

Isi Kandungan

Pelan Prabayar - Perkhidmatan yang ditawarkan	
Pelan Prabayar - Perkhidmatan yang ditawarkan.....	2
Pernomboran	3
Kad SIM	3
Kuota dan Tempoh Sah.....	5
Tambah Nilai	8
<i>Super Bonus</i>	11
Peranti.....	13
Panduan Pengguna untuk Peranti	14
Struktur Harga Data	23
Harga dan Caj	24
Bayaran balik.....	25
Subsidi	25
Liputan	26
Polisi Penggunaan Terkawal.....	26
Kelajuan Data	26
Info teknologi 4G LTE TMgo.....	27

Pelan Prabayar - Perkhidmatan yang ditawarkan


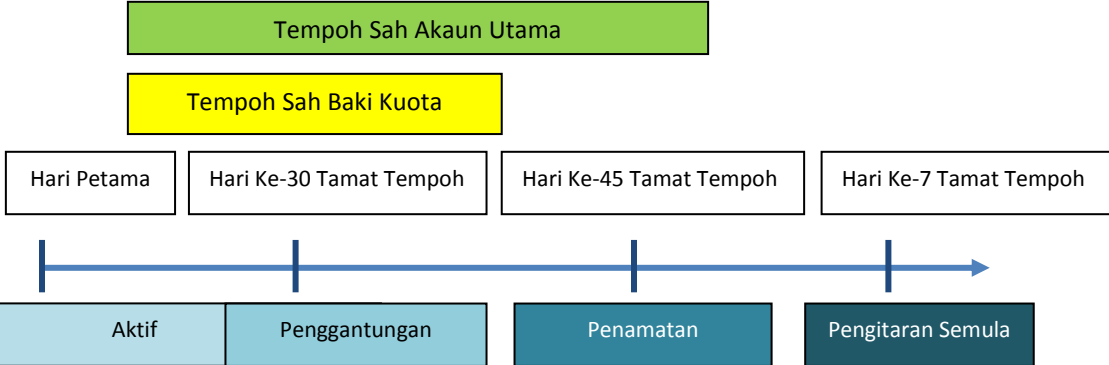
1	Apa yang boleh saya lakukan dengan perkhidmatan TMGo?	Dengan perkhidmatan TMGo, anda boleh melayari internet, menonton video & saluran TV kegemaran anda secara online (jika anda mempunyai HyppTV), muat turun lagu-lagu kegemaran anda, serta memindahkan fail-fail bersaiz besar dengan mudah
2	Bolehkah saya membuat panggilan suara dengan menggunakan perkhidmatan TMGo?	TMGo menyediakan perkhidmatan data sahaja. Dengan itu, panggilan suara hanya boleh dibuat melalui aplikasi pihak ketiga cth. Skype, Viberdll.
3	Bolehkah saya menghantar SMS dengan perkhidmatan TMGo?	Buat masa ini perkhidmatan SMS tidak disediakan. Sebagai alternatif, perkhidmatan mesej boleh digunakan melalui aplikasi pihak ketiga cth. Whatsapp, Skype, Viber.
4	Berapakah kelajuan yang ditawarkan oleh TMGo?	Kelajuan perkhidmatan TMGo yang ditawarkan ialah sehingga 20MBps (<i>berdasarkan kaedah capaian terbaik</i>). Namun, perkhidmatan jalur lebar mudah alih dan kelajuannya adalah bergantung kepada kriteria berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Kawasan Liputan • Lokasi pelanggan (dalam / atau rumah) / jarak peranti LTEpengguna daristeses pemancarterdekat • Bilangan pengguna yang menggunakan perkhidmatan tersebut secara serentak melaluisteses pemancar yang sama • Peranti yang digunakan(<i>Dongle, MiFi, Telefon pintar, Tablet etc</i>)
5	Bolehkah saya menggunakan perkhidmatan perayauan antarabangsa?	Buat masa ini, perkhidmatan perantauan antarabangsa tidak disediakan.
6	Bolehkah saya MNP nombor saya? MNP bermaksud “<i>Mobile Number Portability</i>”, yang bermakna pelanggan boleh berpindah kepadapengendali baru tanpa menukar nombor telefon	Perkhidmatan ini tidak disediakan bagi perkhidmatan jalur lebar TMGo.

Pernomboran

1	Apakah unjuran nombor TMGo?	Unjurannombor TMGo bermula dengan 011 18 XXX XXX.
2	Adakah ia sama dengan unjuran nombor CDMA?	Ya, tetapi peruntukan telah dibuat untuk mengasingkan unjuran nombor tersebut.
3	Bolehkah saya memilih nombor TMGo saya?	Pemilihan nombor boleh dibuat dirangkaian TMpoint atau pengedar tempatan tertakluk kepada stok yang sedia ada.
4	Adakah penting untuk saya menyimpan nombor TMGo saya?	Anda memerlukan nombor TMGo anda untuk tujuan pengesahan dan tambah nilai.
5	Nombor TMGo saya telah hilang. Bagaimana saya boleh mendapatkannya semula?	Anda boleh menghubungi bantuan khidmat pelanggan. Sila dail100 daripadatalian tetap TM atau 1300-88-123 daripada telefon mudah alih.

Kad SIM

1	Apakah jangka hayat bagi pek permulaan SIM yang tidak aktif?	Pek permulaan mempunyai jangka hayat selama 2 tahun apabila ia mula diedarkan di TMpoint atau pengedar sah.
2	Kad SIM saya tidak berfungsi, rosak atau hilang. Apakah yang harus saya lakukan?	Sila kunjungi TMpoint terdekat untuk mendapatkan penggantian kad SIM.
3	Berapakah caj yang akan dikenakan untuk penggantian kad SIM?	Kad SIM akan digantikan secara percuma berdasarkan syarat yang dinyatakan, tetapi anda akan dicaj RM 10.00 untuk penggantian seterusnya
4	Bolehkah saya mengekalkan nombor TMGo sekiranya saya menukar kepada kad SIM yang baru?	Ya, anda boleh mengekalkan nombor TMGo anda apabila menukar kad SIM.

5	Apakah yang akan terjadi kepada tempoh sah sedia ada jika saya menggantikan kad SIM saya?	Tempoh sah anda akan kekal sama seperti sebelum anda membuat penggantian kad SIM.
6	Apakah yang akan terjadi kepada jumlah kuota sedia ada jika saya menggantikan kad SIM saya?	Jumlah kuota sedia ada anda akan kekal sama seperti sebelum anda membuat penggantian kad SIM.
7	Ini adalah contoh kad SIM kami.	
8	Apakah kitaran hayat SIM yang akan menjejaskan tempoh sah dan kuota?	<p>Kitaran hayat pek SIM prabayar adalah seperti berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Status penyediaan (sebelum pendaftaran) 2. Tidak aktif (selepas pendaftaran) 3. Aktif (selepas sesi data pertama) 4. Pengantungan perkhidmatan (baki kuota + 45 hari) 5. Penamatan (1 hari selepas 2 hala besar)
9	Gambaran umum kuota dan tempoh sah	

--	--	--

Kuota dan Tempoh Sah

1	Apakah itu jumlah peruntukan kuota?	<u>Jumlah kuota</u> adalah peruntukan data akaun anda bagi membolehkan anda melayari internet, mengakses email, muat turun lagu, menonton video atas talian dan memindahkan fail.
2	Bagaimanakah kuota akan ditolak?	Kuota akan ditolak apabila anda melayari internet, mengakses email, muat turun lagu, menonton video atas talian dan memindahkan fail.
3	Bagaimanakah untuk saya terus menikmati perkhidmatan TMgo tanpa gangguan?	Untuk mengelakkan perkhidmatan TMgo anda daripadatergendala, anda harus memastikan jumlah kuota dan tempoh sah anda mencukupi.
4	Apakah yang dimaksudkan dengan tempoh sah kad SIM?	<u>Tempoh sah</u> adalah tempoh yang dibenarkan untuk anda menggunakan jumlah kuota. Sekiranya tempoh sah kad SIM tamat, perkhidmatan anda akan tergendala.
5	Bagaimanakah tempoh sah kad SIM ditentukan?	<p><u>Secara umum:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pek SIM mempunyai tempoh sah selama 30 hari. • Untuk membolehkan anda kekal aktif, anda perlu menambah nilai kad SIM anda mengikut denominasi yang ditawarkan. • Tempoh sah yang baru adalah berdasarkan kepada jumlah tambah nilai anda. • Sekiranya anda menambah nilai serentak dengan denominasi yang berlainan, maka tempoh yang lebih panjang akan diguna.

6	Berapa jenis kah tempoh sah untuk kad SIM	<p><u>Terdapat 2 jenis tempoh sah SIM seperti berikut :-</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempoh sah akaun utama iaitu tempoh jangka hayat Kad SIM • Tempoh Sah baki kuota iaitu tempoh luput penggunaan kuota
7	Apakah tempoh sah akaun utama?	<p>Tempoh sah akaun utama ialah tempoh sah kad SIM sebelum ia ditamatkan, dimana akaun tersebut tidak boleh diaktifkan semula dan nombor akan dikitar semula.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempoh sah akaun utama ialah 45 hari setelah baki kuota tamat tempoh (dikenali sebagai “<i>grace period</i>”) • Selama tempoh ini, anda perlu menambah nilai akaun anda sekiranya anda mahu kekal aktif. • Selepas “<i>grace period</i>”, akaun anda akan ditamatkan.
8	Berapa lama selepas penamatan nombor akan dikitar semula?	Selepas 7 hari penamatan, nombor akan dikitar semula.
9	Apakah tempoh sah baki kuota?	Tempoh sah baki kuota ialah tempoh luput penggunaan kuota. Bagi pek permulaan.
10	Berapakah jumlah kuota dan tempoh sah yang diberikan dalam pek permulaan?	Bagi pek permulaan, anda akan diberikan 2GB percuma dan mempunyai tempoh sah selama 30 hari. Bagi memanjangkan tempoh sah anda, anda perlu tambah nilai.
11	Apakah akan terjadi kepada baki kuota saya sekiranya saya menambah nilai bagi akaun yang tidak aktif dalam tempoh sah akaun utama?	Baki kuota anda akan dibawa ke hadapan.
12	Adakah saya akan diberitahu apabila kuota saya habis?	Anda tidak akan diberitahu secara langsung tetapi anda akan di salurkan ke portal Easy Reload sekiranya anda sedang melayari internet atau sekiranya anda hendak melayari internet.
13	Apakah yang akan terjadi jika saya	Sekiranya anda tidak mempunyai baki kuota anda atau kuota anda telah tamat tempoh, perkhidmatan

	tidak mempunyai baki kuota atau kuota saya telah tamat tempoh?	internet anda akan disekat melainkan URL tertentu yang disenarai putihkan.
14	Apakah URL tersedia yang telah disenarai putihkan?	<ul style="list-style-type: none"> • Portal “<i>Easy Reload</i>” • Customer subscriber self-care portal – www.tm.com.my/TMgo/myTMgo • Portal Produk – www.tm.com.my/TMgo • Reseller portal • Portal TM – www.tm.com.my
15	Bagaimana kah saya menambah baki nilai kuota saya?	Untuk menambah baki kuota , anda perlulah menambah nilai terlebih dahulu
16	Bolehkah saya menukar baki kuota yang tidak digunakan dengan wang tunai?	Tidak, baki kuota yang tidak digunakan tidak boleh ditukar ganti dengan wang
17	Apakah yang perlu saya lakukan sekiranya baki kuota saya akan tamat tempoh sahnya?	Anda perlu menambah nilai Akaun Pra bayar TMgo anda sekiranya ia tamat tempoh atau baki kuota berkurangan.
18	Saya telah menggunakan keseluruhan baki kuota saya dan penggunaan saya telah disekat, apakah yang perlu saya lakukan?	Anda perlu menambah nilai Akaun Pra bayar TMGo anda sekiranya ia tamat tempoh atau baki kuota berkurangan

Tambah Nilai

1	Apa yang berlaku apabila saya menambah nilai?	Apabila anda menambah nilai, jumlah kuota anda akan bertambah dan tempoh sah akan dilanjutkan.																
2	Bagaimana untuk saya menambah nilai?	<p>Langkah 1: Beli baucar tambah nilai di mana-mana cawangan TMpoint atau rangkaian e-pay</p> <p>Langkah 2: Masukkan PIN baucar di bahagian tambah nilai portal **Sekiranya anda berada di luar kawasan TM 4G LTE dan ingin menambah nilai, sila layari www.tm.com.my/tmgo/mytmgo untuk memasukkan PIN baucar anda.</p>																
3	Apakah nombor PIN?	Semua baucar tambah nilai atau kad gores TMgo datang bersama Nombor Identifikasi Peribadi (PIN) 12-digit.																
4	Mengapa PIN ini penting?	PIN ini penting kerana anda perlu memasukkan nombor 12 digit yang betul seperti yang dicetak di dalam slip baucar atau kad gores anda untuk tambah nilai dengan berjaya.																
5	Di mana boleh saya beli PIN tambah nilai?	<ul style="list-style-type: none"> • Cawangan TMPoint • Semua rangkaian E-pay 																
6	Bolehkah saya membeli tambah nilai TMgo melalui Mesin Teler Automatik (ATM) atau perbankan online?	Anda tidak boleh membeli PIN tambah nilai daripada ATM atau perbankan online buat masa ini.																
7	Apakah nilai denominasi tambah nilai?	<p>Nilai denominasi tambah nilai adalah seperti berikut:-</p> <table border="1" data-bbox="680 911 1751 1271"> <thead> <tr> <th data-bbox="680 911 953 1003">Model Tambah Nilai Data</th> <th data-bbox="953 911 1142 1003">Nilai</th> <th data-bbox="1142 911 1373 1003">Kuota</th> <th data-bbox="1373 911 1751 1003">Tempoh sah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="680 1003 953 1096">Pelan Internet Mingguan</td> <td data-bbox="953 1003 1142 1096">RM10.00</td> <td data-bbox="1142 1003 1373 1096">1GB</td> <td data-bbox="1373 1003 1751 1096">7 hari</td> </tr> <tr> <td data-bbox="680 1096 953 1188">Pelan Internet Bulanan</td> <td data-bbox="953 1096 1142 1188">RM30.00</td> <td data-bbox="1142 1096 1373 1188">3.5GB</td> <td data-bbox="1373 1096 1751 1188">30 hari</td> </tr> <tr> <td data-bbox="680 1188 953 1271">Pelan Internet Mingguan</td> <td data-bbox="953 1188 1142 1271">RM50.00</td> <td data-bbox="1142 1188 1373 1271">6GB</td> <td data-bbox="1373 1188 1751 1271">60 hari</td> </tr> </tbody> </table>	Model Tambah Nilai Data	Nilai	Kuota	Tempoh sah	Pelan Internet Mingguan	RM10.00	1GB	7 hari	Pelan Internet Bulanan	RM30.00	3.5GB	30 hari	Pelan Internet Mingguan	RM50.00	6GB	60 hari
Model Tambah Nilai Data	Nilai	Kuota	Tempoh sah															
Pelan Internet Mingguan	RM10.00	1GB	7 hari															
Pelan Internet Bulanan	RM30.00	3.5GB	30 hari															
Pelan Internet Mingguan	RM50.00	6GB	60 hari															

8	Adakah terdapat tarikh luput apabila saya membeli tambah nilai daripada E-pay?	PIN tambah nilai yang dibeli daripada cawangan E-Pay perlu digunakan dalam masa 3 bulan dari tarikh pembelian.																
9	Bagaimana jika saya menggunakannya selepas tarikh luput?	PIN tambah nilai sudah tidak sah. Akan muncul notifikasi transaksi gagal di skrin. Anda perlu membeli baucar yang baru.																
10	Bolehkah saya mendapat bayaran semula selepas membeli Baucar Tambah Nilai?	Baucar Tambah Nilai TMgo yang tidak digunakan tidak boleh dipulangkan untuk bayaran balik.																
11	Adakah terdapat had kepada tambah nilai?	Tiada had untuk tambah nilai. Anda boleh menambah nilai akaun prabayar anda sekerap yang mungkin.																
12	Adakah saya akan mendapat bonus apabila saya membeli tambah nilai?	<p>Anda akan mendapat kuota bonus tambahan bergantung kepada denominasi yang anda beli</p> <table border="1" data-bbox="680 883 1226 1068"> <thead> <tr> <th>RM</th> <th>Kuota</th> <th>Tempoh sah</th> <th>Bonus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10</td> <td>1Gb</td> <td>7 hari</td> <td>-TIADA-</td> </tr> <tr> <td>30</td> <td>3.5Gb</td> <td>30 hari</td> <td>+500Mb</td> </tr> <tr> <td>50</td> <td>6Gb</td> <td>60 hari</td> <td>+1Gb</td> </tr> </tbody> </table>	RM	Kuota	Tempoh sah	Bonus	10	1Gb	7 hari	-TIADA-	30	3.5Gb	30 hari	+500Mb	50	6Gb	60 hari	+1Gb
RM	Kuota	Tempoh sah	Bonus															
10	1Gb	7 hari	-TIADA-															
30	3.5Gb	30 hari	+500Mb															
50	6Gb	60 hari	+1Gb															
13	Di mana boleh saya menyemak baki kuota tambah nilai saya?	Anda boleh menyemak kuota tambah nilai anda di portal bantuan peribadi. Anda juga boleh melayari www.tm.com.my/tmgo/mytmgo di bawah status akaun anda.																
14	Di mana boleh saya menyemak baki kuota bonus tambah nilai saya?	Anda boleh menyemak kuota tambah nilai anda di portal bantuan peribadi. Anda juga boleh melayari www.tm.com.my/tmgo/mytmgo di bawah status akaun anda.																

15	Jika saya mempunyai kedua-dua baki kuota dan kuota bonus tambah nilai, yang mana satu akan digunakan terlebih dahulu?	Kuota bonus tambah nilai akan digunakan terlebih dahulu, kemudian barulah baki kuota.
16	Jika saya tambah nilai serentak dengan denominasi yang berbeza, tempoh sah manakah yang akan saya peroleh?	Sistem akan mengenalpasti tempoh sah paling lama di antara dua denominasi untuk menetapkan tempoh sah baru.
17	Apakah bentuk tambah nilai yang akan saya peroleh?	Nilai tambah nilai akan ditukarkan kepada jumlah kuota (GB) dan tidak akan ditunjukkan dalam bentuk RM di dalam akaun anda. Jumlah kuota adalah berdasarkan denominasi pembelian anda dan mempunyai tempoh sah spesifik.
18	Apakah Portal Easy Reload™	Portal Easy Reload adalah portal yang akan digunakan untuk menambah nilai akaun anda. Anda akan dipautkan ke portal apabila: <ul style="list-style-type: none"> - baki kuota anda kehabisan - tempoh sah baki kuota anda hampir tamat dan di dalam 45 hari sebelum pembatalan.
19	Kadangkala saya tidak dipautkan ke portal tambah nilai selepas tamat tempoh sah atau pengurangan kuota.	Jika anda di dalam laman yang selamat dengan permulaan https, anda tidak akan dipautkan ke Portal Easy Reload
20	Adakah terdapat tempoh sah pada baucar E-Pay?	Baucar yang dibeli daripada E-pay hendaklah digunakan dalam masa 3 bulan dari tarikh pembelian.
21	Adakah terdapat bayaran balik untuk baucar E-Pay yang tidak digunakan?	Tiada bayaran balik akan diberikan untuk baucar yang tidak digunakan.
22	Berapa lamakah tempoh sah 1 hari?	Tempoh sah untuk 1 hari adalah 24 jam – contoh: dari 1 Feb 2014; 1.20pm sehingga 2 FEB 2014; 1.19pm (jumlah 24 jam).

Super Bonus

1	Apakah kuota Super Bonus?	Super bonus adalah bonus yang diberikan dengan pembelian pek permulaan SIM.
2	Apakah jumlah bonus yang akan saya peroleh?	Kuota bonus percuma sebanyak 500MB akan diberikan ke dalam akaun TMgo anda.
3	Berapa lama akan saya nikmati bonus tersebut?	Anda akan menikmati bonus itu untuk 6 bulan berturut-turut.
4	Bila saya akan dapat bonus?	Bonus akan diberikan kepada anda secara automatik selepas hari ke-30 setiap bulan selama 6 bulan.
5	Apakah keadaan untuk menikmati kuota Super Bonus?	Super Bonus pertama akan diberikan secara automatik selepas 30 hari pengaktifan terakhir. Akaun TMgo hendaklah aktif.
6	Apakah tempoh sah Super Bonus?	Super Bonus hanya sah selama 7 hari dan ia akan digunakan dahulu sebelum jumlah kuota.
7	Bagaimana saya akan dimaklumkan tentang Super Bonus?	Buat masa ini, anda boleh menyemak Super Bonus anda di www.tm.com.my/tmgo/mytmgo
8	Adakah Super Bonus akan memberi impak kepada pengiraan had jumlah kuota maksimum?	Tidak, bonus tidak akan memberi impak kepada jumlah kuota atau baki sah kuota
9	Bagaimana untuk menyemak Super Bonus Saya?	Anda boleh menyemak kuota Super Bonus di portal bantuan peribadi. Anda juga boleh melayari www.tm.com.my/tmgo/mytmgo di bawah status akaun.
10	Yang mana satu akan digunakan terlebih dahulu, kuota Super Bonus atau kuota tambah nilai?	Kuota bonus akan ditolak terlebih dahulu, kemudian barulah jumlah kuota akan digunakan.

11	Jika akaun saya masih aktif, bagaimana jumlah kuota saya akan digunakan? Adakah daripada akaun utama terlebih dahulu atau akaun bonus?	Kuota bonus anda akan ditolak terlebih dahulu, kemudian barulah jumlah kuota akan digunakan.
12	Bagaimana jika jumlah kuota saya luput, adakah saya masih boleh menggunakan kuota bonus?	Sekiranya jumlah kuota luput, anda boleh menggunakan bonus sehingga ia luput.
13	Adakah saya masih boleh menikmati kuota bonus jika jumlah kuota saya telah luput, tetapi baki utama saya masih sah?	Ya, tetapi anda hanya boleh menggunakan bonus anda pada waktu ini. Untuk menggunakan jumlah kuota anda, anda perlu menambah nilai.
14	Jika kuota utama telah luput, adakah saya akan mendapat sebarang bonus?	Sebaik sahaja baki kuota utama luput, tiada bonus akan diberikan.
15	Adakah bonus yang tidak digunakan akan dibawa ke bulan seterusnya?	Tidak, semua bonus yang tidak digunakan akan dibatalkan.

Peranti

1.	Apakah peranti yang disokong oleh rangkaian TMgo.	<p>Senarainya adalah seperti berikut:</p> <table border="1" data-bbox="625 224 1110 370"> <thead> <tr> <th>Bil</th> <th>Jenama</th> <th>Model</th> <th>Katego ri</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3</td> <td>D-Link</td> <td>DWR-930</td> <td>MiFi</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>D-Link</td> <td>DWR-922</td> <td>FWT</td> </tr> </tbody> </table>	Bil	Jenama	Model	Katego ri	3	D-Link	DWR-930	MiFi	4	D-Link	DWR-922	FWT
Bil	Jenama	Model	Katego ri											
3	D-Link	DWR-930	MiFi											
4	D-Link	DWR-922	FWT											
2	Bolehkah saya membeli peranti saya sendiri? Dongle dan MIFI	Ya, tetapi TM tidak menjamin keserasian peranti tersebut dengan rangkaian 4G LTE TMgo yang berfungsi pada bandwidth berbeza.												
3	Bolehkah saya gunakan telefon pintar/tablet untuk mendapat akses kepada rangkaian ini?	Untuk telefon pintar atau tablet, anda boleh mendapat akses melalui MIFI kami.												
4	Adakah saya perlu membayar deposit untuk membeli pakej ini?	Tidak perlu bayaran deposit memandangkan anda memiliki peranti sebaik sahaja membeli pelan pakej.												
5	Bolehkah saya pulangkan peranti jika ia tidak boleh digunakan dengan rangkaian TMgo	Pakej kami disertakan dengan jaminan pulangan tunai 7 hari, anda boleh pulangkan peranti jika tiada perkhidmatan di kawasan anda.												
6	Adakah saya akan dikenakan bayaran apabila memulangkan peranti?	Ya, bayaran perkhidmatan sebanyak RM15 akan dikenakan.												
7	Berapa lamakah tempoh jaminan?	Tempoh jaminan adalah 1 tahun dari tarikh pembelian.												
8	<p>Jika saya membeli peranti daripada TM, bolehkah saya mendapat pertukaran berdasarkan situasi berikut:-</p> <p>Kerosakan ATAU kegagalan selepas tempoh jaminan</p>	<p>Situasi anda akan dinilai dengan kaedah yang berbeza:-</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kerosakan ATAU kegagalan selepas tempoh jaminan <ul style="list-style-type: none"> ○ Tiada pertukaran untuk kedua-dua situasi, pelanggan dinasihatkan untuk membeli peranti baru atau kunjungi Pusat Servis Vendor sekiranya peranti anda mengalami masalah. ○ Setelah tempoh jaminan, TM akan mengenakan bayaran kos membaiki atau menggantikan peranti bergantung kepada obligasi TM terhadap jaminan. 												
9	<p>Jika saya membeli peranti daripada TM, bolehkah saya mendapat pertukaran berdasarkan situasi berikut:-</p> <p>Kerosakan ATAU kegagalan dalam tempoh jaminan.</p>	<p>Kerosakan ATAU kegagalan dalam tempoh jaminan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kegagalan disebabkan ralat daripada kilang – ya, dalam masa 7 hari dari tarikh pembelian. - Kerosakan disebabkan kaedah pengendalian peranti yang salah – Tiada penggantian, pelanggan dinasihatkan untuk membeli peranti baru. 												

10	Apa yang perlu saya lakukan jika peranti saya hilang?	Jika peranti anda hilang/dicuri, anda boleh berkunjung ke TMPoint terdekat untuk membuat laporan.
11	Bolehkah saya mendapatkan unit penggantian untuk unit yang hilang?	Tiada penggantian untuk unit yang hilang atau dicuri.

Panduan Pengguna untuk Peranti

1	Adakah saya perlu menyelaraskan tetapan peranti saya?	Peranti telah ditetapkan terlebih dahulu untuk digunakan bersama rangkaian kami.
2	Apa yang perlu saya lakukan jika saya mengalami masalah untuk menetapkan peranti saya?	<ul style="list-style-type: none"> • Anda boleh merujuk kepada Panduan Pengguna • Anda boleh berkunjung ke rangkaian TMpoint berhampiran anda • Anda boleh mendail 100 melalui talian tetap anda dan 1300 888 123 melalui telefon bimbit anda.
3	Bagaimana cara untuk menetapkan USB Adaptor (Dongle)/Mobile Router (MIFI) secara manual?	<p>Pasangkan dongle kepada komputer anda dan 'connection manager' akan muncul. Klik 'setting' dan isikan maklumat seperti berikut, dan tekan 'save'.</p> <p>Profile Name : TMGo</p> <p>APN : TM4g</p> <p>Access Number *99#</p> <p>Bergantung kepada perisian peranti JALUR LEBAR MUDAH ALIH digunakan, anda mungkin diminta untuk mengisi APN sahaja atau kedua-dua APN dan Access Number.</p>

4

Apakah laman konfigurasi IP Address, pengguna dan kata kunci USB Adaptor (Dongle)?

USB Dongle tidak mempunyai IP Address.

Berikut adalah langkah untuk sambungan aplikasi D-Link Connection:

Langkah 1:

Klik D-Link Connection Manager di skrin komputer anda.

Langkah 2:

Klik "YES" untuk memberi akses kepada aplikasi D-Link Connection Manager.



Langkah 3:

Aplikasi D-Link Connection akan dipaparkan.

Klik "CONNECT" untuk mula melayari internet.



5

Apakah laman konfigurasi IP Address, pengguna dan kata kunci Router Mudah Alih (MiFi)?

Langkah 1:

Pergi ke Command Prompt, taipkan 'ip config'.

```
C:\Windows\system32\cmd.exe
C:\Users\TM32523>ipconfig
Windows IP Configuration

Wireless LAN adapter Wireless Network Connection 2:
    Media State . . . . . : Media disconnected
    Connection-specific DNS Suffix  . :

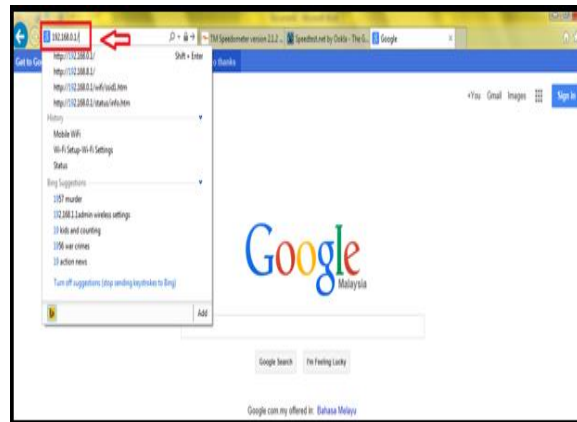
Ethernet adapter Local Area Connection 3:
    Connection-specific DNS Suffix  . :
    Link-local IPv6 Address . . . . . : fe80::d564:1128:f67e:4051%18
    IPv4 Address. . . . . : 192.168.0.2
    Subnet Mask . . . . . : 255.255.255.0
    Default Gateway . . . . . : 192.168.0.1

Ethernet adapter Local Area Connection* 9:
    Media State . . . . . : Media disconnected
    Connection-specific DNS Suffix  . :

Wireless LAN adapter Wireless Network Connection:
```

Langkah 2:

Pergi ke Pelayar. Taipkan IP Address - 192.168.0.1



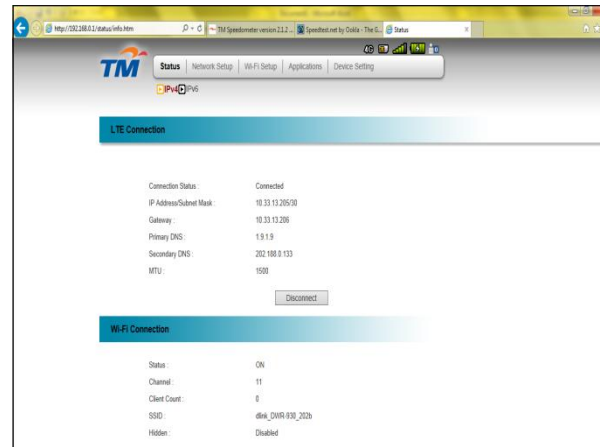
Langkah 3:

Windows Security akan dipaparkan. Dalam ruang User Name, taipkan "admin". Klik "ENTER"

(Password – biarkan kosong)



Langkah 4: Skrin GUI dipaparkan

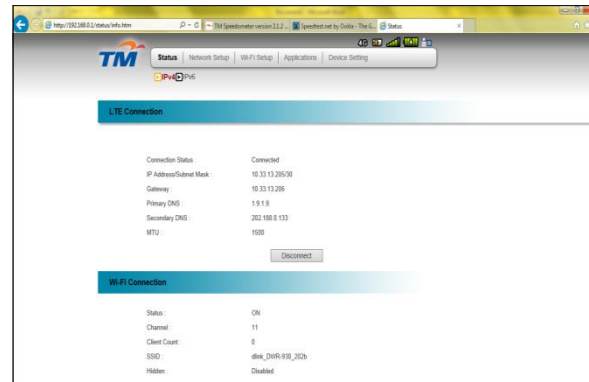


6

Bagaimana untuk mengubah SSID atau Wireless Key untuk MiFi? Atau Kata kunci

Langkah 1:

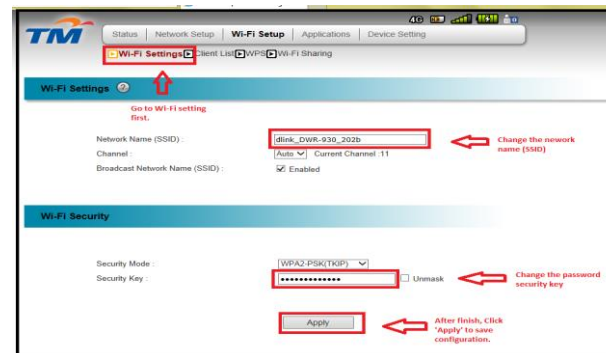
Klik "Wi-Fi Setup"

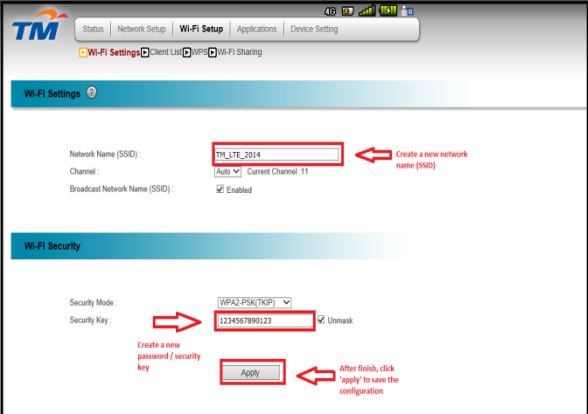


Langkah 2:

Skrin GUI dipaparkan.

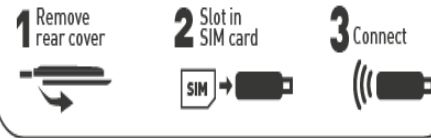
Nama SSID sedia ada: dlink_DWR-930_202b

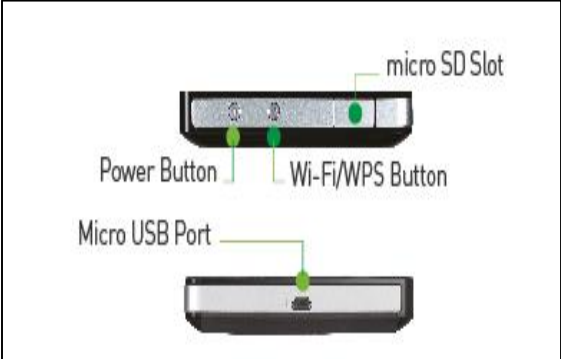








		<p>Langkah 3: Untuk mengubah nama SSID: Taipkan nama SSID yang baru, cth: TM_LTE_2014 Taipkan kata kunci keselamatan baru, cth: 1234567890123 (Maksimum 13 aksara) Klik “APPLY” untuk menyimpan nama SSID baru.</p> 
7	Apakah itu APN?	APN (Access Point Name) adalah protokol komputer dan internet mudah alih yang membolehkan komputer atau akses kepada internet menggunakan rangkaian telefon mudah alih.
8	Apakah itu Access Number?	Access Number menggantikan nombor telefon dialan lama yang digunakan oleh modem komputer anda untuk mengakses internet melalui talian telefon anda.
9	Adakah pengguna perlu melakukan menaik taraf perisian?	<p>Ketika ini, tiada sebarang keperluan untuk menaik taraf perisian kerana perisian peranti sedia ada adalah yang terkini.</p> <p>TM akan memaklumkan pelanggan dari masa ke masa jika sebarang perubahan perlu dilakukan.</p>
10	Apakah itu Adapter USB 4G LTE?	<p>Adaptor USB 4G LTE menghubungkan komputer peribadi atau riba kepada rangkaian 4G TM. Layari laman web, menyemak emel, muat turun fail dan strim kandungan hiburan di mana saja apabila anda berada di dalam rangkaian 4G</p> <p>PRESTASI OPTIMUM DENGAN TEKNOLOGI 4G LTE</p> <p>Alami jalur lebar mudah alih berkelajuan tinggi dan uruskan tugas anda dengan lebih pantas melalui teknologi 4G LTE. Adaptor USB 4G LTE ini juga sesuai dengan teknologi 3.5G, 3G dan 2.5G.</p>

11	Apakah ciri-ciri peranti ini?	<ul style="list-style-type: none"> - Menyokong rangkaian LTE - Antena MIMO - Slot kad microSD - Pasang & Guna - Sokongan buku telefon dan SMS
12	Apakah keperluan sistem minimum untuk peranti?	<p>Windows 8/7/Vista/XP SP3¹</p> <p>Mac OS 10.5 atau lebih tinggi²</p> <p>Linux OS Ubuntu 9.10 atau lebih tinggi³</p>
13	Apakah saiz Adaptor USB?	<p>DIMENSI</p> <p>99mm x 32.5mm x 11mm</p>
14	Apakah kandungan pakej ini?	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter USB 4G LTE • Kad SIM • Panduan pemasangan ringkas • Panduan Pengguna TMgo
15	Apakah jenis antaramuka untuk peranti ini?	<ul style="list-style-type: none"> • 1 x penyambung USB jenis A • 1 x slot USIM/SIM • 1 x slot microSD
16	Notis kelajuan	Kelajuan sebenar mungkin berbeza dan bergantung kepada faktor termasuklah konfigurasi rangkaian, kapasiti rangkaian, kekuatan isyarat, dan situasi pelan perkhidmatan mudah alih anda.
17	Notis keserasian	<p>1 – Komputer haruslah mematuhi keperluan sistem yang disyorkan oleh Microsoft.</p> <p>2 - Komputer haruslah mematuhi keperluan sistem yang disyorkan oleh Apple.</p> <p>3 - Komputer haruslah mematuhi keperluan sistem yang disyorkan oleh Linux.</p> <p>4 – Menyokong kad mikroSD dengan kapasiti sehingga 32 GB.</p>
18	Panduan Ringkas	<p>Mudah untuk dipasang</p> <p>1 – Buka penutup belakang</p> <p>2 – Masukkan kad SIM</p> <p>3 – Sambung</p>

Easy To Install



19	Apakah itu Router mudah alih 4G LTE?	<p>“Mobile Router” 4G LTE membolehkan anda berkongsi sambungan internet berkelajuan tinggi dengan pelbagai peranti dan komputer walau di mana anda berada.</p> <p>Dengan “Mobile Router” 4G LTE, anda boleh menonton video dengan lancar, akses data berkelajuan tinggi dan melayari internet dengan lancar pada pelbagai peranti, di mana jua. Ia juga dilengkapi slot kad microSD agar fail-fail penting anda boleh disimpan dan mudah diakses dengan segera.</p>
20	Apakah ciri-ciri peranti ini?	<ul style="list-style-type: none">• Bergaya dan kecil, mudah dipegang• Modem 4G LTE dan router WiFi 802.11n• Simpanan peribadi melalui kad microSD
21		<ul style="list-style-type: none">- Slot microSD- Butang kuasa- Butang WiFi/WPS- Micro USB Port 

<p>22</p>	<p>Panduan ringkas</p>	<p>Mudah untuk dipasang</p> <p>1 – Masukkan kad SIM</p> <p>2 – Sambungkan melalui WiFi</p> <p>3 – Mulakan aplikasi</p> <p>Menara Pemancar</p> <p>Router Mudah Alih 4G LTE</p> <p>Tablet/Telefon pintar</p> <p>Konsol permainan video</p> <p>Komputer</p> <div data-bbox="640 716 1115 932" style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Easy To Install</p> <p>1 Insert SIM card 2 Connect via Wi-Fi 3 Run wizard</p>  </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  Cell Tower </div> <div style="text-align: center;">  4G LTE Mobile Router </div> <div style="text-align: center;">  Tablet/Smartphone </div> <div style="text-align: center;">  Game Console </div> <div style="text-align: center;">  Computer </div> </div>
<p>23</p>	<p>Apakah kandungan pakej ini?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Router mudah alih 4G LTE • Kad SIM • Panduan pemasangan ringkas • Panduan Pengguna TMgo

24	Apakah jenis antaramuka untuk peranti ini?	Paparan LCD Slot kad mikroSD binaan dalaman Bateri Li-ion 1880 mAh
25	Notis kelajuan	Kelajuan sebenar mungkin berbeza dan bergantung kepada faktor termasuklah konfigurasi rangkaian, kapasiti rangkaian, kekuatan isyarat, dan situasi pelan perkhidmatan mudah alih anda. Ini adalah peranti berasaskan perkongsian, oleh itu kelajuan setiap pengguna bergantung kepada aktiviti yang dilakukan dengan peranti yang disambungkan.
26	Notis keserasian	LTE/HSUPA/HSDPA/UMTS/EDGE/GPRS/GSM <ul style="list-style-type: none"> • Frekuensi yang disokong: <ul style="list-style-type: none"> - FDD-LTE: 850/2600 MHz - UMTS: 2100/850 MHz - GSM: 850/900/1800/1900 MHz • Serasi dengan sambungan wayarles 802.11n/g/b • Enkripsi wayarles WPA/WPA2™ dan Wi-Fi Protected Setup™ (WPS) • Fungsi router dengan DHCP, NAT, dan firewall.

Struktur Harga Data

1	Bagaimana kuota saya akan ditolak?	Kuota akan ditolak berdasarkan jumlah yang digunakan untuk muat naik dan muat turun data.
2	Bagaimana data dicaj?	Caj adalah berdasarkan peningkatan 1 megabait dan dibundarkan kepada sen yang terdekat.
3	Apakah struktur unit data anda?	1000 kilobait = 1 megabait 1000 megabait = 1 gigabait
4	Mengapa data saya ditolak walaupun peranti saya dalam keadaan sedia?	Data anda mungkin berkurangan walaupun peranti dalam keadaan sedia kerana aktiviti latar belakang peranti anda ketika naik taraf perisian dan aplikasi yang di luar kawalan TM.

Harga dan Caj

1	Apakah harga pakej yang ditawarkan?	<p>Terdapat 2 pakej yang berbeza dengan harga seperti berikut:</p> <p>SIM + USB Adaptor (Dongle) = RM315.00</p> <p>SIM + Router mudah alih (MiFi) = RM515.00</p>																
2	Apakah tambah nilai yang ditawarkan?	<p>Denominasi tambah nilai adalah seperti berikut:-</p> <table border="1" data-bbox="621 354 1167 539"> <thead> <tr> <th>RM</th> <th>Kuota</th> <th>Tempoh sah</th> <th>Bonus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10</td> <td>1Gb</td> <td>7 hari</td> <td>-NA-</td> </tr> <tr> <td>30</td> <td>3.5Gb</td> <td>30 hari</td> <td>+500Mb</td> </tr> <tr> <td>50</td> <td>6Gb</td> <td>60 hari</td> <td>+1Gb</td> </tr> </tbody> </table>	RM	Kuota	Tempoh sah	Bonus	10	1Gb	7 hari	-NA-	30	3.5Gb	30 hari	+500Mb	50	6Gb	60 hari	+1Gb
RM	Kuota	Tempoh sah	Bonus															
10	1Gb	7 hari	-NA-															
30	3.5Gb	30 hari	+500Mb															
50	6Gb	60 hari	+1Gb															
3	Jika saya ingin menukar kad SIM saya, berapakah bayaran yang dikenakan?	<p>Penggantian SIM adalah percuma untuk kali pertama, dan RM10 akan dikenakan untuk penggantian berikutnya.</p>																
4	Adakah terdapat sebarang bayaran pengaktifan?	<p>Tiada bayaran pengaktifan akan dikenakan.</p>																
5	Adakah terdapat bayaran untuk penggantian peranti?	<p>Peranti tidak boleh digantikan, tetapi kami akan membantu dengan kerja-kerja membaiki.</p>																
6	Adakah terdapat sebarang bayaran pembatalan?	<p>Anda boleh menamatkan perkhidmatan anda pada bila-bila masa dan anda tidak akan diberikan sebarang pampasan untuk data atau jumlah tambah nilai yang tidak digunakan.</p>																
7	Membaiki dan menggantikan peralatan	<p>Jika kami perlu membaiki atau menggantikan sebarang peralatan yang telah anda beli daripada kami, selepas tempoh jaminan, tertakluk kepada obligasi di dalam jaminan kami boleh mengenakan kos untuk membaiki atau mengganti.</p> <p>Kos penggantian modem untuk perkhidmatan adalah seperti berikut:</p>																
8	Caj pertukaran pemilik akaun	<p>Ini adalah akaun prabayar, pertukaran nama tidak dibenarkan.</p>																
9	Adakah pembelian pelan pakej tertakluk kepada cukai/GST?	<p>Ya, kami akan mengemaskini maklumat ini pada masa akan datang.</p>																

Bayaran balik

1	Dalam situasi bagaimana saya dibenarkan memulangkan peranti?	Anda boleh memulangkan peranti jika anda tidak berpuas hati dengan perkhidmatan atas alasan berikut: - Kualiti perkhidmatan yang teruk - Tiada isyarat atau isyarat lemah
2	Berapa lamakah tempoh percubaan?	1. Selepas langganan, pelanggan mempunyai tempoh percubaan selama 7 hari.
3	Bolehkah jelaskan polisi jaminan pulangan tunai 7 hari dengan lebih teliti?	- Tiada bayaran semula untuk Pek Permulaan dan Pek Tambah Nilai - Hanya sah untuk pek kombo SIM+peranti - Anda hanya perlu memulangkan modem, kad SIM, semua aksesori dan bungkus - Sila sertakan bukti pembelian - Anda perlu hadir sewaktu proses penyerahan di cawangan - Pemilik K/P yang digunakan untuk pendaftaran perlu hadir sewaktu permohonan pemulangan dan bayaran semula. Tiada bayaran semula akan dibuat kepada pihak ketiga.
4	Adakah terdapat caj lain yang akan dikenakan?	Anda akan dikenakan caj RM15 sebagai caj perkhidmatan walau apa jua peranti yang anda beli.
5	Berapa lama proses pembayaran semula?	Ia mengambil masa sekurang-kurangnya 2 bulan.
6	Bagaimana anda akan memindahkan wang tersebut?	Kami akan memindahkan wang melalui pemindahan bertelegraf.

Subsidi

1	Adakah terdapat subsidi untuk sebarang pelan?	Ya, bergantung kepada budi bicara, kami akan memberikan subsidi kepada peranti sahaja dan sah untuk penghuni di sekitar kawasan USP.
2	Apakah syarat untuk menerima subsidi?	Anda perlu menunjukkan Mykad dengan alamat yang menunjukkan anda menghuni di dalam kawasan liputan USP (Universal Service Provider)

Liputan

1	Bagaimana boleh saya menyemak kawasan liputan?	Untuk menyemak kawasan liputan, sila layari www.tm.com.my/tmgo
---	---	--

Polisi Penggunaan Terkawal

1	Apakah itu polisi penggunaan adil?	<p>Polisi penggunaan adil adalah untuk memberikan pengalaman internet terbaik kepada semua pelanggan. Untuk pasaran umum, kelajuan dan liputan adalah berdasarkan daya capaian terbaik dengan Polisi Penggunaan Adil dilaksanakan kepada perkhidmatan jalur lebar mudah alih.</p> <p>Oleh itu, bagi menjamin setiap pelanggan mengalami kelajuan jalur lebar mudah alih yang bagus (isyarat dan kelajuan), TM akan melaksanakan polisi berikut:</p> <p>1 – Polisi Penggunaan Adil –bandwidth tertentu yang menggunakan aplikasi seperti Peer 2 Peer (P2P) akan diperlahankan pada sepanjang masa.</p> <p>2 –Had kuota – setiap baucar tambah nilai mempunyai had jumlah kuota. Setelah mencecah had kuota, sambungan jalur lebar akan dihadkan sehingga tambah nilai yang seterusnya.</p>
---	---	---

Kelajuan Data

1	Apakah kelajuan data untuk perkhidmatan anda?	<p>1 – Kelajuan perkhidmatan adalah berdasarkan daya usaha capaian terbaik.</p> <p>2 – Kelajuan purata untuk</p> <ul style="list-style-type: none">- Modem USB 4G LTE 75Mbps adalah antara 10 hingga 30Mbps;- Modem USB 42Mbps adalah antara 2 hingga 10Mbps;- Modem dan MiFi 21Mbps adalah antara 1 hingga 5Mbps;- Modem USB 7.2Mbps adalah antara 500kbps hingga 2Mbps
2	Adakah terdapat faktor lain yang menjejaskan perkhidmatan?	Faktor-faktor yang mungkin menjejaskan kelajuan perkhidmatan adalah keupayaan modem, lokasi, liputan, jarak dari menara pemancar, sistem operasi dan bilangan pengguna pada satu masa.

Info teknologi 4G LTE TMgo

1	Apakah itu 4G LTE?	<p>LTE bermaksud “Long Term Evolution” – ia adalah teknologi akses radio untuk menghantar kelajuan yang sangat tinggi.</p> <p>4G adalah Standard Teknologi Rangkaian dan merupakan “Generasi Keempat” – terkini selepas 2G dan 3G yang memberikan anda pengalaman internet yang lebih pantas dan mengagumkan.</p> <p>Dengan kelajuan 4G LTE, perbezaan yang ketara dapat dialami apabila anda memuat turun fail, melakukan panggilan video, bermain permainan video atau ketika menonton video HD secara online.</p>
2	Bagaimanakah status perkembangan terkini 4G LTE di seluruh dunia?	<p>Buat masa kini terdapat 1,371 jenis peranti LTE daripada 132 pengeluar. Lebih daripada 250 model telefon menyokong panggilan suara HD. Sumber: GSA</p> <p>Setahun yang lalu merupakan tahun yang cemerlang buat LTE dengan 260 rangkaian LTE telah dilancarkan di 95 buah negara. Secara kebetulan, 260 rangkaian ini sama dengan ramalan GSA yang dibuat pada tahun 2013.</p> <p>LTE diperkenalkan di 31 buah negara pada tahun 2013, membantu mendorong jumlah langganan LTE di seluruh dunia di dalam jangkauan 200 juta.</p>
3	Apakah perbezaan antara GPRS, EDGE, 3G dan 4G?	<ul style="list-style-type: none">a) GPRS: merujuk kepada perkhidmatan pada rangkaian 2G yang memberi data sehingga 56kbps (sama dengan kelajuan dialan)b) EDGE: Ia merupakan teknologi 2.5G. Ia peningkatan kepada teknologi 2G yang memberikan kadar pemindahan data yang lebih tinggi berbanding GPRS (tetapan sedia ada pada 2G). Kelajuannya mencecah sehingga 144kbps.c) 3G: 3G adalah teknologi yang memberikan kadar pemindahan data lebih laju/tinggi berbanding rangkaian 2G (EDGE & GPRS). Secara teori, teknologi ini menawarkan kelajuan sehingga 1-21 Mbps.d) 4G: Teknologi ini menggunakan platform LTE dan merupakan kaedah pemindahan data mudah alih

		yang terkini di dunia. Ia merupakan komunikasi mudah alih generasi baru. Buat masa kini, ia adalah teknologi yang termaju. Secara teorinya, kelajuan muat turun adalah di antara 2-100 Mbps.
4	Mengapa teknologi 4G LTE lebih bagus?	Ia merupakan platform komunikasi mudah alih terkini. 4G LTE berupaya memberikan pengalaman jalur lebar mudah alih (wayarles) yang sebenar. 4G memberikan kelajuan sehingga 5 kali ganda berbanding 3G, menjadikannya platform yang sesuai untuk aplikasi dan perkhidmatan kelajuan tinggi. 4G juga merupakan perkhidmatan internet wayarles yang terpantas.
5	Apakah frekuensi dan bandwidth yang digunakan oleh Jalur Lebar Mudah Alih Prabayar Tmgo?	Tmgo 4G LTE menggunakan spektrum 850MHz.
6	Apakah kelebihan spektrum Tmgo?	Ia menjanjikan liputan yang lebih luas dengan kos yang lebih rendah. Ini bermakna, lebih ramai boleh menggunakan perkhidmatan ini. Selain itu, ia menjanjikan liputan dalam bangunan yang lebih lancar.
7	Apakah kelajuan maksimum yang boleh dicapai oleh Jalur Lebar Mudah Alih Prabayar Tmgo?	Kelajuan kami adalah sehingga 20Mbps.

8	Apakah notis untuk kelajuan yang dinyatakan?	Kelajuan bergantung kepada keadaan berikut:- <ul style="list-style-type: none">• Lokasi pengguna (di dalam/di luar bangunan) / Jarak peranti LTE pengguna ke stesen pemancar terdekat.• Kawasan liputan• Trafik rangkaian/nisbah percanggahan - bilangan pengguna yang disambungkan kepada stesen pemancar yang sama, pada satu masa.• Peranti yang digunakan (Dongle, MiFi, Telefon pintar, Tablet, dll.)• Kapasiti laman web yang dikunjungi.
----------	---	---