

Mga Alituntunin ng California Para sa Tulong sa Sakuna

May mga pagkakataon kung saan dahil sa mga likas na kalamidad o iba pang sakuna, nagdedeklara ng state of emergency ang Pederal na pamahalaan o ang Estado ng California. Kapag nagdedeklara ng mga ganitong state of emergency, at kapag napapailalim tayo sa mga ganito, maaaring magpatupad ang Astound ng ilang partikular na hakbang sa pagprotekta sa mga consumer para maibsan ang bigat ng mga ganitong hindi magagandang pangyayari, at para makatulong sa mga kostumer ng telepono na makipag-ugnayan sa mga kaibigan at kapamilya.

Kailan Nagiging Opsyon ang Tulong sa Sakuna?

Ipapatupad ang mga hakbang para sa pagprotekta sa mga consumer kapag nagdedeklara ng state of emergency ang Estado ng California o ang Pederal na gobyerno, at kapag may lugar na sineserbisuhan ng Astound na apektado ng sakuna kung saan humina o naputol ang mga serbisyo sa telepono.

Ano ang mga available na tulong, at gaano katagal magiging available ang mga ito?

May ilang tulong na available para sa aming mga kostumer ng telepono sa California kabilang ang mga sumusunod:

- Pag-waive ng isang beses na bayad sa pag-activate ng remote na call forwarding, remote na access sa call forwarding, mga feature sa call forwarding, at mga serbisyo sa pagpapadala ng mensahe;
- Pag-waive ng buwanang rate para sa isang buwan ng remote na call forwarding, remote na access sa call forwarding, call forwarding, mga feature sa call forwarding, at mga serbisyo sa pagpapadala ng mensahe;
- Pag-waive ng singil sa serbisyo ng pag-install ng serbisyo sa pansamantala o bagong permanenteng lokasyon ng kostumer at muli kapag nakabalik na ang kostumer sa lugar;
- Pag-waive ng bayad sa isang jack at nauugnay na wiring sa pansamantalang lokasyon, may Inside Wire Plan man ang kostumer o wala;
- Pag-waive ng bayad sa hanggang limang libreng jack at nauugnay na wiring para sa Inside Wiring Plan ng kostumer pagbalik niya sa permanente niyang lokasyon; at
- Pag-waive ng bayad sa isang jack at nauugnay na wiring para sa mga kostumer na hindi naka-Plan kapag bumalik na sila sa permanente nilang lokasyon.

Magiging available ang mga nakasulat na tulong sa itaas para sa mga consumer sa loob ng labindalawang (12) buwan, o kapag natukoy ng mga Tanggapan ng Emergency Services na sapat na ang panahong lumipas.

Paano ko malalaman kung puwede sa akin ang tulong sa sakuna?

Kung magpapatupad ng mga hakbang, makikipag-ugnayan ang Astound sa mga apektadong kostumer para sabihan silang puwedeng available sa kanila ang tulong sa sakuna. Kabilang sa mga paraan ng pakikipag-ugnayan ang mga sumusunod, pero hindi ito limitado sa mga ito: mga notification email sa naka-record na napiling email address, Astound website messaging, mga social media platform gaya ng Twitter at Facebook, at radyo. Puwede mong tawagan anumang oras ang aming care center kung may mga tanong ka sa 1-800-427-8686.

Paano ko gagamitin ang feature sa call forwarding?

Awtomatikong makakagamit ng feature sa call forwarding ang mga kostumer na napapailalim sa tulong para sa sakuna. Gamit ang iyong telepono sa bahay, i-dial ang *72, hintayin ang mga beep ng kumpirmasyon, at pagkatapos ay ilagay ang numero ng telepono kung saan mo gustong i-forward ang mga tawag. Makakatanggap ka ng libreng tawag sa numero ng telepono kung saan ipo-forward ang mga tawag. Para magkansela, i-dial ang *73.

Kung kailangan namang paganahin ng kostumer ang feature na ito sa remote na paraan, magagawa niya ito sa pamamagitan ng Astound Phone Portal sa mywavephone.com o sa pamamagitan ng Digital West Portal sa mv.digitalwest.com. Para sa kumpletong gabay sa kung paano gamitin ang Astound Broadband/Astound and Digital West Phone Portal, pakibisita ang astound.com/support/phone/.

Paano ito makakaapekto sa aking account?

Kung magkakaroon ng deklarasyon ng emergency, pakitawagan ang aming call center para beripikahin ang iyong lokasyon, at ipaalam sa Astound Broadband/Astound and Digital West ang mga hakbang sa proteksyon sa mga consumer kung saan ka nangangailangan ng tulong.

Para mabasa ang impormasyon sa itaas sa iba pang wika, paki-click ang naaangkop na link sa ibaba:

Spanish

Cantonese

Mandarin

Tagalog

Vietnamese

Korean

Russian

May mga tanong ka pa ba?

Makipag-ugnayan sa aming Care center ngayon:

Astound Broadband na Pinapagana ng Wave:

1.800.427.8686

Astound Broadband na Pinapagana ng Digital West:

1.888.781.9378 para sa Negosyo o 1.833.373.9378 para sa residensyal