

सम्पर्क करें

अधिक मदद और जानकारी के लिए:



हमें **0800 40 85 900** पर मुफ्त फोन करें। लाइनें सप्ताह में सात दिन सुबह 8 बजे से रात 9 बजे तक खुली हैं। मोबाइल से कॉल करने पर आपके नेटवर्क प्रदाता के आधार पर शुल्क लग सकता है। टैक्सटफोन उपयोगकर्ता हमें **0800 40 85 936** पर मुफ्त फोन कर सकते हैं।



वेबसाइट पर जाएं helpscheme.co.uk



info@helpscheme.co.uk में हमें ईमेल करें



80002 पर टेक्स्ट मेसेज भेजें



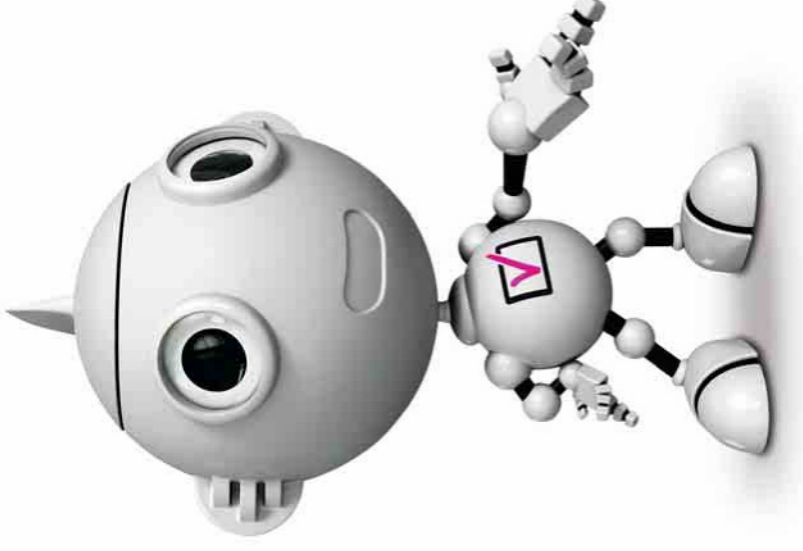
फ्रीपोस्ट, Switchover Help Scheme पर हमें पत्र लिखें



0800 40 86 045 पर हमें फैक्स भेजें

The Switchover Help Scheme सेवा मानक संहिता पुस्तिका

यह पुस्तिका उस विक्क गाइड का अधिक विस्तृत संस्करण है जो आपने देखी होगी ।



helping you go digital

बूढ़े और विकलांग लोगों को डिजिटल टीवी अपनाने में मदद के लिए Switchover Help Scheme सरकार के साथ अनुबंध के तहत, बीबीसी द्वारा संचालित है ।

Switchover Help Scheme को DSHS Limited की ओर से eaga plc, Eaga House, Archbold Terrace, Newcastle upon Tyne NE2 1DB द्वारा प्रबंधित किया जाता है ।

कंपनी पंजीकरण संख्या 3858865 ।

विषयसूची

- 1 परिचय
 - 1a डिजिटल स्विचओवर क्या है?
 - 1b इस पुस्तिका का उद्देश्य क्या है?
 - 1c क्या यह अन्य प्रारूपों में उपलब्ध है?
- 2 सहायता योजना
 - 2a क्या मैं योग्य हूँ?
 - 2b क्या सेवा के लिए कोई लागत है?
 - 2c मैं मदद कैसे ले सकता/सकती हूँ?
 - 2d नए उपकरण के बारे में क्या होगा?
 - 2e क्या आप उपकरण पहुंचा और स्थापित कर सकते हैं?
 - 2f यदि मुझे कुछ और पूछना हो तो क्या करूँ?
- 3 ग्राहक अनुभव
 - 3a मैं सहायता योजना से कैसे सम्पर्क कर सकता/सकती हूँ?
 - 3b यदि मैं सेवा से संतुष्ट नहीं हूँ तो क्या होगा?
 - 3c आपकी व्यक्तिगत जानकारी की सुरक्षा करना

परिशिष्ट 1: अपने खुद के प्रदर्शन पर निगरानी रखना

परिशिष्ट 2: हमारी डेटा सुरक्षा नीति

1 परिचय

1a डिजिटल स्विचओवर क्या है?

डिजिटल स्विचओवर

यूके में टीवी डिजिटल हो रहा है, और जल्द ही पारंपरिक टीवी सिग्नल आपके क्षेत्र में बंद हो जाएगा। 2007 से 2012 तक, एक-एक टीवी क्षेत्र करके यूके में सभी टेलीविजन सिग्नल, डिजिटल में परिवर्तित हो जाएंगे। इसका मतलब है कि जब स्विचओवर हो जाएगा, तो कोई भी टीवी सेट या वीडियो रिकार्डर जो डिजिटल में परिवर्तित नहीं हुआ है एक खाली स्क्रीन दिखाएगा।

Switchover Help Scheme क्या है? क्या मुझे इसकी आवश्यकता है?

सहायता योजना उन लोगों की मदद करने के लिए स्थापित की गई है जो किसी के टीवी को डिजिटल में बदलने के लिए मदद पाने के योग्य होते हैं। यदि आप योग्य हैं, तो हम आपको डिजिटल टीवी के बारे में स्पष्ट रूप से और आसानी से समझाएंगे। हम ऐसा कोई भी उपकरण स्थापित कर सकते हैं जिसकी आपको घर पर आवश्यकता है, और यदि आप अधिक प्रश्न पूछना चाहते हैं, तो आपकी मदद में मदद कर सकते हैं। और हम निश्चित करेंगे कि यह सब जैसे काम करता है उससे आप खुश हों।

यदि आप अपने किसी एक टीवी पर, पांच से काफ़ी ज्यादा चैनल प्राप्त करते हैं, तो शायद पहले से ही आपके पास डिजिटल टीवी है। यदि आप पांच या उससे कम चैनल प्राप्त करते हैं, तो आप अभी स्विचओवर के लिए तैयार नहीं हैं। हम आपका डिजिटल को चुनना आसान बना सकते हैं, और आपको एक नया टीवी भी लेना नहीं पड़ेगा।

सहायता योजना कैसे अलग है?

आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धता

हम निम्नलिखित करेंगे।

आपके लिए चीजें आसान बनाने के लिए हम ये करेंगे:

- आपके फोन का उत्तर प्रशिक्षित व्यक्ति द्वारा दिया जाएगा ना कि मशीन द्वारा;
- आपको यह चयन करने की अनुमति देंगे कि आप किस प्रारूप में जानकारी प्राप्त करना चाहते हैं;
- यदि आपको इसकी जरूरत है तो आपको आमने-सामने मदद प्रदान करेंगे; और
- हमेशा चीजें उतनी सरल और स्पष्ट बनाने का प्रयास करेंगे जितना संभव हो सके।

आपको चीजें याद रखने में मदद के लिए, हम:

- आपके मिलने के नियुक्त समय की पुष्टि के लिए आपको एक पत्र भेजेंगे;
 - आपके मिलने के नियुक्त समय के दिन या पहले आपको फोन करेंगे (या टेक्स्ट करेंगे यदि आपने इसके लिए कहा है), कृपया हम से पूछ लें;
 - यदि हमें आपके मिलने के नियुक्त समय को बदलना पड़े तो हम आपको फोन (या टेक्स्ट) करेंगे।
- आपको बताने में मदद के लिए कि हम कहाँ हैं या हम क्या कर रहे हैं, हम:
- आपको बताएंगे कि हमने चीजों को कहाँ रखा है;
 - आपको बताएंगे यदि हम दूसरे कमरे में चले जाते हैं; और
 - समझाएंगे कि काम करते समय हम क्या कर रहे हैं।

हम आपके घर में जितना कम परिवर्तन संभव होगा उतना करेंगे और हम:

- सुनिश्चित करेंगे कि आपकी वस्तुएं अपने उचित स्थान पर वापस रख दी जाएं;
 - कुछ करने से पहले आपकी अनुमति लेंगे; और
 - समझाएंगे कि हमने आपके घर में कुछ नई वस्तुएं क्यों छोड़ दी हैं और समझाएंगे कि वह क्या करती हैं।
- आपको समझने में मदद के लिए कि हम क्या कह रहे हैं, या आपको अपरिचित लोगों के साथ निपटने के लिए आसान बनाने के लिए, हम:
- हमेशा चीजें दोहराएंगे या धीमे-धीमे बताएंगे कृपया हम से कहें;
 - सुनिश्चित करेंगे कि हम हर समय आपकी तरफ मुखातिब होकर बोलें और यदि आप हॉट पढ़ते हैं तो हम प्रकाश में हों;
 - आपके देखभाल प्रदाता, अनुवादक, दुभाषिया या अन्य व्यक्ति आपके साथ रह सकें इसे आसान बनाने के लिए उनके खाली समय में मिलने का समय नियुक्त करेंगे; और
 - दूसरे व्यक्ति को उसी जानकारी के साथ सम्पर्क करेंगे जो हम ने आपको भेजी है, कृपया हम से कहें।

हम अपने बारे में जो कह रहे हैं वही हैं, यह पक्का करने में आपकी मदद के लिए, हम:

- सुनिश्चित करेंगे कि हमारे सभी इंस्टॉलरों की अपराध रिकॉर्ड्स ब्यूरो में जांच हो चुकी है, वे अपने साथ हेल्प स्कीम आईडी और एक कार्ड रखें जिस पर दिए गए नंबर पर फोन करके आप जांच कर सकें कि वह वो ही है जो वह अपने को बता रहे हैं;
- सुनिश्चित करेंगे कि आपके घर आने पर इंस्टॉलर आपके पासवर्ड का प्रयोग करें, यदि आपने कोई पासवर्ड चुना है; और
- हम आपको इंस्टॉलर का नाम बताएंगे।

हम हमेशा आपको थोड़ा अधिक समय देंगे यदि आप ऐसा चाहते हैं। हम:

- आपके घर की दरवाजे की घंटी बजाने के बाद थोड़ी देर तक प्रतीक्षा करेंगे; और
- यदि आप हमारे दौरे के किसी भी पहलू के साथ अधिक समय चाहते हैं तो हम धीरज रखेंगे।

हमारा उद्देश्य हमेशा आपके घर और विश्वासों का सम्मान करना होगा।

यदि आप ऐसा करने के लिए कहते हैं, तो हम:

- दरवाजे पर अपने जूते उतार देंगे;
- प्रार्थना समय के आस-पास मिलने के नियुक्त समय का प्रबंध करेंगे; और
- आपके साथ रहने के लिए किसी का प्रबंध करेंगे यदि आपको विश्वास संबंधी कारणों या कुछ अन्य स्थितियों के लिए इसकी आवश्यकता है।

और क्या मदद करेगा?

- जब आप आवेदन करते हैं, या मिलने के नियुक्त समय से पहले किसी भी समय, यदि हम आपके लिए चीजें आसान बनाने के लिए हम कुछ कर सकते हैं, तो कृपया हमें बताएं।

1b इस पुस्तिका का उद्देश्य क्या है?

यह पुस्तिका हमारे सभी ग्राहकों के लिए है और इसे निम्नलिखित में आपकी मदद के लिए बनाया गया है:

- समझना कि क्या प्रस्तुत किया जा रहा है और प्रक्रिया किस तरह होगी;
- आप आश्वस्त रहें कि हम आपकी आवश्यकताओं को पूरा करेंगे और जानें कि आप हमसे क्या उम्मीद कर सकते हैं; और
- जानें कि यदि आपको अधिक जानकारी की जरूरत है तो कहाँ जाना चाहिए।

1c क्या यह अन्य प्रारूपों में भी उपलब्ध है?

हां, यह पुस्तिका और सहायता योजना की अन्य जानकारी उपलब्ध है:

- बड़े प्रिंट में (बड़े, सामान्य से अधिक मोटे अक्षरों में);
- रंगीन (बेज) कागज पर;
- ईजी रीड में (अधिक रंगों और चित्रों के साथ एक सरलीकृत संस्करण);
- ब्रेल में;
- सीडी पर;
- ब्रिटिश सांकेतिक भाषा (बीएसएल) और सबटाइटिल्स के साथ डीवीडी या वीडियो टेप पर;
- हमारी वेबसाइट पर या ई-मेल द्वारा; और
- दस भाषाओं में (भाषा आप जिस क्षेत्र में रहते हैं उस पर निर्भर करेगी)।

2 सहायता योजना

2a क्या मैं योग्य हूँ?

सरकार ने सहायता योजना के लिए निम्नलिखित शर्तें तय की हैं। आप योग्य हैं यदि:

- आपकी उम्र 75 या उससे ऊपर है;
- आप एक देखभाल गृह में छह या उससे अधिक महीनों के लिए रह चुके हैं;
- आप विकलांगता जीवन भत्ता (डीएलए) के हकदार हो, देखभाल भत्ता, निरंतर देखभाल भत्ता या गतिशीलता पूरक; या
- आप नेत्रहीन या जिसे आंशिक रूप से दिखता हो के रूप में पंजीकृत हों।

2b क्या इस सेवा के लिए कोई मूल्य है?

हम आपको कीमत का 40 पौंड का भुगतान करने के लिए कहेंगे, लेकिन अगर आपको पेंशन क्रेडिट, आय समर्थन या आय-आधारित बेरोजगार भत्ता मिलता है तो यह मदद मुफ्त है।

मदद तब भी मुफ्त होगी यदि आप एक व्यस्क हैं जो ऊपर बताए गए लाभों में से कोई एक लाभ प्राप्त करता है और उसी पते पर रहने वाले एक योग्य बच्चे के लिए बच्चों हेतु लाभ प्राप्त करता है। प्रस्तुत की गई सेवा में शामिल है:

- आपको सही उपकरण का चयन करने में मदद करना;
- आपको आसानी-से-इस्तेमाल किए जाने वाला उपकरण प्रदान करना जो आपकी जरूरतों के अनुकूल है;
- आपके घर में उपकरण की स्थापना में मदद करना;

- एक आसानी से समझ में आने वाला प्रदर्शन कि सब कैसे कार्य करता है;
- एक नए डिश या एंटीना की फिटिंग करना, जहां हम कर सकते हैं, यदि नए उपकरण के काम करने के लिए इसकी आवश्यकता है; और
- जब आप चीजों के इस्तेमाल की आदत डाल रहे हैं तो ऐसा कोई जिसे आप मदद के लिए बुला सकते हैं।

2c मैं मदद कैसे प्राप्त कर सकता हूँ?

आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धता

मदद के लिए आवेदन करना

- यदि आप सहायता योजना के तहत मदद पाने के योग्य हैं, तो जब आपका क्षेत्र डिजिटल में बदले जाने के लिए तैयार हो जाएगा तब आपको डाक से एक जानकारी पैक या पत्र प्राप्त होगा जिसमें आपको मदद के लिए आवेदन करने को निर्मित किया जाएगा।
- हम आपको आपके उपकरण या सेवा के लिए विकल्प भी बताएंगे।
- प्रश्न पूछने के लिए, या हमारी मदद के लिए आवेदन करने के लिए कृपया हमें सम्पर्क करें। आप ऐसा हमें हमारी निःशुल्क फोन हेल्पलाइन पर फोन करने द्वारा, डाक, टेक्स्टफोन (मिनीकॉम), या ईमेल हमारी वेबसाइट helpscheme.co.uk द्वारा कर सकते हैं। हमारी हेल्पलाइन पर किए जाने वाले फोन का उत्तर एक व्यक्ति देगा।
- कुछ लोगों को आमने-सामने समर्थन की आवश्यकता हो सकती है। यदि यह आप पर लागू होता है, तो हम आपसे बातचीत करके जानकारी देने के लिए किसी को भेज सकते हैं। यह सेवा उपलब्ध है या नहीं यह जांच करने के लिए कृपया हमें जल्द से जल्द सम्पर्क करें।

- यदि हमने आपको सम्पर्क नहीं किया है लेकिन आप सोचते हैं कि आप मदद के लिए योग्य हैं, तो कृपया हमें अभी भी सम्पर्क करें। यदि हम पुष्टि कर सकते हैं कि आप योग्य हैं, तो हम आपके आवेदन को स्वीकार कर लेंगे।

आपके एक बार मदद के लिए आवेदन किए जाने पर

- हम आपको आपके विकल्प और अन्य विवरण आपके आवेदन प्राप्त होने के 14 दिनों के अंदर बता देंगे।
- जब आप हमें बता देते हैं जो विकल्प आपको चाहिए, हम:
 - आपके साथ मिलने के लिए नियुक्त की गई तिथी पर सहमत हो जाएंगे, जो आपने हमें बताया था उस पर आधारित जिसे आप पसंद करते हैं (सुबह, दोपहर या शाम);
 - सुनिश्चित करेंगे कि आप हम से किस प्रारूप में जानकारी भिजवाना चाहते हैं (उदाहरण के लिए, बड़े प्रिंट में, या ई-मेल द्वारा);
 - जब हम फोन करेंगे हम उपयोग के लिए एक पासवर्ड सहमत करेंगे (यदि आपने हमें बताया है आप हमें ऐसा करने देना चाहते हैं);
 - आपसे पूछेंगे कि जब हम फोन करते हैं आपकी वहां किसी दोस्त या पारिवारिक सदस्य की योजना है या नहीं।
- आप इस में से किसी के बारे में भी अपना विचार बदल सकते हैं, लेकिन सुनिश्चित करें कि आप हमें दो सप्ताह के भीतर बता दें।

आप कैसे हमारी मदद कर सकते हैं

- जैसे ही आप हम से सुनते हैं कृपया हमें जल्द से जल्द सम्पर्क करें लेकिन याद रखें कि हम आपके आवेदन पर विचार सिर्फ आपके क्षेत्र के डिजिटल में स्विकओवर के दौरान ही कर सकते हैं।
- जब आप हमें बताते हैं कि आपको कौन-सा विकल्प चाहिए, कृपया हमें यह भी बताएं यदि आप:

- जानकारी दूसरे प्रारूप में चाहते हैं, जैसे कि बड़ा प्रिंट, आसान शब्दों में, ब्रेल में, ऑडियो सीडी पर, या डीवीडी पर (यदि आप चाहें तो हम आपको नोटिस पाठ संदेश द्वारा भी भेज सकते हैं);
- किसी ओर को अपने साथ चाहते हैं जब हम उपकरण देते सा स्थापित करते हैं (उदाहरण के लिए, एक संचारक, एक देखभाल प्रदाता या एक समर्थक);
- को एक ब्रिटिश सांकेतिक भाषा दुभाषिये की जरूरत है;
- हम से यह जानकारी किसी ओर को बतलाना चाहते हैं;
- को मदद चाहिए लेकिन संस्थापक के साथ घर पर अकेले होने के बारे में चिंता है (जब हम आपको फोन करते हैं तो आपके साथ किसी और के होने का प्रबंध करने में समर्थ हो सकते हैं);
- जब भी संभव हो किसी खास भाषा में दस्तावेज पसंद करते हैं; या
- एक आपस में बांटे हुए एंटीना जैसे कि पलैटों का एक समूह, या किराए के या सूचीबद्ध इमारत में एक साथ रहते हैं।
- यदि आप सोचते हैं कि आप योजना के लिए योग्य हैं लेकिन आप निश्चित नहीं हैं कि आपको आवश्यक सुविधाएं प्राप्त हो रही हैं या नहीं, कृपया हमारे सम्पर्क केंद्र पर फोन करें (पिछले मुखपृष्ठ पर पूरा विवरण है)।
- एक बार आपके हमें अपनी विकल्प पसंद बताने पर, कृपया जितना जल्द संभव हो सके हमें बताएं यदि आप अपना विकल्प बदलना चाहते हैं, या यदि आप आवेदन के साथ आगे नहीं बढ़ना चाहते हैं। यह हमें अधिक कुशल बनने में मदद करेगा।

2d नए उपकरण के बारे में क्या?

आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धता

मुझे कौन से उपकरण प्राप्त होंगे? यह क्या परिवर्तन करता है?

- सभी उपकरण विकल्प आपको बीबीसी 1, बीबीसी 2, आईटीवी 1, चैनल 4, पांच और डिजिटल टैक्सट (टेलीटैक्सट जैसा लेकिन डिजीटन टेलीविजनों के लिए), और तो ओर कुछ अन्य चैनल देना जारी रखेंगे।
- आपके पास प्रदाताओं और उपकरणों के लिए कई संख्या में विकल्प है। यह अलग होगा जिस क्षेत्र में आप रहते हैं उस पर निर्भर करता है, लेकिन एंटीना, केबल, ब्रॉडबैंड, या उपग्रह डिश के माध्यम से टीवी शामिल हो सकता है। हम आपको बता देंगे कि कौन-सा विकल्प आपके लिए सहायता योजना के अंतर्गत उपलब्ध है, या तो **40 पौंड** में या **निशुल्क**। (अन्य विकल्पों के लिए वहां अतिरिक्त कीमत हो सकती है।)
- यदि आप एक अतिरिक्त कीमत के साथ विकल्प का चयन करते हैं:
 - हम आपको बता देंगे कि यह कितना होगा;
 - आपको मदद के लिए उस सेवा प्रदाता को संदर्भित किया जाएगा; और
 - कृपया याद रखें कि आपको किसी भी सुचारू सदस्यता शुल्क का भुगतान करना होगा यदि वह लागू होते हैं।
- उपकरण को **digital** पंजीकृत किया जाएगा। इससे पता चलता है कि उपकरण को स्विचओवर के बाद कार्य करने के लिए बनाया गया था।
- सभी विकल्प स्थापना, निर्देश और तकनीकी सहायता के साथ आएंगे।

मुझे यह नया उपकरण कैसे मिलेगा?

- आपकी सहमति प्राप्त मिलने के नियुक्त समय के दौरान हम:
 - आपको उपकरण प्रदान करेंगे; या
 - आपका नया उपकरण प्रदान या स्थापित करेंगे, और आपको दिखाएंगे कि इसका इस्तेमाल कैसे किया जाए। (अनुभाग 2ई देखें।) उपकरण संबंधी विवरण: क्या उपकरण उपयोग करने में आसान है?
 - यदि आप मानक विकल्प का चयन करते हैं, तो आपको वह उपकरण मिलेगा जो सुलभ होने के लिए बनाया गया है। यह उन विशेषताओं को शामिल करेगा जैसे कि एक रिमोट कंट्रोल जो पकड़े जाने में आसान है, **उपशीर्षक ABC** और **ऑडियो विवरण AD** (एक ऑडियो सेवा उन लोगों के लिए जो दृष्टि समस्याओं सहित है जो शारीरिक भाषा, भाव और गतिविधियों के बारे में अतिरिक्त कमेंटरी प्रदान करता है) बटन के अकेले दबाए जाने के साथ।
 - हमारा मानक विकल्प इन सुविधाओं को प्रस्तुत करता है, लेकिन अन्य डिजिटल उपकरण नहीं कर सकते।
 - यदि आप मानक विकल्प के अलावा किसी अन्य विकल्प का चयन करते हैं, आपको अपने आपूर्तिकर्ता से पूछना पड़ेगा यदि वह एक रिमोट कंट्रोल प्रदान करेंगे जो उपयोग करने में आसान है।
- यदि आपको इन सुविधाओं की या उपकरण स्थापित करने में मदद की जरूरत नहीं है, तो आप सहायता योजना के अलावा अन्य विकल्पों पर विचार करना चाह सकते हैं। यदि आप के पास कोई भी प्रश्न है तो कृपया हमें फोन करें।

आप हमारी मदद कैसे कर सकते हैं

- यदि आपको सहायता योजना के लिए 40 पौंड का भुगतान करना पड़े, तो कृपया इसका भुगतान मिलने के नियुक्त समय से पहले करें। हम पहले आपका भुगतान प्राप्त किए बिना उपकरण को प्रदान और स्थापित नहीं कर सकते।

2e क्या आप उपकरण प्रदान और स्थापित कर सकते हैं?

आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धता

यदि आप हमें सिर्फ उपकरण प्रदान करने के लिए चुनते हैं

- हम आपको उपकरण, सरल संस्थापन निर्देश उस प्रारूप में जो आपको पसंद है (जैसे कि आसान शब्दों या ऑडियो सीडी में) और आसानी से उपयोग में ली जाने वाली सहायता शीट्स आपके घर पर या यूके में किसी ओर पते जो आपने हमें दिया हो पर प्रदान करेंगे।
- यदि आप घर में नहीं है जब आपका उपकरण प्रदान करते हैं, हम हमारा सम्पर्क विवरण छोड़ देंगे ताकि आप हमें फोन करने के लिए दूसरा मिलने के समय नियुक्त कर सकें।
- हम फिर से कम से कम दो बार प्रयास करेंगे।

यदि आप हमें प्रदान करने के लिए चुनते हैं, हम उपकरण स्थापित करेंगे और आपको दिखाएंगे कि उपकरण का उपयोग कैसे किया जाए

- हम इस पर काम करेंगे कि आप के लिए **BBC 1, BBC 2, ITV 1, Channel 4, FIVE** और **digital text** (निशुल्क देखने के लिए) प्राप्त करने के लिए कौन से तकनीकी कार्य की आवश्यकता है। इसमें आपकी एंटीना या उपग्रह डिश का उन्नयन शामिल हो सकता है। (हमें नहीं पता होगा यदि यह आवश्यक है हमारे उपकरण को स्थापित करने के लिए प्रस्थान करने तक।)

- यदि आप चाहते हैं तो, हम आपको दिखाएंगे कैसे अपने नए उपकरण और सुविधाओं का उपयोग करें। कदम-से-कदम चलने के लिए हम अपना सर्वोत्तम देंगे, और ऐसी गति पर जिसका पालन करना आसान हो।
 - जब हम नए उपकरण को स्थापित कर दिया है और दिखा दिया है कि इसका उपयोग कैसे करें हम:
 - आप को आसानी-से-उपयोग की जाने वाली सहायता शीट्स के साथ छोड़ देंगे उस प्रारूप में जो आपको पसंद है; और
 - आपको हमारे सम्पर्क केंद्र का ब्यौरा देंगे। हमारा स्टाफ किसी भी सहायता योजना प्रश्नों का उत्तर देंगे जो आपके पास हो सकते हैं।
 - यदि आप ऐसी इमारत में साझा एंटीना या उपग्रह डिश के साथ रहते हैं जिसको उन्नत नहीं किया गया है, जैसे कि फ्लैटों का समूह या साझा घर, तो यह सुनिश्चित करने के लिए कि यह डिजिटल स्विचओवर के लिए तैयार है आपको जिम्मेदार व्यक्ति को सम्पर्क करने की आवश्यकता होगी (उदाहरण के लिए, आपका मकान मालिक)। हम सहायता योजना के माध्यम से साझा एंटीनों या उपग्रह डिशों का नवीनीकरण करने के लिए सक्षम नहीं है।
 - हम उद्देश्य उपकरण का संस्थापन जितना कम दौरो में संभव हो करना है।
- मिलने का नियुक्त समय (सिर्फ प्रदान करने पर या स्थापित करने और वितरण पर)
- हम आपसे आपके मिलने आने की नियुक्त तिथि के आस-पास सम्पर्क करेंगे आपको याद दिलाने के लिए कि आप आ रहे हैं।
 - हम आपको यह बताने के लिए भी फोन करेंगे कि हम रास्ते में हैं, जब तक आपने हमारे लिए पाठ के द्वारा नोटिस भेजा जाना चुना है, किस मामले में हम आपको पाठ भेजेंगे।
 - यदि हमें देरी होने वाली है, हम आपको बताने के लिए फोन या पाठ करेंगे।

- आपकी सुरक्षा हमारे लिए बहुत महत्वपूर्ण है। यदि आपने एक पासवर्ड चुना है, जब हम आ जाएंगे तब हम इसका उपयोग करेंगे, और हमारे पास खुद की पहचान के लिए कई तरीके होंगे, जैसे कि फोन कर के यह जांच करने के लिए की हम कौन हैं फोन नंबर दिखाता हुआ एक कार्ड, और पहचान बैज। हमारा स्टाफ कभी भी आपके घर में प्रवेश नहीं करेगा जब तक आप संतुष्ट नहीं हो जाएं कि वह वो ही है जो होने का कह रहे हैं।
- यदि आप चाहते हैं तो हम पैकेजिंग से मुक्त हो जाएंगे।

हमारे सभी संस्थापकों और कोरियर वालों का:

- आपराधिक रिकॉर्ड ब्यूरो (सीआरबी) से जाँच होगी; और
- एक पहचान में आने वाली वर्दी पहनेगे।

हमारे स्थापनकर्ताओं:

- का उद्देश्य उपकरण स्थापित करते समय हमेशा आपके घर के साथ सम्मानपूर्वक व्यवहार करने का होगा और सभी वस्तुओं को वापस उनके उचित स्थान पर रखने का भी होगा; और
- उनके दोनों तकनीकी कौशल और उनके तरीके के लिए चुने जाएंगे। आप हमारे से उम्मीद कर सकते हैं:

- आपको चेतावनी देने की उम्मीद कर सकते हैं यदि हमें फर्नीचर हिलाने की जरूरत है और समझाने की क्यों;
- आपको बताने की यदि और क्यों हमें कमरे से जाने की जरूरत है;
- आपको समझाने की कि हम हर समय क्या कर रहे हैं और जैसे ही हम आगे बढ़ते हैं आपको हमारी प्रगति बताने की;
- कुशल और जानकार रहने की, लेकिन आपके प्रश्नों का उत्तर देते समय धीरज रखने की;
- चलने के रास्तों को साफ बनाए रखने की और आपको हमारे काम करते समय बताने की कि चाजें कहां रखी हैं; और
- हर समय मैत्रीपूर्ण और सम्मानजनक रहने की।

आप कैसे हमारी मदद कर सकते हैं

- हम आपके लिए डिजिटल स्विचओवर आसान बनाना चाहते हैं। यदि हम कुछ गलत कर रहे हैं, कृपया हमें बताएं ताकि हम उसे सही कर सकें।
- यदि आप हमारे दौरे के दौरान कुछ कारण से हमें अपने घर से भेजना चाहते हैं, हम ऐसा करेंगे यदि आप हमें कहते हैं लेकिन हम उम्मीद करते हैं कि यह जरूरी नहीं हो।
- यदि आप किसी संस्थापक के आपके घर में आने के बारे में चिंतित हैं जब आप घर पर अकेले हैं, तो कृपया हमें बताएं। हम आपके साथ किसी के रहने के लिए प्रबंध करने में सक्षम हो सकते हैं। नहीं कृपया हमें फोन करें।
- यदि आप अपने मिलने के नियुक्त समय को चूक जाते हैं क्योंकि आप किसी कारण से घर से दूर हैं, जब आप वापस आ जाते हैं कृपया हमें फोन करें और हम आपके लिए दूसरे समय का प्रबंध कर सकें।

2f क्या यदि अभी भी मेरे पास प्रश्न हैं?

आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धता

हमारे द्वारा उपकरण पहुंचा देने या स्थापित कर देने के बाद की मदद

- आप अपने क्षेत्र के स्विचओवर के दौरान और उसके बाद 12 महीनों तक आप हमें सम्पर्क करने में समर्थ रहेंगे। (सम्पर्क विवरण के लिए पिछले मुखपृष्ठ पर देखें।) हम सहायता योजना और जो उपकरण हम प्रदान करते हैं के बारे में प्रश्नों का उत्तर देने में खुशी होगी, यदि आवश्यक होगा आप से दोबारा मुलाकात करेंगे।
- हमारे उपकरण को स्थापित करने या देने के बाद, कुछ लोगों की संख्या को किसी से आमने-सामने बात करने आवश्यकता हो सकती है। यदि यह आप पर लागू होता है, हम किसी को आप के प्रश्नों का उत्तर देने के लिए भेज सकते हैं। कृपया यह जांच करने के लिए कि यह सेवा उपलब्ध है या नहीं हमें फोन करें।

- यदि आपका सहायता योजना उपकरण दोषपूर्ण है, तो हम ठीक, बदलने या इसे फिर से स्थापित करने के लिए एक संस्थापक को भेजेंगे यदि यह 12-महीनों के वारंटी अवधि के भीतर है।

आप कैसे हमारी मदद कर सकते हैं

- कृपया खुद अपने एंटीना या उपग्रह को ठीक करने या समायोजित करने का प्रयास नहीं करें या अपने दोस्तों या रिश्तेदारों को ऐसा करने के लिए नहीं कहें।

3 ग्राहक अनुभव

3a मैं सहायता योजना को कैसे सम्पर्क कर सकता हूँ?

आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धता सम्पर्क केंद्र

- आपको सूट करने के लिए हमारे कार्य करने के लम्बे घंटे हैं। हमारे सामान्य घंटे, हर दिन सार्वजनिक अवकाश के अलावा सुबह 8 बजे से रात 9 बजे तक हैं।
- जब तक हम हमारे काम के दौरान, अप्रत्याशित संख्या में फोन नहीं उठा लें आपके फोन का उत्तर एक व्यक्ति द्वारा दिया जाएगा ना कि मशीन द्वारा।
- हमारा स्टाफ आपके डिजिटल उपकरण और सहायता योजना के बारे में प्रश्नों के साथ मदद करने में समर्थ होगा।
- सभी सम्पर्क केंद्रों की जांच आपराधिक रिकॉर्ड ब्यूरो द्वारा की जाएगी।

आप निम्नलिखित तरीकों से हमें सम्पर्क कर सकते हैं

- निशुल्क फोन: 0800 40 85 900
- डाक द्वारा: निशुल्क, Switchover Help Scheme
- पाठफोन (मीनीकॉम): 0800 40 85 936
- ई-मेल: info@helpscheme.co.uk
- वेबसाइट: helpscheme.co.uk

हम कई अन्य भाषाओं में जानकारी प्रदान कर सकते हैं, लेकिन सटीक सूची निर्भर करेगी जिस क्षेत्र में आप रहते हैं। कृपया हम से पूछें आपके क्षेत्र में कौन-सी भाषाएं उपलब्ध हैं।

आप डिजिटल टेलीविजन, डिजिटल स्विचओवर और सहायता योजना पर निम्नलिखित वेबसाइटों पर जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

- Switchover Help Scheme: (helpscheme.co.uk)
- (digitaltelevision.gov.uk/publications/pub_dighelpscheme_cm7523.html)
- डिजिटल यूके (digitaluk.co.uk)
- डिजिटल टेलीविजन (digitaltelevision.gov.uk)
- Ofcom (ofcom.org.uk)

3b क्या यदि मैं सेवा के बारे में संतुष्ट नहीं हूँ?

आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धता

- आप हमें बता सकते हैं कि आप हमारी सेवा के किसी भी भाग के बारे में क्या सोचते हैं।

- यदि आप हमारे साथ असहमत होते हैं कि आप सहायता योजना के लिए योग्य हैं या नहीं, कृपया सम्पर्क केंद्र को निशुल्क **0800 40 85 900** पर फोन करें। यदि आप अभी भी संतुष्ट नहीं हैं, आप वापस दर्खास्त के लिए कहने के लिए फोन कर सकते हैं।

- हम आपके सभी अनुरोधों के लिए, समीक्षा और दर्खास्तों के परिणामों का जितनी जल्दी संभव हो सके जवाब देंगे।
- यदि चीजें गलत होती हैं, या यदि आप को कोई समस्या है, आप हमें सम्पर्क कर सकते हैं और कोई आप की मदद करेगा।
- हम कई विभिन्न तरीकों से प्रतिक्रिया के लिए कहेंगे और आप यह चुनने में समर्थ होंगे कि हमारी सेवा पर टिप्पणी कैसे की जाएं।

आप हमारी मदद कैसे कर सकते हैं

जो हम प्रस्तुत करते हैं किसी एक माध्यम से हमें अपनी प्रतिक्रिया दीजिए और हमें पता चलने दें कि हम कैसा कर रहे हैं।

3c आपकी व्यक्तिगत जानकारी की सुरक्षा करना

आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धता

- हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग सिर्फ सहायता योजना के उद्देश्यों के लिए ही करेंगे।
- हम आपके द्वारा दी जाने वाली किसी भी जानकारी को गोपनीय बनाए रखने का पूरा ध्यान रखेंगे।
- जितना जल्दी यह डिजिटल स्विचओवर के बाद या आपके हमें या बताए जाने के बाद कि आपको हमारे से मदद नहीं चाहिए समुचित रूप से संभव होगा, हम सुरक्षित रूप से आपकी जानकारी से मुक्त हो जाएंगे।
- यदि एक दोस्त या रिश्तेदार आपकी सहायता योजना के साथ मदद करता है, हम उस व्यक्ति का व्यक्तिगत विवरण को एकत्र और उपयोग करेंगे उसी प्रकार से जैसा ऊपर वर्णित है।

परिशिष्ट 1: अपने खुद के प्रदर्शन की निगरानी करना

आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धता

यह महत्वपूर्ण है कि सहायता योजना ऐसी सेवा प्रदान करें जो आपकी आवश्यकताओं को पूरा करें।

यह योजना सफल होगी यदि:

- आप सहायता योजना उपकरण प्राप्त करते हैं जिसका आप उपयोग कर सकते हैं, और जो पहुंच आवश्यकताओं का ब्यौरा ले सके;
- आपको (या आपके प्रतिनिधी को) पता है कि मदद कहाँ प्राप्त की जाएं;
- आप को सहायता योजना के बारे में उचित प्रारूपों में जानकारी प्राप्त करना आसान लगे;
- आप से हर समय पर गरिमा, सम्मान और समझ के साथ व्यवहार किया जाएं;
- जो हम आप को प्रदर्शन और जानकारी देते हैं आप उसे समझने में समर्थ हो; और
- स्विचओवर के अंत में, आप अपने टेलीविजन का प्रयोग **BBC 1, BBC 2, ITV 1, Channel 4, FIVE** और **digital text** देखने के लिए कर सकें।

परिशिष्ट 2: हमारी आंकड़ा संरक्षण नीति

हमारे प्रदर्शन को मापना

हम लगातार इस सेवा मानकों के संहिता के खिलाफ अपने प्रदर्शन की निगरानी करेंगे।

जिन तरीकों से हम अपने प्रदर्शन को मापेंगे उनमें शामिल है:

- उस गति को देखना जिसके साथ हम आपके आवेदन करने के बाद आपको जानकारी देते हैं;
- कम से कम देरी के साथ आप को हमारे माध्यम से गुजरने की अनुमति देना, यह फर्क नहीं पड़ता आप हमें सम्पर्क करने के लिए कैसे चुनते हैं;
- दो सप्ताहों के भीतर मदद के लिए डाक अनुरोधों का जवाब देना;
- एक सप्ताह के भीतर ई-मेलों का जवाब देना;
- जब भी संभव हो एक ही दौरे में उपकरण स्थापित करना; और
- यह देखना कि आप सहायता योजना के साथ कितने संतुष्ट हैं। अन्य संगठन भी हमारा प्रदर्शन मापेंगे।
- बीबीसी ट्रस्ट यह सुनिश्चित करेगा कि लाइसेंस शुल्कदाताओं की ओर से सहायता योजना का प्रबंध पैसों का मूल्य प्रदान करने के लिए किया जाता है।
- बीबीसी ट्रस्ट हर वर्ष प्रगति रिपोर्ट प्रकाशित करेगी।
- राष्ट्रीय लेखा कार्यालय को समीक्षा के लिए आमंत्रित किया जाएगा कि हम कम से कम हर दो वर्ष पैसों का मूल्य प्रदान करवाते हैं या नहीं।

1 हम आपके व्यक्तिगत विवरण को एकत्र और उपयोग **Switchover Help Scheme** के अंतर्गत मदद प्रदान करने के लिए करेंगे।

2 जो विवरण हम एकत्र और उपयोग करते हैं एक निजी प्रकृति हो सकता है (उदाहरण के लिए, यदि आप अंधे के रूप में पंजीकृत हैं) यदि यह हमें सहायता योजना संचालित करने के लिए आवश्यक है।

3 हम सिर्फ तभी आपका व्यक्तिगत विवरण किसी व्यक्ति या कंपनी को देंगे जब यह सहायता योजना के अंतर्गत मदद प्राप्त करने के लिए आवश्यक होगा। यदि आप अपना डिजिटल टीवी उपकरण और कोई भी सदस्यता सेवा किसी दूसरे आपूर्तिकर्ता से लेना चुनते हैं मानक विकल्प के अंतर्गत नहीं, हम उन्हें आपका नाम, पता और कोई भी अन्य संबंधित जानकारी देंगे। अन्य आपूर्तिकर्ता आपको बताएगा कि वह कैसे आपके विवरण का उपयोग करेगा। हम किसी भी अन्य परिस्थितियों में आपका व्यक्तिगत विवरण पहले बिना आपकी अनुमति लिए बिना पहले प्रकट नहीं करेंगे।

4 हमारे द्वारा सभी सेवा प्रदान करने के बाद या आपके यह बताए जाने के बाद कि आपको सहायता योजना से मदद प्राप्त नहीं करना चाहते हैं जितना जल्द यह समुचित रूप से संभव होगा हम सुरक्षित रूप से आपके सभी सम्पर्क विवरण से मुक्त हो जाएंगे।

5 यदि आप एक दोस्त या रिश्तेदार को सहायता योजना के साथ अपनी मदद के लिए कहते हैं, हम उस व्यक्ति का व्यक्तिगत विवरण को एकत्र और उपयोग करेंगे उसी प्रकार से जैसा ऊपर वर्णित है। कृपया सुनिश्चित करें कि आपका दोस्त या रिश्तेदार इस बारे में जानता है।