



## **Biện pháp bảo vệ người tiêu dùng sau thảm họa**

### **Thông tin cho khách hàng của Vyve Broadband tại California**

Nếu Thống đốc bang California hoặc Tổng thống Hoa Kỳ tuyên bố tình trạng khẩn cấp tại khu vực của quý vị và tình trạng này gây gián đoạn<sup>1</sup> dịch vụ hoặc suy giảm<sup>2</sup> chất lượng dịch vụ, khách hàng của Vyve Broadband có thể nhận được các quyền lợi cứu trợ thảm họa sau đây, phù hợp với các quy tắc của Ủy ban Tiện ích Công cộng California. Những quyền lợi này có hiệu lực trong thời gian không quá 12 tháng kể từ thời điểm tuyên bố tình trạng khẩn cấp hoặc trong khoảng thời gian mà Văn phòng dịch vụ khẩn cấp California cho là hợp lý:

1. Miễn phí kích hoạt một lần cho thiết lập chuyển tiếp cuộc gọi từ xa, truy cập vào chuyển tiếp cuộc gọi từ xa, các tính năng chuyển tiếp cuộc gọi và các dịch vụ nhắn tin
2. Miễn phí cho một tháng chuyển tiếp cuộc gọi từ xa, truy cập vào chuyển tiếp cuộc gọi từ xa, các tính năng chuyển tiếp cuộc gọi và các dịch vụ nhắn tin
3. Miễn phí lắp đặt dịch vụ tại nơi tạm trú hoặc thường trú mới của khách hàng và miễn thêm lần nữa khi khách hàng trở lại nơi ở ban đầu
4. Miễn phí một giắc cắm và dây kết nối tại nơi tạm trú bất kể khách hàng đã có Gói Đấu nối bên trong hay không
5. Miễn phí tối đa năm giắc cắm và dây kết nối cho khách hàng có Gói Đấu nối bên trong khi họ trở lại nơi ở cũ
6. Miễn phí một giắc cắm và dây kết nối cho khách hàng không có Gói đấu nối bên trong khi họ trở lại nơi ở cũ

\* \* \*

---

<sup>1</sup> “Gián đoạn” là (1) không thấy tín hiệu khi quay số; (2) mất kết nối hoặc dịch vụ không hoạt động; (3) các trường hợp mà người gọi không thể thực hiện hoặc nhận cuộc gọi thoại vì thảm họa đã làm cho dịch vụ không hoạt động và do đó, người gọi sẽ không thể thực hiện cuộc gọi 9-1-1.

<sup>2</sup> “Suy giảm” là các trường hợp dịch vụ không hoàn toàn mất hẳn, nhưng người gọi nhận được tín hiệu kém, bao gồm, nhưng không giới hạn ở nghe thấy tiếng rè, không kết nối được, tín hiệu chậm chờn hay báo máy bận liên tục, và/hoặc đang gọi thì máy bị treo máy bất thường, thậm chí cả khi gọi cho 9-1-1.