

سياسة المساعدة على الدفع من Telstra.



## 1 المقدمة

إذا كنت تواجه صعوبة في دفع التكاليف المرتبطة بخدمات Telstra الخاصة بك، فنحن هنا لمساعدتك ودعمك والحفاظ على اتصالك.

يحق لجميع عملاء Telstra طلب المساعدة إذا كانوا يواجهون مشاكل في سداد فواتيرهم.

توضح هذه السياسة الأمور التالية:

- ما يمكننا فعله لمساعدتك في إدارة مدفوعاتك
- كيف نأخذ بعين الاعتبار ظروفك واحتياجاتك
- حقوقك كعميل يتلقى مساعدة في الدفع
- الطريقة التي يمكنك من الحصول على شخص داعم يتصل بنا نيابة عنك؛ و
- كيف يمكنك الاتصال بنا للحصول على المساعدة.

### 1.1 متى قد تحتاج إلى مساعدتنا؟

يمكن للأوقات العصيبة أن تضع الناس تحت ضغط مالي غير متوقع. وقد تكون هناك ظروف تُصعّب عليك الدفع مقابل خدمات Telstra التي تتلقاها. سواء كانت هذه المشكلة قصيرة الأجل أو طويلة الأجل، فإننا ندرك أن صعوبات الدفع يمكن أن تحدث لأسباب مختلفة، ونحن هنا للمساعدة.

قد تجد أنك بحاجة إلى مساعدة في الدفع بسبب:

- حالة مرضية تخصك أو تخص أحد أفراد عائلتك
- البطالة
- دخل منخفض أو تم خفضه
- تأثير العنف المنزلي أو الأسري
- وفاة أحد أفراد العائلة
- تغيير في الظروف؛ أو
- كارثة طبيعية.

إذا كنت تواجه مشاكل في الدفع لقاء خدمات Telstra، فإن أولويتنا هي إبقاء اتصال الخدمات وإعادةك إلى المسار الصحيح والتأكد من شعورك بقدرتك على الوفاء بالتزاماتك المالية. سنقوم فقط بفصل خدمات Telstra التي تتلقاها كحل أخير. بالتالي، كلما اتصلت بنا مبكرًا، كلما تمكنا من مساعدتك بشكل أسرع.

### 1.2 ما هي المساعدة في الدفع التي تقدمها Telstra؟

نقدم مجموعة من الخيارات لمساعدتك إذا كنت تواجه مشكلة في سداد فواتيرك. إن عملية تحديد الحل الملائم لك هي مجانية وستعتمد على المدة التي تعتقد أنك بحاجة فيها إلى الدعم.

- دعم قصير الأجل عندما تحتاج إلى المساعدة لمدة تصل إلى 3 أشهر؛ و
- دعم طويل الأجل عندما تحتاج إلى المساعدة لأكثر من 3 أشهر.

مهما كان وضعك، سنعمل معك للوصول إلى إيجاد الحل الذي يناسبك.

### 1.3 أهلية الحصول على المساعدة في الدفع

لكي تكون مؤهلاً للحصول على الدعم، يجب توفر الشروط التالية:

- أن تكون أحد عملاء Telstra النشطين؛ و
  - تواجه مشاكل في الدفع مقابل خدمة Telstra التي تتلقاها.
- لا تقلق، فسنستمر في مساعدتك حتى لو كانت لديك شكوى مفتوحة أو استفسار آخر لدى Telstra، أو شكوى مفتوحة لدى أمين المظالم في قطاع الاتصالات (TIO).

قد لا تكون مؤهلاً للحصول على مساعدتنا في الدفع إذا تحققنا من أنك لا تملك خدمة نشطة مع Telstra.

إذا كنت عميلًا تجاريًا أو مؤسسة، فقد تكون مؤهلاً أيضًا للحصول على المساعدة في الدفع. يرجى الاتصال بنا لمعرفة الطريقة التي يمكننا مساعدتك فيها.

إذا لم تكن مؤهلاً للحصول على دعمنا، فسنصل بك ونخبرك بالسبب.

## 2 المساعدة في الدفع من Telstra

### 2.1 خيارات الدعم

لقد قمنا بتصميم خيارات الدعم التي نقدمها لتوفير دعم مرن لكي تتمكن من مساعدتك في إدارة المدفوعات مقابل خدمات Telstra التي تتلقاها بالطريقة التي تناسبك، بما في ذلك ما يلي:

- منحك المزيد من الوقت للدفع مقابل خدماتك
  - خطة دفع مخصصة لك وتتناسب مع قدرتك على الدفع
  - مراجعة حساباتك لمعرفة ما إذا كنت قد تستفيد مما يلي:
    - الانتقال إلى خطة أو منتج أقل تكلفة، أو
    - إزالة أي خدمات أو ميزات لا تحتاجها
  - إذا كنت تتلقى مزايا أو مخصصات من Centrelink، فقد تتمكن من استخدام Centrepay كخدمة لسداد الفواتير.
  - تقديم عدد محدود من أرصدة الشحن لخدمة Telstra مسبقاً الدفع.
- في بعض الحالات، سننظر أيضاً في إمكانية التنازل عن بعض الرسوم أو التكاليف، أو في خصم رسوم أو إضافة رصيد إلى حسابك.
- إذا كنت بحاجة إلى هاتف محمول بسعر معقول، يمكنك استعراض مجموعة متنوعة من الخيارات المتاحة على موقعنا الإلكتروني، ولن تكون بحاجة إلى طلب دعم للشراء.

## 2.2 كيف يمكنك التقدم بطلب للحصول على الدعم؟

لا توجد أي تكلفة لتقديم طلب للحصول على الدعم. يمكنك التقدم للحصول على الدعم بالطرق التالية، باستخدام الطريقة الأنسب لك:

لتعبئة استمارة الطلب عبر الإنترنت للحصول على دعم المساعدة في الدفع، قم بزيارة الموقع الإلكتروني [telstra.com/hardship](https://www.telstra.com.au/hardship)

راسلنا عبر تطبيق **My Telstra** (من الاثنين إلى الأحد، من 7:30 صباحًا إلى 12 صباحًا بالتوقيت القياسي في شرق أستراليا).

اتصل بنا وقل "مساعدة في الدفع" (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 6:30 مساءً بالتوقيت القياسي في شرق أستراليا).

- إذا كان لديك حساب شخصي: اتصل على الرقم 13 22 00
- إذا كان لديك حساب تجاري: اتصل على الرقم 13 20 00

ابحث عن متجر **Telstra** قريب منك:

- قم بزيارة أقرب متجر **Telstra** وتحدث إلى أحد أعضاء فريقنا. يمكنك العثور على أقرب متجر لك باستخدام الموقع الإلكتروني <https://www.telstra.com.au/find-ustelstra.com/find-us>
- لحجز موعد، يمكنك استخدام نظام الحجز الخاص بنا هنا: [telstra.com/telstra-](https://www.telstra.com.au/telstra-store/appointmentsstore/appointments) <https://www.telstra.com.au/telstra-store/appointmentsstore/appointments>

عملاء المؤسسات المُدارة حساباتهم:

- إذا كان لديك مدير حساب: اتصل بالرقم **1800 318 087** (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً بالتوقيت القياسي في شرق أستراليا).

### JB Hi-Fi

- إذا كنت مشترك في الخطة **JB Hi-Fi Mobile** التي تقدمها لك **Telstra**: اتصل بالرقم **13 50 75** وحدد خيار المساعدة في الدفع (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 6:30 مساءً بالتوقيت القياسي في شرق أستراليا) أو أرسل لنا رسالة في تطبيق **JB Hi-Fi Mobile** (من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 7:30 صباحًا حتى 12 صباحًا بالتوقيت القياسي في شرق أستراليا).

### The Good Guys

- إذا كنت مشترك في الخطة **The Good Guys Mobile** التي تقدمها لك **Telstra**: اتصل بالرقم **13 50 88** وحدد خيار المساعدة في الدفع (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 6:30 مساءً بالتوقيت القياسي في شرق أستراليا) أو أرسل لنا رسالة في تطبيق **The Good Guys** (من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 7:30 صباحًا حتى 12 صباحًا بالتوقيت القياسي في شرق أستراليا).

### Boost Mobile

- إذا كنت مشترك في الخطة **Boost Mobile** التي تقدمها لك **Telstra**: اتصل بالرقم **125 8881** وحدد خيار المساعدة في الدفع (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 8 مساءً بالتوقيت القياسي في شرق أستراليا) أو أرسل لنا رسالة في تطبيق **Boost** (من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 7 صباحًا حتى 11 مساءً بالتوقيت القياسي في شرق أستراليا).

إذا كنت ترغب في أن يتصل بنا شخص داعم نيابةً عنك:

- يمكنك ترشيح شخصًا ما للاتصال بنا نيابةً عنك. يمكن أن يكون هذا الشخص مستشارًا ماليًا أو وكالة للرعاية الاجتماعية أو صديقًا أو أحد أفراد العائلة. سيتوجب عليك التأكد من منحنا الإذن بالتحدث مع هذا الشخص قبل أن يتصل بنا.
- سيحتاج المستشارون الماليون إلى تزويدنا بالاستمارة "تفويض للتصرف".
- للمزيد من المعلومات حول كيفية إضافة سلطة شخص مفوض إلى حسابك، قم بزيارة الموقع الإلكتروني [telstra.com/account-contacts](https://www.telstra.com.au/account-contacts)

إذا كنت تتحدث لغة غير الإنكليزية، يمكنك الاتصال بخدمة Telstra متعددة اللغات على الرقم 1800 241 600 (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 6 مساءً بالتوقيت القياسي في شرق أستراليا). يمكنك أيضًا مراجعة سياسة المساعدة في الدفع المتوفرة بلغات أخرى على الموقع الإلكتروني [telstra.com/hardship](http://telstra.com/hardship)

إذا كنت متأثرًا بأي من أشكال العنف المنزلي والأسري، يمكنك الاتصال بفريق Telstra SAFE على الرقم 1800 452 566 (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 8 مساءً بالتوقيت القياسي في شرق أستراليا، والسبت والأحد، من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً بالتوقيت القياسي في شرق أستراليا). لقد تم تدريب فريق Telstra SAFE خصيصًا لمساعدتك على البقاء متصلًا بأمان بخدمات Telstra التي تتلقاها. إذا كنت بحاجة إلى أي مساعدة، ولكن لا يمكنك الاتصال الآن، اطلب من فريق SAFE الاتصال بك في الوقت الذي يناسبك عبر الموقع الإلكتروني [telstra.com/forms/callback-request](http://telstra.com/forms/callback-request)

إن خط الاتصال First Nations Connect من Telstra مخصص لمساعدة العملاء من السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس، مع مراعاة الاحترام الكامل لثقافتهم ومجتمعهم. اتصل على الرقم 1800 444 403 (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً، من أي مكان في أستراليا)

إذا كنت أصمًا أو تعاني من ضعف السمع أو النطق، يمكنك الاتصال بنا عبر خدمة التواصل النصي الوطنية (NRS) على الرقم 1800 555 660.

لخدمة التواصل عبر تقويم الصوت، يرجى الاتصال على الرقم 1300 555 727.

للمزيد من المعلومات حول المساعدة والدعم في الدفع، قم بزيارة الموقع الإلكتروني [telstra.com/hardship](http://telstra.com/hardship).

## 2.3 ما سنفعله لمساعدتك

سنقوم بتقييم طلبك في أقرب وقت ممكن وسنتصل بك في غضون 7 أيام عمل لإبلاغك بنتيجة طلبك. سنوافيك بالمستجدات إذا استغرق الأمر وقتًا أطول من المتوقع.

عند قيامنا بتقييم طلبك للحصول على الدعم، قد نطرح بعض الأسئلة حول وضعك لكي نتمكن من تخصيص طريقة مساعدتنا لك. إذا كنت بحاجة إلى دعم قصير الأجل أو كنت أحد ضحايا العنف المنزلي، فلن نطلب منك أي دليل لدعم طلبك.

للحصول على دعم طويل الأجل، قد نطلب منك المزيد من المعلومات لتقييم أهليتك. في هذه الحالة، سنخبرك بالسبب ونعطيك وقتًا معقولًا لجمع تلك المعلومات وتقديمها لنا.

مهما كانت ظروفك، سوف نقوم بما يلي:

- تزويدك بمعلومات واضحة حول كيفية دعمنا لك بموجب هذه السياسة.
  - التعامل معك بتفهم كامل واحترام في المناقشات ومساعدتك في احتياجاتك الخاصة.
  - مراعاة ظروفك الشخصية والتصرف بشكل عادل ومعقول، بما في ذلك تقديم خيارات دعم مرنة وبأسعار معقولة لك.
- بعد تقييم طلبك، سنتصل بك لمناقشة مجموعة من خيارات الدعم وسنعمل على إيجاد الحل المناسب لك. وسنقوم أيضًا بتنفيذ أي خيارات دعم في أقرب وقت ممكن، بمجرد الموافقة عليها.

سنقوم أيضًا بتأكيد تفاصيل خطة المساعدة في الدفع كتابيًا خلال يومي عمل من تاريخ موافقتك على تلك الخطة.

إذا لم تكن مؤهلًا للحصول على دعم من قبلنا، فنسخر بك بالسبب.

إننا نتفهم أهمية البقاء على اتصال ولن نتخذ إلا الخطوات التي يكون لها تأثير على خدمتك عندما لا توجد طريقة معقولة أخرى للمضي قدمًا. ولن نقوم بتعليق خدمتك أو فصلها عنك أثناء تعاملنا مع طلبك للحصول على المساعدة في الدفع وأثناء وجود خطة للمساعدة تمت الموافقة عليها.

## 2.4 كيف يمكنك تتبع التقدم المحرز في طلبك للحصول على الدعم

يمكن أن يكون لديك طلب واحد فقط قيد المعالجة في أي وقت مخصص للمساعدة في الدفع. لذا، يرجى عدم تقديم طلب باستخدام طرق متعددة في نفس الوقت. بغية تتبع مدى تقدم طلبك، يمكنك الاتصال بنا أو يمكنك أيضاً اتباع الخطوات أدناه لعرض مدى تقدم طلبك في تطبيق *My Telstra*.

1. قم بتسجيل الدخول إلى تطبيق *My Telstra*

2. في الزاوية العلوية اليمنى، انتقل إلى "الملف الشخصي".

3. حدد "نشاط الحساب الجديد" ثم حدد علامة التبويب "قيد التقدم".

## 2.5 خطة المساعدة في الدفع الخاصة بك

إن هدفنا هو ضمان قدرتك على الوفاء بالتزاماتك المالية والشعور بالثقة في إدارة تكاليف *Telstra* بشكل مستمر بالإضافة إلى الحفاظ على اتصالك.

عند الانتهاء من معالجة خطة المساعدة في الدفع التي نقدمها لك، سنرسل إليك إشعار تأكيد لإعلامك بأنك ستتمكن من الاستمرار في استخدام الخدمة المعتادة وشروط الخطة، بما في ذلك تواريخ استحقاق الدفع. يمكنك التواصل معنا لمناقشة مسألة تمديد الدعم إذا طرأ أي تغيير على ظروفك أو كنت لا تزال بحاجة إلى المساعدة حينها. وإذا كنت قد تلقيت مساعدة في الدفع في أي وقت مضى، فيظل بإمكانك التقدم مجدداً بطلب ثانٍ في أي وقت.

يمكن أن لا تكون مؤهلاً للحصول على المساعدة بموجب خطة المساعدة في الدفع المتفق عليها في حال:

- أخفقت في الوفاء بالتزام مشمول في خطة المساعدة في الدفع الخاصة بك، مثل عدم القيام بعملية دفع متفق عليها عند استحقاقها؛ و/أو
- لم تقم بمحاولات معقولة للرد إذا حاولنا الاتصال بك بشأن خطة المساعدة في الدفع التي نقدمها لك وإمكانية تعليق الخدمة أو فصلها؛
- كنا نعتقد حقاً أنك غير قادر على سداد ديونك أو غير راغب في سدادها ونريد أن نتجنب زيادة الديون المستحقة لنا؛ أو
- كنت توافق على أنك لن تتمكن من إكمال خطة المساعدة في الدفع التي نقدمها لك.

لن نقوم باتخاذ إجراء مثل تعليق الخدمة أو فصلها إلا كمالاً أخيراً وسنخبرك كتابياً قبل 10 أيام عمل على الأقل من اتخاذ هذا الإجراء.

## 2.6 يرجى إبلاغنا إذا طرأ تغيير على وضعك

يرجى الاتصال بنا إذا طرأ تغيير على وضعك ولم يعد بإمكانك الوفاء بالتزامات خطة المساعدة في الدفع التي نقدمها لك أو كنت بحاجة إلى المزيد من المساعدة. عندئذٍ، يمكننا مراجعة خططك والعمل معك لإيجاد الطرق الممكنة لتخصيصها بشكل يتناسب مع وضعك الجديد.

إذا فشلت في تلبية خطة المساعدة في الدفع المتفق عليها، فسنصل بك ونعرض عليك مراجعة تلك الخطة.

من المهم أيضًا إبلاغنا إذا طرأ تغيير على تفاصيل الاتصال الخاصة بك. يمكنك الاتصال بنا أو تحديث تفاصيل الاتصال الخاصة بك عبر تطبيق My Telstra.

1. قم بتسجيل الدخول إلى تطبيق *My Telstra*
2. في الزاوية العلوية اليمنى، انتقل إلى "الملف الشخصي"، ثم اختر "إعدادات الحساب".
3. اختر البيانات الشخصية
4. قم بتحديث بياناتك الشخصية
5. تحقق من صحة بياناتك ثم اضغط على "إرسال".

### 3 دعم آخر لمساعدتك

#### 3.1 خدمات استشارية مالية مجانية ومستقلة

يمكنك زيارة الخط الوطني للمساعدة في الديون على الموقع الإلكتروني [ndh.org.au](http://ndh.org.au) أو التحدث إلى مستشار مالي من أي مكان في أستراليا عن طريق الاتصال بالرقم 1800 007 007 (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9:30 صباحًا حتى 4:30 مساءً بالتوقيت القياسي في شرق أستراليا). سيوصلك هذا الرقم بخدمات الدعم ذات الصلة في الولاية أو الإقليم حيث تتواجد.

إذا كنت عميلًا تجاريًا، يمكنك زيارة الخط الوطني للمساعدة في الديون للشركات الصغيرة على الموقع الإلكتروني [sbdh.org.au](http://sbdh.org.au) أو التحدث إلى مستشار مالي من أي مكان في أستراليا عن طريق الاتصال بالرقم 1800 413 828.

### 4 الشكاوى وسياسة الخصوصية

#### 4.1 الشكاوى

إذا كانت لديك شكوى بشأن هذه السياسة، بما في ذلك المساعدة في الدفع التي قدمناها أو النتيجة التي تعتقد أنها كانت غير معقولة، فيحق لك تقديم شكوى. يمكنك القيام بذلك باعتماد إحدى الطرق التالية.

- أرسل لنا رسالة في تطبيق *My Telstra*، من خلال علامة التبويب "الحصول على المساعدة".
- اتصل بنا على الرقم 13 22 00 وقل "شكوى".
- إذا كنت عميلًا تجاريًا، اتصل بنا على الرقم 13 20 00 وقل "شكوى".
- استخدم الاستمارة الخاصة بنا عبر الإنترنت المتوفرة على الموقع الإلكتروني [telstra.com/complaints](http://telstra.com/complaints)

إننا ملتزمون بتأكيد تلقينا الشكاوى وحلها في أسرع وقت ممكن.

يمكن العثور على المزيد من المعلومات حول كيفية معالجتنا للشكاوى في سياسة الشكاوى وحل النزاعات الخاصة بنا على الموقع الإلكتروني <https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-telstra.com/complaints.complaint>

#### 4.2 الشكاوى إلى أمين المظالم في قطاع الاتصالات (TIO)

إذا لم تكن راضيًا عن نتيجة طلبك للحصول على مساعدة في الدفع أو الحل المقترح للشكوى التي قدمتها إلى Telstra، فيمكنك الاتصال بأمين المظالم في قطاع الاتصالات (TIO).

يمكنك تقديم شكوى إلى TIO أو معرفة المزيد من المعلومات على موقع TIO الإلكتروني [tio.com.au/complaints](http://tio.com.au/complaints) أو الاتصال بالرقم 1800 062 058 (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحًا إلى 8:00 مساءً بالتوقيت القياسي في شرق أستراليا).

### 4.3 سياسة الخصوصية

ستقوم Telstra بالتعامل مع طلبك باحترام وستتعامل مع جميع المعلومات الشخصية وفقاً لسياسة الخصوصية الخاصة بنا.

إننا ملتزمون بحماية خصوصيتك والحفاظ على معلوماتك وضمان أمان بياناتك وفقاً لقانون الخصوصية للعام 1988 والمبادئ الأسترالية المتعلقة بالخصوصية.

للمزيد من المعلومات حول كيفية قيامنا بجمع واستخدام وتخزين والكشف عن المعلومات الشخصية، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني [telstra.com/privacy](https://telstra.com/privacy)