

سياسة المساعدة في الدفع من
Telstra.



1. المقدمة

إذا كنت تجد صعوبة في الدفع لقاء خدمات Telstra، فنحن هنا للمساعدة في دعمك وإبقائك على اتصال. يحق لجميع عملاء Telstra طلب المساعدة إذا كانوا يواجهون مشاكل في دفع فواتيرهم.

تشرح هذه السياسة ما يلي:

- الأمور التي يمكننا القيام بها لمساعدتك في إدارة مدفوعاتك؛
- الطريقة التي ننظر بها إلى ظروفك واحتياجاتك؛
- حقوقك كعميل يتلقى المساعدة في الدفع؛
- الطريقة التي يمكنك من الحصول على شخص داعم يتصل بنا نيابة عنك؛
- وكيف يمكنك الاتصال بنا للحصول على المساعدة.

1.1 متى قد تحتاج إلى مساعدتنا؟

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

قد تجد أنك بحاجة إلى المساعدة في الدفع للأسباب التالية:

- مرض شخصي أو مرض أحد أفراد العائلة؛
- فقدان العمل؛
- الدخل المنخفض أو تخفيض الدخل؛
- التأثير الناجم عن العنف المنزلي أو العائلي؛
- وفاة أحد أفراد العائلة؛
- تغيير الظروف؛
- أو كارثة طبيعية.

إذا كنت تواجه مشكلات 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. 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 دفع فواتيرك. إن عملية تحديد الترتيب الملائم مجانية وستعتمد على المدة التي تعتقد أنك بحاجة فيها إلى الدعم.

- دعم قصير الأجل عندما تحتاج إلى مساعدة لمدة تصل إلى 3 أشهر.
- دعم طويل الأجل عندما تحتاج إلى مساعدة لأكثر من 3 أشهر.

ومهما كان وضعك، سنعمل معك لإيجاد 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؛
- وتواجه 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 مظالم

صناعة الاتصالات (TIO).

قد لا تكون مؤهلاً للحصول على المساعدة في الدفع التي نقدمها إذا تحققنا من أنه ليس لديك حساب نشط لدى Telstra. إذا كنت عميلاً تجارياً أو مؤسسة، فقد تكون مؤهلاً أيضاً 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

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

- منحك مزيداً من الوقت للدفع لقاء الخدمات التي تتلقاها؛
- خطة سداد مخصصة لتلبية قدرتك على الدفع؛
- مراجعة حساباتك لمعرفة ما إذا كنت قد تستفيد مما يلي:
 - الانتقال إلى خطة أو منتج بأسعار أكثر يسراً،
 - أو إزالة أي خدمات أو ميزات لا تحتاج إليها؛
- إذا كنت تتلقى مزايا أو إعانات من Centrelink، فقد تتمكن من استخدام Centrepay كخدمة لدفع الفواتير. وفي بعض الحالات، سننظر أيضاً في التنازل عن بعض الرسوم أو التكاليف، أو خصم رسوم أو إضافة رصيد إلى حسابك.

2.2 كيف يمكنك التقدم بطلب للحصول على الدعم؟

لن يتم فرض أي رسوم عليك عند تقديم طلب للحصول على الدعم. يمكنك التقدم بطلب للحصول على الدعم باستخدام إحدى الطرق التالية التي تناسبك بشكل أفضل.

لإكمال نموذج طلب عبر الإنترنت للدعم في الحصول على المساعدة في الدفع يُرجى:

زيارة telstra.com/hardship.

مراسلتنا عبر تطبيق [My Telstra](https://telstra.com/hardship) (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7:30 صباحاً إلى الساعة 9 مساءً بتوقيت شرق أستراليا؛ السبت والأحد، من الساعة 9 صباحاً إلى الساعة 7 مساءً بتوقيت شرق أستراليا).

الاتصال بنا وقول "payment assistance" (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 6:30 مساءً بتوقيت شرق أستراليا).

- إذا كان لديك حساب شخصي: اتصل بالرقم 13 22 00.
- إذا كان لديك حساب عمل: اتصل بالرقم 13 20 00.

ابحث عن متجر Telstra بالقرب منك:

- تفضل بزيارة أقرب متجر Telstra وتحدث إلى أحد أعضاء فريقنا.
- يمكنك تحديد موقع أقرب متجر إليك باستخدام الرابط: telstra.com/find-us.
- لتحديد موعد، يمكنك استخدام نظام الحجز لدينا هنا: telstra.com/telstra-store/appointments.

عملاء الأعمال المُدارة بالحساب:

- إذا كان لديك مدير حساب – اتصل بالرقم 1800 318 087 (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحاً إلى الساعة 5 مساءً بتوقيت شرق أستراليا).

JB Hi-Fi

- إذا كانت لديك خطة JB Hi-Fi للهاتف الجوال المقدمة إليك في شراكة عمل مع Telstra: اتصل بالرقم 13 50 75 وحدد خيار المساعدة في الدفع (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 6:30 مساءً بتوقيت شرق أستراليا).

The Good Guys

- إذا كانت لديك خطة The Good Guys للهاتف الجوال المقدمة إليك في شراكة عمل مع Telstra: اتصل بالرقم 50 88 13 وحدد خيار المساعدة في الدفع (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 6:30 مساءً بتوقيت 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 رعاية اجتماعية أو صديقًا أو أحد أفراد العائلة. سيتوجب عليك التأكد من منحنا الإذن بالتحدث معهم قبل أن يتصلوا بنا.
 - سيتوجب على المستشارين الماليين تزويدنا بنموذج "تفويض بالتصرف".
 - لمزيد من المعلومات حول إضافة تفويض إلى حسابك، تفضل بزيارة telstra.com/account-contacts.
- إذا كنت تتحدث لغة أخرى غير الإنجليزية، فيمكنك الاتصال بخدمة Telstra متعددة اللغات على الرقم 1800 241 600 (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 6 مساءً بتوقيت شرق أستراليا). يمكنك أيضًا العثور على سياسة المساعدة في الدفع هذه المتوفرة بلغات أخرى على الرابط telstra.com/hardship.
- إذا كنت متأثرًا بالعنف المنزلي والعائلي، يمكنك الاتصال بفريق Telstra SAFE على الرقم 1800 452 566 (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 8 مساءً بتوقيت شرق أستراليا، السبت والأحد: من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 5 مساءً بتوقيت شرق أستراليا). تم تدريب فريق Telstra SAFE خصيصًا لمساعدتك على البقاء متصلًا بأمان بخدمات Telstra التي نتلقاها. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، ولكن لا يمكنك الاتصال الآن، فاطلب من فريق "SAFE" الاتصال بك في الوقت الذي يناسبك telstra.com/forms/callback-request.

خط هاتف التواصل للأمم الأولى في Telstra مخصص لمساعدة العملاء من السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس مع احترام الثقافة والمجتمع. يرجى الاتصال بالرقم 1800 444 403 (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا إلى الساعة 5 مساءً في أي مكان في أستراليا). إذا كنت أصمًا أو تعاني من ضعف السمع أو النطق، فيمكنك الاتصال بنا عبر خدمة الترحيل الوطنية (NRS) على الرقم 555 660 1800.

للاستفادة من خدمة تحويل الصوت، يرجى الاتصال بالرقم 1300 555 727.

لمزيد من المعلومات حول المساعدة والدعم في الدفع، تفضل بزيارة telstra.com/hardship.

2.3 ما سنفعله لمساعدتك

بمجرد أن نتلقى طلبك للحصول على الدعم، سنرسل إليك تأكيدًا خطيًا يتضمن رقمًا مرجعيًا فريدًا. 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 تقييم طلبك للحصول على الدعم، قد نطرح أسئلة حول وضعك حتى نتأكد من تخصيص 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 في بعض الحالات مزيدًا من المعلومات، وفي هذه الحالة سنخبرك بالسبب ونمنحك متسعًا من الوقت لجمع هذه المعلومات وتزويدنا بها.

ومهما كانت ظروفك، سوف نقوم بما يلي:

- تزويدك بمعلومات واضحة حول كيفية دعمنا لك بموجب هذه السياسة؛
 - معاملتك بالتعاطف والاحترام في مناقشة احتياجاتك الخاصة ومساعدتك فيها؛
 - ومراعاة ظروفك الفردية والتصرف بشكل عادل ومعقول، بما في ذلك تقديم خيارات دعم مرنة وبأسعار معقولة لك.
- بعد تقييم طلبك، سنتصل بك لمناقشة مجموعة من خيارات الدعم والعمل على إيجاد الحل المناسب لك. سنقوم بتنفيذ أي خيارات دعم في أقرب وقت ممكن، بمجرد الموافقة عليها.
- وسنقوم أيضًا بتأكيد تفاصيل خطة المساعدة في الدفع كتابيًا خلال يومي عمل من موافقتك على تلك الخطة.
- إذا لم تكن مؤهلًا للحصول على دعمنا، فسنبخبرك بالسبب.

نحن نفهم أهمية البقاء على اتصال ولن نتخذ إلا الخطوات التي يكون لها تأثير على خدمتك عندما لا توجد طريقة معقولة أخرى للمضي قدمًا. لن نقوم بتعليق خدمتك أو فصل الخدمة عنك أثناء تعاملنا مع طلبك للحصول على المساعدة في الدفع وأثناء وجود خطة سارية للمساعدة.

2.4 كيف يمكنك تتبع التقدم المحرز في طلبك للحصول على الدعم

اتصل بنا لتتبع التقدم المحرز في طلبك. يمكنك أيضًا اتباع الخطوات أدناه لعرض تقدم طلبك في تطبيق My Telstra.

1. قم بتسجيل الدخول إلى [My Telstra](#).
2. انتقل إلى الملف الشخصي من الزاوية العلوية اليمنى.
3. حدد نشاط حساب جديد ثم حدد علامة التبويب قيد التقدم.

2.5 خطة المساعدة في المدفوعات

هدفنا هو التأكد من قدرتك على الوفاء بالتزاماتك المالية والشعور بالثقة في إدارة تكاليف Telstra الجارية، بالإضافة إلى إبقائك متصلًا. عند انتهاء 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 لمناقشة تمديد الدعم إذا طرأ أي تغيير على ظروفك أو كنت لا تزال بحاجة إلى المساعدة حينها. وإذا كنت قد تلقت مساعدة في الدفع في أي وقت مضى، فيمكنك التقديم مجددًا في أي وقت.

قد لا تكون مؤهلًا للحصول على المساعدة بموجب خطة المساعدة في الدفع المتفق عليها في إحدى الحالات التالية:

- فشلك في تحقيق التزامك في خطة المساعدة في الدفع المقدمة لك، كعدم سداد دفعة متفق عليها عند استحقاقها؛
- و/أو عدم قيامك بمحاولات معقولة للرد إذا حاولنا الاتصال بك بشأن خطة المساعدة في الدفع التي نقدمها لك وإمكانية تعليق الخدمة أو فصلها؛
- إذا كنا نعتقد حقًا أنك غير قادر على سداد ديونك أو غير راغب في سدادها ونريد أن نتجنب زيادة الديون المستحقة لنا؛
- أو إذا كنت توافق على أنك لن تتمكن من إكمال خطة المساعدة في الدفع التي نقدمها لك.

لن نتخذ إلا إجراءً مثل تعليق الخدمة أو فصلها كإجراء نهائي وسنخبرك كتابيًا قبل 10 أيام عمل على الأقل من اتخاذ هذا الإجراء.

2.6 يرجى إعلامنا إذا تغير وضعك

يرجى الاتصال بنا إذا تغير وضعك ولم يعد بإمكانك الوفاء بالتزامات خطة مساعدة الدفع التي نقدمها لك أو كنت بحاجة إلى مزيد من المساعدة. يمكننا بعد ذلك مراجعة خطتك والعمل معك لنرى الطرق الممكنة لتخصيصها لتناسب وضعك الجديد. إذا فشلت في تلبية خطة المساعدة في الدفع المتفق عليها، فستصل بك ونعرض عليك مراجعة تلك الخطة. ومن المهم أيضاً إبلاغنا إذا تغيرت تفاصيل الاتصال بك. يمكنك الاتصال بنا أو تحديث تفاصيل الاتصال بك عبر تطبيق My Telstra.

1. قم بتسجيل الدخول إلى [My Telstra](#).
2. انتقل إلى الملف الشخصي من الزاوية العلوية اليمنى، ثم اختر إعدادات الحساب.
3. حدد التفاصيل الشخصية.
4. قم بتحديث بياناتك الشخصية.
5. تأكد من صحة تفاصيلك ثم اضغط على إرسال.

3. دعم آخر لمساعدتك

3.1 الاستشارة المالية

يمكنك زيارة **خط مساعدة الديون الوطني** عبر الرابط [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 صباحاً إلى الساعة 4.30 مساءً بتوقيت شرق أستراليا). سيوصلك هذا الرقم بخدمات الدعم ذات الصلة في الولاية أو الإقليم. إذا كنت من عملاء الأعمال، فيمكنك زيارة **خط مساعدة ديون الأعمال الصغيرة** عبر الرابط [sbdh.org.au](#) أو التحدث إلى مستشار مالي من أي مكان في أستراليا عن طريق الاتصال بالرقم 1800 413 828.

4. الشكاوى والخصوصية

4.1 الشكاوى

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

- قم بمراسلتنا في تطبيق [My Telstra](#) في علامة التبويب "الحصول على المساعدة".
- اتصل بنا على الرقم 13 22 00 وقل "Complaint".
- إذا كنت من عملاء الأعمال، اتصل بنا على الرقم 13 20 00 وقل "Complaint".
- استخدم نموذجنا عبر الإنترنت [telstra.com/complaints](#).

نحن ملتزمون بقبول الشكاوى وحلها في أسرع وقت ممكن.

يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول كيفية تعاملنا مع الشكاوى في سياسة الشكاوى وحل النزاعات لدينا عبر الرابط [telstra.com/complaints](#)

4.2 شكاوى أمين مظالم صناعة الاتصالات (TIO)

إذا لم تكن راضياً عن نتيجة طلبك للحصول على مساعدة في الدفع أو الحل المقترح للشكوى التي قدمتها إلى Telstra، فيمكنك الاتصال بـ TIO.

يمكنك رفع شكوى إلى TIO أو معرفة المزيد من المعلومات على موقع TIO على الإنترنت [tio.com.au/complaints](#) أو الاتصال بالرقم 1800 062 058 (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8.00 صباحاً إلى الساعة 8.00 مساءً بتوقيت شرق أستراليا).

4.3 الخصوصية

ستتعامل Telstra مع طلبك باحترام وستتعامل مع جميع المعلومات الشخصية وفقاً لسياسة الخصوصية الخاصة بنا. نحن ملتزمون بحماية خصوصيتك والحفاظ على معلوماتك وضمان أمن بياناتك وفقاً لقانون الخصوصية لعام 1988 ومبادئ الخصوصية الأسترالية.

لمزيد من المعلومات حول كيفية جمع المعلومات الشخصية واستخدامها وتخزينها والكشف عنها، تفضل بزيارة [telstra.com/privacy](#).