

## 캘리포니아 재난 구호 가이드라인

미연방정부 또는 캘리포니아주정부는 상황에 따라 자연재해 또는 기타 재난으로 인한 비상사태를 선포할 수 있습니다. 비상사태가 선포되고 그 효력이 발생하게 되면 Astound 는 이러한 안타까운 상황으로 인한 소비자의 부담을 덜어주고 재난을 겪고 있는 고객들이 가족 및 가까운 지인과 소통을 유지할 수 있도록 하기 위해 특정 소비자 보호 조치를 시행할 수 있습니다.

재난 구호 조치는 언제 시행되나요?

소비자 보호 조치는 캘리포니아주정부 또는 미연방정부가 비상사태를 선포하고, Astound 서비스가 제공되는 지역이 그러한 재난으로 인해 전화 서비스가 중단되거나 전화 서비스의 질이 저하되는 경우에 시행됩니다.

제공되는 구호 조치에는 어떤 것이 있으며, 시행 기간은 얼마나 되나요?

캘리포니아 지역 내 전화 고객에게는 다음을 포함한 여러 가지 구호 조치가 시행될 수 있습니다.

- 원격 착신 전환 착신 전환에 대한 원격 액세스, 착신 전환 기능 및 메시지 서비스의 가입비 1 회 면제
- 원격 착신 전환 착신 전환에 대한 원격 액세스, 착신 전환 기능 및 메시지 서비스의 월이용요금 1 개월 면제
- 고객의 임시 거주지 또는 새로운 영구 거주지의 서비스 설치 비용 및 해당 고객이 원래 거주지로 복귀한 후 서비스 설치 비용 면제
- 고객의 Inside Wire Plan 가입 여부에 상관없이 임시 거주지의 배선을 위해 사용되는 케이블 및 잭 1 개에 대한 비용 면제
- Inside Wiring Plan 가입 고객의 경우 원래 거주지로 복귀한 후 배선을 위해 사용되는 케이블 및 최대 5 개의 잭에 대한 비용 면제
- Inside Wiring Plan 미가입 고객의 경우 원래 거주지로 복귀한 후 배선을 위해 사용되는 케이블 및 잭 1 개에 대한 비용 면제

상기 명시된 소비자 구호 조치는 12 개월간 또는 캘리포니아주 재난관리청(Offices of Emergency Services)이 적절하다고 판단하는 기간 동안 시행됩니다.

재난 구호 조치의 시행 여부는 어떻게 알 수 있나요?

캘리포니아주에 재난 구호 조치가 시행되면 Astound 는 해당 재난 지역의 고객에게 당사의 재난 구호 조치 시행을 알려드리게 됩니다. 이를 위해 Astound 는 당시에 기록된 고객의 기본 이메일 주소로 알림 이메일을 발송하고, Astound 웹사이트에 안내문을 게시하고, Twitter, Facebook 같은 소셜 미디어 플랫폼과 라디오를 통해 안내하게 되며 그외 다른 방법으로도 소통할 수 있습니다. 궁금한 점이 있는 경우 언제든지 당사 고객 센터(1-800-427-8686)로 문의하시기 바랍니다.

착신 전환 기능은 어떻게 사용하나요?

재난 구호 조치의 적용을 받는 고객은 자동으로 착신 전환 기능을 사용할 수 있습니다. 집전화를 사용하여 \*72 를 누르신 후 신호음이 들리면 착신 전환하고자 하는 전화번호를 눌러주시면 됩니다. 착신 전환 기능에 연결된 전화번호로 서비스 전화를 받으실 수 있습니다. 취소하려면 \*73 을 누르시면 됩니다.

또한 이 기능을 원격으로 활성화해야 하는 고객은 Astound Phone 포털([mywavephone.com](http://mywavephone.com)) 또는 Digital West 포털([mv.digitalwest.com](http://mv.digitalwest.com))에서 활성화할 수 있습니다. Astound Phone 포털 이용 방법에 관한 안내서는 [astound.com/support/phone/](http://astound.com/support/phone/)에서 확인하시기 바랍니다.

재난 구호 조치 시행 시 내 계정에는 어떤 영향이 있나요?

비상사태가 선포될 경우 당사 콜센터로 전화하여 고객님의 현재 위치를 알려주신 후 Astound 의 소비자 보호 조치 중 지원받고자 하는 부분을 알려주시기 바랍니다.

상기 정보를 다른 언어로 확인하시려면 아래에서 원하는 언어 링크를 클릭하시기 바랍니다.

스페인어

광둥어

북경어

타갈로그어

베트남어

한국어

러시아어

궁금한 사항이 해결되지 않으셨나요?

지금 콜센터에 문의해 주세요

Astound Broadband Powered by Wave: 1-800-427-8686

Astound Broadband Powered by Digital West: 1-888-781-9378(상업용) / 1-833-373-9378(주거용)