

## प्रयोग निर्देश पुस्तिका

### क – सेवादाता का नाम एवं पता:

| CORPORATE OFFICE:   | REGISTERED OFFICE:   |
|---|--|
| GYS Global,<br>Tower-A, Sector - 125,<br>Noida, U.P. - 201301, India<br>Tel: +91 120 4526700 Fax: +91 120 4526777 | 4 <sup>th</sup> Floor, Madhu Industrial Estate,<br>Pandurang Budhkar Marg, Worli,<br>Mumbai- 400 018, India.<br>Tel: +91 22 43605555 |
| WEBSITE: <a href="http://www.sitinetworks.com">www.sitinetworks.com</a>   |  |

### ख – मल्टी सिस्टम ऑपरेटर प्रदत्त सेवाओं के नियम एवं शर्तें:

#### 1. प्रयोग निर्देश पुस्तिका को स्वीकार करना:

एससीएनएल की डिजिटल ऐड्रेसेबल सेवा का लाभ उठाने के साथ, आप, एतद्वारा, इस प्रयोग निर्देश पुस्तिका को स्वीकार करते हैं और इसके नियमों और शर्तों (समय-समय पर संशोधित) से सहमत हैं। इस प्रयोग निर्देश पुस्तिका के नियमों और शर्तों को समय-समय पर संशोधित माना जाएगा यदि एससीएनएल ऐसे परिवर्तनों को [www.sitinetworks.com](http://www.sitinetworks.com) पर प्रसारित कर देती है।

#### 2. उपभोक्ता को दिए उपकरणों के विवरण:

“एसटीबी” (सेट-टॉप-बॉक्स) का अर्थ एक डिवाइस है जिसकी मदद से उपभोक्ता ऐड्रेसेबल सिस्टम के माध्यम से सबस्क्राइब किए चैनलों के सिग्नल्स को अनएन्क्रिप्टेड और डिस्क्रेम्बल्ड रूप में प्राप्त करता है।

“वीसी” (व्यूइंग कार्ड) का अर्थ है एससीएनएल से स्वीकृत और विधिवत् ब्राण्डेड स्मार्ट कार्ड जो एसटीबी के अंदर डालने से एसटीबी वह सेवा या उसका हिस्सा डीकोड कर पाता है जो उपभोक्ता ने सबस्क्रिप्शन के आवेदन में मांगा है।

“एसपीई” (सबस्क्राइबर प्रेमिसेज इक्विपमेंट) का अर्थ उपभोक्ता के परिसर में लगे एसटीबी, वीसी और अन्य औजार एवं उपकरण/डिवाइस है/हैं ताकि सबस्क्रिप्शन के आवेदन में उल्लिखित चैनल अनएन्क्रिप्टेड और डिस्क्रेम्बल्ड रूप में प्राप्त हों।

#### 3. सेवा, इंस्टॉलेशन और उपलब्धता:

(क) सेवा – एससीएनएल इसके कवरेज एरिया के अंदर आपके कार्यालय/निवास स्थान पर, एसएएफ के नियमों और शर्तों के अनुसार और उनके अधीन एसपीई प्रदान करेगी जिसे केवल एससीएनएल या इसके लिंक ऑपरेटर कनेक्ट और इंस्टॉल करेंगे। साथ ही, एससीएनएल सीधे उपभोक्ता के परिसर में एसटीबी माध्यम से एससीएनएल प्रदत्त सेवाएँ और अन्य अधिकृत मूल्यवर्द्धित सेवाएँ देगी।

(ख) इंस्टॉलेशन और एक्सेस – एससीएनएल इंस्टॉलेशन के लिए आपके परिसर आने से पहले आप से इसका उचित समय पूछेगी और आपके पास एक ‘स्वीकृत दिखने का डिवाइस’ होना ज़रूरी होगा जिससे एसटीबी को कनेक्ट किया जा सके। इंस्टॉलेशन के समय कार्यालय/घर/रहने के स्थान पर आप या आपके किसी अधिकृत व्यक्ति का उपस्थित होना अनिवार्य है। सेवा समाप्त कर दिए जाने पर यह आपका दायित्व होगा कि एससीएनएल को कार्यालय/घर/रहने के स्थान पर आने की अनुमति दें ताकि वह इसके किसी/सभी उपकरण को वापस ले जा सके।

(ग) यह नहीं माना जाएगा कि एसएएफ की स्वीकृति से उपभोक्ता को एससीएनएल के उपकरणों के उपयोग का कोई भी सामान्य या विशेषाधिकार मिल गया है, बशर्ते उपभोक्ता ने नकद भुगतान कर इसे खरीद लिया हो। व्यूइंग कार्ड हमेशा एससीएनएल की संपत्ति रहेगा। एससीएनएल के उपकरणों का उपयोग यदि सेवा के तहत नहीं किया गया तो इसे उपभोक्ता द्वारा इस निर्देश पुस्तिका का उल्लंघन माना जाएगा और इसके परिणामस्वरूप एससीएनएल को यह अधिकार मिल जाएगा कि अविलंब सेवा डिस्कनेक्ट कर दे और/या एससीएनएल के उपकरण वापस ले ले।

#### 4. एससीएनएल की सेवा की सहायता एवं देखभाल ट्राई के जनादेश में उल्लिखित क्यूओएस मानक के अनुकूल है:

एससीएनएल केवल एसपीई पर दी गई सेवा के लिए उपभोक्ताओं को अपनी सहायता सेवा देगी। तर्कसंगत व्यावसायिक आधार पर यह सेवा टेलीफोन, ई-मेल या एससीएनएल की इंटरनेट वेब साइट माध्यम से दी जाएगी।

सभी एसटीबी पर 12 माह की वारंटी है। वारंटी अवधि में मरम्मत और देखभाल के लिए कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा बशर्ते कि एसटीबी का उपयोग सामान्य कार्य स्थितियों में किया गया हो और इसके साथ कोई छेड़छाड़ नहीं की गई हो। एसटीबी के सिवा किसी अन्य उपकरण पर वारंटी नहीं लागू होगी। वारंटी की अवधि में आपकी शिकायत दर्ज होने के 24 घंटों के अंदर एसटीबी की मरम्मत या बदली की जाएगी। वारंटी समाप्त होने पर हम आपको रु.15/- मासिक की दर से सालाना देखभाल

करार (एसएमसी) करने का ऑफर देंगे जो वैकल्पिक होगा। अन्य विकल्प के रूप में हम किसी शिकायत पर प्रति विजिट रु.50/- का शुल्क लेंगे। इस संबंध में अधिक जानकारी नियम एवं शर्त अनुभाग में उपलब्ध है।

सारे एसटीबी पूर्णतः भारतीय मानक के अनुकूल हैं जो भारतीय मानक ब्यूरो के साथ-साथ इंटरनेशनल स्टैंडर्ड डीवीबी (सी) द्वारा निर्धारित किए गए हैं।

#### 5. एसटीबी की उपलब्धता

एसटीबी लेने के लिए कृपया एससीएनएल के आपके निकटतम कार्यालय या आपके लोकल केबल ऑपरेटर से संपर्क करें। सबस्क्राइबर एप्लिकेशन फॉर्म (एसएएफ) में आपके व्यक्तिगत विवरण और यह भरें कि आपको किस स्थान पर यह सेवा चाहिए। यह भी चुनें कि किस प्रकार की सेवा और एसटीबी स्कीम चाहिए और उचित राशि का भुगतान कर दें।

याद से अपना पता प्रमाण पत्र और फोटो पहचान पत्र जमा करें और एक मोबाइल नंबर भी दें जो आपका रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर होगा और जिससे संवाद और नियमित नई जानकारी देना आसान होगा। बेहतर सेवा के लिए ई-मेल आईडी भी दें। आपको एसएएफ की डुप्लिकेट कॉपी दी जाएगी जो आपके लिए एक्नॉलेजमेंट कॉपी होगी। कृपया भविष्य के सभी पत्राचार या बार-बार संपर्क करने के लिए अपना एसएएफ नंबर अवश्य बताएं।

नवीनतम स्कीम के लिए कृपया हमारी वेबसाइट [www.sitinetworks.com](http://www.sitinetworks.com) देखें।

#### 6. चैनल/पैकेज चुनना

अब जबकि एसटीबी इंस्टॉल हो गया है, आपको चुनने होंगे मनपसंद चैनल जो आप देखना चाहते हैं और इसी हिसाब से आपके महीने का बिल तय होगा।

हमारे पास आपके लिए कई विकल्प हैं। इसलिए पूरा समय लें और आपके परिवार की जरूरतों पर विचार कर लें। अब आप बेसिक सर्विस टियर (बीएसटी) भी चुन सकते हैं। इसमें कुल एक सौ चैनल देख सकते हैं जिनमें 19 दूरदर्शन के चैनल होंगे। बीएसटी का शुल्क बहुत कम है – केवल रु.100/- प्रति माह के साथ कर अतिरिक्त।

आप बीएसटी को स्किप कर सीधे एससीएनएल के किसी पैकेज को चुन सकते हैं या **अला कार्ट** मोड में एक या अधिक पे चैनल या पैकेज या दोनों का कॉम्बिनेशन चुन सकते हैं जिनके शुल्क चैनल रिक्वेस्ट फॉर्म (सीआरएफ) पर लिखे हैं। सारे शुल्क कर रहित हैं।

एससीएनएल किसी चैनल की सेवा वापस लेने या प्रदर्शन रोकने से पहले आपको 15 दिन की पूर्व सूचना (प्राकृतिक आपदा और हमारी नियंत्रण से बाहर के कारणों को छोड़ कर) देगी। यह सूचना स्थानीय अखबारों में छपेगी और आपके टीवी स्क्रीन पर स्कॉल की जाएगी।

आपके पास प्री पेड या पोस्ट पेड बिलिंग का भी विकल्प है। यदि आप पोस्ट पेड बिलिंग चुनते हैं तो आपको यह ध्यान रखना होगा कि बिलों का भुगतान बिल की तिथि से 15 दिनों के अंदर हो जाए। ऐसा न करने पर 12 प्रतिशत की दर से सरल ब्याज देना होगा।

#### 7. आपके दायित्व:

- (i) बिल में लिखी भुगतान की नियत तिथि तक बिलों का भुगतान करना।
- (ii) केवल एससीएनएल से स्वीकृत एसटीबी और उसमें लगे वीसी कार्ड का उपयोग करना जो कि इसके नेटवर्क से कॉम्पैटिबल होंगे और उपभोक्ता के नाम रजिस्टर्ड होंगे।
- (iii) एससीएनएल के एसटीबी/वीसी की उचित सुरक्षा और एसटीबी के साथ या उसके बिना वीसी के खो जाने/गलत जगह रख देने पर तुरंत एससीएनएल को इसकी लिखित सूचना देना।
- (iv) एससीएनएल का एसटीबी (टीवी/पीवीडी छोड़ कर) लगने से पहले या उसके बाद एससीएनएल से स्वीकृत और निर्धारित उपकरण के अलावा डिक्लॉडिंग, रिसेटिंग और रिफॉर्मिंग का कोई अन्य उपकरण उपयोग न करना।
- (v) एसटीबी/वीसी को हमेशा अच्छी उपयोगी स्थिति में रखना, मरम्मत, बदली का काम एससीएनएल के अधिकृत या नामित एजेंट या एजेंसी से ही कराना।
- (vi) एससीएनएल की लिखित अनुमति के बिना उपभोक्ता के परिसर से एसटीबी/वीसी न हटाना।
- (vii) एसटीबी के साथ सील (ध्यान रखने के लिए कि एसटीबी खुले नहीं) और वीसी को बदलना, बेचना, दूसरे को सौंपना, रेहन, गिरवी रखना, उधार देना, अधीन, स्थानांतरित करना, हटाना, अदल-बदल करना, परिवर्तित करना, फेरबदल करना, दुरुपयोग या छेड़छाड़ करना वर्जित है। यदि उपभोक्ता ऐसा कुछ भी करता है तो इसे उपभोक्ता की इच्छा और अपराध की इच्छा से की गई अनदेखी और/या जानबूझ कर किया गया काम माना जाएगा। साथ ही, इस करार के तहत दायित्व का उल्लंघन माना जाएगा।
- (viii) सारा सहयोग देना, जो इस एसएएफ के नियमों के तहत, जिसका कि एससीएनएल को आपसे उम्मीद है।
- (ix) पायरेसी या गतिविधियों में न लिप्त रहना, जिसका प्रभाव या जिसके परिणामस्वरूप एससीएनएल, ब्रॉडकास्टर, ट्रांसमिटर या ऐसे ट्रांसमिशन से संबद्ध किसी व्यक्ति के ट्रेडमार्क और कॉपीराइट में दखलंदाजी और उल्लंघन का मामला बनता है।
- (x) उपभोक्ता परिसर से पड़ोस के अन्य किसी परिसर में सिग्नल का वितरण या पुनः वितरण नहीं किया जाएगा।
- (xi) यदि बिल में कोई त्रुटि नजर आए तो बिल/उपभोक्ता शुल्क/शुल्कों के विवरण प्राप्त करने के दो (2) दिनों के अंदर एससीएनएल को इसकी सूचना दें।
- (xii) उपभोक्ता यहाँ उल्लिखित इसका कोई दायित्व और जिम्मेदारी एससीएनएल की स्वीकृति के बिना अन्य किसी व्यक्ति/पार्टी को अधिकृत या हस्तांतरित या सौंप नहीं सकता है।
- (xiii) किसी पक्ष द्वारा करार को समाप्त किए जाने पर यह एसटीबी/वीसी सही-सलामत एससीएनएल को वापस करना होगा।

- (xiv) एसएएफ के नियम निजी तौर पर उपभोक्ता के लिए हैं और उपभोक्ता के अधिकार किसी अन्य (थर्ड पार्टी) के पक्ष में सौंपे या हस्तांतरित नहीं किए जा सकते। यहाँ उल्लिखित स्पष्ट प्रावधानों के उल्लंघन में अधिकार हस्तांतरित करने या सौंपने से उपभोक्ता अपने दायित्वों/जिम्मेदारियों से नहीं मुक्त हो सकता।
- (xv) उपभोक्ता सभी लागू करों, लेवी या शुल्कों, हर्जाना, नुकसान आदि के भुगतान के लिए जिम्मेदार है जो वर्तमान में लागू किसी कानून द्वारा या उसके तहत लगाया जाए।

#### 8. वारंटी, प्रतिवेदन और जिम्मेदारियों मुक्ति:

(क) **वारंटी, प्रतिवेदन:** आप यह वारंटी और प्रतिवेदन देते हैं कि; आप वयस्क हैं; आप सेवा का इस्तेमाल इस उपयोग निर्देश पुस्तिका के अनुसार ही करेंगे; आप यहाँ आवश्यक सभी भुगतान करेंगे और आप भारत के कानूनी निवासी हैं या भारत के नागरिक हैं।

(ख) **जिम्मेदारी मुक्ति:** उपभोक्ता निम्नलिखित स्थितियों से उत्पन्न या उनके परिणामस्वरूप हुए किसी खर्च, दावे, जिम्मेदारी या व्यय से एससीएनएल (इसके सहयोगियों, सहायक कम्पनियों, शेयरधारकों, अधिकारियों, निदेशकों, कर्मचारियों, ठेकेदारों, एजेंटों और प्रतिनिधियों) (एक साथ "एससीएनएल क्षतिपूरित दावेदार") को जिम्मेदारी मुक्त और नुकसान मुक्त रखने को सहमत हैं:

(i) इस उपयोग निर्देश पुस्तिका के या इसमें उल्लिखित वारंटियों और प्रतिवेदनों का उपभोक्ता द्वारा उल्लंघन;

(ii) उपभोक्ता ने जानबूझ कर, लापरवाही से, कपटपूर्ण या अपराधिक कार्य किए हों या उचित कार्य न किया हो;

(iii) उपभोक्ता ने पासवर्ड, नाम या यूजरनेम का दुरुपयोग किया हो;

(iv) उपभोक्ता ने किसी थर्ड पार्टी के अधिकार का हनन किया हो। यदि ऐसा कोई दावा किया, और सही पाया जाता है तो जिम्मेदारी मुक्ति (इंडेम्निफिकेशन) के तहत एससीएनएल और/या प्रभावित एससीएनएल की जिम्मेदारी मुक्त पार्टियाँ उपभोक्ता को इसकी सूचना देंगी और उपभोक्ता निजी खर्च और कानूनी सहयोग के साथ उनके बचाव में सहयोग करेगा। जिम्मेदारी मुक्ति संबंधी आपके दायित्वों के तहत उपभोक्ता सहमत हैं कि एससीएनएल को जाँच संबंधी खर्च समेत किसी भी खर्च का भुगतान कर देगा जो इस सेवा के इस्तेमाल संबंधी उपभोक्ता की किसी गतिविधि (गतिविधि जिसके लिए उपभोक्ता जिम्मेदार है) के चलते दर्ज शिकायत के परिणामस्वरूप एससीएनएल को करना पड़ा।

#### 9. आपकी गोपनीयता और व्यक्तिगत जानकारी:

हमारे लिए आपकी गोपनीयता बहुत महत्वपूर्ण है और हम आपको विश्वास दिलाते हैं कि आपकी व्यक्तिगत जानकारियाँ किसी भी एक बाहरी व्यक्ति को नहीं दी जाएंगी बशर्ते सरकार और अन्य वैधानिक प्राधिकरण इसकी मांग न करें।

#### 10. डिस्कलेमर और एससीएनएल की जिम्मेदारी की सीमा:

(क) उपभोक्ता स्पष्ट शब्दों में समझते और सहमत हैं कि एससीएनएल प्रदत्त सेवाओं के बिल्कुल त्रुटि मुक्त, अबाध, सुरक्षित या सदा उपलब्ध या पर्याप्त सक्षमता के साथ उपलब्ध होने की गारंटी नहीं है; इसलिए आप स्पष्टतः सहमत हैं कि उपभोक्ता केवल अपने जोखिम पर एससीएनएल प्रदत्त सेवाओं का उपयोग करेंगे। एससीएनएल की कोई और सभी सेवाएँ और उत्पाद "जहाँ है और जैसे उपलब्ध है" के आधार पर उपलब्ध हैं। इनके साथ किसी प्रकार की व्यक्त या अव्यक्त वारंटी नहीं दी जाती। इसमें बिना किसी सीमा टाइल, गैर-उल्लंघन, व्यापार योग्यता या किसी उद्देश्य के लिए बिल्कुल उपयोगी होने की वारंटी भी शामिल है। हालाँकि, ऐसी वारंटी लागू रहेगी जो कानूनन नहीं छोड़ सकते। एससीएनएल उपभोक्ता के किसी खास पीवीडी पर यह सेवा उपयोगी होने की वारंटी नहीं देती है। एसटीबी माध्यम से प्रसारित किसी थर्ड पार्टी की सामग्री, सूचना, प्रोग्राम को लेकर एससीएनएल की कोई जिम्मेदारी नहीं है। इस उपयोग निर्देश पुस्तिका के उपयोग या एससीएनएल प्रदत्त सेवा, सॉफ्टवेयर या उपकरण के इंस्टॉलेशन, उपयोग, देखभाल, नाकामी, हटाने या परिचालन से हुए किसी प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष, विशेष, परिणामी, लाभ के नुकसान समेत, सजा या विशेष क्षति के मामलों में किसी हाल में एससीएनएल को जिम्मेदार नहीं ठहराया जा सकता चाहे ऐसा करार के तहत हुआ, सख्त जिम्मेदारी या अन्यथा हुआ हो, भले ही एससीएनएल को ऐसे नुकसान की संभावना की सलाह दी गई हो।

#### 11. हमसे संपर्क:

(क) **बिलिंग की जानकारी:** मन में कोई सवाल या कोई समस्या? यदि आपके मन में कोई सवाल या समस्या हो या बस कुछ और जानना हो, जैसे कि, इस सेवा पर या किसी खास अकाउंट में कितना खर्च आएगा तो कृपया हमें इस पते पर संपर्क करें: एससीएनएल, जीवाईएस ग्लोबल, टावर-ए, नॉर्थ विंग, सेक्टर-125, नोएडा, यूपी - 201301, भारत।

(ख) **सामान्य जानकारी:** एससीएनएल और एससीएनएल की सेवाओं की सामान्य जानकारी और ग्राहक सेवा और सहायता के लिए कृपया हमसे टेलिफोन नंबर 1800-1234-001 (टॉल फ्री) पर या [www.sitinetworks.com](http://www.sitinetworks.com) माध्यम से संपर्क करें।

#### 12. न्याय क्षेत्र:

यह उपयोग निर्देश पुस्तिका केवल दिल्ली/मुंबई/कोलकाता के न्याय क्षेत्र (केवल विवाद) के अधीन है। इस सेवा या उपयोग निर्देश पुस्तिका या इसके उल्लंघन के विभिन्न पक्षों या उनसे किसी प्रकार संबद्ध या जुड़े पक्षों के सभी विवादों, विरोधों या मतभेदों को निपटान हेतु कथित न्याय क्षेत्र में प्रस्तुत किए जाएंगे और न्यायिक समझौते (आर्बिट्रेशन) से इनका निपटान होगा और ये समझौते भारतीय न्यायिक समझौता एवं मिलान अधिनियम के नियमों के अनुसार होंगे। न्यायिक समझौते की प्रक्रिया केवल दिल्ली/मुंबई/कोलकाता के न्याय क्षेत्र में होगी। इस सेवा या उपयोग निर्देश पुस्तिका के उपयोग के आधार पर कोई उपभोक्ता किसी प्रकार या प्रकृति के किसी न्यायिक समझौते या कार्यवाही की मांग उस तिथि के एक साल बाद नहीं कर सकता जिस तिथि में इस विवाद का कारण पहली बार सामने आए। न्यायिक समझौते (आर्बिट्रेशन) का अधिकार केवल दिल्ली के न्यायालयों को

है। इसलिए सभी पक्ष इससे सहमत हैं कि वे दिल्ली के सिवा अन्य न्यायालय नहीं जाएंगे यदि विवाद अधिक न्यायालयों (दिल्ली के न्यायालय समेत) के अधिकार क्षेत्र में नहीं आता हो। उपभोक्ता इससे सहमत हैं कि आपका विवाद अकेले न्यायालय के सामने रखेंगे और कई लोगों के दावों के साथ मिल कर न्यायालय नहीं आएंगे।

**ग – अपीलीय प्राधिकारी से संपर्क का पता, ई-मेल, टेलिफोन नंबर और फ़ैक्समाइल नंबर और अपीलों का निपटान करने की समय सीमाएँ:**

यदि अपनी सेवा के किसी पहलू को लेकर आपकी कोई शिकायत हो, तो हमारा आग्रह है कि आप सबसे पहले हमारे ग्राहक सेवा विभाग से अवश्य संपर्क करें। यदि किसी बिल को लेकर आपके मन में कोई सवाल है तो उसकी तिथि से 30 (तीस) दिनों के अंदर शिकायत दर्ज करें अन्यथा कोई सुनवाई नहीं होगी। लेकिन, यदि आप ग्राहक सेवा विभाग से मिले शिकायत समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो कृपया निम्नलिखित पते पर नोडल अधिकारी से लिखित शिकायत करें;

| सिटी केबल नेटवर्क लिमिटेड |                     |               |       |                 |
|---------------------------|---------------------|---------------|-------|-----------------|
| राज्य                     | नोडल अधिकारी का नाम | संपर्क संख्या | ई-मेल | पत्राचार का पता |

नोडल अधिकारी के पास अपील की प्राप्ति के 10 दिनों के अंदर उसका निपटान करेंगे।

नोडल अधिकारी सभी कार्य दिवसों (सोमवार से शनिवार) में सुबह 10.00 बजे से शाम 06.00 बजे तक उपलब्ध हैं।

उपभोक्ता की एक शिकायत मिलने पर, वह हमारे सिस्टम में रिकॉर्ड हो जाएगी और उपभोक्ता को एक यूनीक डॉकेट नंबर दे दिया जाएगा। शिकायत समाधान का काम हमारे कस्टमर केयर एक्जिक्युटिव करते हैं। यदि शिकायत समाधान के लिए अतिरिक्त संसाधन चाहिए तो हम इसे कम्पनी के अंदर अगली कार्यवाही के लिए भेज देंगे। शिकायत का समाधान एक निर्धारित समय सीमा (टीएटी) में किया जाएगा। इसकी सूचना उपभोक्ता को उचित माध्यम से दी जाएगी।

आप सेवा अनुरोध संख्या को निम्नलिखित के माध्यम से नज़र रख सकते हैं:

सेवा अनुरोध पर की गई कार्यवाही की सूचना आपको टेलिफोन द्वारा रजिस्टर्ड रजिस्टर्ड नंबर पर कॉल कर या ई-मेल से दे दी जाएगी। यदि सेवा संबंधी आपके आवेदन पर कार्यवाही पूरा हो जाने की सूचना उचित माध्यम से दी जाएगी:

यदि इस दौरान, यदि आप फिर भी हमारे संपर्क केंद्र से मिले शिकायत समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो आप अपनी शिकायत पर नोडल अधिकारी से अपील कर सकते हैं।

**घ – सेट टॉप बॉक्स के एक्टिवेशन और ऑपरेशन के निर्देश;**

सेट टॉप बॉक्स के एक्टिवेशन और ऑपरेशन के निर्देश के लिए कृपया हमारी वेबसाइट [www.sitinetworks.com](http://www.sitinetworks.com) देखें।

**ङ – शिकायत समाधान की व्यवस्था, शिकायत समाधान की प्रक्रिया समेत और शिकायतों के समाधान के लिए समय सीमाएँ:**

विभिन्न मानकों पर कार्यवाही करने की समय सीमा नीचे दी गई है:

| सेवा मानक   | समय सीमा   |
|---|--|
| नए कनेक्शनों का प्रावधान                                    | मान्य डॉक्यूमेंट्स के साथ आपका आवेदन मिलने के 2 दिनों के अंदर (बशर्ते आपके एरिया में कनेक्शन देना तकनीकी रूप से व्यावहारिक हो)। आवेदन में त्रुटि हो या तकनीकी या परिचालन के दृष्टिकोण से कनेक्शन देना मुमकिन न हो तो आवेदन मिलने के 2 दिनों के अंदर कारण बताते हुए इस बात की सूचना दे दी जाएगी |
| खराब की मरम्मत  | आवेदन मिलने के 8 घंटों के अंदर कार्यवाही शुरू और अधिकतम 3 दिन के अंदर समाधान   |
| एक ही शहर में आपके नए पते पर कनेक्शन लगाना                  | लिखित आवेदन मिलने के 2 दिनों के अंदर कार्यवाही शुरू और उसके बाद अधिकतम 2 दिनों के अंदर समाधान (बशर्ते आपके एरिया में कनेक्शन देना तकनीकी रूप से मुमकिन हो)   |
| सेवा बंद करना   | 24 कार्य घंटों के अंदर कार्यवाही शुरू की जाएगी   |
| जमा राशि की वापसी   | उपभोक्ता की शिकायत मिलने के सात दिनों के अंदर कार्यवाही शुरू की जाएगी और यदि वापस करने योग्य राशि, कोई हुई तो, शिकायत मिलने के तीस दिनों के अंदर उपभोक्ता को वापस कर दी जाएगी  |
| जमा राशि की वापसी (वापस करने योग्य राशि) बकाया शुल्क काट कर | कनेक्शन हटाने के 7 दिनों के अंदर और एसटीबी सही-सलामत वापस करने पर  |