

## Hướng Dẫn Cứu Trợ Thảm Họa Tại California

Vào những thời điểm xảy ra thiên tai hoặc những sự kiện thảm khốc khác, Chính quyền Liên bang hoặc Tiểu bang California sẽ tuyên bố tình trạng khẩn cấp. Khi tình trạng khẩn cấp như vậy được tuyên bố và có hiệu lực, Astound có thể thực hiện một số biện pháp nhất định để bảo vệ người tiêu dùng giảm bớt khó khăn do những sự kiện không may này và giúp những khách hàng sử dụng điện thoại bị ảnh hưởng có thể liên lạc với quý vị bè và gia đình của họ.

### Khi Nào Cứu Trợ Thảm Họa Là Một Lựa Chọn?

Các biện pháp bảo vệ người tiêu dùng sẽ được thực hiện khi Tiểu bang California hoặc Chính quyền Liên bang tuyên bố tình trạng khẩn cấp và khu vực dịch vụ của Astound bị sự kiện thảm khốc gây ảnh hưởng đến mức dịch vụ điện thoại đã bị gián đoạn và xuống cấp.

Có những biện pháp cứu trợ nào và hỗ trợ trong bao lâu?

Một số biện pháp cứu trợ cho khách hàng sử dụng điện thoại của chúng tôi bao gồm:

- Miễn phí kích hoạt một lần khi thiết lập chuyển tiếp cuộc gọi từ xa, truy cập từ xa để chuyển tiếp cuộc gọi, các tính năng chuyển tiếp cuộc gọi và dịch vụ nhắn tin;
- Miễn phí một tháng cước cuộc gọi hàng tháng đối với chuyển tiếp cuộc gọi từ xa, truy cập từ xa để chuyển tiếp cuộc gọi, chuyển tiếp cuộc gọi, các tính năng chuyển tiếp cuộc gọi và dịch vụ nhắn tin;
- Miễn phí dịch vụ đối với lắp đặt dịch vụ tại địa điểm tạm thời hoặc địa điểm thường trú mới của khách hàng và miễn phí lần nữa khi khách hàng chuyển về địa điểm cũ;
- Miễn phí một ổ cắm và kết nối có dây tại địa điểm tạm thời bất kể khách hàng có Kế Hoạch Đi Dây Bên Trong (Inside Wire Plan) hay không;
- Miễn phí tối đa năm ổ cắm và kết nối dây cho Kế Hoạch Đi Dây Bên Trong của khách hàng khi trở lại địa điểm thường trú của họ; và
- Miễn phí một ổ cắm và kết nối dây cho các khách hàng không thuộc Kế hoạch khi họ trở về địa điểm thường trú của họ.

Các biện pháp cứu trợ người tiêu dùng được liệt kê ở trên sẽ hỗ trợ trong mười hai (12) tháng, hoặc vào thời điểm mà Văn phòng Dịch vụ Khẩn cấp xác định là đã qua thời gian thích hợp.

Làm thế nào để tôi biết được khi nào thì cứu trợ thảm họa là một lựa chọn?

Nếu các biện pháp cứu trợ thảm họa được thực hiện, Astound sẽ liên lạc với khách hàng bị ảnh hưởng để báo cho họ biết rằng họ có thể sẽ được cứu trợ thảm họa. Phương thức liên lạc có thể bao gồm nhưng không giới hạn email thông báo đến địa chỉ email ưa thích đã lưu trong hồ sơ, chức năng nhắn tin trên trang web của Astound, các nền tảng mạng xã hội như Twitter và Facebook và đài radio. Quý vị có thể gọi cho Trung tâm Chăm sóc của chúng tôi mọi lúc nếu có thắc mắc theo số 1-800-427-8686.

Làm thế nào để tôi sử dụng tính năng chuyển tiếp cuộc gọi?

Khách hàng được cứu trợ thảm họa sẽ tự động dùng được tính năng chuyển tiếp cuộc gọi. Sử dụng điện thoại nhà riêng của quý vị, quay số \*72, chờ tiếng bíp xác nhận rồi nhập số điện thoại mà quý vị muốn chuyển tiếp các cuộc gọi đến đó. Quý vị sẽ nhận được một cuộc gọi thăm hỏi tại số điện thoại mà các cuộc gọi sẽ được chuyển tiếp. Để hủy bỏ, quay số \*73.

Ngoài ra, trong trường hợp cần bật tính năng này từ xa, khách hàng có thể thực hiện thông qua Cổng thông tin điện thoại Wave tại [mywavephone.com](http://mywavephone.com) hoặc Cổng thông tin Digital West tại trang mạng [mv.digitalwest.com](http://mv.digitalwest.com). Để xem hướng dẫn đầy đủ về cách sử dụng Cổng thông tin điện thoại Wave, vui lòng truy cập [astound.com/support/phone/](http://astound.com/support/phone/).

Điều này sẽ ảnh hưởng như thế nào đến tài khoản của tôi?

Khi có tuyên bố tình trạng khẩn cấp, vui lòng gọi đến trung tâm cuộc gọi của chúng tôi để xác minh địa điểm của quý vị và thông báo cho Astound về các biện pháp bảo vệ người tiêu dùng mà quý vị đang cần được hỗ trợ.

Để biết các thông tin trên bằng ngôn ngữ khác, vui lòng nhấp vào liên kết tương ứng bên dưới:

Tiếng Tây Ban Nha

Tiếng Quảng Đông

Tiếng Quan thoại

Tiếng Tagalog

Tiếng Việt

Tiếng Hàn

Tiếng Nga

Quý vị còn câu hỏi khác?

Vui lòng liên hệ Trung tâm Chăm sóc ngay hôm nay:

Astound Broadband Powered by Wave: 1.800.427.8686

Astound Broadband Powered by Digital West: 1.888.781.9378 dành cho Doanh nghiệp hoặc  
1.833.373.9378 dành cho khu dân cư