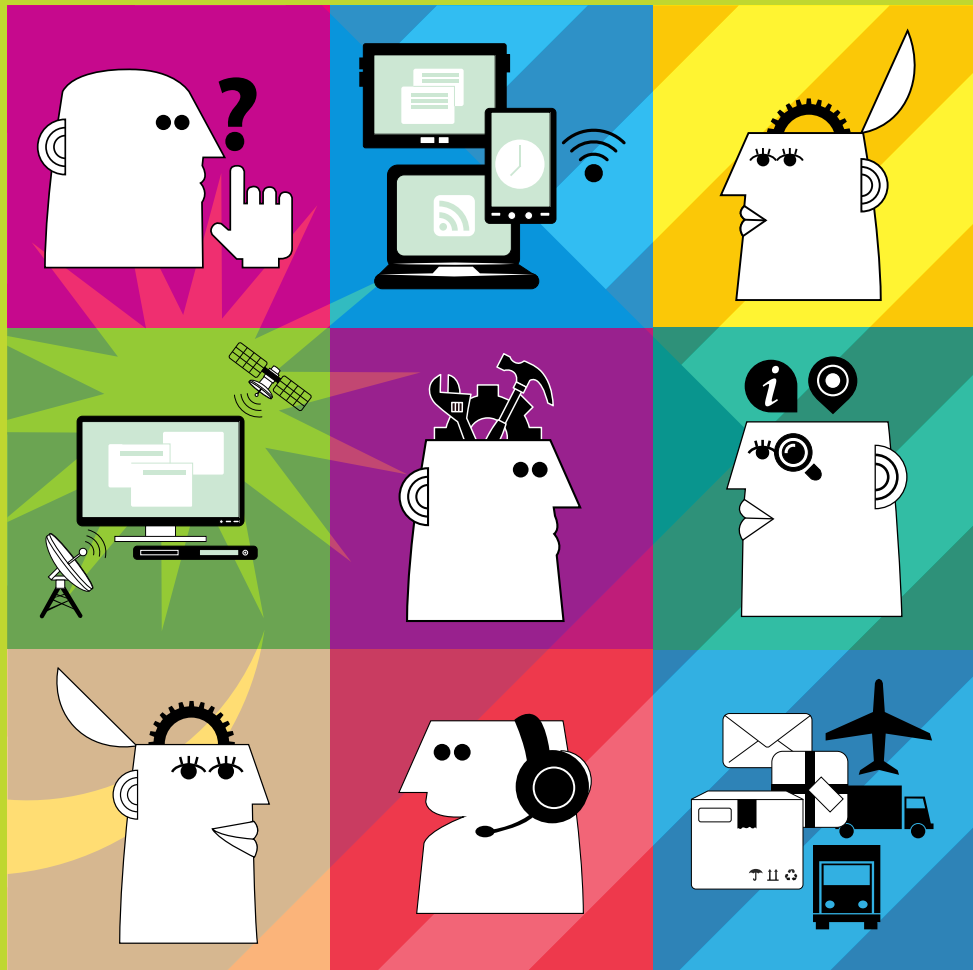


MENENTUKAN YANG TERBAIK BUAT ANDA!

PANDUAN PENGGUNA DI DALAM KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA



© 2013 oleh Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia. Semua hak cipta terpelihara.

Mana-mana bahagian dokumen ini tidak boleh dihasilkan semula atau dihantar dalam sebarang bentuk atau menerusi sebarang kaedah atau cara, sama ada secara elektronik, mekanikal, salinan foto, rakaman atau selainya, tanpa kebenaran bertulis daripada Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia Malaysia.

kata-kata aluan

Daripada Menteri Komunikasi dan Multimedia



Sektor Kandungan dan Infrastruktur Komunikasi (Communication Content Infrastructure/CCI) merangkumi ekosistem yang luas dimana ia meliputi kandungan, aplikasi rangkaian, perkhidmatan dan peranti. Untuk membolehkan Malaysia berkembang lebih maju daripada sebuah ekonomi pendapatan sederhana kepada ekonomi pendapatan tinggi, pembangunan berterusan di dalam sektor CCI adalah amat penting.

Industri Komunikasi dan Multimedia (C&M) dikenal pasti sebagai salah satu daripada sektor paling penting yang menyumbang kepada pembangunan ekonomi Malaysia. Pihak kerajaan, menerusi

Kementerian Komunikasi dan Multimedia (KKMM) sentiasa menggalakkan pertumbuhan yang berdaya saing menerusi dasar kawal selia yang sesuai untuk mencapai sasaran negara, seperti yang dijanjikan kepada rakyat Malaysia. Pihak kementerian sentiasa melaksanakan pelbagai inisiatif untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan rangkaian komunikasi dan pada masa dalam pada itu memastikan bahawa perkhidmatan komunikasi mampu dimiliki oleh semua rakyat Malaysia.

Kementerian Komunikasi dan Multimedia bersama Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia (MCMC) dan Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia Malaysia (CFM) telah menerbitkan buku risalah ini sebagai panduan kepada rakyat Malaysia untuk memanfaatkan sepenuhnya inisiatif yang menjadi teras Perkhidmatan Komunikasi dan Multimedia. Pengguna perlu mengambil langkah sewajarnya untuk membuat keputusan yang bijak supaya mereka terus menerima perkhidmatan dan servis yang memuaskan.

Pada hakikatnya, buku risalah ini diterbitkan untuk melengkapkan anda dengan ilmu pengetahuan tentang hak pengguna dan juga memberikan kefahaman tentang cara untuk menguruskan dan menangani rungutan menerusi saluran aduan yang betul yang telah disediakan oleh Kementerian menerusi SKMM dan CFM.

Yang Berhormat Dato' Sri Ahmad Shabery Cheek

kandungan

Pengenalan

Cara-cara Menggunakan Panduan

LANGKAH 1 HAK & TANGGUNGJAWAB/PERANAN

hak asasi pengguna

**tanggungjawab pengguna sejajar
dengan hak yang diterima**

LANGKAH 2 MEMBUAT PILIHAN YANG BETUL

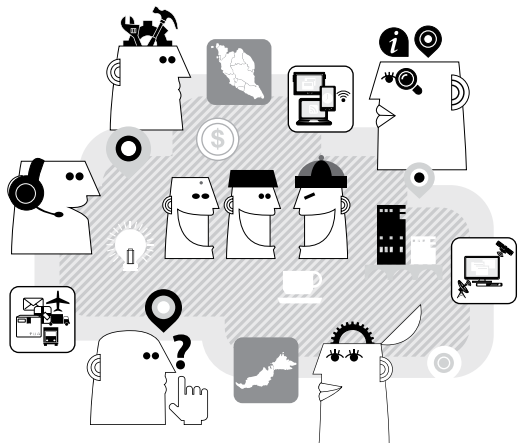
mudah alih & internet

pos & kiriman

tv & radio

LANGKAH 3 MENDAPATKAN BANTUAN

LAMPIRAN



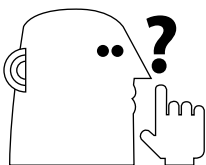
pengenalan

MENGENAI BUKU PANDUAN PENGGUNA

Buku ini bertujuan untuk membawa anda, selaku pengguna, untuk mengikuti langkah-langkah mudah untuk membuat pilihan yang lebih baik sebelum membuat sebarang pembelian.

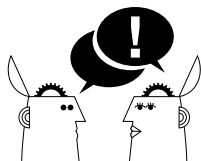
Maklumat yang dimuatkan dapat membantu anda memahami tentang Hak dan Tanggungjawab anda sebagai pengguna. Dalam buku panduan ini, anda akan mendapati tips-tips yang berguna dan perkara-perkara yang perlu anda berikan perhatian. Pengguna digalakkan menggunakan panduan ini sebagai rujukan ketika melanggan perkhidmatan jalur lebar, TV, talian mudah alih, kiriman & talian tetap. Anda boleh membaca versi dalam talian yang dikemas kini di www.consumerinfo.my. Kami berharap panduan ini memberikan maklumat berguna kepada anda dan membantu anda membuat keputusan pembelian yang lebih bijak.

CONSUMERinfo
www.consumerinfo.my



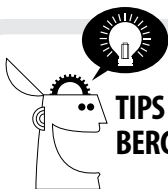
cara-cara menggunakan panduan

Apakah yang diwakili lambang ini?



TAHUKAH ANDA?

Soalan 'Tahukah Anda?' adalah panduan yang amat sesuai untuk rujukkan anda. Sebagai pengguna maklumat penting adalah sangat berguna. Dapatkan jawapan ringkas kepada soalan-soalan yang mungkin anda tidak ketahui penting selama ini. Pastikan anda dimaklumkan!



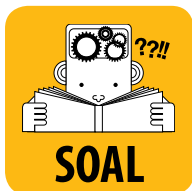
TIPS BERGUNA!

'Tips Berguna!' ialah maklumat dan nasihat berguna yang akan membantu anda memanfaatkan sepenuhnya dan membuat keputusan pembelian dengan bijak. Dengan tips berguna ini, anda pasti akan lebih peria. Bertindaklah dengan bijak!



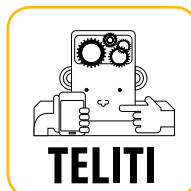
PORTAL KONSUMER

'Portal Konsumer' ialah alat yang disediakan khas untuk anda. Alat ini amat berfaedah dan boleh membantu anda meningkatkan ilmu pengetahuan, disokong oleh maklumat dan membimbing anda membuat keputusan yang tepat. Pastikan anda bertindak dengan bijak!



SOAL

Kami mengeluarkan beliau En. SOAL. En. SOAL membantu pengguna sebelum membuat keputusan membeli produk atau melanggan perkhidmatan. Tugasnya ialah untuk memberikan nasihat dan maklumat akhir yang mungkin anda tidak ketahui sebelum ini. Bawa En. SOAL bersama anda sebelum membuat pembelian. Pastikan anda bertanya!



TELITI

'TELITI' adalah adik kepada En. SOAL. Tugasnya ialah untuk mengingatkan anda tentang maklumat penting yang perlu diketahui selepas membeli produk atau mendaftar perkhidmatan. 'TELITI' memastikan anda menikmati pengalaman pengguna yang memuaskan dan menggalakkan anda untuk mendapatkan pelbagai maklumat penting yang patut anda ketahui sebagai perlindungan diri anda. Jadilah pengguna yang bertanggungjawab!

Sebagai pengguna telekomunikasi, anda mempunyai hak yang berkaitan dengan:

- Perkhidmatan Telefon Mudah Alih
- Perkhidmatan Internet
- Perkhidmatan Pos
- Perkhidmatan Telefon Talian Tetap
- Perkhidmatan TV Berbayar
- Perkhidmatan Kiriman

Panduan ini menghuraikan secara ringkas hak asasi sebagai pengguna seperti yang ditetapkan dalam Akta, Peraturan, Piawaian Mandatori, Garis Panduan dan kod industri yang lain.

LANGKAH-LANGKAH PENGUNAAN

Buku ini telah dibahagikan kepada 3 segmen utama untuk rujukan mudah.



LANGKAH 1

HAK & TANGGUNGJAWAB



hak asasi pengguna

PANDUAN UMUM

Produk atau perkhidmatan yang anda beli atau melanggan seharusnya:

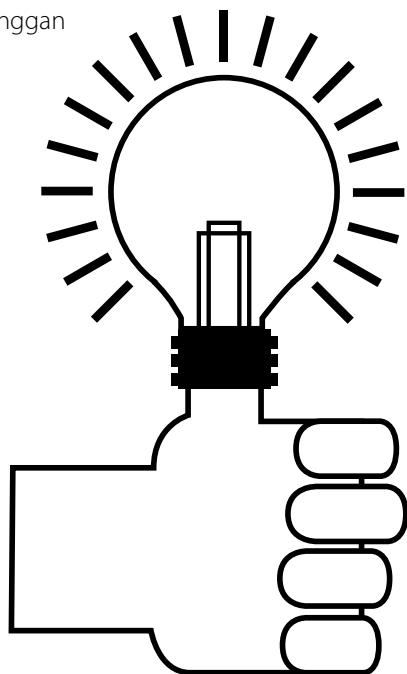
- mempunyai kualiti yang munasabah dan bebas daripada kecacatan.
- sebagaimana yang diterangkan kepada anda mengenai langkah-langkah.
- sesuai untuk tujuan kegunaannya.

Sentiasa ingat bahawa hak anda dilindungi di bawah undang-undang!

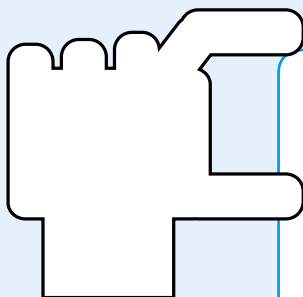


**Bahagian 2
PAKEJ
PERKHIDMATAN**

GCC menetapkan bahawa Pembekal Perkhidmatan hendaklah 'memaklumkan' pengguna dengan menyediakan maklumat yang berkaitan dengan bekalan barangan dan perkhidmatan. Pengguna berhak untuk meminta maklumat tersebut jika tidak dipaparkan pada pakej.



tahukah anda? anda mempunyai...

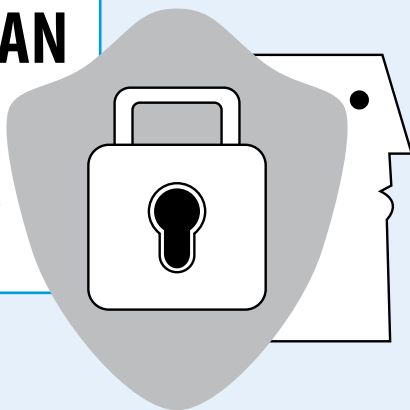


HAK UNTUK MEMILIH

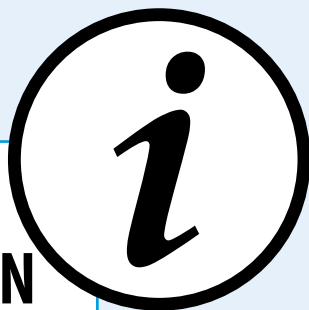
Pengguna mempunyai hak dan juga mendapat jaminan bahawa pilihan produk dan perkhidmatan berkualiti boleh didapati pada harga yang kompetitif.

HAK KESELAMATAN

Pengguna mempunyai hak untuk mendapatkan perlindungan daripada produk dan perkhidmatan yang dibeli, jika digunakan dengan betul mengikut kegunaannya.



**tahukah anda?
anda mempunyai...**



HAK UNTUK DIMAKLUMKAN

Pengguna mempunyai hak untuk menerima maklumat secukupnya tentang produk untuk membolehkannya membuat keputusan untuk membeli.

HAK UNTUK BERSUARA DAN DIBERI PERHATIAN

Pengguna mempunyai hak untuk bersuara dan diberikan perhatian, pihak perniagaan dan juga kerajaan dikehendaki menangani kemusykilan pengguna dengan sewajarnya.



HAK UNTUK MENUNTUT Keadilan ATAU/DAN Penyelesaian

Pengguna berhak diberi peluang untuk menyuarakan rasa tidak puas hati sehingga penyelesaian dan aduan ditangani dengan cara yang memuaskan.

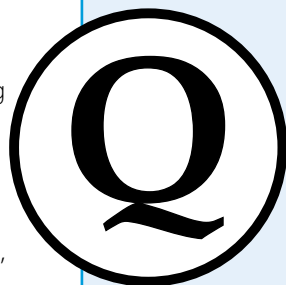


TIPS BERGUNA!

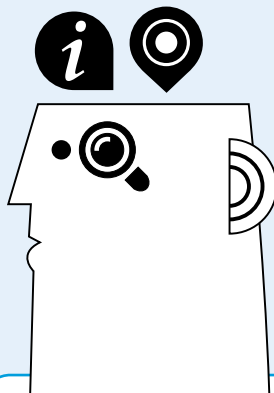
Jika aduan tidak diselesaikan dengan cara yang memuaskan oleh Pembekal Perkhidmatan, pengguna boleh mengemukakan aduan mereka kepada forum pengguna seperti Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia Malaysia (CFM).
E-mel: aduan@cfm.org.my atau hubungi
Talian Terus Pengguna: 1 800 18 2222

HAK UNTUK MENERIMA PERKHIDMATAN YANG BERKUALITI

Pengguna mempunyai hak, untuk mendapatkan layanan yang baik, dilayan dengan penuh hormat, diberi respons yang sewajarnya untuk menangani keperluan dan masalah mereka. Selain menjamin kualiti dari segi reka bentuk dan hasil kerja sesuatu produk atau perkhidmatan yang setimpal dengan kosnya, seperti yang ditetapkan dalam perjanjian perkhidmatan, dan ditadbir di bawah piawaian perkhidmatan semasa.

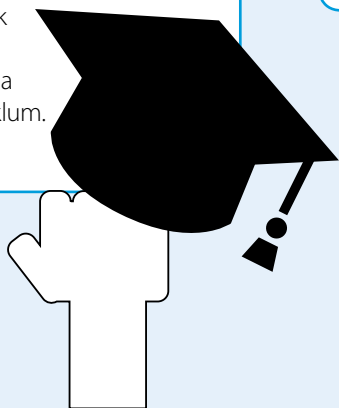


**tahukah anda?
anda mempunyai...**



HAK UNTUK MENERIMA PENDIDIKAN PENGGUNA

Hak menerima pendidikan pengguna yang menyokong manfaat dan penggunaan produk dan perkhidmatan yang dibeli atau hak khusus lain untuk menjadi pengguna yang maklum.

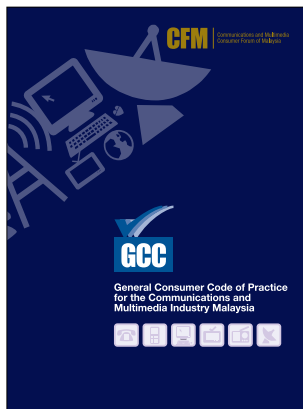
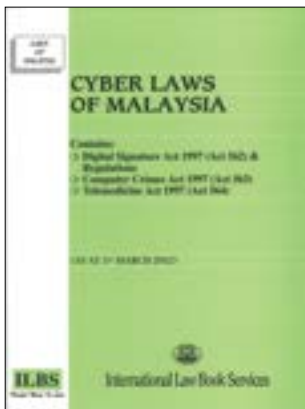


HAK PRIVASI & PERLINDUNGAN

Pengguna mempunyai hak perlindungan ke atas maklumat peribadi diberikan untuk tujuan membeli produk dan/atau mendaftar perkhidmatan. Maklumat ini tidak boleh sama sekali didedahkan kepada mana-mana pihak ketiga tanpa kebenaran bertulis daripada pemilik dan/atau menurut arahan mahkamah undang-undang.

HAK ANDA DILINDUNGI DI BAWAH UNDANG-UNDANG

Sebagai pengguna, hak anda dilindungi di bawah undang-undang. Perlindungan ini mencakupi aduan dan pertikaian hak pengguna dan juga kandungan. Terdapat kod tatalaku yang mentadbir cara pemberi perkhidmatan menyediakan perkhidmatan kepada pengguna dan pematuhan kepada kod ini diwajibkan bagi semua pemegang lesen di Malaysia. Pengguna berhak untuk menuntut keadilan berhubung dengan aduan jika penyelesaian yang diberikan oleh Pembekal Perkhidmatan tidak memuaskan. Akta-akta yang dinyatakan di bawah telah digunakan untuk mentadbir telekomunikasi dan multimedia.

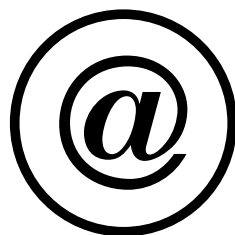


**Untuk mendapatkan maklumat lanjut tentang kod yang berkenaan, sila layari: <http://cfm.org.my/general-consumer-code>*

DUA HAK ASASI PENTING

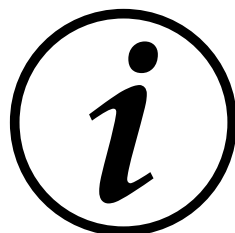
1. Hak ke atas Capaian

Anda memang berhak untuk menerima perkhidmatan yang dijanjikan/dinyatakan pada harga yang telah ditetapkan. Menyedari hakikat ini, Kerajaan Malaysia telah melancarkan pelbagai projek untuk menangani keperluan ini.

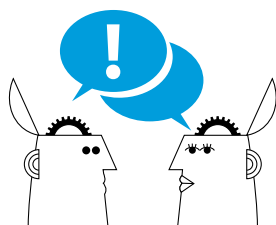


2. Hak ke atas Maklumat

Tatalaku yang menggariskan maklumat asas perlu disediakan kepada pengguna ketika keputusan pembelian dijalankan.



HAK UNTUK MENERIMA MAKLUMAT

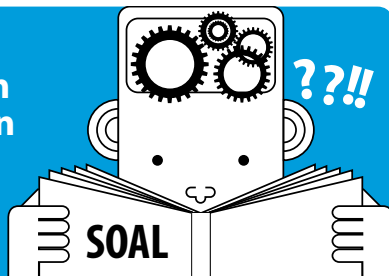


TAHUKAH ANDA?

ANDA BOLEH Mencari
dan membandingkan
PAKEJ TALIAN MUDAH ALIH
dan JALUR LEBAR di
www.consumerinfo.my

Portal ini membolehkan
pengguna mendapatkan
maklumat yang lebih lanjut
dan menyemak perbandingan,
lantas membolehkan mereka
membuat keputusan yang bijak.

Sebelum
mendapatkan
perkhidmatan



Prinsip Asas

Penyediaan maklumat dalam bentuk yang paling ringkas.

Harga Pakej

Mengetahui dengan jelas apa yang anda bayar.

Maklumat untuk kegunaan

Diberikan maklumat am mengenai perkhidmatan
dan/atau produk.

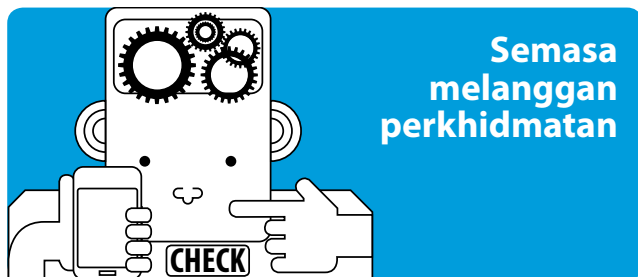
Perkhidmatan

Jelas tentang semua Terma dan Syarat sebelum
menandatangani/memeterai kontrak.

Kewajipan Pengguna

Dimaklumkan tentang kewajipan anda dan kesan
jika melanggar kontrak.

HAK KEPADA MAKLUMAT



Bil & Bayaran

Caj-caj yang dikenakan adalah betul dan penghantaran bil tepat pada masanya.

Sokongan Lepas Jualan

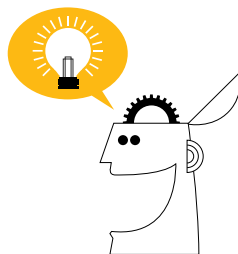
Dimaklumkan tentang perkhidmatan ini dan berhak diberi layanan.

Membaiki Kerosakan & Servis

Menyediakan saluran untuk membolehkan pelanggan melaporkan sebarang masalah berkaitan pada bila-bila masa sepanjang hari.

Penyediaan Perkhidmatan

Penaktifan perkhidmatan dalam masa 3 hari bekerja selepas menerima dokumentasi yang sewajarnya.



TIPS BERGUNA!

KETAHUI KUOTA DATA JALUR LEBAR!

Semak jumlah data anda dalam langganan perkhidmatan jalur lebar. Kelajuan jalur lebar anda akan perlahan atau terpaksa mencatu penggunaan kerana melebihi had yang ditetapkan. Kuota tambahan data biasanya boleh dibeli. Jangan lupa untuk mendapatkan maklumat jelas tentang harga dan kadar yang dikenakan.

tanggungjawab sebagai pengguna sejajar dengan hak yang diterima

**Syarat
Penghantaran**

**Menamatkan
Kontrak**

**Pakej Yang
Betul**

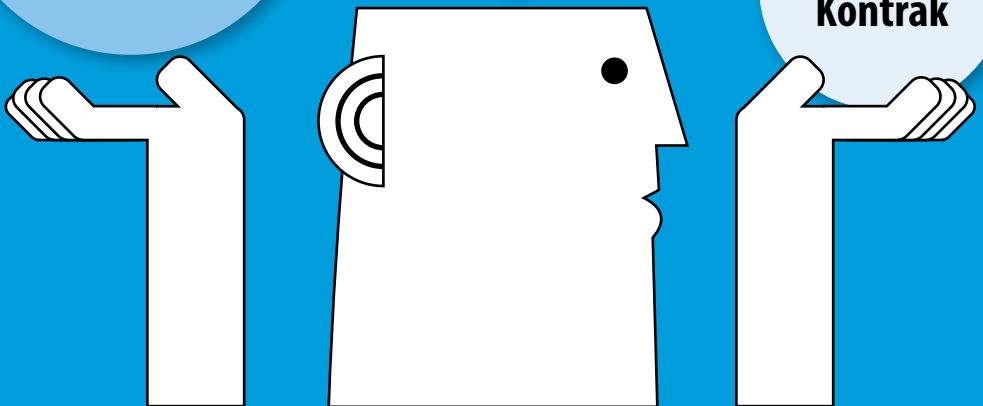
**Membayar
Tepat Pada
Masanya**

**Memahami
Terma &
Syarat Yang
Dicetak**

**Tanya
Sebelum
Membeli**

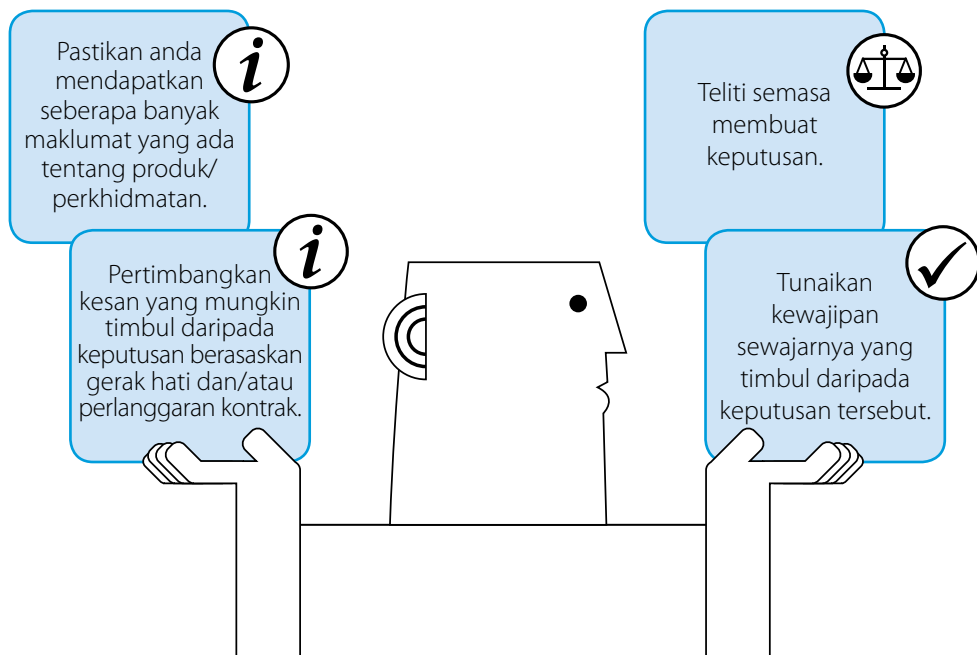
**Produk Yang
Menepati
Kegunaan
Anda**

**Memahami
Kontrak**



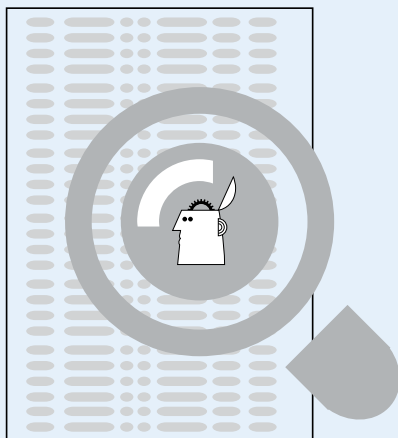
tanggungjawab asas pengguna

Sejajar dengan hak yang diberikan kepada anda sebagai pengguna, mempertimbangkan keputusan dengan teliti, bertindak secara rasional dan memikul tanggungjawab yang sewajarnya apabila menggunakan hak tersebut.



iklan

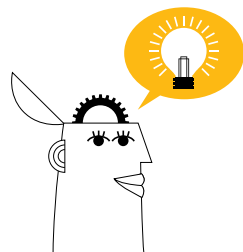
ANDA PERLU MENGAJI IKLAN DENGAN TELITI, TERUTAMANYA KANDUNGAN YANG



Apa jua bentuk iklan mestilah tidak mengelirukan.

Tajuk/Tip soalan-soalan lazim yang biasanya menerangkan maksud syarat yang diiklankan pengguna disaraskan untuk membaca Terma dan Syarat.

Garis panduan yang diguna pakai oleh syarikat telekomunikasi untuk mengiklankan produk boleh didapati dalam GCC. Untuk mengetahui peraturan dan prinsip am tentang pengiklanan, anda boleh melayari laman web Lembaga Piawaian Pengiklanan, Malaysia di **www.asa.org.my**.

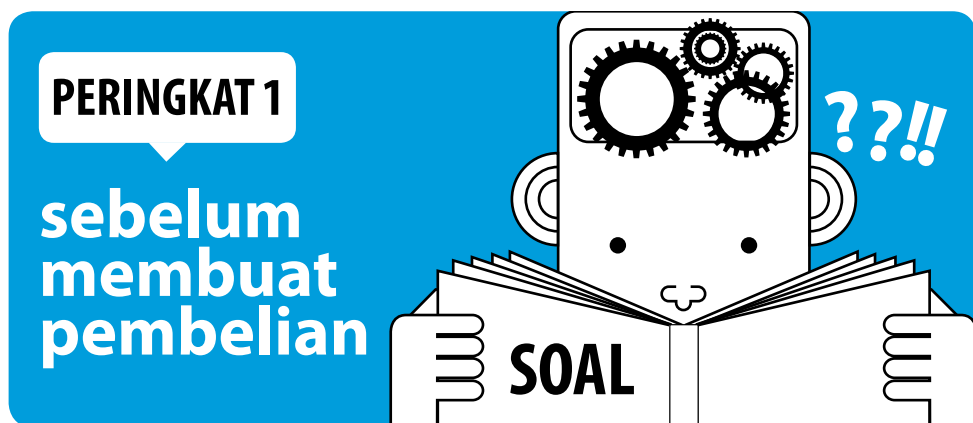


TIPS BERGUNA!

Lazimnya terdapat perkataan 'pelaris' dalam iklan yang akan menarik perhatian dan menggalakkan pengguna untuk membeli: 1. Percuma / 2. Rebat / 3. Diskaun / 4. Komitmen Bulanan yang Rendah / 5. Tiada Terhad / 6. Promosi Terhad / 7. Disediakan dengan atau bersama / 8. Perkataan yang berakhir dengan asterisk (*)

secara lazim/umumnya, urus niaga dibahagi kepada 2 peringkat

Langganan perkhidmatan rangkaian talian mudah alih adalah satu urus niaga, begitu juga membuat pembelian aplikasi. Pastikan anda dimaklumkan dengan semua maklumat dengan teliti ketika dalam sesuatu urus niaga.



Menentukan Fakta Sendiri

- Jangan beli mengikut gerak hati dan beli apa yang hanya anda perlukan.
- Sentiasa buat perbandingan terlebih dahulu.
- Bahan iklan dan promosi mungkin tidak memberikan butiran lengkap.

Harga Belian

- Apabila anda telah menerima tawaran, anda mesti membayar harga yang dipersetujui.
- Jika anda ragu-ragu, dapatkan penjelasan/penerangan terlebih dahulu.
- Tawar-menawar adalah atas budi-bicara dengan peniaga.

Kontrak

- Kontrak mesti dibaca dengan teliti.
- Ambil kira 'tempoh bertenang' kerana ia adalah amat berguna apabila berlaku penamatan kontrak.

Urus Niaga Haram

- Jangan membeli produk yang melanggar hak cipta.
- Jangan membeli produk yang tidak dibayar duti import.
- Jangan cuba mendapatkan kelebihan yang tidak sewajarnya.

Perdagangan Elektronik

- Baca dengan teliti syarat urus niaga elektronik, terutamanya:
 - Syarat dan prosedur pembayaran.
 - Syarat penghantaran.
 - Jaminan dan Waranti.
 - Tempoh bertenang.
 - Dasar pemulangan, pertukaran untuk telefon, pembatalan kontrak dan pengembalian wang.
 - Dasar privasi peniaga.
 - Syarat-syarat untuk mengemukakan aduan dan menyelesaikan pertikaian di atas talian.
- Sentiasa kemas kini perisian keselamatan Internet anda.
- Sentiasa semak dengan syarikat tentang kesahihan tawaran atau permintaan bagi maklumat peribadi dalam talian.

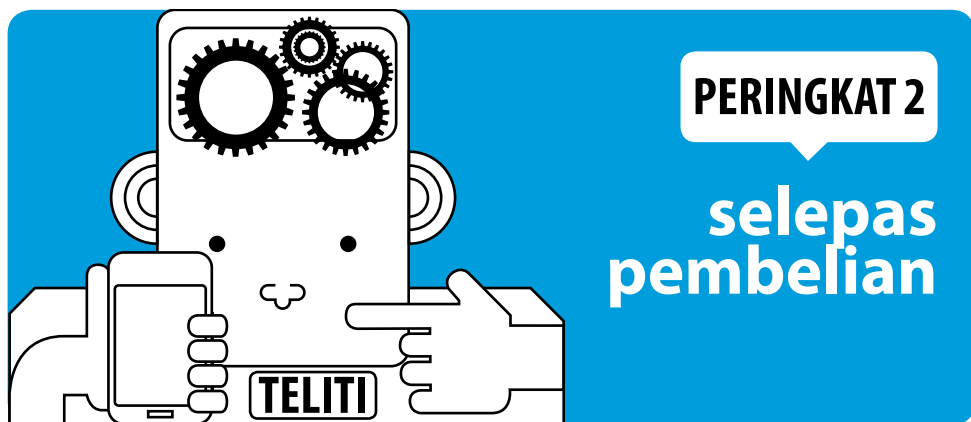
Privasi

- Sentiasa baca dasar privasi peniaga.
- Jangan sewenang-wenangnya memberikan maklumat peribadi anda.
- Pastikan anda memberi hanya apa yang diperlukan.

Persaingan

- Buat perbandingan anda sendiri ke atas tawaran-tawaran yang diiklankan oleh pembekal perkhidmatan.
- Tanya rakan dan ahli keluarga berkaitan pengalaman mereka sebagai perbandingan.

secara lazim/umumnya, urus niaga dibahagi kepada 2 peringkat



Pengendalian Aduan

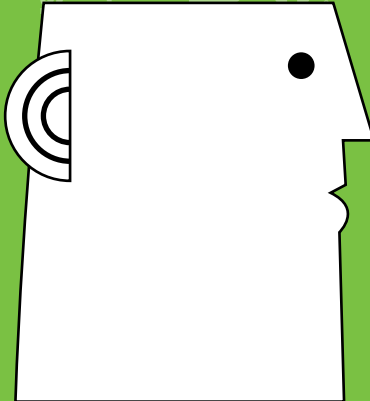
- Ajuakan aduan anda jika wajar diselesaikan.
- Selesaikan aduan anda dengan peniaga Pembekal terlebih dahulu dan tanpa meninggalkan sebarang fakta.
- Bawa dokumentasi seperti kontrak dan resit.

Pengurusan Aduan

- Kendalian aduan dengan pembekal tidak memuaskan, jika anda dinasihati untuk membuat aduan dengan Forum Pengguna Malaysia (aduan.cfm.org.my).
- Pastikan anda mempunyai semua dokumentasi yang diperlukan supaya aduan boleh diproses dengan lancar.
- Berikan masa yang sewajarnya untuk aduan anda dinilai dan diproses.

LANGKAH 2

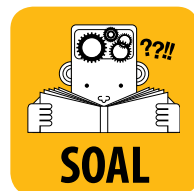
MEMBUAT PILIHAN YANG TEPAT

[illegible]

telepon mudah alih & internet



PERKARA YANG PATUT ANDA TAHU SEBELUM ANDA MELANGGAN!



Pastikan anda tahu...

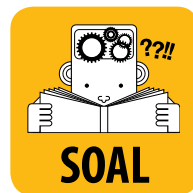
- ☐ Peruntukan data, pesanan dan panggilan tempatan dalam langganan!
- ☐ Jumlah minimum yang perlu dibayar sepanjang tempoh kontrak!
- ☐ Jenis peralatan yang ditawarkan dan jika terdapat caj tambahan!
- ☐ Liputan di tempat tinggal dan tempat kerja anda!
- ☐ Apa yang berlaku jika penggunaan anda melebihi had langganan anda!
- ☐ Berapa yang perlu anda bayar untuk membuat panggilan atau menggunakan perantaraan data apabila berada di luar negara?
- ☐ Berapa hari diperlukan sebelum perkhidmatan baru anda disambungkan?
- ☐ Apa yang berlaku apabila anda mahu menukar kepada Pembekal Perkhidmatan yang lain?



**Bahagian 2
SOKONGAN
SELEPAS
JUALAN**

Memandangkan maklumat berada di hujung jari anda, anda boleh melanggan perkhidmatan kandungan pada bila-bila masa, di mana-mana sahaja. Tetapi pastikan anda tahu siapa untuk dihubungi untuk sokongan selepas jualan. Kod Amalan Pengguna menetapkan agar Pemberi Perkhidmatan atau Kandungan mesti memastikan nombor hubungan sedemikian disediakan.

PERKARA PENTING YANG PERLU DISEMAK!



Liputan

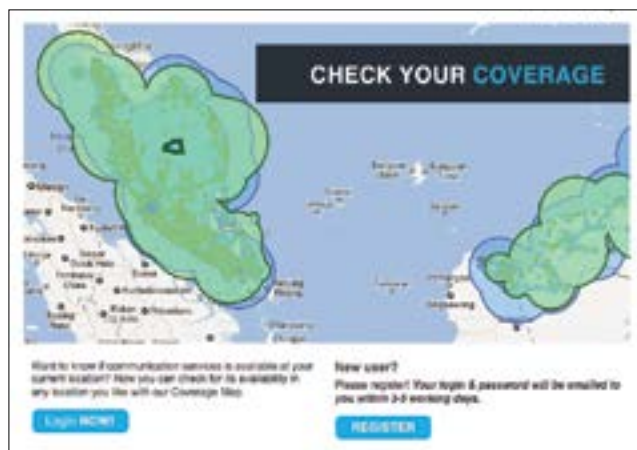
Adakah Tahap Liputan/Rangkaian Pemberi Perkhidmatan Merangkumi Kawasan?

Pembekal Perkhidmatan perlu memberi anda maklumat terperinci tentang liputan rangkaian mereka. Ini penting untuk memastikan anda menerima isyarat di kawasan tempat dan tinggal, tempat kerja anda. Dan jika menerima perkhidmatan yang sewajarnya mengikut kontrak Pembekal Perkhidmatan dan Wakil Penjual tidak dibenarkan untuk mendakwa mempunyai liputan rangkaian di tempat yang tiada liputan.

Bagaimana untuk Menyemak Liputan Di Tempat Anda?

Liputan yang disediakan termasuk jalur lebar mudah alih, penggunaan suara mudah alih dan juga capaian kepada TV. Perhatikan bahawa liputan di sesuatu kawasan tempat mungkin lebih baik bagi suara ataupun data. Ini kerana teknologi untuk membekalkan khidmat suara mungkin berbeza dibandingkan dengan data. Semak peta liputan sebelum melangkah perkhidmatan.

Liputan perkhidmatan rangkaian biasanya boleh didapati di laman web pemberi perkhidmatan atau anda boleh mengunjungi **www.consumerinfo.my** yang menyediakan Peta Liputan rangkaian.

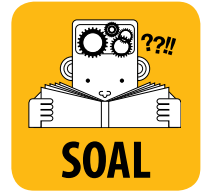


<http://www.consumerinfo.my/Special-Pages/checkyourcoverage.aspx>



Bahagian 2 KETERANGAN PERKHIDMATAN 1.9 (b)

Kod amalan pengguna bagi industri menetapkan bahawa keterangan perkhidmatan hendaklah termasuk butiran prestasi seperti liputan. Pengguna hendaklah memainkan peranan proaktif untuk memastikan bahawa mereka telah menyemak perkara ini sebelum melanggan untuk sebarang perkhidmatan.



Produk Yang Sesuai

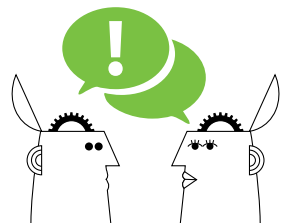
Orang yang paling bijak menggunakan teknologi sekalipun mungkin sukar menentukan produk yang sesuai untuk mereka!

Mudah Alih

Tentukan sama ada produk/perkhidmatan yang akan dibeli/dilanggan menepati dengan kegunaan anda. Janganlah langgan semata-mata untuk mendapatkan tawaran percuma yang kebanyakannya digabungkan dengan pakej. Berikut adalah beberapa ciri produk/perkhidmatan mudah alih. Gunakan maklumat ini sebagai panduan untuk dibandingkan dengan kegunaan anda dan kesesuaiannya.

Ciri Pelan Prabayar

- Mengawal jumlah perbelanjaan anda dengan menghadkan pembelian kredit.
- Kos panggilan lebih tinggi.
- Sesuai untuk penggunaan jangka pendek.
- Tiada komitmen kepada kontrak dan tiada caj bulanan.
- Dokumen sah diperlukan untuk pendaftaran demi menjamin keselamatan (Pasport untuk warga asing).
- Penyata Tersenarai/e-Bil boleh didapati dalam talian apabila mendaftar.



TAHUKAH ANDA?

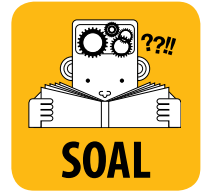
Anda masih boleh menelefon nombor kecemasan '999' walaupun anda kehabisan kredit mudah alih!



Mudah Alih

Ciri-ciri Pelan Pasca Bayar

- Jika pelan merupakan tawaran tergabung terkini dengan Telefon Mudah Alih terbaru di pasaran, biasanya terdapat kontrak untuk tempoh sama ada 12 atau 24 bulan. Telefon mudah alih ini bukan 'PERCUMA' apabila terdapat komitmen kontrak kerana harga biasanya dimasukkan dalam kontrak.
- Bayaran tetap bulanan minimum apabila anda mendaftar untuk mengikat kontrak.
- Jika anda menggunakan lebih daripada jumlah yang diperuntukkan bagi data, panggilan atau SMS, anda perlu membayar lebih; melainkan perkhidmatan anda adalah 'tidak terhad'.
- Perkhidmatan Peti Suara diaktifkan secara automatik dengan had kredit bagi perkhidmatan suara anda.
- Jika anda menamatkan kontrak lebih awal, anda perlu membayar caj pembatalan.
- Tawaran istimewa bagi panggilan yang dibuat ke nombor dalam rangkaian yang sama.



Had Kredit Mudah Alih

Had Kredit mudah alih ialah perkhidmatan automatik kepada langganan pasca bayar. Perkhidmatan ini ialah mekanisme kawalan untuk melindungi caj perkhidmatan mudah alih supaya tidak dibiarkan tanpa pengawasan. Perkhidmatan Had Kredit telah diperkenalkan buat pertama kali untuk mengawal penggunaan berlebihan. Ini memberi jaminan bahawa tiada bil 'mengejut' membantu anda memantau akaun dengan sewajarnya dan menguruskan perbelanjaan bulanan anda.

Semua Pemberi Perkhidmatan telah diminta oleh SKMM untuk menyediakan satu sistem had kredit yang telus bagi pengguna pasca bayar.

Tahap Penggunaan	Peringatan
Had kredit asal RM300 - RM500	
Bil mencecah 80%	Peringatan pertama
Bil mencecah 90%	Peringatan kedua
Bil mencecah 100%	Peringatan terakhir
Perkhidmatan disekat atau digantung sehingga bayaran dibuat	



Produk atau Perkhidmatan? Inikah yang anda perlukan?

Gunakan senarai semak ini untuk menentukan produk atau perkhidmatan mudah alih yang baik untuk anda! Ingat perkara paling penting ialah 'diperlukan' bukannya 'diingini'!

Adakah anda sudah memiliki
Telefon Mudah Alih?

Adakah anda memerlukan naik taraf pelan?

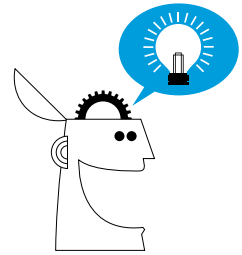
Adakah anda memerlukan
pelan prabayar atau pasca bayar?

Jika anda menghadapi masalah mengawal perbelanjaan anda, maka pelan prabayar lazimnya menjadi pilihan baik kerana anda perlu menambah nilai kredit. Cuma Pembekal Perkhidmatan menawarkan pilihan menambah nilai secara automatik menggunakan kad kredit. Pertimbangkan dengan teliti sama ada ini pilihan terbaik!

Berapa banyak
panggilan/SMS/MMS
yang biasanya anda
hantar dalam sebulan?

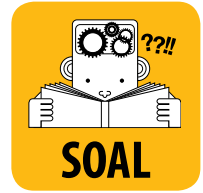
Berapa banyak data
anda gunakan secara
purata sebulan?

*Jangan lupa untuk
pertimbangkan hanya
apa yang DIPERLUKAN!



TIPS BERGUNA!

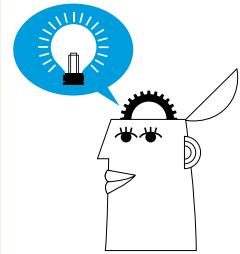
Pelan berbeza menawarkan lebih dari segi peruntukkan panggilan, pesanan teks dan data. Cara terbaik untuk mencari pelan yang sesuai anda ialah merujuk kepada bil lama anda, sekiranya masih ada. Jika tidak sila nilai pelan dan tawaran dengan teliti.



MERS 999

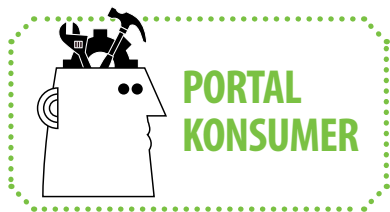
Nombor Kecemasan Kebangsaan telah disepadukan pada Mei 2007 untuk mengurangkan kekeliruan kepada orang ramai, mengurangkan masalah komunikasi dan kelewatan masa. Nombor lain yang digabungkan termasuk 991 (JPAM), 994 (Bomba) dan 112 (SOS mudah alih). Penggabungan ini juga dilakukan untuk memberikan 1 nombor mudah bagi rakyat Malaysia.

MERS 999 ialah singkatan bagi *Malaysia Emergency Response System* atau Sistem Tindak Balas Kecemasan Malaysia. Unit kecemasan menerima sehingga 2 juta panggilan sebulan.



TIPS BERGUNA!

SALAH GUNA atau **PENYELEWENGAN** Nombor Kecemasan ini adalah satu kesalahan di bawah Akta Komunikasi & Multimedia. Jika didapati bersalah, anda boleh dikenakan denda sehingga RM50,000 atau hukuman penjara 1 tahun atau kedua-dua sekali.

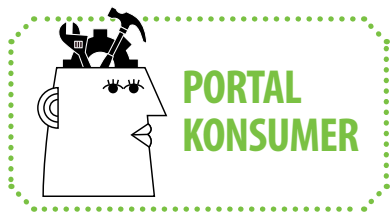


Apakah pelan yang sesuai untuk anda?

Pencarian Pakej Jalur Lebar

Anda boleh menggunakan alat ini untuk mencari pelan yang sesuai. Kunjungi **www.consumerinfo.my** dan pergi ke bahagian jalur lebar dan gunakan “pencarian jalur lebar”. Portal ini membolehkan anda mencari pakej jalur lebar yang ditawarkan semua syarikat telekomunikasi di Malaysia. Pangkalan data ini disenggarakan oleh CFM untuk memudahkan pengguna mencari pakej yang sesuai.



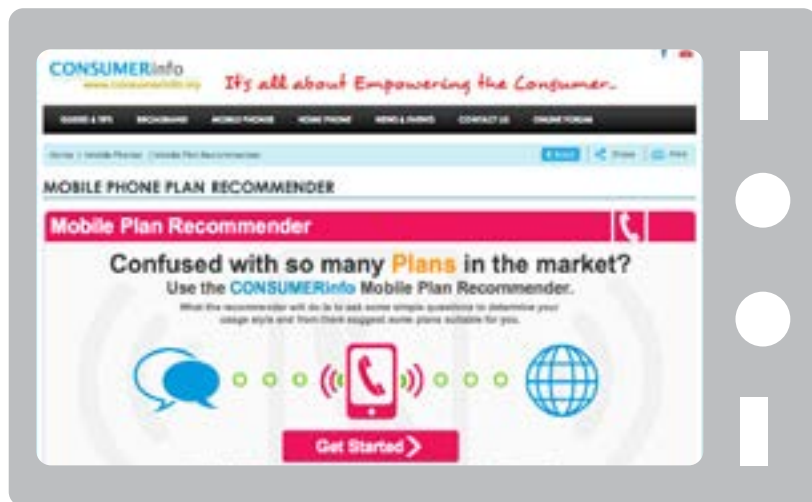


Apakah kaedah penggunaan anda?

Pencadang Pelan Mudah Alih

Jika tidak pasti tentang corak penggunaan atau jika ini kali pertama ingin melanggan pelan jalur lebar atau mudah alih, anda boleh menggunakan Pencadang Pelan untuk menentukan corak atau pilihan penggunaan anda.

Anda boleh memanfaatkan kelebihan Pencadang Pelan di **www.consumerinfo.my**. Pergi ke bahagian jalur lebar atau mudah alih dan klik 'Pencadang Pelan' digunakan sebelum menggunakan pencarian pakej.



4 Langkah Bijak Ringkas

LANGKAH 1
Semak
Liputan Anda

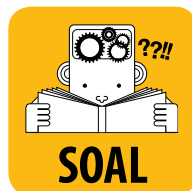
LANGKAH 2
Ketahui
Pilihan Anda

LANGKAH 3
Cari Pakej
Yang Sesuai

LANGKAH 4
Tanya Soalan
Yang Betul

Internet Di Rumah

10 Soalan Penting Yang Perlu Ditanya



Anda boleh menyemak portal CONSUMERinfo untuk menilai beberapa pakej yang dicadangkan.

Cara terbaik ialah membuat perbandingan tawaran yang paling sesuai. Berikut adalah contoh beberapa soalan-soalan penting untuk ditanya kepada diri sendiri dan juga kepada Pembekal Perkhidmatan, untuk membantu anda membuat keputusan. Laman web Pembekal Perkhidmatan juga menjadi sumber rujukan untuk mencari jawapan kepada soalan-soalan anda.

01

Adakah saya akan menggunakan Internet terutamanya untuk e-mel dan pelayaran web ringan atau adakah saya merancang untuk menonton filem, mendengar radio Internet, bermain permainan atau membuat panggilan video?

Mengetahui cara anda menggunakan Internet boleh menjimatkan wang anda dengan membayar hanya apa yang anda perlukan.

04

Apa yang saya perlukan di rumah jika saya mahu melanggan?

Tanya Pemberi Perkhidmatan apakah keperluan sistem operasi sebelum membeli produk/perkhidmatan.

02

Adakah saya sekarang mempunyai telefon rumah dan/atau televisyen kabel atau satelit?

Semak sekiranya Pemberi Perkhidmatan anda menawarkan ketiga-tiga perkhidmatan dan boleh menggabungkan kesemua perkhidmatan untuk kadar pakej yang lebih baik. Berbincanglah dengan mereka tentang pilihan yang ada.

05

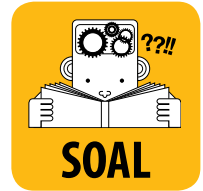
Bagaimana saya menentukan yang mana satu?

Jika Pemberi Perkhidmatan menawarkan pelbagai perkhidmatan dan pakej, tentukan apakah kelebihan dan kelemahannya. Mungkin terdapat perbezaan dari segi kelajuan, kebolehpercayaan dan harga berasaskan kawasan di mana anda tinggal.

03

Apakah Pembekal Perkhidmatan terbaik untuk kawasan saya?

Anda boleh bertanya jiran, sahabat atau rakan yang tinggal di kawasan anda dan menilai perkhidmatan yang digunakan oleh mereka.



06

Apakah yang dimaksudkan dengan tawaran yang menarik?

Ramai pembekal perkhidmatan menawarkan kos bulanan yang rendah yang lazimnya anda perlu menandatangani kontrak 1 hingga 2 tahun. Pastikan anda tahu tempoh percubaan dan jumlah denda pembatalan.

07

Perluakah saya menandatangani kontrak?

Ya, anda perlu menandatangani kontrak apabila anda membuat langganan. Pastikan anda membaca tulisan yang dicetak halus dan memastikan lebih lanjut tentang, Terma dan Syarat, secara khususnya tempoh kontrak, yuran yang dikaitkan dengan pembatalan awal, pelan perkhidmatan yang berubah dalam tempoh kontrak atau memindahkan produk/perkhidmatan ke Pembekal baru.

08

Bagaimana dengan yuran?

Sentiasa tanya jika ada yuran tambahan yang akan anda dikenakan selain caj bulanan biasa. Biasanya terdapat yuran pemasangan dikenakan sekali untuk modem (mungkin akan dibayar balik selepas tamatnya perkhidmatan). Sentiasa tanya jika mereka boleh menepikan atau mengurangkan yuran ini.

09

Adakah terdapat sebarang faedah tambahan?

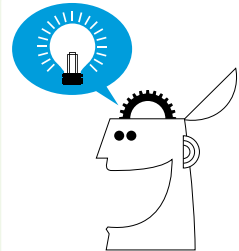
Sesetengah Pemberi Perkhidmatan menawarkan perlindungan daripada virus, cecacing dan perisian intip yang bukan bertujuan menggantikan perisian sedia ada tetapi ada sebaiknya anda melihat tahap keselamatan bagi proses keselamatan. Sentiasa tanya tentang ciri kawalan ibu bapa jika anda mempunyai anak, yang lazimnya ditawarkan oleh Pembekal Perkhidmatan.

10

Bagaimana dengan Sokongan Pelanggan?

Ini satu aspek penting.

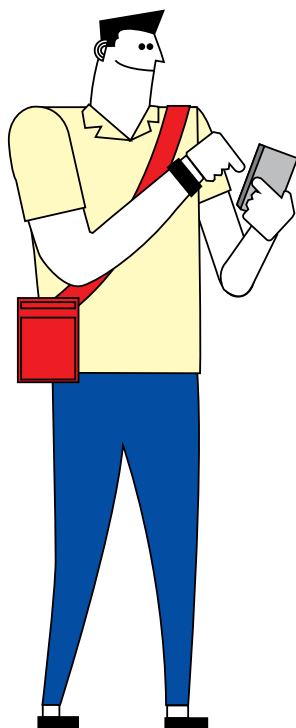
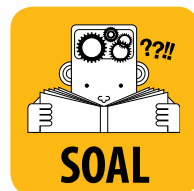
Anda perlu memastikan anda menerima sokongan teknikal 24 jam sehari, 7 hari seminggu, yang dikendalikan dalam bahasa pilihan, tanpa sebarang kos tambahan.



TIPS BERGUNA!

Portal CONSUMERinfo (Maklumat Pengguna) memberikan pelbagai panduan, tip dan lembaran fakta tentang pelbagai isu dan penyelesaian untuk mengatasi masalah. Untuk maklumat lanjut, sila layari www.consumerinfo.my.

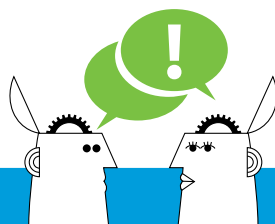
mudah alih & internet mendaftar atau membeli



WAKIL JUALAN

Wakil jualan Pembekal Perkhidmatan hendaklah:

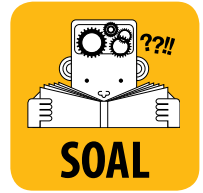
- Menerangkan produk dan perkhidmatan dengan tepat, yang boleh anda fahami, dan tidak meninggalkan maklumat penting
- Mendapatkan persetujuan anda sebelum menandatangani kontrak (memastikan anda layak menandatangani kontrak di bawah undang-undang)
- Memaklumkan jika panggilan telefon antara anda dan mereka sedang dirakamkan
- Memaklumkan di mana anda boleh mendapatkan maklumat lanjut jika anda memerlukannya
- Jika mereka enggan menjual perkhidmatan atau produk yang anda minta, mereka mesti memberitahu anda sebabnya
- Dapat berhubung dalam bahasa pilihan anda yang anda fahami
- Bersopan dan mesra



TAHUKAH ANDA?

Wakil jualan juga patut tahu cara berhubung dengan dan memenuhi kehendak golongan yang memerlukan atau kekurangan, termasuk orang kurang upaya. Jika ditanya, mereka mesti memberitahu anda produk yang sesuai untuk anda, dan cara produk berfungsi.



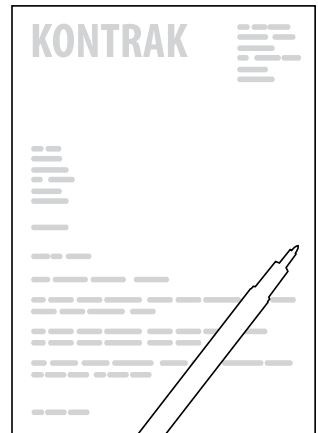


KONTRAK

Pembekal Perkhidmatan mesti memaparkan kontrak di laman sesawang, dengan bahasa yang paling mudah untuk difahami. Kontrak yang diiktirafkan mestilah tidak termasuk “syarat tidak adil”, yang bermakna pemberi perkhidmatan tidak dibenarkan:

- Menggantung perkhidmatan kerana kesilapan yang bukan dilakukan oleh anda
- Mengenakan caj bagi sesuatu yang bukan daripada kesilapan anda
- Memperbaharui, melanjutkan atau mengubah kontrak tanpa kebenaran anda

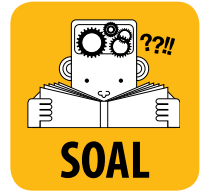
Kontrak hendaklah mengandungi maklumat tentang apa yang berlaku setelah anda menggunakan kesemua nilai yang disertakan dalam pelan bulanan anda, sebagai contoh, sama ada kelajuan Internet semakin perlahan, perkhidmatan digantung sehingga tarikh bil seterusnya atau jika anda dikenakan caj lebihan untuk panggilan/pesanan/data. Caj untuk panggilan/pesanan/data yang melebihi pelan langganan mungkin jauh lebih tinggi.





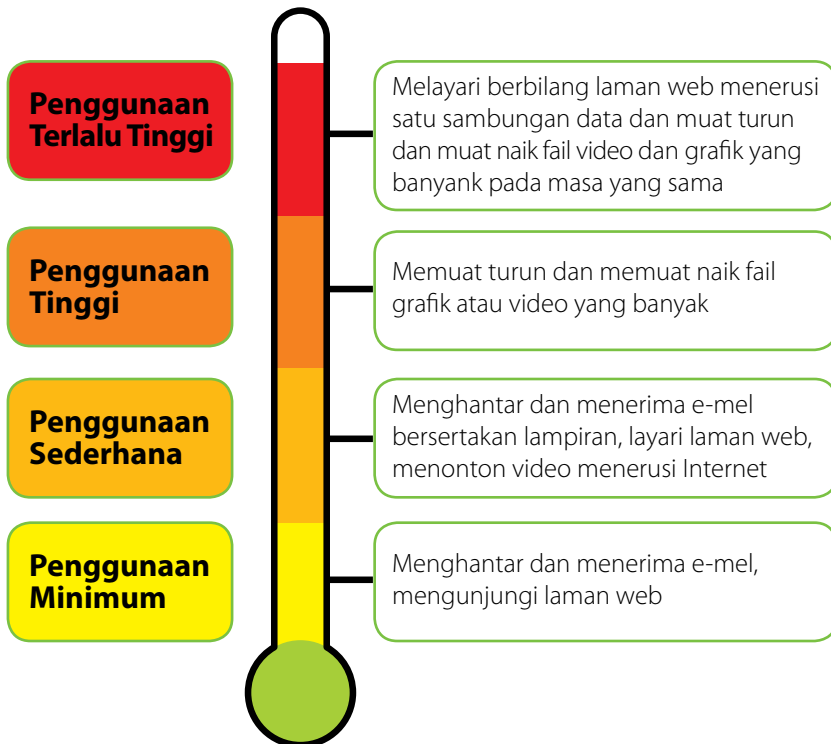
**Bahagian 2
MAKLUMAT
HARGA 1.10**

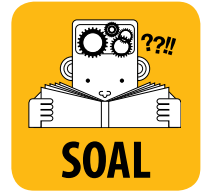
Tahukah anda bahawa Pembekal Perkhidmatan yang mempraktikkan khidmat pelanggan yang bagus, harus menyediakan maklumat berkenaan dengan harga seperti yang ditetapkan di dalam Kod Amalan Pengguna Am.



ANGGARKAN PENGGUNAAN DATA ANDA DAN LANGGAN PELAN YANG SESUAI

Apakah tahap penggunaan anda?

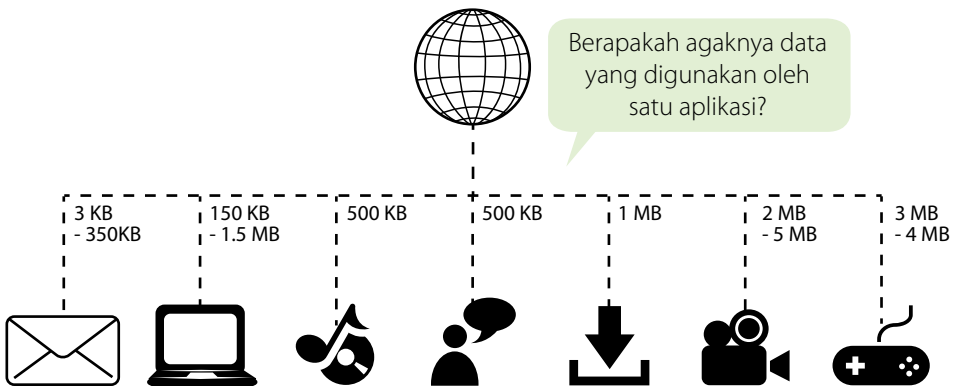




Berapa banyak data yang digunakan oleh setiap aktiviti?

Bergantung kepada kelajuan Internet, contoh berikut menentukan jumlah data yang mungkin anda gunakan.

Nilai	Kegiatan	Data Digunakan
1	E-mel – teks sahaja	3 KB – 20 KB
	E-mel – dengan lampiran gambar resolusi rendah	350 KB
	E-mel – dengan lampiran MS Office	300 KB
1	Laman Web	150 KB – 1.5 MB
1 min	Penyaluran Muzik	500 KB
1	Kemas kini media sosial dengan foto	500 KB
1	Memuat naik/turun gambar digital beresolusi tinggi	1 MB
1 min	Penyaluran Video	2 MB – 5 MB
1	Muat Turun Aplikasi/Permainan/Lagu	3 MB – 4 MB





PERKARA YANG PATUT ANDA AMBIL TAHU

ayat yang kecil / DICETAK HALUS

Ramai orang tidak membaca ayat yang dicetak halus yang tertera di dalam kontrak mereka, tetapi berikut adalah beberapa perkara yang perlu anda berikan perhatian:

Senarai Semak Ayat Yang Kecil/Dicetak Halus

- ☐ Kontrak ini sah untuk tempoh berapa bulan?
- ☐ Apakah denda jika saya menamatkan kontrak lebih awal?
- ☐ Jika saya berpindah/bertukar alamat, perlukah saya membayar yuran dan caj?
- ☐ Adakah kontrak fleksibel? Bolehkah saya membuat keputusan untuk bertukar kepada pelan lebih tinggi atau lebih rendah jika saya mahu, tanpa dikenakan denda?
- ☐ Berapa kerap saya akan menerima bil? Adakah bil saya akan tiba menerusi e-mel, pos biasa atau perlukah saya menyemak bil di dalam talian?

mudah alih & internet selepas anda mendaftar



Bukan semua Pembekal Perkhidmatan adalah sama ketika menjalankan perkhidmatan pelanggan, tetapi pada amnya mereka perlu:

- Menjawab pertanyaan anda dengan pantas dan berkesan.
- Cuba menyelesaikan sebarang masalah kali pertama anda menghubungi mereka.
- Melindungi maklumat peribadi anda.

BIL

Dalam kebanyakan kes, perjanjian kontrak menetapkan bahawa Pembekal Perkhidmatan mesti menyediakan bil kepada anda.

Pemberi Perkhidmatan anda juga hendaklah:

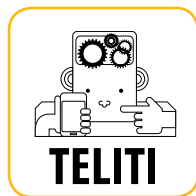
- Memastikan bil anda mudah dibaca dan difahami.
- Memberikan maklumat bil tersenarai atas permintaan anda.
- Memberikan maklumat bil untuk tempoh enam tahun sebelum jika anda memintanya.
- Tidak mengenakan caj bagi panggilan yang anda buat kepada mereka untuk mendapatkan maklumat bil (melainkan anda membuat panggilan menggunakan talian kendalian Pemberi Perkhidmatan lain, maka dalam keadaan ini anda perlu membayar caj pada kadar biasa).
- Memastikan bahawa terdapat sekurang-kurangnya satu cara untuk anda membayar bil tanpa dikenakan yuran.



Bahagian 2 BIL PELANGGAN, CAJ, KUTIPAN DAN SYARAT KREDIT

Pastikan anda dibil tepat pada masanya. Kod Pengguna menggariskan agar Pembekal Perkhidmatan menetapkan kitaran masa bil dikenakan caj dalam tempoh 30 hari selepas penggunaan perkhidmatan. Panduan tentang amalan pengguna yang baik disediakan dalam GCC.

mudah alih & internet menyelesaikan masalah



'DROPPED CALLS'

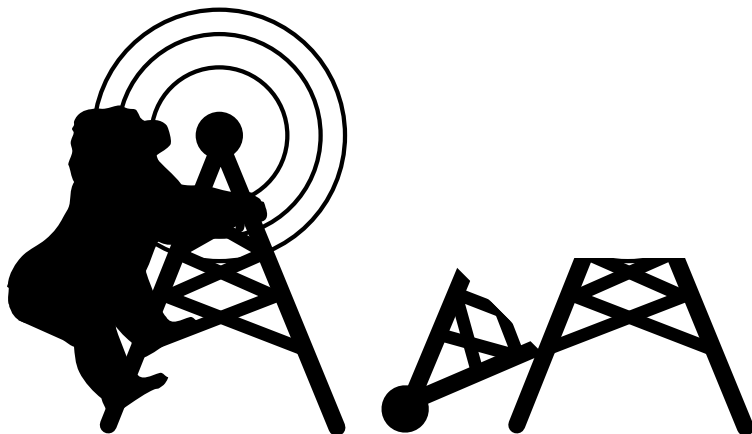
Apakah yang dimaksudkan dengan 'dropped calls'?

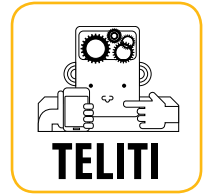
Berlaku apabila perbualan telefon terputus sama ada daripada pemanggil atau daripada pihak yang menerima panggilan.

Apakah punca 'dropped calls'?

Antara sebab ia mungkin berlaku ialah:

- Kawasan yang tiada isyarat atau liputan, juga dikenali sebagai titik buta.
- Gangguan yang wujud daripada penggunaan semula frekuensi.
- Kerosakan perkakasan di stesen pangkalan atau kerosakan peralatan transmisi.
- Sambungan terputus kerana kegagalan peranti untuk mengekal isyarat lemah dari stesen pangkalan ke stesen pangkalan.





Adakah saya akan dikenakan caj tambahan jika saya cuba panggilan sekali lagi selepas 'dropped calls'?

Tiada caj 'tambahan' jika pemanggil cuba menelefon sekali lagi selepas 'dropped calls'.

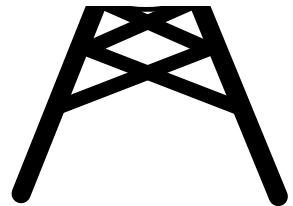
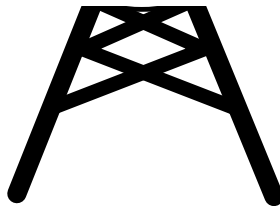
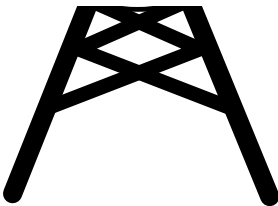
Adakah 'dropped calls' bergantung kepada kualiti/jenis telefon mudah alih?

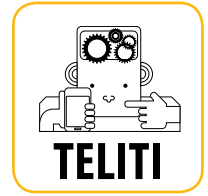
Tidak. Lokasi antena menara daripada pembekal kadangkala mempengaruhi kualiti panggilan.

Apa yang patut anda lakukan apabila mengalami 'dropped calls'?

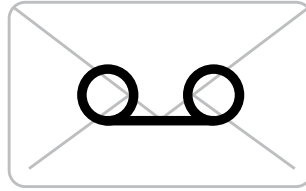
Jika anda kerap mengalami 'dropped calls' kerana masalah liputan, anda mungkin mahu mempertimbangkan pilihan untuk menukar Pembekal perkhidmatan. Semak liputan rangkaian sebelum anda mendaftar untuk langganan yang seterusnya.

Anda boleh membuat aduan tentang 'dropped calls' kepada CFM di www.aduan.cfm.org.my.





PETI SUARA

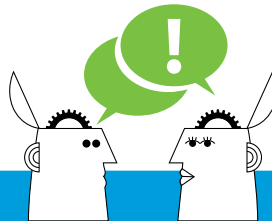


Perkhidmatan sedia ada yang dikenakan caj apabila menghantar pesanan suara yang dirakam. Beberapa fungsi perkhidmatan Peti Suara ialah:

- Pemberitahuan Panggilan Terlepas.
- Panggilan Yang Tidak Dijawab.
- Panggilan Keluar Peti Suara dan Panggilan Balik menerusi Peti Suara.
- Ucapan aluan Peribadi.
- Perakam Suara.

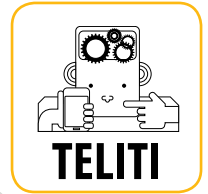
Bagaimana Peti Suara diaktifkan?

Perkhidmatan Peti Suara disediakan kepada semua pengguna Pasca Bayar dan Prabayar dan caj mengaktifkan peti suara mungkin berbeza-beza mengikut Pembekal Perkhidmatan. Ia biasanya diaktifkan secara automatik menerusi langganan. Anda boleh menamatkan perkhidmatan Peti Suara menggunakan sistem layan diri telefon atau menelefon perkhidmatan pelanggan untuk bantuan.



TAHUKAH ANDA?

Tahukah anda bahawa anda boleh mendapatkan bil tersenarai walaupun anda menggunakan perkhidmatan prabayar? Semua syarikat telekomunikasi menyediakan bil dalam talian bagi pelanggan, sama ada perkhidmatan prabayar atau pasca bayar. Biasanya syarikat telekomunikasi anda akan meminta anda log masuk ke laman web untuk menyemak bil tersenarai anda.

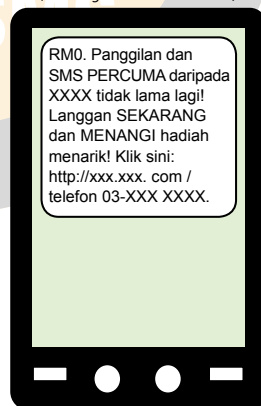


CAJ SMS

Pastikan anda menguruskan caj SMS pada bil anda. Semak bil kad kredit anda dengan kerap jika membayar menerusi auto debit.

Gunakan arahan berikut untuk menamatkan langganan perkhidmatan kandungan SMS mudah alih. Tetapi pastikan anda menetapkan arahan yang betul kerana perkhidmatan tertentu, seperti bank, menggunakan kod ringkas ini apabila menghantar pesanan penting kepada pelanggan.

Anda juga perlu berhati-hati terhadap pesanan SPAM seperti ini:
(contoh gambaran skrin SPAM)



SMS Advertising



Who is sending you SMS?

SHORT CODE PREFIXES
<1XXXX> Government services
<2XXXX> Telco services
<3XXXX> Content Provider services
<6XXXX> Bulk SMS

SUBSCRIPTION COMMANDS ON SMS SHORTCODE SERVICE



STOP subscribed services (excluding promotion).

HOW TO USE

Send **STOP** to <Short Code>

OUT

Opt **OUT** from SMS Advertising.

HOW TO USE

Send **OUT** to <Short Code>



STOP ALL subscribed services from Short Code.

HOW TO USE

Send **STOP ALL** to <Short Code>



To get **HELP** on other subscription commands.

HOW TO USE

Send **HELP** to <Short Code>

You CAN choose to terminate subscribed SMS Services and not to receive SMS Advertising. Short Message Service is a way to send short text messages directly to a mobile phone. The problem is that those unwanted SMS messages that you see as SMS spam, the sender sees as an SMS campaign. Sending SMS text messaging using shortcode prefixed number as a promotion or advertisement is not illegal in Malaysia.

It is **ILLEGAL** when :

- The content of the SMS is an attempt on SMishing and scamming; and/or contains fraudulent or offensive materials.

- You are charged for a SMS subscription which you have not consented or "OPT-IN" to receive.

Trying to differentiate or figuring out which is a SPAM or not and how to go about to STOP and REPORT a spam received on your mobile phone can be tough.

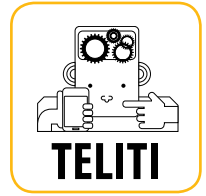
If you think you have received unwanted SMS Advertising on your mobile through any short codes, what you can do is type "OUT" and send it to the same short code number. Make sure you keep the message and make a complaint to your service provider or Consumer Forum of Malaysia. You may also visit our website www.cfm.org.my for more information.

For more consumer guides and information: www.CONSUMERinfo.my



**SEKSYEN
233 (1) (A) AKM**

Pengguna mesti menggunakan pertimbangan wajar ketika menghantar pesanan ringkas. Undang-undang tidak membenarkan sebarang kandungan yang sumbang, mengancam dan lucah dan penghantar boleh dikenakan tindakan undang-undang.



PERANTAUAN

Perantauan Data Antarabangsa: Adakah anda memerlukan perkhidmatan ini?

Perkhidmatan ini mengenakan kadar premium untuk setiap kilobit data yang melalui telefon anda. Pastikan anda faham cajnya jika anda memilih untuk perkhidmatan ini. Jika tidak, matikan Perantauan Data pada telefon anda untuk mengelakkan sebarang caj yang tinggi. *(lihat ilustrasi)*

Perkhidmatan WiFi boleh didapati secara meluas di banyak negara. Jika anda masih perlu menggunakan Perantauan Data apabila ketika berada di luar negara, sila manfaatkan beberapa tips berguna berikut tentang cara mengawal perbelanjaan anda dan mengetahui bahawa caj perantauan bagi Suara dan Data dikendalikan dengan cara berbeza.



MATIKAN
kemudahan
perantauan apabila
mengembara

5 TIPS RINGKAS

Perantauan Antarabangsa Semasa Mengembara

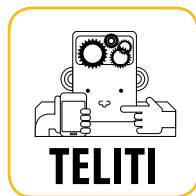
1. Pasang aplikasi pemantau penggunaan data.
2. Semak aplikasi yang sedang digunakan untuk memastikan tiada sambungan data yang tidak perlu.
3. Gunakan data dengan bijak dan teliti apabila mengembara atau nyahaktifkan perkhidmatan.
4. Sambung secara manual kepada Internet dan bukan secara automatik.
5. Gunakan WiFi percuma jika ada.

SENARAI SEMAK RINGKAS SEBELUM ANDA KE LUAR NEGARA

Perantauan Data dan Suara Semasa Mengembara

1. Semak semua pilihan perantauan data, termasuk pakej kadar tetap dan kadar biasa.
2. Semak dengan syarikat telekomunikasi sama ada perlu mengalihkan perkhidmatan perantauan untuk telefon anda.
3. Pastikan bil telefon dijelaskan dan tiada tunggakan untuk mengelakkan daripada disekat sementara berada di luar negara.
4. Sudahkah anda membawa pengecas telefon dan penyambung PC anda?
5. Beritahu rakan dan kenalan anda bahawa anda berada di luar negara untuk mengurangkan panggilan dan pesanan teks yang tidak diperlukan.

mudah alih & internet mendapatkan bantuan



SENARAI HUBUNGAN PENTING

Kualiti Perkhidmatan Komunikasi/Laporan Amalan Tidak Beretika/Laporan Penipuan Dalam Talian & Komunikasi

Forum Pengguna Komunikasi & Multimedia Malaysia

Tel : 1300 18 2222

E-mel : aduan@cfm.org.my

Portal : www.aduan.cfm.org.my

Laporan Penipuan Perbankan & Kewangan

BNM Telelink (Pusat Panggilan Perkhidmatan Pelanggan)

Tel : 1-300-88-5465

Faks : 03-2174 1515

SMS : Taip BNM TANYA [pertanyaan/aduan anda]

Send to 15888

Laporan Phishing (Memancing Data)

Portal : www.skmm.gov.my/antiphishing

E-mel : antiphishing@cmc.gov.my

Royal Malaysian Police

Unit Aduan Awam

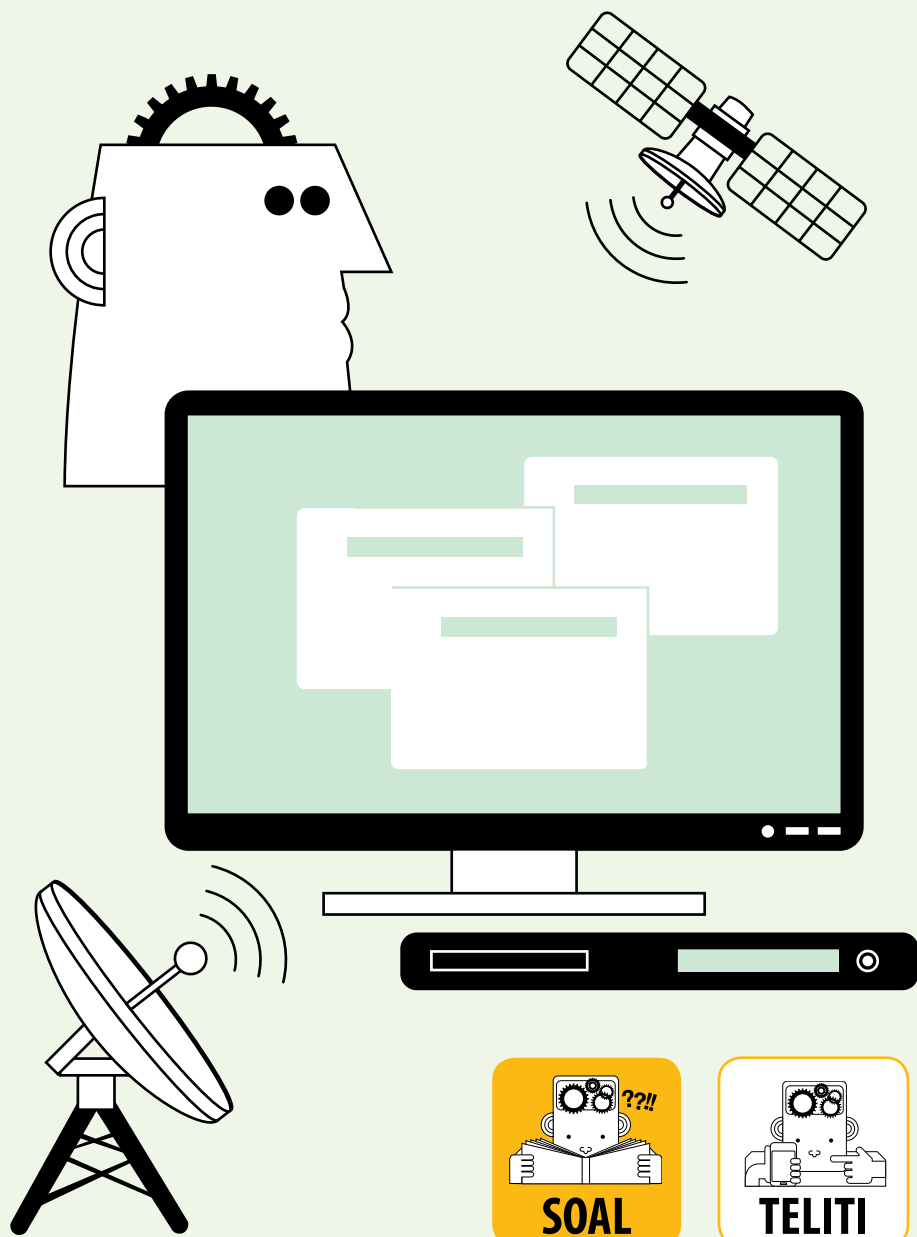
Jabatan Siasatan Jenayah Komersil Bukit Aman

E-mel : urusetia_jsjk@rmp.gov.my

Talian Terus 24J : 03 26163999

Pejabat : 03 26163967

tv & radio

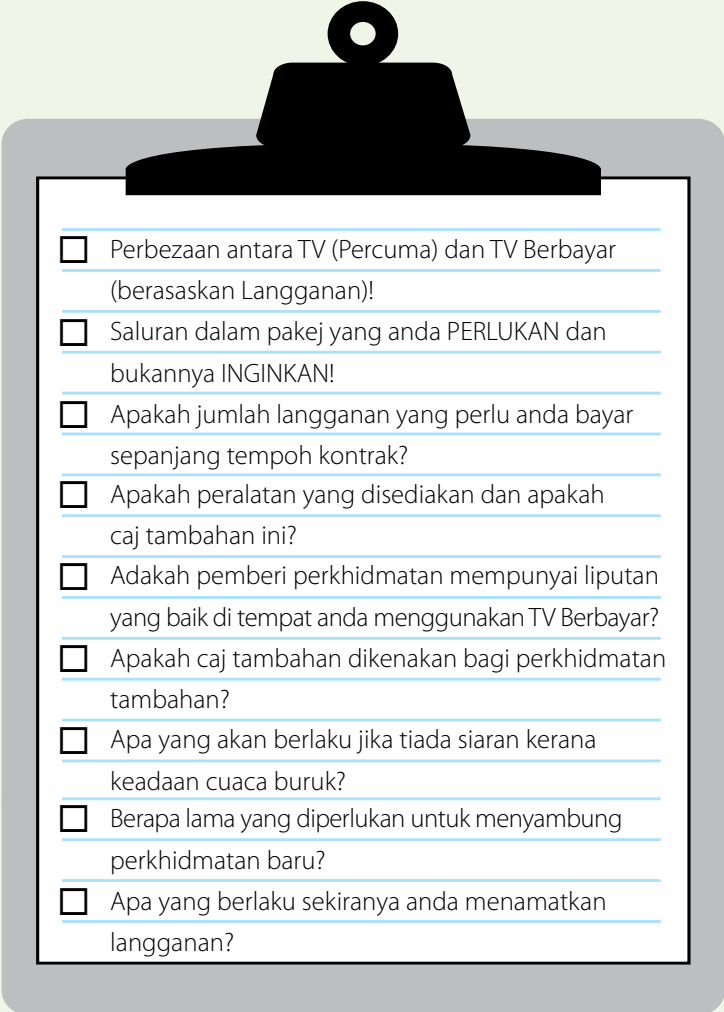


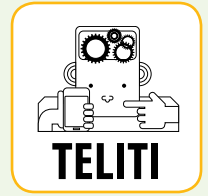
tv berbayar



PERKARA YANG PATUT ANDA TAHU SEBELUM ANDA MELANGGAN!

Pastikan anda tahu...

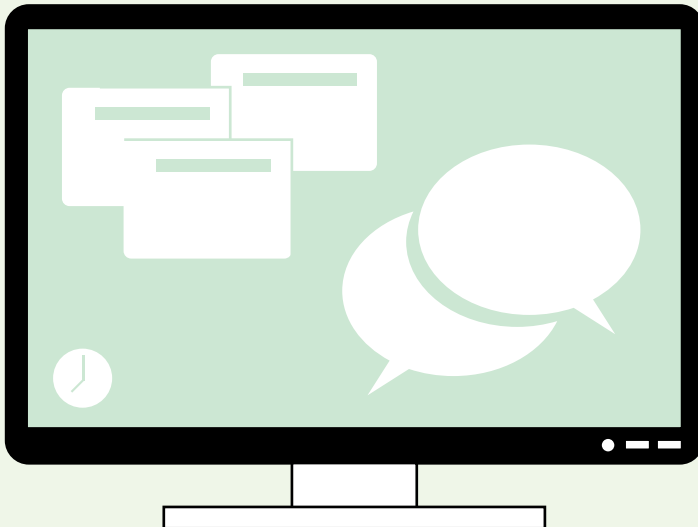
- 
- ☐ Perbezaan antara TV (Percuma) dan TV Berbayar (berasaskan Langganan)!
 - ☐ Saluran dalam pakej yang anda PERLUKAN dan bukannya INGINKAN!
 - ☐ Apakah jumlah langganan yang perlu anda bayar sepanjang tempoh kontrak?
 - ☐ Apakah peralatan yang disediakan dan apakah caj tambahan ini?
 - ☐ Adakah pemberi perkhidmatan mempunyai liputan yang baik di tempat anda menggunakan TV Berbayar?
 - ☐ Apakah caj tambahan dikenakan bagi perkhidmatan tambahan?
 - ☐ Apa yang akan berlaku jika tiada siaran kerana keadaan cuaca buruk?
 - ☐ Berapa lama yang diperlukan untuk menyambung perkhidmatan baru?
 - ☐ Apa yang berlaku sekiranya anda menamatkan langganan?



Perkara Yang Patut Anda Ketahui Selepas Anda Melanggan!

Senarai berikut adalah panduan dan tips yang patut anda ketahui untuk menjadikan pengalaman TV Berbayar anda lebih menarik.

1. Transmisi semasa cuaca hujan
2. Pengaturan Diri Penonton – Klasifikasi Filem
3. Pengaturan Diri Penonton – Menggunakan Kunci Ibu Bapa
4. Pengaturan Diri Penonton – Penggunaan maksimum Panduan Program Elektronik



TRANSMISI SEMASA CUACA HUJAN



Cara mengoptimumkan pengalaman menonton TV Berbayar semasa hari hujan

Anda sedang menonton rancangan kegemaran anda melalui TV Berbayar dan skrin mula menunjukkan gangguan siaran seterusnya hilang apabila hujan lebat turun. Keadaan ini dirujuk sebagai 'Kelenyapan Hujan' dan disebabkan oleh kelemahan atau kehilangan isyarat apabila ia melintasi titisan hujan. Masalah ini paling kerap dialami di negara tropika seperti Malaysia. Keadaan tersebut singkat dan berlarutan selagi langit dipenuhi awan tebal.

TIPS #1

Dapatkan khidmat pemasangan ceper satelit yang sah dan memeriksa penjajaran dan prestasi ceper satelit anda setiap dua tahun.



TIPS #2

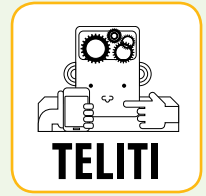
Pastikan kabel antara ceper dan dekoder adalah kabel asal yang disediakan oleh pemberi perkhidmatan TV Berbayar, dan kabel tidak berpintal atau rosak.

TIPS #3

Pastikan kabel adalah dalam jarak sependek yang bersesuaian, memastikan sambungan pada dekoder adalah ketat dan kabel diapit dengan kukuh.

TIPS #4

Jangan pisahkan kabel untuk lebih daripada dua dekoder melainkan anda mempunyai pemisah 'aktif' yang mempunyai amplifier dalaman. Pastikan jenis amplifier yang betul digunakan dan dipasang oleh khidmat profesional.



KAWALAN KENDIRI

Klasifikasi Filem

Digalakkan untuk mengawal rancangan yang ditonton oleh anak-anak anda. Kebanyakan rancangan digolongkan di bawah 3 klasifikasi asas oleh Lembaga Penapisan Filem. Ini adalah untuk memastikan bahawa penonton dapat menonton rancangan yang telah melalui proses penapisan dan dianggap sesuai untuk disiarkan berasaskan kategori berikut:



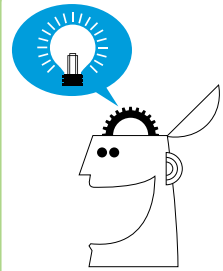
Kategori ini sesuai untuk ditonton oleh semua lapisan masyarakat tanpa sebarang had usia. Filem ini memaparkan nilai murni, sopan, memberi pengajaran positif dan menghiburkan.



Kategori ini sesuai ditonton oleh mereka yang berusia 13 tahun ke atas. Penonton berusia di bawah 13 tahun memerlukan kawalan ibu bapa atau penjaga. Filem ini mempunyai adegan keganasan dan unsur seram.



Kategori ini sesuai untuk ditonton oleh mereka yang berusia 18 tahun ke atas. Filem mengandungi unsur keganasan, seram dan seks yang tidak keterlaluan atau mungkin menyentuh aspek agama, sosiobudaya dan politik.



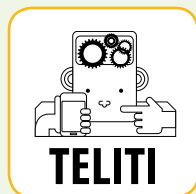
TIPS BERGUNA!

Klasifikasi filem dipaparkan untuk membolehkan pengguna memilih kandungan yang sesuai untuk tontonan mereka. Mainkan peranan anda sebagai pengguna yang bertanggungjawab, kanak-kanak digalakkan untuk menonton rancangan tertentu sahaja.

**Gunakan Panduan Program Elektronik untuk mendapatkan butiran dan maklumat kandungan yang anda tonton atau ingin anda tonton!*

MENGGUNAKAN KUNCI IBU BAPA

Kawal apa yang ditonton oleh anak-anak anda dengan pilihan berguna ini yang ada pada alat kawalan jauh TV Berbayar. Pastikan mereka menonton rancangan yang sesuai untuk mereka.



Langkah-langkah untuk menetapkan Pin Kawalan Ibu Bapa



1. Tekan butang "HOME"



2. Pilih ke "Settings" dan tekan "OK."



3. Pilih "Parental Control"



4. Pilih ke bawah ke bahagian "Parental Setting" dan tekan "OK."



5. Masukkan PIN 4 Angka. PIN asal ialah 0000.



6. Pilih penarafan ibu bapa yang anda mahu dan tekan "OK." Tekan butang biru untuk menyempurnakan perubahan.



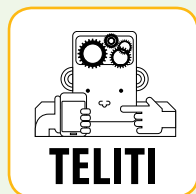
7. Tekan butang Beyond untuk keluar.

Gambar contoh





Gambar
contoh



Langkah-langkah untuk mengaktifkan Kunci Ibu Bapa



1. Pilih
"List of services"
dan pilih "OK."



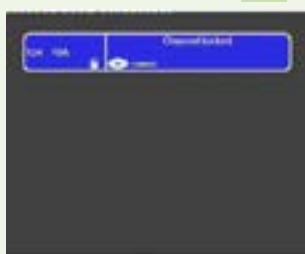
2. Tekan atas/bawah
dan tekan "OK" untuk
memilih saluran.



3. Pilih PIN 4 angka.
Tekan butang "OK" untuk
mengesahkan.

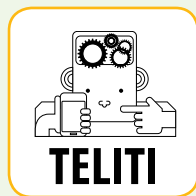


4. Tekan "OK"
dua kali untuk
mengesahkan.



5. Untuk membuka kunci
saluran, ulangi langkah
1 dan 2 untuk pilihan.

MENGGUNAKAN PANDUAN PROGRAM ELEKTRONIK (EPG) UNTUK MEMAKSIMUMKAN KESERONOKAN!



Tambah keseronokan menonton menggunakan EPG TV Berbayar dengan pilihan mudah berikut.

Cara menggunakan EPG



1. Tekan butang "HOME"



2. Tekan butang "OK" pada "TV Guide." Gunakan butang petunjuk Kiri/Kanan untuk menyusuri program dan saluran yang ada.



3. Tekan butang biru untuk melangkau 24 jam ke hadapan atau sehingga 7 hari ke hadapan.



4. Tekan butang kuning untuk mengundur 24 jam ke program semasa



5. Tekan butang hijau untuk jenis saluran: (All channels/Favourites/Radio channels/Entertainment/Movies/Music/News/Sports). Gunakan butang petunjuk Kiri / Kanan untuk menyusur. Tekan "OK" untuk memilih.

Gambar contoh



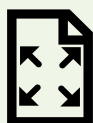
CETAK ROMPAK: ANDA BOLEH DIDENDA!



Cetak rompak kini boleh didapati dengan pelbagai cara...



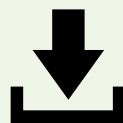
Rakam Rompak
(Bootleg)



Perkongsian Fail



Kotak Media Haram



Pautan menerusi
Forum

Pengguna perlu sedar bahawa kegiatan cetak rompak dan tindakan menyokong cetak rompak adalah jenayah di bawah Undang-Undang Malaysia. Berikut adalah panduan ringkas mengenai undang-undang yang berkuat kuasa ke atas cetak rompak. Sebagai pengguna, anda patut mengetahui Seksyen dan Peraturan berikut...



SEKSYEN 41

Kesalahan-kesalahan Di Bawah Akta Hak Cipta 1987

dijadikan sebagai menyewa jualan atau menyewa mana salinan langgaran/salah laku

menjual, menyewakan atau dilakukan secara dagangan, mendedahkan atau menawarkan untuk dijual atau menyewa sebarang salinan langgaran

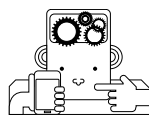
mengedarkan salinan langgaran

membuang atau mengubah apa-apa maklumat pengurusan hak elektronik tanpa kebenaran

mengedarkan, mengimport untuk pendedaran atau menyampaikan kepada orang awam, tanpa kebenaran, karya atau salinan karya dimana maklumat pengurusan hak elektronik telah dibuang atau diubah tanpa kebenaran

secara dagangan dan mempamerkan pada awam salinan langgaran

memintas atau membenarkan dipintas apa-apa langkah teknologi yang berkesan yang disebut dalam subseksyen 36(3)



TELITI

hak sendirian, selain daripada kegunaan persendirian dan domestik, ke atas salinan langgaran

membuat atau ada dalam pemilikannya apa-apa perekaan yang digunakan atau bertujuan untuk digunakan bagi maksud membuat salinan langgaran

mengimport ke dalam Malaysia, selain daripada bagi kegunaan persendirian dan domestiknya, sesuatu salinan langgaran

Jika didapati bersalah...

didenda tidak kurang daripada RM2,000 dan tidak lebih daripada RM20,000 ringgit bagi setiap salinan, atau dipenjarakan bagi suatu tempoh tidak melebihi lima tahun atau kedua-duanya dan bagi tiga kesalahan yang berikutnya...

didenda tidak kurang daripada empat ribu ringgit dan tidak lebih daripada empat puluh ribu ringgit bagi setiap salinan langgaran atau dipenjarakan bagi suatu tempoh tidak melebihi sepuluh tahun atau kedua-duanya;

... didenda tidak kurang daripada empat ribu ringgit dan tidak lebih daripada empat puluh ribu ringgit bagi setiap perekaan yang berkenaan dengannya kesalahan telah dilakukan atau dipenjarakan bagi suatu tempoh tidak melebihi sepuluh tahun atau kedua-duanya dan bagi apa-apa kesalahan yang berikutnya didenda tidak kurang daripada lapan ribu ringgit dan tidak lebih daripada lapan puluh ribu ringgit bagi setiap perekaan yang berkenaan dengannya kesalahan telah dilakukan atau dipenjarakan bagi suatu tempoh tidak melebihi dua puluh tahun atau kedua-duanya;

dalam hal kesalahan di bawah perenggan **** didenda tidak melebihi dua ratus lima puluh ribu ringgit atau dipenjarakan bagi suatu tempoh tidak melebihi ¹¹lima tahun atau kedua-duanya dan bagi apa-apa kesalahan yang berikutnya, didenda tidak melebihi lima ratus ribu ringgit atau dipenjarakan bagi suatu tempoh tidak melebihi ¹¹sepuluh tahun atau kedua-duanya.

*** Dipetik daripada Akta Hak Cipta 1987 untuk tujuan rujukan sahaja.*

SEKSYEN 232

AKTA KOMUNIKASI & MULTIMEDIA 1998



Penggunaan secara fraud kemudahan rangkaian, perkhidmatan, rangkaian, dll.

Seseorang yang:

secara tidak jujur menghantar atau membenarkan untuk dihantar mana-mana komunikasi atau memperoleh suatu perkhidmatan yang diberikan oleh seorang pemberi kemudahan rangkaian, pemberi perkhidmatan rangkaian, pemberi perkhidmatan aplikasi atau pemberi perkhidmatan aplikasi kandungan berlesen; atau

secara tidak jujur menerima perkhidmatan aplikasi kandungan dari suatu tempat di dalam Malaysia yang tidak dimaksudkan untuk penerimaan umum, dengan niat untuk mengelakkan pembayaran apa-apa kadar atau fi yang dikenakan bagi pemberian kemudahan atau perkhidmatan itu melakukan suatu kesalahan.

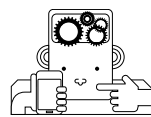
Seseorang yang memiliki, memperoleh atau mewujudkan suatu sistem yang direka bentuk untuk menggunakan atau memperoleh secara fraud mana-mana kemudahan rangkaian, perkhidmatan rangkaian, perkhidmatan aplikasi atau perkhidmatan aplikasi kandungan, melakukan suatu kesalahan.

Seseorang yang melakukan kesalahan di bawah subseksyen (1) atau (2) apabila disabitkan boleh didenda tidak melebihi tiga ratus ribu ringgit atau dipenjarakan selama tempoh tidak melebihi tiga tahun atau kedua-duanya.

** Dipetik daripada Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 untuk tujuan rujukan sahaja.*

SEKSYEN 239

AKTA KOMUNIKASI & MULTIMEDIA 1998



TELITI

Penggunaan, pemilikan atau pembekalan tidak dibenarkan, kelengkapan atau peranti tidak standard

Seseorang yang:

menggunakan apa-apa kelengkapan atau peranti tidak standard;

ada dalam milikannya apa-apa kelengkapan atau peranti tidak standard yang dia tahu atau ada sebab untuk percaya merupakan suatu kelengkapan atau peranti tidak standard bagi maksud memasang, mengerjakan, mengendalikan atau menggunakan kelengkapan atau peranti itu; atau

menawarkan untuk membekalkan, membekalkan atau ada dalam milikannya dengan niat untuk membekalkan apa-apa kelengkapan atau peranti tidak standard sedemikian,

Bagi maksud perenggan (1)(b), seseorang disifatkan ada kelengkapan atau peranti tidak standard dalam milikannya bagi maksud memasang, mengerjakan, mengendalikan atau menggunakannya jika kelengkapan atau peranti itu berada dalam milikannya, selain bagi maksud membekalkannya kepada orang lain, dan dapat dikendalikan dengan melakukan mana-mana daripada yang berikut:

menyambungkan kelengkapan atau peranti itu kepada suatu bekalan kuasa elektrik dengan menggunakan suatu palam elektrik atau sambungan elektrik lain;

menghidupkan apa-apa benda lain yang berkaitan dengan pengendalian kelengkapan atau peranti itu;

menghidupkan kelengkapan atau peranti itu;

menyelaraskan seting dengan memanipulasikan suis, dail atau kawalan lain luaran kelengkapan atau peranti itu; atau

menyambungkan suatu mikrofon kepada kelengkapan atau peranti itu dengan memasukkan suatu palam mikrofon ke dalam kelengkapan atau peranti itu;

menyambungkan kelengkapan atau peranti itu kepada suatu antena.

melakukan suatu kesalahan dan apabila disabitkan boleh didenda tidak melebihi satu ratus ribu ringgit atau dipenjarakan selama tempoh tidak melebihi dua tahun atau kedua-duanya.

Dalam mana-mana prosiding di bawah Akta ini, apa-apa dokumen yang merupakan suatu perakuan yang diberikan oleh seorang pegawai diberi kuasa yang memperakui bahawa mana-mana kelengkapan atau peranti tertentu ialah kelengkapan atau peranti tidak standard hendaklah diterima sebagai keterangan prima facie mengenai fakta yang dinyatakan dalam perakuan itu sehingga yang akasnya dibuktikan.

** Dipetik daripada Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 untuk tujuan rujukan sahaja.*

PERATURAN 16

PERATURAN-PERATURAN KOMUNIKASI & MULTIMEDIA (STANDARD TEKNIK) 2000



(1) Tiada seorang pun boleh menggunakan, menawarkan untuk menjual, menjual atau ada dalam miliknya dengan tujuan untuk menjual apa-apa kelengkapan komunikasi:

(a) yang bertentangan dengan standard;

(b) yang tidak diperakui sebagaimana yang dikehendaki oleh Peraturan-Peraturan ini ;
atau

(c) yang telah diperakui tetapi diubah atau diubah suai kemudiannya dan tidak lagi mematuhi standard.

- (2) Walau apa pun subperaturan (1), Suruhanjaya boleh membenarkan seseorang untuk menggunakan, menawarkan untuk menjual, menjual atau ada dalam miliknya dengan tujuan untuk menjual apa-apa kelengkapan komunikasi yang dinyatakan dalam subperaturan (1).
- (3) Seseorang yang melanggar subperaturan (1) dan yang tidak dibenarkan di bawah subperaturan (2) melakukan suatu kesalahan.

Bahagian V – AM 37. Denda Am

Jika tiada penalti diperuntukkan dengan nyata bagi suatu kesalahan di bawah Peraturan-Peraturan ini, seseorang yang melakukan kesalahan itu apabila disabitkan boleh didenda tidak melebihi satu ratus ribu ringgit atau dipenjarakan selama tempoh tidak melebihi enam bulan atau kedua-duanya.

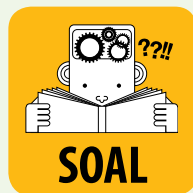
** Dipetik daripada Peraturan-Peraturan Komunikasi dan Multimedia (Standard Teknik) 2000.*

MENDAPATKAN BANTUAN

Jika anda mempunyai aduan mengenai perkhidmatan tv & radio yang belum diselesaikan, anda boleh mengemukakan aduan kepada CMCF di laman web mereka, **www.cmcf.org.my** atau dengan telefon **1-800-88-2623**.

radio

PERKHIDMATAN RADIO & MUZIK



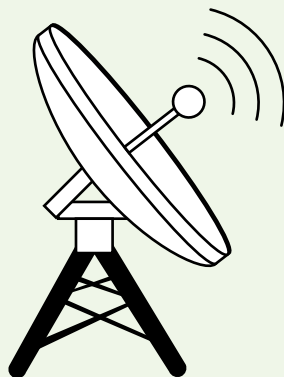
Perkhidmatan radio di Malaysia diberikan secara percuma kepada seluruh rakyat Malaysia. Program radio bukan sahaja sudah melalui perubahan, tetapi juga memberikan lebih banyak pilihan dan kepelbagaian untuk memenuhi cita rasa rakyat Malaysia yang berbilang budaya dan kumpulan usia. Terdapat begitu banyak pilihan yang telah diberikan.

tanggungjawab asas pengguna/pendengar

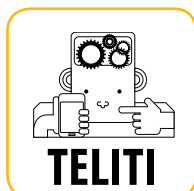
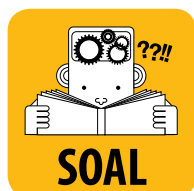
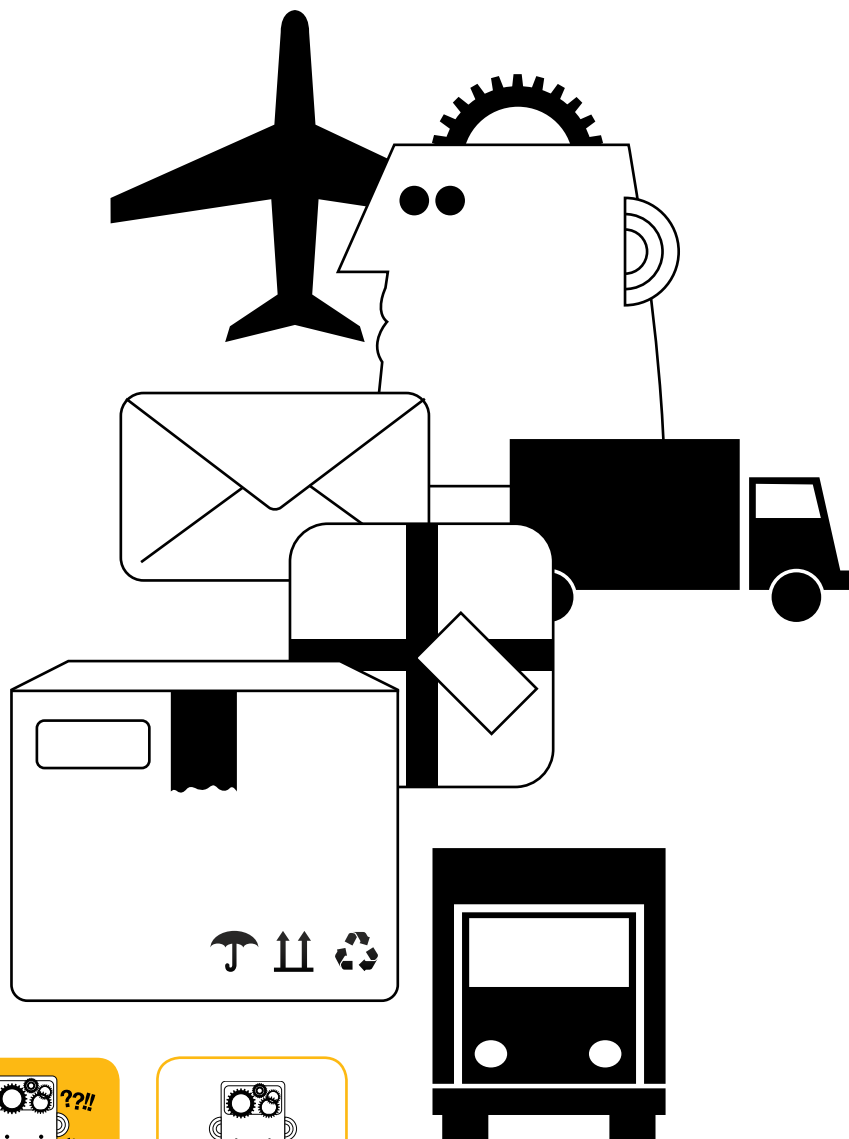
Dengan hak yang diberikan kepada anda sebagai pengguna/pendengar, anda juga diharap mempertimbangkan keputusan dengan sewajarnya, bertindak secara rasional, dan menggunakan hak tersebut sewajar-wajarnya.

- Dilarang sesekali melanggar undang-undang penyiaran dan hak cipta muzik.
- Dilarang memuat turun kandungan secara tidak sah.
- Praktikkan cara dan gunakan saluran yang sah untuk membeli muzik original.
- Hormati kewajipan yang disarankan daripada keputusan pembelian.

**Pencipta dan pemilik muzik/lagu menyara hidup dengan hasil kerja mereka. Jangan menafikan hak mereka untuk mencari nafkah dengan membeli hasil keluaran yang dicetak rompak, berkongsi fail atau memuat turun secara tidak sah.*



pos & kiriman

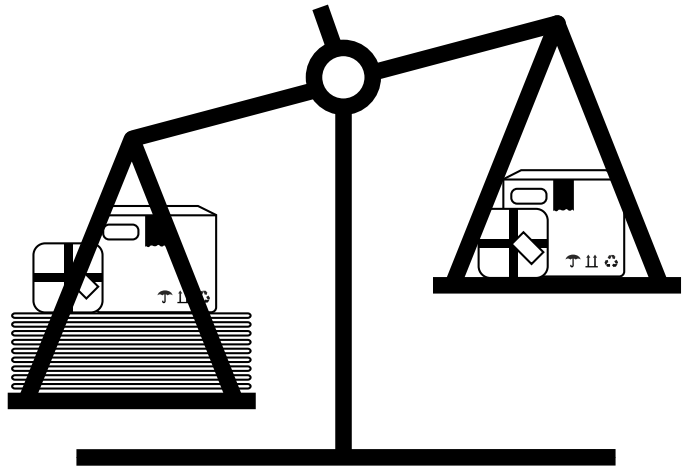


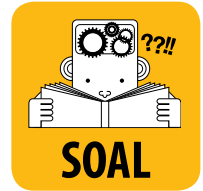


Pengenalan

Sebagai seorang pengguna, anda berhak untuk menggunakan perkhidmatan pos yang boleh mampu dan boleh dipercayai, meliputi perkhidmatan pos dan kiriman sejagat. Pemberi perkhidmatan pos utama ialah Pos Malaysia Bhd, manakala perkhidmatan kiriman diuruskan oleh syarikat-syarikat kiriman lain.

Pejabat pos biasanya terletak pada jarak yang berdekatan dengan rumah anda untuk memastikan anda boleh mengunjunginya dengan mudah. Pos Malaysia Bhd mempunyai lebih 1,000 pusat perkhidmatan pos di seluruh negara termasuk Pejabat Pos, Pos Mini, Pos Bergerak dan Ejen Pos Bebas.





PERLU DIKETAHUI!

Sebelum anda menghantar bungkusan, sebagai pengguna yang bertanggungjawab, anda sepatutnya selidik terlebih dahulu tentang perkhidmatan pos dan kiriman yang menepati keperluan anda. Bagi menghantar surat biasa, adalah sukar untuk menjejak penghantaran jika sesuatu yang tidak diingini berlaku. Usaha menjejak surat anda mungkin mengambil masa yang lama dan tidak semestinya dapat dilakukan.

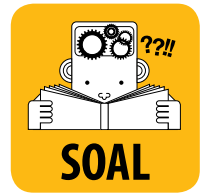
Bagaimanapun, pengguna boleh menyemak status kiriman bungkusan mereka menerusi aplikasi yang disediakan oleh pemberi perkhidmatan. Pelanggan boleh ke laman web setiap pemberi perkhidmatan yang menawarkan keupayaan menjejak dan untuk menyemak status kiriman mereka.

Sebagai contoh, pelanggan boleh ke laman **www.pos.com.my** untuk menyemak status penghantaran untuk perkhidmatan yang disediakan oleh Pos Malaysia Bhd.



DHL: dengan mengunjungi laman web DHL Malaysia di **www.dhl.com.my**





FEDEX: dengan mengunjungi laman FEDEX Malaysia di **www.fedex.com**



ABX EXPRESS: dengan mengunjungi laman web ABX Express di **www.abxexpress.com.my**



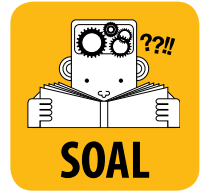
Kangaroo Worldwide Express: dengan mengunjungi laman **www.kangaroo.com.my**



Garis panduan ini memberi maklumat tentang apa yang anda patut ketahui ketika menggunakan perkhidmatan ini.

Ia dibahagikan kepada 4 bahagian, yang menerangkan tentang pilihan anda dan langkah untuk menggunakan perkhidmatan penghantaran surat dan bungkusan.

1. SEBELUM ANDA MENGHANTAR SURAT /BUNGKUSAN ANDA
2. SEMASA PENGHANTARAN
3. SELEPAS BARANG KIRIMAN POS DISERAHKAN
4. BAGAIMANA JIKA SESUATU YANG TIDAK DIINGINI BERLAKU



SEBELUM ANDA MENGHANTAR SURAT/BUNGKUSAN

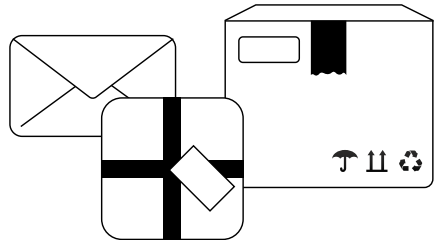
Apa yang anda hantar?

Sebelum anda menentukan Perkhidmatan Pos yang sesuai untuk anda, tentukan jenis surat atau bungkusan yang akan dihantar.

PETUA RINGKAS

Petua untuk memilih perkhidmatan pos anda

1. Saiz kiriman pos anda – surat atau bungkusan?
2. Secepat mana anda mahu kiriman tiba?
3. Adakah anda memerlukan perlindungan keselamatan tambahan?
4. Adakah anda memerlukan perkhidmatan nilai tambahan? Adakah perkhidmatan sedemikian boleh didapati berhampiran?
5. Berapakah perbelanjaan yang anda sanggup bayar?



Adakah terdapat banyak jenis perkhidmatan Pos?

Keperluan untuk menghantar kiriman pos akan menentukan jenis perkhidmatan yang sesuai untuk anda dan harga yang perlu dibayar.

Antara kemudahan yang disediakan di bawah perkhidmatan sejagat:

1. Mel Umum

- Mel Standard
- Mel Umum
- Poskad
- Aerogram
- Mel Antarabangsa
- Mel Rakyat

2. Mel Khas

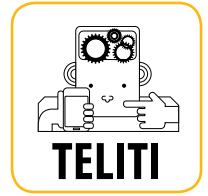
- Pos Ekspres
- Pos Ekspres Antarabangsa
- PosDaftar
- Mel Berinsurans

3. PosLaju (Kiriman)

- Perkhidmatan Dalam Negeri
- Perkhidmatan Antarabangsa
- Perkhidmatan Nilai Tambah

4. Surat Bagi Orang Buta

(untuk maklumat sahaja)



SEMASA PENGHANTARAN

Apabila barang dihantar menerusi pos, Perkhidmatan Pos atau Kiriman melaksanakan prosedur operasi standard seperti yang dinyatakan di bawah untuk memastikan barangan kiriman pos dikendalikan dengan baik.

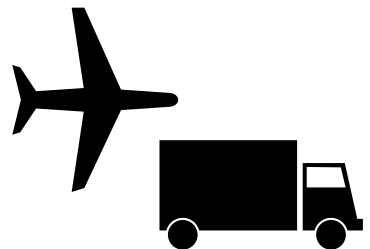
Tatacara Perkhidmatan Piawai dalam perkhidmatan pos dan kiriman:

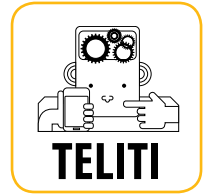
- Bukti pos (resit diberikan semasa pengeposan)
- Perlindungan dalam perjalanan/insurans (pilihan perlindungan insurans untuk barang kiriman pos disediakan)
- Pengesahan serahan (keperluan tandatangan penerima)

SELEPAS PENYERAHAN BARANG KIRIMAN POS

Berikut adalah maklumat asas dan perkhidmatan yang sepatutnya disediakan oleh pemberi perkhidmatan untuk memastikan barang kiriman pos diserahkan dengan selamat.

- Pemberi perkhidmatan mesti memberikan masa dan tarikh penyerahan, atau percubaan penyerahan.
- Jika perkhidmatan yang anda gunakan menyediakan doket pos atau nombor rujukan, simpan kedua-dua sehingga kiriman anda telah diserahkan.
- Pengguna perlu tahu cara untuk menjejak dan mengesan barang yang dikirimkan.
- Penjejakan boleh dibuat menerusi laman web pemberi perkhidmatan.





Contoh Pos Malaysia Berhad:

LANGKAH 1

Pilih produk anda.



LANGKAH 2

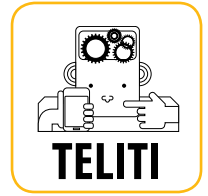
Masukkan nombor penghantaran anda seperti yang dinyatakan dalam nota konsainan anda.



LANGKAH 3

Hasil penjejakan barang kiriman pos anda akan dipaparkan pada skrin.





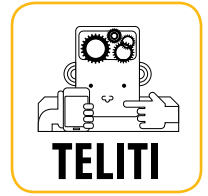
APAKAH HAK ANDA DALAM PERKHIDMATAN POS & KIRIMAN

- Anda berhak untuk memilih Pemberi Perkhidmatan dan memilih perkhidmatan yang paling sesuai dengan keperluan anda.
- Anda berhak untuk mendapatkan maklumat tentang kadar serta Terma dan Syarat untuk perkhidmatan yang ingin anda gunakan.
- Anda berhak untuk mendapat perkhidmatan sejagat yang berkualiti, boleh dipercayai, dan mampu dilanggan.
- Anda berhak untuk menerima perkhidmatan tanpa sebarang diskriminasi.
- Anda berhak untuk membuat aduan dan dijamin penyelesaian, yang rasional.
- Untuk penambahan nilai perkhidmatan, seperti menginsuranskan barang kiriman pos.

PETUA RINGKAS

Perkara yang Patut dan Tidak Patut Dilakukan

1. KETAHUI apa yang anda hantar.
2. NYATAKAN atau isytiharkan kandungan bungkusan anda, jika perlu.
3. PATUHI peraturan Pemberi Perkhidmatan anda, atau risiko tanggung sendiri.
4. JANGAN hantar bungkusan yang melanggar peraturan Pemberi Perkhidmatan anda kerana ini mengancam keselamatan orang yang ditugaskan membuat serahan.
5. JANGAN buat tuntutan kehilangan atau kerosakan yang palsu dan tidak berasas.

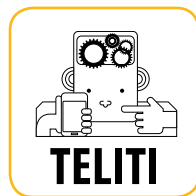


TOLONG JANGAN POSKAN BARANGAN- BARANGAN BERIKUT!

*Nota:
Perbuatan mengirim barangan
ini melanggar undang-undang
dan menurut Artikel 102 Akta
Perkhidmatan Pos 2012, mana-mana
orang yang melakukan kesalahan
ini boleh didenda tidak melebihi tiga
ratus ribu ringgit atau dipenjarakan
tidak melebihi tiga tahun atau
kedua-duanya sekali.*

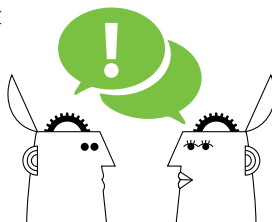
- ☐ Bahan letupan, gas, cecair dan pepejal yang mudah terbakar
- ☐ Bahan toksik (beracun) dan berjangkit
- ☐ Bahan radioaktif atau barang bermagnet kuat
- ☐ Bateri ion litium atau polimer litium
- ☐ Ubat (melainkan dalam jumlah preskripsi dan dibungkus dengan betul)
- ☐ Bahan tidak diingini atau kurang sopan atau berunsur sedemikian
- ☐ Mayat manusia, termasuk abu, atau bangkai binatang
- ☐ Binatang hidup (kecuali lebah, lintah, ulat sutera atau serangga tidak berbahaya yang dibungkus dengan betul)
- ☐ Barangan yang cepat rosak
- ☐ Cek Kembara, Surat Ikatan, instrumen boleh niaga, Bon atau Sijil Saham, Kad Kredit atau Kad Bank, mata wang, baucar, kad hadiah, atau tiket (penerbangan atau loteri)
- ☐ Barang kemas, jam tangan, logam atau permata berharga
- ☐ Bahan koleksi, antik, lukisan, arca atau karya seni
- ☐ Setem yang belum digunakan

menyelesaikan masalah



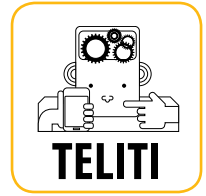
BAGAIMANA UNTUK MEMASTIKAN BARANG KIRIMAN POS ANDA TIBA DENGAN SELAMAT?

- Tulis alamat penerima dengan jelas.
- Ketepatan butiran ini menjejaskan kelajuan dan pengendalian kiriman. Pastikan poskod adalah betul. Sila ke **www.pos.com.my** untuk semakan.
- Pastikan alamat kembali ditulis di belakang bungkusan atau pun sampul surat.
- Rujuk laman web Pemberi Perkhidmatan untuk menentukan kos penghantaran barang kiriman pos.
- Pastikan semua barang kiriman pos dibungkus dengan betul, lebih-lebih lagi jika barang itu mudah pecah. Tandakan bungkusan mudah pecah dengan jelas dan memaklumkan ini kepada kakitangan Pemberi Perkhidmatan.
- Tanya sama ada perkhidmatan pos yang ditawarkan meliputi ganti rugi sekiranya berlaku kehilangan atau kerosakan.
- Resit yang menjadi sebagai bukti pos yang boleh didapati secara percuma daripada Pemberi Perkhidmatan.
- Gunakan perkhidmatan Penghantaran Khas apabila mengirim barang yang perlu dihantar dengan segera seperti cek. Dapatkan nasihat daripada Pemberi Perkhidmatan.
- Apabila membeli barang melalui Internet, pastikan penghantar menggunakan perkhidmatan pos yang paling sesuai. Apabila membuat pesanan, tentukan sama ada barang yang dibeli itu berharga, perlu dihantar segera atau memerlukan tandatangan.



TAHUKAH ANDA?

- Perkhidmatan pos dan penghantaran percuma diberikan kepada pelanggan cacat penglihatan.
- Pulangan surat adalah percuma jika dihantar ke alamat yang salah.
- Pengguna boleh membuat aduan.

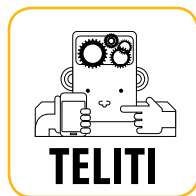


- Jika barang kiriman pos dikenakan cukai, pastikan cukai dibayar untuk mengelakkan daripada ditahan oleh Jabatan Kastam.
- Permintaan Sijil Pos – iaitu resit bukti pos yang boleh didapati secara percuma daripada pejabat pos. Tanpa resit ini, perkhidmatan pos mungkin tidak akan membayar lebih jika ada ganti rugi, jika barang kiriman pos hilang atau rosak.
- Sentiasa gunakan perkhidmatan Pos Ekspres apabila mengirim barang yang perlu dihantar segera seperti tiket konsert. Kakitangan kaunter Pejabat Pos boleh memaklumkan anda tentang perlindungan kerugian turutan yang patut dibeli.
- Jika anda mahu barang kiriman pos anda ditandatangani oleh penerima, pastikan anda bertanya tentang perkhidmatan 'tandatangan serahan' jika diperlukan. Sesetengah adalah khusus untuk barang yang berharga.
- Jika perkhidmatan yang anda gunakan menyediakan doket pos atau nombor rujukan, simpan doket pos atau nombor rujukan ini sehingga anda pasti barang kiriman anda sudah diserahkan.

BAGAIMANA PULA JIKA SESUATU YANG TIDAK DIINGINI BERLAKU

Jika sesuatu yang tidak diingini berlaku keatas barang kiriman atau surat, anda mesti membuat aduan terlebih dahulu kepada Pemberi Perkhidmatan. Jika anda tidak berpuas hati dengan tindakan yang diambil, aduan boleh diajukan kepada pihak berkuasa kawal selia yang berkenaan.

mendapatkan bantuan



ADUAN

Bagaimana untuk menuntut ganti rugi bagi kerosakan, kehilangan atau kelewatan barang kiriman pos?

Jika barang kiriman pos anda rosak, hilang atau lewat sampai ke destinasi, anda berhak menuntut bayaran balik yuran pos dan ganti rugi. Anda berhak mendapat jumlah ganti rugi bergantung pada terma dan syarat tertentu perkhidmatan yang digunakan.

Halaman seterusnya menghuraikan proses yang perlu diikuti untuk menuntut ganti rugi bagi barang kiriman pos yang rosak.

Jika anda ingin membuat tuntutan bagi kehilangan, kerosakan atau kelewatan kiriman pos dan pemberi perkhidmatan pos adalah Pos Malaysia, anda hendaklah mengikut proses ini.

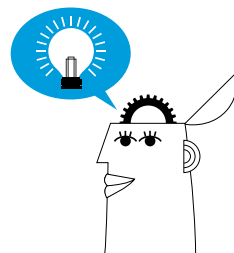
Jika anda mempunyai aduan yang tidak dapat diselesaikan berkaitan perkhidmatan pos dan kiriman, anda digalakkan membuat aduan kepada CFM. (sila rujuk halaman "Mendapatkan Bantuan, mukasurat 75")

Jika pengendali perkhidmatan pos bukan Pos Malaysia

Jika anda menghadapi masalah penghantaran kiriman oleh pengendali perkhidmatan pos selain Pos Malaysia, anda perlu menghubungi terus pemberi perkhidmatan berkenaan.

Hak anda untuk mendapatkan ganti rugi bergantung kepada terma dan syarat produk atau perkhidmatan yang dibeli.

Anda boleh mencari maklumat tentang dasar aduan pemberi perkhidmatan pos di laman sesawang yang berkenaan.



TIPS BERGUNA!

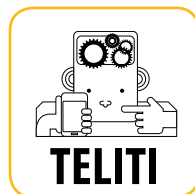
Sentiasa semak terma dan syarat ganti rugi perkhidmatan pos yang ingin digunakan sebelum membuat keputusan. Ini bermakna anda betul-betul faham jenis ganti rugi yang boleh dapati sekiranya anda berdepan dengan masalah kiriman pos.

TIPS BERGUNA!

Jika anda ingin menuntut ganti rugi untuk barang yang rosak ketika dalam proses pengiriman, anda hendaklah menyimpan barang dan bungkusan yang rosak, sekiranya ia perlu diperiksa.

LANGKAH 1

**tentukan jika anda boleh
menuntut ganti rugi**



LANGKAH 2

**hubungi perkhidmatan pelanggan di talian
1 300 300 300 (panggilan tempatan) atau
+603 2727 9100 (panggilan antarabangsa)
atau hantar e-mel ke care@pos.com.my**

Anda diminta anda untuk mengisi borang "PP 1".

Anda boleh mendapatkan borang ini dari mana-mana cawangan Pejabat Pos atau cawangan Pos Laju.

Anda hendaklah memberikan sebanyak mungkin butiran yang perlu, termasuk:

- nama dan alamat penghantar, penerima dan penuntut
- jenis produk Pos Malaysia yang digunakan
- jumlah bayaran dan kaedah bayaran
- tempat dan tarikh pengeposan
- butiran tentang bukti pos
- keterangan terperinci kandungan dan pembungkusan (untuk kehilangan dan kerosakan) – jika anda mempunyai gambar barangan atau pembungkusan yang rosak, anda boleh melampirkannya
- tarikh barang diserahkan

LANGKAH 3

**sertakan sebarang bukti yang ada untuk
menyokong tuntutan anda**

Bukti anda mungkin termasuk sijil pos daripada Pos Malaysia dan bukti nilai barang kiriman, seperti resit. Anda hendaklah menghantar dokumen asal dan menyimpan salinan untuk rekod anda.

LANGKAH 4

pengesahan oleh Pos Malaysia

Pos Malaysia akan mengesahkan bahawa pihaknya telah menerima aduan anda dan memberikan nombor rujukan untuk tuntutan anda. Nombor rujukan ini perlu disimpan ketika anda menghubungi Pos Malaysia berhubung dengan susulan tuntutan anda.

LANGKAH 5

siasatan oleh Pos Malaysia

Pos Malaysia akan membuat siasatan ke atas punca kerosakan dan juga mengesahkan bahawa barang kiriman adalah dihantar melalui Pos Malaysia. Di peringkat ini, anda diminta untuk memberikan maklumat tambahan, seperti maklumat tentang barang kiriman atau jika ada pembungkusan yang rosak. Pos Malaysia akan meneliti hasil siasatan dan, jika ada, pampasan akan dibayar kepada anda.

LANGKAH 6

siasatan oleh Pos Malaysia

Jika anda tidak bersetuju dengan keputusan Pos Malaysia, anda boleh membuat aduan seperti dinyatakan sebelum ini.

LANGKAH 3

MENDAPATKAN BANTUAN

Apabila anda berdepan dengan kesulitan untuk mendapatkan perkhidmatan, hubungi saluran yang betul untuk mendapatkan bantuan. Muka surat berikut menyenaraikan pihak yang boleh dihubungi untuk rujukan anda.

perkhidmatan pelanggan

persatuan pengguna

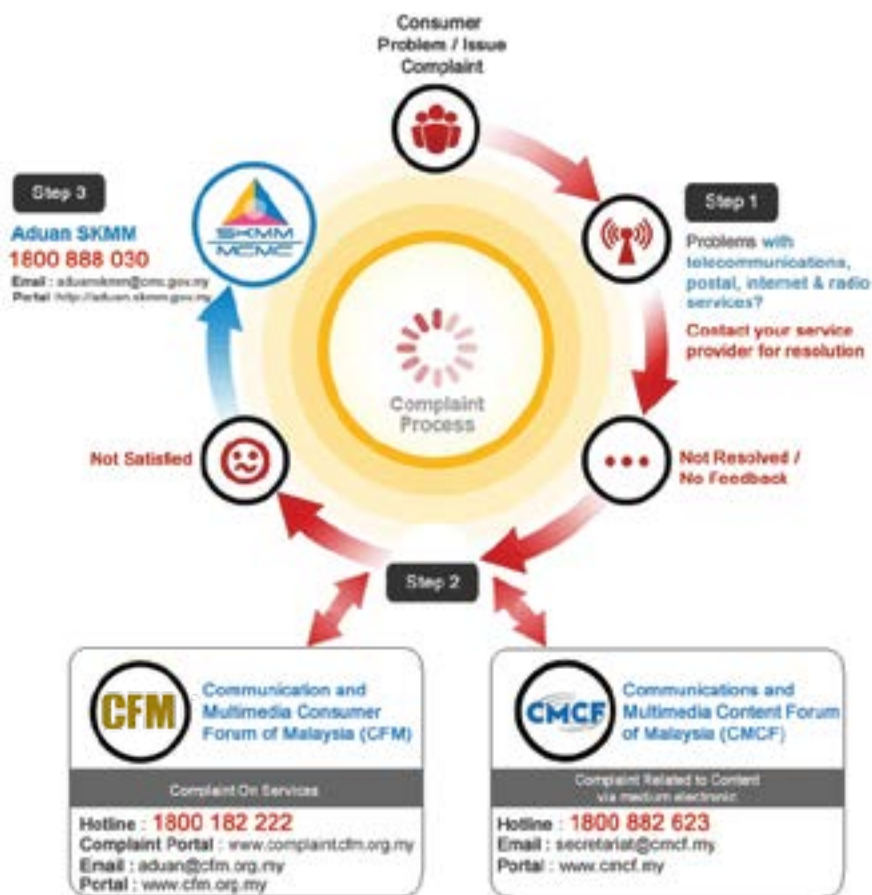


tahukah anda?



Sebagai pengguna, anda perlu mengambil tahu saluran yang betul untuk mengajukan aduan anda. Pihak berkuasa dan agensi dilantik berasaskan jenis perkhidmatan yang diberikan. Bagaimanapun, bidang kuasa agensi ini adalah terhad. Jadi, anda boleh menjimatkan masa dengan membuat aduan kepada pihak yang betul.

CARA MEMBUAT ADUAN





CARA MEMBUAT ADUAN



Anda boleh membuat aduan terus ke Portal Aduan Dalam Talian (CoP):

www.complaint.cfm.org.my



Hantar e-mel ke:

E-mel: aduan@cfm.org.my



Buat aduan atau pertanyaan menerusi telefon ke Talian Khas Pengguna:

1800-18-2222



Hantar faks ke:

Faks: +603-2693 2288



Kunjungi pejabat atau tulis surat kepada:

Forum Pengguna Komunikasi & Multimedia Malaysia

6-02, Tingkat 6
Wisma Straits Trading
No. 2, Lebuhraya Pasar Besar
50050 Kuala Lumpur
Malaysia

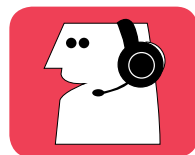


COMPLAINT ONLINE PORTAL
www.complaint.cfm.org.my

Portal Aduan CFM (CoP)

CoP adalah singkatan bagi *Complaint Online Portal*, iaitu portal aduan urus sendiri yang dirancang untuk membolehkan pengguna, memantau sendiri status aduan, sama ada fail dibuat susulan oleh pegawai aduan. Ia memberi anda ketelusan untuk memantau status aduan anda.

senarai perkhidmatan pelanggan



TELEKOMUNIKASI



Hubungi 1300 111 000 dari talian Celcom anda
Panggilan dari talian tetap dan pengendali telefon mudah alih lain
Dail 1111 jika anda membuat panggilan dari talian mudah alih Celcom anda



016-2211800



+603-8991 7080 / 015-4815 5515
onehelp@jaring.my



Dail 123 (pasca bayar) /
1300 820 120 (Hotlink)
24/7 Talian Khas: 1800 821 123 /
1800 82 2000 (Jalur Lebar Wayarles)
Panggilan Antarabangsa:
+603-7492 2123
Faks: +603-74922950

<http://www.maxis.com.my>
<http://www.hotlink.com.my>



Tel: 019-3880632 (Joe),
016-9158281 (Sandra)

aduan@mmcp.org.my



1300 03 1300
+603-8800 8888 (KL)
+604-722 8888 (Penang)
+605-811 8888 (Perak)
+606-733 8888 (Melaka)
+607-293 8888 (JB)
+609-293 8888 (Kuantan)



1800 87 7790

helpdesk.broadband@redtone.com;
careline@redtone.com;
customer.care@redtone.com;
prepaid@redtone.com



1800 18 1818 or
+603-5021 2122 (jika anda berada
di luar negara)

customerservice@time.com.my



100 atau 1300 888 123

Untuk sebarang pertanyaan
tentang TM
Hubungi 100, jika anda berada
di Malaysia
Hubungi 1300 888 123 (Mudah Alih)
Hubungi +603 2241 1290 (Luar
Negara)

Untuk sebarang pertanyaan
tentang UniFi
Hubungi 1300 88 1221
(Untuk Pelanggan Semasa)
Hubungi 1300 88 1222
(Pra Jualan / Untuk Melanggan)



Pengendali lain: +603 7949 0000
Menerusi talian TT 13100



018-388 1318 / UM1318

customer.service@u.com.my



018-333 0000

yescare@yes.my



TV BERBAYAR



1300 82 3838 (Dalam Negara) /
+603-9543 4129 (Luar Negara)



100 / 1300 888 1222



eTV Holding Sdn. Bhd (eTV)
1800 87 9993



**Asian Broadcasting Network
(M) Sdn. Bhd. (ABN)**
+603-8947 0222



**Pertubuhan Berita Nasional
Malaysia (Bernama)**
support@bernama-tv.com

TV SIARAN PERCUMA

MEDIA PRIMA BERHAD



**Sistem Televisyen Malaysia
Berhad (TV3)**
+603-7726 6333
contactus@altmedia.my



Metropolitan TV Sdn Bhd (8TV)
+603-7726 6333 (Alt Media) /
+603-7728 8282 (8TV)
contactus@altmedia.my
chinese@8tv.com.my
8tv.urban@gmail.com



Ch-9 Media Sdn Bhd (TV9)
+603-7726 6333
contactus@altmedia.my



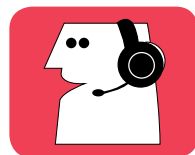
Nat Seven TV Sdn Bhd (NTV7)
+603-7726 8777
feedback@ntv7.com.my

AL HIJRAH MEDIA CORPORATION



TV Al Hijrah (TVAH)
+603-2260 1600
info@tvalhijrah.com

senarai perkhidmatan pelanggan



RADIO

ASTRO RADIO SDN BHD



+603-9543 8888
webmaster@era.fm



+603-9543 8888
webmaster@my.com.my



+603-9543 8888
webmaster@hitz.fm



+603-9543 8888
webmaster@sinar.fm



+603-9543 8888
webmaster@mix.fm



+603-9543 8888
webmaster@litefm.com.my



+603-9543 8888
webmaster@thr.fm



+603-9543 8888
webmaster@melody.com.my



+603-9543 8888
webmaster@xfm.com.my

MEDIA PRIMA RADIO NETWORKS



+603-7724 1144 (Studio) /
+603-7710 5022 (Pejabat)



+603-7710 8822 (Studio) /
+603-7710 5022 (Pejabat)



+603-7710 0110 (Studio) /
+603-7710 5022 (Pejabat)



RADIO (samb.)

STAR RFM SDN. BHD.



+603-7710 3988 (Talian Khas) /
+603-7885 1188 (Pejabat)
feedback@988.com.my



LIVING IT!
+603-7885 1885
digital@red.fm



+603-7724 2115 (Studio) /
+603-7885 1188 (Pejabat)

BFM MEDIA SDN. BHD.



+603-2035 5900

BERNAMA RADIO24



+603-2692 7939
br24@radio24.com.my

CAPITAL FM SDN. BHD.



+603-7733 5757 (Studio) /
+603-7885 1188 (Pejabat)

INSTITUT KEFAHAMAN ISLAM MALAYSIA



+603-6204 6200
info@ikimfm.my

KRISTAL HARTA SDN. BHD.



+607 333 1041 (Studio) /
+607 331 4104 (Pejabat)

SUARA JOHOR SDN. BHD.



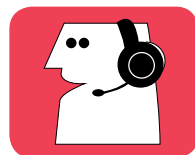
+607-333 1041 (Studio) /
+607-331 4104 (Pejabat)

HUSA NETWORK SDN. BHD.



+609-624 1008 (Konting) /
+609-626 2255 (Pejabat)
admin@manis.fm

senarai perkhidmatan pelanggan



KAEDAH HUBUNGAN LAIN



Facebook

www.facebook.com/Astro
www.facebook.com/JARINGComm
www.facebook.com/maxis
www.facebook.com/myDiGi
www.facebook.com/P1Cares
www.facebook.com/TuneTalk
www.facebook.com/umobilesb
www.facebook.com/Yes4G



Twitter

twitter.com/astroonline
twitter.com/digi_telco
twitter.com/maxiscomms
twitter.com/maxislistens
twitter.com/p1cares
twitter.com/TMConnects
twitter.com/tunetalk
twitter.com/yes4g



Pangkalan Data Live Chat

DIGI – www.digi.com.my/whatshot_v3/dchat/landing.do

MAXIS forum – <http://forum.maxis.com.my>
Waktu Operasi : 9.00 pagi hingga 9.00 malam

TUNETALK – Kunjungi www.tunetalk.com, klik pada 'contact us' dan pilih 'live chat'
Waktu Operasi : 9.00 pagi hingga 9.00 malam



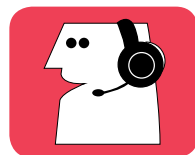
Youtube

www.youtube.com/maxis
www.youtube.com/mytunetalk
www.youtube.com/user/jaringutube
www.youtube.com/yes4g

CARA UNTUK MENDAPATKAN BANTUAN

Jika anda menghadapi masalah dengan perkhidmatan talian tetap, talian mudah alih, internet, tv dan radio, anda harus menghubungi pemberi perkhidmatan anda. Jika pihak terbabit tidak dapat menyelesaikan masalah, anda boleh ajukan aduan kepada Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia Malaysia (CFM) sama ada dengan menghubungi talian khas CFM **1-800-18-2222**, atau dengan membuat laporan dalam talian di **www.aduan.cfm.org.my**, atau menghantar e-mel ke **aduan@cfm.org.my**. CFM menawarkan perkhidmatan secara percuma dan berkecuali untuk pengguna.

persatuan pengguna di tempat anda



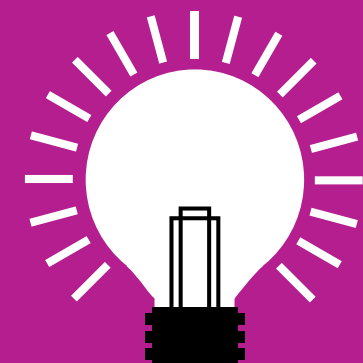
No	Negeri	Persatuan	Tel
1	Kedah	Persatuan Pengguna Kedah (PPK)	04-771 8241
2	Penang	Persatuan Pengguna Pulau Pinang (CAP)	04-829 9511
3	Penang	Persatuan Pelindung Pengguna Pulau Pinang (PCPA)	04-657 5406
4	Kelantan	Persatuan Pelindung Pengguna Kelantan (PELINDUNG)	09-719 6668
5	Terengganu	Persatuan Pengguna Daerah Kuala Terengganu (PPDKT)	09-515 8354
6	Pahang	Pertubuhan Pembimbing Kewangan Pengguna & Keluarga Malaysia (KPM)	09-513 7107
7	Kuala Lumpur	National Council Women's Organization Malaysia (NCWO)	03-7954 3008
8	Kuala Lumpur	Kesatuan Perkhidmatan Perguruan Kebangsaan (NUTP)	03-6251 0621
9	Kuala Lumpur	Persatuan Pengguna Islam Malaysia (PPIM)	03-4256 6618
10	Kuala Lumpur	Persatuan Ekonomi Pengguna & Keluarga Malaysia (MACFEA)	03-8921 5775
11	Kuala Lumpur	Persatuan Pemilik-pemilik Telefon Bimbit Malaysia (PERBIT)	03-4021 7100
12	Kuala Lumpur	Persatuan Pelindung Keselamatan Pengguna Kuala Lumpur (PKP)	03-9101 5096
13	Selangor	Malaysian Consumer Association (MACONAS)	05-241 7300
14	Negeri Sembilan	Persatuan Pengguna Negeri Sembilan (NESCA)	06-632 2646
15	Melaka	Persatuan Pengguna Melaka Tengah (PPMT)	06-288 1070
16	Melaka	Persatuan Kebajikan Pengguna Melaka	N/A
17	Johor	Persatuan Kebajikan Pengguna Johor (JCWA)	07-331 6262
18	Sarawak	Consumer Association of Miri (CAM)	085-662 193

LAMPIRAN

syarikat kiriman berlesen

**kes yang disiasat di bawah
akta komunikasi 1998**

senarai hubungan yang berguna



SYARIKAT KIRIMAN BERLESEN

01 Pos Laju

Jabatan Perkhidmatan Pelanggan

Aras 6, Ibu Pejabat Pos Malaysia
Kompleks Dayabumi
50670 Kuala Lumpur
Faks: +603-2273 3927
E-mel: care@pos.com.my

02 ABX Express (M) Sdn Bhd

Lot 8, Batu 10
Lebuhraya Persekutuan, Sg Way
47300 Petaling Jaya, Selangor
Tel: +603-7711 6688
Faks: +603-7711 6699

E-mel:
(Penjejakan/Aduan)
customerservice@abxexpress.com.my
(Sebut Harga & Pembukaan Akaun)
kulsales@abxexpress.com.my
(Pertanyaan Invois)
kulacc@abxexpress.com.my

03 Kangaroo Worldwide Express (M) Sdn Bhd

No. 107, Jalan 3/23A,
Taman Danau Kota, Off Jalan Gentang Kelang,
53300 Kuala Lumpur, Wilayah Persekutuan
Tel: +603-4143 8280

04 Nationwide Express Courier Services Berhad

Lot 11 A, Persiaran Selangor, Section 15,
40200 Shah Alam, Selangor, Malaysia
Tel: +603-5163 3333
Faks: +603-5518 2080
Talian Perkhidmatan Pelanggan: 603-8073 3333
Faks: 603-5031 8896 / 8897

05 Fedex

801B, Level 8, Tower B, Uptown 5,
No 5, Jalan SS 21/39, Damansara Uptown,
47400 Petaling Jaya, Selangor
Talian Perkhidmatan Pelanggan: 1800 88 6363

06 DHL Express (M) Sdn Bhd

Aras 27, Menara TM
Off Jalan Pantai Baharu
50672 Kuala Lumpur
Tel: +603-2241 8000
Faks: +603-2241 3858

LAMPIRAN

07 GDEX Express Sdn Bhd

No 19 Jalan Tandang, 46050 Petaling Jaya,
Selangor Darul Ehsan, Malaysia
Talian Am: +603-7787 2222
Meja Bantuan: +603-7787 6677
Talian Khas Kutipan Kiriman: +603-7787 6688
Faks: +603-77856818

08 Skynet Express (M) Sdn Bhd

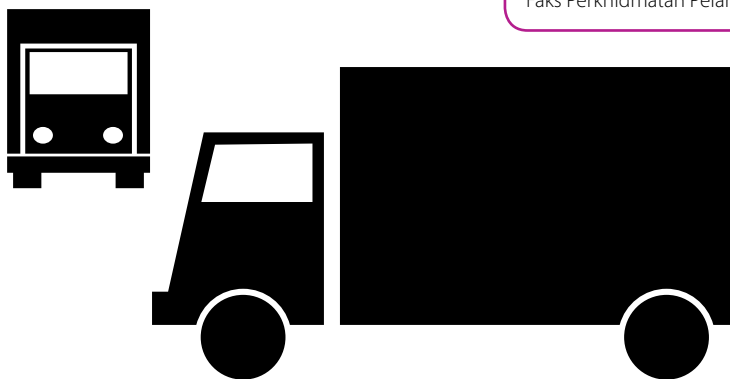
No.4 Jalan SS13/5, 47500 Subang Jaya,
Selangor Darul Ehsan, Malaysia
Tel: +603-5623 9090
Faks: +603-5632 9000

09 City-Link Express

No.3A, Jalan Akitek U1/22,
Seksyen U1, HICOM Glenmarie Industrial Park,
40000 Shah Alam, Selangor Darul Ehsan
Toll Free: 1300 88 2489 (CITY)
Tel: +603-5565 8399
Faks: +603-5569 1966
Talian Khas Kutipan Kiriman: +603-5565 9999
Perkhidmatan Pelanggan: +603-5033 3800
E-mel: customerservice@citylinkexpress.com.my

10 TNT Express

17B Menara PKNS, Jalan Yong Shook Lin,
46050 Petaling Jaya, Selangor
Talian Perkhidmatan Pelanggan: 1300 88 2882
Faks Perkhidmatan Pelanggan: +603-7962 2929



KES YANG DISIASAT (2012) DI BAWAH AKTA KOMUNIKASI & MULTIMEDIA 1998

Kes Kesalahan	Akta
Menghantar Mesej Pesanan Ringkas (SMS), Lucah, Mengancam atau Palsu	Seksyen 233 (1) (A) CMA
Menghantar E-mel/Laman Web atau Blog/Program TV & Radio, Lucah, Mengancam	Seksyen 211 CMA
Melanggar Syarat Perlesenan	Seksyen 242 CMA
Menyediakan Perkhidmatan Aplikasi Tanpa Lesen	Seksyen 126 CMA
Gagal Menangani Aduan Pengguna Secara Munasabah	Seksyen 188 CMA
Memiliki Kelengkapan Bukan Standard	Seksyen 239 CMA
Peraturan 2000, Standard Teknik	R.2000
Kegagalan untuk Mengemukakan Akaun Teraudit & Borang Hasil Bersih	Per 29 & 33A C&M (USP)
Peraturan 2000 & 34 Gangguan Spektrum	Per 2000 & 34 (SPECTRUM)
Penipuan dan Aktiviti Berkaitan dengan Alat Capaian	Seksyen 236 CMA
Gagal untuk Bertindak dan Melindungi Menerusi Amalan Kejuruteraan Yang Baik	Seksyen 218 CMA
Melanggar Syarat Perlesenan Khas (Casp), Melanggar Lesen Pemberi Perkhidmatan Kandungan Aplikasi Individu (CASP-I), atau Kod Kandungan	Seksyen 206 CMA
Rujuk Agensi Lain (PDRM)	ROA

LAMPIRAN

SENARAI HUBUNGAN YANG BERGUNA

Kualiti Perkhidmatan Komunikasi/Laporan Amalan Tidak Beretika

**Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia
Malaysia (CFM)**

Tel : 1800 18 2222

E-mel : aduan@cfm.org.my

Portal : www.complaint.cfm.org.my

Laporan Penipuan Perbankan & Kewangan

**BNM Telelink (Pusat Panggilan Perkhidmatan
Pelanggan)**

Tel : 1300 88 5465

Faks : 03-2174 1515

SMS : Taip BNM TANYA [pertanyaan/aduan anda]

Hantar ke 15888

Laporan Penipuan Dalam Talian & Komunikasi

**Communications & Multimedia Commission
of Malaysia**

Tel : +603-8688 8000

Faks : +603-8688 1880

E-mel : aduanskmm@cmc.gov.my

Talian Khas : 1800 888 030

SMS : Taip SKMM ADUAN [butir-butir aduan]

Hantar ke 15888

Laporan Kandungan Komunikasi dan Multimedia

**Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia
Malaysia (CFM)**

Tel : +603-7954 8105 / +603-7958 3690

Faks : +603-7954 1260 / +603-7660 8532

E-mel : secretariat@cmcf.my

Portal : <http://www.cmcf.my/make-complaint-0>

Laporan Phishing (Memancing Data)

Portal : www.skmm.gov.my/antiphishing

E-mels : antiphishing@cmc.gov.my

Pos & Kiriman

Suruhanjaya Komunikasi & Multimedia Malaysia

Tel : +603-8688 8000

Fax : +603-8688 1880

E-mel : aduanskmm@cmc.gov.my

Talian Khas : 1800 888 030

SMS : Taip SKMM ADUAN [butir-butir aduan]

Hantar ke 15888

Penapisan dan Klasifikasi Filem

Lembaga Penapisan Filem (LPF)

Kementerian Dalam Negeri

Tel : +603-8886 3223

Portal : www.moha.gov.my

Media Cetak & Penerbitan

Kementerian Dalam Negeri,

Bahagian Kawalan Penerbitan dan

Teks Al-Quran (PQ)

Tel : +603-8886 3951 / 3909 / 8416

Faks : +603-8889 1682

Polis Diraja Malaysia

Unit Aduan Awam

Jabatan Siasatan Jenayah Komersil Bukit Aman

E-mel : urusetia_jsjk@rmp.gov.my

Talian Khas 24J : +603-2616 3999

Pejabat : +603-2616 3967

Kandungan Penerbitan

Kementerian Dalam Negeri

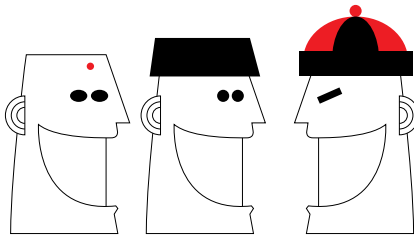
Tel : +603 8886 8000 / 3000

Faks : +603 8889 1613 / 1610

E-mel : webmaster@moha.gov.my

MENENTUKAN YANG TERBAIK BUAT ANDA!

PANDUAN PENGGUNA KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA



MENGENAI PANDUAN PENGGUNA INI

Panduan pengguna ini diilhamkan oleh Kementerian Komunikasi dan Multimedia dan dihasilkan dengan kerjasama Pihak Berkuasa Kawal Selia Malaysia (SKMM) dan Forum Pengguna Komunikasi & Multimedia (CFM).

Menentukan Yang Terbaik Buat Anda adalah bertujuan untuk memberikan panduan paling mudah kepada pengguna tentang faktor yang perlu diambil kira sebelum melanggan ke atas perkara yang perlu dipertimbangkan, pilihan yang sedia ada dan apakah yang perlukan dilakukan sebelum menandatangani kontrak. Kami mendapati kebanyakan pengguna tidak tahu apa yang patut dilakukan sebelum menandatangani kontrak dan tidak tahu cara yang betul untuk mencari jalan keluar daripada kemelut mengenai kontrak.

Kami juga telah menyediakan maklumat untuk pelanggan sedia ada, seperti tips berguna bagi pengguna untuk memanfaatkan sepenuhnya nilai wang dan mengesyorkan penyelesaian praktikal kepada pengguna yang bercadang untuk menukar kontrak atau menamatkan kontrak mereka apabila mereka tidak lagi memerlukan perkhidmatan atau sekiranya perkhidmatan yang dilanggan tidak lagi menepati keperluan mereka.

Kami harap dengan penerbitan buku ini, pengguna akan lebih maklum tentang bagaimana untuk mendapatkan bantuan bagi memenuhi keperluan perkhidmatan komunikasi dan multimedia harian mereka di Malaysia.



CFM

Forum Pengguna Komunikasi
dan Multimedia Malaysia

