



Nếu bạn đang gặp nguy hiểm tức thời hay cần giúp đỡ khẩn cấp, gọi 000



Tuyên bố về Bạo lực Gia đình và Bạo lực trong nhà

Sự an toàn của bạn là ưu tiên của chúng tôi

Chúng tôi có các chính sách và quy trình để bảo vệ sự an toàn của những khách hàng có thể bị ảnh hưởng bởi bạo lực trong nhà hoặc bạo lực gia đình.

This statement provides information on how we can support, if you or someone you know is affected by domestic or family violence.

Cam kết của chúng tôi

Ưu tiên của chúng tôi chính là sự an toàn của khách hàng và giúp bạn kết nối với các dịch vụ viễn thông của mình.

Nếu dịch vụ của bạn bị giới hạn, tạm ngưng hoặc ngắt kết nối, và bạn có lo ngại về sự an toàn của mình, chúng tôi có những lựa chọn để giúp bạn duy trì kết nối. Tùy vào nhu cầu và hoàn cảnh của bạn, chúng tôi có thể đảo ngược hành động này hoặc cung cấp cho bạn dịch vụ viễn thông tương đương trong trường hợp khẩn cấp.

Cách chúng tôi hỗ trợ bạn

Đội ngũ hỗ trợ chuyên trách của chúng tôi được đào tạo bài bản để giúp cho bạn giữ kết nối với những lựa chọn có thể bao gồm, tùy thuộc vào hoàn cảnh của bạn:

- Xem lại và cập nhật thông tin liên lạc và người có quyền truy cập vào tài khoản của bạn
- Chuyển nhượng hoặc tiếp quản quyền sở hữu một dịch vụ
- Ngừng các dịch vụ mà bạn không còn cần nữa
- Chuyển dịch vụ đến địa điểm mới
- Thiết lập một tài khoản hoặc dịch vụ mới để bắt đầu lại

Chúng tôi hiểu rằng bạo lực trong nhà và bạo lực gia đình, cũng như bạo lực tình dục ngoài gia đình, có thể khiến bạn khó có thể chi trả cho các dịch vụ của mình. Chúng tôi có thể cung cấp các lựa chọn hỗ trợ khó khăn về tài chính theo Tiêu chuẩn Viễn thông (Khó khăn về tài chính) năm 2024. Chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ và giúp bạn kết nối.

Những cách để liên lạc với đội ngũ hỗ trợ chuyên trách của chúng tôi

Gọi chúng tôi 1800 452 566

Thứ Hai - Thứ Sáu
8 giờ sáng đến 8 giờ tối AEST,
Thứ Bảy & Chủ Nhật
8 giờ sáng đến 5 giờ chiều
AEST

Trò chuyện với chúng tôi 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần

Trong ứng dụng **My Telstra**, hãy
vào mục Nhận **trợ giúp**, cuộn
xuống mục
Liên hệ với chúng tôi và **chọn**
Trò chuyện ngay.

Yêu cầu gọi lại

Nếu bạn cần giúp đỡ, nhưng không gọi
được ngay, hãy yêu cầu nhóm hỗ trợ của
chúng tôi gọi lại cho bạn vào lúc phù hợp.
Truy cập telstra.com.au/forms/callback-request

Nếu bạn đang gặp nguy hiểm tức thời hay cần giúp đỡ khẩn cấp, gọi 000



Nếu bạn bị Khiếm thính, khó nghe hoặc gặp khó khăn về lời nói hoặc giao tiếp.

Liên hệ với chúng tôi qua Dịch vụ chuyển tiếp quốc gia (1800 452 566) Gửi tin nhắn: 0423 677 767

Chọn tùy chọn hành động NRS của bạn. Hãy cho nhân viên chuyển tiếp biết số điện thoại của nhóm hỗ trợ chuyên trách của chúng tôi: **1800 452 566**.

Để biết thêm thông tin, truy cập accesshub.gov.au

Nếu bạn không nói tiếng Anh.

Liên hệ với Dịch vụ đa ngôn ngữ Telstra của chúng tôi (1800 241 600) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo giờ AEST.

Servicios de interpretación | ਦਰੁਸ਼ੀਏ ਸੇਵਾਵਾਂ | Dịch vụ phiên dịch | 口譯服務 | 口译服务

Giúp bạn duy trì kết nối an toàn

Cuộc gọi miễn phí đến đường dây khẩn hoảng

Bạn có thể gọi miễn phí đến các đường dây khẩn cấp được chọn từ tất cả điện thoại di động trả trước của Telstra ngay cả khi bạn chưa nạp tiền.

Tất cả những gì bạn cần là một SIM đang hoạt động. Đối với tất cả các điện thoại di động khác, các cuộc gọi này đều được bao gồm trong gói cước của bạn mà không mất thêm phí.

Cuộc gọi miễn phí và Wi-Fi tại các chốt điện thoại công cộng

Tất cả các cuộc gọi nội hạt và quốc gia đến các số điện thoại cố định tiêu chuẩn và các cuộc gọi đến điện thoại di động tiêu chuẩn của Úc trên điện thoại công cộng Telstra đều miễn phí.

Chúng tôi cũng cung cấp Wi-Fi miễn phí trên một số điện thoại công cộng được hỗ trợ để bạn có thể kết nối với các dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng, như Ask Izzy. Thông tin thêm www.telstra.com.au/aboutus/access-for-everyone

Các tổ chức khác có thể giúp bạn

Các tổ chức khác có thể giúp bạn

1800 RESPECT (1800 737 732)

Dịch vụ tư vấn quốc gia về bạo lực gia đình và xâm hại tình dục cung cấp dịch vụ tư vấn, cung cấp thông tin và giới thiệu trực tuyến và qua điện thoại bảo mật.

askizzy.org.au

Ask Izzy là trang web kết nối những người có nhu cầu về nhà ở, bữa ăn, trợ giúp tiền bạc, hỗ trợ bạo lực gia đình, tư vấn và nhiều hơn nữa. Trang web này miễn phí và ẩn danh, và nếu bạn sử dụng mạng di động Telstra, bạn có thể truy cập Ask Izzy trên điện thoại ngay cả khi bạn chưa nạp tiền vào tài khoản hoặc không có Wi-Fi.

13YARN (13 92 76)

Đường dây hỗ trợ khủng hoảng dành cho Người bản địa hoạt động 24/7. Dịch vụ miễn phí và bảo mật có sẵn tại tất cả các tiểu bang ở Úc và Quần đảo Torres Strait.

Hỗ trợ Tư vấn Tài chính

Nếu bạn bị bạo hành về kinh tế.

moneysmart.gov.au

Để tìm Cố vấn tài chính gần nhất. Truy cập moneysmart.gov.au/managing-debt/financial-counselling

Telstra cam kết xem xét và cập nhật tuyên bố này thường xuyên để đảm bảo rằng tuyên bố này phản ánh các tiêu chuẩn và thông lệ tốt nhất hiện hành nhằm hỗ trợ người tiêu dùng bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình và bạo lực trong nhà.