

**Chương trình
Điện trả trước của Sawnee EMC
Câu hỏi thường gặp (FAQ)**

Câu hỏi 1. Chương trình Điện trả trước của Sawnee là gì?

Đây là chương trình “tự quản lý” dành cho các hội viên Sawnee EMC, được thiết kế nhằm loại bỏ nhu cầu đặt cọc bảo đảm và giúp hội viên tránh được các khoản phí trễ hạn cũng như một số loại phí khác. Chương trình Điện trả trước cho phép các hội viên có thể lựa chọn trả trước tiền điện theo ngày, tuần hoặc hai tuần, thay vì thanh toán hàng tháng cho lượng điện đã sử dụng trong tháng trước. Quý vị hãy tưởng tượng như việc đổ xăng cho xe, Chương trình này cũng áp dụng nguyên tắc tương tự như vậy. Quý vị có thể “đổ đầy” tài khoản trả trước của mình tại Sawnee EMC, và tài khoản này sẽ được sử dụng để mua điện khi quý vị sử dụng.

Câu hỏi 2. Tại sao Sawnee triển khai chương trình này?

Để mang đến cho hội viên nhiều lựa chọn hơn trong việc thanh toán và quản lý lượng điện năng tiêu thụ của mình.

Câu hỏi 3. Tại sao tôi nên tham gia chương trình này thay vì giữ nguyên cách tính giá hiện tại?

Để không phải đặt cọc và có thể tránh được một số loại phí khác.

Câu hỏi 4. Tôi có thể rút khỏi chương trình này bất cứ lúc nào tôi muốn không?

Một số giới hạn sẽ được áp dụng, và các giới hạn hiện hành (ví dụ: điểm tín dụng, lịch sử thanh toán đúng hạn và các quy định khác) vẫn sẽ được xem xét nếu quý vị chuyển từ Chương trình Điện trả trước sang tài khoản “Truyền thống”.

Câu hỏi 5. Nhược điểm của việc tham gia vào chương trình là gì?

Người tham gia Chương trình Điện trả trước của Sawnee sẽ cần tự quản lý tài khoản của mình một cách “chủ động”. Điều này có nghĩa là quý vị phải theo dõi số dư tài khoản và nạp tiền kịp thời để tránh bị ngắt dịch vụ.

Câu hỏi 6. Tôi cần đăng ký như thế nào?

Quý vị hãy gọi đến Trung tâm Chăm sóc khách hàng của Sawnee EMC theo số (770) 887-2363 và yêu cầu được đăng ký Chương trình Điện trả trước của Sawnee. Tuy nhiên, chúng tôi không khuyến nghị chương trình này cho những người có nhu cầu y tế phụ thuộc vào nguồn điện năng.

Câu hỏi 7. Tôi phải làm gì để đủ điều kiện tham gia chương trình?

Hai điều kiện duy nhất là 1.) người tham gia phải thanh toán ban đầu tối thiểu \$40 và 2.) số dư nợ cũ hiện tại với Sawnee không được vượt quá \$400.

Câu hỏi 8. Tôi có phải ký hợp đồng nào để tham gia chương trình không?

Có, Người tham gia sẽ phải ký Điều khoản và Điều kiện của Chương trình Điện trả trước, Hợp đồng bổ sung (Phụ lục 1) và đồng ý với các điều khoản và điều kiện của Chương trình Điện trả trước. Biểu mẫu này có sẵn trên trang web của Sawnee.

Câu hỏi 9. Tôi sẽ được tính phí theo mức giá nào?

Tài khoản sẽ được tính phí theo giá điện dân cư thông thường, Biểu giá “H”.

Câu hỏi 10. Tôi sẽ nhận hóa đơn như thế nào?

Tất cả hóa đơn sẽ được cung cấp trực tuyến. Người tham gia không nhận hóa đơn giấy hoặc thông báo qua đường bưu điện Hoa Kỳ. Như đã lưu ý ở trên, các hội viên tham gia Chương trình Điện trả trước của Sawnee sẽ chủ động quản lý tài khoản của mình.

Câu hỏi 11. Quý vị có phải thay đổi đồng hồ điện của mình không?

Trong hầu hết các trường hợp là có, nhưng quá trình này sẽ không gây mất điện kéo dài và bất kỳ sự gián đoạn dịch vụ nào cũng sẽ diễn ra trong thời gian ngắn.

Câu hỏi 12. Tôi có được chiết khấu nếu đăng ký tham gia chương trình không?

Không. Tuy nhiên, người tham gia sẽ **không** phải chịu một số loại phí nhất định (ví dụ: phí trả chậm và tiền đặt cọc) áp dụng cho những người không tham gia Chương trình Điện trả trước.

**Chương trình
Điện trả trước của Sawnee EMC
Câu hỏi thường gặp (FAQ)**

Câu hỏi 13. Điều gì xảy ra nếu tài khoản của tôi hết tiền?

Để tránh bị ngắt điện, quý vị cần phải thanh toán để duy trì số dư dương hoặc ít nhất là bằng không (\$0). Nếu không thanh toán kịp, dịch vụ của quý vị sẽ bị ngắt.

Câu hỏi 14. Tôi có thể thanh toán vào tài khoản trả trước của mình như thế nào?

Bất kỳ kênh thanh toán hiện tại nào của Sawnee đều có thể thực hiện thanh toán cho tài khoản Trả trước, bao gồm cổng thanh toán trực tuyến của chúng tôi có tên là "SmartHub", thông qua hệ thống điện thoại tự động, tại văn phòng của chúng tôi hoặc quầy thanh toán qua cửa kính của chúng tôi. Nếu muốn, quý vị cũng có thể gửi khoản thanh toán qua đường bưu điện, nhưng khoản thanh toán phải được nhận và xử lý thì mới được tính vào số dư tài khoản của quý vị.

Câu hỏi 15. Làm sao tôi biết mình còn bao nhiêu tiền trong tài khoản?

Quý vị có thể kiểm tra số dư tài khoản trực tuyến qua SmartHub cũng như qua hệ thống điện thoại tự động của chúng tôi. Quý vị cũng có thể gọi đến Trung tâm Chăm sóc khách hàng của chúng tôi để được nhân viên hỗ trợ thông báo cho quý vị về số dư tài khoản của quý vị. Quý vị có thể tải xuống ứng dụng SmartHub của Sawnee từ iTunes Store cũng như Google Play trên điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng của quý vị.

Câu hỏi 16. Hóa đơn hàng ngày của tôi được tính như thế nào?

Mỗi ngày làm việc, nhân viên của Sawnee sẽ lập hóa đơn cho mỗi người tham gia chương trình Trả trước về lượng điện đã sử dụng trong ngày trước đó. Nếu một khoản phí hàng tháng được áp dụng (ví dụ: phí đèn đường), khoản này sẽ được chia đều và tính hằng ngày.

Câu hỏi 17. Tôi có nhận được thông báo về số dư tài khoản của mình không và thông báo đó sẽ được gửi bằng cách nào?

Khi tài khoản Trả trước được đăng ký vào chương trình, người tham gia sẽ chọn hình thức nhận thông báo khi số dư tài khoản thấp. Các tùy chọn bao gồm email và/hoặc tin nhắn văn bản. Nếu không chọn hình thức nào, người tham gia sẽ **không** nhận được cảnh báo khi số dư "thấp". Thông báo số dư "thấp" sẽ được gửi khi số dư trong tài khoản còn \$20 hoặc thấp hơn.

Câu hỏi 18. Làm sao tôi biết mình có đủ tiền để chi tiêu cho điện trong ngày, tuần tiếp theo, v.v.?

Ứng dụng SmartHub có thể phân tích mức sử dụng điện hằng ngày và ước tính số tiền quý vị cần nạp vào tài khoản để đủ dùng trong số ngày quý vị chọn. Quý vị chỉ cần nhập số ngày mong muốn, và hệ thống sẽ đưa ra số tiền ước tính cần nạp. Thanh toán đúng số tiền đó **sẽ** giúp đảm bảo quý vị có điện dùng trong khoảng thời gian đã chọn.

Câu hỏi 19. Các quy định về ngắt điện trong thời tiết quá nóng hoặc quá lạnh có áp dụng với tài khoản Trả trước không?

Có, các quy định đó vẫn được áp dụng.

Câu hỏi 20. Tôi đã thanh toán tiền đặt cọc bảo đảm. Tôi có được hoàn lại tiền nếu đăng ký Điện trả trước không?

Khoản đặt cọc sẽ được chuyển thành số dư trong tài khoản Trả trước của quý vị. Tùy vào số tiền đặt cọc, điều này có thể giúp quý vị dùng điện trong vài ngày hoặc vài tuần mà không cần thanh toán thêm.

Câu hỏi 21. Tôi có thể tìm hiểu thêm về Chương trình Điện trả trước của Sawnee bằng cách nào?

Gọi đến Trung tâm Chăm sóc khách hàng của chúng tôi theo số 770-887-2363 hoặc gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ customerservice@sawnee.coop và một trong các đại diện chăm sóc khách hàng thân thiện và giàu kinh nghiệm của chúng tôi sẽ sẵn sàng hỗ trợ quý vị.