

## Thông tin mà công ty cable của quý vị phải cấp cho quý vị:

- bản Các Quyền Khách Hàng Sử Dụng Dịch Vụ Cable
- một bản mô tả các sản phẩm và dịch vụ, giá cả, chính sách lắp đặt và bảo trì dịch vụ, và chính sách tư mật
- thông tin về các chương trình, kênh và bất cứ thay đổi nào về chương trình hoặc vị trí kênh
- các bản liệt kê mới khi thứ tự kênh có thay đổi

## Sự hài lòng của khách hàng

Công ty cable của quý vị phải bảo đảm sự hài lòng của quý vị khi quý vị đăng ký một dịch vụ cable mới hoặc một dịch vụ cable ở mức cao hơn.

## Cách để liên lạc Phòng Thông Tin Về Dịch Vụ Cable của Thành Phố

Điện thoại: Bà Brenda Tate ở số 206-386-1989 trong giờ làm việc thường lệ hoặc số 206 684-8498 hoạt động 24 giờ để nhắn vào máy. Chúng tôi sẽ cung cấp thông dịch viên nói ngôn ngữ của quý vị khi có yêu cầu. Web: [www.seattle.gov/cable/comments.htm](http://www.seattle.gov/cable/comments.htm).

## Chương Trình Dịch Vụ Cable Giảm Giá

- Nếu quý vị hội đủ một số tiêu chuẩn về lợi tức và là một người cao tuổi, bị khuyết tật, và/hoặc sinh sống trong nhà do chính phủ trợ cấp, quý vị có thể được giảm giá tiền dịch vụ cable của quý vị. Xin vui lòng gọi Phòng Cable của Thành Phố ở số 206-386-1989.

Ban nhân viên của Phòng Cable có thể đến viếng một nhóm hoặc một tổ chức để cung cấp thêm thông tin.

## Giữ Cho Máy Truyền Hình của Quý Vị Nhận Được Tín Hiệu: Việc Chuyển Sang Truyền Hình Có Kỹ Thuật Số

Vào ngày 17 tháng Hai, năm 2009, các chương trình phát hình bằng “analog” (sóng điện liên tục) sẽ chấm dứt và tất cả các tín hiệu phát hình sẽ bằng “digital” (kỹ thuật số). Vì quý vị đã nhận tài liệu này, quý vị có dịch vụ cable trên ít nhất là một máy TV. Nếu quý vị có các TV khác sử dụng ăng-ten, ngoại trừ ăng-ten vệ tinh, thì quý vị sẽ cần có một hộp máy chuyển đổi để cho TV nhận được tín hiệu. Để nhận được hai phiếu miễn phí có giá trị 40\$ cho mỗi phiếu để mua các hộp máy chuyển đổi, xin vui lòng gọi 1-888-DTV-2009 hoặc đến trang mạng ở [www.dtv2009.gov](http://www.dtv2009.gov). Nếu có thắc mắc, xin gọi 206-386-1989 hoặc đến trang mạng ở [www.seattle.gov/digitaltv](http://www.seattle.gov/digitaltv).



City of Seattle

Vietnamese

Revised 10/08 by Department of Information Technology

# Bản các quyền khách hàng sử dụng dịch vụ cable (dây cáp)



# Bản Các Quyền Khách Hàng Sử Dụng Dịch Vụ Cable của Seattle

Thành phố Seattle đã có Bản Các Quyền Khách Hàng Sử Dụng Dịch Vụ Cable (CCBOR) kể từ tháng Bảy, năm 1999. Bản này đã giúp hàng ngàn người nhận được dịch vụ tốt hơn từ công ty cable của họ.

## Bản Các Quyền Khách Hàng Sử Dụng Dịch Vụ Cable có tác dụng gì

Bản CCBOR đặt ra các cấp bậc và phẩm chất dịch vụ mà các công ty cable cần phải đáp ứng. Bản này cho quý vị biết quyền hạn của quý vị là gì với tư cách là một khách hàng. Bản CCBOR kêu gọi các nhân viên của các công ty cable phải “nhã nhặn, hiểu biết và giúp đỡ” và “cung cấp dịch vụ làm hài lòng và hữu hiệu trong tất cả các tiếp xúc với Khách Hàng.” Để được đọc toàn bộ bản CCBOR bằng Anh ngữ, xin vào xem ở [http://www.seattle.gov/cable/2001\\_Bill\\_of\\_Rights.htm](http://www.seattle.gov/cable/2001_Bill_of_Rights.htm).

## Các trung tâm dịch vụ

Quý vị có thể trả hóa đơn của mình, trao đổi thiết bị và nhận được thông tin về cable tại một trong các trung tâm dịch vụ này ở Seattle. Giờ làm việc ở các trung tâm dịch vụ là từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 7 giờ tối, và Thứ Bảy, 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

### Comcast

Toàn bộ dịch vụ: 1140 N 94th Street (nằm ở phía đông của Aurora Avenue)

Trung tâm cho khách hàng trả tiền/giao thiết bị:

City of Seattle Central Neighborhood Service Center (Trung Tâm Dịch Vụ Khu Phố Trung Ương Thành Phố Seattle) ở 2301 So. Jackson, Suite 208

### Broadstripe

(trước đây gọi là Millennium Digital Media)

Toàn bộ dịch vụ: 604 Oakesdale Ave. S.W., Suite 101 ở Renton

Trung tâm cho khách hàng trả tiền/giao thiết bị: City of Seattle Central Neighborhood Service Center (Trung Tâm Dịch Vụ Khu Phố Trung Ương Thành Phố Seattle) ở 2301 So. Jackson, Suite 208



Để biết các địa điểm khác ở gần quý vị xin hãy gọi Comcast ở 1-800-COMCAST hoặc gửi điện thư cho họ ở [www.comcast.com](http://www.comcast.com). Có thể liên lạc Broadstripe ở 1-800-829-2225 hoặc ở [www.broadstripe.com](http://www.broadstripe.com).

## Dịch vụ bị gián đoạn

Dịch vụ cable bị gián đoạn phải được sửa chữa trong vòng từ 2 đến 24 giờ đồng hồ. Nếu quý vị bị gián đoạn dịch vụ trên TV hoặc trên mạng Internet, bất luận là việc gián đoạn đó kéo dài bao lâu, thì quý vị đều có thể được nhận tiền trả trừ bớt vào hóa đơn quý vị cho ngày mà quý vị bị gián đoạn dịch vụ. Tuy nhiên, quý vị phải gọi để yêu cầu được số tiền trừ bớt này, vì đây không phải là một việc tự động.

## Các dịch vụ đối với những khách hàng bị khuyết tật

Việc đến giao và lấy các máy chuyển cable là dịch vụ miễn phí cho các khách hàng bị khuyết tật, thiết bị TTY hoặc máy điều khiển từ xa cho những người đi đứng bị khó khăn cũng được miễn phí. Công ty cable của quý vị cung cấp việc giảm giá dịch vụ cable và thiết bị nếu quý vị đủ điều kiện là một hộ gia đình có lợi tức thấp hoặc bị khuyết tật.

## Sự Tư Mật Của Khách Hàng

Công ty cable của quý vị không được theo dõi chương trình nào quý vị xem mà không có sự ưng thuận trước của quý vị. Họ cũng không thể bán tên và địa chỉ của quý vị cho bất cứ ai khác nếu quý vị phản đối.