



Phục Hồi Sau Thảm Họa AT&T – Lời Khuyên và Cứu Trợ Khách Hàng

NẾU ĐANG CÓ MỘT CẢNH BÁO VỀ MỘT THẢM HỌA ĐÃ ĐƯỢC CÔNG BỐ, QUÝ VỊ HÃY TÌM NGAY MỘT NƠI TRÚ ẨN AN TOÀN. NẾU ĐƯỢC YÊU CẦU SƠ TÁN, HÃY LÀM ĐIỀU NÀY NGAY LẬP TỨC.

Chúng tôi cam kết giữ cho khách hàng của chúng tôi được kết nối – ngay cả sau những sự kiện thảm khốc không thể đoán trước được. Chương trình Phục Hồi Sau Thảm Họa Mạng Lưới (NDR-Network Disaster Recovery) của chúng tôi là một trong những chương trình lớn nhất, và tiên tiến nhất thuộc loại này. Mục đích duy nhất của nó – là để nhanh chóng khôi phục sự liên lạc đến các khu vực bị ảnh hưởng bởi thảm họa

Chúng tôi chuẩn bị cho mọi người và mạng lưới của chúng tôi để đảm bảo chúng tôi có thể duy trì sự liên lạc trọng yếu cho khách hàng của mình

và sự an toàn cộng đồng trước, trong và sau khi xảy ra một sự kiện. Những nỗ lực này có thể bao gồm:

- Tăng cường cơ sở mạng lưới và chuẩn bị thiết bị đáp ứng
- Sắp xếp thiết bị phục hồi mạng lưới tại các vị trí chiến lược để triển khai nhanh chóng sau bất kỳ sự kiện nào để hỗ trợ khả năng kết nối cho khách hàng.
- Chuẩn bị các cửa hàng của chúng tôi để hỗ trợ khách hàng nào cần sạc điện hoặc sử dụng thiết bị của họ, cũng như triển khai các trạm sạc điện đến các nơi trú ẩn tại địa phương nếu cần.
- Triển khai các địa điểm dùng được điện thoại di động để hỗ trợ dịch vụ không dây ở các khu vực bị ảnh hưởng.
- Hỗ trợ khách hàng với các thiết bị tại các nơi trú ẩn và cung cấp sự hỗ trợ tài khoản riêng tư của khách hàng tại bất kỳ địa điểm bán lẻ nào còn mở cửa.

Lời Khuyên để Chuẩn Bị:

Chúng tôi biết việc liên lạc quan trọng đến mức nào, đặc biệt là trong khi xảy ra các thảm họa và sự kiện thời tiết khắc nghiệt. Và vì chúng tôi chuẩn bị, quý vị cũng nên làm như vậy. Đối với khách hàng của chúng tôi trên toàn quốc, vui lòng ghi nhớ những lời khuyên và thông tin hữu ích này:

- Nếu quý vị ở một khu vực đang trải qua các điều kiện khắc nghiệt nhưng không được yêu cầu sơ tán, hãy lên kế hoạch để cứ ở trong nhà dù quý vị đang ở đâu đi nữa và cho bạn bè và gia đình biết vị trí của mình.
- Sạc tất cả các thiết bị không dây trong trường hợp quý vị bị mất điện.
- Chuyển qua các kênh tin tức địa phương của quý vị để biết thông tin cập nhật về thời tiết mới nhất và các hướng dẫn khẩn cấp.
- Bổ sung bộ dụng cụ chuẩn bị cho trường hợp khẩn cấp của quý vị để bao gồm trong đó đủ thức ăn và nước uống trong ít nhất ba ngày,
- thuốc men, đèn pin, pin, tiền mặt, và đồ sơ cứu.

Để biết thêm các lời khuyên hữu ích về thảm họa, vui lòng truy cập: att.com/disasterrelief/planningahead

Nếu quý vị đã bị ảnh hưởng bởi một thiên tai hoặc thảm họa do con người gây ra

Đối với Khách Hàng Hữu Tuyến Gia Cư và Doanh Nghiệp Nhỏ của chúng tôi.

Các khách hàng gia cư và doanh nghiệp nhỏ của AT&T mà có dịch vụ hữu tuyến của AT&T, bao gồm cả khách hàng ở California tại các quận có tình trạng khẩn cấp đã được Thống đốc California hoặc Tổng thống tuyên bố, có thể yêu cầu miễn phí cho các sản phẩm và dịch vụ sau:

- Phí kích hoạt một lần và phí một tháng để thiết lập dịch vụ Chuyển Tiếp Cuộc Gọi Từ Xa (Remote Call Forwarding), Truy Cập Từ Xa Để Chuyển Tiếp Cuộc Gọi (Remote Access to Call Forwarding), tính năng Chuyển Tiếp Cuộc Gọi (Call Forwarding) và dịch vụ nhắn tin;
- Phí dịch vụ cho việc lắp đặt dịch vụ tại địa điểm thường trú tạm thời hoặc mới của khách hàng và một lần nữa khi khách hàng di chuyển trở lại nhà ở;
- Một ổ cắm và đi dây liên quan tại địa điểm tạm thời bất kể khách hàng có kế hoạch đi dây bên trong (gọi tắt là “Kế Hoạch”) hay không
- và khi họ trở về địa điểm thường trú của họ;
- Tối đa năm ổ cắm miễn phí và đi dây điện liên quan cho Kế Hoạch Đi Dây Bên Trong (Inside Wire Plan) của chúng tôi sau khi trở về địa điểm thường trú.

Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về việc miễn lệ phí trong trường hợp xảy ra thảm họa, khách hàng doanh nghiệp nhỏ có thể liên hệ với chúng tôi qua số điện thoại được liệt kê trên hóa đơn của họ. **Khách hàng gia cư có thể liên hệ với chúng tôi tại số 800.288.2020.**

Như mọi khi, bất kỳ khách hàng nào cũng có thể truy cập att.com/disasterrelief để biết thêm thông tin.

Dành cho Khách Hàng Gia Cư Và Doanh Nghiệp Nhỏ Dừng Điện Thoại Kỹ Thuật Số (VoIP) của chúng tôi:

AT&T cung cấp sự hỗ trợ sau đây cho các khách hàng doanh nghiệp nhỏ và gia cư có Dịch vụ Điện thoại Kỹ Thuật Số AT&T, bao gồm cả khách hàng ở California tại các quận có tình trạng khẩn cấp đã được Thống đốc California hoặc Tổng thống tuyên bố. Khách hàng doanh nghiệp nhỏ có thể liên hệ với chúng tôi qua số điện thoại được liệt kê trên hóa đơn của họ.

Khách hàng gia cư có thể liên hệ với chúng tôi tại số 800.288.2020.

- Điện thoại VoIP bao gồm thư thoại và hơn 25 tính năng gọi điện được khách hàng kích hoạt bao gồm Định Vị Tôi (Locate Me) và chuyển tiếp cuộc gọi truyền thống và nâng cao như Chuyển Tiếp Cuộc Gọi An Toàn (Safe Call Forwarding), cho phép các cuộc gọi tự động chuyển tiếp đến một số đã chọn sẵn khi không có sẵn đường dây Điện Thoại AT&T.
- Cũng có những phần điều chỉnh hóa đơn thanh toán và tính theo tỷ lệ cho thời gian dịch vụ bị gián đoạn do thảm họa.
- Khách hàng VoIP sẽ không bị tính phí cho các dụng cụ bị hư hỏng do thảm họa.
- Khách hàng VoIP có thể tự nguyện cho tạm dừng dịch vụ trong tối thiểu 1 tháng hoặc tối đa 9 tháng để được miễn phí định kỳ hàng tháng.

Như mọi khi, bất kỳ khách hàng nào cũng có thể truy cập att.com/disasterrelief để biết thêm thông tin về việc miễn lệ phí cho Lệ Phí Chấm Dứt Sớm.

Đối Với Khách Hàng Không Dây Gia Cư của chúng tôi:

Sau sự kiện thời tiết hoặc thảm họa nghiêm trọng, chúng tôi có thể triển khai thiết bị khôi phục mạng lưới để hỗ trợ việc liên lạc cho khách hàng của chúng tôi tại các khu vực bị ảnh hưởng. Thiết bị này có thể bao gồm:

- Các địa điểm dùng được điện thoại di động và các trung tâm chỉ huy di động, như Cell on Wheels (COW) và Cell on Light Trucks (COLTs)
- Những Chiếc Xe Liên Lạc Khẩn Cấp
- Trạm Sạc Điện
- Máy Phát Điện Di Động

Trong một thảm họa, chúng tôi có thể thông báo là có khuyến mãi dịch vụ cứu trợ khách hàng cụ thể cho những người bị ảnh hưởng. Để biết thêm thông tin về các khuyến mãi có thể có, hãy truy cập att.com/disasterrelief.

