

# Chính sách Hỗ trợ Thanh toán của Telstra.



## 1. Giới thiệu

Nếu bạn cảm thấy khó thanh toán các dịch vụ Telstra, chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ và giúp bạn duy trì kết nối.

Tất cả khách hàng của Telstra đều có quyền yêu cầu trợ giúp nếu gặp khó khăn trong việc thanh toán hóa đơn.

### Chính sách này giải thích:

- những gì chúng tôi có thể làm để giúp bạn quản lý các khoản thanh toán;
- cách chúng tôi xem xét hoàn cảnh và nhu cầu của bạn;
- quyền của bạn với tư cách khách hàng khi nhận hỗ trợ thanh toán;
- cách bạn có thể nhờ một người hỗ trợ thay mặt bạn liên hệ chúng tôi; và
- cách bạn có thể liên hệ chúng tôi để được trợ giúp.

### 1.1 Khi nào bạn có thể cần chúng tôi giúp đỡ?

Những thời điểm khó khăn có thể khiến mọi người gặp căng thẳng bất ngờ về tài chính. Có thể có những trường hợp khiến bạn khó khăn khi thanh toán các dịch vụ Telstra. Cho dù đó là trở ngại ngắn hạn hay dài hạn, chúng tôi hiểu những khó khăn trong việc thanh toán có thể xảy ra vì nhiều lý do khác nhau và chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp.

Bạn có thể thấy mình cần hỗ trợ thanh toán vì:

- bệnh tật cá nhân hoặc gia đình;
- thất nghiệp;
- thu nhập thấp hoặc bị giảm;
- tác động từ bạo lực gia đình hoặc từ người thân;
- gia đình có người mất;
- thay đổi hoàn cảnh; hoặc
- thiên tai.

Nếu bạn gặp vấn đề trong việc thanh toán dịch vụ Telstra, ưu tiên của chúng tôi là duy trì kết nối cho bạn, giúp bạn ổn định trở lại và đảm bảo bạn cảm thấy mình có thể đáp ứng các cam kết tài chính. Chúng tôi sẽ chỉ ngắt kết nối dịch vụ Telstra khi không còn lựa chọn nào khác. Bạn liên hệ chúng tôi càng sớm, chúng tôi có thể giúp bạn càng kịp lúc.

### 1.2 Telstra cung cấp dịch vụ hỗ trợ thanh toán nào?

Chúng tôi cung cấp nhiều tùy chọn hỗ trợ nếu bạn gặp khó khăn trong việc thanh toán hóa đơn.

Quy trình xác định một thỏa thuận phù hợp sẽ không mất phí và phụ thuộc vào khoảng thời gian mà bạn nghĩ mình cần hỗ trợ.

- Hỗ trợ ngắn hạn khi bạn cần trợ giúp tối đa 3 tháng.
- Hỗ trợ dài hạn khi bạn cần trợ giúp nhiều hơn 3 tháng.

Dù tình huống của bạn thế nào, chúng tôi sẽ cùng bạn tìm ra giải pháp phù hợp cho bạn.

### 1.3 Điều kiện nhận hỗ trợ thanh toán

Để đủ điều kiện nhận hỗ trợ, bạn phải:

- là khách hàng đang hoạt động của Telstra; và
- gặp vấn đề trong việc thanh toán dịch vụ Telstra.

Đừng lo lắng nếu bạn có khiếu nại đang xử lý hoặc yêu cầu khác với Telstra, hoặc khiếu nại đang xử lý với Thanh tra Ngành Viễn thông (TIO), chúng tôi vẫn sẽ giúp bạn.

Bạn có thể không đủ điều kiện nhận hỗ trợ thanh toán nếu chúng tôi xác minh rằng bạn không có tài

khoản đang hoạt động với Telstra.

Nếu bạn là khách hàng doanh nghiệp hoặc tổ chức, bạn cũng có thể đủ điều kiện nhận hỗ trợ thanh toán. Vui lòng liên hệ chúng tôi để xem chúng tôi có thể giúp gì cho bạn.

Nếu bạn không đủ điều kiện nhận hỗ trợ, chúng tôi sẽ liên hệ bạn và cho bạn biết lý do.

## 2. Hỗ trợ thanh toán của Telstra

### 2.1 Tùy chọn hỗ trợ

Các tùy chọn hỗ trợ của chúng tôi được thiết kế nhằm hỗ trợ linh hoạt, để chúng tôi có thể giúp bạn quản lý các khoản thanh toán cho dịch vụ Telstra theo cách phù hợp với bạn, bao gồm:

- cung cấp thêm thời gian để bạn thanh toán dịch vụ;
- đưa ra kế hoạch thanh toán phù hợp để đáp ứng khả năng thanh toán của bạn;
- xem xét tài khoản của bạn để xem liệu bạn có thể hưởng lợi từ việc:
  - chuyển sang một gói cước hoặc sản phẩm giá cả phải chăng hơn, hoặc
  - loại bỏ bất kỳ dịch vụ hoặc tính năng nào mà bạn không cần;
- nếu bạn nhận được phúc lợi hoặc trợ cấp từ Centrelink, bạn có thể sử dụng Centrepay làm dịch vụ thanh toán hóa đơn.

Trong một số trường hợp, chúng tôi cũng sẽ xem xét miễn một số khoản phí hoặc cước của bạn, giảm trừ tiền cước hoặc cộng tiền vào tài khoản của bạn.

### 2.2 Làm thế nào để đăng ký nhận hỗ trợ?

Bạn không tốn chi phí khi đăng ký nhận hỗ trợ. Bạn có thể đăng ký nhận hỗ trợ bằng một trong những phương pháp phù hợp nhất sau đây.

**Để hoàn thành mẫu đơn đăng ký trực tuyến để nhận Hỗ trợ Thanh toán:**

truy cập [telstra.com/hardship](https://telstra.com/hardship).

**Nhắn tin cho chúng tôi** trong ứng dụng [My Telstra](#) (Thứ Hai – Thứ Sáu, 7:30 sáng – 9 giờ tối theo giờ AEST;

Thứ Bảy – Chủ Nhật, 9 giờ sáng – 7 giờ tối theo giờ AEST).

**Gọi cho chúng tôi** và nói “payment assistance” (hỗ trợ thanh toán) (Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng - 6:30 chiều theo giờ AEST).

- Nếu bạn có tài khoản cá nhân: gọi số **13 22 00**.
- Nếu bạn có tài khoản doanh nghiệp: gọi số **13 20 00**.

**Tim kiếm cửa hàng Telstra gần bạn:**

- Ghé thăm cửa hàng Telstra gần nhất và trao đổi với nhân viên của chúng tôi. Bạn có thể định vị cửa hàng gần nhất tại [telstra.com/find-us](https://telstra.com/find-us).
- Để đặt lịch hẹn, bạn có thể sử dụng hệ thống đặt chỗ của chúng tôi tại đây: [telstra.com/telstra-store/appointments](https://telstra.com/telstra-store/appointments).

**Khách hàng doanh nghiệp được quản lý tài khoản:**

- **Nếu bạn có người quản lý tài khoản** – gọi số **1800 318 087** (Thứ Hai – Thứ Sáu, 9 giờ sáng – 5 giờ chiều theo giờ AEST).

**JB Hi-Fi**

- **Nếu bạn được cung cấp gói JB Hi-Fi Mobile khi hợp tác làm việc với Telstra:** gọi số **13 50 75** và chọn tùy chọn Hỗ trợ Thanh toán (Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 6:30 chiều theo giờ AEST).

## The Good Guys

- **Nếu bạn được cung cấp gói The Good Guys Mobile khi hợp tác làm việc với Telstra:** gọi số **13 50 88** và chọn tùy chọn Hỗ trợ Thanh toán (Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 6:30 chiều theo giờ AEST).

### **Nếu bạn muốn có người hỗ trợ thay mặt bạn liên hệ chúng tôi:**

- Bạn có thể chỉ định ai đó thay mặt bạn liên hệ chúng tôi. Đó có thể là cố vấn tài chính, cơ quan phúc lợi, người bạn hoặc thành viên gia đình. Bạn cần đảm bảo rằng bạn cho phép chúng tôi trò chuyện với họ trước khi họ liên hệ chúng tôi.
- Các cố vấn tài chính sẽ cần cung cấp cho chúng tôi biểu mẫu 'Authority to Act' (Ủy quyền Thay mặt).
- Để biết thêm thông tin về việc bổ sung ủy quyền vào tài khoản, hãy truy cập [telstra.com/account-contacts](https://telstra.com/account-contacts).

**Nếu bạn nói một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh,** bạn có thể gọi cho Dịch vụ Đa ngôn ngữ Telstra theo số **1800 241 600** (Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 6 giờ tối theo giờ AEST). Bạn cũng có thể tìm thấy Chính sách Hỗ trợ Thanh toán này bằng các ngôn ngữ khác tại [telstra.com/hardship](https://telstra.com/hardship).

**Nếu bạn chịu tác động của bạo lực gia đình và từ người thân,** bạn có thể liên hệ đội ngũ Telstra SAFE theo số **1800 452 566** (Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 8 giờ tối theo giờ AEST, Thứ Bảy & Chủ Nhật: 8 giờ sáng – 5 giờ chiều theo giờ AEST). Đội ngũ Telstra SAFE được đào tạo đặc biệt để giúp bạn duy trì kết nối an toàn với dịch vụ Telstra. Nếu bạn cần trợ giúp, nhưng không thể gọi ngay bây giờ, hãy yêu cầu đội ngũ Telstra SAFE gọi cho bạn vào thời điểm phù hợp với bạn thông qua [telstra.com/forms/callback-request](https://telstra.com/forms/callback-request).

**Đường dây điện thoại First Nations Connect của Telstra** dành riêng để giúp đỡ khách hàng Thổ dân và người dân đảo Torres Strait, tôn trọng văn hóa và cộng đồng.

Gọi **1800 444 403** (Thứ Hai – Thứ Sáu, 9 giờ sáng – 5 giờ chiều ở bất cứ đâu tại Úc).

**Nếu bạn là người khiếm thính, suy giảm thính lực hoặc khiếm âm,** bạn có thể liên hệ chúng tôi qua Dịch vụ Chuyển tiếp Quốc gia (NRS) theo số 1800 555 660.

**Để chuyển tiếp lời nói sang lời nói,** vui lòng gọi 1300 555 727.

**Để biết thêm thông tin về hỗ trợ thanh toán,** hãy truy cập [telstra.com/hardship](https://telstra.com/hardship).

### **2.3 Những điều chúng tôi thực hiện để giúp bạn**

Khi nhận được yêu cầu hỗ trợ của bạn, chúng tôi sẽ gửi cho bạn xác nhận bằng văn bản bao gồm số tham chiếu duy nhất.

Chúng tôi sẽ đánh giá đơn đăng ký của bạn ngay khi có thể và liên hệ bạn trong vòng 7 ngày làm việc để thông báo về kết quả yêu cầu của bạn. Chúng tôi sẽ cập nhật cho bạn nếu mất nhiều thời gian hơn dự kiến.

Khi đánh giá yêu cầu hỗ trợ của bạn, chúng tôi có thể đặt câu hỏi về hoàn cảnh của bạn để có thể điều chỉnh sự trợ giúp cho bạn. Nếu bạn cần hỗ trợ ngắn hạn hoặc là nạn nhân của hoặc người thoát khỏi bạo lực gia đình, chúng tôi sẽ không yêu cầu bất kỳ bằng chứng nào để hỗ trợ đơn đăng ký của bạn.

Để được hỗ trợ lâu dài, trong một số trường hợp, chúng tôi có thể yêu cầu bạn cung cấp thêm thông tin, trong trường hợp đó, chúng tôi sẽ cho bạn biết lý do và cho bạn nhiều thời gian để thu thập và cung cấp cho chúng tôi thông tin đó.

Bất kể trường hợp của bạn là gì, chúng tôi sẽ:

- cung cấp cho bạn thông tin rõ ràng về cách chúng tôi có thể hỗ trợ bạn theo Chính sách này;
- đồng cảm và tôn trọng bạn trong việc thảo luận và giúp đỡ bạn giải quyết các nhu cầu cụ thể; và
- xem xét hoàn cảnh cá nhân của bạn và hành động công bằng và hợp lý, bao gồm việc cung cấp cho bạn các tùy chọn hỗ trợ linh hoạt và giá cả phải chăng.

Sau khi đánh giá yêu cầu của bạn, chúng tôi sẽ liên hệ bạn để thảo luận về các tùy chọn hỗ trợ khác nhau và cố gắng tìm ra giải pháp phù hợp với bạn. Chúng tôi sẽ triển khai bất kỳ tùy chọn hỗ trợ nào trong thời gian sớm nhất có thể, ngay khi bạn đồng ý.

Chúng tôi cũng sẽ xác nhận bằng văn bản các chi tiết về kế hoạch hỗ trợ thanh toán trong vòng 2 ngày làm việc kể từ ngày bạn đồng ý với kế hoạch đó.

Nếu bạn không đủ điều kiện nhận hỗ trợ, chúng tôi sẽ cho bạn biết lý do.

Chúng tôi hiểu tầm quan trọng của việc duy trì kết nối và sẽ chỉ thực hiện các biện pháp có ảnh hưởng đến dịch vụ của bạn khi không còn cách hợp lý nào khác. Chúng tôi sẽ không tạm ngưng hoặc ngắt kết nối dịch vụ của bạn trong lúc chúng tôi xử lý yêu cầu hỗ trợ thanh toán của bạn và trong lúc bạn nhận được kế hoạch hỗ trợ thanh toán đã thống nhất.

#### 2.4 Cách theo dõi tiến độ xử lý yêu cầu hỗ trợ của bạn

Để theo dõi tiến độ xử lý yêu cầu của bạn, hãy liên hệ chúng tôi. Bạn cũng có thể làm theo các bước dưới đây để xem tiến độ xử lý yêu cầu của mình trong ứng dụng My Telstra.

1. Đăng nhập [My Telstra](#).
2. Ở góc trên cùng bên phải, vào mục **Profile** (Hồ sơ).
3. Chọn **New account activity** (Hoạt động tài khoản mới), sau đó chọn tab **In progress** (Đang tiến hành).

#### 2.5 Kế hoạch hỗ trợ thanh toán

Mục đích của chúng tôi là đảm bảo bạn có thể đáp ứng các cam kết tài chính của mình và cảm thấy tự tin trong việc quản lý chi phí Telstra đang diễn ra, cũng như giúp bạn duy trì kết nối.

Khi kế hoạch hỗ trợ thanh toán của bạn kết thúc, chúng tôi sẽ gửi cho bạn xác nhận thông báo rằng bạn sẽ trở về các điều kiện dịch vụ và kế hoạch thông thường, bao gồm cả ngày đến hạn thanh toán. Bạn có thể liên hệ để thảo luận về việc gia hạn hỗ trợ nếu hoàn cảnh của bạn đã thay đổi hoặc nếu bạn vẫn cần hỗ trợ tại thời điểm đó. Nếu trước đây, bạn đã nhận hỗ trợ thanh toán, bạn có thể đăng ký lại bất cứ lúc nào.

Bạn có thể không còn đủ điều kiện nhận trợ giúp theo kế hoạch hỗ trợ thanh toán đã thỏa thuận nếu:

- bạn không đáp ứng nghĩa vụ trong kế hoạch hỗ trợ thanh toán, chẳng hạn như không thực hiện một khoản thanh toán đã thỏa thuận khi đến hạn; và/hoặc
  - bạn không nỗ lực hợp lý để phản hồi nếu chúng tôi cố gắng liên hệ với bạn về kế hoạch hỗ trợ thanh toán và về khả năng tạm ngưng hoặc ngắt kết nối dịch vụ của bạn;
  - chúng tôi thực sự tin rằng bạn không thể hoặc không muốn trả các khoản nợ của mình và chúng tôi muốn tránh cho bạn gia tăng khoản nợ mà bạn nợ chúng tôi; hoặc
  - bạn đồng ý rằng mình sẽ không thể hoàn thành kế hoạch hỗ trợ thanh toán.

Chúng tôi sẽ chỉ thực hiện các hành động như tạm ngưng hoặc ngắt kết nối dịch vụ của bạn như một phương sách cuối cùng và sẽ thông báo cho bạn bằng văn bản ít nhất 10 ngày làm việc trước khi chúng tôi thực hiện hành động đó.

#### 2.6 Vui lòng thông báo nếu hoàn cảnh của bạn thay đổi

Vui lòng liên hệ chúng tôi nếu hoàn cảnh của bạn thay đổi và bạn không còn có thể đáp ứng các nghĩa vụ của kế hoạch hỗ trợ thanh toán hoặc cần được trợ giúp thêm. Sau đó, chúng tôi có thể xem lại kế hoạch của bạn và phối hợp cùng bạn để xem chúng tôi có thể điều chỉnh kế hoạch như thế nào cho phù hợp với hoàn cảnh mới của bạn.

Nếu bạn không đáp ứng kế hoạch hỗ trợ thanh toán đã thỏa thuận, chúng tôi sẽ liên lạc bạn và đề nghị xem xét lại kế hoạch đó.

Bạn cũng cần cho chúng tôi biết nếu thông tin liên hệ của bạn thay đổi. Bạn có thể liên hệ chúng tôi hoặc cập nhật thông tin liên hệ thông qua ứng dụng My Telstra.

1. Đăng nhập [My Telstra](#).
2. Ở góc trên cùng bên phải, vào mục Profile (Hồ sơ), sau đó chọn **Account Settings** (Cài đặt Tài khoản).
3. Chọn **Personal Details** (Thông tin Cá nhân).
4. Cập nhật thông tin cá nhân của bạn.
5. Kiểm tra xem thông tin của bạn có chính xác không và sau đó bấm **Submit** (Gửi).

### 3. Biện pháp hỗ trợ khác

#### 3.1 Tư vấn tài chính

Bạn có thể truy cập **Đường dây Trợ giúp Nợ Quốc gia** tại [ndh.org.au](http://ndh.org.au) hoặc trao đổi với một cố vấn tài chính từ bất cứ nơi nào ở Úc bằng cách gọi số 1800 007 007 (Thứ Hai – Thứ Sáu, 9:30 sáng – 4:30 chiều theo giờ AEST). Số điện thoại này sẽ kết nối bạn với các dịch vụ hỗ trợ có liên quan ở tiểu bang hoặc lãnh thổ của bạn.

Nếu bạn là khách hàng doanh nghiệp, bạn có thể truy cập **Đường dây Trợ giúp Nợ cho Doanh nghiệp nhỏ** tại [sbdh.org.au](http://sbdh.org.au) hoặc trao đổi với một cố vấn tài chính từ bất cứ nơi nào ở Úc bằng cách gọi số 1800 413 828.

### 4. Khiếu nại và quyền riêng tư

#### 4.1 Khiếu nại

Nếu bạn có khiếu nại về chính sách này, bao gồm hỗ trợ thanh toán mà chúng tôi cung cấp hoặc kết quả mà bạn cho là không hợp lý, bạn có quyền khiếu nại.

Bạn có thể làm theo một trong những cách sau đây.

- Nhắn tin cho chúng tôi trong ứng dụng [My Telstra](#) trên tab ‘**Get help**’ (Trợ giúp).
- Gọi cho chúng tôi theo số **13 22 00** và nói “**complaint**” (khiếu nại).
- Nếu bạn là khách hàng doanh nghiệp, hãy gọi cho chúng tôi theo số **13 20 00** và nói “**complaint**” (khiếu nại).
- Sử dụng biểu mẫu trực tuyến của chúng tôi tại [telstra.com/complaints](http://telstra.com/complaints).

Chúng tôi cam kết tiếp nhận các khiếu nại và giải quyết chúng trong thời gian sớm nhất có thể.

Để tìm hiểu thêm về cách chúng tôi xử lý khiếu nại, xem Chính sách Giải quyết Khiếu nại và Tranh chấp của chúng tôi tại [telstra.com/complaints](http://telstra.com/complaints).

#### 4.2 Khiếu nại đến Thanh tra Ngành Viễn thông (TIO)

Nếu bạn không hài lòng với kết quả của đơn đăng ký nhận hỗ trợ thanh toán hoặc đề xuất giải quyết về khiếu nại mà bạn đã đưa ra đối với Telstra, bạn có thể liên hệ TIO.

Bạn có thể khiếu nại đến TIO hoặc tìm hiểu thêm thông tin trên trang web của TIO tại [tio.com.au/complaints](http://tio.com.au/complaints) hoặc gọi 1800 062 058 (Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 8 giờ tối theo giờ AEST).

#### 4.3 Quyền riêng tư

Telstra sẽ tôn trọng yêu cầu của bạn và xử lý tất cả thông tin cá nhân theo chính sách quyền riêng tư của chúng tôi.

Chúng tôi cam kết bảo vệ quyền riêng tư của bạn, lưu giữ thông tin của bạn và đảm bảo tính bảo mật cho dữ liệu của bạn theo Đạo luật Quyền riêng tư 1988 và Nguyên tắc Quyền riêng tư của Úc.

Để biết thêm thông tin về cách chúng tôi thu thập, sử dụng, lưu trữ và tiết lộ thông tin cá nhân, hãy truy cập [telstra.com/privacy](http://telstra.com/privacy).