
California 災難援助指引

有時候，鑑於發生天災或其他災難事件，聯邦政府或 California 會宣佈進入緊急狀態。宣佈進入緊急狀態並且生效後，Astound 可能會實行部分消費者保障措施，以減輕該等不幸事件所帶來的負擔，並協助受影響的電話服務用戶與親友聯絡。

災難援助措施會在甚麼時候提供？

當 California 或聯邦政府宣佈進入緊急狀態，且 Astound 的服務覆蓋地區受到災難事件影響，以致電話服務中斷或品質下降，即會實行消費者保障措施。

援助措施包括甚麼？服務會維持多久？

我們為加州的電話服務用戶提供多項援助措施，當中包括：

- 一次性獲豁免設立遙距來電轉駁、遙距接聽來電轉駁、來電轉駁功能及短訊服務的啟動費用；
- 獲豁免一個月的遙距來電轉駁、遙距接聽來電轉駁、來電轉駁功能及短訊服務月費；
- 獲豁免用戶的臨時住址或新永久住址之服務安裝費用，而當用戶遷回原來住所時，亦可豁免相關費用；
- 獲豁免臨時住址的單個插口及相關的配線費用，不論用戶是否選用內部配線計劃；
- 內部配線計劃的用戶可於遷回其永久住址時，獲豁免最多五個插口及相關的配線費用；此外，
- 非計劃用戶可於遷回其永久住址時，獲豁免單個插口及相關的配線費用。

以上所列的消費者援助措施將會生效十二 (12) 個月，或維持至加州緊急事故處理辦公室擬定的適當時段結束後。

我可如何得知災難援助服務經已啟動？

當災難援助措施於加州實行時，Astound 會通知受影響的用戶，讓他們得悉災難援助服務經已啟動。傳訊方法可能包括但不限於透過存檔中的首選電郵地址發出通知電郵、Astound 網站訊息、

Twitter 和 Facebook 等社交媒體，以及電台。如有疑問，您可以隨時致電 1-800-427-8686，聯絡我們的客戶服務中心。

如何使用來電轉駁功能？

受惠於災難援助服務的用戶，可自動享用來電轉駁功能。使用您的家居電話撥打 *72，等候直至聽到確認的「嗶」聲，然後輸入您希望用作接收轉駁來電的電話號碼。您會收到由接收轉駁來電的電話號碼撥出的知會來電。如要取消，請撥打 *73。

此外，如用戶需要遙距啟用此項功能，亦可透過 Wave 電話門戶網站 (mywavephone.com) 或 Digital West 電話門戶網站 (mv.digitalwest.com) 啟用。如欲查閱 Wave 電話門戶網站的完整使用指南，請瀏覽 astound.com/support/phone/。

我的帳戶會受到甚麼影響？

宣佈進入緊急狀態後，請致電我們的熱線中心以核實您的住址，並通知 Astound 您所需要的消費者保障措施。

如欲以其他語言查閱以上資訊，請點擊以下連結：

西班牙語

廣東話

國語

他加祿語

越南語

韓語

俄語

仍有疑問？

請立即聯絡我們的客戶服務中心：

Astound Broadband Powered by Wave: 1.800.427.8686

Astound Broadband Powered by Digital West: 1.888.781.9378 (企業熱線) 或撥打
1.833.373.9378 (居民熱線)