

## उजूरी कसरी गर्ने

यदि तपाईंसँग अनुचित/असमान कारोवार हुन गएमा र निम्न समावेश भएका अनुचित व्यापारीक कारोवार र नीतिहरूमा तपाईं असन्तुष्ट हुनुहुन्छ भने जस्तै:

कतिबेला उपभोक्ताहरूले अनुचित कारोवार भएको महसुस गर्दछन्, जस्तै:

- विवरण अनुसार सामान वा सेवाहरू नमिलेमा ;वा
- सामान वितरण गर्न ढिलाई भएमा; वा
- सेवा प्रति असन्तुष्टि भएमा,

तपाईंले पसलसँग प्रत्यक्ष कुराकानी गर्न सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ र यदि त्यसो गर्न असफल भएमा, तपाईंलाई उपभोक्ता परिषदमा उजूरी हाल्न सल्लाह दिईन्छ । हाम्रा

कर्मचारीहरू तपाईंको मुद्दा(केस)लाई सुल्झाउन (राजी गराउने माध्यमका साथ) तयार छन् र सुलह बैठकद्वारा तपाईंको तर्फबाट वार्तालाप गर्न सहयोग पुर्याउने छन्

। तपाईंले हामीलाई निम्न माध्यमद्वारा सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ :



### फोन

(852) 2929 2222

कार्यालय खुल्ने समय: सोमबार देखि शुक्रबार  
09:00- 17:30



### ई-फारम

सिस्टम मर्मतको कारण,इलेक्ट्रोनिक फारमहरू बुझाउने प्रक्रियामा केहि असर पर्नसक्नछ । यदि उपभोक्तालाई इलेक्ट्रोनिक फारमद्वारा

उजूरी वा सोधपुछ गर्दा केहि समस्या आईपरेमा, उनीहरूले हाम्रो हटलाइन 2929 2222 मा कल गरी भ्वाइस मेलमा जानकारी छोड्न

सक्छन् वा cad@consumer.org.hk.मा ईमेल पठाउन सक्नछन् । हाम्रो कर्मचारीले जतिसक्दो छिटो भन्दा छिटो सम्पर्क गर्नेछन् ।

- उजूरी
- सोधपुछ



## पत्राचार

North Point Consumer Advice Centre,  
Room 1410, 14/F Kodak House II,  
39 Healthy Street East,  
North Point, Hong Kong



## उपभोक्ता सुझाव केन्द्रहरु (कन्जुमर एडभाइस सेन्टर)

कार्यालय समय: सोमबार - शुक्रबार  
09:00- 13:00  
14:00 -18:00

नर्थ पोईन्ट कन्जुमर एडभाइस सेन्टर

# उपभोक्ता उजूरी फारम

## उजूरी कर्ताहरूका लागि जानकारी :

1. यदि तपाईंको विवाद व्यापारीसँग खरिद गरेको सामान वा सेवाबारे हो भने, सो विवाद छिटो र प्रभावकारी तरिकाले सुल्झाउनको लागि तपाईंलाई व्यापारीसँग सीधा सम्पर्क गर्न र कुराकानी गर्न प्रोत्साहित गरिन्छ । यदि व्यापारीसँगको कुराकानीबाट कुनै पनि निचोड नआएमा, तपाईंले उपभोक्ता परिषदमा उजूरी हाल्न सक्नुहुन्छ । तपाईं र व्यापारी बीच सम्झौता गराउन हामी मद्दत गर्नसक्छौं ।
2. कृपया फारममा तपाईंको उजूरी विवरण जस्तै: तपाईंको नाम, पत्राचार ठेगाना/ईमेल ठेगाना, सम्पर्क नं., व्यापारीको विवरण, कारोवारको विवरण र अन्य कागजातहरू (जस्तै: बिक्री रसिद, करार पत्र, भुक्तानी रसिद, क्रेडिट कार्डको भुक्तानी रसिद वा मासिक स्टेटमेन्ट आदि)भर्नु पर्दछ । यदि उपलब्ध गरेको जानकारी सुलह बैठकको लागि पर्याप्त नभएमा, तपाईंको मुद्दा(केस) फाईलमा सन्दर्भको रूपमा लागि राखिनेछ ।
3. परिषदले सुलह बैठकद्वारा उजूरीहरू समाधान गर्न सहयोग गर्दछ । परिषद कुनै कानून प्रवर्तन एजेन्सी हैन र अनुसन्धान वा न्यायको लागि वकालत गर्ने अधिकार राख्दैन । विवाद समाधान गर्ने निर्णय विशेष रूपमा व्यापारीको स्वैच्छिक र सम्बन्धित पक्षहरूको आपसी समझदारीमा निर्भर हुन्छ । तसर्थ सुलह बैठकबाट निस्केको नतिजा तपाईंले सोचेको जस्तो नहुन पनि सक्छ । यदि सम्झौता बैठकपछि पनि विवाद सुल्झिन्दैन भने, तपाईंले व्यापारी विरुद्ध (जस्तै: देवानी दावी/हक)अन्य कानूनी कारवाही गर्न विचार गर्न सक्नुहुन्छ ।
4. सुलह बैठकको प्रक्रियाको समयमा र सफलतापूर्ण मेलमिलाप भएमा, तपाईंले सरसामान फिर्ता, वितरण, संकलन र/वा साटन र रकम फिर्ता गर्ने र वा भुक्तानीको लागि सीधा सम्बन्धित व्यापारीहरूसँग सम्पर्क गर्नु पर्दछ । हाम्रो कर्मचारीलाई कुनै पनि मालसामानहरू वा रकम नदिनुहोला ।

## व्यक्तिगत विवरण संकलन गर्दा दिने बयान

5. उजूरी फारममा उपलब्ध गरिएको व्यक्तिगत विवरणहरू परिषदले निम्न एक वा अन्य कारणको लागि प्रयोग गरिनेछ:
  - i) उजूरी को आधारमा विचार गर्न, प्रतिक्रिया दिन र फलो अप जाँच (पुन जाँच) गर्न ;
  - ii) हडकडमा उपभोक्ताको हितको निम्ति चासोको विषयमा बजार अनुगमन गर्न वा अन्य अनुसन्धान र तथ्याङ्किय उद्देश्यहरूको लागि ।

*\*कृपया उजूरी फारममा तपाईंको व्यक्तिगत विवरणहरू संकलन गर्न र खुलासा गर्न सहमत हुनुहुन्छ वा हुनुहुन्न भनि संकेत गर्नुहोस् ।*
6. परिषदले तपाईंको जानकारी तथा व्यक्तिगत विवरणहरू उजूरी सम्हाल्ने पक्षलाई हस्तान्तरण गर्नसक्छन्, जसमा व्यापारी विरुद्ध उजूरी भएको, सम्बन्धित सरकारी निकायहरू, प्राधिकरणहरू तथा संगठनहरू, साथै अन्य एजेन्सीहरू समावेश छन्, जसलाई कानून सम्बन्धी, अभियोजन र निर्णायक समीक्षाबारे जानकारी प्राप्त गर्ने अधिकार छ ।
7. तपाईंले परिषदलाई बुझाउनु भएको व्यक्तिगत विवरणहरू संशोधन गर्न पाउनु र प्राप्त गर्नको लागि अनुरोध गर्नु पाउनु तपाईंको अधिकार हो । यदि तपाईंले सो गर्न चाहेमा, कृपया तपाईंले सिनियर कम्प्लायन्स अफिसरलाई परिषदको ठेगानामा, उजूरी दर्ता नं (यदि भएमा), लिखित रूपमा तपाईंले अनुरोध गर्न सक्नुहुनेछ । यदि तपाईंले परिषदलाई सो व्यक्तिगत विवरणको प्रतिलिपि माग्नुभयो भने शुल्क तिर्नुपर्ने हुनसक्छ । उजूरी फारमको सक्कल र उपलब्ध गरिएको कुनै पनि कागजातहरू तपाईंलाई फर्ता हुनेछैन ।

माथिको सूचना मैले पढे र बुझे र म यसमा सहमत छु । \*

उजुरी सम्हाल्ने प्रक्रियाबारे थप जानकारी प्राप्त गर्न, कृपया FAQ मा जानुहोस् ।



## उपभोक्ता उजूरी फारम

विवाद सुलझाउन उपभोक्तालाई व्यापारीसँग कुराकानी गर्न सल्लाह दिईन्छ । यदि व्यापारीले तपाईंको समस्या सम्बोधन नगरे, तपाईंले उपभोक्ता परिषदमा उजूरी गर्न सक्नुहुन्छ । परिषदले उपभोक्ता र व्यापारी बीचको समस्यालाई सुलह बैठकद्वारा समाधान गर्नेछ ।

के तपाईंले व्यापारी विरुद्ध उजूरी गर्नु भएको छ? \*

छ '  छैन

## उजूरी कर्ताको विवरण

शीर्षक\*

नाम \*

कृपया छनोट  
गर्नुहोस्

नाम

के तपाईं पर्यटक हो? \*

देश/ शहर \*

होईन

हडकड

पत्राचार ठेगाना\*

हडकडको ठेगाना

विदेशको ठेगाना / मेल बक्स

हडकड

काउलुन

न्यू टेरीटोरिज

आईल्यान्ड

एकाई\*

फ्लोर\*

ब्लक\*

एकाई

फ्लोर

ब्लक

बिल्डिङ /एस्टेट नाम

बिल्डिङ /एस्टेट नाम

स्ट्रिट नं र नाम \*

स्ट्रिट नं.

स्ट्रिट नाम

दिनमा सम्पर्क नं \*

फोन (अन्य)

दिनमा सम्पर्क नं \* फोन (अन्य)

इमेल ठेगाना \*  
इमेल ठेगाना

उमेर# मासिक आम्दानी (HKD) #  
कृपया छनोट गर्नुहोस् कृपया छनोट गर्नुहोस्

# परिषदको आन्तरिक प्रयोगको लागि मात्र

## व्यापारीको विवरण

व्यापारीको नाम\*

व्यापारीको नाम

व्यापारीको ठेगाना \*

हडकड  काउलुन  न्यू टेरिटोरिज  आइल्यान्ड

एकाई  
एकाई

फ्लोर  
फ्लोर

बिल्डिङको नाम  
बिल्डिङको नाम

स्ट्रिट नं र नाम\*

स्ट्रिट नं .

स्ट्रिटको नाम

व्यापारीको फोन 1

व्यापारीको फोन 2

व्यापारीको फोन नं

व्यापारीको फोन नं (अन्य)

व्यापारीको इमेल

व्यापारीको फ्याक्स नं

व्यापारीको इमेल

व्यापारीको फ्याक्स नं

## उजूरी केसको विवरणहरु

सरसामान वा सेवाहरु माथि गरिएको उजूरी \*

सामानहरु  सेवा

उजूरी को प्रकृति (प्रकार) \*

कृपया छनोट गर्नुहोस्

कारोवार गरेको रकम

कारोवार गरेको मिति (dd-mm-yyyy)

HK\$ कारोवार रकम

कृपया छनोट गर्नुहोस् - कृपया छनोट गर्नुहोस् - कृपया छनोट गर्नुहोस्

परिषदलाई प्रभावकारी रूपमा मुद्दा चलाउनका लागि सहयोग पुर्याउन, कृपया निम्न विवरणहरु उपलब्ध गर्नुहोस् ।

थप कागजातहरु बुझाउनुहोस् (जस्तै: रसीद, करार कागजात, बिल स्टेटमेन्ट ईत्यादि)

एटेचमेन्टस्

ब्राउज...

X +

रसीद /डक्युमेन्ट नं (यदि कुनै)

रसीद /डक्युमेन्ट नं.

P.S. कृपया स्पष्ट र पूर्ण रूपमा थप कागजातहरु उपलब्ध गर्नुहोस्, नत्र, सो मुद्दा परिषदको रेकर्डमा सन्दर्भको लागि मात्र राखिनेछ ।

उजूरी को सार /संक्षेप \* (1000 शब्द भन्दा धेरै हुनु हुँदैन)

उपयुक्त सुलह बैठक  
परिणाम \*

कृपया छनोट गर्नुहोस्

व्यक्तिगत विवरण संकलन गर्दा दिने बयान

परिषदले निम्न एक वा अन्य कारणको लागि व्यक्तिगत विवरणहरु संकलन गर्ने र राख्ने गर्दछः

- i) तपाईंको उजूरी को आधारमा विचार गर्न, प्रतिक्रिया दिन र फलो अप जाँच (पुन जाँच) गर्न;
- ii) हडकडमा उपभोक्ताको हितको निम्ति चासोको विषयमा बजार अनुगमन गर्न वा अन्य अनुसन्धान र तथ्याङ्किय उद्देश्यहरुको लागि ।
  - \* दुवै उद्देश्यहरुको लागि मेरो व्यक्तिगत विवरण प्रयोग हुनेछ भनि म स्वीकार र सहमत छु
  - \* मेरो व्यक्तिगत विवरण निम्न उद्देश्यको लागि प्रयोग गर्नमा मात्र सहमत छु:
    - i) उजूरी सम्हाल्न
    - ii) बजार अनुगमन, अनुसन्धान र तथ्याङ्किय

## व्यक्तिगत विवरण र कागजातहरु खुलासा गर्न मन्जुरी दिनु


तपाईंले उपलब्ध गर्नु भएको जानकारी तथा व्यक्तिगत विवरणहरु उजूरी सम्हाल्ने पक्षलाई हस्तान्तरण गर्न सकिन्छ जसमा व्यापारी विरुद्ध उजूरी भएको, सम्बन्धित सरकारी निकायहरु, प्रधिकरणहरु तथा संगठनहरु, साथै अन्य एजेन्सीहरु समावेश छन् जसलाई कानून सम्बन्धी, अभियोजन र निर्णयक समीक्षा बारे जानकारी प्राप्त गर्ने अधिकार छ । कृपया तपाईंको व्यक्तिगत विवरणहरु र सम्बन्धित पक्षसँग भएको कागजातहरुको खुलासा गर्नमा सहमत छु भनि तल उल्लेख गर्नुहोस् ।\*

कृपया छनोट गर्नुहोस्

व्यापारीबाट सीधा उत्तरको लागि अनुरोध गर्नुहोस्? \*

- उपभोक्ता परिषदले व्यापारीलाई यस मुद्दालाई निपुण तरिकाले सम्हाल्नको लागि सीधा मौखिक वा लिखित जवाफ दिन आग्रह गर्न म सहमत छु ।
- उपभोक्ता परिषदले व्यापारीलाई सीधा मलाई जवाफ दिन आग्रह गर्नमा म सहमत छैन ।

अनिवार्य भर्नुहोस् \*





टेक्समा के को चित्र छ? \*

टेक्समा भएको ईमेज लगाउनुहोस्।

## उपभोक्ता सोधपुछ फारम

हामी तपाईंको प्रश्नको उत्तर दिनु खुशी छौं । कृपया यो फारम कुनै पनि उपभोक्ताको समस्या, उत्पादनको जाँच गर्न, व्यापारिक कारोवार गर्न आदि बारे सामान्य सोधपुछ तथा टिप्पणी दिन प्रयोग गर्नुहोस् । हामी जतिसक्दो छिटो भन्दा छिटो तपाईंलाई जवाफ दिने छौं ।

यदि तपाईंलाई उपभोक्ताको विवाद सम्बन्धी उजूरी दर्ता गर्नु परेमा, उपयुक्त फलो अप गर्नको निम्ति कृपया उपभोक्ता उजूरी फारम भर्नुहोस् ।

कृपया ध्यान दिनुहोस् कि यस फारममा तपाईंले उपलब्ध गर्नु भएको सम्पूर्ण जानकारी तथा व्यक्तिगत विवरणहरु तपाईंको जिज्ञासासँग प्रत्यक्ष सरोकार हुने सोधपुछ सम्हाल्न प्रयोग गर्नेछौं । सोहि विवरण अन्य पक्षलाई पठाइनेछ जसले तपाईंलाई सम्पर्क गर्नेछ । कृपया परिषदको गोपनियता नीति बयानमा जानकारीको लागि हेर्नुहोस् ।

|

### व्यक्तिगत विवरण

शीर्षक • नाम •

कृपया छनोट गर्नुहोस्... नाम

दिनमा सम्पर्क गर्नको लागि फोन नं. \*

दिनमा सम्पर्क गर्नको लागि फोन नं.

फ्याक्स नं. ई-मेल \*

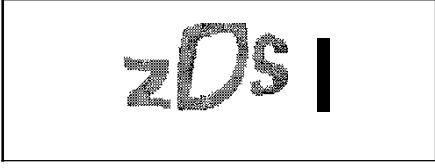
फ्याक्स नं. ई-मेल

सोधपुछको विवरणहरु \* (1000 शब्दहरु भन्दा धेरै हुनुहुँदैन)

सोधपुछको विवरणहरु

सोधपुछ गरेको मिति 13/05/2020

\* सोधपुछ गरेको मिति तो भागहरु अनिर्वाय भर्ने पर्नेहुन्छ,नत्र तपाईंको उजूरी लिईने छैन ।



दिईएको चित्रमा कुन अक्षरहरु छन्? \*

चित्रमा भएको अक्षरहरु हाल्नुहोस्

पूर्वावलोकनका लागि

रद्द गर्नका लागि