

California 災害防救指南

聯邦政府或 California 州政府有可能在發生天然災害或其它災難事件時，發布緊急狀態。當此類緊急狀態發布且生效時，Astound 可能施行特定的消費者保護措施，以減輕這類不幸事件所帶來的負擔，並協助受影響的電話客戶與朋友及家人取得聯繫。

在什麼情況下可考慮使用災害防救補助？

當 California 州政府或聯邦政府發布緊急狀態時，以及當 Astound 服務區域受到災難事件衝擊以致電話服務中止或受到嚴重影響時，Astound 便會施行消費者保護措施。

有哪些防救措施可供使用，而這些措施可使用多久？

有多種防救補助可供加州電話客戶選用，包括：

- 免除建立遠端來電轉接、來電轉接遠端存取、來電轉接功能與簡訊服務的一次性啟動費用；
- 免除遠端來電轉接、來電轉接遠端存取、來電轉接、來電轉接功能與簡訊服務一個月的月費；
- 免除客戶在暫時或新永久據點進行安裝，以及客戶再度遷移回原據點進行安裝的服務費用；
- 不論客戶是否有使用內部配線方案，一律免除於暫時據點的一個插孔及相關配線之費用；
- 當客戶遷移回其永久據點時，最多可免除五個內部配線方案的免費插孔及相關配線之費用；
以及
- 當非方案使用客戶遷移回其永久據點時，免除一個插孔及相關配線之費用。

上述消費者救濟補助措施將供應十二 (12) 個月，或供應至加州緊急事故處理辦公室認定足夠且適切的時間已過為止。

我如何得知災害防救補助可供使用？

Astound 將會在加州施行災害防救補助措施時將此事傳達給受影響客戶，讓這些客戶得知有災害防救補助可供使用。傳達方式包括但不限於寄送電子郵件至我們紀錄中您的偏好電子郵件地址、

透過 Astound 網站告知訊息，以及使用 Twitter 及 Facebook 和廣播等社群媒體平台。若您有問題，可以隨時透過 1-800-427-8686 致電我們的客戶服務中心。

我要如何使用來電轉接功能？

受災害影響的客戶將自動獲允使用來電轉接功能。只要使用家中電話撥打 *72，待確認嗶聲響後，輸入希望接收轉接來電的號碼即可。您將會透過這支轉接號碼接到知會來電。若要取消，請撥打 *73。

此外，若有需要，客戶可透過 mywavephone.com 的 Wave Phone Portal 或透過 mv.digitalwest.com 的 Digital West Portal 進行遠端啟用。若需要 Wave Phone Portal 的完整使用指南，請參訪 astound.com/support/phone/。

這會對我的帳戶會造成什麼影響？

若發布緊急狀態，請致電我們的客戶服務中心以驗證您的所在位置，並告知 Astound 您希望取得哪項消費者保護措施的相關協助。

若希望以其他語言瀏覽以上資訊，請點擊下方適用的連結：

西班牙文

中文 (廣東話)

中文 (普通話)

塔加拉文

越南文

韓文

俄文

還有其他問題嗎？

立即聯絡客戶服務中心：

Astound Broadband Powered by Wave: 1.800.427.8686

Astound Broadband Powered by Digital West: 1.888.781.9378 (商業客戶) 或 1.833.373.9378 (住宅客戶)