

Основные положения об оказании помощи при стихийных бедствиях в Калифорнии

В некоторых случаях в связи со стихийными бедствиями или другими катастрофическими событиями федеральным правительством или правительством штата Калифорния может быть объявлен режим чрезвычайного положения. При объявлении и вступлении в действие режима чрезвычайного положения Astound может принимать определенные меры по защите потребителей, чтобы облегчить бремя этих неблагоприятных событий и помочь пострадавшим пользователям услуг телефонной связи общаться с друзьями и близкими.

Когда можно воспользоваться помощью при стихийных бедствиях?

Меры по защите потребителей принимаются, когда правительство штата Калифорния или федеральное правительство объявляет режим чрезвычайного положения, и катастрофическое событие в зоне обслуживания Astound приводит к нарушению или снижению качества предоставления услуг телефонной связи.

Какие меры по оказанию помощи доступны и в течение какого периода времени?

Для пользователей наших услуг телефонной связи в Калифорнии доступно несколько вариантов оказания помощи, в том числе:

- освобождение от единовременной платы за активацию функций удаленной переадресации вызовов, удаленного доступа к переадресации вызовов, переадресации вызовов и услуг обмена сообщениями;
- освобождение сроком на один месяц от платы за пользование функциями удаленной переадресации вызовов, удаленного доступа к переадресации вызовов, переадресации вызовов и услугами обмена сообщениями по ежемесячному тарифу;
- освобождение от платы за оказание услуг инженерного оснащения по временному или новому постоянному месту пребывания клиента и за повторное оказание услуг инженерного оснащения после возвращения клиента в помещение;
- освобождение от платы за монтаж одной розетки и соответствующих кабелей во временном месте пребывания клиента вне зависимости от наличия у него/нее схемы внутренней кабельной разводки;
- освобождение от платы за монтаж до пяти свободных розеток и соответствующих кабелей согласно схеме внутренней кабельной разводки клиента по его/ее возвращении в постоянное место пребывания; и
- освобождение клиентов без схемы внутренней кабельной разводки от платы за монтаж одной розетки и соответствующих кабелей по их возвращении в постоянное место пребывания.

Перечисленные выше меры по оказанию помощи потребителям будут оставаться доступными в течение двенадцати (12) месяцев или в течение того времени, которое Управление по чрезвычайным ситуациям штата Калифорния сочтет достаточным.

Как узнать, когда можно воспользоваться помощью при стихийных бедствиях?

В случае принятия мер по оказанию помощи при стихийных бедствиях в штате Калифорния компания Astound сообщит пострадавшим клиентам о возможности получения такой помощи. Способы связи могут включать в себя, помимо прочего, отправку уведомлений по электронной почте на зарегистрированный предпочтительный адрес электронной почты, отправку сообщений через веб-сайт Astound, платформы социальных сетей, такие как Twitter и Facebook, и радио. В случае возникновения вопросов вы всегда можете обратиться в наш центр поддержки по телефону: 1-800-427-8686.

Как пользоваться функцией переадресации вызовов?

Клиенты, на которых распространяются меры по оказанию помощи при стихийных бедствиях, смогут автоматически воспользоваться функцией переадресации вызовов. На домашнем телефоне наберите \*72, дождитесь звукового сигнала подтверждения, затем введите номер телефона, на который необходимо выполнять переадресацию вызовов. Вам поступит вызов с приветствием на номер телефона, который будет использоваться для переадресации вызовов. Для отмены наберите \*73.

Кроме того, если клиенту необходимо включить эту функцию удаленно, это можно сделать через портал Wave Phone Portal, доступный по адресу [mywavephone.com](http://mywavephone.com) или через портал Digital West Portal, доступный по адресу [mv.digitalwest.com](http://mv.digitalwest.com). Чтобы ознакомиться с полным руководством по работе с порталом Wave Phone Portal, перейдите по адресу [astound.com/support/phone/](http://astound.com/support/phone/).

Как это повлияет на мою учетную запись?

В случае объявления режима чрезвычайного положения обратитесь в наш колл-центр, чтобы подтвердить свое местоположение, и сообщите в компанию Wave о мерах по защите потребителей, в которых вы нуждаетесь.

Для просмотра приведенной выше информации на других языках перейдите по соответствующей ссылке ниже:

Испанский

Кантонский

Мандаринский

Тагальский

Вьетнамский

Корейский

Русский

У Вас остались вопросы?

Обратитесь в центр поддержки сегодня

Astound Broadband на платформе Wave: 1.800.427.8686

Astound Broadband на платформе Digital West: 1.888.781.9378 для бизнеса или  
1.833.373.9378 для населения