

**PENAMATAN PERKHIDMATAN ALTEL PREPAID**  
**SOALAN SOALAN LAZIM**

**UMUM**

1. **Bilakah tarikh penamatan perkhidmatan ‘ALTEL Prepaid’?**  
Penamatan akan berkuatkuasa pada 31 Disember 2022.
2. **Mengapakah ALTEL akan menamatkan perkhidmatan prabayarnya?**  
Penamatan perkhidmatan adalah disebabkan oleh penstrukturan semula aktiviti perniagaan di bawah Kumpulan Syarikat ALTEL.
3. **Apakah pilihan yang tersedia untuk pelanggan ‘ALTEL Prepaid’?**  
Pelanggan boleh memilih untuk berpindah ke Operator Hos (Celcom), menukar ke rangkaian penyedia perkhidmatan telekomunikasi lain (“port out”), atau menamatkan nombor ALTEL tertakluk kepada terma dan syarat. Walau bagaimanapun, nombor ALTEL anda mestilah berada dalam status aktif untuk memilih salah satu daripada pilihan di atas.
4. **Siapakah yang layak mendapat bayaran balik baki kredit?**  
Pelanggan yang mempunyai nombor ALTEL yang aktif layak mendapat bayaran balik. Pelanggan yang memilih untuk port out ke rangkaian penyedia perkhidmatan telekomunikasi lain tidak layak untuk mendapat bayaran balik daripada ALTEL seperti yang termaktub di dalam Terma dan Syarat Mobile Number Portability (“MNP”).
5. **Bilakah tarikh akhir untuk saya tambah nilai nombor ALTEL?**  
Tarikh akhir untuk tambah nilai nombor ALTEL ialah pada 31 Oktober 2022.
6. **Apakah perkhidmatan yang boleh dan tidak boleh digunakan bermula 4 Oktober 2022 sehingga 31 Disember 2022?**  
Ringkasan perkhidmatan yang boleh dan tidak boleh digunakan bermula 4 Oktober 2022 sehingga 31 Disember 2022 adalah seperti berikut:

Oktober 2022	November 2022	Disember 2022
Nombor Aktif (YA)	Nombor Aktif (YA)	Nombor Aktif (YA)
Tambah Nilai (YA)	Tambah Nilai(TIDAK)	Tambah Nilai (TIDAK)
Panggilan Keluar(YA)	Panggilan Keluar(YA)	Panggilan Keluar (TIDAK)
Panggilan Masuk(YA)	Panggilan Masuk(YA)	Panggilan Masuk (YA)
Beli Data (YA)	Beli Data (YA)	Beli Data (TIDAK)
Plan Panggilan (YA)	Plan Panggilan (YA)	Plan Panggilan (TIDAK)
ALTEL 365 (TIDAK)	ALTEL 365(TIDAK)	ALTEL 365(TIDAK)
Pemindahan Kredit (YA)	Pemindahan Kredit (YA)	Pemindahan Kredit (TIDAK)
SMS Masuk (YA)	SMS Masuk (YA)	SMS Masuk (YA)
SMS Keluar (YA)	SMS Keluar (YA)	SMS Keluar (TIDAK)

**BERPINDAH KE  
OPERATOR HOS  
(CELCOM) DAN  
BAYARAN BALIK  
BAKI KREDIT**

- 1. Bolehkah saya memilih untuk memindahkan nombor ALTEL saya dan memohon bayaran balik baki kredit?**  
Ya. Anda boleh memilih untuk berpindah ke Hos Operator (Celcom) dan memohon bayaran balik baki kredit bermula daripada 4 Oktober 2022 sehingga 30 November 2022.
- 2. Bagaimanakah caranya untuk saya memohon berpindah dan mendapatkan bayaran balik baki kredit?**  
Anda perlu mengisi "Borang Bayaran Balik dan Pemindahan" melalui pautan:  
[https://altel.my/refund\\_and\\_number\\_migration/](https://altel.my/refund_and_number_migration/)  
  
(Dimaklumkan bahawa borang ini terpakai kepada satu (1) nombor ALTEL sahaja. Sila ulangi proses ini untuk setiap nombor jika anda mempunyai lebih daripada satu (1) nombor ALTEL)
- 3. Bagaimanakah cara Nombor ALTEL saya akan dipindahkan ke rangkaian Hos Operator (Celcom)?**  
Anda perlu pergi ke Celcom Blue Cube yang terdekat dan melakukan proses pemindahan nombor (*port out*) sebelum 30 November 2022.
- 4. Apakah yang akan terjadi kepada Nombor ALTEL saya sekiranya saya tidak melengkapkan proses pemindahan ke Hos Operator (Celcom)? Adakah saya menerima bayaran balik baki kredit?**  
Anda akan tetap menerima bayaran balik baki kredit. Walau bagaimanapun, nombor ALTEL anda akan digantung perkhidmatan bermula 1 Disember 2022.
- 5. Bolehkah saya membatalkan permohonan selepas menghantar Borang Bayaran Balik dan Pemindahan? Adakah saya menerima bayaran balik baki kredit?**  
Anda boleh membatalkan permohonan pemindahan selagi anda belum melengkapkan langkah-langkah yang dinyatakan di dalam Soalan 3 di atas dengan menghubungi ALTEL Customer Care di 13388 (Talian Bebas Tol). Sekiranya anda telah melengkapkan langkah-langkah yang dinyatakan di dalam Soalan 3 di atas, anda tidak dibenarkan untuk membatalkan permohonan pemindahan. Anda akan tetap menerima bayaran balik baki kredit.
- 6. Apakah plan yang tersedia untuk pemindahan Nombor Altel saya ke Operator Hos (Celcom)?**  
Nombor ALTEL anda akan dipindahkan ke plan Celcom Prepaid - Xpax Basic Prepaid Pack.

	<p>7. Bolehkah saya memindahkan baki kredit saya kepada Operator Hos (Celcom)? Tidak. Baki kredit akan didepositkan ke dalam akaun bank anda.</p> <p>8. Bolehkah saya memindahkan Nombor Altel saya ke Operator Hos (Celcom) sekiranya saya telah mempunyai 5 nombor prabayar sedia ada yang didaftarkan dengan Celcom? Tidak. Anda perlu melakukan proses pertukaran hak milik ke atas Nombor Altel anda selewat-lewatnya pada 15 November 2022 sebelum anda boleh memindahkan nombor ALTEL tersebut ke Operator Hos (Celcom). Sila hubungi ALTEL Customer Care di 13388 (Talian Bebas Tol) untuk melakukan proses pertukaran hak milik.</p> <p>9. Berapa lama masa yang diambil untuk Nombor ALTEL saya dipindahkan ke Operator Hos (Celcom)? Pemindahan Nombor ALTEL anda ke Operator Hos (Celcom) dijangka mengambil masa tempoh 3 hari bekerja setelah anda selesai membuat permohonan pemindahan nombor (<i>port out</i>) di Celcom Blue Cube.</p> <p>10. Saya tidak mahu memohon pembayaran balik baki kredit, adakah saya boleh berpindah ke Operator Hos (Celcom) dengan segera? Sila ke Celcom Blue Cube yang terdekat dan melakukan proses pemindahan nombor (<i>port out</i>) sebelum 30 November 2022. Anda tidak perlu mengisi "Borang Bayaran Balik dan Pemindahan" sekiranya tidak berhasrat untuk memohon bayaran balik baki kredit.</p>
<b>PENAMATAN NOMBOR ALTEL DAN BAYARAN BALIK BAKI KREDIT</b>	<p>1. Bagaimanakah caranya untuk saya menamatkan nombor ALTEL dan memohon bayaran balik baki kredit? Anda perlu mengisi "Borang Bayaran Balik dan Penamatan" melalui pautan : <a href="https://altel.my/refund_and_number_termination/">https://altel.my/refund_and_number_termination/</a></p> <p>(Dimaklumkan bahawa borang ini terpakai kepada satu (1) nombor ALTEL sahaja. Sila ulangi proses ini untuk setiap nombor jika anda mempunyai lebih daripada satu (1) nombor ALTEL)</p> <p>2. Bilakah nombor ALTEL saya akan ditamatkan? Nombor ALTEL anda akan ditamatkan dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh permohonan menamatkan nombor ALTEL diterima.</p>

	<p>3. Saya tidak mahu memohon bayaran balik baki kredit. Bolehkah saya menamatkan nombor ALTEL saya tanpa mengisi Borang Bayaran Balik dan Penamatan? Boleh. Sila hubungi ALTEL Customer Care di 13388 (Talian Bebas Tol) untuk memohon penamatan nombor ALTEL.</p> <p>4. Adakah saya dibenarkan untuk membatalkan permohonan penamatan setelah menghantar borang Borang Bayaran Balik dan Penamatan? Tidak.</p>
<p><b>MNP PORT OUT (Mobile Number Portability)</b></p>	<p>1. Bolehkah saya mengekalkan nombor ALTEL dan menukar penyedia perkhidmatan lain? Ya. Anda boleh mengekalkan nombor ALTEL anda dan menukar ke rangkaian penyedia perkhidmatan lain ("port out") melalui proses Mobile Number Portability ("MNP").</p> <p>2. Jika saya menukar penyedia perkhidmatan saya, adakah saya masih layak untuk memohon bayaran balik baki kredit? Tidak. Anda tidak layak mendapat bayaran balik baki kredit seperti yang termaktub di dalam Terma dan Syarat <i>Mobile Number Portability</i> ("MNP").</p> <p>3. Bilakah tarikh akhir untuk menukar ke rangkaian penyedia perkhidmatan lain? Anda boleh menukar ke rangkaian penyedia perkhidmatan lain bermula daripada 4 Oktober 2022 sehingga 15 November 2022. Tarikh akhir untuk menukar ke rangkaian penyedia perkhidmatan lain ialah pada 15 November 2022.</p> <p>4. Apakah yang akan berlaku kepada baki kredit sekiranya saya membuat keputusan untuk "port out"? Baki kredit anda akan terbatal seperti yang termaktub di dalam Terma dan Syarat <i>Mobile Number Portability</i> ("MNP").</p>
<p><b>TEMPOH SAH ALTEL 365</b></p>	<p>1. Apakah yang berlaku kepada baki tempoh sah ALTEL 365 saya? Anda akan menerima bayaran balik untuk baki tempoh sah ALTEL 365 yang melebihi dua (2) bulan.</p> <p>2. Bagaimanakah pengiraan untuk bayaran balik baki tempoh sah ALTEL 365? Senario 1 : 6 bulan RM28/365 hari: 0.076 sen/sehari 180 hari (6 bulan) x 0.076 sen/sehari =RM13.68</p> <p>Senario 2 : 10 bulan RM28/365 hari: 0.076 sen /sehari</p>

	<p>304 hari (10 bulan) x 0.076 sen/sehari =RM23.10</p> <p><b>3. Bagaimanakah caranya untuk saya memohon bayaran balik baki tempoh sah ALTEL 365?</b> Anda perlu memilih “Baki ALTEL 365” di bawah ruangan Jenis Bayaran Balik semasa mengisi <b>Borang Bayaran Balik dan Penamatan</b> atau <b>Borang Bayaran Balik dan Pemindahan</b>.</p>
<b>BAYARAN BALIK BAKI KREDIT</b>	<p><b>1. Bilakah tarikh akhir untuk memohon bayaran balik baki kredit?</b> Tarikh akhir permohonan ialah pada 30 November 2022. Permohonan perlu dibuat melalui borang atas talian di laman web Altel.</p> <p><b>2. Berapakah jumlah bayaran balik baki kredit yang akan diterima?</b> Jumlah bayaran balik adalah berdasarkan baki kredit akhir sebelum Nombor ALTEL anda dipindahkan atau ditamatkan.</p> <p><b>3. Bagaimanakah caranya saya menerima bayaran balik?</b> Bayaran balik akan didepositkan ke dalam akaun bank anda melalui pindahan elektronik.</p> <p>(Nama pemegang akaun bank mestilah sama dengan nama yang didaftarkan untuk nombor ALTEL)</p> <p><b>4. Bilakah saya akan menerima bayaran balik?</b> Anda akan menerima bayaran balik bermula pada 1 Disember 2022 sehingga 31 Disember 2022.</p>