

SOALAN LAZIM MENGENAI PEK JASA

NO	SOALAN	JAWAPAN
SOALAN MENGENAI PEK JASA		
1.	Apakah itu Pek Jasa?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pek Jasa menawarkan pelan mobiliti tanpa had bagi data, panggilan suara dan SMS pada kadar langganan serendah RM59 sebulan (tidak termasuk 6% cukai perkhidmatan). ▪ Pakej ini telah dilancarkan pada tahun 2018 kepada guru-guru dan kakitangan di bawah Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM) bergred DG, ahli-ahli Kesatuan Perkhidmatan Perguruan Kebangsaan (NUTP) yang berdaftar, Angkatan Tentera Malaysia, Veteran Angkatan Tentera Malaysia dan Polis Diraja Malaysia (PDRM). ▪ Pakej ini kemudiannya turut dibuka kepada semua penjawat awam berstatus TETAP dan KONTRAK yang bertugas dengan Kerajaan Persekutuan dan Kerajaan Negeri, termasuklah anggota-anggota Veteran Angkatan Tentera Malaysia, dengan syarat, mereka menggunakan model telefon Band 5 seperti yang tertulis di dalam Terma dan Syarat.
2.	Apakah kriteria yang diperlukan untuk layak memohon pakej ini?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Semua penjawat awam Kerajaan Persekutuan dan Kerajaan Negeri berstatus TETAP dan KONTRAK layak untuk memohon langganan Pek Jasa ini.
3.	Bilakah Pek Jasa ini akan mula ditawarkan?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pek Jasa sudahpun tersedia untuk dilanggan. ▪ Promosi ini adalah untuk tempoh terhad, jadi rebutlah peluang ini segera!
4.	Adakah saya akan terikat dengan sebarang kontrak sekiranya saya melanggan Pek Jasa?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiada sebarang kontrak akan dikenakan jika anda melanggan Pek Jasa.
5.	Apakah perbezaan antara pakej ini dengan pakej jalur lebar kediaman sedia ada yang ditawarkan oleh unifi?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pek Jasa menawarkan pelan mobiliti tanpa had bagi data, panggilan suara dan SMS, di mana pelanggan boleh menikmati perkhidmatan yang ditawarkan ketika berada di luar kediaman, manakala perkhidmatan jalur lebar tetap kediaman pula hanya boleh dinikmati ketika anda berada di dalam kediaman anda.

NO	SOALAN	JAWAPAN
6.	Bagaimanakah caranya untuk melanggan pakej ini?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Langganan Pek Jasa boleh dibuat di semua TMpoint berdekatan anda di seluruh Malaysia. ▪ Anda hanya perlu membawa MyKad anda berserta Kad Kuasa Polis / Kad Pengenalan Tentera / Kad Veteran Tentera / Pas Pekerja Kerajaan yang menyatakan anda adalah penjawat awam kerajaan berstatus TETAP dan KONTRAK atau surat akuan dengan cap rasmi dari Jabatan anda, semasa membuat permohonan langganan. ▪ Selain itu Pek Jasa ini juga boleh dilanggan melalui portal https://unifi.com.my/unifi-en/personal/home/pek-jasa.page ▪ Anda juga boleh melanggan Pek Jasa ini melalu pengedar dan penjual sah TM diseluruh Malaysia.
7.	Adakah Pek Jasa ini hanya boleh dilanggan di TMpoint sahaja?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tidak. Pek Jasa kini juga boleh dilanggan melalu portal https://unifi.com.my/unifi-en/personal/home/pek-jasa.page. Anda perlu memuat naik dokumen sokongan yang lengkap supaya permohonan anda diproses dengan segera. ▪ Anda juga boleh melanggan Pek Jasa ini melalu pengedar dan penjual sah TM diseluruh Malaysia.
8.	Berapakah jumlah talian unifi Mobile yang boleh dilanggan di bawah pek ini?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda hanya boleh melanggan satu (1) talian unifi Mobile di bawah Pek Jasa ini yang didaftarkan menggunakan satu Kad Pengenalan. ▪ Namun, pelanggan boleh memilih untuk menambah sehingga empat (4) talian dari mana-mana pelan unifi Mobile yang lain untuk didaftarkan di bawah akaun dengan menggunakan kad pengenalan yang sama.
9.	Bolehkah nombor telefon sedia ada saya dipindahkan ke pelan Pek Jasa ini?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ya, anda boleh memindahkan nombor telefon dari pengendali talian mudah alih semasa kepada Pek Jasa ini sekiranya anda telah melunaskan kesemua baki (sekiranya ada), tidak disenarai-hitam dan bebas dari sebarang kontrak dengan pengendali talian mudah alih semasa. ▪ Anda juga boleh memohon untuk mengekalkan nombor telefon yang sama di mana-mana kaunter TMpoint di seluruh negara.
10.	Saya adalah pelanggan bagi unifi Mobile 99/79/39/29/19. Bolehkah saya menukar pelan saya ke Pek Jasa dengan mengekalkan nombor talian yang sama?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maaf, anda tidak boleh berbuat demikian pada masa ini. Walau bagaimanapun, anda boleh menambah satu (1) talian di bawah Pek Jasa untuk menikmati promosi ini.

NO	SOALAN	JAWAPAN
11.	Berapa lamakah proses pemindahan nombor tersebut?	<ul style="list-style-type: none"> Pihak kami akan membantu untuk memohon pemindahan nombor dari pengendali talian mudah alih semasa anda, sebaik sahaja kesemua bayaran telah dijelaskan. Syarikat pengendali talian mudah alih semasa anda mungkin akan mengambil masa sehingga lima (5) hari bekerja untuk meluluskannya.
12.	Adakah saya layak untuk melanggan sekiranya Penjawat Awam itu adalah suami/isteri saya?	<ul style="list-style-type: none"> Tidak. Hanya penjawat awam kerajaan persekutuan dan kerajaan negeri serta veteran angkatan tentera yang mempunyai dokumen pengenalan yang sah sahaja layak untuk melanggan Pek Jasa ini.
13.	Di manakah saya boleh menyemak liputan perkhidmatan Pek Jasa?	<ul style="list-style-type: none"> Anda boleh membuat semakan liputan perkhidmatan kami di sini.
14.	Jika saya merupakan pengguna unifi Mobile dengan lima (5) talian, bolehkah saya memohon Pek Jasa ini?	<ul style="list-style-type: none"> Had langganan untuk Pek Jasa adalah satu (1) orang untuk satu (1) talian. Bagaimanapun, jika anda adalah pelanggan sedia ada unifi Mobile dengan lima (5) talian, anda masih boleh melanggan Pek Jasa sekiranya salah satu talian sedia ada telah ditamatkan.
15.	Jika saya seorang pelanggan sedia ada dengan satu (1) talian, bolehkah saya memohon Pek Jasa ini?	<ul style="list-style-type: none"> Sudah tentu. Selagi anda merupakan penjawat awam kerajaan Persekutuan, kerajaan Negeri, serta Veteran tentera dengan pengesahan, anda boleh melanggan Pek Jasa.
16.	Apakah yang akan berlaku kepada langganan Pek Jasa saya apabila saya bersara atau meninggalkan perkhidmatan?	<ul style="list-style-type: none"> Tidak perlu bimbang kerana anda akan terus menikmati manfaat ini selagi tiada sebarang perubahan terma perkhidmatan dari pihak TM.
17.	Jika saya seorang pesara kerajaan, adakah saya layak untuk melanggan Pek Jasa?	<ul style="list-style-type: none"> Maaf. Promosi terhad ini dibuka kepada penjawat awam berjawatan tetap dan kontrak serta masih berkhidmat di sektor awam sahaja.

NO	SOALAN	JAWAPAN
18.	Bolehkah saya menikmati kadar langganan Pek Jasa sekiranya saya bersara kelak?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ya, para pelanggan Pek Jasa tetap akan menikmati kadar istimewa penjawat awam walaupun selepas bersara kelak.
unifi MOBILE PEK JASA		
19.	Apakah jenis-jenis panggilan yang terdapat di dalam Pek Jasa?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Semua panggilan dan SMS domestik ke unifi Mobile dan ke semua pengendali talian mudah alih lain. ▪ Semua panggilan ke talian tetap domestik.
20.	Apakah jenis panggilan dan SMS yang tidak termasuk dalam plan Pek Jasa?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jenis-jenis panggilan dan SMS yang akan dikenakan caj tambahan adalah seperti berikut: <ol style="list-style-type: none"> a) Panggilan ke nombor-nombor 1300 / 1700 / 1600 / 1MOCC b) Panggilan ke Singapura (02-) c) Panggilan Sempadan ke Brunei (080-) d) Panggilan ke nombor khas e) Panggilan & SMS dari Malaysia ke nombor antarabangsa (IDD) f) Panggilan dan SMS semasa berada di luar negara
21.	Adakah saya perlu memohon kad SIM berukuran tertentu (seperti micro SIM atau nano SIM) sebelum membuat bayaran?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jangan risau, semua kad SIM tersedia dalam 3 ukuran (standard, micro dan nano) dan sesuai untuk dipasang pada semua model telefon.
DATA		
22.	Saya tidak dapat menggunakan kad SIM saya. Apa yang perlu saya lakukan?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kami telah bekerjasama dengan pelbagai penyedia set telefon bagi menyokong penetapan secara automatik sebaik sahaja anda memasukkan kad SIM unifi Mobile. Anda akan menerima notifikasi dalam masa beberapa minit selepas kad SIM dimasukkan. ▪ Notifikasi ini adalah untuk menetapkan Access Point Name (APN) kepada unifi di dalam penetapan telefon. Sekiranya anda tidak menerima notifikasi tersebut, anda boleh menetapkan APN kepada “unifi” secara manual. ▪ Pergi ke “Penetapan > Lagi/Mobile > Access Point Name”

NO	SOALAN	JAWAPAN												
23.	Apakah akan berlaku sekiranya saya tidak menukar APN kepada “unifi”?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda mungkin tidak boleh menggunakan perkhidmatan unifi Mobile dan anda disarankan untuk menukar tetapan itu dengan segera. 												
24.	Bolehkah saya menggunakan telefon saya sebagai hotspot?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ya, anda boleh mengaktifkan hotspot dengan membeli pas Personal Wi-Fi pada harga RM6 untuk dua (2) jam. Pas ini akan diaktifkan serta merta semasa pembelian. Anda juga boleh menggunakan hotspot peribadi sebanyak 10GB yang boleh digunakan di kawasan liputan 4G secara percuma. 												
25.	Berapakah bilangan peranti yang boleh saya hubungkan menggunakan pas Personal Wi-Fi?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda boleh berkongsi Wi-Fi anda dengan sehingga lima (5) peranti sahaja. 												
PANGGILAN SUARA														
26.	Apakah ciri-ciri panggilan suara di dalam pelan Pek Jasa saya?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciri-ciri panggilan suara yang ditawarkan adalah seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Panggilan ditangguh ▪ Panggilan menunggu ▪ Notifikasi panggilan tidak terjawab 												
27.	Apakah ciri-ciri panggilan suara yang tidak disokong dalam pelan unifi Mobile saya?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buat masa ini, pelan unifi Mobile tidak menawarkan ciri-ciri panggilan seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Panggilan video ▪ Mel suara ▪ Panggilan alihan ▪ Panggilan banyak pihak ▪ Paparan nombor peribadi dalam panggilan keluar 												
28.	Berapakah caj panggilan ke nombor khas?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caj panggilan ke nombor khas adalah 60 saat setiap blok. <table border="1" data-bbox="520 1570 1513 2011"> <thead> <tr> <th data-bbox="520 1570 919 1671">NUMBER</th> <th data-bbox="919 1570 1233 1671">SERVICE DESCRIPTION</th> <th data-bbox="1233 1570 1513 1671">CHARGES (EXCLUDING 6% ST)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="520 1671 919 1704" style="text-align: center;">12273</td> <td data-bbox="919 1671 1233 1704">mobile Careline 1CARE</td> <td data-bbox="1233 1671 1513 1704" style="text-align: center;">FREE</td> </tr> <tr> <td data-bbox="520 1704 919 1776" style="text-align: center;">999 / 112</td> <td data-bbox="919 1704 1233 1776">Malaysian Emergency Response Services</td> <td data-bbox="1233 1704 1513 1776" style="text-align: center;">FREE</td> </tr> <tr> <td data-bbox="520 1776 919 2011"> (03) 7956 8144 (KL) (03) 7956 8145 (KL) (04) 281 5161 (Penang) (04) 281 1108 (Penang) (07) 331 2300 (Johor Bahru) (05) 547 7933 (Ipoh) (05) 547 7955 (Ipoh) </td> <td data-bbox="919 1776 1233 2011" style="text-align: center;">BEFRIENDERS</td> <td data-bbox="1233 1776 1513 2011" style="text-align: center;">FREE</td> </tr> </tbody> </table>	NUMBER	SERVICE DESCRIPTION	CHARGES (EXCLUDING 6% ST)	12273	mobile Careline 1CARE	FREE	999 / 112	Malaysian Emergency Response Services	FREE	(03) 7956 8144 (KL) (03) 7956 8145 (KL) (04) 281 5161 (Penang) (04) 281 1108 (Penang) (07) 331 2300 (Johor Bahru) (05) 547 7933 (Ipoh) (05) 547 7955 (Ipoh)	BEFRIENDERS	FREE
NUMBER	SERVICE DESCRIPTION	CHARGES (EXCLUDING 6% ST)												
12273	mobile Careline 1CARE	FREE												
999 / 112	Malaysian Emergency Response Services	FREE												
(03) 7956 8144 (KL) (03) 7956 8145 (KL) (04) 281 5161 (Penang) (04) 281 1108 (Penang) (07) 331 2300 (Johor Bahru) (05) 547 7933 (Ipoh) (05) 547 7955 (Ipoh)	BEFRIENDERS	FREE												

NO	SOALAN	JAWAPAN																																																									
		<table border="1" data-bbox="520 293 1509 1014"> <tr> <td>(06) 952 0313 (Muar)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(06) 954 0313 (Muar)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(06) 632 1772 (Seremban)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(06) 632 1773 (Seremban)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(082) 242 800 (Kuching)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(088) 255 788 (Kota Kinabalu)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(088) 259 788 (Kota Kinabalu)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(06) 284 2500 (Melaka)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1-800</td> <td>Toll Free Hotline Numbers</td> <td>FREE</td> </tr> <tr> <td>13777</td> <td>Jabatan Air Negeri Sabah (JANS)</td> <td>FREE</td> </tr> <tr> <td>100</td> <td>TM Customer Careline</td> <td>FREE</td> </tr> <tr> <td>15999</td> <td>Talian Nur & Childline</td> <td>FREE</td> </tr> <tr> <td>1051</td> <td>Time Announcement</td> <td>RM 0.15 /min</td> </tr> <tr> <td>15454</td> <td>TNB</td> <td>RM 0.15 /min</td> </tr> <tr> <td>15300</td> <td>Pengurusan Air Selangor</td> <td>RM 0.15 /min</td> </tr> <tr> <td>103</td> <td>TM Directory Assistance Service</td> <td>RM 0.15 /min</td> </tr> <tr> <td>15500</td> <td>PIAM Careline</td> <td>RM 0.15 /min</td> </tr> </table> <p data-bbox="520 1048 882 1081">▪ Caj panggilan premium:</p> <table border="1" data-bbox="520 1115 1278 1256"> <thead> <tr> <th>PREMIUM HOTLINE</th> <th>CHARGES (EXCLUDING 6% ST)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-300</td> <td>RM 0.15 /min</td> </tr> <tr> <td>1-700</td> <td>RM 0.15 /min</td> </tr> </tbody> </table>	(06) 952 0313 (Muar)			(06) 954 0313 (Muar)			(06) 632 1772 (Seremban)			(06) 632 1773 (Seremban)			(082) 242 800 (Kuching)			(088) 255 788 (Kota Kinabalu)			(088) 259 788 (Kota Kinabalu)			(06) 284 2500 (Melaka)			1-800	Toll Free Hotline Numbers	FREE	13777	Jabatan Air Negeri Sabah (JANS)	FREE	100	TM Customer Careline	FREE	15999	Talian Nur & Childline	FREE	1051	Time Announcement	RM 0.15 /min	15454	TNB	RM 0.15 /min	15300	Pengurusan Air Selangor	RM 0.15 /min	103	TM Directory Assistance Service	RM 0.15 /min	15500	PIAM Careline	RM 0.15 /min	PREMIUM HOTLINE	CHARGES (EXCLUDING 6% ST)	1-300	RM 0.15 /min	1-700	RM 0.15 /min
(06) 952 0313 (Muar)																																																											
(06) 954 0313 (Muar)																																																											
(06) 632 1772 (Seremban)																																																											
(06) 632 1773 (Seremban)																																																											
(082) 242 800 (Kuching)																																																											
(088) 255 788 (Kota Kinabalu)																																																											
(088) 259 788 (Kota Kinabalu)																																																											
(06) 284 2500 (Melaka)																																																											
1-800	Toll Free Hotline Numbers	FREE																																																									
13777	Jabatan Air Negeri Sabah (JANS)	FREE																																																									
100	TM Customer Careline	FREE																																																									
15999	Talian Nur & Childline	FREE																																																									
1051	Time Announcement	RM 0.15 /min																																																									
15454	TNB	RM 0.15 /min																																																									
15300	Pengurusan Air Selangor	RM 0.15 /min																																																									
103	TM Directory Assistance Service	RM 0.15 /min																																																									
15500	PIAM Careline	RM 0.15 /min																																																									
PREMIUM HOTLINE	CHARGES (EXCLUDING 6% ST)																																																										
1-300	RM 0.15 /min																																																										
1-700	RM 0.15 /min																																																										
SMS																																																											
29.	Apakah ciri-ciri SMS di dalam pelan unifi Mobile saya?	<p data-bbox="520 1368 1257 1402">▪ Ciri-ciri SMS yang ditawarkan adalah seperti berikut:</p> <ul data-bbox="571 1440 1425 1574" style="list-style-type: none"> • Menghantar SMS ke nombor domestik / kod ringkas domestik • Terima kod transaksi bank (TAC) • OTT SMS (contoh: WhatsApp) • Perkhidmatan SMS kecemasan 																																																									
30.	Apakah fungsi SMS yang tidak disokong di dalam pelan unifi Mobile saya?	<p data-bbox="520 1619 1522 1686">▪ Buat masa ini, Perkhidmatan Pesanan Multimedia (MMS) tidak ditawarkan di dalam pelan unifi Mobile.</p>																																																									
POLISI CAJ PENDAHULUAN, DEPOSIT DAN HAD KREDIT																																																											
31.	Adakah saya perlu membayar sebarang yuran pendahuluan untuk pakej ini?	<p data-bbox="520 1868 1522 1968">▪ Bayaran pendahuluan sebanyak RM100 perlu dibayar semasa pendaftaran dan akan ditolak daripada bil pertama anda apabila anda melanggan Pek Jasa.</p>																																																									

NO	SOALAN	JAWAPAN
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Untuk tempoh terhad bayaran pendahuluan dikecualikan untuk pendaftaran jika anda memindahkan nombor telefon dari pengendali talian mudah alih semasa kepada Pek Jasa ini.
32.	<p>Bagaimana cara untuk mengaktifkan perkhidmatan Perayauan Antarabangsa? Adakah wang pendahuluan akan dipulangkan semula apabila saya tamatkan perkhidmatan ini?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda boleh mengaktifkan Perayauan Antarabangsa melalui <i>Self Care</i> di aplikasi myunifi atau di mana-mana TMpoint terdekat di seluruh negara. ▪ Deposit sebanyak RM300 akan dikenakan dan akan dikembalikan apabila perkhidmatan tersebut ditamatkan, sekiranya tiada caj tertunggak dalam akaun anda.
33.	<p>Berapakah had kredit bagi setiap talian?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Had kredit bagi satu talian ialah RM300.
34.	<p>Bolehkah saya menambah had kredit saya?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ya. Anda boleh berbuat demikian melalui portal unifi Self Care di https://unifi.com.my atau di mana-mana TMpoint berdekatan di seluruh negara.
35.	<p>Bolehkah saya mengurangkan had kredit saya?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ya, boleh. Anda boleh melakukannya melalui Live Chat di portal unifi Self Care https://unifi.com.my atau aplikasi myunifi. Deposit yang telah dibayar untuk penambahan had kredit akan dipulangkan setelah akaun anda ditutup atau ditamatkan.
36.	<p>Adakah saya akan dimaklumkan sekiranya baki saya telah melebihi had kredit?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ya. Anda akan dimaklumkan apabila akaun anda mencapai 80% dan 100% had kredit, melalui SMS dan emel anda yang didaftarkan.
37.	<p>Apakah yang akan berlaku sekiranya baki saya melebihi had kredit?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda tidak dapat menggunakan perkhidmatan sekiranya baki telah melebihi had kredit yang telah ditetapkan.
38.	<p>Berapa jumlah minimum yang perlu saya jelaskan untuk mengaktifkan semula perkhidmatan sekiranya perkhidmatan tersebut telah</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda perlu membuat bayaran minimum 75% daripada jumlah tertunggak sebelum perkhidmatan tersebut disambungkan semula.

NO	SOALAN	JAWAPAN
	disekat disebabkan melebihi had kredit?	
39.	Adakah semakan status kredit akan dilakukan apabila saya melanggan Pek Jasa?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ya. Status kredit anda akan disemak sebagaimana amalan biasa semakan kredit telco (CTOS) apabila melanggan Pek Jasa. Walau bagaimanapun, semakan kredit dikecualikan sekiranya anda adalah pelanggan sedia ada unifi.
40.	Bagaimanakah jika saya ingin membatalkan langganan Pek Jasa?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penamatan perkhidmatan boleh dilakukan melalui Live Chat di portal unifi Self Care https://unifi.com.my atau aplikasi myunifi, atau TMpoint yang berdekatan selepas menjelaskan kesemua baki tertunggak.
41.	Sekiranya saya terlebih membuat pembayaran, adakah wang tersebut akan dikembalikan?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ya. Kami akan memulangkan kembali wang anda sekiranya terdapatnya lebihan pembayaran dan mempunyai baki dalam akaun melebihi RM10.
POLISI PENGGUNAAN YANG DIBENARKAN		
42.	Bolehkah saya menggunakan perkhidmatan ini untuk memuat turun (download) kandungan <i>peer-to-peer</i>? (Contoh, fail "torrent")?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Boleh. Anda boleh memuat turun <i>peer-to-peer</i> pada kelajuan 64 kbps.
43.	Adakah saya dibenarkan menggunakan panggilan tanpa had untuk urusan perniagaan, seperti penggunaan di pusat khidmat pelanggan?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda hanya dibenarkan membuat panggilan atas urusan peribadi dan mematuhi "<i>Acceptable Usage Policy</i>" tanpa sebarang penggunaan komersil.
44.	Bolehkah saya membuat penghantaran SMS secara pukal?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda hanya dibenarkan menghantar SMS atas urusan peribadi selagi anda mematuhi terma-terma "<i>Accpetable Usage Policy</i>".
PERKHIDMATAN DAIL TERUS ANTARABANGSA (IDD)		

NO	SOALAN	JAWAPAN
45.	Apakah itu IDD?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>International Direct Dial</i> atau IDD membolehkan anda membuat panggilan atau menghantar SMS ke nombor telefon di luar negara daripada nombor unifi Mobile anda di Malaysia.
46.	Bagaimana untuk saya mengaktifkan IDD? Adakah sebarang deposit diperlukan?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perkhidmatan IDD akan diaktifkan secara terus tanpa memerlukan deposit.
47.	Bagaimanakah cara untuk saya membuat panggilan antarabangsa?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Untuk membuat panggilan antarabangsa, dail 00, diikuti dengan kod negara yang dipanggil, kod kawasan atau bandar, dan nombor telefon destinasi. ▪ Sebagai contoh, jika anda menghubungi seseorang yang berada di Brazil (kod negara ialah 55), di bandar Rio de Janeiro (kod bandar ialah 21), dail 00 - 55 - 21 - XXXX-XXXX. Untuk kemudahan anda, anda boleh menggantikan 00 dengan +, contohnya +55 21 XXX-XXXX.
48.	Apakah kadar panggilan IDD?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sila rujuk kadar panggilan IDD DI SINI.
PERAYAUAN ANTARABANGSA (ROAMING)		
49.	Apakah itu ciri Perayauan Antarabangsa?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perayauan Antarabangsa membolehkan anda membuat/menerima panggilan, menghantar mesej, mengakses e-mel dan internet di lebih 180 buah negara seluruh dunia.
50.	Bagaimanakah caranya untuk memastikan saya tidak dikenakan sebarang caj yang tidak diketahui (<i>hidden charges</i>) ketika saya melakukan perayauan antarabangsa?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda dicadangkan supaya menutup ciri-ciri Perayauan Data pada telefon pintar anda sebelum tiba ke destinasi tersebut.
51.	Bolehkah saya menggunakan perkhidmatan perayauan data apabila berada di luar negara?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Boleh, tetapi anda perlu mengaktifkan perkhidmatan perayauan antarabangsa terlebih dahulu.
52.	Apakah yang ditawarkan oleh Pas Perayauan Data?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas tersebut membolehkan anda melayari internet mudah alih ketika berada di luar negara sehingga waktu tengah malam di negara tersebut.

NO	SOALAN	JAWAPAN
53.	Apakah tempoh sah Pas Perayauan Data?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas tersebut sah sehingga tengah malam di negara tempat anda berada. Sebagai contoh, sekiranya anda melawati Thailand, pas perayauan data anda akan luput pada jam 12:00 tengah malam waktu Bangkok.
54.	Penggunaan saya telah mencapai had data! Bagaimana caranya untuk saya terus melayari web semasa saya masih dalam perayauan?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda boleh membeli Pas Perayauan Data tambahan menerusi portal unifi Self Care di https://unifi.com.my.
55.	Adakah saya akan menerima sebarang notifikasi apabila pembelian pas tersebut berjaya?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ya. Anda akan menerima notifikasi melalui SMS apabila Pas Perayauan Data anda berjaya diaktifkan untuk langganan automatik dan pembaharuan pas.
56.	Bagaimana untuk saya hentikan langganan Pas Perayauan Data tersebut?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas Perayauan Data anda akan luput pada waktu tengah malam di bandar di mana anda berada, jadi anda tidak perlu menghentikan langganan tersebut.
57.	Adakah Pas Perayauan Data sesuai dengan semua model telefon? (seperti iPhone/Blackberry/Android/Windows)?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ya. Ia sesuai untuk semua model telefon mudah alih.
58.	Bagaimanakah untuk saya memantau penggunaan dan tarikh luput Pas Perayauan Data saya?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda boleh memantau penggunaan dan tarikh luput Pas Perayauan Data dengan cara berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Anda akan menerima notifikasi SMS sebaik sahaja penggunaan melebihi kuota, dan apabila ianya telah luput. • Anda juga boleh menyemak melalui portal unifi Self Care di https://unifi.com.my.
59.	Saya telah membeli Pas Perayauan Data di Singapura. Bolehkah saya menggunakannya di Thailand pada hari yang sama?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas Perayauan Data adalah ditetapkan mengikut negara yang didaftarkan sahaja. Sekiranya anda merantau ke beberapa buah negara pada hari yang sama, anda perlu aktifkan Pas Perayauan Data di setiap negara dan pilih pengendali di setiap negara tersebut.

NO	SOALAN	JAWAPAN
60.	Berapakah caj yang dikenakan sekiranya saya menggunakan data di luar negara tanpa Pas Perayaan Data?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sekiranya tanpa Pas Perayaan Data, anda akan dicaj berdasarkan penggunaan pada kadar RM49/MB.
61.	Mengapakah Pas Perayaan Data tidak berfungsi di sesetengah negara?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda perlu menyemak Access Point Name (APN) pada telefon anda terlebih dahulu. APN hendaklah ditetapkan sebagai “unifi”. Untuk menyemak dan menukarnya, ikuti langkah-langkah berikut: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Model Android: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Settings > More > Mobile networks/Cellular networks > Access point names OR Settings > Mobile networks > Access Point Names</i> ○ Klik “Edit the Access Point Names” dan tukarkan kepada “unifi” ○ Biarkan ruangan lain mengikut tetapan sedia ada. <i>Reboot</i> telefon anda sekiranya perlu. ▪ Model iOS: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Settings > Mobile Data > Mobile Data Network OR Settings > Cellular > Cellular Data Network.</i> ○ Sentuh ruang Access Point Name dan tukarkan kepada “unifi” ○ Biarkan ruangan lain mengikut tetapan sedia ada dan <i>reboot</i> telefon anda sekiranya perlu.
62.	Apakah caj yang dikenakan apabila saya membuat panggilan atau menghantar SMS semasa Perayaan?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caj panggilan dan SMS berubah mengikut negara di mana anda berada. Blok panggilan ialah 60 saat bagi satu blok.
BIL DAN PEMBAYARAN BIL		
63.	Bagaimanakah caranya saya akan menerima bil bulanan?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda akan menerima bil bulanan melalui emel yang telah didaftarkan.
64.	Bilakah tarikh dan kitaran bil saya?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tarikh bil anda ialah pada 1hb pada setiap bulan. Kitaran pada tempoh sebulan penuh setiap bulan. (Contoh: 1 April – Bil dikeluarkan untuk tempoh 1hb – 30hb)
65.	Bolehkah saya memohon bil bercetak?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kami menyokong usaha-usaha mesra alam dan anda hanya akan menerima bil secara elektronik. Namun, anda boleh mencetak sendiri bil anda melalui portal unifi Self Care di https://unifi.com.my.

NO	SOALAN	JAWAPAN
66.	<p>Di mana boleh saya membuat pembayaran bil?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda boleh membuat pembayaran menerusi saluran-saluran berikut: <ul style="list-style-type: none"> ▪ JomPAY di mana-mana saluran bank yang mengambil bahagian, melalui: <ul style="list-style-type: none"> ○ Perbankan Internet ○ Perbankan Mudah Alih ○ Biller Code: 3608 ○ Kod Rujukan: No akaun unifi Mobile (9-digit). Untuk maklumat lanjut, sila layari www.jompay.com.my ▪ <u>Self Care</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Portal unifi Self Care - https://unifi.com.my ○ Aplikasi myunifi (boleh didapati melalui Apple App store, Android Google Play atau Huawei App Gallery) <p>Nota: Kad debit/kredit (<i>Master Card/ Visa Card/ Amex</i>) atau FPX (<i>Akaun Semasa dan Simpanan</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Kaunter Bayaran</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ CIMB: https://www.cimbclicks.com.my (Bank in ke nombor akaun unifi Mobile, Nombor Akaun CIMB: 98953 diikuti nombor akaun unifi Mobile (9 digit) ○ POS Malaysia http://www.pos.com.my/ ○ TMpoint seluruh negara https://unifi.com.my/unifi-en/support/tmpoint.page. ○ Pengedar sah TM (TAD) (Tunai sahaja) ○ Penjual sah cawangan TM (Tunai sahaja) ○ Cawangan dan ejen Paynow - sabah & sarawak sahaja (Tunai sahaja) ▪ e-wallet Boost App
67.	<p>Penerima (payee) mana harus saya pilih apabila saya membuat pembayaran secara online, ATM & mesin deposit tunai?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sila pilih 'webe digital sdn bhd' apabila anda membuat pembayaran secara online, ATM dan mesin deposit wang. Kami akan memaklumkan sekiranya terdapat sebarang pertukaran.
RANGKAIAN DAN PERALATAN		
68.	<p>Apakah yang dimaksudkan dengan rangkaian LTE unifi Mobile dan bagaimanakah liputannya?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rangkaian LTE unifi Mobile menggunakan spektrum 850 MHz. Kami sedang aktif untuk memluaskan kawasan liputan rangkaian LTE kami. ▪ Anda masih boleh menikmati liputan 3G di luar Lembah Klang dan Johor Bahru. Pasukan kami sentiasa berusaha bagi memperluaskan liputan rangkaian LTE unifi Mobile dari semasa ke semasa supaya anda dapat menikmati pengalaman LTE yang dipertingkatkan.

NO	SOALAN	JAWAPAN
69.	Bagaimanakah sekiranya jenis telefon yang digunakan untuk Pek Jasa, bukanlah Band 5?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penawaran data dan teks tanpa had diguna pakai pada penggunaan model telefon Band 5. Anda mungkin tertakluk kepada penggantungan perkhidmatan jika didapati sebaliknya. ▪ Anda juga mungkin tertakluk kepada penggantungan perkhidmatan jika didapati menggunakan SIM untuk membuat panggilan melebihi 2000 minit atau / dan menggunakan sehingga 5GB data mudah alih (pada bila-bila masa dalam sebulan) menggunakan model telefon selain daripada model Band 5. ▪ Jika anda tidak menggunakan telefon 5 band, anda tidak akan dapat menikmati pengalaman 4G terbaik.
70.	Bagaimanakah untuk saya membuat semakan mengenai kawasan-kawasan yang mempunyai liputan LTE atau sebaliknya?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda boleh membuat semakan di https://mobile.unifi.com.my/home/coverage.
70.	Siapa dan bagaimanakah caranya untuk saya mendapatkan bantuan atau membuat pertanyaan mengenai perkhidmatan berkaitan dengan langganan Pek Jasa?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sebarang pertanyaan, sila hubungi kami melalui saluran TM digital kami seperti: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplikasi myunifi (untuk Android dan iOS) ▪ Portal unifi Self Care - https://unifi.com.my ▪ unifi online community forum di community.unifi.com.my ▪ Live Chat melalui portal unifi Self Care dan aplikasi myunifi ▪ Email – help@tm.com.my ▪ Facebook - https://www.facebook.com/weareunifi/ ▪ Twitter - https://twitter.com/helpmeunifi atau ▪ Hubungi helpline kami di 100 ▪ Anda juga boleh mengunjungi mana-mana TMpoint terdekat di seluruh negara untuk mendapatkan maklumat lanjut mengenai Pek Jasa.