

Xin liên lạc với đại diện dịch vụ khách hàng theo số 800-837-4966 nếu quý vị có thắc mắc.

Tất cả mức giá, điều khoản và điều kiện trong các thông báo này là đúng theo lúc đăng thông báo nhưng có thể thay đổi.

Hướng dẫn Verizon Communications để sử dụng dịch vụ điện thoại tại nhà

Ấn phẩm này có các thông tin về dịch vụ điện thoại theo đòi hỏi của pháp luật và Ủy Ban Tiện Ích Công Cộng California (California Public Utilities Commission).

Quý vị muốn biết thông tin?

Verizon và Ủy Ban Tiện Ích Công Cộng California, cùng với các hãng điện thoại khác, nhóm người tiêu dùng và tổ chức cộng đồng khác, đã lập mạng lưới chuyên đăng tải thông tin bảo vệ người tiêu dùng mà mỗi khách hàng viễn thông đều cần biết. Viếng thăm www.calphoneinfo.com hoặc gọi số 1-800-649-7570.

CHƯƠNG TRÌNH CALIFORNIA LIFELINE

Quý vị có thể đủ điều kiện được dịch vụ điện thoại địa phương giảm giá. Chương Trình California Lifeline (trước đây gọi là Dịch Vụ Điện Thoại Universal Lifeline (Universal Lifeline Telephone Service, hay ULTS)) của Ủy Ban Tiện Ích Công Cộng California (California Public Utilities Commission, hay CPUC) cung cấp dịch vụ điện thoại đường dây (landline) căn bản tại gia có giảm giá cho những gia đình có lợi tức thấp. Quý vị cũng được giảm giá phí lắp đặt và tín dụng cho Lệ Phí Đường Dây Thuê Bao Xuyên Bang hàng tháng. Có thể có Đường Dây California LifeLine thứ hai nếu quý vị hay người khác trong gia đình bị tàn tật và cần dụng cụ chuyển âm thành chữ (Telephone-text device, hay TTY) khi dùng điện thoại.

CÓ HAI CÁCH ĐỂ ĐỦ ĐIỀU KIỆN ĐƯỢC CALIFORNIA LIFELINE:

Cách 1 Dựa Trên Chương Trình HOẶC Cách 2 Dựa Trên Lợi Tức. Quý vị chỉ chọn một trong hai cách.

Cách 1 Dựa Trên Chương Trình: Quý vị có thể đủ điều kiện được California LifeLine nếu quý vị (hoặc người khác trong gia đình) đã ghi danh vào bất cứ một trong số các chương trình trợ giúp công cộng sau đây:

- Medicaid/Medi-Cal
- Chương Trình Trợ Giúp Dinh Dưỡng Phụ Trợ (Supplemental Nutrition Assistance Program, hay SNAP) hoặc Phiếu Mua Thực Phẩm
- Tiền Phụ Cấp An Sinh (Supplemental Security Income, hay SSI)
- Trợ Cấp Gia Cư Công Cộng Liên Bang hay Đoạn 8
- Chương Trình Trợ Cấp Năng Lượng cho Gia Cư Có Lợi Tức Thấp (Low Income Home Energy Assistance Program, hay LIHEAP)
- Hỗ Trợ Tạm Thời cho Gia Đình Nghèo Khó (Temporary Assistance for Needy Families, hay TANF), còn được biết là Cơ Hội Làm Việc và Trách Nhiệm cho Trẻ Em California (California Work Opportunity and Responsibility to Kids, hay CalWorks), Cơ Hội Làm Việc và Trách Nhiệm cho Trẻ Em Stanislaus (Stanislaus Work Opportunity and Responsibility to Kids, hay StanWorks), Trợ Cấp Giúp Đi Làm (Welfare to Work, hay WTW) và Chương Trình Tốt Đẹp Đi Đến Độc Lập (Greater Avenues for Independence, hay GAIN)
- TANF thuộc bộ lạc
- Chương Trình Ăn Trưa MIỄN PHÍ tại Trường Toàn Quốc (National School Lunch, hay NSL)
- Đủ Điều Kiện Lợi Tức Head Start (chỉ dành cho bộ lạc)

- Gia Đình Khỏe Mạnh Loại A
- Chương Trình Dinh Dưỡng cho Phụ Nữ, Bé Sơ Sanh và Trẻ Con (Woman, Infants and Children Program, hay WIC)
- Trợ Giúp Tổng Quát của Phòng Sự Vụ Thổ Dân Da Đỏ

Cách 2 Dựa Trên Lợi Tức: Quý vị cũng có thể đủ điều kiện theo California LifeLine nếu tổng lợi tức gia đình của quý vị bằng hoặc thấp hơn giới hạn mức lợi tức hàng năm sau đây. Sẽ cần tài liệu để cho thấy gia hộ của quý vị đáp ứng các giới hạn mức lợi tức hàng năm.

Số người trong gia hộ	Giới hạn lợi tức hàng năm theo California LifeLine
1-2 người.....	\$24,000
3 người.....	\$28,200
4 người.....	\$34,000
Mỗi người kế tiếp.....	\$ 5,800

Để hội đủ điều kiện theo California LifeLine dựa theo lợi tức gia đình thì quý vị cần xuất trình giấy tờ chứng tỏ là tổng lợi tức gia đình bằng hoặc ít hơn mức lợi tức tối đa tùy vào số người trong gia đình. Chứng từ về lợi tức bao gồm:

- Tờ khai thuế cấp tiểu bang, liên bang, hay bộ lạc của năm ngoái; hoặc
- Bản khai trình lợi tức hay cuống phiếu lương của ba tháng liên tiếp trong năm lịch
- Bản khai trình quyền lợi từ An Sinh Xã Hội, Trợ Cấp Cựu Chiến Binh (Veterans Administration), hưu bổng/tiền hồi hưu, trợ cấp thất nghiệp, và/hoặc Bồi Thường Lao Động
- Tiền cấp dưỡng và/hoặc giấy tờ về cấp dưỡng cho con
- Các tài liệu chánh thức khác

Cư dân đủ điều kiện sống trên lãnh thổ Da Đỏ hay vùng đất bộ lạc có thể được giảm giá thêm theo chương trình LifeLine Tăng Cường Liên Bang và Link-Up trợ giúp cho chương trình Tribal Lands hoặc chương trình Native American LifeLine (NAL). Cư dân sống tại lãnh thổ bộ lạc được liên bang công nhận đủ điều kiện được LifeLine có thể được dịch vụ điện thoại căn bản với giá \$1.00 một tháng. Tiền giảm giá lên đến \$100.00 trong chi phí lắp đặt Link-Up để thiết lập dịch vụ điện thoại. Gia hộ của quý vị vẫn phải đáp ứng các quy định về tiêu chuẩn được mô tả bên trên.

CÁCH ĐẶT ĐƠN

Khách hàng có thể gọi cho Verizon và nói chuyện với một trong các đại diện dịch vụ khách hàng về California LifeLine:

Quý vị cũng có thể viếng thăm mạng lưới của Ủy Ban Tiện Ích Công Cộng California tại www.californialifeline.com

QUAN TRỌNG:

Những người mới nộp đơn cho California Lifeline phải được chấp thuận trước khi nhận được tiền giảm giá từ California Lifeline. Nếu quý vị nộp đơn cho California Lifeline, quý vị sẽ phải trả tiền trọn giá cho đến khi đơn xin của mình được chấp thuận. Có sẵn các chương trình trả tiền không tính lãi để giúp quý vị trả tiền các chi phí trước mắt khi bắt đầu dùng dịch vụ điện thoại nhà. Nếu đơn xin của quý vị được chấp thuận, quý vị sẽ nhận một hóa đơn tín dụng có giảm giá của California Lifeline trả lại từ ngày bắt đầu dịch vụ hay ngày quý vị yêu cầu được ghi danh, tùy ngày nào trễ nhất. Nếu tín dụng lớn hơn \$10 trên hóa đơn của mình, quý vị có thể yêu cầu ngân phiếu hoàn trả từ Verizon.

Sau khi ghi danh vào chương trình, quý vị sẽ nhận được mẫu đơn xin có mã số PIN trong bao thư màu **HỒNG**. Quý vị có thể nộp đơn qua trả lời trực tuyến tại www.californialifeline.com bằng cách sử dụng mã số PIN HOẶC gửi đến Nhân Viên Điều Hành California Lifeline. Đừng gửi đơn đến Verizon.

Nhớ trả lời trước ngày đáo hạn nếu không quý vị sẽ tiếp tục trả tiền trọn giá.

Nếu hiện được ghi danh vào chương trình Lifeline thì quý vị **phải** gia hạn mỗi năm để được giảm giá. Người hiện đang tham gia sẽ nhận được mẫu gia hạn của California Lifeline có mã số PIN trong bao thư màu **HỒNG**. Gia hạn trực tuyến tại www.californialifeline.com bằng cách sử dụng mã số PIN là cách dễ dàng nhất và nhanh chóng nhất để tiếp tục được giảm giá.

MUỐN BIẾT THÊM THÔNG TIN

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ Lifeline, gọi cho số thông tin Lifeline miễn phí đặc biệt theo số 1-800-794-4741. Ủy Ban Tiện Ích Công Cộng California cũng có thông tin về California LifeLine, quý vị có thể xem thông tin này tại trang gốc <http://www.californialifeline.com>, hay viếng thăm mạng lưới do Ủy Ban và các hãng điện thoại khắp tiểu bang tài trợ tại www.calphoneinfo.com.

CA Annual Lifeline Notice

Khu Vực Dịch Vụ

California được chia thành 11 khu vực dịch vụ. Khu vực dịch vụ có thể có một hoặc nhiều mã số vùng.

Trong khu vực dịch vụ của quý vị có các dạng gọi điện thoại sau đây:

- Gọi địa phương - 0 đến 12 dặm kể từ tâm điểm tính giá biểu (nghĩa là điểm tính tiền cú gọi của quý vị)
- Cú gọi tính tiền theo vùng (Zone Usage Measurement, hay ZUM) hoặc cú gọi được giảm giá theo ZUM - 13 đến 16 dặm kể từ tâm điểm tính giá biểu (hiện có ở đa số khu vực)
- Gọi địa phương có tính tiền - xa hơn 16 dặm kể từ tâm điểm tính giá biểu, nhưng vẫn ở trong khu vực dịch vụ

Dịch Vụ Căn Bản và Có Tính Tiền Tại Địa Phương

Verizon có bốn dạng dịch vụ điện thoại tư gia căn bản gọi địa phương. Giá biểu liệt kê bên dưới dành cho đa số khu vực.*

* Nên lưu ý là giá biểu hàng tháng bên dưới không bao gồm: Lệ phí \$5.15 hay 6.50* cho đường dây đầu tiên (đường dây chánh) và \$5.15 hay \$7.00 cho đường dây phụ trội (không là đường dây chánh) để vào hệ thống và gọi xuyên bang; tính tiền theo dịch vụ chọn thêm - các hãng viễn liên và hãng có đường dây thông tin 700, 900 và 976; thuế, lệ phí và phụ phí theo lệnh của chánh quyền thành phố, tiểu bang và liên bang. (Khách hàng LifeLine không phải trả những phụ phí sau đây của California: Quỹ Giá Cao (High Cost Fund) A và B; Quỹ Kết Nối Viễn Thông (Teleconnect Fund); Quỹ Dịch Vụ Tiếp Nối và Trang Cụ Truyền Thông (Relay Dịch vụ and Communications Devices Fund); và phụ phí ULTS (LifeLine) theo dịch vụ căn bản. LƯU Ý: Những phụ phí này vẫn có thể áp dụng cho dịch vụ không căn bản và những cú gọi đã thực hiện.)

Dịch vụ	Chi phí mỗi tháng	Quyền lợi
Giá biểu đồng nhất	\$20.50 - \$20.91*	Gọi miễn phí không giới hạn trong khu vực địa phương.
Giá biểu có chừng mực	\$12.39 cộng với tiền sử dụng Và quý vị hưởng tín dụng \$3 cho cú gọi địa phương và theo ZUM**.	Giá biểu hàng tháng thấp hơn. Cú gọi địa phương được tính tiền trên căn bản sử dụng: - 4 xu cho phút đầu tiên - 1 xu cho mỗi phút phụ trội, có giảm giá cho cú gọi vào lúc chiều tối, ban đêm và vào thời điểm cuối tuần.

Giá biểu đồng nhất theo California LifeLine (Dịch vụ giá rẻ cho khách hàng nào đủ điều kiện gia nhập chương trình Trợ Giúp Công Cộng hoặc có tổng lợi tức gia hộ \$24,000 - hay ít hơn - đối với một hoặc hai người. Mức lợi tức thay đổi tùy theo số người trong gia hộ.)	\$6.28 Và quý vị hưởng tín dụng \$5.15 hay - \$6.50* đối với lệ phí vào hệ thống và lệ phí thiết đặt là \$10.00. GIẢM GIÁ \$14.22 - \$14.63 TỪ MỨC THÔNG THƯỜNG	Gọi miễn phí không giới hạn trong khu vực địa phương. Quý vị cũng có thể sử dụng dịch vụ ngăn chặn miễn phí để kiểm soát tình hình sử dụng viễn liên.
Giá biểu nhắn tin theo California LifeLine (Xem yêu cầu về lợi tức bên trên)	\$3.34 cộng với tiền sử dụng Và quý vị hưởng tín dụng \$5.15 hay \$6.50* đối với lệ phí vào hệ thống và lệ phí thiết đặt là \$10.00. GIẢM GIÁ \$9.05 TỪ MỨC THÔNG THƯỜNG	Giá biểu hàng tháng thấp hơn. Quý vị được tối đa 60 cú gọi địa phương miễn phí, không tính thời gian. Mỗi cú gọi phụ trội sau đó sẽ tốn 8 xu. Quý vị cũng có thể sử dụng dịch vụ ngăn chặn miễn phí để kiểm soát tình hình sử dụng viễn liên.

*Giá biểu căn bản cho dịch vụ giá biểu đồng nhất có thể thay đổi tùy theo khu vực dịch vụ. Giá biểu căn bản cho dịch vụ LifeLine có chừng mực, giá biểu đồng nhất sẽ cao hơn chút ít nếu khu vực dịch vụ địa phương được mở rộng ra và bao hàm cả những cú gọi đến các cộng đồng lân cận. Cộng đồng có dịch vụ khu vực mở rộng là Palm Springs, Palm Desert, Lake Hughes, Gaviota, Los Alamos, Santa Maria, Big Pine, Bishop, Lone Pine, Olancho, Pine Creek, Sherwood Ranch, và Trona.

**Xem ở phía trước các trang trắng của Danh Bạ Verizon để biết xem quý vị có trong vùng ZUM hay không hoặc gọi cho chúng tôi.

Chương Trình Điện Thoại Giảm Giá – hạ bớt giá tiền cú gọi trực tiếp địa phương có tính tiền suốt 24 giờ mỗi ngày.

- **Sensible Minute® (Đáng Tiền Từng Phút)** - \$2.99 mỗi tháng, và 8 xu mỗi phút.
- **Verizon Five Cents Plans (Verizon Năm Xu)** - 5 xu mỗi phút cho khách hàng theo dịch vụ Trọn Gói Địa Phương (Local Package) hợp lệ.

Trọn gói* - nghĩa là kết hợp dịch vụ căn bản, gọi địa phương không giới hạn và theo ZUM, cùng với các mục chọn thêm khác, chẳng hạn như Nhận Biết Số Gọi Đến (Caller ID), gọi địa phương không giới hạn nhưng có tính tiền, và gọi viễn liên không giới hạn chỉ với giá trọn gói. Sau đây là một vài thí dụ:

Verizon Freedom Value (Verizon Tự Do Đáng Tiền) – cho gọi không giới hạn địa phương, theo ZUM, có tính tiền và viễn liên toàn quốc với giá \$52.99 mỗi tháng, không có mục chọn thêm.

Verizon Freedom Essentials (Verizon Tự Do Thiết Yếu) – cho gọi không giới hạn địa phương, theo ZUM, có tính tiền và viễn liên trong phạm vi Hoa Kỳ và Lãnh Thổ Phụ Thuộc, cộng với Caller ID, Đường Dây Hai Chiều (Call Waiting), và thư thoại với giá \$54.99 mỗi tháng.

* Khách hàng LifeLine California sẽ được giảm giá.

Dịch Vụ Điện Thoại*

Voice Mail (Thư Thoại) - là dịch vụ nhắn tin bằng lời nói có nhiều ưu điểm hơn máy trả lời điện thoại. Lệ phí hàng tháng**:

- **Home Voice Mail - Basic (Thư Thoại Tại Nhà, nhóm Căn Bản)** – bao gồm trả lời điện thoại và tự động duyệt lại tin nhắn. \$7.45 mỗi tháng.
- **Home Voice Mail - Standard (Thư Thoại Tại Nhà, nhóm Thông Thường)** – bao gồm nhóm Căn Bản cộng với nhắn tin nhắc nhở và dịch vụ đánh thức. \$8.45 mỗi tháng.
- **Home Voice Mail - OnePoint (Thư Thoại Tại Nhà, nhóm Hợp Điểm)** – bao gồm nhóm Sang Trọng cộng với Dịch Vụ Đổi Tiếng Chuông Reo và Liên Lạc Nhiều Số (Ring Count Change and Multiple Number). \$9.45 mỗi tháng.

**Một số chương trình điện thoại và trọn gói đều kèm theo hợp thư miễn phí hoặc giảm giá.

Call Waiting/Cancel Call Waiting (Đường Dây Hai Chiều/Hủy Bỏ Đường Dây Hai Chiều) – nếu người khác cũng gọi đến cùng lúc thì sẽ có tín hiệu đặc biệt báo cho quý vị biết. Có thể trả lời cú gọi mới hoặc tiếp tục cú gọi hiện tại. Quý vị cũng có thể tạm thời cho Call Waiting ngưng hoạt động bằng mã số điều khiển đặc biệt. \$4.75 mỗi tháng.

Caller ID cùng với Ngăn Chặn Cú Gọi Nặc Danh (Anonymous Call Block) – xem danh tánh người gọi và số gọi đến trên màn hình đặc biệt, cùng với ngày tháng và thời điểm của cú gọi. \$7.95 mỗi tháng. Danh tánh và số của người gọi sẽ không hiển thị trong vài trường hợp, bao gồm khi người gọi trong khu vực chưa được trang bị cho biết số điện thoại, người gọi giấu số điện thoại, hay vài người gọi khác mà Verizon không mua thông tin nhận diện người gọi.

Call Forwarding (Chuyển Tiếp Cú Gọi) – cho phép chuyển mọi cú gọi đến bất cứ số điện thoại địa phương hay viễn liên nào bằng mã số đặc biệt. \$3.50 mỗi tháng.

*69 – Dừng tổ hợp phím *69 để tự động liên lạc với số điện thoại gọi đến chót nhất, nếu được. \$5.50 mỗi tháng, hoặc 75 xu mỗi lần sử dụng.

Three-way Calling (Đường Dây Ba Chiều) – cho phép thêm người thứ ba vào cuộc đàm thoại. \$4.50 mỗi tháng, hoặc 75 xu mỗi lần sử dụng.

Speed Dialing (Quay Số Nhanh) – giúp dễ dàng gọi đến số đã lưu trữ trước mà chỉ bấm một hoặc hai phím. Speed Dialing 8 giá \$3.00, và Speed Dialing 30 giá \$4.00 mỗi tháng.

Distinctive Ring (Chuông Reo Riêng Biệt) – cho phép quý vị nhập thêm một hoặc hai số phụ trội vào một đường dây duy nhất để mỗi người trong gia đình đều có tiếng chuông reo riêng biệt. Có thể liệt kê các số này trong danh bạ mà không bị tính thêm tiền. \$7 mỗi tháng.

Busy Redial (Gọi Lại Khi Đường Dây Bận) (*66) – tự động gọi lại số điện thoại địa phương chót nhất đã quay số - trong tối đa 30 phút - để quý vị yên tâm làm công việc khác, và thông báo khi đã liên lạc được. \$5.50 mỗi tháng, hoặc 75 xu mỗi lần sử dụng.

Call Trace Service (Dịch Vụ Theo Dõi Cú Gọi) – giúp tự động theo dõi cú gọi điện thoại phi pháp, có tánh chất đe dọa hay sách nhiễu; \$5.50 mỗi tháng.

(LƯU Ý: Dịch vụ **Complete Caller ID Blocking (Dấu Hoàn Toàn Số Điện Thoại Người Gọi)** tự động giấu số của quý vị - hoặc danh tánh và số điện thoại - để khỏi bị phát hiện trong đa số cú gọi, trừ khi quý vị bấm *82 trước khi quay số, và trạng thái dấu số sẽ có hiệu lực trở lại khi quý vị gác máy. **Selective Caller ID Blocking (Dấu Số Điện Thoại Người Gọi theo Lựa Chọn)** cho biết số của quý vị - hoặc danh tánh và số điện thoại - trên dụng cụ hiển thị số gọi đến, trừ khi quý vị bấm *67 trước khi gọi. Trạng thái dấu số sẽ tự động tắt khi quý vị gác máy. Cả hai đều miễn phí. Quý vị có thể thay đổi lựa chọn này một lần miễn phí, và trả \$7.50 cho những lần thay đổi kế tiếp. Dịch vụ này không có hiệu lực khi gọi các số 911 hay 700, 800 và 900.)

* Nhiều dịch vụ trong số này có thể đặt riêng hay trong trọn gói đặc biệt. Các dịch vụ có thể không có sẵn tại tất cả các khu vực. Muốn biết thêm thông tin, xin gọi cho chúng tôi hoặc viếng thăm mạng lưới tại www.verizon.com.

Dịch Vụ Khác

Call Restriction (Giới Hạn Cuộc Gọi) - hạn chế những cuộc gọi viễn liên (gọi đi hoặc gọi đến). Từ \$3.00 đến \$5 mỗi tháng. (Miễn phí đối với khách hàng LifeLine.)

Directory Listing (Liệt kê trong Danh Bạ) – liệt kê miễn phí trong dịch vụ Trợ Giúp Niên Giám (Directory Assistance - 411) và trong Niên Giám Trang Trắng Verizon (Verizon White Pages Directory) liên quan đến khu vực của quý vị.

Additional Listing (Danh Sách Bổ Túc) – Liệt kê các đường dây phụ trợ, điện thoại di động và số điện thoại thay thế của quý vị trong dịch vụ Trợ Giúp Niên Giám (411) và Niên Giám Trang Trắng Verizon địa phương với giá \$2.25 mỗi tháng, trong mỗi danh sách. Liệt kê điện thoại địa phương hoặc số phụ trợ của quý vị trong Niên Giám Trang Trắng Verizon bên ngoài khu vực của quý vị với giá \$2.25 mỗi tháng, trong mỗi danh sách. Áp dụng lệ phí một lần cho mỗi dịch vụ.

Nonpublished Service (Không Công Bố) – Dịch vụ này bỏ số của quý vị ra khỏi Niên Giám Trang Trắng Verizon và dịch vụ Trợ Giúp Niên Giám (411) với giá \$1.75 mỗi tháng.

Nonlisted service (Không Liệt kê) – Dịch vụ này bỏ số của quý vị ra khỏi Niên Giám Trang Trắng Verizon với giá \$1.75 mỗi tháng. Vẫn tiếp tục cho biết số điện thoại của quý vị theo dịch vụ Trợ Giúp Niên Giám (411).

Directory Assistance (DA) Service (Dịch Vụ Trợ Giúp Niên Giám) (411) – cuộc gọi đến DA Địa Phương để được cho biết địa chỉ và số điện thoại đã công bố trong phạm vi mã số vùng hay khu vực dịch vụ của quý vị giá \$1.50 mỗi cuộc gọi. Muốn lấy hai danh sách liệt kê trong một lần gọi, quý vị phải báo cho tổng đài viên DA biết - *ngay từ lúc đầu gọi đến* - là mình muốn lấy nhiều danh sách. Dịch vụ DA toàn quốc cung cấp số điện thoại theo yêu cầu liệt kê vượt ngoài khu vực dịch vụ của quý vị với giá \$1.50 mỗi lần gọi (đến tối đa hai danh sách liệt kê mỗi lần). Dịch Vụ Kết Nối theo Danh Bạ (Directory Connect Service) sẽ thực hiện cuộc gọi địa phương với giá 45 xu mỗi lần (hiện có ở đa số khu vực).

Lựa Chọn Tính Tiền và Trả Tiền – cho phép quý vị lấy hóa đơn trực tuyến cùng với thông báo qua điện thư (nên đến www.verizon.com để biết rõ hơn) hoặc lấy hóa đơn thông thường trên giấy. Có thể chi trả trực tuyến tại www.verizon.com, trả tự động bằng hối phiếu ngân hàng (xem mặt sau của cuống phiếu hóa đơn để biết cách ghi danh), trả tiền qua điện thoại theo số 1-800-345-6563 bằng thẻ xuất tiền, thẻ tín dụng hoặc chi phiếu điện tử (người bán thu lệ phí thanh toán thuận tiện \$3.50), tự trả tận nơi tại Verizon Plus hay Đại Diện Thu Tiền (Payment Agent), hoặc gửi chi phiếu cho chúng tôi qua thư tín.

Dịch Vụ Thiết Đặt

Khi quý vị gọi đến để yêu cầu thiết đặt, chúng tôi sẽ cho biết chi phí tối đa là khoảng bao nhiêu. Các khoản thu đối với dịch vụ điện thoại mới lắp hoặc thay đổi dịch vụ là:

Lệ phí yêu cầu dịch vụ - thực hiện yêu cầu

Dịch vụ mới (đường dây đầu tiên)	\$23.00
Thay đổi dịch vụ hiện tại	\$17.25
Ghi thay đổi vào sổ	\$15.00
Thiết đặt LifeLine	\$10.00

Lệ phí từ trung tâm chuyển đổi hệ thống địa phương

Kết nối hoặc thay đổi đường dây \$23.00

Lệ phí kết nối cơ sở bên ngoài*

Lệ phí dịch vụ nếu nhân viên kỹ thuật đến tận nhà quý vị \$42.10

Nhập thêm Dịch Vụ Điện Thoại của Verizon \$ 7.50

*Chưa tính dây nối trong nhà. Xem Đường Dây Trong Nhà.

Bảo Đảm Nội Trong Bốn Giờ - Nếu cần đến nhà hoặc doanh thương của quý vị để thiết đặt hay sửa chữa, chúng tôi có thể lập thời biểu đến hẹn trong vòng bốn tiếng đồng hồ sau khi đôi bên đã thỏa thuận xong.

Thông tin quan trọng về đường dây trong nhà

Nếu có rắc rối với hệ thống của Verizon làm cho dịch vụ của quý vị bị ảnh hưởng thì nên gọi chúng tôi. Nếu vấn đề là ở đường dây hay ổ cắm bên trong nhà thì có nhiều lựa chọn:

Nếu quý vị theo Chương Trình Bảo Dưỡng Đường Dây Trong Nhà (Inside Wire Maintenance Plan) của chúng tôi thì trong đa số trường hợp chúng tôi sẽ sửa chữa miễn phí hệ thống đường dây và ổ cắm. Chi phí là \$7.99 mỗi tháng cho mỗi số điện thoại không có gói Verizon Freedom, hay \$6.99 mỗi tháng nếu có gói Verizon Freedom. Có lẽ cần chờ 30 ngày để khởi động Chương Trình Bảo Dưỡng Đường Dây Trong Nhà cho đường dây hiện có.

- Nếu quý vị chưa theo Chương Trình Bảo Dưỡng Đường Dây Trong Nhà thì chúng tôi sẽ sửa chữa đường dây và ổ cắm với giá \$85 mỗi giờ, với mức ít nhất là một giờ. Giá biểu còn cao hơn nữa sau giờ làm việc, vào thời điểm cuối tuần và nghỉ lễ.
- Quý vị tự sửa chữa lấy. (Xem chỉ dẫn bên dưới.)
- Thuê hãng khác thực hiện công việc.

Quý vị có biết?

Người thuê nên biết rằng theo luật tiểu bang, chủ cho thuê – không phải người thuê - phải cung cấp một lỗ cắm điện thoại và sửa chữa, bảo trì đường dây điện thoại trong nhà. Hỏi chủ cho thuê trước khi yêu cầu sửa chữa đường dây.

Theo luật tiểu bang, mọi người chủ tư gia tại California đều phải:

- Thiết đặt và bảo dưỡng hệ thống dây dẫn trong nhà, và chu cấp ít nhất một ổ cắm điện thoại còn xài được cho mỗi tư gia.

- Giữ cho hệ thống dây điện thoại luôn luôn đáp ứng tiêu chuẩn mới nhất của NEC (National Electric Code, hay Bộ Luật Quốc Gia về Điện).

Người thuê mượn có trách nhiệm:

- Thay đổi hoặc gắn thêm đường dây và ổ cắm. (Người thuê mượn nên xin phép chủ nhà trước khi thay đổi hoặc gắn thêm.)

- Bảo dưỡng hoặc sửa chữa trang cụ điện thoại.

Verizon sẽ thiết đặt, thay đổi, sắp xếp lại, sửa chữa hệ thống dây dẫn và ổ cắm cho quý vị. Quý vị cũng có thể tự làm lấy hoặc thuê thầu khoán thực hiện điều đó.
Đường Dây Trong Nhà được xem là tài sản của người chủ tòa nhà.

Cách Dò Tim Nguyên Nhân Hư Đường Dây Bên Trong

Muốn thử hệ thống dây và ổ cắm thì quý vị cần thử nghiệm đơn giản trên Dụng Cụ Chuẩn Giao Tiếp Hệ Thống (Standard Network Interface Device, hay SNID). SNID là một cái hộp nhỏ do Verizon cung cấp và thông thường được đặt trên vách tường bên ngoài nhà, thường là trong nhà xe. Nếu tự thử thì sẽ đỡ tốn tiền hơn so với khi gọi nhân viên kỹ thuật đến nhà. Và chỉ có thể thực hiện công việc thử nếu quý vị có SNID.

- Cẩn mở SNID ra. Trước hết cần phải tháo con vít vặn ra.
- Mở chốt bên trong hộp.
- Rút kẹp của đường dây đang có trực trặc ra ngoài.
- Nói máy điện thoại còn hoạt động tốt vào ổ cắm trên SNID.

Nếu trên SNID vẫn có tín hiệu quay số thì có trực trặc đâu đó từ hệ thống dây dẫn trong nhà hay ổ cắm. Vậy là quý vị có thể tự mình sửa chữa hệ thống dây dẫn trong nhà, hoặc thuê nơi khác - theo ý mình muốn - để sửa chữa, hoặc liên lạc với Verizon để yêu cầu sửa chữa.

Nếu trên SNID không có tín hiệu quay số thì thông thường đây là trực trặc từ đường dây bên ngoài. Trong dịch vụ căn bản hàng tháng, Verizon đã tính cả phần bảo dưỡng đường dây điện thoại bên ngoài. Chúng tôi sẽ sửa chữa đường dây bên ngoài mà không đòi tiền quý vị. Nên liên lạc với Verizon, và chúng tôi sẽ sửa chữa trực trặc miễn phí.

Nhớ suy xét khôn ngoan khi thử SNID. Mặc dù các đường dây đều được nối đất, đừng mở hộp hoặc thử đường dây trong khi có mưa bão hoặc khi quý vị đang đứng trong vũng nước lầy lội.

Nếu đã có SNID nhưng quý vị chưa theo Chương Trình Bảo Dưỡng Đường Dây Trong Nhà thì có thể sẽ lấy lệ phí sửa chữa trực trặc. Nếu phát hiện trực trặc từ hệ thống dây dẫn trong nhà hoặc từ trang cụ do khách hàng tự mua thì sẽ thu lệ phí sửa chữa. Nếu phát hiện trực trặc từ hệ thống của chúng tôi thì sẽ sửa chữa miễn phí.

Nếu quý vị đã theo Chương Trình Bảo Dưỡng Đường Dây Trong Nhà thì được sửa chữa miễn phí.

Nếu chưa có SNID thì không lấy lệ phí dịch vụ sửa chữa.

CA Inside Wiring ends here

Dịch vụ cho người bị tàn tật – cung cấp một số sản phẩm và dịch vụ miễn phí nếu quý vị không nói, cử động, nhìn hay nghe rõ. Thí dụ, khách hàng bị điếc hay nghe không rõ có thể nói chuyện với bạn bè dùng TTY – máy điện văn hiển thị đặc biệt kết nối với điện thoại tiêu chuẩn. Muốn biết thêm thông tin, gọi cho số miễn phí của Chương Trình Sử Dụng Điện Thoại California theo số 1-800-806-1191 (thoại) hay 1-800-806-4474 (TTY) từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 7:00 sáng đến 9:00 tối và thứ Bảy từ 9:00 sáng đến 5:00 chiều.

Dịch Vụ Tiếp Âm Viễn Thông California (California Telecommunications Relay Service, hay TRS), giúp kết nối viễn thông giữa người không nghe nói hay rõ dùng TTY và người dùng điện thoại thông thường. Gọi số 711 nếu quý vị cần trợ giúp từ TRS, có sẵn khắp quốc gia 24 giờ một ngày, mỗi ngày. Không tính phí khi quay số 711 hay 800 ghi trong Danh Bạ Verizon cho Dịch Vụ Tiếp Âm California. Khách hàng có xác nhận bị không nghe nói rõ đủ điều kiện được dịch vụ Lifeline có thể đủ tiêu chuẩn được hai đường dây giảm giá.

Muốn biết thêm thông tin, xem mạng lưới của Chương Trình Viễn Thông cho Người Tàn Tật tại www.ddtp.org. Những chương này do phí trên hóa đơn Verizon của quý vị tài trợ. Xem “Quy Dịch Vụ Tiếp Âm & Dụng Cụ Viễn Thông California”.

Khách hàng bị tàn tật -- Nếu quý vị nhìn không rõ hay bị mù, nghe không rõ hay bị điếc, không nhận thức, nói hay vận động được thì hãy gọi cho Trung Tâm Khách Hàng Tàn Tật Verizon, chúng tôi có thể giúp. Gọi số **1-800-974-6006** (thoại/TTY), từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8:00 sáng đến 6:00 tối hay viếng thăm mạng lưới tại www.verizon.com/disabilities để biết thêm thông tin về các giải pháp hay dịch vụ viễn thông. Trung Tâm Khách Hàng Tàn Tật Verizon cũng phục vụ cho khách hàng bị tàn tật bằng tiếng Tây Ban Nha khi họ gọi số **1-800-826-1227** (thoại/TTY).

[CA Annual Guide ends here](#)

Nguồn Tài Nguyên Thông Tin cho Người Tiêu Dùng về Tiếp Thị Qua Điện Thoại

Quý vị luôn luôn có quyền riêng tư cá nhân đối với chuyện mời mọc mua hàng hóa qua điện thoại. Muốn biết rõ hơn, quý vị có thể hỏi lấy các ấn phẩm sau đây:

- **“Straight Talk About Telemarketing” (Nói thẳng về tiếp thị qua điện thoại)**, Federal Trade Commission, Best Sellers, Consumer Response Center, 600 Pennsylvania Avenue, N.W., Washington, D.C., 20580, hoặc gọi số miễn phí 1-877-382-4357, mạng lưới: <http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/telemarketing/tel15.shtm>
- **“Unwanted Telephone Marketing Calls” (Những cú gọi tiếp thị không mời mà đến)**, Federal Communications Commission, Consumer & Governmental Affairs Bureau, 445 12th Street, S.W., Washington, D.C., 20554, hoặc gọi số miễn phí **1-888-225-5322**, mạng lưới: <http://www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/tcpa.html>
- **“Basic Facts About Telemarketing” (Dữ Kiện Căn Bản về Tiếp Thị Qua Điện Thoại)**, California Department of Consumer Affairs (Ban Sự Vụ Tiêu Dùng California), 400 R Street Sacramento CA 95814, hoặc gọi **1-800-952-5210**, mạng lưới: <http://www.dca.ca.gov/publications/telemarket.shtm>

[Extra CA Telemarketing](#)

Quý vị có thể ngăn chặn cú gọi đến đường dây thông tin 900 và 976*

Nếu gọi các số 900 và 976 thì sẽ biết thông tin hoặc có thể hỏi về chương trình giải trí với giá phụ trội - tất cả đều từ các hãng không liên quan đến Verizon. Gọi 900 và 976 sẽ bị tính tiền theo từng phút hoặc lấy lệ phí cố định mỗi lần gọi. Quý vị có thể gọi Verizon để yêu cầu ngăn chặn các số 900 và 976. Không tính tiền dịch vụ ngăn chặn gọi 900 và 976 cho đường dây tư gia. Dịch vụ ngăn chặn 900 và 976 vẫn không cản trở những cú gọi đến nhà hoặc cú gọi ra đến số liên lạc khẩn cấp, chẳng hạn như 911. Nếu quý vị muốn bỏ ngăn chặn thì sẽ lấy lệ phí một lần duy nhất \$5.00 cho mỗi đường dây điện thoại tư gia. Cũng phải trả những lệ phí đó nếu quý vị muốn tái lập dịch vụ ngăn chặn cú gọi.** Để bảo vệ quý vị, Verizon đòi hỏi phải có thư cho phép thì mới hủy bỏ ngăn chặn.

Quý vị được hoàn trả 'một lần duy nhất' lệ phí theo 900 hay 976 nếu:

- Đưa con vị thành niên tự ý gọi khi quý vị chưa cho phép; hoặc
- Quý vị không cho phép gọi; hoặc
- Quý vị không hài lòng với phẩm chất hay giá trị của dịch vụ đã nhận; hoặc có tranh cãi về số tiền ghi trong hóa đơn; hoặc
- Nơi cung cấp dịch vụ theo số 900 không tuân hành quy định của liên bang.

Quý vị phải yêu cầu hoàn trả trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn điện thoại. Nếu quý vị từ chối trả bất cứ lệ phí nào theo 900 hay 976 thì chúng tôi sẽ ngăn chặn cú gọi từ điện thoại của quý vị đến các số này mà không tạm ngưng dịch vụ điện thoại địa phương hay viễn liên.

FTC (Federal Trade Commission, hay Ủy Ban Thương Mại Liên Bang) chuyên giúp người tiêu dùng phòng chống những kiểu cách thương mại gian lận, lừa đảo và không công bằng. Tuy rằng FTC không giải quyết vấn đề rắc rối riêng cho từng người tiêu dùng, lời than phiền của quý vị vẫn giúp cơ quan này điều tra vụ lường gạt, và giúp thực hiện hành động truy tố theo pháp luật. Nên gửi than phiền đến FTC theo địa chỉ:

Consumer Response Center (Trung Tâm Hồi Đáp Người Tiêu Dùng)
Federal Trade Commission
600 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20580

Extra CA 900/976

Cách Liên Lạc với Chúng Tôi

Nên gọi miễn phí cho chúng tôi trong khoảng 8:00 sáng đến 6:00 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu.

Muốn lắp đặt, thêm các dịch vụ mới, thắc mắc về hóa đơn hay dịch vụ sửa chữa 24 giờ: gọi 1-800-VERIZON (1-600-837-4966).

Nên gọi số sau đây để được hỗ trợ tùy theo ngôn ngữ:

Tiếng Việt	1- 800- 483-2262
Tiếng Trung Hoa	1- 800- 483-8688
Tiếng Đại Hàn	1- 800- 483-7772

- Nếu có rắc rối với vấn đề tính tiền, quý vị nên gọi chúng tôi để giải quyết. Nếu quý vị không hài lòng với cách giải quyết thì có thể liên lạc với Ủy Ban Tiềm Ích Công Cộng California theo số 1-800-649-7570. (Nên xem lại hóa đơn để biết thêm thông tin.)

Muốn biết thêm thông tin về sản phẩm và dịch vụ của Verizon, xin mời đến mạng lưới hoạt động suốt 24 giờ mỗi ngày của chúng tôi:

Tiếng Trung Hoa: www.verizon.com/chinese

Tiếng Đại Hàn: www.verizon.com/korean

Guide ends here

Báo Cáo Phẩm Chất Dịch Vụ

Báo cáo phẩm chất dịch vụ của Verizon có sẵn để công chúng xem tại văn phòng San Francisco và Los Angeles của Ủy Ban Tiềm Ích Công Cộng California và, theo hẹn, tại văn phòng Verizon tọa lạc tại 2535 W. Hilcrest Drive, Newbury Park, CA. Xin liên lạc với chúng tôi theo số 805/480-0714 để lấy hẹn.

Service Quality

Nếu Bị Một Thảm Họa...

Ngay sau một thảm họa, đặc biệt là động đất, thì thường thường điện thoại rất bận rộn. Việc này có thể làm hệ thống điện thoại tắc nghẽn và làm Verizon và/hoặc các hãng điện thoại viễn liên phải ngăn chặn các cú điện thoại để khỏi bị quá tải. Một số cú điện thoại sẽ được chuyển qua ghi âm, một số khác có thể hoàn tất.

...đây là cách tốt nhất để dùng điện thoại mình.

Chi hạn chế gọi cho việc khẩn cấp. Đừng gọi 911, cảnh sát hoặc sở cứu hỏa để hỏi thông tin tổng quát về thảm họa. Nên nghe máy truyền thanh hoặc đài TV địa phương.

Giúp hạn chế gọi điện thoại vào hoặc ra khỏi vùng. Nhờ ai ngoài vùng làm nơi nhận thông tin cho quý vị và gia

định. Vì có lẽ dễ gọi ra ngoài vùng bị thảm họa hơn, nên cho người đó biết mình ra sao và đang ở đâu, để họ có thể cho bạn và họ hàng biết.

Thực tập gửi thông báo bằng chữ từ điện thoại di động của mình. Thông báo bằng chữ chỉ cần chuyển giao rất ngắn, thường thường có thể chuyển qua được khi dịch vụ tiếng nói không qua được.

Nếu cần gọi khẩn cấp:

- Nhớ là tắt cả các ông nghe điện thoại đã được gác máy.
- Nếu không nghe thấy âm hiệu điện thoại ngay, hãy giữ đường dây. Âm hiệu điện thoại có thể chậm một phút hoặc hơn.

- Đừng tiếp tục bấm xuống móc gác máy. Làm vậy sẽ trì hoãn thêm cú gọi của mình.
- Nếu nhận được ghi âm “bận nhanh” hoặc “tất cả mạch bị bận”, gác máy lên và thử lại.
- Nếu dụng cụ hoặc cơ sở chúng tôi hay dây điện của quý vị bị thiệt hại, thì có thể sẽ không gọi được.
- Đừng gửi thông báo bằng chữ cho 911, vì trung tâm gọi 911 không thể nhận thông báo bằng chữ.

Hãy chuẩn bị:

- Có sẵn điện thoại có dây. – Đa số điện thoại không dây không hoạt động khi tắt điện.
- Nạp điện đầy đủ cho điện thoại cầm tay hoặc điện thoại vệ tinh.
- Giữ một nguồn cung cấp điện chung có nạp điện đầy đủ.
- Ghi danh với chương trình gọi thông báo khẩn cấp địa phương. Nên ghi danh cho cả các số điện thoại cầm tay của quý vị.

Thông tin này cũng có trong Niên Giám Điện Thoại Verizon.

Thông Tin Thêm về 911

Nếu có người bị đe dọa mạng sống hoặc tài sản và cần được lo liệu ngay, gọi 911 cho sở cứu hỏa, cảnh sát, cảnh sát trường, tuần cảnh xa lộ, xe cứu thương, ban cấp cứu, Tuần Duyên và/hoặc cứu hộ. Đừng gửi thông báo bằng chữ tới 911 vì trung tâm gọi 911 không thể nhận thông báo bằng chữ. Nếu bị điếc, lãng tai hoặc khiếm khuyết âm ngữ và dùng máy điện văn (TTY), quý vị cũng có thể gọi khẩn cấp bằng cách bấm 911. Tất cả các trung tâm gọi 911 đều có dụng cụ để hồi đáp ngay cho tất cả các cú gọi TTY cũng như tìm ra chỗ xuất phát.

Đừng gọi 911 cho việc không khẩn cấp; làm vậy cấp cứu cho trường hợp khẩn cấp thật sự sẽ bị đình trệ. Khi không khẩn cấp, gọi số điện thoại không khẩn cấp liệt kê trong niên giám điện thoại cho những cơ quan quý vị muốn gọi.

Khi gọi 911, số điện thoại và địa chỉ quý vị có thể hiện ra trên màn hình nhân viên điều phối, ngay khi có Dấu Số Điện Thoại Người Gọi. Điều này giúp cơ quan khẩn cấp tìm ra quý vị nếu cú gọi bị gián đoạn. Tuy nhiên, không phải mọi dịch vụ 911 đều biết nơi quý vị gọi, vì vậy, khi gọi, nhớ trước tiên cho nhân viên khẩn cấp biết mình ở đâu. Nếu không muốn cho thấy số điện thoại và địa chỉ mình, gọi số không khẩn cấp.

Dịch vụ FiOS

Dịch vụ FiOS của quý vị cần có điện mới hoạt động, vì vậy phải luôn luôn cắm điện cho Đầu Cắm Hệ Thống Quang Học (Optical Network Terminal, hay ONT).

Trong trường hợp bị tắt điện hoặc ONT không cắm điện, Verizon cung cấp máy ắc quy dự trữ (battery back up unit, hay BBU) để cung cấp điện cho ONT để quý vị có dịch vụ tiếng nói cho khoảng tám tiếng. BBU sẽ không chạy cho điện thoại không dây hoặc dụng cụ viễn thông khác dùng điện, chẳng hạn như dụng cụ dùng trợ giúp khách hàng tàn tật. FiOS của quý vị được bố trí để cung cấp dịch vụ điện thoại tiếng nói từ BBU trong khi tắt điện bằng cách cung cấp điện ắc quy cho dịch vụ mạng lưới và video FiOS. Xin chỉ dùng dịch vụ FiOS để gọi khẩn cấp trong trường hợp tắt điện, vì tiếp tục dùng bình thường sẽ dùng hết điện ắc quy, có thể làm quý vị không có dịch vụ tiếng nói.

Bộ BBU của quý vị được gắn ở một địa điểm trong nhà hoặc ngoài nhà xe để dễ theo dõi. Khách hàng có thể yêu cầu đặt hoặc đổi chỗ bộ BBU tới một địa điểm do cả hai bên đồng ý để dễ lấy bình ắc quy hơn, tùy theo yêu cầu kỹ thuật của dịch vụ FiOS.

QUÝ VỊ CÓ TRÁCH NHIỆM KIỂM SOÁT VÀ BẢO TRÌ BÌNH ẮC QUY

Vi có trách nhiệm kiểm soát bình ắc quy, điều rất quan trọng là quý vị quen thuộc với đèn báo và chuông báo động nghe được để chắc là có điện dự phòng khi cần.

Bộ ắc quy dự trữ (BBU) có đèn báo sau đây:

Tình trạng hệ thống:

Xanh lá cây – hoạt động bình thường

Xanh lá cây nhấp nháy – cho biết hệ thống có lỗi

Điện ắc quy:

Đỏ – ONT đang chạy dùng ắc quy, hết điện nếu không cắm điện

Đỏ nhấp nháy – Ắc quy gần hết điện

Thay ắc quy:

Đỏ – Cần thay ắc quy

Bộ ắc quy dự trữ có những nút sau đây:

Tắt chuông báo động: bấm nút này để tắt tiếng chuông báo động nghe được

Dùng ắc quy khẩn cấp: Để bảo vệ quý vị trong trường hợp khẩn cấp, BBU sẽ tắt khoảng một tiếng trước khi bình ắc quy hoàn toàn hết điện. Một khi bình ắc quy hết điện sau khi tắt điện và quý vị cần gọi điện thoại, bấm nút Dùng Ắc quy Khẩn Cấp một lần để có điện ắc quy đến một tiếng để dùng cho các cú điện thoại khẩn cấp. Sau khi bấm nút, thì sẽ dùng tất cả điện ắc quy còn lại.

Tiếng chuông báo động ắc quy nghe được:

BBU của quý vị có máy chuông báo động nghe được để cho biết các vấn đề với bộ BBU. Một khi chuông báo động kêu lên, quý vị nên xem đèn báo để biết nên làm gì.

Thời gian dự phòng của Ắc quy và thay thế:

Ắc quy được thiết kế để cung cấp điện dự phòng tới tám tiếng. Có thể cần thay bình ắc quy sau khoảng năm năm nhưng các yếu tố như nhiệt độ thật cao hoặc thật thấp có thể giảm số giờ dịch vụ dự phòng và thời gian dùng bình ắc quy. Báo động của bình ắc quy sẽ cho biết khi nào cần thay bình. Quý vị có thể mua bình ắc quy thay thế ở đa số các tiệm bán điện tử và tiệm bán đồ trong nhà. Hoặc quý vị có thể liên lạc Trung Tâm Giải Pháp Sợi Verizon (Verizon Fiber Solutions Center) theo số 1.888.553.1555 để được chỉ dẫn tới nhà bán bình ắc quy thay thế được chấp thuận, người này có thể lo liệu và mua bình ắc quy mới cho quý vị. Quý vị cũng có thể viếng thăm mạng lưới chúng tôi để lấy thêm thông tin: fioshelp.verizon.com.

Bình ắc quy axit chì kín, 12 VDC, 7.2AH, kích thước 6" X 2.5" X 3.75", với đầu nối 1/4" là đúng loại ắc quy cho BBU của Verizon. Bình ắc quy nào có kích thước hoặc đầu nối khác có thể không lắp được hoặc nối đúng vào bộ BBU. Muốn thay bình ắc quy, thì gỡ nắp bộ BBU, tháo dây điện nối và lấy bình cũ ra, nối dây điện vào bình mới và lắp bình mới.

Nếu là khách hàng FiOS mới ở một chỗ FiOS đã được gán cho khách hàng trước và cần thay bình ắc quy trong năm đầu phục vụ, Verizon sẽ thay và trả tiền khi quý vị yêu cầu. Verizon không gán bình mới cho mỗi khách hàng mới tại một nơi đã có FiOS.

Quý vị có thể dùng máy phát điện hoặc Bộ Cung Cấp Điện Liên Tục (Uninterruptable Power Supply Unit, hay UPS) để cung cấp điện dự phòng cho ONT. Xin gọi Trung Tâm Giải Pháp Sợi Verizon theo số 1.888.553.1555 để lấy chỉ dẫn trong trường hợp lấy lựa chọn này.

Hạn Chế Trách Nhiệm: Trong trường hợp bị tắt điện, sẽ không có tiền bù hoặc cho tín dụng khi dịch vụ bị gián đoạn và Verizon sẽ không chịu trách nhiệm khi quý vị bị gián đoạn dịch vụ đó.

Lưu ý: Tiêu chuẩn và yêu cầu vứt bỏ bình ắc quy thay đổi theo tiểu bang. Nếu cần thay bình loại axit chì kín trong máy dự phòng, xin xem nguồn tham khảo về tái chế hoặc chỉ dẫn vứt bình đúng cách của Cơ Quan Bảo Vệ Môi Trường (Environmental Protection Agency, hay EPA) sau đây: www.epa.gov/osw hoặc gọi thẳng EPA theo số 1.202.272.0167.

CA Emergency/911

Các số 800 và 900 – số điện thoại của quý vị có thể bị tiết lộ

Khi gọi 800 (855,866,877,888) hay 900, số điện thoại của quý vị có thể bị bên được gọi đến nhận biết và ghi vào cơ sở dữ liệu rồi đem bán cho các nơi tiếp thị qua điện thoại.

Ủy Ban Tiện Ích Công Cộng California mong người tiêu dùng hiểu rõ rằng một số hãng thuộc danh mục các số 800 hay 900 đang sử dụng phương thức ANI (Automatic Number Identification, hay Tự Động Nhận Biết Số Điện Thoại) - cách này đã được Ủy Ban Truyền Thông Liên Bang chấp thuận. Khi quý vị gọi đến, thiết bị ANI tự động nhập số điện thoại của quý vị vào cơ sở dữ liệu khách hàng, và các hãng đều không bị bắt buộc phải cho biết là họ có hệ thống ANI hay không.

Kể đó, hãng có hệ thống ANI sẽ dùng số điện thoại của quý vị để truy ra địa chỉ, mức lợi tức, mặt hàng đã mua, và thông tin tương tự từ những cơ sở dữ liệu tiếp thị khác. Họ cũng có thể bán số điện thoại của quý vị cho nơi tiếp thị qua điện thoại, rồi những nơi này sẽ rao bán sản phẩm và mời quý vị mua dịch vụ.

Đừng bao giờ xem rằng số 800 hay 900 là số gọi miễn phí! Nếu số đó dùng hệ thống ANI thì có thể có lời ghi âm sẵn thông báo rằng họ sẽ gọi lại theo phương thức người nhận trả tiền, hoặc yêu cầu quý vị gọi tiếp đến số 900. Trong bất cứ trường hợp nào thì quý vị cũng phải trả tiền cú gọi!

Nếu có người trả lời số 800 hay 900, quý vị có thể bảo họ rằng mình không muốn lưu số điện thoại, tên tuổi hoặc địa chỉ trong sổ sách của hãng đó. Có thể cần nói rõ rằng quý vị không muốn họ cho hãng khác thuê hoặc bán hẳn thông tin này. Cũng có thể cho họ biết rằng quý vị không muốn hãng mời mọc mình mua hàng hóa trong tương lai.

Muốn than phiền về hãng nào đó có dùng ANI, quý vị nên gửi thư đến:

Office of the Attorney General-Public Inquiry Unit (Văn Phòng Tổng Chương Lý - Đơn Vị Điều Tra Công Khai)
P.O. Box 944255
Sacramento, CA 94244-2550
<http://caag.state.ca.us/consumers/mailform.htm>
Và cũng có thể gọi 1-800-952-5225.

Quý vị cũng có thể liên lạc với FCC (Federal Communications Commission, hay Ủy Ban Truyền Thông Liên Bang) tại:

Consumer and Governmental Affairs Bureau (CGB, hay Phòng Sự Vụ Chánh Phủ và Người Tiêu Dùng)
1919 M Street NW
Washington, DC 20544
<http://www.fcc.gov/cgb/>

Nếu quý vị nghi ngờ rằng mình có tên trong danh sách tiếp thị trực tiếp và muốn xóa bỏ đi thì nên gửi thư đến:

Telephone Preference Service (Dịch Vụ về Sở Thích Điện Thoại)
c/o Direct Marketing Association (nhờ chuyển đến Hiệp Hội Tiếp Thị Trực Tiếp)
PO Box 1559
Carmel, NY 15012
<http://www.dmachoice.org/>

Extra CA 800/900

Thông Tin Quan Trọng cho Người Tiêu Dùng

THÔNG TIN VỀ TIẾP THỊ QUA ĐIỆN THOẠI

Danh Sách 'Đừng Gọi'

Người tiêu dùng tại California có thể đăng tên tại <<http://www.donotcall.gov>> để tên của họ được nằm trong danh sách 'Đừng Gọi' (Do Not Call) toàn quốc. Cũng có thể đăng tên qua điện thoại theo số miễn phí 1-888-382-1222. Đối với đa số nơi tiếp thị qua điện thoại, nếu gọi số đã liệt kê trong sổ sách Đừng Gọi thì là phạm pháp. Nếu quý vị muốn đệ đơn than phiền về tiếp thị qua điện thoại thì nên liên lạc với Ủy Ban Thương Mại Liên Bang tại www.ftc.gov <<http://www.ftc.gov>> hoặc gọi số miễn phí 1-877-382-4357.

Telemarketing

Thông Tin Độc Quyền về Khách Hàng trong Hệ Thống Verizon

Theo Luật Liên Bang, quý vị có quyền - và chúng tôi có bổn phận phải - giữ kín đáo thông tin về quý vị theo dịch vụ viễn thông. Điều này bao gồm thông tin về loại, sắp xếp kỹ thuật, phẩm chất, nơi gọi đến, và số lượng sử dụng dịch vụ, và các hóa đơn liên quan đến các dịch vụ này.

Chúng tôi có thể sử dụng thông tin này, và chia sẻ chúng với các chi nhánh và đại lý của chúng tôi, vì mục đích tiếp thị - mà không cần quý vị cho phép thêm - để quảng cáo toàn bộ loạt sản phẩm và dịch vụ viễn thông hiện có tại Verizon và tại các chi nhánh và để cung cấp cho quý vị một bộ gói dịch vụ được sửa đổi theo nhu cầu đặc biệt của quý vị. Có thể là các dịch vụ này sẽ khác nhiều so với dạng dịch vụ quý vị đang sử dụng từ chúng tôi. Ngoài những dịch vụ điện thoại địa phương, các dịch vụ này còn gồm cả dịch vụ viễn liên, kết nối không dây, truy cập Internet, và dịch vụ video. Tại www.verizon.com còn có bản mô tả đầy đủ hơn về các hãng của Verizon và dịch vụ của họ; hoặc quý vị cũng có thể gọi đại diện dịch vụ Verizon..

Nếu quý vị muốn hạn chế quá trình sử dụng thông tin này để quảng cáo dịch vụ như đã mô tả bên trên thì nên gọi chúng tôi vào bất cứ lúc nào. Nhớ để sẵn hóa đơn và số trương mục của quý vị. Cũng có thể gọi số này vào bất cứ lúc nào để ghi nhận hoặc hủy bỏ hạn chế. Quyết định của quý vị vẫn giữ nguyên hiệu lực cho đến khi quý vị đổi ý và thông báo cho chúng tôi biết. Nếu quý vị đã hạn chế quá trình sử dụng thông tin dịch vụ viễn thông thì hiện tại không cần có hành động nào thêm nữa, trừ khi quý vị muốn hủy bỏ hạn chế. Dù quý vị quyết định như thế nào thì điều đó vẫn không ảnh hưởng đến tiến trình cung cấp dịch vụ của chúng tôi, và cũng không loại trừ được mọi cú gọi tiếp thị khác từ Verizon. Nếu còn thắc mắc, quý vị nên gọi đại diện dịch vụ hoặc người quản lý trương mục.

Thông Báo về Vấn Đề Theo Dõi

Được luật tiểu bang cho phép, một vài đoạn* nói chuyện hai chiều qua điện thoại giữa nhân viên của Verizon và khách hàng* sẽ được viên chức giám thị hay quản lý tiến hành theo dõi cho mục đích huấn luyện và kiểm soát phẩm chất. Chúng tôi thực hiện điều này mà không cần thông báo cho khách hàng hay nhân viên. Chúng tôi hoàn toàn không ghi âm những cuộc đàm thoại hai chiều đó.**

Cú gọi giữa các khách hàng với nhau sẽ không bị theo dõi vì mục đích này - hoặc vì bất cứ mục đích nào khác - nếu chưa phát tín hiệu thông báo tự động. Ngoại lệ duy nhất là khi phải giám sát theo yêu cầu của cơ quan công lực hay quốc phòng, nhưng vẫn tuân hành luật lệ và biện pháp an toàn hợp pháp. Nếu quý vị có bất cứ thắc mắc nào về vấn đề giám sát theo dõi thì nên gọi đại diện khách hàng của Verizon. Số miễn phí của dịch vụ khách hàng được liệt kê trong các trang của Danh Bạ Điện Thoại Verizon tại địa phương.

* Cho các cú gọi có tổng đài hỗ trợ khoảng một phần trăm hoặc ít hơn, hoặc các cú gọi hỗ trợ danh mục.

**Các hệ thống tổng đài tự động và hỗ trợ danh mục tự động của hãng điện thoại có thể tình cờ ghi lại các câu trả lời của khách hàng, thí dụ như, để báo tên và thành phố của người được gọi.

Updated 9/28/11