

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"> ▪ Ya. Anda akan terikat dengan kontrak selama 24 bulan dengan setiap langganan Pek Jasa. ▪ Walau bagaimanapun, tiada sebarang kontrak akan dikenakan jika anda melanggan Pek Jasa sebelum 31 Disember 2021.
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.
6.	Bagaimanakah caranya untuk	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Langganan Pek Jasa boleh dibuat di semua TMpoint berdekatan anda di seluruh Malaysia.

NO	SOALAN	JAWAPAN
	<p>melanggan pakej ini?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.	<p>Adakah Pek Jasa ini hanya boleh dilanggan di TMpoint sahaja?</p>	<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.	<p>Berapakah jumlah talian unifi Mobile yang boleh dilanggan di bawah pek ini?</p>	<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.	<p>Bolehkah nombor telefon sedia ada saya dipindahkan ke pelan Pek Jasa ini?</p>	<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.	<p>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?</p>	<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 talian yang ke-5 (pada harga RM49) 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.
18.	Bolehkah saya menikmati kadar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ya, para pelanggan Pek Jasa tetap akan menikmati kadar istimewa penjawat awam walaupun selepas bersara kelak.

NO	SOALAN	JAWAPAN
	<p>langganan Pek Jasa sekiranya saya bersara kelak?</p>	
PEK JASA unifi MOBILE		
19.	<p>Apakah jenis-jenis panggilan yang terdapat di dalam Pek Jasa?</p>	<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.	<p>Apakah jenis panggilan dan SMS yang tidak termasuk dalam plan Pek Jasa?</p>	<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.	<p>Adakah saya perlu memohon kad SIM berukuran tertentu (seperti micro SIM atau nano SIM) sebelum membuat bayaran?</p>	<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.	<p>Saya tidak dapat menggunakan kad SIM saya. Apa yang perlu saya lakukan?</p>	<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”
23.	<p>Apakah akan berlaku sekiranya saya tidak menukar APN kepada “unifi”?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda mungkin tidak boleh menggunakan perkhidmatan unifi Mobile dan anda disarankan untuk menukar tetapan itu dengan segera.

NO	SOALAN	JAWAPAN												
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="523 1361 1513 2011"> <thead> <tr> <th data-bbox="523 1361 922 1462">NUMBER</th> <th data-bbox="922 1361 1233 1462">SERVICE DESCRIPTION</th> <th data-bbox="1233 1361 1513 1462">CHARGES (EXCLUDING 6% ST)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="523 1462 922 1496">12273</td> <td data-bbox="922 1462 1233 1496">mobile Careline 1CARE</td> <td data-bbox="1233 1462 1513 1496">FREE</td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 1496 922 1563">999 / 112</td> <td data-bbox="922 1496 1233 1563">Malaysian Emergency Response Services</td> <td data-bbox="1233 1496 1513 1563">FREE</td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 1563 922 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) (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)</td> <td data-bbox="922 1563 1233 2011">BEFRIENDERS</td> <td data-bbox="1233 1563 1513 2011">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) (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)	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) (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)	BEFRIENDERS	FREE												

NO	SOALAN	JAWAPAN																																				
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="520 293 919 360">(088) 259 788 (Kota Kinabalu) (06) 284 2500 (Melaka)</td> <td data-bbox="919 293 1230 360"></td> <td data-bbox="1230 293 1516 360"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="520 360 919 427">1-800</td> <td data-bbox="919 360 1230 427">Toll Free Hotline Numbers</td> <td data-bbox="1230 360 1516 427">FREE</td> </tr> <tr> <td data-bbox="520 427 919 495">13777</td> <td data-bbox="919 427 1230 495">Jabatan Air Negeri Sabah (JANS)</td> <td data-bbox="1230 427 1516 495">FREE</td> </tr> <tr> <td data-bbox="520 495 919 528">100</td> <td data-bbox="919 495 1230 528">TM Customer Careline</td> <td data-bbox="1230 495 1516 528">FREE</td> </tr> <tr> <td data-bbox="520 528 919 562">15999</td> <td data-bbox="919 528 1230 562">Talian Nur & Childline</td> <td data-bbox="1230 528 1516 562">FREE</td> </tr> <tr> <td data-bbox="520 562 919 595">1051</td> <td data-bbox="919 562 1230 595">Time Announcement</td> <td data-bbox="1230 562 1516 595">RM 0.15 /min</td> </tr> <tr> <td data-bbox="520 595 919 629">15454</td> <td data-bbox="919 595 1230 629">TNB</td> <td data-bbox="1230 595 1516 629">RM 0.15 /min</td> </tr> <tr> <td data-bbox="520 629 919 696">15300</td> <td data-bbox="919 629 1230 696">Pengurusan Air Selangor</td> <td data-bbox="1230 629 1516 696">RM 0.15 /min</td> </tr> <tr> <td data-bbox="520 696 919 763">103</td> <td data-bbox="919 696 1230 763">TM Directory Assistance Service</td> <td data-bbox="1230 696 1516 763">RM 0.15 /min</td> </tr> <tr> <td data-bbox="520 763 919 797">15500</td> <td data-bbox="919 763 1230 797">PIAM Careline</td> <td data-bbox="1230 763 1516 797">RM 0.15 /min</td> </tr> </table> <p data-bbox="520 842 879 875">▪ Caj panggilan premium:</p> <table border="1" data-bbox="520 909 1275 1043"> <thead> <tr> <th data-bbox="520 909 751 976">PREMIUM HOTLINE</th> <th data-bbox="751 909 1275 976">CHARGES (EXCLUDING 6% ST)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="520 976 751 1010">1-300</td> <td data-bbox="751 976 1275 1010">RM 0.15 /min</td> </tr> <tr> <td data-bbox="520 1010 751 1043">1-700</td> <td data-bbox="751 1010 1275 1043">RM 0.15 /min</td> </tr> </tbody> </table>	(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
(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 1167 1254 1200">▪ Ciri-ciri SMS yang ditawarkan adalah seperti berikut:</p> <ul data-bbox="568 1234 1422 1368" 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 1413 1517 1480">▪ 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?	<ul data-bbox="520 1659 1517 1861" style="list-style-type: none"> ▪ Bayaran pendahuluan sebanyak RM100 perlu dibayar semasa pendaftaran dan akan ditolak daripada bil pertama anda apabila anda melanggan Pek Jasa. ▪ Untuk tempoh terhad bayaran pendahuluan dikecualikan untuk pendaftaran jika anda memindahkan nombor telefon dari pengendali talian mudah alih semasa kepada Pek Jasa ini. 																																				
32.	Bagaimana cara untuk mengaktifkan perkhidmatan	<p data-bbox="520 1906 1517 1973">▪ Anda boleh mengaktifkan Perayauan Antarabangsa melalui <i>Self Care</i> di aplikasi myunifi atau di mana-mana TMpoint terdekat di seluruh negara.</p>																																				

NO	SOALAN	JAWAPAN
	<p>Perayauan Antarabangsa? Adakah wang pendahuluan akan dipulangkan semula apabila saya tamatkan perkhidmatan ini?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 disekat disebabkan melebihi had kredit?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda perlu membuat bayaran minimum 75% daripada jumlah tertunggak sebelum perkhidmatan tersebut disambungkan semula.
39.	<p>Adakah terdapat sebarang caj dikenakan untuk</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ YA, anda akan dikenakan bayaran sebanyak RM10 untuk penyambungan semula talian kerana tunggakan bil. ▪ Caj akan tertera dalam penyata bil seterusnya.

NO	SOALAN	JAWAPAN
	menyambungkan talian?	
40.	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.
41.	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.
42.	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		
43.	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.
44.	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.
45.	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
46.	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.
47.	Bagaimana untuk saya mengaktifkan IDD? Adakah sebarang deposit diperlukan?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perkhidmatan IDD akan diaktifkan secara terus tanpa memerlukan deposit.
48.	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.
49.	Apakah kadar panggilan IDD?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sila rujuk kadar panggilan IDD DI SINI.
PERAYAUAN ANTARABANGSA (ROAMING)		
50.	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.
51.	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.
52.	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.
53.	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
54.	Apakah tempoh sah Pas Perayaan 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 perayaan data anda akan luput pada jam 12:00 tengah malam waktu Bangkok.
55.	Penggunaan saya telah mencapai had data! Bagaimana caranya untuk saya terus melayari web semasa saya masih dalam perayaan?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda boleh membeli Pas Perayaan Data tambahan menerusi portal unifi Self Care di https://unifi.com.my.
56.	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 Perayaan Data anda berjaya diaktifkan untuk langganan automatik dan pembaharuan pas.
57.	Bagaimana untuk saya hentikan langganan Pas Perayaan Data tersebut?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas Perayaan Data anda akan luput pada waktu tengah malam di bandar di mana anda berada, jadi anda tidak perlu menghentikan langganan tersebut.
58.	Adakah Pas Perayaan 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.
59.	Bagaimanakah untuk saya memantau penggunaan dan tarikh luput Pas Perayaan Data saya?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda boleh memantau penggunaan dan tarikh luput Pas Perayaan 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.
60.	Saya telah membeli Pas Perayaan Data di Singapura. Bolehkah saya menggunakannya di Thailand pada hari yang sama?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas Perayaan Data adalah ditetapkan mengikut negara yang didaftarkan sahaja. Sekiranya anda merantau ke beberapa buah negara pada hari yang sama, anda perlu aktifkan Pas Perayaan Data di setiap negara dan pilih pengendali di setiap negara tersebut.

NO	SOALAN	JAWAPAN
61.	Berapakah caj yang dikenakan sekiranya saya menggunakan data di luar negara tanpa Pas Perayauan Data?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sekiranya tanpa Pas Perayauan Data, anda akan dicaj berdasarkan penggunaan pada kadar RM49/MB.
62.	Mengapakah Pas Perayauan 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.
63.	Apakah caj yang dikenakan apabila saya membuat panggilan atau menghantar SMS semasa Perayauan?	<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		
64.	Bagaimanakah caranya saya akan menerima bil bulanan?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda akan menerima bil bulanan melalui emel yang telah didaftarkan.
65.	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)
66.	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																																												
67.	Bagaimana saya mengetahui nombor akaun baru saya?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombor akaun 10 digit baru anda akan dikemas kini dalam profil akaun anda di portal unifi atau aplikasi myunifi setelah peningkatan sistem. ▪ Sekiranya anda belum mendaftar sebagai pengguna aplikasi myunifi, kami sangat menggalakkan anda untuk mendaftar di http://www.unifi.com.my atau memuat turun aplikasi myunifi dari Playstore (Android) / Appstore (iOS) / Huawei AppGallery. ▪ Di samping itu, nombor akaun 10 digit yang baru juga akan tertera dalam bil seterusnya pada bulan Oktober 2021. 																																												
67.	Di mana boleh saya membuat pembayaran bil?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda boleh membayar perkhidmatan Mobile unifi atau unifi melalui saluran di bawah: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #333; color: white; text-align: center;">Talian</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 60%;">1. www.unifi.com.my</td> <td>Akaun Semasa/Simpanan, Kad Debit/Kredit</td> </tr> <tr> <td>2. Aplikasi myunifi</td> <td>Akaun Semasa/Simpanan, Kad Debit/Kredit</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">3. JomPAY melalui perbankan internet</td> <td>Ref – 1: Nombor akaun</td> </tr> <tr> <td>Kod Biller: 8888 (unifi Home dan unifi Mobile)</td> </tr> <tr> <td>Kod Biller: 2345 (Streamyx and telephony) www.JomPAY.com.my</td> </tr> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #333; color: white; text-align: center;">Autopay</th> </tr> <tr> <td>1. www.unifi.com.my</td> <td rowspan="2">Debit or Credit Card (Visa and MasterCard)</td> </tr> <tr> <td>2. Aplikasi myunifi</td> </tr> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #333; color: white; text-align: center;">E-Wallet</th> </tr> <tr> <td>1. Aplikasi Boost</td> <td>eWallet credit (www.myboost.com.my)</td> </tr> <tr> <td>2. Aplikasi Touch 'n Go</td> <td>eWallet credit (www.tngdigital.com.my/)</td> </tr> <tr> <td>3. Shopee</td> <td>eWallet credit (https://shopee.com.my)</td> </tr> <tr> <td>4. BigPay</td> <td>eWallet credit (https://www.bigpayme.com/)</td> </tr> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #333; color: white; text-align: center;">Kaunter</th> </tr> <tr> <td>Pengedar Sah TM (TAD)</td> <td>Tunai, Kad Debit/Kredit atau Cek (semak lokasi)</td> </tr> <tr> <td>1. POS Malaysia</td> <td>Tunai (semak lokasi)</td> </tr> <tr> <td>2. Ejen Bank Berdaftar BSN (EBB)</td> <td>Tunai (semak lokasi)</td> </tr> <tr> <td>3. Epay</td> <td>Tunai (semak lokasi)</td> </tr> <tr> <td>4. ONEPAY (M1)</td> <td>Tunai (semak lokasi)</td> </tr> <tr> <td>5. 7-Eleven</td> <td>Tunai (semak lokasi)</td> </tr> <tr> <td>6. 99 Speedmart</td> <td>Tunai (semak lokasi)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">7. KK Mart</td> <td>Tunai (semak lokasi - KL)</td> </tr> <tr> <td>Tunai (semak lokasi - Selangor)</td> </tr> </tbody> </table>	Talian		1. www.unifi.com.my	Akaun Semasa/Simpanan, Kad Debit/Kredit	2. Aplikasi myunifi	Akaun Semasa/Simpanan, Kad Debit/Kredit	3. JomPAY melalui perbankan internet	Ref – 1: Nombor akaun	Kod Biller: 8888 (unifi Home dan unifi Mobile)	Kod Biller: 2345 (Streamyx and telephony) www.JomPAY.com.my	Autopay		1. www.unifi.com.my	Debit or Credit Card (Visa and MasterCard)	2. Aplikasi myunifi	E-Wallet		1. Aplikasi Boost	eWallet credit (www.myboost.com.my)	2. Aplikasi Touch 'n Go	eWallet credit (www.tngdigital.com.my/)	3. Shopee	eWallet credit (https://shopee.com.my)	4. BigPay	eWallet credit (https://www.bigpayme.com/)	Kaunter		Pengedar Sah TM (TAD)	Tunai, Kad Debit/Kredit atau Cek (semak lokasi)	1. POS Malaysia	Tunai (semak lokasi)	2. Ejen Bank Berdaftar BSN (EBB)	Tunai (semak lokasi)	3. Epay	Tunai (semak lokasi)	4. ONEPAY (M1)	Tunai (semak lokasi)	5. 7-Eleven	Tunai (semak lokasi)	6. 99 Speedmart	Tunai (semak lokasi)	7. KK Mart	Tunai (semak lokasi - KL)	Tunai (semak lokasi - Selangor)
Talian																																														
1. www.unifi.com.my	Akaun Semasa/Simpanan, Kad Debit/Kredit																																													
2. Aplikasi myunifi	Akaun Semasa/Simpanan, Kad Debit/Kredit																																													
3. JomPAY melalui perbankan internet	Ref – 1: Nombor akaun																																													
	Kod Biller: 8888 (unifi Home dan unifi Mobile)																																													
	Kod Biller: 2345 (Streamyx and telephony) www.JomPAY.com.my																																													
Autopay																																														
1. www.unifi.com.my	Debit or Credit Card (Visa and MasterCard)																																													
2. Aplikasi myunifi																																														
E-Wallet																																														
1. Aplikasi Boost	eWallet credit (www.myboost.com.my)																																													
2. Aplikasi Touch 'n Go	eWallet credit (www.tngdigital.com.my/)																																													
3. Shopee	eWallet credit (https://shopee.com.my)																																													
4. BigPay	eWallet credit (https://www.bigpayme.com/)																																													
Kaunter																																														
Pengedar Sah TM (TAD)	Tunai, Kad Debit/Kredit atau Cek (semak lokasi)																																													
1. POS Malaysia	Tunai (semak lokasi)																																													
2. Ejen Bank Berdaftar BSN (EBB)	Tunai (semak lokasi)																																													
3. Epay	Tunai (semak lokasi)																																													
4. ONEPAY (M1)	Tunai (semak lokasi)																																													
5. 7-Eleven	Tunai (semak lokasi)																																													
6. 99 Speedmart	Tunai (semak lokasi)																																													
7. KK Mart	Tunai (semak lokasi - KL)																																													
	Tunai (semak lokasi - Selangor)																																													

NO	SOALAN	JAWAPAN												
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="523 293 1002 360"></td> <td data-bbox="1002 293 1489 360">Tunai (semak lokasi – Lain- lain negeri)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 360 1002 394">8. myNEWS</td> <td data-bbox="1002 360 1489 394">Tunai (semak lokasi)</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="523 394 1489 427" style="text-align: center;">Mesin Deposit Tunai dan ATM</td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 427 1002 495">1. TMpoint</td> <td data-bbox="1002 427 1489 495">Tunai, Kad Debit/Kredit atau Cek (semak lokasi)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 495 1002 528">2. PayQuik</td> <td data-bbox="1002 495 1489 528">Tunai (semak lokasi)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 528 1002 629">3. JomPAY melalui ATM</td> <td data-bbox="1002 528 1489 629">Kad Debit (www.JomPAY.com.my)</td> </tr> </table>		Tunai (semak lokasi – Lain- lain negeri)	8. myNEWS	Tunai (semak lokasi)	Mesin Deposit Tunai dan ATM		1. TMpoint	Tunai, Kad Debit/Kredit atau Cek (semak lokasi)	2. PayQuik	Tunai (semak lokasi)	3. JomPAY melalui ATM	Kad Debit (www.JomPAY.com.my)
	Tunai (semak lokasi – Lain- lain negeri)													
8. myNEWS	Tunai (semak lokasi)													
Mesin Deposit Tunai dan ATM														
1. TMpoint	Tunai, Kad Debit/Kredit atau Cek (semak lokasi)													
2. PayQuik	Tunai (semak lokasi)													
3. JomPAY melalui ATM	Kad Debit (www.JomPAY.com.my)													
67.	<p>Apakah nama penerima (payee) yang harus saya pilih semasa membuat pembayaran bil untuk pascabayar unifi Mobile melalui e-Wallet dan kiosk TMpoint?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pilih nama penerima "unifi" dengan kod penagih "8888" ketika melakukan pembayaran. ▪ Sekiranya anda ingin membuat pembayaran bil melalui JomPAY dari perbankan internet pilihan anda, ikuti langkah-langkah di bawah. ▪ Nota: Langkah-langkah yang dijelaskan di bawah mungkin berbeza untuk setiap bank): <ol style="list-style-type: none"> a. Log masuk ke portal perbankan internet anda b. Klik 'Pay' & 'Transfer' c. Klik 'Make a one-off payment' d. Klik 'Pay from' dan pilih pilihan anda e. Klik dan pilih JomPAY f. Masukkan Kod Bil: 8888 g. Masukkan nombor akaun 10 digit baru telefon bimbit anda h. Masukkan jumlah bil yang perlu dibayar 												
68.	<p>Saya telah menyimpan kod bil JomPAY 3608 sebagai 'favourite' di perbankan internet saya untuk pembayaran bil Mobile unifi. Bagaimana saya boleh menambah kod bil baharu?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sila masuk ke portal perbankan internet anda dan hapuskan pilihan ini dari senarai pemindahan 'favourite'. ▪ Anda juga boleh menambah kod bil baharu; 8888 dan Ref-1 adalah nombor akaun 10 digit baharu anda untuk pembayaran bil pascabayar unifi Mobile. 												
RANGKAIAN DAN PERALATAN														
69.	<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 												

NO	SOALAN	JAWAPAN
		<p>rangkaian LTE unifi Mobile dari semasa ke semasa supaya anda dapat menikmati pengalaman LTE yang dipertingkatkan.</p>
70.	<p>Bagaimanakah sekiranya jenis telefon yang digunakan untuk Pek Jasa, bukanlah Band 5?</p>	<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.
71.	<p>Bagaimanakah untuk saya membuat semakan mengenai kawasan-kawasan yang mempunyai liputan LTE atau sebaliknya?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anda boleh membuat semakan di https://mobile.unifi.com.my/home/coverage.
72.	<p>Siapa dan bagaimanakah caranya untuk saya mendapatkan bantuan atau membuat pertanyaan mengenai perkhidmatan berkaitan dengan langganan Pek Jasa?</p>	<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.