

Soalan Lazim (FAQ): Memahami Perbezaan Pelan Prabayar dan Pascabayar

1. Apakah perbezaan antara pelan prabayar dan pascabayar?

Ciri	Prabayar	Pascabayar
Bayaran	Bayar dahulu sebelum guna	Guna dahulu, bayar kemudian
Kontrak	Tidak terikat dengan sebarang kontrak.	Mengikut pelan kontrak (contohnya 12 atau 24 bulan)
Kawalan penggunaan	Penggunaan tertakluk kepada jumlah tambah nilai. Tiada caj tambahan selepas kredit habis.	Penggunaan tertakluk kepada kuota pelan. Caj tambahan mungkin dikenakan jika melebihi kuota, (contohnya RM10/1GB selepas had)
Bentuk bil	Tiada bil bulanan	Bil bulanan dikeluarkan berdasarkan penggunaan atau pelan langganan
Ketersediaan perkhidmatan	Talian hanya aktif jika ada kredit	Kekal aktif selagi tiada tunggakan
Ciri tambahan	Ciri asas dengan ganjaran/promosi yang terhad (contohnya: data percuma semasa promosi khas)	Mungkin termasuk subsidi telefon, kuota data lebih tinggi, atau tawaran eksklusif seperti program ganjaran

2. Siapakah yang sesuai menggunakan pelan prabayar?

Pelan prabayar sesuai bagi pengguna yang:

- Mahukan kawalan terhadap jumlah yang perlu dibayar
- Menggunakan telefon secara minimum
- Tidak mahu terikat dengan kontrak jangka Panjang

3. Apakah kelebihan pelan pascabayar?

Pelan pascabayar sering menjadi pilihan bagi mereka yang:

- Memerlukan kuota internet dan panggilan yang lebih tinggi
- Mahukan kemudahan bayaran bil bulanan yang tetap
- Ingin mendapatkan telefon pintar bersubsidi atau percuma melalui kontrak

4. Adakah pelan prabayar lebih murah daripada pascabayar?

Ia bergantung kepada corak penggunaan. Pelan prabayar sesuai untuk penggunaan asas seperti mesej dan panggilan ringkas. Namun, bagi penggunaan data yang tinggi dan keperluan tetap setiap bulan, pelan pascabayar mungkin menawarkan nilai yang lebih baik.

5. Bolehkah saya bertukar daripada pelan prabayar kepada pascabayar atau sebaliknya?

Ya, kebanyakan penyedia membenarkan pertukaran pelan dengan syarat tertentu. Walau bagaimanapun:

- Sesetengah pelan promosi tidak boleh ditukar
- Pengguna perlu menyemak status kontrak sedia ada
- Semua bil tertunggak perlu dijelaskan terlebih dahulu

Disarankan untuk semak kelayakan dan prosedur dengan penyedia masing-masing.

6. Adakah pelan pascabayar mempunyai kontrak?

Kebanyakan pelan pascabayar disertakan dengan kontrak antara 12 hingga 24 bulan, terutamanya jika melibatkan tawaran peranti. Penamatan awal lazimnya akan dikenakan Caj Penamatan Awal (ETC).

7. Apakah itu Polisi Penggunaan Saksama (Fair Usage Policy)?

Walaupun sesetengah pelan menawarkan “internet tanpa had”, penyedia perkhidmatan boleh menghadkan kelajuan internet selepas penggunaan data melebihi had tertentu. Ini bertujuan untuk memastikan prestasi rangkaian yang adil kepada semua pengguna.

Apa yang boleh anda lakukan:

- Semak had kuota FUP (Fair Usage Policy) dengan penyedia perkhidmatan anda melalui aplikasi rasmi, laman web, atau khidmat pelanggan.
- Pantau penggunaan data secara berkala melalui aplikasi penyedia atau tetapan telefon.
- Gunakan sambungan Wi-Fi apabila tersedia, terutamanya untuk muat turun atau strim video.
- Pilih pelan yang menawarkan kuota lebih tinggi jika anda pengguna tegar internet.

8. Bagaimanakah saya boleh menyemak jenis pelan yang sedang saya gunakan?

Anda boleh menyemak jenis pelan langganan anda melalui beberapa kaedah berikut:

- Aplikasi rasmi penyedia perkhidmatan mudah alih (contohnya: MyDigi, MyMaxis, Unifi Life, Celcom Life)
- Khidmat pelanggan melalui panggilan atau perkhidmatan sembang dalam talian
- Bil bulanan atau penyata akaun
- Customer Information Summary (CIS) yang diberikan semasa pendaftaran pelan. Dokumen ini mengandungi butiran penuh pelan, kontrak, dan caj berkaitan

9. Perkara yang perlu dipertimbangkan sebelum memilih pelan

Faktor penting:

- Tahap penggunaan internet dan panggilan
- Keperluan untuk peranti baharu
- Bajet bulanan yang mampu
- Kualiti liputan rangkaian di kawasan anda

10. Apakah kesan jika tidak membuat pembayaran atau tambah nilai?

Pelan Pascabayar: Akaun boleh digantung jika ada tunggakan. Perkhidmatan akan disambung semula selepas bayaran dijelaskan.

Pelan Prabayar:

- Tempoh sah akaun bergantung kepada jumlah dan tarikh tambah nilai terakhir (contohnya: tambah nilai RM10 memberi 7–15 hari tempoh aktif). Jika tiada tambah nilai selepas tempoh ini, talian masuk ke fasa 'grace period' sebelum ditamatkan sepenuhnya.
- Tempoh sah pelan internet (internet pass) pula berasingan, contohnya pas 7 hari, 30 hari, dsb. Walaupun akaun masih aktif, internet tidak boleh digunakan jika pas sudah tamat.

Penting: Akaun prabayar yang aktif tidak semestinya bermaksud pas internet masih sah. Semak kedua-duanya untuk elakkan kekeliruan penggunaan.

11. Perbezaan antara Tempoh Sah Akaun dan Tempoh Sah Pas Internet bagi pelan prabayar :

Kategori	Tempoh Sah Akaun	Tempoh Sah Pas Internet
Definisi	Tempoh SIM atau akaun kekal aktif	Tempoh pas internet (data) boleh digunakan
Kesan Tamat Tempoh	Tidak boleh buat panggilan, hantar SMS, atau guna data	Data tidak boleh digunakan walaupun akaun masih aktif
Langkah Pelanjutan	Tambah nilai (top-up)	Beli pas internet baharu
Contoh situasi	Akaun tamat 1 Ogos, pas internet sah hingga 5 Ogos → data tak boleh guna selepas 1 Ogos	Akaun masih sah, tapi pas internet tamat → tiada akses internet sehingga beli semula

12. Bagaimana cara menamatkan pelan prabayar dan pascabayar?

Pelan Prabayar:

- Tidak memerlukan permohonan rasmi.
- Akaun akan tamat secara automatik jika tidak digunakan dalam tempoh 30–90 hari selepas tamat tempoh aktif.
- Baki kredit tidak akan dipulangkan selepas akaun ditamatkan.

Pelan Pascabayar:

- Hubungi penyedia melalui pusat servis, aplikasi rasmi, atau talian khidmat pelanggan.
- Selesaikan semua bil tertunggak.
- Sekiranya masih dalam kontrak, penalti penamatan awal mungkin dikenakan.
- Simpan pengesahan rasmi penamatan untuk rujukan.

13. Apa yang perlu saya lakukan jika saya tidak pasti atau menghadapi isu berkaitan pelan saya?

Jika anda mempunyai pertanyaan, kekeliruan, atau isu teknikal berkaitan pelan anda, berikut ialah langkah yang disarankan:

1. Hubungi penyedia perkhidmatan terlebih dahulu untuk mendapatkan penjelasan, bantuan teknikal, atau semakan bil.
2. Jika isu tidak diselesaikan dengan memuaskan, anda boleh mengemukakan aduan kepada:

- CFM – Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia Malaysia
- MCMC – Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia
- Talian MCMC Consumer Care Centre: 1800-188-030

Penting: Sentiasa semak tawaran semasa, baca terma dan syarat dengan teliti, dan bandingkan beberapa pelan sebelum membuat keputusan.