

ماذا تعني "تسوية نزاعات الإتصالات" (TDR)؟

إن (TDR) هي خدمة مستقلة ومجانية من شأنها مساعدة المستهلكين على تقديم الشكاوى ضد شركات إتصالاتهم.

تتوفر هذه الخدمة لمستهلكي وعملاء شركات الإتصالات في المنازل أو المصالح الصغيرة (التي لا يتعدى عدد موظفيها الدائمين 20 موظف).

وتغطي خدمات (TDR) شركات الإتصالات الرئيسية في نيوزيلندا، كما هو مدرج في ظهر الورقة.

للحصول على المزيد من المعلومات حول (TDR)، يمكنك زيارة موقعنا الإلكتروني www.tdr.org.nz لمشاهدة الفيديو.

اتصل بـ (TDR) على الرقم:

0508 98 98 98

أو ابعث بشكاوك إلى الموقع

الإلكتروني www.tdr.org.nz

هذه الخدمة مجانية للمستهلكين.

كيفية الإتصال بنا



الهاتف المجاني 0508 98 98 98



contact@tdr.org.nz



www.tdr.org.nz

مساعدتك على حل مشاكلك مع

الشركة التي تزودك بخدمات

الهاتف والإنترنت

0508 98 98 98
www.tdr.org.nz



الأعضاء المشتركون بالبرنامج (10 Oct 2016)

كيف لي أن أتقدم بشكوى إلى (TDR)؟

عليك أن تكون قد تقدمت بالشكوى إلى شركة اتصالاتك أولاً.

وإذا لم تكن راضياً عن النتائج التي توصلت إليها من خلال شكواك، أو قد مضى مدة ستة أسابيع على تقديم شكواك ولم يتم التوصل إلى حل لها، فقم بالاتصال بـ (TDR) على الرقم المجاني 0508 98 98 98 أو ابعث بشكواك إلى الموقع الإلكتروني www.tdr.org.nz

ستحاول (TDR) من حل هذه الشكوى مع شركتك المزودة والعمل معكما لإيجاد تسوية. إذا لم يتم التوصل إلى نتيجة، فسيتم اتخاذ قرار بشأن النزاع والذي قد يكون أما لصالحك أو لصالح الشركة المعنية. وإذا لم تكن راضياً عن هذا القرار فلا يزال بإمكانك أخذ شكواك إلى محكمة تسوية النزاعات أو من خلال نظام المحاكم.

ما الذي باستطاعة (TDR) أن تقدمه من مساعدة؟

يمكن لـ (TDR) أن تنتظر في شكوى حول منتجات أو خدمات مقدمة لك من شركة اتصالاتك.

ويتضمن ذلك:

- ✓ أية خدمة أو منتج، بضمنها الهواتف المحمولة المُسبقة الدفع
- ✓ فاتورتك (ما عدا اسعار الشركة)
- ✓ العملاء من سكان المنازل والمصالح الصغيرة
- ✓ شكوى تم التقدم بها مسبقاً إلى شركات الاتصالات، إلا إنه لم يتم البت فيها
- ✓ شكوى تتضمن تعويضات بقدر 15,000 دولار أو أقل.

ولا يتضمن ذلك:

- ✗ معدات وبرمجيات غير مدعومة من شركة الاتصالات
- ✗ تغطية الشبكة
- ✗ مكالمات لرقم الطوارئ 111
- ✗ في محتويات اعلانات دليل هاتف الصفحات الصفراء
- ✗ اسماء النطاقات
- ✗ قضايا تتعلق بقانون الخصوصية.



0800 022 022



09 281 4357



www.bigpipe.co.nz



0800 895 000



0800 640 840



0800 894 111



0508 387 669



0800 60 SALES



0800 GET NOW



0800 131 415



0800 123 PRIMO



0800 4 SKINNY



0800 892 000



123 or *123
(mobile)



09 929 3000



0800 878 787



0800 442 015



ADSL/VDSL 0800 438 448
Mobile 0800 800 021
Cable/Fibre 0508 888 800



0800 284 800

