

ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਰਹੋ

ਹੋਰ ਸਹਾਇਤਾ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ:



ਸਾਨੂੰ 0800 40 85 900 'ਤੇ ਮੁਫਤ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ। ਹਫ਼ਤੇ ਵਿੱਚ ਸੱਤ ਦਿਨ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤੀ 9 ਵਜੇ ਤੱਕ ਲਾਈਨਾਂ ਖੁੱਲ੍ਹੀਆਂ ਹਨ। ਤੁਹਾਡੇ ਨੈਟਵਰਕ ਪ੍ਰੋਵਾਈਡਰ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਿਆਂ ਮੋਬਾਈਲਾਂ ਤੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਵੀਆਂ ਕਾਲਸ 'ਤੇ ਲਾਗਤਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਟੈਕਸਟਫ਼ੋਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ 0800 40 85 936 'ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਮੁਫਤ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।



ਵੇਖੋ helpscheme.co.uk



info@helpscheme.co.uk 'ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਈਮੇਲ ਕਰੋ



80002 'ਤੇ ਇੱਕ ਟੈਕਸਟ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜੋ



ਫ੍ਰੀਪੋਸਟ, Switchover Help Scheme
'ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖੋ,



0800 40 86 045 'ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਫ਼ੈਕਸ ਭੇਜੋ

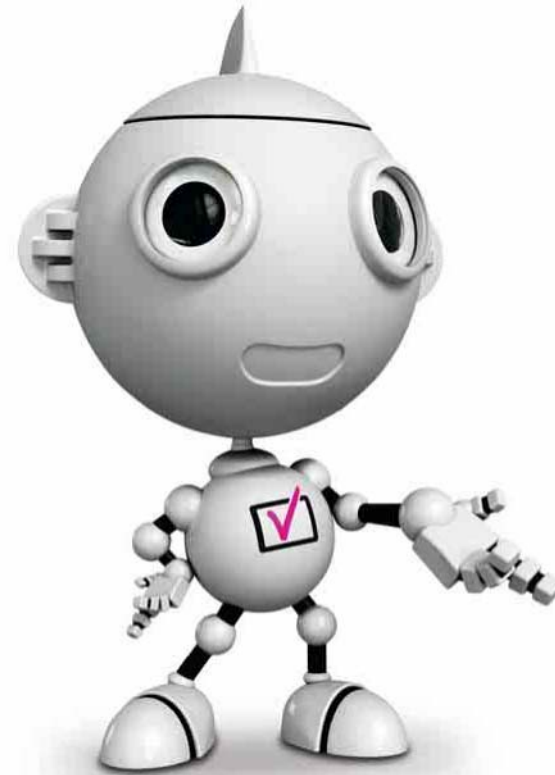
ਬਜ਼ੁਰਗ ਅਤੇ ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਡਿਜੀਟਲ ਟੀਵੀ ਅਪਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਵਾਸਤੇ Switchover Help Scheme, ਸਰਕਾਰ ਨਾਲ ਹੋਏ ਸਮਝੌਤੇ ਹੇਠ, ਬੀਬੀਸੀ ਵਲੋਂ ਚਲਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

Switchover Help Scheme, DSHS ਲਿਮਿਟਿਡ ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ eaga plc. Eaga House, Archbold Terrace, Newcastle upon Tyne NE2 1DB ਵਲੋਂ ਚਲਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਨੰਬਰ 3858865.

The Switchover Help Scheme ਸੇਵਾ ਮਿਆਰਾਂ ਦੇ ਜ਼ਾਬਤੇ ਬਾਰੇ ਪੁਸਤਿਕਾ

ਇਹ ਪੁਸਤਿਕਾ ਫ਼ੋਰੀ ਗਾਈਡ, ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਵੇਖੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਦਾ ਇੱਕ ਹੋਰ ਵੇਰਵੇ ਵਾਲਾ ਰੂਪਾਂਤਰ ਹੈ।



helping you go digital

ਵਿਸ਼ਾ ਵਸਤੂ

1 ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

- 1a ਡਿਜੀਟਲ ਸਵਿਚਓਵਰ ਕੀ ਹੈ?
- 1b ਇਸ ਪੁਸਤਿਕਾ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਕੀ ਹੈ?
- 1c ਕੀ ਇਹ ਹੋਰਨਾਂ ਰੂਪਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ?

2 ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ

- 2a ਕੀ ਮੈਂ ਯੋਗ ਹਾਂ?
- 2b ਕੀ ਸੇਵਾ ਲਈ ਕੋਈ ਲਾਗਤ ਲੱਗਦੀ ਹੈ?
- 2c ਮੈਂ ਸਹਾਇਤਾ ਕਿਵੇਂ ਹਾਸਿਲ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹਾਂ?
- 2d ਨਵੇਂ ਉਪਕਰਣ ਬਾਰੇ ਕੀ?
- 2e ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਉਪਕਰਣ ਡਿਲੀਵਰ ਅਤੇ ਇੰਸਟਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ?
- 2f ਕੀ ਜੇ ਅਜੇ ਵੀ ਮੇਰੇ ਸੁਆਲ ਹਨ?

3 ਖਪਤਕਾਰ ਦਾ ਅਨੁਭਵ

- 3a ਮੈਂ ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹਾਂ?
- 3b ਕੀ ਜੇ ਮੈਂ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਾਂ?
- 3c ਤੁਹਾਡੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਰਾਖੀ ਕਰਨਾ

ਅੰਤਿਕਾ 1: ਆਪਣੀ ਖੁਦ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨਾ

ਅੰਤਿਕਾ 2: ਸਾਡੀ ਅੰਕੜਾ ਰਾਖੀ ਪਾਲਿਸੀ

1 ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

1a ਡਿਜੀਟਲ ਸਵਿਚਓਵਰ ਕੀ ਹੈ?

ਡਿਜੀਟਲ ਸਵਿਚਓਵਰ

ਯੂਕੇ ਵਿੱਚ ਟੀਵੀ ਡਿਜੀਟਲ ਹੋਣ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਛੇਤੀ ਹੀ ਤੁਹਾਡੇ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਰਿਵਾਇਤੀ ਟੀਵੀ ਸਿਗਨਲ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਣਗੇ। 2007 ਤੋਂ 2012 ਤੱਕ, ਯੂਕੇ ਵਿਚਲੇ ਸਾਰੇ ਟੈਲੀਵਿਜ਼ਨ, ਟੀਵੀ ਹਲਕੇ ਤੋਂ ਟੀਵੀ ਹਲਕੇ ਵਿੱਚ ਡਿਜੀਟਲ ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਜਾਣਗੇ। ਇਸਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿ ਸਵਿਚਓਵਰ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਟੀਵੀ ਸੈਟ ਜਾਂ ਵੀਡੀ ਰਿਕਾਰਡਰ, ਜਿਸਨੂੰ ਡਿਜੀਟਲ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ, ਦੀ ਸਕੀਨ ਖਾਲੀ ਨਜ਼ਰ ਆਏਗੀ।

Switchover Help Scheme ਕੀ ਹੈ? ਕੀ ਮੈਨੂੰ ਇਸਦੀ ਲੋੜ ਹੈ?

ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਉਹਨਾਂ ਲੋਕਾਂ, ਜੋ ਇੱਕ ਟੀਵੀ ਤੋਂ ਡਿਜੀਟਲ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਲਈ ਮਦਦ ਵਾਸਤੇ ਯੋਗ ਹਨ, ਲਈ ਕਾਇਮ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਯੋਗ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਡਿਜੀਟਲ ਟੀਵੀ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਤਰੀਕੇ ਅਤੇ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝਾਵਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਕੋਈ ਵੀ ਉਪਕਰਣ ਲਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਸਦੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਲੋੜ ਹੈ, ਅਤੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਹੋਰ ਸੁਆਲ ਪੁੱਛਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਾਂਗੇ। ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਯਕੀਨ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਇਹ ਸਭ ਕੁਝ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਖੁਸ਼ ਹੋ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਟੀਵੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ 'ਤੇ ਪੰਜ ਚੈਨਲਾਂ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਚੈਨਲ ਮਿਲ ਰਹੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਸ਼ਾਇਦ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਡਿਜੀਟਲ ਟੀਵੀ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜ ਜਾਂ ਘੱਟ ਚੈਨਲ ਹਾਸਿਲ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਸਵਿਚਓਵਰ ਲਈ ਤਿਆਰ ਨਹੀਂ ਹੋ। ਅਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਡਿਜੀਟਲ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅਸਾਨ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਇਥੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨਵਾਂ ਟੀਵੀ ਲੈਣ ਦੀ ਵੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਵੱਖ ਕਿਵੇਂ ਹੈ?

ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ

ਅਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਰਾਂਗੇ।

ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਚੀਜ਼ਾਂ ਅਸਾਨ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅਸੀਂ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਤੁਹਾਡੀ ਕਾਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਸਿਖਲਾਈਪ੍ਰਾਪਤ ਵਿਅਕਤੀ ਵਲੋਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਨਾ ਕਿ ਮਸ਼ੀਨ ਰਾਹੀਂ;
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਚੁਣਨ ਦੀ ਖੁੱਲ੍ਹ, ਜਿਸ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਾਸਿਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ;
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਮੋ-ਸਾਹਮਣੀ ਸਹਾਇਤਾ ਉਪਲਬਧ, ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸਦੀ ਲੋੜ ਹੈ; ਅਤੇ
- ਸਾਰੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਨੂੰ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਹਮੇਸ਼ਾ ਅਸਾਨ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼।

ਤੁਹਾਨੂੰ ਚੀਜ਼ਾਂ ਯਾਦ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਤੁਹਾਡੀ ਮੁਲਾਕਾਤ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੱਤਰ ਭੇਜਣਾ;
- ਤੁਹਾਡੀ ਮੁਲਾਕਾਤ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਇੱਕ ਦਿਨ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਂ ਉਸੀ ਦਿਨ ਕਾਲ (ਜਾਂ ਟੈਕਸਟ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਲਈ ਕਿਹਾ ਹੈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦਸੋ;)
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਾਲ (ਜਾਂ ਟੈਕਸਟ) ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮੁਲਾਕਾਤ ਬਦਲੀ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੀ ਇਹ ਜਾਣਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ, ਅਸੀਂ ਕਿਥੇ ਹਾਂ ਜਾਂ ਅਸੀਂ ਕੀ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ, ਅਸੀਂ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਣਾ, ਅਸੀਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਕਿਥੇ ਰਖੀਆਂ ਹਨ;
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਣਾ ਜੇ ਅਸੀਂ ਦੂਜੇ ਕਮਰੇ ਵਿੱਚ ਜਾਂਦੇ ਹਾਂ; ਅਤੇ
- ਦੱਸਣਾ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵੇਲੇ, ਅਸੀਂ ਕੀ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋਇਆ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਦੁਕਵੀਂ ਥਾਂ 'ਤੇ ਹੀ ਵਾਪਸ ਰਖੀਆਂ ਜਾਣ;
- ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਕੁਝ ਵੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਗਿਆ ਲੈਣਾ; ਅਤੇ
- ਦੱਸਣਾ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਨਵੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਕਿਉਂ ਛੱਡੀਆਂ ਗਈਆਂ ਅਤੇ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਕੀ ਹੋਣਾ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਕੀ ਕਹਿ ਰਹੇ ਹਾਂ, ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨਾ, ਜਾਂ ਨਾਵਾਕਿਫ਼ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਇਸ ਨੂੰ ਅਸਾਨ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਹਮੇਸ਼ਾ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੁਹਰਾਉਣ ਜਾਂ ਹੌਲੀ ਹੌਲੀ ਦੱਸਣ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਕਹੋ;
- ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਹਰ ਵੇਲੇ ਤੁਹਾਡੇ ਵਲ ਮੂੰਹ ਕਰਕੇ ਗੱਲ ਕਰਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਅਤੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਬੁਲ੍ਹਾਂ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਸਮਝਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਰੋਸ਼ਨੀ ਵਿੱਚ ਹਾਂ;
- ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਅਰਰ, ਅਨੁਵਾਦਕ, ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਹੋਣ, ਇਸ ਨੂੰ ਅਸਾਨ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਖ਼ਾਲੀ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਮਿਲਣ ਦਾ ਸਮਾਂ ਤੈਅ ਕਰਾਂਗੇ; ਅਤੇ
- ਦੂਜੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਉਸੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ, ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਭੇਜੀ ਹੈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਕਹੋ।

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਬਾਰੇ ਜੋ ਕਹਿ ਰਹੇ ਹਾਂ, ਉਹੀ ਹਾਂ, ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਇੰਸਟਾਲਰਾਂ ਦੀ ਮੁਜਰਮਾਨਾ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਸਬੰਧੀ ਬਿਊਰੋ ਤੋਂ ਜਾਂਚ ਹੋ ਚੁਕੀ ਹੈ, ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਪਛਾਣ-ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਾਲ ਕਰਨ ਲਈ ਨੰਬਰ ਵਾਲਾ ਕਾਰਡ ਰਖਣ, ਤਾਂਜੋ ਤੁਸੀਂ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕੋ ਕਿ ਉਹ ਉਹੀ ਹਨ, ਜੋ ਉਹ ਕਹਿ ਰਹੇ ਹਨ;
- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਜਦੋਂ ਇੰਸਟਾਲਰ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਆਵੇ, ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਪਾਸਵਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਚੁਣਿਆ ਹੈ; ਅਤੇ
- ਤੁਹਾਡੇ ਇੰਸਟਾਲਰ ਦਾ ਨਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਸਣਾ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾ ਥੋੜ੍ਹਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਦਿਆਂਗੇ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ। ਅਸੀਂ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਦੀ ਘੰਟੀ ਵਜਾਉਣ ਮਗਰੋਂ ਥੋੜ੍ਹੀ ਦੇਰ ਉਡੀਕ; ਅਤੇ
- ਸਾਡੀ ਵਿਜ਼ਿਟ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪਹਿਲੂ ਨਾਲ ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਧੀਰਜ ਰਖਣਾ।

ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਆਸਥਾਵਾਂ ਦਾ ਹਮੇਸ਼ਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕਰਨਾ ਹੋਏਗਾ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਪੁੱਛਦੇ ਹੋ, ਅਸੀਂ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਦਰਵਾਜ਼ੇ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਬੂਟ ਲਾਹੁਣਾ;
- ਪ੍ਰਾਰਥਨਾ ਸਮਿਆਂ ਦੇ ਨੇੜੇ-ਤੇੜੇ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
- ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਲਈ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਾ, ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਸਥਾ ਕਾਰਣਾਂ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਕੁਝ ਹੋਰ ਸਥਿਤੀਆਂ ਕਰਕੇ ਇਸ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

ਹੋਰ ਕੀ ਮਦਦ ਕਰਾਂਗੇ?

- ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਵੇਲੇ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਮੁਲਾਕਾਤ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿਸੇ ਵੇਲੇ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦਸੋ, ਜੇ ਉਥੇ ਕੁਝ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਅਸਾਨ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

1b ਇਸ ਪੁਸਤਿਕਾ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਕੀ ਹੈ?

ਇਸ ਪੁਸਤਿਕਾ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ਸਮਝਣਾ ਕਿ ਕੀ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਮਲ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਹੋਏਗਾ;
- ਤੁਸੀਂ ਭਰੋਸਾ ਰਖੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਜਾਣੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਰਖ ਸਕਦੇ ਹੋ; ਅਤੇ
- ਜਾਣੋ ਕਿ ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਥੇ ਜਾਓ।

1c ਕੀ ਇਹ ਹੋਰਨਾਂ ਰੂਪਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ?

ਹਾਂ, ਇਹ ਪੁਸਤਿਕਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ:

- ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ (ਵੱਡਾ, ਆਮ ਨਾਲੋਂ ਮੋਟਾ ਪ੍ਰਿੰਟ);
- ਰੰਗਦਾਰ ਕਾਗਜ਼ 'ਤੇ (ਬੇਜ);
- ਪੜ੍ਹਣ ਵਿੱਚ ਅਸਾਨ (ਹੋਰ ਰੰਗ ਅਤੇ ਤਸਵੀਰਾਂ ਨਾਲ ਸਰਲ ਰੁਪਾਂਤਰ);
- ਬ੍ਰੇਲ ਵਿੱਚ;
- ਸੀਡੀ 'ਤੇ;
- ਬ੍ਰਿਟਿਸ਼ ਸੰਕੇਤ ਭਾਸ਼ਾ (BSL) ਅਤੇ ਸਬਟਾਈਟਲਾਂ ਨਾਲ ਡੀਵੀਡੀ ਜਾਂ ਵੀਡੀਓ ਟੇਪ;
- ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਈਮੇਲ; ਅਤੇ
- 10 ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ (ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ, ਜਿਸ ਹਲਕੇ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਰਹਿੰਦੇ ਹੋ, 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ)।

2 ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ

2a ਕੀ ਮੈਂ ਯੋਗ ਹਾਂ?

ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੈਅ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਯੋਗ ਹੋ, ਜੇ:

- ਤੁਹਾਡੀ ਉਮਰ 75 ਸਾਲ ਜਾਂ ਵੱਧ ਹੈ;
- ਛੇ ਜਾਂ ਵੱਧ ਮਹੀਨਿਆਂ ਲਈ ਕੇਅਰ ਹੋਮ ਵਿੱਚ ਰਹਿ ਚੁਕੇ ਹੋ;
- ਤੁਸੀਂ ਅਪੰਗਤਾ ਗੁਜ਼ਾਰਾ ਭੱਤਾ (DLA) ਲਈ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋ;

ਸੇਵਾ-ਟਹਿਲ ਭੱਤਾ, ਨਿਰੰਤਰ ਸੇਵਾ-ਟਹਿਲ ਭੱਤਾ ਜਾਂ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ ਪੂਰਕ; ਜਾਂ

- ਤੁਸੀਂ ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਘੱਟ ਨਜ਼ਰ ਆਉਣ ਲਈ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੋ।

2b ਕੀ ਇਸ ਸੇਵਾ ਲਈ ਕੋਈ ਲਾਗਤ ਹੈ?

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਾਗਤ ਵਜੋਂ £40 ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਾਂਗੇ, ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੈਨਸ਼ਨ ਕ੍ਰੈਡਿਟ, ਆਮਦਨ ਸਹਾਇਤਾ ਜਾਂ ਆਮਦਨ ਅਧਾਰਿਤ ਨੌਕਰੀ ਲੱਭਣ ਸਬੰਧੀ ਭੱਤਾ ਲੈਂਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਇਹ ਮਦਦ ਮੁਫਤ ਹੈ।

ਇਹ ਸਹਾਇਤਾ ਤਾਂ ਵੀ ਮੁਫਤ ਹੋਏਗੀ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਬਾਲਗ ਹੋ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਲਾਭਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਅਤੇ ਇੱਕ ਯੋਗ ਬੱਚੇ ਲਈ, ਜੋ ਉਸੀ ਪਤੇ 'ਤੇ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਨੂੰ ਬਾਲ ਲਾਭ ਮਿਲਦਾ ਹੈ।

ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ:

- ਢੁਕਵਾਂ ਉਪਕਰਣ ਚੁਣਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨਾ;
- ਵਰਤਣ ਵਿੱਚ ਅਸਾਨ ਉਪਕਰਣ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਉਣਾ, ਜੋ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ;
- ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਉਪਕਰਣ ਲਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ;

- ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਅਸਾਨ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ ਕਿ ਹਰ ਇੱਕ ਚੀਜ਼ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ;
- ਜਿਥੇ ਅਸੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਇੱਕ ਨਵੀਂ ਡਿਸ਼ ਜਾਂ ਏਰੀਅਲ ਫ਼ਿਟ ਕਰਨਾ, ਜੇ ਨਵੇਂ ਉਪਕਰਣ ਦੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸਦੀ ਲੋੜ ਹੈ; ਅਤੇ
- ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਆਦਤ ਪਾ ਰਹੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਜਿਹਾ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ, ਜਿਸਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਲਈ ਬੁਲਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।

2c ਮੈਂ ਮਦਦ ਕਿਵੇਂ ਲੈ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹਾਂ?

ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ

ਮਦਦ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣਾ

- ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਲਈ ਯੋਗ ਹੋ, ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਡਾ ਇਲਾਕਾ ਡਿਜੀਟਲ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਹੋ ਜਾਏਗਾ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਇੱਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੈਕ ਜਾਂ ਪੱਤਰ ਮਿਲੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਦਦ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਵਾਸਤੇ ਸੱਦਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਏਗਾ।
- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਉਪਕਰਣ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਦੱਸਾਂਗੇ।
- ਸੁਆਲ ਪੁੱਛਣ ਲਈ, ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਤੁਸੀਂ ਇੰਜ ਸਾਡੀ ਮੁਫਤ ਫ਼ੋਨਲਾਈਨ 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰਕੇ, ਡਾਕ, ਟੈਕਸਟਫ਼ੋਨ (ਮਿਨੀਕਾੱਮ), ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ helpscheme.co.uk ਰਾਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸਾਡੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ 'ਤੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਫ਼ੋਨ ਦਾ ਜਵਾਬ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਵਲੋਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਏਗਾ।
- ਕੁਝ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਆਹਮੋ-ਸਾਹਮਣੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਇਹ ਤੁਹਾਡੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਕੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਇਹ ਸੇਵਾ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ, ਇਹ ਪਤਾ ਲਾਉਣ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ, ਸਾਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।

- ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ, ਪਰ ਤੁਸੀਂ ਸੋਚਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਲਈ ਯੋਗ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਯੋਗ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਵਾਨ ਕਰ ਲਵਾਂਗੇ।

ਇੱਕ ਵਾਰੀ ਮਦਦ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ 'ਤੇ

- ਤੁਹਾਡੀ ਅਰਜ਼ੀ ਮਿਲਣ ਦੇ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਦਸਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਕਲਪ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ, ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਅਸੀਂ ਕਰਾਂਗੇ:
 - ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਮੁਲਾਕਾਤ ਵਾਲੀ ਤਾਰੀਖ 'ਤੇ ਮਿਲਣ ਲਈ ਸਹਿਮਤ, ਉਸ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਜਿਸ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਤਰਜੀਹ ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਸੀ (ਸਵੇਰੇ, ਦੁਪਹਿਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਮ);
 - ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਕਿਸ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗਵਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ (ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ, ਵੱਡੇ ਅੱਖਰ ਜਾਂ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ);
 - ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਫ਼ੋਨ ਕਰੀਏ, ਤਾਂ ਵਰਤਣ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲਾ ਪਾਸਵਰਡ (ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਇੰਜ ਕਰਵਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ);
 - ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਪੁੱਛਾਂਗੇ ਕਿ ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਫ਼ੋਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਉਥੇ ਕਿਸੇ ਦੋਸਤ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਨਾਲ ਰਖਣ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
- ਤੁਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਬਾਰੇ ਵੀ ਆਪਣੀ ਰਾਇ ਬਦਲ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਪਰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦੋ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਦੱਸੋ।

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

- ਜਿਵੇਂ ਹੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਖ਼ਬਰ ਮਿਲਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਛੇਤੀ ਤੋਂ ਛੇਤੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ, ਪਰ ਯਾਦ ਰੱਖੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਸਿਰਫ਼ ਤੁਹਾਡੇ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਵਿੱਚ ਸਵਿਚਓਵਰ ਹੋਣ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਹੀ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।
- ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਹੜਾ ਵਿਕਲਪ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ:

- ਵੱਡੇ ਅੱਖਰ, ਪੜ੍ਹਣ ਵਿੱਚ ਅਸਾਨ, ਬ੍ਰੇਲ 'ਚ, ਆਂਡੀਓ ਸੀਡੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਡੀਵੀਡੀ 'ਤੇ (ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨੌਟਿਸ ਟੈਕਸਟ ਸੁਨੇਹੇ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਾਂ) ਵਰਗੇ ਹੋਰ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ;

- ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਡਿਲੀਵਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡਾ ਉਪਕਰਣ ਲਾਉਂਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਨਾਲ ਕਿਸੇ (ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ ਸੰਚਾਰਕ, ਕੇਅਰਰ ਜਾਂ ਇੱਕ ਸਹਾਇਕ) ਨੂੰ ਰਖਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ;

- ਬ੍ਰਿਟਿਸ਼ ਸੰਕੇਤ ਭਾਸ਼ਾ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ;

- ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੋਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਦੱਸੋ;

- ਮਦਦ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਪਰ ਇੰਸਟਾਲਰ (ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਦੇ ਹੋਣ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮਰੱਥ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਾਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਘਰ ਵਿੱਚ ਇਕੱਲੇ ਹੋਣ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਹਨ;

- ਜਦੋਂ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਤਰਜੀਹ ਦਿੰਦੇ ਹੋ; ਜਾਂ

- ਇੱਕ ਬਲਾੱਕ ਜਾਂ ਫ਼ਲੈਟਾਂ ਵਰਗੇ ਸਾਂਝੇ ਏਰੀਅਲ ਵਾਲੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਰਾਏ ਦੀ ਜਾਂ ਸੂਚੀਬੱਧ ਇਮਾਰਤ ਵਿੱਚ ਰਹਿੰਦੇ ਹੋ।


- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸੋਚਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਕੀਮ ਲਈ ਯੋਗ ਹੋ, ਪਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੱਕਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਲਾਭ ਮਿਲ ਰਹੇ ਹਨ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਸੈਂਟਰ (ਪਿਛਲੇ ਸਫ਼ੇ 'ਤੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

- ਇੱਕ ਵਾਰੀ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਚੋਣ ਦੱਸਣ 'ਤੇ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਵਿਕਲਪ ਬਦਲਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਨਹੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਅੱਗੋਂ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਏ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ। ਇਹ ਹੋਰ ਕੁਸ਼ਲ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ।

2d ਨਵੇਂ ਉਪਕਰਣ ਬਾਰੇ ਕੀ?

ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਾਡੀ ਬਚਨਬੱਧਤਾ



ਮੈਨੂੰ ਕਿਹੜਾ ਉਪਕਰਣ ਮਿਲੇਗਾ? ਇਸ ਨਾਲ ਕੀ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ?

- ਉਪਕਰਣ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵਿਕਲਪ **BBC 1, BBC 2, ITV 1, Channel 4, FIVE** ਅਤੇ **ਡਿਜੀਟਲ ਟੈਕਸਟ (ਟੈਲੀਟੈਕਸਟ ਵਰਗੀ ਪਰ ਡਿਜੀਟਲ ਟੈਲੀਵਿਜ਼ਨ ਵਰਗੀ)** ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੁਝ ਹੋਰ ਚੈਨਲ ਮਿਲਣੇ ਜਾਰੀ ਰਹਿਣਗੇ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਪ੍ਰੋਵਾਈਡਰਾਂ ਅਤੇ ਉਪਕਰਣ ਲਈ ਕਈ ਵਿਕਲਪ ਹਨ। ਇਹ ਅਲੱਗ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਸ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਰਹਿੰਦੇ ਹੋ, 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਐਂਟੀਨਾ, ਕੇਬਲ, ਬ੍ਰਾਂਡਬੈਂਡ ਜਾਂ ਸੈਟਲਾਈਟ ਡਿਸ਼ ਰਾਹੀਂ ਟੀਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕਿਹੜਾ ਵਿਕਲਪ ਉਪਲਬਧ ਹੈ, **£40 ਜਾਂ ਮੁਫ਼ਤ**। (ਇਥੇ ਹੋਰ ਵਿਕਲਪਾਂ ਲਈ ਵਾਧੂ ਲਾਗਤ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।)
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਵਾਧੂ ਲਾਗਤ ਨਾਲ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦੇ ਹੋ:
 - ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਇਹ ਕਿੰਨੀ ਹੋਏਗੀ;
 - ਮਦਦ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਈਡਰ ਕੋਲ ਰੈਫ਼ਰ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ; ਅਤੇ
 - ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਯਾਦ ਰਖੋ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਰੀ ਮੈਂਬਰਸ਼ਿਪ ਲਾਗਤਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਉਹ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।
- ਉਪਕਰਣ ਨੂੰ **digital**  ਰਜਿਸਟਰਡ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ। ਇਸਤੋਂ ਪਤਾ ਚੱਲਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਪਕਰਣ ਨੂੰ ਸਵਿਚਓਵਰ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਸਾਰੇ ਵਿਕਲਪ ਇਸਨੂੰ ਲਾਉਣ, ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਆਉਣਗੇ।

ਮੈਨੂੰ ਇਹ ਨਵਾਂ ਉਪਕਰਣ ਕਿਵੇਂ ਮਿਲੇਗਾ?

- ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੀ ਮੁਲਾਕਾਤ ਦੌਰਾਨ, ਅਸੀਂ ਕਰਾਂਗੇ:
 - ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਪਕਰਣ ਡਿਲੀਵਰ ਕਰਨਾ; ਜਾਂ
 - ਤੁਹਾਡਾ ਨਵਾਂ ਉਪਕਰਣ ਡਿਲੀਵਰ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਲਾਉਣਾ, ਅਤੇ ਦਸਣਾ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰੋ। (ਸੈਕਸ਼ਨ 2e ਵੇਖੋ।)

ਉਪਕਰਣ ਵੇਰਵੇ: ਕੀ ਉਪਕਰਣ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਅਸਾਨ ਹੈ?

- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਮਿਆਰੀ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਪਕਰਣ ਮਿਲੇਗਾ, ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਵਜੋਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਰਿਮੋਟ ਕੰਟਰੋਲ ਵਰਗੇ ਫੀਚਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਜੋ ਕਿ ਫੜਣ ਵਿੱਚ ਅਸਾਨ ਹੈ, **ਸਬਟਾਈਟਲ**  ਅਤੇ **ਆਂਡੀਓ ਬਿਰਤਾਂਤ**  ਇੱਕ ਵਾਰੀ ਦੱਬਣ ਵਾਲੇ ਬਟਨ ਨਾਲ (ਨਜ਼ਰ ਦੀਆਂ ਸਮਸਿਆਵਾਂ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਆਂਡੀਓ ਸੇਵਾ, ਜੋ ਸਰੀਰ ਦੀ ਹਰਕਤ, ਹਾਵ-ਭਾਵ ਅਤੇ ਨਕਲੋ-ਹਰਕਤਾਂ ਬਾਰੇ ਵਾਧੂ ਕਮੈਂਟਰੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਦੀ ਹੈ)।
- ਸਾਡਾ ਮਿਆਰੀ ਵਿਕਲਪ, ਇਹਨਾਂ ਫੀਚਰਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਹੋਰ ਡਿਜੀਟਲ ਉਪਕਰਣ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ।
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਮਿਆਰੀ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਥਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਪਲਾਇਰ ਤੋਂ ਪੁੱਛਣਾ ਪਏਗਾ ਕਿ ਕੀ ਉਹ ਰਿਮੋਟ ਕੰਟਰੋਲ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਉਣਗੇ, ਜੋ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਅਸਾਨ ਹੋਵੇ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਫੀਚਰਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਆਪਣਾ ਉਪਕਰਣ ਲਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਤੋਂ ਅਲਾਵਾ ਹੋਰ ਵਿਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਈ ਸੁਆਲ ਹਨ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

- ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਲਈ £40 ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਆਪਣੀ ਮੁਲਾਕਾਤ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਸ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੋ। ਅਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਰਕਮ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਉਪਕਰਣ ਨੂੰ ਡਿਲੀਵਰ ਜਾਂ ਲਾ ਨਹੀਂ ਸਕਦੇ।

2e ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਉਪਕਰਣ ਡਿਲੀਵਰ ਜਾਂ ਇੰਸਟਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ?

ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਸਿਰਫ਼ ਉਪਕਰਣ ਡਿਲੀਵਰ ਕਰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦੇ ਹੋ

- ਅਸੀਂ ਉਪਕਰਣ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਤਰਜੀਹੀ ਰੂਪ (ਜਿਵੇਂ ਪੜ੍ਹਣ ਵਿੱਚ ਅਸਾਨ 'ਚ ਜਾਂ ਆਂਡੀਓ ਸੀਡੀ 'ਤੇ) ਵਿੱਚ ਉਪਕਰਣ, ਲਾਉਣ ਸਬੰਧੀ ਸਰਲ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਜਾਂ ਯੂਕੇ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਪਤੇ, ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਲਈ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਅਸਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਸ਼ੀਟਾਂ ਡਿਲੀਵਰ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡਾ ਉਪਕਰਣ ਡਿਲੀਵਰ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਵੇਲੇ ਘਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਛੱਡਾਂਗੇ, ਤਾਂਜੋ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੁਲਾਕਾਤ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰ ਸਕੋ।

- ਅਸੀਂ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਦੋ ਵਾਰੀ ਫਿਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚੋਣ ਕਰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਡਿਲੀਵਰ ਕਰੀਏ, ਇਸਨੂੰ ਲਾਈਏ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਸੀਏ ਕਿ ਉਪਕਰਣ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ

- **BBC 1, BBC 2, ITV 1, Channel 4, FIVE** ਅਤੇ **ਡਿਜੀਟਲ ਟੈਕਸਟ** (ਬਿਨਾ ਲਾਗਤ ਵੇਖਣ ਲਈ) ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਤਕਨੀਕੀ ਕੰਮ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਲਈ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਏਰੀਅਲ ਜਾਂ ਸੈਟਲਾਈਟ ਡਿਸ਼ ਨੂੰ ਅਪਗ੍ਰੇਡ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। (ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਉਪਕਰਣ ਲਾਉਣ ਆਉਣ ਤੱਕ ਜੇ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਪਤਾ ਨਹੀਂ ਹੋਏਗਾ।)

- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕਰੀਏ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਵੇਂ ਉਪਕਰਣ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫੀਚਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰੋ, ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਖਾਵਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵਲੋਂ ਪੜ੍ਹਾਅ-ਦਰ-ਪੜ੍ਹਾਅ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਢੰਗ, ਜੋ ਕਿ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਅਸਾਨ ਹੈ, ਦਸਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

- ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਉਪਕਰਣ ਲਾ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਖਾ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰੋ, ਅਸੀਂ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਵਲੋਂ ਤਰਜੀਹ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹਾਇਤਾ ਸ਼ੀਟਾਂ ਦਿਆਂਗੇ; ਅਤੇ

- ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸੰਪਰਕ ਸੈਂਟਰ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਿਆਂਗੇ। ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਸਬੰਧੀ ਸੁਆਲਾਂ, ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਏਗਾ।

- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਇਮਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸਾਂਝੇ ਏਰੀਅਲ ਜਾਂ ਸੈਟਲਾਈਟ ਡਿਸ਼ ਵਾਲੀ ਇਮਾਰਤ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫਲੈਟਾਂ ਦਾ ਬਲਾਕ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਰਹਿੰਦੇ ਹੋ, ਜਿਸਨੂੰ ਕਿ ਅਪਗ੍ਰੇਡ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਇਹ ਡਿਜੀਟਲ ਸਵਿਚਓਵਰ ਲਈ ਤਿਆਰ ਹੈ, ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿਅਕਤੀ (ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ, ਤੁਹਾਡਾ ਮਕਾਨ-ਮਾਲਕ) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਪਏਗੀ। ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਰਾਹੀਂ ਅਸੀਂ ਸਾਂਝੇ ਏਰੀਅਲ ਜਾਂ ਸੈਟਲਾਈਟ ਡਿਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਪਗ੍ਰੇਡ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮਰੱਥ ਹੋਵਾਂਗੇ।

- ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਘੱਟ ਦੌਰਿਆਂ ਵਿੱਚ ਉਪਕਰਣ ਲਾਵਾਂਗੇ।

ਮੁਲਾਕਾਤ (ਸਿਰਫ਼ ਡਿਲੀਵਰੀ ਜਾਂ ਇੰਸਟਾਲ ਅਤੇ ਡਿਲੀਵਰੀ)

- ਅਸੀਂ ਆ ਰਹੇ ਹਾਂ, ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਯਾਦ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਮੁਲਾਕਾਤ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਦੇ ਨੇੜੇ-ਤੇੜੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਰਾਹ ਵਿੱਚ ਹਾਂ, ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਸਣ ਲਈ ਵੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰਾਂਗੇ, ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਲਈ ਟੈਕਸਟ ਰਾਹੀਂ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜਿਆ ਜਾਣਾ ਚੁਣਿਆ ਹੈ, ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਟੈਕਸਟ ਭੇਜਾਂਗੇ।
- ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਦੇਰ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਸਣ ਲਈ ਕਾਲ ਕਰਾਂਗੇ ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਟੈਕਸਟ ਭੇਜਾਂਗੇ।

- ਤੁਹਾਡੀ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਸਾਡੇ ਲਈ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਪਾਸਵਰਡ ਦੀ ਚੋਣ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ, ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਆਵਾਂਗੇ, ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਸਾਡੇ, ਆਪਣੇ ਆਪ ਦੀ ਸਨਾਖਤ ਲਈ ਕਈ ਤਰੀਕੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ ਦਰਸਾਉਣ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਕਾਰਡ, ਜਿਸ 'ਤੇ ਇਸ ਜਾਂਚ ਲਈ ਫ਼ੋਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕੌਣ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਸਨਾਖਤੀ ਬੈਜ ਹੋਣਗੇ। ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼, ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਕਦੀ ਵੀ ਦਾਖਲ ਨਹੀਂ ਹੋਏਗਾ, ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਗੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਕਿ ਉਹ, ਉਹੀ ਹਨ, ਜੋ ਉਹ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਹ ਹਨ।
- ਅਸੀਂ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਪੈਕੇਜਿੰਗ ਕਢ ਦਿਆਂਗੇ।

ਸਾਡੇ ਇੰਸਟਾਲਰ ਅਤੇ ਕੁਰੀਅਰਾਂ, ਸਾਰਿਆਂ ਦੀਆਂ:

- ਮੁਜਰਮਾਨਾ ਰਿਕਾਰਡ ਬਿਊਰੋ ਦੀਆਂ ਜਾਚਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਹੋਣਗੀਆਂ; ਅਤੇ
- ਇੱਕ ਸਨਾਖਤਯੋਗ ਯੂਨੀਫਾਰਮ ਪਾਈ ਹੋਏਗੀ।

ਸਾਡੇ ਇੰਸਟਾਲਰ ਵੀ ਕਰਨਗੇ:

- ਉਪਕਰਣ ਨੂੰ ਲਾਉਣ ਲਗਿਆਂ, ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਲਈ ਹਮੇਸ਼ਾ ਸਤਿਕਾਰ ਵਾਲਾ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਹਰ ਚੀਜ਼ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਉਚਿਤ ਥਾਵਾਂ 'ਤੇ ਵਾਪਸ ਰੱਖਣਗੇ; ਅਤੇ
- ਆਪਣੀਆਂ ਤਕਨੀਕੀ ਮੁਹਾਰਤਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ, ਦੋਵਾਂ ਲਈ ਚੁਣਿਆ ਜਾਏਗਾ। ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:
 - ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਫ਼ਰਨੀਚਰ ਹਟਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਪਈ, ਚੌਕਸ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਹ ਦੱਸਣ ਦੀ ਕਿ ਕਿਉਂ;
 - ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਣਾ ਕਿ ਸਾਨੂੰ, ਜੇ ਅਤੇ ਕਿਉਂ ਕਮਰਾ ਛੱਡ ਕੇ ਜਾਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ;
 - ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਣਾ ਕਿ ਅਸੀਂ ਹਰ ਵੇਲੇ ਕੀ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਦੋਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਆਪਣੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ;
 - ਕੁਸ਼ਲ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਭਰਪੂਰ, ਪਰ ਤੁਹਾਡੇ ਸੁਆਲਾਂ ਦਾ ਧੀਰਜ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਵੀ।
 - ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਤੁਰਨ-ਫ਼ਿਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਾਫ਼ ਰੱਖਣਾ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਣਾ ਕਿ ਚੀਜ਼ਾਂ ਕਿਥੇ ਹਨ; ਅਤੇ
 - ਹਰ ਵੇਲੇ ਦੋਸਤਾਨਾ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਰਹਿਣਾ।

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

- ਅਸੀਂ ਡਿਜੀਟਲ ਸਵਿਚਓਵਰ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਅਸਾਨ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ। ਜੇ ਅਸੀਂ ਕੁਝ ਗ਼ਲਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦਸੋ, ਤਾਂਜੋ ਅਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰ ਸਕੀਏ।
- ਜੇ ਕਿਸੇ ਕਾਰਣ ਕਰਕੇ ਸਾਡੀ ਵਿਜ਼ਿਟ ਦੌਰਾਨ ਤੁਸੀਂ ਘਰੋਂ ਜਾਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਅਸੀਂ ਇੰਜ ਕਰਾਂਗੇ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਕਹੋ, ਪਰ ਸਾਨੂੰ ਉਮੀਦ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹੋਏਗਾ।
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਘਰ ਵਿੱਚ ਇਕੱਲੇ ਹੋ, ਕਿਸੇ ਇੰਸਟਾਲਰ ਦੇ ਤੁਹਾਡੇ ਘਰ ਆਉਣ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਤ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦਸੋ। ਅਸੀਂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮਰੱਥ ਹੋ ਸਕਾਂਗੇ ਕਿ ਕੋਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਹੋਵੇ।
- ਕਿਸੇ ਕਾਰਣ ਕਰਕੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਘਰੋਂ ਦੂਰ ਹੋਣ ਕਾਰਣ ਆਪਣੀ ਮੁਲਾਕਾਤ ਖੁੰਝਾ ਰਹੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦਸੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਘਰ ਵਾਪਸ ਕਦੋਂ ਆਉਣਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਮੇਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

2f ਕੀ, ਜੇ ਮੇਰੇ ਅਜੇ ਵੀ ਸੁਆਲ ਹਨ?

ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ

ਤੁਹਾਡਾ ਉਪਕਰਣ ਡਿਲੀਵਰ ਕਰਨ ਜਾਂ ਲਾਉਣ ਮਗਰੋਂ ਮਦਦ

- ਆਪਣੇ ਇਲਾਕੇ ਦੇ ਸਵਿਚਓਵਰ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੱਕ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮਰੱਥ ਹੋਵੋਗੇ। (ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਪਿਛਲਾ ਸਫ਼ਾ ਵੇਖੋ।) ਸਾਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਅਤੇ ਉਪਲਬਧ ਰਾਏ ਉਪਕਰਣ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸੁਆਲਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇ ਕੇ ਖੁਸ਼ੀ ਹੋਏਗੀ, ਅਤੇ ਜੇ ਲੋੜ ਪਈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਫਿਰ ਆਵਾਂਗੇ।
- ਉਪਕਰਣ ਲਾਉਣ ਜਾਂ ਡਿਲੀਵਰ ਕਰਨ ਮਗਰੋਂ, ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਆਹਮੋ-ਸਾਹਮਣੀ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਇਹ ਤੁਹਾਡੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਸੁਆਲਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਲਈ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਭੇਜਣ ਦੇ ਸਮਰੱਥ ਹੋਵਾਂਗੇ। ਇਹ ਸੇਵਾ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਦਾ ਪਤਾ ਲਾਉਣ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।

- ਜੇ ਤੁਹਾਡਾ ਸਹਾਇਦਤਾ ਸਕੀਮ ਉਪਕਰਣ ਨੁਕਸਦਾਰ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ, ਜੇ ਇਹ 12-ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਵਾਰੰਟੀ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ, ਇਸਦੀ ਮੁਰੰਮਤ ਕਰਨ, ਬਦਲਣ ਜਾਂ ਮੁੜ ਲਾਉਣ ਲਈ, ਇੱਕ ਲਾਉਣ ਵਾਲੇ (ਇੰਸਟਾਲਰ) ਨੂੰ ਭੇਜਾਂਗੇ।

ਤੁਸੀਂ, ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

- ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ, ਆਪਣੇ ਏਰੀਅਲ ਜਾਂ ਸੈਟਲਾਈਟ ਡਿਸ਼ ਦੀ ਆਪਣੇ ਆਪ ਮੁਰੰਮਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਠੀਕ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਨਾ ਕਰੋ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਦੋਸਤ ਜਾਂ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ ਨੂੰ ਇੰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਨਾ ਕਹੋ।

3 ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ

3a ਮੈਂ ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹਾਂ?

ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ

ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ

- ਸਾਡੇ, ਖੁੱਲ੍ਹਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਅਨੁਕੂਲ ਲੰਮੇ ਘੰਟੇ ਹਨ। ਸਰਕਾਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸਾਡੇ ਆਮ ਘੰਟੇ, ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤੀਂ 9 ਵਜੇ ਤੱਕ ਹੋਣਗੇ।
- ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਸਾਨੂੰ, ਖੁੱਲ੍ਹਣ ਦੇ ਸਾਡੇ ਘੰਟਿਆਂ ਦੌਰਾਨ ਅਸਾਧਾਰਣ ਤਦਾਦ ਵਿੱਚ ਫ਼ੋਨ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦੇ, ਤੁਹਾਡੇ ਫ਼ੋਨ ਦਾ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਵਲੋਂ ਜਵਾਬ ਦਿਤਾ ਜਾਏਗਾ, ਨਾ ਕਿ ਇੱਕ ਮਸ਼ੀਨ ਵਲੋਂ।
- ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼, ਡਿਜੀਟਲ ਉਪਕਰਣ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ ਸੁਆਲਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕੇਗਾ।
- ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ, ਮੁਜ਼ਰਮਾਨਾ ਰਿਕਾਰਡਸ ਬਿਊਰੋ ਵਲੋਂ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ।

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

- ਫ਼੍ਰੀਫ਼ੋਨ: 0800 40 85 900
- ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ: ਫ਼੍ਰੀਪੋਸਟ, Switchover Help Scheme
- ਟੈਕਸਟਫ਼ੋਨ (ਮਿਨੀਕਾੱਮ): 0800 40 85 936
- ਈ-ਮੇਲ: info@helpscheme.co.uk
- ਵੈਬਸਾਈਟ: helpscheme.co.uk

ਅਸੀਂ ਕਈ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹਈਆ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਪਰ ਅਸਲ ਸੂਚੀ, ਜਿਸ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਰਹਿੰਦੇ ਹੋ, ਉਸ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਪੁੱਛੋ, ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

ਤੁਸੀਂ, ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵੈਬਸਾਈਟਾਂ 'ਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਟੈਲੀਵਿਜ਼ਨ, ਡਿਜੀਟਲ ਸਵਿੱਚਓਵਰ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਾਸਿਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

- Switchover Help Scheme: (helpscheme.co.uk) (digitaltelevision.gov.uk/publications/pub_dighelpscheme_cm7523.html)
- ਡਿਜੀਟਲ ਯੂਕੇ (digitaluk.co.uk)
- ਡਿਜੀਟਲ ਟੈਲੀਵਿਜ਼ਨ (digitaltelevision.gov.uk)
- Ofcom (ofcom.org.uk)

3b ਕੀ ਹੋਏਗਾ, ਜੇ ਮੈਂ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਾਂ?

ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ

- ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦਸ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹਿੱਸੇ ਬਾਰੇ ਕੀ ਸੋਚਦੇ ਹੋ।

- ਜੇ ਤੁਸੀਂ, ਕੀ ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਯੋਗ ਹੋ, ਬਾਰੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਅਸਹਿਮਤ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ 0800 40 85 900 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਸੈਂਟਰ ਨੂੰ ਮੁਫਤ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਹਾਲੀ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ, ਇੱਕ ਅਪੀਲ ਲਈ ਕਹਿਣ ਵਾਸਤੇ ਵਾਪਸ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।
- ਅਸੀਂ, ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਤੋਂ ਛੇਤੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕਿਆ, ਜਾਇਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਪੀਲਾਂ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਅਤੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਦਿਆਂਗੇ।
- ਜੇ ਗੱਲਾਂ ਗਲਤ ਹੋ ਜਾਣ, ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਕੋਈ ਸਮਸਿਆਵਾਂ ਹੋਣ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਕੋਈ, ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਈ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕੋਗੇ ਕਿ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਕਿਵੇਂ ਟਿੱਪਣੀ ਕਰੋ।

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

ਤੁਸੀਂ, ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਤਰੀਕਿਆਂ 'ਚੋਂ ਇੱਕ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣਾ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਦਿਓ ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਦਾ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ।

3c ਤੁਹਾਡੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਰਾਖੀ ਕਰਨਾ

ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ

- ਅਸੀਂ, ਤੁਹਾਡੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ, ਸਿਰਫ਼ ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਹੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ, ਤੁਹਾਡੇ ਵਲੋਂ ਆਪਣੇ ਬਾਰੇ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਰਾਜ਼ਦਾਰੀ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣ ਲਈ ਪੂਰਾ ਧਿਆਨ ਰਖਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ, ਡਿਜੀਟਲ ਸਵਿੱਚਓਵਰ ਮਗਰੋਂ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਲੋਂ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸੇ ਜਾਣ ਮਗਰੋਂ, ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਮਦਦ ਨਹੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ, ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕਿਆ, ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੋਂ, ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਿਜਾਤ ਲੈ ਲਵਾਂਗੇ।
- ਜੇ ਇੱਕ ਦੋਸਤ ਜਾਂ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ, ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਅਨੁਸਾਰ, ਉਸੇ ਤਰੀਕੇ ਵਿੱਚ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਵਰਤੋਂ ਕਰਾਂਗੇ।

ਅੰਤਿਕਾ 1: ਆਪਣੀ ਖੁਦ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨਾ

ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ

ਇਹ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਹੈ ਕਿ ਮਦਦ ਸਕੀਮ, ਇੱਕ ਅਜਿਹੀ ਸੇਵਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਇਹ ਸਕੀਮ ਕਾਮਯਾਬ ਹੋਏਗੀ ਜੇ:

- ਤੁਸੀਂ ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਦਾ ਉਹ ਉਪਕਰਣ ਹਾਸਿਲ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਜਿਸਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਵਰਤ ਸਕੋ ਅਤੇ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਪਹੁੰਚ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਾ ਹੈ;
- ਤੁਸੀਂ (ਜਾਂ ਤੁਹਾਡਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ) ਜਾਣਦੇ ਹੋ ਕਿ ਮਦਦ ਕਿਥੋਂ ਹਾਸਿਲ ਕਰੋ;
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਦਦ ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ, ਉਚਿਤ ਫ਼ਾਰਮੈਟਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਾਸਿਲ ਕਰਨਾ ਅਸਾਨ ਲਗਦਾ ਹੈ;
- ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ, ਹਰ ਵੇਲੇ ਮਾਣ, ਸਤਿਕਾਰ ਅਤੇ ਸੂਝਬੂਝ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;
- ਤੁਸੀਂ, ਉਹਨਾਂ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਮਝ ਸਕੇ ਹੋ, ਜੋ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ; ਅਤੇ
- ਸਵਿੱਚਓਵਰ ਦੇ ਅੰਤ ਤਕ, ਤੁਸੀਂ, **BBC 1, BBC 2, ITV 1, Channel 4, FIVE** ਨੂੰ ਵੇਖਣ ਅਤੇ **ਡਿਜੀਟਲ ਟੈਕਸਟ** ਹਾਸਿਲ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਟੈਲੀਵਿਜ਼ਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸਾਡੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਮਾਪਣਾ

ਅਸੀਂ ਸੇਵਾ ਮਿਆਰਾਂ ਦੇ ਇਸ ਜਾਬਤੇ ਦੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਆਪਣੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੀ ਲਗਾਤਾਰ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਾਂਗੇ।

ਉਹਨਾਂ ਤਰੀਕਿਆਂ, ਜਿਹਨਾਂ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਮਾਪਾਂਗੇ, ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ:

- ਉਸ ਰਫ਼ਤਾਰ ਨੂੰ ਵੇਖਣਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਅਸੀਂ, ਤੁਹਾਡੇ ਵਲੋਂ ਅਰਜ਼ੀ ਦਿਤੇ ਜਾਣ ਮਗਰੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ;
- ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਖ਼ਿਆਲ ਵਿੱਚ ਲਏ ਬਿਨਾ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਤਕ ਪਹੁੰਚ ਦੇਣ ਦੀ ਮੰਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣਾ;
- ਮਦਦ ਲਈ ਡਾਕ-ਬੇਨਤੀਆਂ ਦਾ, ਦੋ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ;
- ਈਮੇਲਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ;
- ਇੱਕ ਇਕੱਲੀ ਵਿਜ਼ਿਟ, ਜਦੋਂ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਵਿੱਚ ਉਪਕਰਣ ਨੂੰ ਲਾਉਣਾ; ਅਤੇ
- ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਸਕੀਮ ਨਾਲ ਕਿੰਨੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ, ਨੂੰ ਵੇਖਦਿਆਂ, ਹੋਰ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵੀ ਸਾਡੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਮਾਪਣਗੀਆਂ।
- ਬੀਬੀਸੀ ਟ੍ਰਸਟ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਲਾਇਸੈਂਸ ਫ਼ੀਸ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਵਲੋਂ ਰਕਮਾਂ ਲਈ, ਮੁੱਲ ਮੁਹਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਮਦਦ ਸਕੀਮ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੋਵੇ।
- ਬੀਬੀਸੀ ਟ੍ਰਸਟ, ਹਰ ਸਾਲ ਪ੍ਰਗਤੀ ਰਿਪੋਰਟ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ
- ਨੈਸ਼ਨਲ ਆਂਡਿਟ ਆਫ਼ਿਸ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲੈਣ ਲਈ ਸੱਦਾ ਦਿਤਾ ਜਾਏਗਾ, ਕਿ ਕੀ ਅਸੀਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਹਰ ਦੋ ਸਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਰਕਮਾਂ ਲਈ ਮੁੱਲ ਮੁਹਈਆ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਅੰਤਿਕਾ 2: ਸਾਡੀ ਅੰਕੜਾ ਰਾਖੀ ਪਾਲਿਸੀ

- 1 ਅਸੀਂ, ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਇਕੱਠਾ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ Switchover Help Scheme ਹੇਠ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਦਦ ਮੁਹਈਆ ਕਰਨ ਲਈ, ਵਰਤੋਂ ਕਰਾਂਗੇ।
- 2 ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਤੇ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵੇਰਵੇ, ਜੇ ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਸਾਨੂੰ ਮਦਦ ਸਕੀਮ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਇਆ, ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ (ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਨੋਤਰਹੀਣ ਵਜੋਂ ਰਜਿਸਟਰ ਹੋਏ ਹੋ) ਦੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- 3 ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ, ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ, ਸਿਰਫ਼ ਉਦੋਂ ਦਿਆਂਗੇ, ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ, ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਹੇਠ ਮਦਦ ਹਾਸਿਲ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਏਗਾ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਪਲਾਇਰ, ਜੋ ਸਾਡੇ ਮਿਆਰੀ ਵਿਕਲਪ ਹੇਠ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤੋਂ ਆਪਣਾ ਡਿਜੀਟਲ ਟੀਵੀ ਉਪਕਰਣ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮੈਂਬਰਸ਼ਿਪ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੈਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ, ਤੁਹਾਡਾ ਨਾਂ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਆਂਗੇ। ਦੂਜਾ ਸਪਲਾਇਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸੇਗਾ, ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਗੇ। ਅਸੀਂ, ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਮੰਜ਼ੂਰੀ ਲਏ ਬਿਨਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਹਾਲਾਤ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਨਹੀਂ ਦੱਸਾਂਗੇ।
- 4 ਅਸੀਂ, ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਹਈਆ ਕਰਨ ਮਗਰੋਂ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਲੋਂ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸੇ ਜਾਣ ਮਗਰੋਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਤੋਂ ਮਦਦ ਹਾਸਿਲ ਕਰਨਾ ਨਹੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕਿਆ, ਤੁਹਾਡੇ ਸਾਰੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਤੋਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਿਜਾਤ ਲਵਾਂਗੇ।
- 5 ਜੇ ਤੁਸੀਂ, ਇੱਕ ਦੋਸਤ ਜਾਂ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ ਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਸਕੀਮ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਲਈ ਕਹਿੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ, ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਉਪਰ ਦੱਸੇ ਵਾਂਗ, ਉਸੇ ਤਰੀਕੇ ਵਿੱਚ ਇਕੱਠਾ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਵਰਤਾਂਗੇ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਦੋਸਤ ਜਾਂ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਚੇਤੰਨ ਹੈ।