नहीं है तो उसे फॉर्म 60 के माध्यम से घोषणा पत्र देना होगा। यदि उपभोक्ता की सिर्फ कृषि आमदनी है और किसी भी प्रकार की अन्य टैक्स आकर्षित करने वाली आमदनी नहीं है तो उसे फॉर्म 61 के माध्यम से घोषणा पत्र देना होगा। गैर प्रवासियों को पासपोर्ट की कॉपी देनी होगी। यदि यह जानकारी नहीं दी जाती तो भारती एयरटेल लिमिटेड को अधिकार है कि वो बिना किसी पूर्व सूचना के उपभोक्ता का कनेक्शन समाप्त कर दे। ऐसी परिस्थिति में किसी भी बकाया बैलेंस का रिफंड नहीं किया जायेगा। यह इनकम टैक्स विभाग के नोटिस संख्या SO889(E) दिनांक 9/10/98 के अनुसार है।
- भारती एयरटेल लिमिटेड को यह अधिकार है कि इस APEF(ए.पी.ई.एफ) के तहत वह अपनी सभी/कुछ जिम्मेवारियों/हक और/या कर्तव्यों को किसी अन्य पार्टी को सौंप दे। ऐसे अंतरण/प्रतिनिधान से भारती एयरटेल लिमिटेड इस ए.पी.ई.एफ के तहत आने वाले सभी उत्तरदायित्वों से मुक्त हो जायेगा।
- यह ए.पी.ई.एफ उपभोक्ताओं, उनके उत्तराधिकारियों, प्रबंधकों, प्रशासकों, किरायेदारों और अधिकृत व्यक्तियों को ए.पी.ई.एफ के नियम और शर्तों के प्रति बाध्य करता है।
- भारती एयरटेल लिमिटेड अपनी इच्छा से अपने व्यवसायिक कार्यों के नियम एवं शर्तों में परिवर्तन या फेरबदल कर सकता है यदि व्यवसाय के लाभ के लिए आवश्यक हो तो वो ए.पी.ई.एफ में भी परिवर्तन कर सकता है। भारती एयरटेल लिमिटेड के पास यह भी अधिकार है कि वह अपने कार्य और सेवाओं को सुचारु रूप से कार्यरत/या समाज के हित में या संबंधित कानूनों और नियमों या भारती एयरटेल लिमिटेड को मिले लाइसेंस एग्रीमेंट की शर्तों में फेरबदल में कारण भी ए.पी.ई.एफ में परिवर्तन कर सकता है।

- यदि ए.पी.ई.एफ का कोई भाग अवैध हो जाता है तो शेष प्रावधान प्रभावित नहीं होंगे और लागू माने जायेंगे केवल उस हद तक कि ए.पी.ई.एफ के तहत भारती एयरटेल लिमिटेड के हक/जिम्मेदारियां भौतिक रूप से दुर्लभ हो जाएं। उपभोक्ता यह स्वीकार करता है कि उसे भारती एयरटेल लिमिटेड की सेवाओं, विषमताओं, आवश्यकताओं और सीमाओं के बारे में पूरी जानकारी दे दी गई है और यह सब जानने के पश्चात ही उपभोक्ता ने ए.पी.ई.एफ पर हस्ताक्षर किये हैं। दोनों पार्टियों के बीच पूर्ण समझदारी है और ए.पी.ई.एफ से पहले किसी भी लिखित या मौखिक जानकारी की ए.पी.ई.एफ विस्थिति करता है।
- भारती एयरटेल लिमिटेड के कॉन्ट्रैक्ट संबंधी हक या उपाय, साथ ही वे हक जो कानून एवं नैतिकता के तहत हैं, वो स्वतंत्र एवं संचित होंगे।
- दोनों पार्टियों को सभी नियम एवं शर्तें मान्य हैं और ये सभी शर्तें उपभोक्ताओं को स्थानीय भाषा में समझा दी गई हैं। सभी पार्टियां एकमत/सहमत हैं कि ए.पी.ई.एफ तथा उसके नियम एवं निर्देश पार्टियों के बीच एक कानूनी रिश्ता कायम करने में सक्षम/समर्थ हैं।
- यदि उपभोक्ता कोई कंपनी/फर्म या किसी कंपनी/फर्म के नाम पर कनेक्शन लेता है तो उसके द्वारा ए.पी.ई.एफ पर उसके या फिर उसके प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता के हस्ताक्षर एवं सील होगी। यदि अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता के संदर्भ में कोई भी परिवर्तन होता है तो कंपनी/फर्म तुरंत इसकी जानकारी लिखित रूप में भारती एयरटेल लिमिटेड को उपलब्ध कराएगी।
- इस ए.पी.ई.एफ की वैधता निर्माण एवं कार्यकुशलता भारतीय संविधान के कानून अनुसार संचालित एवं परिभाषित की जाएगी। सिर्फ (संबंधित सर्विस क्षेत्र) के न्यायालय का ए.पी.ई.एफ के मामलों पर एकल न्यायिक अधिकार होगा।
- वर्तमान/नए उपभोक्ताओं जिन्होंने रीति रिवाजों/त्यौहारों के दिनों में (ब्लैक आउट डेज) वॉइस या एस.एम.एस पैक/प्रोफेशनल ऑफर सब्सक्राइबर किए हैं उन्हें किसी प्रकार की छूट वॉइस कॉल/एस.एम.एस उपलब्ध नहीं होंगे। इन दिनों साधारण SMS (एस.एम.एस) रेट यानि लोकल SMS (एस.एम.एस) के लिए एक रुपये, नेशनल के लिए डेढ़ रुपये और अंतरराष्ट्रीय एस.एम.एस के लिए पांच रुपये एवं वॉइस कॉल के लिए 00.00 घंटे से 24.00 घंटे तक उपभोक्ता का टैरिफ प्लान लागू होगा। संपूर्ण जानकारी के लिए अपने निकटतम एयरटेल रिलेशनशिप सेंटर (ए.आर.सी) या हमारी वेबसाइट www.airtel.in या 121 पर कॉल कर जानकारी हासिल करें।
- ट्राई विनियमों के अनुसार, उपभोक्ता रियायती दरों पर प्रति दिन अधिकतम 100 SMS ही भेज सकते हैं। इसके बाद एक दिन में 100वें SMS के बाद हर एक SMS के लिए उपभोक्ता को कम से कम 50 पैसे का भुगतान करना होगा।
- यदि उपभोक्ता का नंबर अनचाही गतिविधियों के प्रचार में इस्तेमाल किया पाया गया, तो उस नाम और पते के सभी नंबर बंद कर दिए जाएंगे। नाम और पता अगले 2 साल के लिए ब्लैक लिस्ट में डाल दिए जाएंगे और इनकी सदस्यता रद्द कर दी जाएगी। नंबर रीसायकल नीति के अनुसार पुनर्नवीनीकरण किये जाएंगे पर उपभोक्ता उस समय प्रचलित दिशानिर्देशों के अनुसार सदस्यता से वंचित हो जाएंगे। उपभोक्ताओं को ट्राई के साथ टेलीमार्केटिंग के लिए पंजीकरण करना चाहिए और निर्दिष्ट टेलीमार्केटिंग सीरीज नंबर/SMS का इस्तेमाल प्रचार कॉल / एसएमएस के लिए करना चाहिए।
- नेशनल कस्टमर प्रेफरेंस रजिस्टर (डू नॉट डिस्टर्ब रजिस्ट्री)
 - हमारी वेबसाइट www.airtel.in/dnd या 1909 आई.वी.आर. (टॉल फ्री) या "Start <ऑप्शन>" पर एस.एम.एस. भेज कर चयनित संचार के लिए आग्रह कर सकते हैं या 1909 (टॉल फ्री) या पूरी तरह से रोकने के लिए 1909 पर "Start 0" पर एस.एम.एस. भेज कर डू नॉट डिस्टर्ब पर रजिस्ट्रेशन या अपनी पसंद में फेरबदल कर सकते हैं। पसंद के विकल्प हैं - बैंकिंग/ इनश्योरेंस/ वित्तीय उत्पाद/ क्रेडिट कार्ड्स के एक, रियल स्टेट दो, एजुकेशन तीन, हेल्थ चार कंस्यूमर गुड्स और ऑटोमोबाइल्स पांच, कम्युनिकेशन/ब्रॉडकास्टिंग/एंटरटेनमेंट/आई.टी. छह और पर्यटन एवं अवकाश सात। उपभोक्ता अपने रजिस्टर्ड ईमेल एड्रेस से 1909@airtel.com पर ईमेल करके भी अनुरोध भेज सकता है।

- चयन की गई सेवाओं के रजिस्ट्रेशन उपरांत कन्फर्मेशन का एक एस.एम.एस. भेजा जाएगा जिसमें उपभोक्ता के चयन की जानकारी तथा यूनीक रजिस्ट्रेशन नंबर होगा।
- डू नॉट डिस्टर्ब रजिस्ट्री से अपना रजिस्ट्रेशन समाप्त करने के लिए कृपया 1909 आई.वी.आर.(टॉल फ्री) पर कॉल करें या सब्सक्राइब्ड पसंद से डीरजिस्टर करने के लिए "Stop< ऑप्शन >" को 1909 टॉल फ्री पर एस.एम.एस. करें। या डू नॉट डिस्टर्ब रजिस्ट्री से पूरी तरह डीरजिस्ट्रेशन के लिए SMS करें "Stop 0" 1909(टोल फ्री) पर। उपभोक्ता अपने रजिस्टर्ड ईमेल एड्रेस से 1909@airtel.com पर ईमेल करके भी अनुरोध भेज सकता है।
- ट्राई के अंतर्गत डू नॉट डिस्टर्ब में रजिस्ट्रेशन/पसंद में परिवर्तन/डीरजिस्ट्रेशन का अनुरोध एयरटेल के साथ जमा करने के 7 दिनों के अंदर प्रभावी होगा
- डी.एन.डी. कम्प्लेंट रजिस्टर करने के लिए, DND-सब्सक्राइबर निम्नलिखित चैनल का इस्तेमाल करे:
- डी.एन.डी. शिकायत फॉर्म <http://www.airtel.in/dnd> पर उपलब्ध है।
- 1909@airtel.com पर ईमेल करें जिसमें कॉल की तारीख/एस.एम.एस., टेलीमार्केटर का नंबर और कॉल/एस.एम.एस. का संक्षिप्त संदर्भ हो।
- SMS करें<प्रमोशन का संक्षिप्त विवरण>, टेलीमार्केटर का नंबर/भेजने वाले की आई.डी. और तारीख, 1909 पर।
- 1909 (टोल फ्री) पर कॉल करें और कस्टमर केयर एग्जीक्यूटिव से बात करें।
- MNP की प्रक्रिया की शुरुआत करने के लिए ज़रूरी है कि सबसे पहले उपभोक्ता 1900 पर SMS भेज कर एक UPC (यूनीक पोर्टिंग कोड) बना लें। UPC अक्षर और अंकों के संयोजन से बना एक कोड है, जिसे वर्तमान ऑपरेटर द्वारा अपने उपभोक्ता के अनुरोध पर आवंटित किया जाता है, ताकि एक मोबाइल ऑपरेटर से दूसरे ऑपरेटर को उसका नंबर हस्तांतरित करने का काम सरलता से किया जा सके। 1900 पर भेजे जाने के लिए SMS होगा: PORT <अपना मोबाइल नंबर>। ऑपरेटर के SMS शुल्क लागू होंगे।
 - पोर्ट-इन मोबाइल नंबर एक्टिवेशन के लगभग सात दिन के अंदर होगा। असम, जम्मू और कश्मीर तथा नार्थ-ईस्ट में पंद्रह दिन के भीतर होगा।
 - उपभोक्ता पोर्ट-इन के लिए आवेदन देने के बाद चौबीस घंटे के भीतर आवेदन वापस ले सकता है। लेकिन पोर्ट फीस रिफंड नहीं की जाएगी।
 - एक बार यदि कोई नंबर पोर्ट-इन हो जाता है तो वो अगले 90 दिन तक पोर्ट आउट नहीं होगा।
- यदि सब्सक्राइबर निम्न "ग्राउंड ऑफ रिजेक्शन" के आधार पर योग्य नहीं है तो डोनर ऑपरेटर पोर्ट आउट का आवेदन नामंजूर कर सकता है।
 - (क) पोर्टिंग का आवेदन नए कनेक्शन के एक्टिवेशन की तिथि से 90 दिनों की अवधि के पहले किया गया है।
 - (ख) पोर्टिंग के आवेदन की तिथि से पहले सामान्य बिल तिथि का सब्सक्राइबर पर बिल भुगतान बाकी हैं।
 - (ग) मोबाइल नंबर के स्वामित्व में परिवर्तन की अर्जी प्रोसेस में है।
 - (घ) किसी भी न्यायालय द्वारा मोबाइल नंबर पर प्रतिबंध है।
 - (ङ) यदि पोर्ट किया जाने वाला नंबर न्यायाधीन है।

(च) यदि उपभोक्ता ने इंटर सर्विस एरिया पोर्टिंग के लिए आवेदन दिया हुआ है।

(छ) जिस मोबाइल नंबर के लिए पोर्ट की मांग की जा रही है उस पर अंकित यूनिक पोर्टिंग कोड यदि डोनर ऑपरेटर द्वारा दिए गए पोर्टिंग कोड से भिन्न होता है।

(ज) कॉन्ट्रैक्ट के तहत ऐसी बाध्यताएं जिनके अंतर्गत सब्सक्राइबर एग्रीमेंट में एग्जिट क्लॉज़ लगा हुआ है और सब्सक्राइबर ने उनका पालन नहीं किया है।

- यह यहां साफ किया जाता है कि यू.पी.सी. कोड उत्पत्ति की तारीख से पंद्रह दिन तक ही मान्य है।

पोस्टपेड मोबाइल और फिक्स्ड लाइन सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए नियम व शर्तें:

भारती एयरटेल लिमिटेड द्वारा उपलब्ध कराई गई सभी टेलीकॉम सेवाओं पर निम्नलिखित नियम व शर्तें लागू होते हैं।

परिभाषाएं

- 'भारती एयरटेल लिमिटेड' या 'एयरटेल' का आशय कंपनी अधिनियम, 1956 के प्रावधानों के अंतर्गत निगमित एक कंपनी से है, जिसका पंजीकृत कार्यालय भारतीय क्रैसेंट, 1, नेल्सन मंडेला रोड, वसंतकुंज, फेज II, नई दिल्ली-110070, भारत में है;
- 'कस्टमर' का आशय व्यक्ति (एक व्यक्ति या व्यक्तियों का समूह) से है जिसने अपेक्षित औपचारिकताओं अर्थात आवश्यक भुगतान आदि करने के बाद सेवा के लिए सहमति दी है और उन्हें एयरटेल के नेटवर्क पर एक्टिवेट किया गया है। CRF का मात्र निष्पादन ना तो एक व्यक्ति को कस्टमर/अभिकर्ता बनाता है और न ही एयरटेल का कस्टमर;
- 'कस्टमर उपकरण' का आशय एयरटेल द्वारा उपलब्ध नहीं कराए गए किसी भी उपकरण से है;
- 'कस्टमर परिसर उपकरण' या 'CPE' का आशय एयरटेल द्वारा आपूर्ति किए गए (लेकिन बेचे नहीं गए) टेलीफोन उपकरण, मॉडम, रूटर, बैटरियां, सभी सॉफ्टवेयर, हार्डवेयर और इसके सहित और अन्य किसी भी तरह के उपकरण/एक्सेसरीज़ से है।
- 'कस्टमर रिलेशनशिप फॉर्म' या 'CRF' का आशय इसके साथ जुड़े गैर-हस्तांतरणीय फॉर्म से है जिसे भरा गया है और सेवा पर सहमति के लिए कस्टमर द्वारा निष्पादित किया गया है।
- नेटवर्क का आशय संबंधित टेलीकॉम सर्कलों में एयरटेल के संचार नेटवर्क से है जिसके द्वारा सेवाएं कस्टमर को उपलब्ध कराई गई हैं या उपलब्ध कराई जाएंगी।
- 'रिलेशनशिप पीरियड' का आशय सेवा के एक्टिव होने की अवधि से होगा और लाइसेंस एग्रीमेंट के अनुसार चलेगी जिसके अंतर्गत एयरटेल को नेटवर्क ('लाइसेंस एग्रीमेंट') के भीतर सेवा उपलब्ध कराने के लिए अधिकृत किया गया है, बशर्ते विलंबित न हो।

- 'सेवाओं' का आशय एयरटेल द्वारा अपने कस्टमरों को उपलब्ध कराई जाने वाली सभी सेवाओं से होगा जिसमें अन्य के साथ-साथ मोबाइल, इंटरनेट, फिक्स्ड लाइन टेलीफोन, वैल्यू एडिड सेवाएं (VAS) और कस्टमरों को उपलब्ध पूरक/अतिरिक्त सेवाओं से होगा;
- 'सब्सक्राइबर आइडेंटिफिकेशन मॉड्यूल' या 'सिम' से अर्थ एयरटेल के नेटवर्क तक पहुंच बनाने में मोबाइल कस्टमरों को सक्षम बनाने के लिए एक गैर-हस्तांतरणीय एक्टिवेशन उपकरण, एयरटेल द्वारा उपलब्ध और स्वामित्व वाले एक कार्ड या प्रोग्राम्ड माइक्रोचिप से होगा;
- 'टैरिफ' का आशय सभी दरों, फीसों, प्रभारों आदि और संबंधित शर्तों से होगा लेकिन सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए एयरटेल द्वारा अधिसूचित किए गए के अनुसार टैरिफ अनुसूची के अंतर्गत सेवा कर और किसी अन्य सांविधिक निर्गम सहित एक्टिवेशन फीस, उपयोग प्रभार, लेवी, डिपाजिट, अग्रिम और सेवा प्रभार इसमें शामिल नहीं होंगे।

1. सुरक्षित अधिकार

निम्न अधिकार एयरटेल के पास सुरक्षित हैं;

- कस्टमर द्वारा उपलब्ध कराई गई वित्तीय सूचना, जिसे या उसने स्वयं या स्वतंत्र स्तोत्र द्वारा उपलब्ध कराया है, मांगने और/या सत्यापित करने का;
- किसी भी CRF को खारिज करने का बशर्ते उसमें उपलब्ध कराए गए विवरणों के अपूर्ण, गलत या किसी भी अन्य कानूनी और वैध आधार पर। कस्टमर द्वारा उपलब्ध कराई गई/एयरटेल द्वारा एकत्रित सूचना एयरटेल की सम्पत्ति बन जाएगी चाहे CRF को खारिज कर दिया गया हो और एयरटेल वर्णित डाटा को लागू कानूनों और नियमों के अध्ययधीन किसी भी कानूनी उद्देश्य के लिए प्रयोग कर सकता है।
- सेवाओं के उचित प्रावधान के लिए मौजूदा नियम व शर्तों में सुधार या प्रचलित कानून और नियमों के अनुपालन का।

2. सेवाएं

- विधिवत रूप से पूरे भरे गए CRF प्राप्त होने पर निर्धारित समय के भीतर उपलब्ध कराई जाएगी। एयरटेल रिलेशनशिप पीरियड के दौरान सेवाओं को उपलब्ध कराने और बनाए रखने को सभी संभव प्रयत्न करेगा।
- एयरटेल अपनी आंतरिक क्रेडिट रेटिंग के आधार पर कस्टमर द्वारा प्राप्त की जा रही सेवाओं के उपयोग के लिए क्रेडिट लिमिट को पूर्वनिर्धारित, प्रारंभ में निश्चित करना या पुनः निश्चित करने का अधिकार रखता है। क्रेडिट लिमिट के बहुत अधिक होने के मामले में कस्टमर को किराए सहित प्राप्त की जा रही सेवाओं के लिए तत्काल अंतरिम भुगतान करने के लिए जिम्मेदार होगा, ऐसा न होने पर एयरटेल सेवाओं को पूर्ण रूप या आंशिक रूप से बंद करने/निलंबित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
- गुणवत्ता/कार्यात्मकता, और/या सेवाओं की उपलब्धता प्रभावित हो सकती है। एयरटेल बिना किसी दायित्व, चाहे कोई भी उचित कारण, जो तक सीमित नहीं है, सहित निम्नलिखित के लिए किसी भी उचित कारण से भी समय पर सेवाओं को मनाही, सीमित, निलंबित, बदलने या काटने का अधिकार रखता है-

- I. प्रचलित नियमों, आदेशों, नियमों, आदेशों, अधिसूचनाओं, सरकार/भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण ("TRAI") आदि द्वारा जारी लाइसेंस एग्रीमेंट की शर्तों का किसी भी प्रकार से उल्लंघन;
 - II. कस्टमर द्वारा उपलब्ध कराए गए विवरणों में कोई कमी पाए जाने पर;
 - III. यदि कस्टमर सेवाओं के लिए भुगतान करने में या एयरटेल द्वारा उपलब्ध कराई गई अन्य टेलीकॉम सेवाओं के भुगतान में चूक करता हो;
 - IV. तकनीकी विफलता, सुधार, उन्नयन, परिवर्तन, स्थानांतरण, मरम्मत और/या प्रणाली/उपकरण का अनुरक्षण;
 - V. संभावित धोखाधड़ी, तोड़-फोड़, जानबूझ कर क्षतिग्रस्त करना, राष्ट्रीय सुरक्षा या किसी अन्य कारण से मुकाबला करने के लिए;
 - VI. स्थलाकृति, भौगोलिक, वातावरणीय, जलीय और/या यांत्रिक या इलेक्ट्रॉनिक बाध्यताओं के कारण ट्रांसमिशन बाध्यताएं और/या उचित सेल साइटों की उपलब्धता;
 - VII. किसी कानून, नियम/नियंत्रण के उल्लंघन में प्रयुक्त सेवाएं;
 - VIII. एयरटेल और अन्य प्रदाताओं के बीच इंटरकनेक्शन विफलता;
 - IX. कोई भी अन्य कारण जो एयरटेल की नजर में सेवाओं को सीमित/विलंबित/हटाना आवश्यक हो।
- एयरटेल केवल अपने विवेक से टेलीफोन नंबर/मोबाइल नंबर और/या ब्राडबैंड आईडी को आबंटित करेगा। उपरोक्त नंबर/आईडी केवल एयरटेल के कार्यक्षेत्र में रहेगी और कस्टमर इसे केवल रिलेशनशिप पीरियड के दौरान प्रयोग करने का अधिकार है। रिलेशनशिप पीरियड अवधि के समाप्त होने पर एयरटेल वर्णित नंबर/आईडी को किसी अन्य कस्टमर को आबंटित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। यह स्पष्ट किया जाता है कि आबंटित नंबर/आईडी पर स्वामित्व और अधिकार एयरटेल में अंतर्निहित रहेगा, किसी भी कारण सहित जो भी हो इसे सुधारने/बदलने का पूरा विवेक रखता है लेकिन शासकीय/अर्ध शासकीय प्राधिकरण के निदेशों, DOT, TRAI, तकनीकी कारणों आदि तक सीमित नहीं है।
 - सेवाओं से संबंधित सभी डिस्काउंट, विशेष लाभ/योजनाएं एयरटेल द्वारा निर्धारित नियम व शर्तों के अनुसार होंगी।
 - शार्ट मैसेजिंग सर्विस (SMS) के मामले में कस्टमर संदेश के स्विच तक पहुंचने/एयरटेल के नेटवर्क को छोड़ने पर लागू प्रभारों के भुगतान के जिम्मेदार होगा।
 - GSM तकनीकी मानकों के अनुसार एक शार्ट मैसेज (SMS) में यूजर डाटा के अधिकतम 160 कैरेक्टर होंगे जिसमें शब्द या अल्फान्यूमेरिक कम्बीनेशन होगा। 160 कैरेक्टर से अधिक या उसके मल्टीपल वाले किसी भी SMS को एक अलग SMS में पहुँचाया जाएगा, इसे लागू टैरिफ के अनुसार अलग संदेश के रूप में प्रभावित किया जाएगा।
 - ट्राई के नियम अनुसार, कस्टमर जिन्होंने कोई भी डाटा पैक प्राप्त न किया हो, उन्हें डाटा की सुविधा टोलफ्री नंबर 1925 पर और IVR द्वारा स्पष्ट सहमति देने पर ही उपलब्ध कराई जाएगी। डाटा सेवाएं शुरू करने के लिए, उपभोक्ता SMS भेजे 'Start' 1925 पर। एक मौजूदा उपभोक्ता डाटा सेवाओं को 1925 पर 'Stop' SMS करके बंद करवा सकता है।

3. बिल तैयार करना, भुगतान और सिक्योरिटी डिपोजिट

- एयरटेल बिल चक्र के अनुसार कस्टमरों के बिल तैयार करेगा जोकि एक फ्रीक्वेंसी पर चलेगी जिसके लिए समय-समय पर एयरटेल द्वारा निर्णय लिया जाएगा। प्रचलित कानूनों के अनुसार करों को वसूला जाएगा।
- बिलों को CRF में बताए गए कस्टमर के बिलिंग एड्रेस पर भेजा जाएगा। एयरटेल बिलों के प्राप्त न होने पर जिम्मेदार नहीं होगा और इस तरह के मामले में कस्टमर को बकायों के बारे में जानकारी प्राप्त करने और इसे सैटल करने का अधिकार रहेगा।
- सभी भुगतानों को निर्धारित तिथि तक किया जाना है। सभी गैर-नकद भुगतान वसूले जाने के अध्ययधीन है। अंतिम तिथि के बाद भुगतान निर्धारित लेट फीस और उस पर लगने वाले करों से निर्धारित किया जाएगा। यह बकाया तिथि से भुगतान की वास्तविक वसूली तक निर्धारित देय होगा।
- कस्टमर उसके द्वारा प्राप्त सेवाओं के संबंध में सभी बकायों को पूर्ण रूप से, बिना किसी कटौती, सेट-ऑफ या रोके बिना भुगतान करेगा। बहरहाल, किए गए परिवर्तनों के संबंध में किसी भी विवाद के मामले में कस्टमर बिलों की प्राप्ति के सात दिन (7) के भीतर एयरटेल को लिखित में सूचित करेगा। कस्टमर किसी भी लंबित विवादों पर विचार किए बिना विवादित प्रभारों की राशि का भुगतान करेगा। बहरहाल, एयरटेल द्वारा कस्टमर को किसी तरह से छूट नहीं दी जाएगी जब तक इसे लिखित में नहीं दिया गया और इस प्रकार की छूट सीमित और निर्धारित विशिष्ट कारणों और उद्देश्य जिसके लिए छूट दी गई है, के लिए प्रभावी है।
- कस्टमर एयरटेल द्वारा निर्धारित ब्याज मुक्त सिक्क्योरिटी डिपोजिट के रूप में ऐसी राशि को जमा कराएगा। एयरटेल कस्टमर से होने वाले बकाया की राशि के अनुसार पूर्ण या आंशिक रूप से बताई गई सिक्क्योरिटी डिपोजिट को जब्त/समायोजित/लागू करने का अधिकार रखता है। कस्टमर शेष, यदि कोई है, उसके लिए जिम्मेदार रहेगा, एयरटेल कस्टमर को उपलब्ध सेवाओं के लिए अतिरिक्त सिक्क्योरिटी डिपोजिट की मांग कर सकता है।
- एयरटेल TRAI के दिशानिर्देशों/नियमों के अनुसार इन सेवाओं पर प्रभार वसूलने, बदलने, बढ़ाने, किसी भी सेवा का वापिस लेने और/या इन सेवाओं पर टैरिफ को बदलने और/या किसी भी स्टेज को प्रभारित किए जाने की अधिकारी है जोकि प्रारंभ या किसी भी स्टेज पर प्रभावी नहीं है।
- देरी होने/ बकाया तिथि के बाद बिलों के भुगतान न होने या किसी भी लागू फीस, प्रभार या डिपोजिट या किसी तत्संबंधी वृद्धि के जमा नहीं होने पर एयरटेल इस प्रकार के कस्टमर की सेवाओं को पूर्ण या आंशिक रूप से बंद करने का अधिकार रखता है। सेवा को फिर से चालू करने के लिए कस्टमर को बकाया भुगतान और लागू पुनर्बहाली प्रभारों के भुगतान करने के बाद कनेक्शन को पुनः एक्टिव करने के लिए आवेदन करना होगा।
- एयरटेल कस्टमर के उपकरण के खराब/असंगत होने के लिए जिम्मेदार नहीं होगा। कस्टमर को सभी बकायों का भुगतान को पूर्ण रूप से, बिना किसी कटौती, सेट-ऑफ या रोके बिना अवश्य करना है।
- कस्टमर द्वारा ई-बिल सुविधा अपनाने के मामले में आईडी, पासवर्ड और अन्य सूचना या विवरणों को इंटरनेट के माध्यम से अदान-प्रदान किया जाएगा और एयरटेल किसी भी हालात में इसकी सुरक्षा या गोपनीयता के लिए किसी भी रूप में जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं होगा।

4. कस्टमर का दायित्व

- यदि SIM/CPE गुम या चोरी हो गया है तो कस्टमर तुरंत एयरटेल को सूचित करेगा। यह संवाद एयरटेल को सेवा को पूरी तरह या किसी भाग और/ या सेवा को काटने के लिए प्राधिकृत करता है। एयरटेल सभी हानियों, क्षति और होने वाली या किसी अप्राधिकृत प्रयोग के लिए एयरटेल द्वारा वहन की जाने वाली लागतों और SIM की लागत को वसूलने का अधिकार रखता है।
- कस्टमर किसी कानून/ नियम या नियंत्रण या संवैधानिक निदेशों या प्रचलित आदेश या किसी सार्वजनिक निति के विरुद्ध उल्लंघन में गैर-कानूनी, अनैतिक उद्देश्य या अश्लील सामग्री, को भेजने/प्राप्त करने, धमकी देने, प्रताड़ित करने वाले संदेश/सूचना या संदेश भेजने या संचार के लिए सेवा का उपयोग नहीं करेगा जोकि राष्ट्रीय हित को प्रभावित करते हो, या एयरटेल या इसके नेटवर्क/उपकरण /कॉल सेंटर और /या अन्य कस्टमरों को किसी प्रकार की क्षति या जोखिम का खतरा हो, के लिए सेवा का प्रयोग नहीं करेगा। कस्टमर द्वारा किसी उल्लंघन या गलत प्रयोग के लिए एयरटेल किसी भी प्रकार से जिम्मेदार नहीं होगा और कस्टमर इस प्रकार के कृत्यों या चूक के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार होगा।
- कस्टमर पते में कोई परिवर्तन होता है तो इसके बारे में लिखित में जैसा एयरटेल द्वारा आवश्यक किया गया है प्रमाण सहित तुरंत एयरटेल को सूचित करेगा।
- कस्टमर संबंधित प्राधिकरणों से अपेक्षित स्वीकृतियों/रजिस्ट्रेशन अपरोक्ष या परोक्ष रूप से एयरटेल को प्रस्तुत किए बिना एक 'OSP' (अन्य सेवा प्रदाता) या टेलीमार्केटिंग के उद्देश्यों से सेवाओं का उपयोग नहीं करेगा।
- जब तक एयरटेल द्वारा विशेषरूप से अनुमति नहीं दी जाए कस्टमर अपने EPBAX सेट की संरचना के इंस्टालेशन के दौरान या उसके बाद कोई परिवर्तन नहीं करेगा जिससे निम्न में कोई भी संभावना उत्पन्न हो सकती है।

- 1- EPBAX में किसी भी सेटिंग के परिणास्वरूप एक्सटेंशन (डायरेक्टरी नंबर) जिससे कॉल शुरू हो रही है, विचार किए बिना केवल पायलट नंबर को ट्रांसमिट किया जा रहा है।
- 2- EPBAX में किसी भी सेटिंग के परिणास्वरूप अपूर्ण एक्सटेंशन (डायरेक्टरी नंबर) को प्रदर्शित किया जा रहा है। जिसका अर्थ है अंको की कम संख्या या तो आबंटित किया गया है या प्रदर्शित है।
- 3- कस्टमर EPBAX उपकरण वेंडर से प्रमाणपत्र को उपलब्ध कराएगा (जहाँ कहीं भी एयरटेल द्वारा आवश्यक हो) कि DOT द्वारा निर्दिष्ट नेशनल नंबरिंग प्लान के उलंघन में सॉफ्टवेयर से छेड़छाड़ नहीं की गई है।
- 4- कस्टमर द्वारा प्राइवेट नेटवर्क एवं PSTN के साथ EPBAX का प्रयोग करने का इच्छुक होने के मामले में उन्हें DOT/ TRAI से उचित अनुमति लेना आवश्यक है और आवश्यक सुनिश्चित करेगा कि पृथक टैरिफ द्वारा तार्किक विभाजन हो।

5. गोपनीयता

संचार की गोपनीयता DOT के साथ एयरटेल के लाइसेंस एग्रीमेंट और अन्य सांविधिक एवं नियंत्रक अधिसूचनाओं/ निर्देशों आदि की शर्तों के अध्ययन है। कस्टमर विशेषरूप से सहमति देता है कि सेवाओं को उपलब्ध कराने को सुविधाजनक बनाने के लिए एयरटेल को किसी भी ऋण संग्रहण एजेंसी, क्रेडिट रेफरेंस एजेंसी, सुरक्षा एजेंसी तक सीमित नहीं है, लेकिन इसके सहित किसी भी प्राधिकरण, कानूनी या अन्य कैसे भी हो, कस्टमर की सूचना या उससे संबंधित विवरणों को बताए जाने की

आवश्यकता हो सकती है और स्वविवेक और कस्टमर को बताए बिना इस प्रकार के प्राधिकरणों के आदेशों मानने का अधिकार रखता है।

6. स्वामित्व

- कस्टमर का SIM और/या CPE पर किसी प्रकार का स्वामित्व और/या हक और/या हित नहीं होगा और इसलिए किसी भी परिस्थिति में इसके स्थानांतरण/आवंटित/लीज और/या अन्य किसी भी तरीके से अलग करने का अधिकार नहीं रखता है। SIM/CPE पर प्रभावी नियंत्रण सदैव एयरटेल के पास रहेगा। कस्टमर रिलेशनशिप पीरियड के समाप्त होने पर SIM/CPE तुरंत वापस करेगा। कस्टमर SIM/CPE पर किसी प्रकार के प्रभार या पुनर्गर्हणधिकार नहीं रखेगा चाहे कस्टमर और एयरटेल के बीच कोई विवाद लंबित हो। कस्टमर सामान्य टूट-फूट के अध्ययधीन अनुरक्षण और देखरेख के लिए जिम्मेदार होगा।
- एयरटेल द्वारा उपलब्ध कराए गए (लेकिन बेचे नहीं गए) सभी CPE हमेशा एयरटेल की संपत्ति बने रहेंगे। कस्टमर के पास नामांकन अवधि के दौरान उपकरण या अन्य उपकरण/एक्सेसरिज की देखरेख तक का सीमित अधिकार रहेगा।
- एयरटेल द्वारा कस्टमर को अपनी सेवाएं देने को सुविधाजनक बनाने के संबंध में CPE अनन्य रूप से उपलब्ध कराया गया है। कस्टमर किसी भी कारण से एयरटेल को छोड़कर CPE का कोई व्यवहार नहीं करेगा।
- उपभोक्ता CPE को किसी भी तरीके से ना तो हटाएगा और ना ही अंतरित करेगा। नामांकन की नियम व शर्तों के अनुपालन में कस्टमर के विफल रहने के मामले में एयरटेल कस्टमर के परिसर से CPE को उठाने या हटाने और अपनी ओर से बिना किसी जिम्मेदारी के नामांकन समाप्त करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
- कस्टमर को उचित नोटिस देते हुए एयरटेल कस्टमर परिसर पर जाने जहां CPE इंस्टाल किया गया है/SIM उपलब्ध कराई गई सेवाओं के सदाशयी उपयोग के जांचने हेतु SMS को लेने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
- इसके अतिरिक्त कस्टमर के अलावा अन्य किसी व्यक्ति से एयरटेल द्वारा बिल भुगतानों की स्वीकृति से अर्थ भुगतान करने के लिए ऐसे व्यक्ति को कस्टमर के किसी अधिकार या दायित्व को अंतरित/सौंपने/लीज पर देने की स्वीकृति नहीं है।
- यह रिलेशनशिप एक शुद्ध और साधारण सेवा एग्रीमेंट पर विचार करती है और यह कोटिकृत रूप से समझती है कि कस्टमर का सेवाओं के उपलब्ध कराने में एयरटेल द्वारा उपयोग में लाए गए नेटवर्क और प्रौद्योगिकी में कोई रुचि या अधिकार क्षेत्र नहीं होगा। किसी भी तरीके से उपयोग के अधिकार की बिक्री या अंतरण की कोई इच्छा नहीं है।

7. रोमिंग दिशानिर्देश

- एयरटेल TRAI की दिशानिदेशों/नियमों/नियंत्रणों के अधिकार के भीतर समय-समय पर एयरटेल द्वारा लिए गए निर्णय के अनुसार इस प्रकार के टैरिफ पर रोमिंग सुविधा उपलब्ध कराने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
- नेटवर्क पर रोमिंग के समय, कस्टमर सुनिश्चित करेगा कि सेल्युलर मोबाइल हैंडसेट विजिटिंग नेटवर्क की फ्रीक्वेंसी के अनुरूप है और एयरटेल इस प्रकार की असंगतता के कारण सेवाओं की अनुपलब्धता के लिए किसी प्रकार से जिम्मेदार नहीं होगा। रोमिंग सुविधा अन्य नेटवर्कों में अन्य टेलीकॉम ऑपरेटरों के साथ एयरटेल के इंटरकनेक्ट एग्रीमेंटो/प्रबंधों के अध्ययधीन है।
- रोमिंग टैरिफ ऑपरेटर अलग हो सकता है। कस्टमर संबंधित ऑपरेटर टैरिफ कस्टमर से वसूल किया जाएगा। टैरिफ का विवरण कस्टमर केयर (121 पर फोन करके) या वेबसाइट www.airtel.in से प्राप्त किया जा सकता है।
- कस्टमर होम नेटवर्क के बाहर रोमिंग के समय VAS सर्विसेज को प्राप्त कर सकता है बशर्ते रोमिंग ऑपरेटर का नेटवर्क इसे सपोर्ट करता हो। कस्टमर से इन सेवाओं के लिए संबंधित निर्धारित टैरिफ को प्रभारित किया जाएगा।
- अन्तर्राष्ट्रीय रोमिंग के मामले में काल डिटेल को एयरटेल द्वारा निर्धारित शर्तों पर अनुरोध किए जाने पर कस्टमर को उपलब्ध कराई जाएंगी जोकि संबंधित अन्तर्राष्ट्रीय ऑपरेटर से एयरटेल को इसकी उपलब्धता पर निर्भर करता है। कस्टमर इसके लिए प्रश्न नहीं करेगा जब तक कॉल, कॉलर लाइन आइडेंटिफिकेशन आदि CRF के संबंध में उपलब्ध न हो और एयरटेल द्वारा जारी किए गए बिलों के अनुसार बिलों को बिना किसी विरोध या विलंब के निर्धारित समय के भीतर भुगतान करेगा। रोमिंग लोकेशन में कॉल को पूरा होना संबंधित ऑपरेटर द्वारा प्रभावी रूप से अंतरित की जा रही काल पर निर्भर है।

8. दायित्व को अस्वीकार करना

- एयरटेल सेवाओं के संबंध में जिन्हें यहां नहीं बताया गया है चाहे वे कोई भी हो किसी भी प्रकार की वारंटी, गारंटी, प्रतिनिधित्व या वचनबद्धता को वयक्त नहीं करता है या अंतर्निहित नहीं है।
- एयरटेल योजनाएं जिसे एयरटेल द्वारा प्राधिकृत रूप से बताया नहीं गया है, के संबंध में फ्रैंचाइजियों/डीलरों/डिस्ट्रिब्यूटर्स/ रिटेलरों सहित तीसरे पक्ष की गलती या चूक के लिए जिम्मेदार नहीं होगा। एयरटेल कस्टमर को किसी भी देरी, कारोबार के नुकसान, लाभ, आमदनी या साख, प्रत्याशित बचतों, अनुबंधों का प्रयोग, क्षतियों, फीसों, लागतों, व्ययों, आदेशों, निर्णय आदि या किसी अप्रत्यक्ष या परिणामी हानि चाहे ये सेवाओं को अनुपलब्धता/उपयोग के कारण हुई है, जिम्मेदार नहीं होगा।
- एयरटेल चूकों, बाधाओं, देरियों, ट्रांसमिशन में गलतियों, उपकरण में विफलताओं या दोषों या किन्हीं अन्य कारण तक सिमित नहीं है लेकिन शामिल है इसके परिणामस्वरूप चोटों या क्षतियों के लिए जिम्मेदार नहीं होगा जोकि ट्रांसमिट की विफलता जोकि आग, विस्फोट, युद्ध, दंगे, हड़ताल, तालाबंदी, धरना, बहिष्कार और सुविधाओं में उत्पन्न कारण या अन्य टेलिकॉम के ऑपरेशन या सहयोगी सेवा प्रदाताओं और अन्य कारणों एयरटेल के नियंत्रण से बाहर कारण या और किसी भी कारण के मामले से जुड़ा हुआ है।

- इसमें बताई गई शर्तें एवं निबंधन समय-समय पर TRAI और DoT द्वारा जारी अधिसूचनाओं/दिशानिर्देशों का विषय है।

9. टेलीमीडिया (फिक्सड लाइन) सेवाओं के लिए अन्य नियम व शर्तें

- उपभोक्ता को DSL/ब्राडबैंड उपलब्ध स्पीड अधिकतम निर्धारित गति है जिसके लिए कस्टमर अधिकारी है और एयरटेल किसी को आश्वासन नहीं देता है कि बताई गई गति को सभी समय पर बनाया रखा जाएगा और यह नेटवर्क भीड़-भाड़, तकनीकी कारणों या किसी अन्य अपरिहार्य कारणों पर निर्भर करता है।
- यह स्पष्ट समझा जाता है कि ब्राडबैंड और/या फिक्सड लाइन सेवाओं में कुछ महत्वपूर्ण समय खर्च करने वाली गतिविधियों की आवश्यकता होती है, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ केबल का बिछाना, एरिया/परिसरों की उचित तार बिछाना, स्विच में टैग का आबंटन, अन्य तकनीकी आवश्यकताओं आदि शामिल है और इसलिए एयरटेल CRF के निष्पादन के पश्चात किसी फिक्सड टाइमलाइन जिसके दौरान सेवाओं को एक्टिव किया जायेगा, निर्धारित या कायम नहीं रहता है। एयरटेल उचित समय के भीतर सेवा को एक्टिव करने का प्रयत्न करेगा और यह स्पष्ट रूप से सहमति व्यक्त की है कि CRF निष्पादित करने वाला व्यक्ति सेवाओं के एक्टिवेशन में देरी के कारण किसी दावे या कार्यवाही या क्षतियों, चाहे वे किसी भी प्रकृति की हो, दावा नहीं करेगा और कस्टमर द्वारा भुगतान की गई राशि के रिफंड के लिए पात्र होगा।
- कस्टमरों को अधिकतम सेवा देने के दृष्टिकोण से एयरटेल द्वारा प्रस्तुत टैरिफ प्लान समय-समय पर एयरटेल द्वारा तैयार किये गए और क्रियान्वित फेयर-यूसेज पॉलिसी का विषय है।

10. मोबाइल नंबर पोर्टबिलिटी

- MNP की प्रक्रिया की शुरुआत करने के लिए जरूरी है कि सबसे पहले उपभोक्ता 1900 पर SMS भेज कर एक UPC (यूनिक पोर्टिंग कोड) बना ले। UPC अक्षर और अंकों के संयोजन से बना एक कोड है, जिसे वर्तमान ऑपरेटर द्वारा अपने उपभोक्ता के अनुरोध पर आवंटित किया जाता है, ताकि एक ऑपरेटर मोबाइल से दूसरे ऑपरेटर को उसका नंबर हस्तांतरित करने का काम सरलता से किया जा सके। 1900 पर भेजे जाने के लिए SMS होगा: PORT <अपना मोबाइल नंबर> ऑपरेटर के SMS शुल्क लागू होंगे।
- पोर्ट-इन मोबाइल नंबर का एक्टिवेशन असम, जम्मू एवं कश्मीर और पूर्वोत्तर के मामले में 15 दिन को छोड़कर बाकि सभी टेलीकॉम सर्विस एरियाज में 7 दिन के अन्दर किया जायेगा।
- कस्टमर पोर्ट अनुरोध जमा करने के 24 घंटे के भीतर अपने अनुरोध को रद्द कर सकता है। बहरहाल पोर्ट फीस को वापिस नहीं किया जायेगा।
- एक बार मोबाइल नंबर पोर्ट-इन होता है इसे अगले 90 दिनों के लिए पोर्ट नहीं किया जा सकता है।
- डोनर ऑपरेटर पोर्ट-आउट अनुरोध को खारिज कर सकता है यदि सब्सक्राइबर निम्नलिखित "खारिज के आधारों" पर पात्र नहीं है-
 - (i) पोर्टिंग अनुरोध को एक नए कनेक्शन के एक्टिवेशन की तिथि से 90 दिनों की एक्सपायरी तिथि से पहले अनुरोध किया गया हो।
 - (ii) सामान्य बिल चक्र के अनुसार, जारी किए गए लेकिन पोर्टिंग के लिए आवेदन की तिथि से पूर्व के अनुसार लंबित बिलों द्वारा सब्सक्राइबर से बकाया भुगतान देय हो।

- (iii) मोबाइल नंबर के स्वामित्व को बदलने के लिए अनुरोध पर प्रक्रिया चल रही हो।
- (iv) पोर्ट किए जाने वाले नंबर का मोबाइल नंबर न्यायालय में विचाराधीन हो।
- (v) मोबाइल नंबर की पोर्टिंग कानून द्वारा प्रतिबंधित है।
- (vi) पोर्टिंग अनुरोध में वर्णित यूनिफ़ोम पोर्टिंग कोड पोर्ट किए जाने वाले मोबाइल नंबर के लिए डोनर ऑपरेटर द्वारा आबंटित यूनिफ़ोम पोर्टिंग कोड से मेल नहीं खाता हो।
- (vii) सब्सक्राइबर एग्रीमेंट में एक्जिट वाक्य खंड के संबंध में अनुबंध के दायित्व मौजूद हो लेकिन इस तरह के एक्जिट वाक्य खंड का सब्सक्राइबर द्वारा पालन नहीं किया गया हो।
 - पोस्टपेड कस्टमर के मामले में नंबर पोर्ट-इन होने के बाद पते का सत्यापन किया जा सकता है और नेगेटिव पाए जाने पर इसे प्रतिबंधित किया जा सकता है।
 - UPC कोड तैयार होने की तिथि से केवल 15 दिनों के लिए वैध है।

11. अलग किया जाना

- यदि CRF का कोई भाग/खंड अवैध, अमान्य या अप्रवर्तनीय हो जाता है, तो यह बताए गए प्रावधान/खंड या किसी अन्य खंड/प्रावधान के शेष भागों की वैधता या प्रवर्तनीयता को किसी रूप से प्रभावित किए बिना इस प्रकार की अवैधता या अप्रवर्तनीयता की सीमा तक प्रभावी होगा।

12. न्यायाधिकार क्षेत्र

- CRF के विषयगत मामले में.....(कृपया इसके लिए संबंधित सर्कल क्षेत्र CRF को देखें) के न्यायालय अनन्य रूप से क्षेत्राधिकार होंगे।

नेशनल कस्टमर प्रेफरेंस रजिस्टर डू नॉट डिस्टर्ब रजिस्ट्री

- हमारी वेबसाइट www.airtel.in/dnd या 1909 IVR (टोल फ्री) द्वारा या 1909 पर प्रेफरेंस आधारित संवाद के लिए "Start <option>" पर भेज कर या पूरी तरह से ब्लॉक करने के लिए SMS "Start 0" द्वारा डू नॉट डिस्टर्ब रजिस्ट्री में रजिस्ट्रेशन या वरीयता को बदला जा सकता है। बैंकिंग/ इंशोरेंस/ वित्तीय उत्पादों/ क्रेडिट कार्डों के लिए 1, रियल एस्टेट के लिए 2, शिक्षा के लिए 3, स्वास्थ्य के लिए 4, उपभोक्ता वस्तुएं एवं आटोमोबाइल के लिए 5, संचार/ब्राडकास्टिंग/IT के लिए 6 और पर्यटन एवं अवकाश के लिए 7 ऑप्शन है। कस्टमर अपने रजिस्टर्ड ईमेल एड्रेस से 1909@airtel.com पर अनुरोध भेज सकते हैं।
- प्रेफरेंस के रजिस्ट्रेशन के बाद, यूनिफ़ोम रजिस्ट्रेशन नंबर सहित कस्टमर द्वारा चुने गए प्रेफरेंस को दर्शाते हुए पुष्टि करने वाला SMS भेजा जायेगा।
- डू नॉट डिस्टर्ब रजिस्ट्री से अपना रजिस्ट्रेशन समाप्त करने के लिए कृपया 1909 आई.वी.आर.(टोल फ्री) पर कॉल करें या सब्सक्राइबर पसंद से डीरजिस्टर करने के लिए "Stop< ऑप्शन >" पर एस.एम.एस. करें या डू नॉट डिस्टर्ब रजिस्ट्री से पूरी तरह डीरजिस्ट्रेशन के लिए SMS करें "Stop 0" 1909(टोल फ्री) पर। उपभोक्ता अपने रजिस्टर्ड ईमेल एड्रेस से 1909@airtel.com पर ईमेल करके भी अनुरोध भेज सकता हैं।

- ट्राई के अंतर्गत डू नॉट डिस्टर्ब में रजिस्ट्रेशन/पसंद में परिवर्तन/डीरजिस्ट्रेशन का अनुरोध एयरटेल के साथ जमा करने के 7 दिनों के अंदर प्रभावी होगा
- यदि उपभोक्ता का नंबर अनचाही गतिविधियों के प्रचार में इस्तेमाल किया पाया गया, तो उस नाम और पते के सभी नंबर बंद कर दिए जाएंगे। नाम और पता अगले 2 साल के लिए ब्लैक लिस्ट में डाल दिए जाएंगे और इनकी सदस्यता रद्द कर दी जाएगी। नंबर रीसायकल नीति के अनुसार पुनर्नवीनीकरण किये जाएंगे पर उपभोक्ता उस समय प्रचलित दिशानिर्देशों के अनुसार सदस्यता से वंचित हो जाएंगे। उपभोक्ताओं को ट्राई के साथ टेलीमार्केटिंग के लिए पंजीकरण करना चाहिए और निर्दिष्ट टेलीमार्केटिंग सीरीज नंबर/SMS का इस्तेमाल प्रचार कॉल / एसएमएस के लिए करना चाहिए।
- DND शिकायतों को रजिस्टर करने के लिए, DND-सब्सक्राइबर निम्नलिखित चैनल का इस्तेमाल कर सकते हैं:
- DND शिकायत फॉर्म <http://www.airtel.in/dnd> पर उपलब्ध है।
- कॉल की तारीख/SMS, टेलीमार्केटर के नंबर और कॉल/SMS के संक्षिप्त संदर्भ के साथ 1909@airtel.com पर ईमेल करें।
- SMS करें <प्रमोशन का संक्षिप्त विवरण>, टेलीमार्केटर का नंबर/भेजने वाले की ID और तारीख, और भेजे 1909 पर।
- कॉल 1909 (निशुल्क) और कस्टमर केयर अधिकारी से बात करें।

इस्तेमाल किये जाने वाले वैध दस्तावेज:

1. पहचान के प्रमाण: आधार कार्ड, पासपोर्ट, हथियार का लाइसेंस, ड्राइविंग लाइसेंस, इन्कम टैक्स पेन कार्ड, फोटो क्रेडिट कार्ड/डेबिट कार्ड (फोटो सहित), स्मार्ट कार्ड/आश्रित कार्ड (रक्षा मंत्रालय द्वारा जारी)।
2. पते के परिणाम: आधार कार्ड, पासपोर्ट, हथियार का लाइसेंस, ड्राइविंग लाइसेंस, राशन कार्ड, पानी का बिल (3 महीने से अधिक पुराना न हो), एक फिक्स्ड लाइन का टेलीफोन बिल (3 महीने से अधिक पुराना न हो), IT एसेसमेंट आर्डर।
अपडेट के लिए कृपया हमारी वेबसाइट www.airtel.in पर विजिट करें ।

सर्विसेज के संबंध में ट्राई द्वारा निर्दिष्ट सर्विस पैरामीटरों की गुणवत्ता:

क्रमांक	पैरामीटर का नाम	बेंचमार्क	अवधि में औसतन
(i)	गड़बड़ी की घटनाएं (गड़बड़ियों की संख्या / 100 ग्राहक / माह)	<=7	एक तिमाही
(ii)	अगले कार्य दिवस से गड़बड़ी की मरम्मत	शहरी क्षेत्रों के लिए: अगले कार्य दिवस तक: $\geq 85\%$ और 5 दिनों के भीतर: 100% ग्रामीण और पहाड़ी क्षेत्रों के लिए:	एक तिमाही

		अगले कार्य दिवस द्वारा: $\geq 75\%$ और 7 दिनों के भीतर: 100% किराए पर छूट >3 दिन और ≤ 7 दिनों के लिए लंबित दोष: किराए में 7 दिनों की छूट >7 दिन और ≤ 15 दिनों के लिए लंबित दोष: किराए में 15 दिनों की छूट >15 दिनों के लिए लंबित दोष: किराए में एक महीने की छूट	
(iii)	मरम्मत करने के लिए औसत समय (MTTR)	≤ 10 घंटे	एक तिमाही
(iv)	पॉइंट ऑफ इंटरकनेक्शन (POI) पर जाम होना (व्यक्तिगत POI पर)	$\leq 0.5\%$	एक माह
(v)	मीटरिंग और बिलिंग की साख - पोस्ट पेड	एक बिलिंग चक्र में जारी किये गए बिलों का 0.1% से अधिक विवादित नहीं होना चाहिए	एक बिलिंग चक्र
(vi)	मीटरिंग और बिलिंग की साख - प्रीपेड	प्रति 1000 ग्राहकों पर 1 से अधिक एक शिकायत नहीं, यानी मीटरिंग, चार्ज, क्रेडिट और वैधता पर 0.1% शिकायत	एक तिमाही
(vii)	बिलिंग / शुल्कों से संबंधित शिकायतों का समाधान	4 हफ्तों के भीतर 98% और 6 सप्ताह के भीतर 100%	एक तिमाही
(viii)	क्रेडिट / छूट लागू करने / शिकायतों के समाधान की तारीख से ग्राहक के खाते में समायोजित किये जाने की अवधि	शिकायत के समाधान के एक सप्ताह के भीतर	एक तिमाही
(ix)	सहायता के लिए ग्राहकों को प्रतिक्रिया देने के लिए समय		
	(क) कॉल सेंटर / ग्राहक सेवा की पहुँच क्षमता	$\geq 95\%$	एक तिमाही
	(ख) 90 सेकंड के भीतर ऑपरेटर (वॉयस से वॉयस) द्वारा दिए गए कॉल के जवाब का प्रतिशत	$\geq 95\%$	एक तिमाही
(x)	सर्विस की समाप्ति / बंद होना		

	(क) 7 दिनों के भीतर सर्विस की समाप्ति / बंद करने के लिए किये गए अनुरोधों के अनुपालन का प्रतिशत	7 दिनों के भीतर 100%	एक तिमाही
	(ख) बंद करने के बाद जमा राशि की वापसी करने के लिए किया गया समय	60 दिनों के भीतर 100%	एक तिमाही

मोबाइल सेवओं के लिए एयरटेल द्वारा निर्धारित सेवा मानदंडों की गुणवत्ता

- आपके फोन कनेक्शन को एक्टिवेट करना: सभी अपेक्षित दस्तावेजों सहित आपके द्वारा पूरी तरह भरे गए आवेदन को प्राप्त करने के तीन दिन के भीतर;
- कनेक्शन बंद करना: 7 दिनों के भीतर;
- *आपकी बिल संबंधी शिकायतों/आशंकाओं का समाधान करना: बिल संबंधी शिकायतों को चार सप्ताह में सुलझा लिया जायेगा।
- रिफंड/रोलबैक: समस्या के हल होने की तिथि से एक सप्ताह के भीतर सभी रिफंड और रोलबैक किये जायेंगे;
- कनेक्शन के हटने/बंद होने के साठ दिनों के भीतर बकाया प्रभारों के समस्या के हल होने के बाद आपके डिपोजीट(वापस किए जाने योग्य घटकों को)रिफंड किए जाएंगे।

* स्वाभाविक कारणों और हल किए जाने के लिए आवश्यक जांचों के कारण कुछ शिकायतों को हल करने में 3 दिन से अधिक लग सकते हैं।

उपभोक्ता को दिए गए उपकरण के बारे में विवरण

लागू नहीं। मोबाइल सेवा में कस्टमर को SIM कार्ड छोड़कर कोई दूसरा उपकरण नहीं दिया जाता है। फिक्स्ड लाइन सेवाओं में कस्टमर को ग्राहक परिसर उपकरण (CPE) दिया जाता है। विवरण के लिए, कृपया उपरोक्त शर्तें एवं शर्तें देखें।

विभिन्न विनियमों के अंतर्गत उपभोक्ता के अधिकार और एयरटेल के कार्य और दायित्व

मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी

- कस्टमर के पास मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी रेगुलेशन,2009 के अंतर्गत एक मोबाइल सर्विस प्रोवाइडर से दूसरे सर्विस प्रोवाइडर के पास जाने पर उसी नंबर को रखने का अधिकार है।
- मोबाइल कनेक्शन को एक्टिवेट करने की तिथि या मोबाइल नंबर की पिछली पोर्टिंग, इनमें जो भी लागू हो, उसकी तिथि से 90 दिनों के बाद ही दूसरे मोबाइल सर्विस प्रोवाइडर के पास जाने की अनुमति है।
- कस्टमर पोर्ट अनुरोध जमा करने के 24 घंटे के भीतर अपने पोर्ट अनुरोध को रद्द कर सकता है। बहरहाल पोर्ट फीस वापस नहीं की जाएगी।

- पोर्ट-इन मोबाइल नंबर का एक्टिवेशन असम,जम्मू एवं कश्मीर और पूर्वोत्तर के मामले में 15 दिन के स्थान पर लगभग 7 दिन में किया जायेगा।
- डोनर ऑपरेटर पोर्ट-आउट अनुरोध को खारिज कर सकता है यदि सब्सक्राइबर निम्नलिखित "खारिज के आधारों "पर पात्र नहीं है-(क) पोर्टिंग अनुरोध के एक्टिवेशन की तिथि से 90 दिनों की एक्सपायरी तिथि से पहले किया गया हो। (ख) सामान्य बिल चक्र के अनुसार जारी किए गए लेकिन पोर्टिंग के लिए आवेदन की तिथि से पूर्व के अनुसार लंबित बिलों द्वारा सब्सक्राइबर से बकाया भुगतान देय हो। (ग) मोबाइल नंबर के स्वामित्व को बदलने के लिए अनुरोध पर प्रक्रिया चल रही है। (घ) मोबाइल नंबर की पोर्टिंग कानून प्रतिबंधित है। (ङ) पोर्ट किए जाने वाले नंबर का मोबाइल नंबर न्यायालय में विचाराधीन हो। (च) पोर्टिंग अनुरोध में वर्णित यूनिक पोर्टिंग कोड जाने वाले मोबाइल नंबर के लिए डोनर ऑपरेटर द्वारा आबंटित यूनिक पोर्टिंग कोड से मेल नहीं खाता हो। (छ) संविदात्मक दायित्व विद्यमान हो जिनके संबंध में एक एग्जिट क्लॉज़ सब्सक्राइबर एग्रीमेंट में दिया गया हो पर सब्सक्राइबर इस एग्जिट क्लॉज़ से जुड़ा ना हो।
- यूनिक पोर्टिंग कोड तैयार होने की तिथि से केवल 15 दिनों के लिए वैध है।

वैल्यू ऐडिड सर्विसिस

- सर्विस प्रोवाइडर कस्टमर की स्पष्ट सहमति के बिना चार्ज किए जाने योग्य किसी भी सेवा को उपलब्ध नहीं करा सकता है।
- कोई भी वैल्यू ऐडिड सर्विस, जिसे पहले निः शुल्क उपलब्ध कराया जा रहा था,कस्टमर की बिना स्पष्ट अनुमति के चार्ज नहीं की जाएगी।
- किसी भी प्रभार्य मूल्य वर्धित सेवा को टेलीफोन सेट/मोबाइल हैंडसेट में एक ही कुंजी को दबा कर शुरू नहीं किया जायेगा।
- कस्टमर अपने एक्टिवेशन के समय से 24 घंटों के भीतर वैल्यू ऐडिड सर्विसिस सेवाओं में से इस आधार पर चालू की गई किसी सेवा को बंद करना चाहता है कि सेवा को चालू करना आकस्मिक या दुर्घटनावश था, सर्विस प्रोवाइडर इस तरह की वैल्यू ऐडिड सेवा को बंद करेगा और इस प्रकार की वैल्यू ऐडिड सेवाओं को चालू करने के लिए काटे गए या लगाए चार्जों को कस्टमर को वापिस करेगा या कस्टमर के एकाउंट में क्रेडिट करेगा।
- सर्विस प्रोवाइडर कस्टमर को एक चालू की गई वैल्यू ऐडिड सेवा के नवीकरण की नियत तिथि से कम से कम 3 दिन पूर्व इसकी नियत तिथि, इसके चार्ज और इस प्रकार की वैल्यू ऐडिड सेवाओं को बंद करने के लिए टोल फ्री टेलीफोन नंबर के बारे में सूचित करेगा।
- ग्राहक मूल्य वर्धित सेवा सब्सक्रिप्शन को बंद करने के लिए 155223 पर "STOP " (टोल फ्री) SMS भेज सकते हैं और निष्क्रिय करने के लिए उस सेवा का चयन कर सकते हैं या 155223 (टोल फ्री) पर कॉल करें, वर्तमान में चल रही सेवाओं को चुनें और उस सेवा को चुनें जिसे आप निष्क्रिय करना चाहते हैं।

महत्वपूर्ण सामान्य सूचना:-

- कस्टमर,सहायता के लिए 121@in.Airtel.com पर हमें ईमेल कर सकते हैं या पूछताछ/सूचना के लिए हमें कस्टमर केयर नंबर/सामान्य सूचना नंबर 121 (एजेंट सहायता के लिए 0.50/3 मिनट) और शिकायतों के लिए कस्टमर शिकायत नंबर 198 (टोल फ्री) पर संपर्क कर सकते हैं। कस्टमर हमसे हमारी वेबसाइट www.airtel.in द्वारा भी संपर्क कर सकते हैं।
- यदि कस्टमर किसी भी प्रकार का संतोषजनक प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं करता है, वह उपरोक्त बताए गए नंबरों या ईमेल आईडी पर हमारे अपील प्राधिकारी को मामले की सूचना दे सकता है। कार्य समय सोमवार के शुक्रवार, सुबह 9:30 बजे से शाम 6:30 बजे तक है।
- अवांछित टेलीमार्केटिंग कॉल से बचने के लिए, कस्टमर ndnd रजिस्ट्री में मोबाइल नंबर को दर्ज कर सकता है - 1909 पर फोन करे या 1909 SMS "start dnd" भेजे।
- हमारे रिकार्ड में पता बदलने के लिए कस्टमर, सहायता के लिए 121@in.airtel.com पर हमें ईमेल कर सकता है, कस्टमर केयर नंबर/सामान्य सूचना नंबर 121 (एजेंट सहायता के लिए 0.50/3 मिनट) और हमारे एयरटेल रिलेशनशिप सेंटर पर आ सकता है।
- समय पर बिलों के भुगतान से एक अच्छी क्रेडिट रेटिंग और बाधारहित सेवाओं को सुनिश्चित करेगा। कस्टमर से लेट फीस चार्ज से बचने के लिए बकाया तिथि तक भुगतान करने का अनुरोध किया जाता है। बकाया तिथि पर या उससे पहले बिलों के भुगतान न होने पर लागू लेट पेमेंट चार्ज - 100 रुपए या इनवॉइस वैल्यू का 2% इनमें से जो भी अधिक हो जोकि 300 रुपए तक अधिकतम है।
- क्रेडिट लिमिट पूरी तरह भारतीय एयरटेल लिमिटेड के स्वविवेक पर है, कस्टमर की क्रेडिट लिमिट कस्टमर के मासिक उपयोग का सूचक है और कस्टमर के क्रेडिट लिमिट से उपयोग अधिक होने के मामले में कस्टमर को दी गई लिमिट के बाद सभी कॉलों और प्राप्त की गई सेवाओं के लिए भुगतान करना आवश्यक होगा।
- कृपया नोट करे कि एक सिंगल शार्ट मैसेज (SMS) में स्पेस सहित अधिकतम 160 कैरेक्टर होंगे। कोई भी SMS जिसमें 160 से अधिक कैरेक्टर है या उसके गुणकों में है, को अलग SMS के रूप में भेजा जायेगा और भेजे गए SMS की संख्या के अनुसार चार्ज किया जायेगा।
- किसी बिल को बदलने के लिए किसी भी प्रकार की माइग्रेशन फीस चार्ज नहीं की जाएंगी। कस्टमर एक नए टैरिफ प्लान पर जाने की वित्तीय निहितार्थ गणना करने के लिए www.airtel.in पर उपलब्ध हमारे टैरिफ प्लान कैलकुलेटर का उपयोग कर सकता है।
- विशेष/ त्यौहार के दिनों (ब्लैक आउट डे) पर मौजूद/नए कस्टमर जिन्होंने वॉयस या SMS पैक्स/विज्ञापन संबंधी पैक के लिए सब्सक्राइब किया है, कोई फ्री या डिस्काउंट डे वॉयस कॉल/ SMS को उपलब्ध नहीं कराया जाएगा। इन दिनों में सामान्य SMS रेट लोकल के लिए 1 रुपए, नेशनल के लिए 1.5 रुपए और अंतर्राष्ट्रीय के लिए 5 रुपए है और कस्टमर टैरिफ प्लान का वॉयस कॉल रेट 00.00 बजे से 24.00 बजे के बीच लागू होगा। विस्तृत जानकारी के लिए कृपया हमारे नज़दीकी एयरटेल रिलेशनशिप सेंटर (ARC) पर आए या हमारी वेबसाइट www.airtel.in पर आए या 121 पर कॉल करे।)
- एक टैरिफ योजना के अन्तर्गत नामांकन के तिथि के 6 महीनों की अवधि के लिए टैरिफ की किसी आइटम में किसी प्रकार की वृद्धि स्वीकार्य नहीं हैं।

- कस्टमर की स्पष्ट सहमति के बिना किसी भी वैल्यू ऐडिड सेवा के लिए चार्ज नहीं किया जाएगा।
- स्थायी रूप से कनेक्शन को काटने के मामले में, कनेक्शन काटने के 60 दिनों के भीतर कस्टमर को सिक्योरिटी डिपोजिट रिफंड किया जाएगा, ऐसा न होने पर कस्टमर को 10 प्रतिशत वार्षिक की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा।
- एयरटेल के पास टैरिफ प्लान में लागू शर्तों एवं निबन्धों को समय-समय पर बदलने का पूरा अधिकार है। कृपया लागू अन्य शर्तों एवं नियम के लिए www.airtel.in पर आए।

सामान्य सूचना नंबर / कस्टमर केयर नंबर

देश में कहीं से, यहां तक कि रोमिंग पर भी एयरटेल कस्टमर केयर सर्विस तक संपर्क किया जा सकता है। अपने एयरटेल मोबाइल से केवल 121 (50पैसे/3मिनट की दर से एजेंट सहायता के लिए) पर डायल करे। आप अनुबंध I में दिए गए हमारे नंबरों से अन्य सर्विस प्रोवाइडर द्वारा भी हम तक पहुंच सकते हैं। (बिल योजना के अनुसार स्टैंडर्ड रेट लागू है)।

उपभोक्ता शिकायत नंबर

आप हमारे शिकायत केंद्र नंबर 198 (आपके एयरटेल मोबाइल से टोल फ्री) से देश में कहीं भी अपने एयरटेल मोबाइल द्वारा संपर्क कर सकते हैं। आप अन्य सेवा प्रदाताओं के नंबरों से भी हमारे नंबरों पर संपर्क कर सकते हैं, जिनको अनुबंध I में दिया गया है (बिल प्लान के अनुसार मानक दरें लागू होंगी)। आप हमें इस पते पर लिख सकते हैं 121@in.airtel.com या हमारी वेबसाइट www.airtel.in पर लॉग-ऑन कर सकते हैं।

शिकायत निवारण तंत्र, इसकी कार्यपद्धति और समय-सीमा

हमसे कहां-कहां सम्पर्क किया जा सकता है:

हमारे ऑफिस उन सभी शहरों में मौजूद है, जहां हम आपकी सेवा करते हैं। आप अपनी लोकेशन के नजदीक इनमें से किसी कार्यालय से सम्पर्क कर सकते हैं (देखे अनुबंध I)। आप अपनी सभी शंकाओं, अनुरोध या शिकायतों के लिए हमारे रिलेशनशिप सेंटर पर भी संपर्क कर सकते हैं। वैकल्पिक रूप से आप अपनी सहूलियत के अनुसार अपने घर, दिन या रात कभी भी हमारे कम्प्लेंट सेंटर 198 (टोल फ्री) पर संपर्क कर सकते हैं, या 121@in.Airtel.com पर ईमेल कर सकते हैं, या हमारी वेबसाइट www.airtel.in पर आ सकते हैं।

शिकायत निवारण प्रक्रिया: यह दो स्तरों पर आप का सहयोग करती है।

- प्रथम स्तर: शिकायत केंद्र

यदि किसी मामले में आप सेवाओं को अपनी संतुष्टि स्तर एक नहीं पाते हैं तो बिना किसी हिचकिचाहट के या तो हमारे कंस्यूमर केयर नंबर या हमारे किसी कार्यालय या किसी रिलेशनशिप सेंटर पर संपर्क करे।

ग्राहक हमारी कस्टमर केयर टीम से इस प्रकार भी संपर्क कर सकता है:

- शंकाओं के लिए 121 पर फोन करके
- 121 पर हमें SMS भेजकर
- 121@in.airtel.com पर हमें ईमेल भेजकर
- शिकायतों के लिए हमारे टोल फ्री नंबर 198 पर फोन करके
- हमारी वेबसाइट www.airtel.in/airtelpresence पर जाकर।

हम आपकी समस्या को दर्ज करेंगे, एक सर्विस रिक्वेस्ट नंबर (शिकायत रजिस्ट्रेशन नंबर) देते हैं जोकि आपकी शिकायत के लिए एक यूनिक आइडेंटिफिकेशन नंबर है। हम आपको SMS द्वारा बताएंगे कि कितने समय के अंदर आपकी शिकायत का निवारण कर दिया जाएगा। हमारी टीम दी गई समय-सीमा के अनुसार आपकी सभी शिकायतों को हल करेगी। आप हमारी वेबसाइट www.airtel.in पर भी लॉग इन कर सकते हैं और अपने एयरटेल नंबर और सेवा के बारे में अपनी सभी शंकाओं, शिकायतों, अनुरोधों और फीडबैक देने के लिए "नीड हेल्प" ऑप्शन पर जाते हैं। आप उसी लिंक पर अपनी शिकायत की स्थिति को भी जांच सकते हैं और समाधान के संबंध में अपनी संतुष्टि और असंतुष्टि के बारे में हमें सूचित कर सकते हैं। आपकी इच्छा के अनुरूप हल न होने के मामले में आप अपनी असंतुष्टि के कारणों को हमें बता सकते हैं और हमारी टीम आपकी शिकायत को पुनः आकलन करेगी एवं 10 दिन के भीतर समाधान उपलब्ध कराएगी।

दूसरा स्तर: अपील प्राधिकारी के पास अपील दर्ज करना

यदि शिकायत केंद्र आपकी संतुष्टि के अनुरूप आपकी शिकायत को हल करने में समर्थ नहीं हो पाता है, तो आप अगले स्तर, यानि अपीलीय प्राधिकारी, से संपर्क कर सकते हैं।

उपभोगता अपीलीय प्राधिकारी से या तो ई-मेल या फैक्स या डाक या व्यक्तिगत रूप से स्वयं आकर अपील कर सकते हैं; अपीलीय प्राधिकारी से अनुबंध II में उपलब्ध कराई गई जानकारी के माध्यम से भी संपर्क किया जा सकता है, अपीलीय प्राधिकारी 39 दिनों के भीतर आपकी शिकायत के समाधान के साथ आप से संपर्क करेंगे।

कृपया ध्यान रखिए..

- a) अपील प्राधिकारी का कार्य-समय सोमवार से शुक्रवार तक सुबह 9:30 बजे से शाम 6:30 बजे तक है।
- b) अपील प्राधिकारी मुद्दे को रिपोर्ट करने के 3 दिनों के भीतर एक यूनिक रेफरेंस नंबर मुहैया कराएगा।
- c) अपीलीय प्राधिकारी अपील दायर करने की तिथि से 39 दिनों के भीतर हर अपील पर फैसला करेंगे।

अपीलीय प्राधिकारी के संपर्क विवरण और अपीलों के निपटान के लिए समय-सीमाएं

अनुबंध II में उपलब्ध कराई गई जानकारी के अनुसार भी अपीलीय प्राधिकारी से संपर्क किया जा सकता है। अपीलीय प्राधिकारी 39 दिनों के भीतर आपकी शिकायत के समाधान के साथ आप से संपर्क करेंगे।

वेब आधारित शिकायत निगरानी प्रणाली

अपनी शिकायत की स्थिति की जांच करने के लिए या शिकायत दर्ज कराने के लिए www.airtel.in/airtelpresence पर लॉग-ऑन करें या www.airtel.in के होम पेज पर “Need Help” टैब पर क्लिक करें।

- a) अपनी शिकायत की स्थिति की जांच करने के लिए www.airtel.in/airtelpresence पर जाएं और पिछली शिकायत की जानकारी के लिए मौजूदा लिंक पर क्लिक करें।
- b) शिकायत दर्ज कराने के लिए www.airtel.in/airtelpresence पर लॉग-ऑन करें, सर्विस का प्रकार और जानकारी का प्रकार चुनें और आवश्यक विवरण भरें।

सेवाओं को समाप्त करना एवं हटाना

- कस्टमर कई साधनों अर्थात लिखित, फैंक्स, ईमेल आईडी (हमारे पास दर्ज आईडी को वरीयता) SMS और कस्टमर केयर नंबर पर टेलीफोन द्वारा सेवा को समाप्त करने के लिए अपने अनुरोध को दर्ज करा सकता है। किसी भी प्रकार से किए गए अनुरोधों के लिए सेवाओं को बंद करने की अवधि एक समान रूप से अधिकतम 7 दिन है।
- सर्विस प्रोवाइडर कस्टमर द्वारा किए गए बंद करने के अनुरोध की 7 दिनों की अवधि के बाद किराया या अन्य किसी भी प्रकार के चार्ज को रोकेगा।
- बिलों को सिक्योरिटी डिपोजिट के बाद ही जारी किया जाएगा और सेवा के समाप्त/हटाना, बकाया/बिलों के भुगतान/विवाद के निपटान के बाद वाली शर्त पर नहीं होगा।
- सेवा को समाप्त करने की निर्धारित अवधि या अंतिम उपयोग की तिथि, जो भी बाद में हो,के बाद मासिक किराए जैसे फिक्स्ड प्रभारों को चार्ज नहीं किया जाएगा।
- सेवा के बंद/समाप्त होने के 60 दिनों के बाद सिक्योरिटी डिपोजिट रिफंड किया जाएगा। डिपोजिट के रिफंड में किसी प्रकार की देरी पर 10: प्रतिवर्ष की दर से ब्याज देय होगा।

भारती एयरटेल लिमिटेड
शिकायत केंद्र और अपीलीय प्राधिकरण का विवरण(मोबिलिटी)

शिकायत केंद्र द्वारा कवर सेवा क्षेत्र	सामान्य सूचना नंबर	शिकायत केंद्र पर टोल फ्री कस्टमर केयर नंबर)	टेलीफोन नंबर	अपीलीय प्राधिकरण का नाम, पता, ईमेल
आंध्र प्रदेश	121	198	9959444865	श्री निखिल मुतनालकरभारती एयरटेल लिमिटेड, स्प्लेंडिड टावर्स, बेगमपेट पुलिस स्टेशन के सामने, बेगमपेट, हैदराबाद - 500016 appellate.andhra@in.airtel.com
असम	121	198	9957599118	मिस मंजुला म्यनन भारती एयरटेल लिमिटेड, भारती हाउस, सिक्स माइल खानापाड़ा, गुवाहाटी - 781022 appellate.nesa@in.airtel.com
बिहार एवं झारखंड	121	198	9934844866	श्री रचित सक्सेना भारती एयरटेल लिमिटेड, प्लॉट नं 18, पाटलिपुत्र इंडस्ट्रियल एरिया, पटना 800013, बिहार appellate.bihar@in.airtel.com
दिल्ली	121	198	9958444865	श्री नविन पाठक भारती एयरटेल लिमिटेड, प्लॉट नं 16, उद्योग विहार, फेज - IV, गुडगांव - 122015 appellate.del@in.airtel.com
गुजरात	121	198	9724544865	श्री रवि कुमार करता भारती एयरटेल लिमिटेड, जोडिएक स्क्वायर, 2nd फ्लोर, एस.जी. रोड, गुरुद्वारे के सामने, अहमदाबाद - 380054 appellate.guj@in.airtel.com
हरयाणा	121	198	9729044865	श्री जितेंद्र पसरीचा भारती एयरटेल लिमिटेड, प्लॉट नं 41 व 42, इंडस्ट्रियल पार्क, सेक्टर 2, ग्रोथ सेंटर, साहा, जिला अंबाला, हरियाणा

				appellate.har@in.airtel.com
हिमाचल प्रदेश	121	198	9805044865	श्री महेन्द्र सिंह भारती एयरटेल लिमिटेड, ब्लॉक नंबर 11 ए, एस.डी.ए. काम्प्लेक्स, कसुम्पटी, शिमला - 171009 appellate.hp@in.airtel.com
जम्मू-कश्मीर	121	198	9797344865	श्री अंकुर अरोड़ा भारती एयरटेल लिमिटेड, बी 2, 3rd फ्लोर, साउथ ब्लॉक, बाहू प्लाजा, गांधी नगर, जम्मू जम्मू-कश्मीर - 180012 appellate.j&k@in.airtel.com
कर्नाटक	121	198	9972544865	श्री पांडियन म भारती एयरटेल लिमिटेड, नं 55, दिव्याश्री टावर्स, बनेर्घट्टा रोड बेंगलूरु - 560029 appellate.kk@in.airtel.com
केरल	121	198	9995844865	श्री जयन मेनन भारती एयरटेल लिमिटेड, SL एवेन्यू, एन एच बाईपास कुंदनूर जं, मृदु पी ओ कोच्चि। 682304 केरल appellate.ker@in.airtel.com
कोलकाता	121	198	9831844865	श्री रियाज मोतीवाला भारती एयरटेल लिमिटेड, इन्फिनिटी बिल्डिंग, 5th फ्लोर, साल्ट लेक इलेक्ट्रानिक्स काम्प्लेक्स, कोलकाता 700091, पश्चिम बंगाल appellate.wb@in.airtel.com
महाराष्ट्र और गोवा	121	198	9987244865	मिस मयूरी भाराली भारती एयरटेल लिमिटेड, वेगा सेंटर, ए - बिल्डिंग, 2nd फ्लोर, शंकरसेठ रोड, इनकम टैक्स ऑफिस के आगे, स्वारगेट, पुणे - 411037 appellate.mah@in.airtel.com

मध्य प्रदेश और छत्तीसगढ़	121	198	9981544865	श्री सुरेश कुमार बी भारती एयरटेल लिमिटेड, 3rd फ्लोर, मेट्रो टावर्स, ए.बी. रोड, विजय नगर के पास, इंदौर, मध्य प्रदेश appellate.mpcg@in.airtel.com
मुंबई	121	198	9987244865	श्री मनीष जैन भारती एयरटेल लिमिटेड, 7th फ्लोर, इंटरफ़ेस बिल्डिंग नं 7, माइंडस्पेस, लिक रोड, पश्चिम मलाड, मुंबई - 40064 appellate.mumbai@in.airtel.com
नॉर्थ ईस्ट	121	198	9612906264	श्री अगस्टीन सरकार भारती हेक्साकॉम लिमिटेड, मोड्रिना मेन्शन, 1st फ्लोर, लैतुम्ब्रह मेन रोड, शिलांग- 793,003 appellate.nesa@in.airtel.com
ओडिशा	121	198	9937044865	श्री बिपुल चटर्जी भारती एयरटेल लिमिटेड, इन्फोसिटी कैम्पस, 6th फ्लोर, ई-13/1, चांडक इंडस्ट्रियल एस्टेट, चन्द्रसेखर पुर, भुवनेश्वर-751024, ओडिशा appellate.orissa@in.airtel.com
पंजाब	121	198	9878444865	मिस स्वाति गौर भारती एयरटेल लिमिटेड प्लॉट नं 21, राजीव गांधी टेक्नोलॉजी पार्क, चंडीगढ़-160101 appellate.pb@in.airtel.com
राजस्थान	121	198	9928944865	श्री अभिषेक शर्मा भारती हेक्साकॉम लिमिटेड, के -21, सनी हाउस, मालवीय मार्ग, सी- स्कीम, जयपुर-302001, राजस्थान appellate.raj@in.airtel.com

तमिलनाडु (चेन्नई सहित)	121	198	9940644865	श्री मणिकंदन आर भारती एयरटेल लिमिटेड, ओशियनिक टावर्स, 8th फ्लोर, 101 सैन्थोम हाई रोड, चेन्नई-600028 appellate.tn@in.airtel.com
पूर्वी उत्तर प्रदेश	121	198	9794544865	श्री प्रशांत गंभीर भारती एयरटेल लिमिटेड, टीसीजी 7/7, विभूति खंड, गोमती नगर, लखनऊ - 226010 appellate.upe@in.airtel.com
यूपी पश्चिम और उत्तराखंड	121	198	9997444865	श्री प्रशांत गंभीर भारती एयरटेल लिमिटेड, बी38/सी 1, सेक्टर 57, नोएडा- 201301 उत्तर प्रदेश appellate.upw@in.airtel.com
पश्चिम बंगाल	121	198	9831844865	श्री अर्नब बोस भारती एयरटेल लिमिटेड, इन्फिनिटी बिल्डिंग, 5th फ्लोर, साल्ट लेक इलेक्ट्रॉनिक्स काम्प्लेक्स, कोलकाता 700091, पश्चिम बंगाल appellate.wb@in.airtel.com

भारती एयरटेल लिमिटेड

शिकायत केंद्र और अपीलीय प्राधिकरण का विवरण (फिक्स्ड लाइन और ब्रॉडबैंड)

शिकायत केंद्र द्वारा कवर सेवा क्षेत्र	सामान्य सूचना नंबर	शिकायत केंद्र पर टोल फ्री कस्टमर केयर नंबर)	अपीलीय प्राधिकरण का नाम, पता, ईमेल और टेलीफोन नंबर
आंध्र प्रदेश	121	198	श्री निखिल मुतनालकरभारती भारती एयरटेल लिमिटेड, स्प्लेंडिड टावर्स, बेगमपेट पुलिस स्टेशन के सामने, बेगमपेट, हैदराबाद- 500016 appellate.southabts@in.airtel.com 040-40000222
दिल्ली	121	198	श्री नविन पाठक भारती एयरटेल लिमिटेड, प्लॉट नं 16, उद्योग विहार, फेज - IV, गुडगांव - 122015 appellate.ncr@in.airtel.com 011-41614690
गुजरात	121	198	श्री रवि कुमार करता भारती एयरटेल लिमिटेड, जोडिएक स्क्वायर, 2nd फ्लोर, एस.जी. रोड, गुरुद्वारे के सामने, अहमदाबाद 380054 appellate.west@in.airtel.com 079-40020143
हरियाणा	121	198	श्री जितेंद्र पसरीचा भारती एयरटेल लिमिटेड, प्लॉट 41 व 42, इंडस्ट्रियल पार्क, सेक्टर 2, ग्रोथ सेंटर, साहा, जिला अंबाला, हरियाणा appellate.haryana@in.airtel.com 0180-4600150
कर्नाटक	121	198	श्री पांडियन म भारती एयरटेल लिमिटेड, 55, दिव्यश्री टावर्स, बनेर्घट्टा रोड, बंगलौर - 560029 appellate.southabts@in.airtel.com 080-41115201
केरल	121	198	श्री जयन मेनन भारती एयरटेल लिमिटेड, एन एच बाईपास कुंदनूर जं, मृदु पी ओ कोच्चि - 682034, केरल appellate.southabts@in.airtel.com 0484-4015201

कोलकाता	121	198	श्री रियाज मोतीवाला भारती एयरटेल लिमिटेड, इन्फिनिटी बिल्डिंग, 5th फ्लोर, साल्ट लेक इलेक्ट्रानिक्स काम्प्लेक्स, कोलकाता 700091, पश्चिम बंगाल appellate.kolkata@in.airtel.com 033-40016676
मध्य प्रदेश और छत्तीसगढ़	121	198	श्री सुरेश कुमार बी भारती एयरटेल लिमिटेड, 3rd फ्लोर, मेट्रो टावर्स, एबी रोड, विजय नगर के पास, इंदौर 452010, मध्य प्रदेश appellate.central@in.airtel.com 0755-4221100
महाराष्ट्र और गोवा	121	198	मिस मयूरी भाराली भारती एयरटेल लिमिटेड, वेगा सेंटर, ए-बिल्डिंग, 1st फ्लोर, शंकर सेठ रोड, इनकम टैक्स ऑफिस के आगे, स्वारगेट, पुणे - 411037 appellate.west@in.airtel.com 020-40031233
मुंबई	121	198	श्री मनीष जैन भारती एयरटेल लिमिटेड, 7th फ्लोर, इंटरफेस बिल्डिंग-7, माइंडस्पेस, लिंक रोड, मलाड (पश्चिम), मुंबई - 400064, महाराष्ट्र appellate.west@in.airtel.com 022-40030143
पंजाब	121	198	मिस स्वाति गौर भारती एयरटेल लिमिटेड, प्लॉट नं 21, राजीव गांधी टेक्नोलॉजी पार्क, चंडीगढ़ - 160101 appellate.punjab@in.airtel.com 0172-4600150
राजस्थान	121	198	श्री अभिषेक शर्मा भारती हेक्साकॉम लिमिटेड, के-21, सनी हाउस, मालवीय मार्ग, सी-स्कीम, जयपुर-302001, राजस्थान appellate.rajasthan@in.airtel.com 0141-4034338
तमिलनाडु (चेन्नई सहित)	121	198	श्री मणिकंदन आर भारती एयरटेल लिमिटेड, ओशियनीक टावर्स, 8th फ्लोर, 101 सैन्थोम हाई रोड, चेन्नई - 600028 appellate.southabts@in.airtel.com 044-42039583

पूर्वी उत्तर प्रदेश	121	198	श्री प्रशांत गंभीर भारती एयरटेल लिमिटेड, टीसीजी 7/7, विभूति खंड, गोमती नगर, लखनऊ - 226010 appellate.upeast@in.airtel.com 0522-4600150
यूपी पश्चिम और उत्तराखंड	121	198	श्री प्रशांत गंभीर भारती एयरटेल लिमिटेड, बी38/सी 1, सेक्टर 57, नोएडा- 201301 उत्तर प्रदेश appellate.up west@in.airtel.com 0121-4600150