شکایت کیسے کریں

اگر آپ کا سامنا غیر منصفانہ لین دین سے ہوتا ہے ، اور غیر منصفانہ تجارتی طریقوں سے خود کو نقصان میں محسوس کرتے ہیں جس میں مندرجہ ذیل شامل ہوسکتے ہیں مثلاً :-

جب صارفین غیر منصفانہ تجارتی طریقوں کا سامنے کرتے ہیں ، مثلاً ۔

- سامان یا خدمات جو تفصیل کے مطابق نہ ہوں ؛ یا
- سپُردگی میں تاخیر؛ یا
- خدمت پر عدم اطمینان ،

آپ دکان سے براہ راست رابطہ اور بات چیت کرسکتے ہیں اور اگر یہ ناکام ہوجاتا ہے تو ، آپ کو مشورہ دیا جاتا ہے کہ آپ صارف کونسل (کنزیومر کونسل) میں اپنی شکایت درج کرائیں۔ ہمارا عملہ آپ کے معاملے کو حل کرنے کے لیے تیار ہے (قابل پیروی بنیاد کے ساتھ) اور مصالحت کے ذریعہ آپ کی طرف سے مذاکرات میں مدد کرتا ہے۔ ہم سے رابطہ کیا جا سکتا ہے:

فون

(852) 2929 2222

دفتری اوقات: پیر سے جمعہ

09:00- 17:30

E - فارم

نظام کی بحالی کے عمل کی وجہ سے ، الیکٹرانک فارم جمع کروانا قدرے متاثر ہوسکتا ہے۔ اگر صارف کو شکایت یا انکوائری درج کروانے کے لیے الیکٹرانک فارم کے استعمال میں کوئی پریشانی کا سامنا کرنا پڑتا ہے تو ، وہ ہماری ہاٹ لائن 2222 2929 پر فون کرنے پر غور کرسکتے ہیں تاکہ وہ فون پر پیغام چھوڑ سکیں یا cad@consumer.org.hk پر ای میل بھیج سکتے ہیں۔ ہمارا عملہ جلد از جلد آپ کو سے رابطہ کرے گا۔

- شکایت
- انکوائری

ڈاک

North Point Consumer Advice Centre,

Room 1410, 14/F Kodak House II,

39 Healthy Street East,

North Point, Hong Kong

صارف کو مشورے کے مراکز(کنزیومر ایڈوائس سینٹرز)

دفتری اوقات: پیر سے جمعہ

09:00- 13:00

14:00 -18:00

نارتھ پوائنٹ صارف کو مشورے کا مرکز
(کنزیومر ایڈوائس سینٹر)

صارف کی شکایات کا فارم

مُدَعی کو نوٹس:

1. اگر آپ کا خریدی ہوئی کسی مصنوعات یا خدمت کے سلسلے میں کسی تاجر سے جھگڑا ہے تو ، آپ کو فوری اور موثر طریقے سے تصفیہ کرنے کے لیے براہ راست تاجر سے رابطہ کرنے اور بات چیت کرنے کی ترغیب دی جاتی ہے۔ اگر تاجر کے ساتھ بات چیت رائیگاں جاتی ہے تو ، آپ کو صارف کونسل (کنزیومر کونسل) میں شکایت درج کرنے کا خیرمقدم کیا جاتا ہے۔ ہم آپ کی اور تاجر کے مابین صلح کرانے میں مدد کریں گے۔

2. براہ کرم اپنی شکایت کی تفصیلات کے ساتھ فارم پُر کریں ، بشمول آپ کا نام ، خط و کتابت کا پتہ / ای میل پتہ ، رابطےکے لیے ٹیلیفون نمبر ، تاجر کی معلومات ، لین دین کی تفصیلات اور معاون دستاویزات (جیسے فروخت کی رسید ، معاہدہ ، ادائیگی واؤچر ، کارڈ سے ادائیگی کی پرچی یا ماہانہ بیان ، وغیرہ)۔ اگر فراہم کردہ معلومات کسی مصالحت کے لیے ناکافی پائی گئیں تو ، آپ کا کیس فائلوں میں بطور حوالہ رکھ لیا جائے گا۔

3.کونسل مصالحت کے ذریعہ شکایات کے حل میں مدد کرتی ہے۔ کونسل قانون نافذ کرنے والی ایجنسی نہیں ہے اور اسے تفتیش یا قانونی فیصلے کا اختیار نہیں ہے۔ تنازعات کا حل متعلقہ تاجر کے رضاکارانہ تعاون اور اس میں شامل فریقین کے باہمی افہام و تفہیم پر بہت زیادہ انحصار کرتا ہے۔ لہذا مصالحت کا نتیجہ آپ کی توقع کے مطابق ہوسکتا ہے نہ ہو۔ اگر تنازعہ مصالحت کے بعد بھی حل نہیں ہوتا ہے تو ، آپ متعلقہ تاجر کے خلاف دیگر قانونی اقدامات کرنے پر غور کرسکتے ہیں (مثال کے طور پر ، سول دعوے)۔

4.مصالحت کے عمل کے دوران اور کامیاب مصالحت پر ، آپ کو کسی بھی مصنوعات کی واپسی ، فراہمی ، وصولی اور / یا تبادلہ اور کسی بھی رقم کی واپسی اور / یا ادائیگی کے سلسلے میں متعلقہ تاجروں سے براہ راست پیروی کرنا ہوگی۔ براہ کرم ہمارے عملے کو کوئی سامان یا رقم نہ دیں۔

ذاتی معلومات جمع کرنے کا بیان

5 .شکایت فارم میں فراہم کردہ ذاتی کوائف کونسل کے ذریعہ ذیل میں بیان کردہ ایک یا زیادہ مقاصد کے لیے استعمال ہوں گے:

I) آپکی شکایت کے بارے میں غور ، جواب دینے اور اس پر پَیروی کرنے کے لیے ؛

ii) ہانگ کانگ میں صارفین کے مفادات سے متعلق اموپر مارکیٹ مطالعہ کا انعقاد کرنےاور/ یا دیگر تحقیقی اور شماریاتی مقاصد کے لیے۔

* براہ کرم شکایت فارم میں یہ بتائیں کہ آیا آپ ذاتی کوائف کو جمع کرنے اور انکشاف کرنے کے مقاصد کی اجازت دیتے ہیں

6. کونسل آپ کی فراہم کردہ معلومات اور ذاتی کوِائف کو فریقین میں منتقل کرسکتا ہے جو شکایت کو سنبھالنے میں شامل ہوں گے ،بشمول تاجر جس کے خلاف شکایت ہو، متعلقہ سرکاری محکموں ، متعلقہ حکام اور تنظیموں کے ساتھ ساتھ دیگر ایجنسیاں جن کے پاس قانون کے نفاذ ، قانونی کاروائی اور فیصلوں پر نظرثانی سے متعلق

معلومات حاصل کرنے کا اختیار ہے ۔

7 .آپ کو کونسل میں جمع کرائے گئے اپنے ذاتی کوائف تک رسائی اور اصلاح کی درخواست کرنے کا حق ہے۔ اگر آپ یہ کرنا چاہتے ہیں تو ، براہ کرم کونسل کے ایڈریس پر سینئر کمپلائنس آفیسر کو تحریری طور پر اپنی درخواست شکایت کے کیس نمبر کے ساتھ دیں (اگر قابل اطلاق ہو) ۔ اگر آپ کونسل سے ایسے ذاتی کوائف کی کاپیاں فراہم کرنے کی درخواست کرتے ہیں تو فیس وصول کی جاسکتی ہے۔ اس شکایت فارم کا اصل اور فراہم کردہ کوئی بھی مواد آپ کو واپس نہیں کیا جائے گا۔

☐ میں نے مذکورہ بالا نوٹس کو پڑھ لیا ہے ، اور اس کے ذریعہ اسے سمجھتا/سمجھتی ہوں اور اس سے اتفاق کرتا/کرتی ہوں*

شکایت سے نمٹنے کے طریقہ کار کے بارے میں مزید معلومات کے لیے ، براہ کرم FAQ دیکھیں۔

Enter Exit

صارف کی شکایات کا فارم

صارفین کو مشورہ دیا جاتا ہے کہ تنازعات کو حل کرنے کے لیے تاجر سے بات چیت کریں۔ اگر تاجر آپ کی تشویش کا ازالہ کرنے میں ناکام رہتا ہے تو ، آپ کا صارف کونسل (کنزیومر کونسل) میں شکایت درج کرنے کا خیرمقدم ہے۔ کونسل مصالحت کے ذریعہ صارفین اور تاجروں کے مابین تنازعات حل کرتی ہے۔.

کیا آپ نے تاجر سے شکایت درج کروائی ہے؟ *

○جی ہاں ○ نہیں

مُدَعی کی معلومات

•القاب

براہ مہربانی منتخب کریں

• نام

نام

کیا آپ سیاح ہیں؟ *

نہیں

رہائش کا ملک / شہر *

ہانگ کانگ

ڈاک کا پتہ *

○ ہانگ کانگ کا پتہ ○ غیر ملکی پتہ / میل باکس

○ ہانگ کانگ ○ کالون ○نیو ٹیریٹریز

○ آئی لینڈ

بلاک ·

بلاک

منزل·

منزل

یونٹ.

یونٹ

بلڈنگ / اسٹیٹ کا نام

بلڈنگ / اسٹیٹ کا نام

• گلی نمبر اور نام

گلی نمبر

گلی کا نام

دن کے وقت فون*

فون (دیگر)

دن کے وقت فون　　　فون (دیگر)

ای میل ایڈریس*

ای میل ایڈریس

عمر #　　　ماہانہ آمدنی(HKD) #

براہ مہربانی منتخب کریں　　　براہ مہربانی منتخب کریں

صرف کونسل کے داخلی استعمال کے لیے

تاجر کی معلومات

تاجر کا نام *

تاجر کا نام

تاجر کا پتہ*

○ کالون　○ ہانگ کانگ　○ نیو ٹیریٹریز　○ آئی لینڈ

منزل　　　**یونٹ**

منزل　　　یونٹ

بلڈنگ کا نام

بلڈنگ کا نام

گلی نمبر اور نام

گلی کا نمبر　　　گلی کا نام

تاجر کا فون 1　　　تاجر کا فون 2

تاجر کا فون　　　تاجر کا فون (دیگر)

تاجرکا ای میل　　　تاجرکا فیکس

تاجرکا ای میل　　　تاجرکا فیکس

شکایت کے کیس کی تفصیلات

شکایات کے تحت اشیاء یا خدمات

○ اشیاء ○ خدمت

شکایت کی نوعیت *

براہ مہربانی منتخب کریں

لین دین کی رقم **لین دین کی تاریخ (دن-مہینہ-سال)**

HK$ لین دین کی رقم براہ مہربانی منتخب کریں براہ مہربانی منتخب کریں براہ مہربانی منتخب کریں

مقدمات سے موثر انداز میں نمٹنے کے لیے کونسل کی مدد کرنے کے لیے ، براہ کرم درج ذیل معلومات فراہم کریں
معاون دستاویزات (جیسے انوائس ، معاہدہ ، بل کے بیانات ، وغیرہ) منسلک کریں۔
اٹیچمنٹ

براؤز کریں... + x

رسید / دستاویزات نمبر (اگر کوئی ہے)

رسید / دستاویزات نمبر

P.S. براہ کرم معاون دستاویزات کی ایک واضح اور مکمل کاپی فراہم کریں ، بصورت دیگر ، اس کیس کو صرف بطور ریفرنس کے لیے کونسل کا ریکارڈ میں رکھا جاسکتا ہے

شکایت کا خلاصہ * (1000 الفاظ سے زیادہ نہیں)

مطلوبہ مصالحت

نتیجہ *

براہ مہربانی منتخب کریں

ذاتی معلومات جمع کرنے کا بیان

کونسل مندرجہ ذیل مقاصد میں سے ایک یا ایک سے زیادہ کے لیے ذاتی معلومات اکٹھا کرتی اور رکھتی ہے :

i) آپ کی شکایت کے پر غورکرنے ، جواب دینے اور اس کی پیروی کاعمل کرنے کے لیے؛.
ii) ہانگ کانگ میں صارف کے مفادات سے متعلق اموراور/ یا دیگر تحقیق اور شماریاتی مقاصد کے لیے مارکیٹ مطالعہ کا انعقاد کرنا

O * میں مذکورہ دونوں مقاصد کو تسلیم کرتا ہوں اور اس سے اتفاق کرتا ہوں جس کے لیے میرے ذاتی کوائف استعمال کیے جائیں گے

O * میں اپنے ذاتی کوائف صرف اس مقصد کے لیے استعمال کرنے سے اتفاق کرتا ہوں:

O i) شکایت سے نمٹنا

O ii) مارکیٹ مطالعہ ، تحقیق اور شماریات

ذاتی کوائف اور دستاویزات کے انکشاف کے لیے رضامندی

آپ کی فراہم کردہ معلومات اور ذاتی کوائف کو فریقین میں منتقل کرسکتا ہے جو شکایت کو سنبھالنے میں شامل ہوں گے ،بشمول تاجر جس کے خلاف شکایت ہو، متعلقہ سرکاری محکموں ، متعلقہ حکام اور تنظیموں کے ساتھ ساتھ دیگر ایجنسیاں جن کے پاس قانون کے نفاذ ، قانونی کاروائی اور فیصلوں پر نظرثانی سے متعلق معلومات وصول کرنے کا اختیار ہے ۔ براہ کرم ذیل میں اس بات کی نشاندہی کریں کہ آیا آپ متعلقہ فریقوں کو اپنے ذاتی کوائف اور دستاویزات کے انکشاف سے اتفاق کرتے ہیں۔ *

براہ مہربانی منتخب کریں

تاجر سے براہ راست جواب کی درخواست کریں؟ *

Oمیں اتفاق کرتا ہوں کہ صارف کونسل (کنزیومر کونسل) معاملے سے موثر نمٹنے کے لیے تاجر سے براہ راست زبانی یا تحریری شکل میں جواب دینے کے لیے کہے۔

Oمیں اس سے متفق نہیں ہوں کہ صارف کونسل (کنزیومر کونسل) تاجر سے براہ راست مجھے جواب دینے کے لیے کہے۔

لازمی حصے ہیں *

تصویر میں کیا لکھا ہے؟ *

تصویر میں لکھا درج کریں

Preview Cancel

صارف سے پوچھ گچھ کا فارم

ہم آپ کے سوالات کا جواب دینے کے لیے خوش ہیں۔ براہ کرم عمومی پوچھ گچھ کرنے کے لیے اس فارم کا استعمال کریں اور صارف کے کسی بھی مسائل ، پروڈکٹ ٹیسٹنگ ، تجارتی طریقوں وغیرہ پر تبصرہ کریں ۔ ہم آپ کو جلد سے جلد جواب دیں گے۔

اگر آپ صارف کے تنازعات پر شکایت درج کرنا چاہتے ہیں تو مناسب پیروی کے لیے براہ کرم ہمارا صارف کی شکایات کا فارم پُر کریں۔

براہ کرم نوٹ کریں کہ اس فارم میں آپ کی فراہم کردہ تمام معلومات اور ذاتی کوائف کو صرف ان مقاصد کے لئے استعمال کیا جائے گا جو آپ کی پوچھ گچھ سے نمٹنے سے متعلق ہیں۔ اسی کو ان پارٹیوں کو بھی منتقل کیا جاسکتا ہے جو آپ کو جواب دینے میں شامل ہوں گی۔ برائے مہربانی تفصیلات کے لئے کونسل کی رازداری کی پالیسی کا بیان دیکھیں۔

ذاتی معلومات

•القاب **• نام**

براہ مہربانی منتخب کریں نام

دن کے وقت فون نمبر *

دن کے وقت فون نمبر

فیکس نمبر **ای میل ***

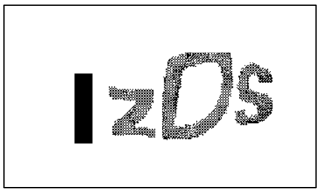
فیکس نمبر **ای میل**

پوچھ گچھ کی تفصیلات* (1000 الفاظ سے زیادہ نہیں)

پوچھ گچھ کی تفصیلات

پوچھ گچھ کی تاریخ 2020/05/13

* کالم ضرور پُر ہونے چاہییں، ، ورنہ آپ کی شکایت منتقل نہیں ہوسکتی ۔



تصویر میں کیا لکھا ہے؟ *

تصویر میں لکھا درج کریں

پری ویو	**منسوخ کریں**