

Your questions answered

We have put together some commonly asked questions to give you more information about **Discontinuation of iTalk, TM Home Prepaid (TMHP) and Prepaid Access Line (PAL) services.**

General

1. What are the voice services by TM that will be discontinued in the market?

- i. iTalk
 - iTalk is prepaid credit in the form of physical card and soft PIN. You will be able to utilise the prepaid credit by dialing 1800 87 3535, enter the unique PIN number and follow the Interactive Voice Recording (IVR) guide. You can use iTalk to make domestic and international calls. Additionally, you may also reload the credit from other iTalk.
 - iTalk has two (2) dependent services, TM Home Prepaid (TMHP) and Prepaid Access Line (PAL).
- ii. TM Home Prepaid (TMHP)
 - TM Home Prepaid (TMHP) is a service similar to TM Fixed Line, which requires physical service installation. This service operates by using prepaid credit and has no monthly rental. You can use TMHP to make domestic and international calls. You can reload the credit from iTalk.
- iii. Prepaid Access Line (PAL)
 - Prepaid Access Line (PAL) is similar to public phone, which requires physical service installation. This service operates by using credit from iTalk. You must enter the unique PIN number and follow the Interactive Voice Recording (IVR) guide. You can use PAL to make domestic and international calls.

2. When will TM discontinue the services?

All related services will be discontinued starting 15 April 2024. Here are the important dates and effects related to the service discontinuation:

- i. Starting from 15 January 2024:
 - a. iTalk physical cards and soft PIN will no longer be offered through TMpoint/Unifi Stores and iTalk appointed agents (all sales channels).
 - b. Activation of new iTalk card / soft PIN is no longer supported.
 - c. Reload activities, either from iTalk to iTalk or iTalk to TMHP are also not supported.
- ii. Starting from 15 April 2024:
 - a. TMHP will be terminated, and you will not be able to make calls and receive calls.
 - b. PAL will be terminated, and you will not be able to make calls using iTalk.
 - c. Prepaid credit balances in all related services will be forfeited with no refund.

3. After the services discontinue on 15 April 2024, how do I make calls? What are the alternative services?

We have a variety of alternative solutions just for you:

- i. Alternative for iTalk
 - Unifi Mobile postpaid / prepaid with a complimentary device (*depending on current promotion availability*).
 - Unifi Mobile Roaming Pass for iTalk Hajj
 - Transition of Saudi Data Pass from a Daily Pass to a Global Pass (*tentatively ready by April 2024*).
 - A new Saudi Pass will be established to cater to Umrah/Hajj Pilgrimage (*tentatively ready by April 2024*).
- ii. Alternative for TMHP
 - Upgrade to Unifi, Wireless Home Phone (WHP) or Voice Over Fibre (VOF).
 - Unifi Mobile postpaid / prepaid with a complimentary device (*depending on current promotion availability*).
- iii. Alternative for PAL
 - Unifi Mobile postpaid / prepaid with a complimentary device (*depending on current promotion availability*).

4. After the services have been terminated, what will happen to my deposits paid during service installations or any credit balance, if applicable?

- TMHP is a service migrated from TM Fixed Line, and has deposit during service installation.
- After your service is terminated, please contact us to provide your bank details so that we can refund the deposit or credit balance to your bank account. The minimum amount eligible for a credit refund should be more than RM10.00.

**The refund is via bank transfer and is subject to its terms and conditions.*

For more information, you may refer to the Terms and Conditions here:

- Residential : https://unifi.com.my/sites/default/files/html/List-FAQ/Home/General-TnC-unifi-Home_18Dec23.pdf (clause 22.12)
- Business : <https://biz.unifi.com.my/business/sites/default/files/biz/General-TnC-unifi-Biz.pdf> (clause 20.10)

5. What will happen to my credit balances if I'm not able to utilise them after 15 April 2024?

- Your credit balances will be forfeited without refund.
- After 15 April 2024, the prepaid system can no longer support any transactions such as activation, reload and refund.

6. Why am I being charged for an outstanding amount on my bill after my prepaid service has been terminated?

- The outstanding amount might be calculated from your previous account balance before migrating to TM Home Prepaid or Prepaid Access Line service. Therefore, you need to clear the outstanding balance upon termination of service.

For more information, you may refer to the Terms and Conditions here:

- Residential : https://unifi.com.my/sites/default/files/html/List-FAQ/Home/General-TnC-unifi-Home_18Dec23.pdf (clause 20.1)
- Business : <https://biz.unifi.com.my/business/sites/default/files/biz/General-TnC-unifi-Biz.pdf> (clause 18.1)

Support

7. If I have any enquiries or need further assistance, who should I reach out to?

- Please contact us-via our digital channels below:
 - Live Chat at maya.unifi.com.my or MyUnifi app
 - Facebook at facebook.com/weareunifi
 - X (Twitter) at @unifi
- You may also call us at 100 or
- Visit us at any of our [TMpoint or Unifi Store](#) outlets nationwide.

Soalan anda dijawab

Kami telah mengumpulkan beberapa soalan lazim untuk makluman anda berkaitan **Penamatan Perkhidmatan iTalk, TM Home Prepaid (TMHP) dan Prepaid Access Line (PAL)**.

Umum

1. Apakah perkhidmatan-perkhidmatan suara TM yang akan ditamatkan di pasaran?

- i. iTalk
 - iTalk ialah kredit prabayar dalam bentuk kad dan soft PIN. Anda boleh menggunakan kredit prabayar dengan mendail 1800 87 3535, masukkan nombor PIN yang unik dan ikuti arahan daripada Interactive Voice Recording (IVR). Anda boleh menggunakan iTalk untuk membuat panggilan domestik dan antarabangsa. Anda juga boleh menambah nilai kredit dari iTalk yang lain.
 - iTalk mempunyai dua (2) perkhidmatan yang bergantung dengannya, iaitu TM Homeprepaid (TMHP) dan Prepaid Access Line (PAL).
- ii. TM Home Prepaid (TMHP)
 - TM Home Prepaid (TMHP) ialah perkhidmatan seumpama Talian Tetap TM, di mana pemasangan secara fizikal diperlukan. Perkhidmatan ini beroperasi menggunakan kredit prabayar dan tiada sewa bulanan. Anda boleh menggunakan TMHP untuk membuat panggilan domestik dan antarabangsa. Anda boleh menambah nilai kredit dengan menggunakan iTalk.
- iii. Prepaid Access Line (PAL)
 - Prepaid Access Line (PAL) ialah perkhidmatan seumpama telefon awam, di mana pemasangan secara fizikal diperlukan. Perkhidmatan ini beroperasi dengan menggunakan kredit iTalk. Anda perlu memasukkan nombor PIN yang unik dan mengikuti arahan daripada Interactive Voice Recording (IVR). Anda boleh menggunakan PAL untuk membuat panggilan domestik dan antarabangsa.

2. Bilakah TM akan menamatkan perkhidmatan-perkhidmatan ini?

Semua perkhidmatan tersebut akan ditamatkan operasi bermula 15 April 2024. Berikut adalah tarikh-tarikh penting dan kesan yang berkaitan dengan aktiviti penamatan ini:

- i. Bermula dari 15 Januari 2024:
 - a. Kad dan soft PIN iTalk tidak lagi akan ditawarkan melalui TMpoint/Unifi Stores dan ejen jualan iTalk (termasuk semua saluran jualan lain).
 - b. Pengaktifan kad / soft PIN iTalk yang baharu tidak lagi boleh dilakukan.
 - c. Aktiviti tambah nilai, sama ada daripada iTalk ke iTalk atau iTalk ke TMHP juga tidak boleh dilakukan.
- ii. Bermula dari 15 April 2024:
 - a. TMHP akan ditamatkan, dan anda tidak akan dapat membuat panggilan dan menerima

panggilan.

- b. PAL akan ditamatkan, dan anda tidak akan dapat membuat panggilan menggunakan iTalk.
- c. Baki kredit prabayar akan dilupuskan dan tiada pulangan baki.

3. Selepas penamatan perkhidmatan pada 15 April 2024, bagaimanakah saya boleh membuat panggilan? Adakah terdapat perkhidmatan gantian sebagai alternatif?

Kami ingin menawarkan pelbagai penyelesaian alternatif untuk anda:

i. Alternatif untuk iTalk

- Unifi Mobile pascabayar / prabayar dengan peranti percuma (bergantung kepada promosi semasa)
- Unifi Mobile Roaming Pass untuk iTalk Haj
 - Perubahan Saudi Data Pass dari Pas Harian kepada Pas Global (dijangka tersedia pada April 2024).
 - Suatu Pas Saudi baharu akan diperkenalkan untuk para jemaah Haji/Umrah (dijangka tersedia pada April 2024).

ii. Alternatif untuk TMHP

- Naik taraf ke Unifi, Wireless Home Phone (WHP) atau Voice Over Fibre (VOF).
- Unifi Mobile pascabayar / prabayar dengan peranti percuma (bergantung kepada promosi semasa)

iii. Alternatif untuk PAL

- Unifi Mobile pascabayar atau prabayar dengan peranti percuma (bergantung kepada promosi semasa)

4. Selepas penamatan perkhidmatan, apakah yang akan berlaku kepada deposit yang telah dibayar semasa pemasangan atau lebih baki kredit, sekiranya ada?

- TMHP ialah perkhidmatan yang berasal daripada Talian Tetap TM, dan mempunyai deposit semasa pemasangan.
- Selepas penamatan perkhidmatan, sila hubungi kami untuk memberikan maklumat bank anda bagi tujuan pemulangan deposit. Jumlah minimum yang layak untuk pemulangan semua lebihan bayaran adalah sebanyak RM10.00.

*Proses bayaran balik tertakluk kepada terma dan syarat pindahan bank.

Untuk maklumat lanjut, sila layari Terma dan Syarat di sini:

- Kediaman : https://unifi.com.my/sites/default/files/html/List-FAQ/Home/General-TnC-unifi-Home_18Dec23.pdf (klausu 22.12)
- Perniagaan : <https://biz.unifi.com.my/business/sites/default/files/biz/General-TnC-unifi-Biz.pdf> (klausu 20.10)

5. Apakah yang akan berlaku kepada baki kredit saya jika tidak dapat dihabiskan selepas 15 April 2024?

- Baki kredit anda akan dilupuskan tanpa pulangan baki.
- Selepas 15 April 2024, sistem prabayar tidak lagi boleh menyokong sebarang transaksi seperti pengaktifan, tambah nilai dan bayaran balik.

6. Mengapakah saya dicaj untuk jumlah tertunggak pada bil saya selepas perkhidmatan prabayar saya ditamatkan?

- Jumlah tertunggak dalam bil terkini anda dikira daripada baki semasa pemindahan perkhidmatan ke TM Home Prepaid atau Prepaid Access Line. Oleh itu, anda dinasihatkan untuk membuat pembayaran baki tertunggak selepas penamatan perkhidmatan.

Untuk maklumat lanjut, sila layari Terma dan Syarat di sini:

- Kediaman : https://unifi.com.my/sites/default/files/html/List-FAQ/Home/General-TnC-unifi-Home_18Dec23.pdf (klausu 20.1)
- Perniagaan : <https://biz.unifi.com.my/business/sites/default/files/biz/General-TnC-unifi-Biz.pdf> (klausu 18.1)

Bantuan

7. Sekiranya saya mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan bantuan lanjut, siapakah yang boleh saya hubungi?

- Anda boleh menghubungi saluran digital kami seperti di bawah:
 - Sembang langsung di maya.unifi.com.my atau aplikasi MyUnifi
 - Facebook di facebook.com/weareunifi
 - X (Twitter) di @unifi
- Anda juga boleh menghubungi kami di talian 100 atau
- Kunjungi [TMpoint](#) atau [Unifi Store](#) di seluruh negara.