

Chính sách Giải quyết Khiếu nại của Optus

Tại Optus, chúng tôi cam kết giải quyết các khiếu nại nhanh nhất có thể. Chúng tôi hiểu rằng mọi việc không phải lúc nào cũng diễn ra theo đúng kế hoạch, và khi vấn đề xảy ra, chúng tôi luôn sẵn sàng lắng nghe và hỗ trợ để giải quyết thỏa đáng cho quý vị.

Chính sách này quy định:

- **Cách thức khiếu nại**, bao gồm thông tin liên lạc để nộp khiếu nại;
- **Những điều quý vị có thể mong đợi từ Optus** khi khiếu nại và tại mỗi giai đoạn của quy trình giải quyết khiếu nại; và
- Hướng dẫn cụ thể đối với **khiếu nại liên quan đến mất kết nối mạng** vì quy trình này có một số điểm khác biệt nhất định so với quy trình giải quyết các khiếu nại thông thường của chúng tôi.

Quyền khiếu nại của quý vị

Quý vị có quyền khiếu nại nếu không hài lòng với dịch vụ của chúng tôi, với cách chúng tôi xử lý yêu cầu của quý vị, hoặc nếu quý vị không nhận được sự hỗ trợ như mong đợi.

Mỗi khiếu nại đều được xử lý nghiêm túc và được đánh giá dựa trên bản chất sự việc. Nếu chưa rõ quý vị có muốn khiếu nại hay không, chúng tôi sẽ nhã nhặn yêu cầu quý vị làm rõ. Việc khiếu nại sẽ không ảnh hưởng đến dịch vụ của quý vị, các tương tác trong tương lai với chúng tôi, hoặc cách chúng tôi đối xử với quý vị với tư cách là khách hàng, và quý vị sẽ không phải trả phí cho việc giải quyết khiếu nại của mình.

Cách chúng tôi xử lý thông tin cá nhân của quý vị khi quý vị khiếu nại

Chúng tôi xử lý bất kỳ thông tin cá nhân nào quý vị chia sẻ với chúng tôi hoặc thông tin chúng tôi lưu trữ về quý vị theo Chính sách Quyền Riêng tư của chúng tôi, có thể truy cập được trên trang mạng của chúng tôi tại www.Optus.com/privacy.

Để quản lý khiếu nại của quý vị, chúng tôi có thể tiết lộ thông tin của quý vị, chẳng hạn như tên, chi tiết về dịch vụ, và/hoặc thông tin về khiếu nại của quý vị, cho bên thứ ba khi cần thiết.

Các loại khiếu nại

Có nhiều loại khiếu nại khác nhau, và loại khiếu nại sẽ quyết định cách chúng tôi quản lý và ưu tiên từng khiếu nại. Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để giải quyết khiếu nại của quý vị ngay trong lần đầu tiên quý vị liên lạc với chúng tôi, bất kể chúng tôi nhận được loại khiếu nại nào.

Loại khiếu nại	Mô tả
Khiếu nại Thông thường	Khi quý vị không hài lòng với dịch vụ của chúng tôi, với cách chúng tôi xử lý yêu cầu của quý vị, hoặc nếu quý vị không nhận được sự hỗ trợ như mong đợi.
Khiếu nại Thông thường Khẩn cấp	Chúng tôi sẽ xử lý các trường hợp sau đây theo diện cần chú ý khẩn cấp. Vui lòng cho chúng tôi biết nếu có bất kỳ trường hợp nào dưới đây áp dụng với quý vị để chúng tôi có thể ưu tiên khiếu nại của quý vị một cách phù hợp: • Có mối đe dọa đối với sự an toàn của quý vị hoặc của con cái của quý vị; • Khiếu nại liên quan đến khó khăn tài chính; hoặc • Khiếu nại liên quan đến việc mất, hoặc có nguy cơ bị mất, dịch vụ do bị ngắt kết nối khi mà chúng tôi không tuân thủ quy trình đúng đắn
Khiếu nại về Mất Kết nối Mạng	Chúng tôi có sẵn các quy trình cụ thể khi xảy ra tình trạng mất kết nối mạng trong mạng lưới của mình, như được quy định trong <i>Tiêu chuẩn (Giải quyết Khiếu nại của Người tiêu dùng) Ngành Viễn thông 2018</i>. Nếu quý vị liên lạc với chúng tôi để báo cáo hoặc khiếu nại về việc dịch vụ của quý vị không hoạt động, chúng tôi sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý để xác định xem liệu có đang xảy ra sự cố mất kết nối mạng nghiêm trọng tại địa phương hoặc mất kết nối mạng trên diện rộng có thể đang ảnh hưởng đến quý vị hay không. Chúng tôi sẽ cố gắng thông báo cho quý vị một cách nhanh chóng và rõ ràng về những gì đã xảy ra, lý do xảy ra, khu vực nào bị ảnh hưởng, và thời gian dự kiến chúng tôi sẽ khôi phục được các dịch vụ bị ảnh hưởng. Quý vị có thể kiểm tra tình trạng mạng của chúng tôi [Kiểm tra Tình trạng Mạng] để xem liệu quý vị có bị ảnh hưởng bởi bất kỳ tình trạng mất kết nối mạng đã biết nào không. Trang này cũng có thông tin về cách chúng tôi thông báo và cập nhật cho khách hàng trong thời gian xảy ra tình trạng mất kết nối mạng. Thông tin thêm về cách chúng tôi thông báo về các sự cố mất kết nối mạng có thể được tìm thấy tại [Cách chúng tôi Thông báo].

Khiếu nại Khẩn cấp về Mất Kết nối Mạng	Chúng tôi sẽ xử lý khiếu nại về mất kết nối mạng của quý vị theo diện khẩn cấp nếu có nguy cơ về an toàn cá nhân hoặc có nguy cơ nghiêm trọng về sức khỏe, và dịch vụ của quý vị vẫn chưa được khôi phục thành công. Trong những trường hợp này, vui lòng liên lạc với chúng tôi càng sớm càng tốt qua số 133 937. Chúng tôi sẽ thảo luận về các phương án sẵn có để giúp giữ kết nối cho quý vị trong thời gian mất kết nối mạng, bao gồm các giải pháp thay thế hoặc giải pháp tạm thời nếu có thể.
Khiếu nại về Sai sót Hóa đơn	Khiếu nại về sai sót trong việc tính phí và lập hóa đơn của quý vị

Những điều quý vị có thể mong đợi từ Optus

Chúng tôi cam kết hồi đáp nhanh chóng và hợp tác với quý vị để tìm ra giải pháp thỏa đáng cho khiếu nại của quý vị, và nếu có thể, giải quyết khiếu nại ngay trong lần đầu tiên quý vị liên lạc với Optus.

Quý vị có thể mong đợi các bước sau đây trong quy trình giải quyết khiếu nại:

1. Nộp khiếu nại

Quý vị có thể liên lạc với chúng tôi qua điện thoại, tại cửa hàng, trực tuyến, qua Ứng dụng My Optus, nền tảng Nhắn tin của chúng tôi, qua email, hoặc qua thư từ. Chi tiết liên lạc đầy đủ có sẵn trong phần “Cách thức nộp khiếu nại” bên dưới.

Khi quý vị khiếu nại, chúng tôi sẽ chỉ định một Chuyên viên Giải pháp Khách hàng hoặc Chuyên viên Chăm sóc Đặc biệt phụ trách trường hợp của quý vị, tùy thuộc vào mức độ dễ bị tổn thương trong hoàn cảnh hiện tại của quý vị. Nếu quý vị liên lạc với chúng tôi tại cửa hàng và mối lo ngại của quý vị không thể giải quyết được vào thời điểm đó, nhân viên của chúng tôi sẽ nộp khiếu nại của quý vị qua hệ thống của chúng tôi, và một chuyên viên sẽ trực tiếp liên lạc lại với quý vị.

2. Xác nhận tiếp nhận

Khi quý vị liên lạc với chúng tôi qua điện thoại, tại cửa hàng, trực tuyến, qua Ứng dụng My Optus hoặc nền tảng Nhắn tin của chúng tôi, chúng tôi sẽ xác nhận là đã nhận khiếu nại của quý vị ngay khi chúng tôi nhận được. Nếu quý vị liên lạc với chúng tôi qua email hoặc thư từ, chúng tôi sẽ xác nhận đã nhận khiếu nại trong vòng 2 ngày làm việc. Trong mọi trường hợp, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị một số tham chiếu khiếu nại duy nhất và hướng dẫn về cách theo dõi khiếu nại của quý vị.

Chúng tôi cũng sẽ chia sẻ chi tiết của một người trong đội Giải pháp Khách hàng của chúng tôi, người này sẽ quản lý khiếu nại của quý vị và sẽ giải thích các bước tiếp theo.

Đối với các khiếu nại liên quan đến việc mất kết nối mạng, nếu quý vị liên lạc với chúng tôi để báo cáo hoặc khiếu nại về việc dịch vụ của quý vị không hoạt động, chúng tôi sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý để xác định xem liệu có đang xảy ra sự cố mất kết nối mạng nghiêm trọng tại địa phương hoặc mất kết nối mạng trên diện rộng có thể đang ảnh hưởng đến quý vị hay không.

Ngay khi có thể, chúng tôi sẽ:

- a) Xác nhận đã nhận khiếu nại của quý vị ngay trong lần liên lạc đầu tiên
- b) Cung cấp cho quý vị một số tham chiếu khiếu nại duy nhất và hướng dẫn về cách theo dõi khiếu nại của quý vị.
- c) Cung cấp cho quý vị thông tin về cách cập nhật tình hình về mất kết nối mạng, nếu áp dụng.
- d) Thông báo cho quý vị khi đã khôi phục được dịch vụ và cho quý vị biết về bất kỳ đề xuất nào hiện có.

3. Theo dõi tiến độ

Chúng tôi sẽ điều tra các tình tiết trong khiếu nại của quý vị và sẽ cập nhật tiến độ cho quý vị trong suốt quá trình điều tra khiếu nại.

- a) Quý vị có thể theo dõi tiến độ khiếu nại của mình bằng số tham chiếu khiếu nại duy nhất thông qua tài khoản My Optus hoặc Ứng dụng My Optus.
- b) Đối với khách hàng muốn nói chuyện với nhân viên để theo dõi khiếu nại của mình - khách hàng cá nhân có thể gọi số 133 937; khách hàng doanh nghiệp có thể gọi số 133 343; và khách hàng cần thêm hỗ trợ có thể gọi cho chúng tôi theo số 1800 470 291.

4. Giải quyết khiếu nại

Một người trong đội ngũ của chúng tôi sẽ gọi điện cho quý vị để thảo luận về việc điều tra và giải quyết khiếu nại của quý vị. Sau đó, chúng tôi sẽ xác nhận kết quả đã thống nhất bằng thư hoặc email trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày quý vị chấp nhận.

Nếu chúng tôi không liên lạc được với quý vị, chúng tôi sẽ tiếp tục cố gắng liên lạc với quý vị ít nhất 5 lần riêng biệt trong vòng 10 ngày theo lịch, với mỗi lần được thực hiện vào một ngày khác nhau.

Nếu chúng tôi vẫn không liên lạc được với quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư hoặc email thông báo về việc liên lạc không thành công cũng như kết quả giải quyết khiếu nại và cho quý vị cơ hội để thảo luận về khiếu nại với chúng tôi trong vòng 10 ngày làm việc. Nếu chúng tôi không nhận được hồi đáp của quý vị trong thời hạn này, chúng tôi sẽ đóng hồ sơ khiếu nại.

5. Chuyển khiếu nại lên cấp cao hơn

Nếu quý vị không hài lòng với giải pháp đã đưa ra, khiếu nại của quý vị trước hết sẽ được chuyển lên cho trưởng nhóm. Nếu vẫn không giải quyết được, vui lòng tham

khảo phần “Nếu quý vị không hài lòng với việc giải quyết khiếu nại” bên dưới để biết các lựa chọn khác.

Thời hạn giải quyết khiếu nại

Khi có thể, chúng tôi đặt mục tiêu giải quyết khiếu nại của quý vị ngay trong lần đầu tiên quý vị liên lạc với chúng tôi. Nếu việc điều tra của chúng tôi mất nhiều thời gian hơn dự kiến, chúng tôi sẽ cập nhật cho quý vị về lý do cũng như thời hạn dự kiến mới, đồng thời cung cấp cho quý vị các lựa chọn sử dụng dịch vụ giải quyết tranh chấp bên ngoài nếu quý vị muốn.

Loại khiếu nại	Thời hạn giải quyết
Khiếu nại Thông thường	Chúng tôi đặt mục tiêu là sẽ hồi đáp cho quý vị kèm theo giải pháp đề xuất trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị Sau khi chúng ta thống nhất phương án giải quyết, chúng tôi sẽ hướng tới mục tiêu thực hiện phương án đó trong vòng 5 ngày làm việc (trừ khi hai bên có thỏa thuận khác trong phương án giải quyết).
Khiếu nại Thông thường Khẩn cấp	Chúng tôi đặt mục tiêu giải quyết các khiếu nại khẩn cấp trong vòng 2 ngày làm việc.
Khiếu nại về Mất Kết nối Mạng	Chúng tôi sẽ cập nhật thông tin ngay khi đã khôi phục được dịch vụ của quý vị và việc này thông thường cũng sẽ giải quyết xong khiếu nại của quý vị. Thời hạn cho việc này sẽ phụ thuộc vào tính chất của sự cố mất kết nối mạng cũng như công việc khắc phục của chúng tôi (mà đôi khi có thể cần có nhà cung cấp bên thứ ba tham gia). Sau khi đã khôi phục được dịch vụ của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thông báo riêng yêu cầu quý vị xác nhận rằng dịch vụ của quý vị đã được khôi phục. Nếu chúng tôi không nhận được hồi đáp từ quý vị trong vòng 3 ngày làm việc, chúng tôi sẽ đóng hồ sơ khiếu nại của quý vị. Nếu quý vị tiếp tục gặp sự cố và không hài lòng với phương án giải quyết, vui lòng liên lạc với chúng tôi qua số 133 937. Chúng tôi sẽ tiếp tục phối hợp với quý vị để khôi phục dịch vụ cho quý vị hoặc thảo luận về các phương án tốt nhất. Đôi khi, khi tình trạng mất kết nối mạng ảnh hưởng đến nhiều khách hàng, Optus có thể đưa ra các phương án giải quyết hàng

	loạt. Chi tiết về các phương án đề xuất này sẽ được phổ biến trên trang thông tin về mất kết nối mạng của chúng tôi [Kiểm tra Tình trạng Mạng] khi áp dụng.
Khiếu nại Khẩn cấp về Mất Kết nối Mạng	Chúng tôi sẽ hướng tới mục tiêu cập nhật cho quý vị trong vòng 2 ngày theo lịch để xác nhận (các) dịch vụ bị ảnh hưởng của quý vị đã được khôi phục. Nếu quý vị cho chúng tôi biết rằng phương án giải quyết không thành công, chúng tôi sẽ thực hiện biện pháp khắc phục trong vòng 2 ngày làm việc. Chúng tôi sẽ không đóng hồ sơ khiếu nại khẩn cấp về mất kết nối mạng cho đến khi quý vị xác nhận là dịch vụ của mình đã được khôi phục.
Khiếu nại về Sai sót Hóa đơn	Chúng tôi sẽ giải quyết các khiếu nại này trong kỳ tính phí hiện tại của quý vị hoặc trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị.

Nếu quý vị không hài lòng với việc giải quyết khiếu nại

Nếu quý vị không hài lòng với cách chúng tôi giải quyết khiếu nại của mình, quý vị có quyền gửi khiếu nại đó lên Cơ quan Thanh tra Ngành Viễn thông (Telecommunications Industry Ombudsman - TIO), đây là dịch vụ miễn phí và độc lập. Chúng tôi đề nghị quý vị trước hết hãy cố gắng giải quyết lo ngại của mình với Optus trước khi liên lạc với TIO.

Nếu quý vị cho chúng tôi biết rằng quý vị không hài lòng với giải pháp đề xuất, chúng tôi sẽ gửi thư hoặc email cho quý vị trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo của quý vị để giải thích về cách hiểu của chúng tôi về khiếu nại, các giải pháp đề xuất, và các lựa chọn bên ngoài sẵn có cho quý vị, cũng như xác nhận số tham chiếu khiếu nại duy nhất của quý vị.

Vui lòng lưu ý: Việc cung cấp số tham chiếu khiếu nại duy nhất của Optus cho TIO sẽ hữu ích, nhưng không bắt buộc, để chứng tỏ quý vị đã cố gắng giải quyết vấn đề của mình với chúng tôi trước khi sử dụng dịch vụ của họ.

Để chuyển tiếp khiếu nại lên TIO, quý vị có thể gọi số 1800 062 058 (1800 675 692 từ máy điện thoại TTY) hoặc liên lạc với họ qua trang mạng www.tio.com.au.

Hỗ trợ nộp khiếu nại

Vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị cần trợ giúp để nộp khiếu nại hoặc thúc đẩy tiến độ giải quyết khiếu nại hoặc để báo cáo sự cố mất/gián đoạn dịch vụ.

Chúng tôi rất sẵn lòng nói chuyện với một người khác, là đại diện thay mặt cho quý vị, nhưng trước hết chúng tôi sẽ cần sự đồng ý của quý vị. Chúng tôi có thể liên lạc với quý vị qua điện thoại hoặc bằng văn bản để xác nhận rằng quý vị đồng ý cho chúng tôi thảo luận về khiếu nại và chi tiết tài khoản của quý vị với người mà quý vị đã chỉ định. Thông tin thêm về việc cho phép bên thứ ba đưa ra các yêu cầu thay mặt cho quý vị [[Ủy quyền cho Bên Thứ Ba](#)].

Chúng tôi cam kết ghi nhận và hỗ trợ khách hàng trong hoàn cảnh dễ bị tổn thương và đảm bảo họ có thể duy trì kết nối.

Nếu quý vị bị ảnh hưởng của Bạo hành Gia đình, Bạo hành trong Nhà, hoặc Xâm hại Tình dục, vui lòng liên lạc với đội ngũ Chăm sóc Đặc biệt của chúng tôi theo số 1800 685 059 để nhận hỗ trợ phù hợp. Quý vị cũng có thể tìm Chính sách Hỗ trợ về Ngược đãi trong Nhà và trong Gia đình trên mạng [[Chính sách Hỗ trợ về Ngược đãi trong Nhà và trong Gia đình](#)].

Đội ngũ Chăm sóc Đặc biệt của chúng tôi cũng hỗ trợ khách hàng đang gặp phải hoàn cảnh dễ bị tổn thương khác, khách hàng cần hỗ trợ tiếp cận, hoặc khách hàng có nguồn gốc không nói tiếng Anh cần được hỗ trợ thêm.

Nếu quý vị cần trợ giúp do gặp khó khăn về tài chính, vui lòng liên lạc với đội ngũ Hỗ trợ Bệnh vực của chúng tôi để chúng tôi có thể xác định cách hỗ trợ tốt nhất cho quý vị. [[Chính sách Hỗ trợ Thanh toán](#)] của chúng tôi sẽ giải thích cách thức chúng tôi có thể trợ giúp. Nếu quý vị có khiếu nại liên quan đến khó khăn tài chính, quý vị có thể liên lạc với bộ phận Chăm sóc Đặc biệt để được hỗ trợ.

Chi tiết liên lạc của bộ phận Chăm sóc Đặc biệt và Hỗ trợ Bệnh vực của chúng tôi:

Chăm sóc Đặc biệt Thứ Hai đến thứ Sáu: 8 giờ sáng - 8 giờ tối và thứ Bảy: 8 giờ sáng - 4 giờ chiều AEST/AEDT.	1800 470 291 dành cho Hỗ trợ Khách hàng Dễ bị Tổn thương để nộp và thúc đẩy tiến độ giải quyết khiếu nại. 1800 685 059 nếu quý vị bị ảnh hưởng của Bạo hành Gia đình, Bạo hành trong Nhà, hoặc Xâm hại Tình dục.
Hỗ trợ Bệnh vực Thứ Hai đến thứ Bảy: 9 giờ sáng – 9 giờ tối AEST/AEDT	1300 308 839 dành cho Hỗ trợ Khó khăn Tài chính và để nộp và thúc đẩy tiến độ giải quyết khiếu nại.

Nếu quý vị bị Điếc, suy giảm thính lực hoặc nói khó khăn, không nói tiếng Anh hoặc cần bất kỳ sự hỗ trợ thêm nào, quý vị cũng có thể sử dụng:

- Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc: 13 36 77, 9 giờ sáng - 5 giờ chiều, từ thứ Hai đến thứ Sáu (trên toàn nước Úc) hoặc trực tuyến qua [Trung tâm Hỗ trợ Kết nối](#).
- Dịch vụ Thông dịch viên của Optus: 1300 294 479.
- Để biết thêm thông tin, vui lòng [[Các Dịch vụ Hỗ trợ Tiếp cận](#)]

Để hiểu chi tiết về những gì quý vị có thể mong đợi từ chúng tôi cũng như cách thức tiếp cận thêm hỗ trợ và chăm sóc, bao gồm cả cách nộp khiếu nại và theo dõi tiến độ của khiếu nại của quý vị, hãy nhấp [[Hướng dẫn về Khách hàng Dễ bị Tổn thương](#)].

Chúng tôi cần gì ở quý vị?

Để đảm bảo chúng tôi giải quyết khiếu nại của quý vị một cách thỏa đáng, chúng tôi có thể cần liên lạc với quý vị để tìm hiểu thêm thông tin và thảo luận về lo ngại của quý vị. Chúng tôi sẽ cần chi tiết liên hệ của quý vị để có thể liên lạc, và chúng tôi có thể yêu cầu quý vị sắp xếp thời gian vào những thời điểm đã đồng ý để cùng thảo luận. Chúng tôi cũng sẽ sử dụng các cách liên lạc này để xác nhận kết quả giải quyết khiếu nại và gửi cho quý vị một bản sao qua email/thư.

Trong khi khiếu nại của quý vị đang được điều tra, vui lòng thanh toán bất kỳ hóa đơn quá hạn nào không có tranh chấp. Chúng tôi sẽ không bắt đầu quy trình thu hồi nợ đối với các khoản tiền liên quan đến khiếu nại của quý vị, và chúng tôi cũng sẽ không hủy bỏ hoặc hạn chế dịch vụ của quý vị chỉ vì quý vị đã khiếu nại. Sau khi khiếu nại của quý vị được giải quyết hoặc đóng hồ sơ, các điều khoản dịch vụ thông thường của chúng tôi sẽ áp dụng.

Chúng tôi hướng tới mục tiêu giải quyết mọi khiếu nại một cách công bằng, nhã nhặn, kiên nhẫn và cảm thông. Vì mục tiêu đó, chúng tôi yêu cầu quý vị cũng đối xử với nhân viên của chúng tôi giống như vậy. Chúng tôi có thể không giải quyết được các khiếu nại trong trường hợp quý vị có hành vi không hợp lý hoặc có thái độ hung hăng.

Cách thức nộp khiếu nại

Quý vị có thể liên lạc với chúng tôi về khiếu nại của mình thông qua bất kỳ phương thức nào được liệt kê dưới đây.

Trang mạng (mẫu đơn trực tuyến)	Hoàn thành mẫu đơn khiếu nại trực tuyến của chúng tôi tại http://www.optus.com.au/complaints - một Chuyên viên Giải pháp Khách hàng sẽ được chỉ định để phụ trách khiếu nại của quý vị.
Ứng dụng My Optus Hoạt động 24/7	Qua mục "Help & Support" (Trợ giúp & Hỗ trợ) trong Ứng dụng My Optus. Một Chuyên viên Giải pháp Khách hàng sẽ được chỉ định để phụ trách khiếu nại của quý vị.
Nhắn tin cho Chúng tôi Hoạt động 24/7	Qua ứng dụng My Optus hoặc bằng cách truy cập http://www.optus.com.au/myaccount
Điện thoại (giờ địa phương) Hoạt động 24/7	133 937 Khách hàng Cá nhân
Điện thoại (giờ địa phương) Hoạt động 24/7	133 343 Khách hàng Doanh nghiệp
Thư từ/Qua đường Bưu điện	Optus Complaints (Bộ phận Khiếu nại của Optus) PO Box 888 North Ryde NSW 2113 Chúng tôi sẽ xác nhận đã nhận khiếu nại của quý vị trong vòng 2 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại.

Email	complaints@optus.com.au - Chúng tôi sẽ xác nhận đã nhận khiếu nại của quý vị trong vòng 2 ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại
Tại cửa hàng Trong Giờ Cửa hàng Mở cửa	Một người trong đội ngũ của chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị nộp khiếu nại. Nhấp [Tìm Cửa hàng Optus] để tìm thông tin về cửa hàng tại địa phương của quý vị
Chăm sóc Đặc biệt thứ Hai đến thứ Sáu: 8 giờ sáng - 8 giờ tối và thứ Bảy: 8 giờ sáng - 4 giờ chiều AEST/AEDT.	1800 470 291 để Hỗ trợ Khách hàng Dễ bị Tổn thương nộp khiếu nại và thúc đẩy tiến độ giải quyết khiếu nại 1800 685 059 nếu quý vị bị ảnh hưởng của Bạo hành Gia đình, Bạo hành trong Nhà, hoặc Xâm hại Tình dục.
Hỗ trợ Bệnh vực - thứ Hai đến thứ Bảy: 9 giờ sáng – 9 giờ tối AEST/AEDT	1300 308 839 dành cho Hỗ trợ Khó khăn Tài chính và để nộp khiếu nại và thúc đẩy tiến độ giải quyết khiếu nại
Nếu quý vị bị Điếc, suy giảm thính lực hoặc nói khó khăn hoặc cần hỗ trợ thêm để giao tiếp	- Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc: Quý vị có thể liên lạc với chúng tôi qua Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc từ thứ Hai đến thứ Sáu, 9 giờ sáng – 5 giờ chiều (trên toàn nước Úc) qua số 13 36 77 hoặc bằng cách sử dụng các lựa chọn Dịch vụ Tiếp âm qua Internet Hỗ trợ kết nối. - Đội ngũ Dịch vụ Thông dịch viên của Optus, hãy gọi số 1300 294 479. - Hoặc để biết thêm thông tin, vui lòng [Các Dịch vụ Hỗ trợ Tiếp cận] Xem mục “Nếu cần hỗ trợ thêm để nộp khiếu nại, chúng tôi luôn sẵn lòng trợ giúp” ở bên dưới