

FAQ – Paket MITRA & Prepaid SME Price Plan

1. Apa yang dimaksud dengan Paket MITRA?

- Paket MITRA adalah paket combo yang merupakan solusi komunikasi bagi para pelaku SME (Small & Medium Enterprise) di Indonesia yang ingin menyediakan tunjangan komunikasi bagi para karyawannya (dalam rentang antara 5 s.d. 150 orang) berupa paket yang sudah meliputi nelpon dan SMS tidak terbatas ke sesama anggota perusahaan (karyawan maupun pemilik) yang telah didaftarkan dalam 1 grup, nelpon dan SMS dengan batas nilai tertentu ke semua nomor operator domestik (baik seluler maupun fixed-line), serta akses internet.

2. Berapakah harga dan nilai kuota dari Paket MITRA?

- Paket MITRA memiliki 2 varian umum yang menawarkan nilai kuota berbeda seperti dapat dilihat pada tabel di bawah.

MITRA	5-9 Subs : Rp 60K/sub 10-14 Subs : Rp 55K/sub ≥ 15 Subs : Rp 50/sub	MITRA+	5-9 Subs : Rp 115K/sub 10-14 Subs : Rp 105K/sub ≥ 15 Subs : Rp 95/sub
VOICE		SMS	
1. CUG : Unlimited (all time band)		1. CUG : Unlimited (all time band)	
2. All-Network : 60 mins (all time band)		2. All-Network : 60 mis (all time band)	
SMS		SMS	
1. CUG : Unlimited (all time band)		1. CUG : Unlimited (all time band)	
2. All-Network : 60 sms (all time band)		2. All-Network : 200 mins (all time band)	
DATA		DATA	
1. All-tech : 1 GB		1. All-tech : 2.5 GB	
2. Chatting & Email : 2.5 GB		2. Chatting & Email : 6 GB	

- Selain dibedakan dari 2 varian umum tersebut, masing-masing varian Paket MITRA juga dibedakan harganya menjadi 3 tiers berdasarkan jumlah child numbers yang terdaftar dalam 1 grup. Secara prinsip, harga turun seiring dengan bertambahnya child numbers dalam grup tersebut seperti dapat dilihat pada tabel di bawah.

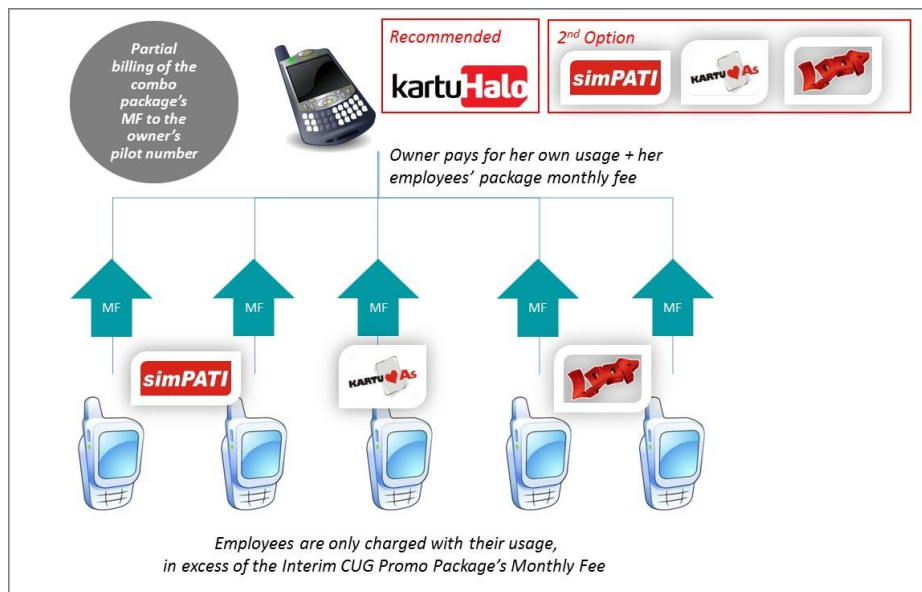
3. Bagaimanakah perbedaan harga antara satu zona dan zona lainnya untuk Paket MITRA?

- Zone based pricing yang diterapkan untuk Paket MITRA dapat dilihat pada tabel berikut:

Zone	Price Multiplier to Zone A	MITRA			MITRA+		
		Jumlah child No: 5-9	Jumlah child No: 10-14	Jumlah child No: ≥ 15	Jumlah child No: 5-9	Jumlah child No: 10-14	Jumlah child No: ≥ 15
A	100%	60,000	55,000	50,000	115,000	105,000	95,000
B	120.40%	72,000	66,000	60,000	138,000	126,000	114,000
C	140.80%	84,000	77,000	70,000	162,000	148,000	134,000
D	161.20%	97,000	89,000	81,000	185,000	169,000	153,000
E	181.60%	109,000	100,000	91,000	209,000	191,000	173,000

4. Bagaimanakah skema penagihan harga paket MITRA ini ke pelanggan?

- Sesuai dengan konsep Paket MITRA sebagai solusi komunikasi bagi para pelaku SME dalam menyediakan tunjangan komunikasi bagi para karyawannya, karakteristik utama dari paket ini terkait dengan penagihan dan pemberian nilai kuota paketnya adalah:
 - a. Harga Paket MITRA ditagihkan kepada pilot number dari masing-masing grup, yang ditandai sebagai nomor pemilik SME.
 - b. Nilai kuota dari Paket MITRA diberikan kepada para child numbers dari masing-masing grup, yang ditandai sebagai nomor para karyawan SME.



5. Siapakah yang dapat berlangganan Paket MITRA?

- Nomor yang dapat didaftarkan sebagai child numbers dari Paket MITRA adalah nomor prabayar (Kartu As / simPATI / Loop).
- **Per tanggal 30 Agustus 2017**, nomor **pascabayar** (kartuHalo) maupun **prabayar** (simPATI, Kartu As, Loop) dapat didaftarkan sebagai pilot number (nomor pelanggan pemilik SME yang didaftarkan untuk menyerap biaya berlangganan Paket MITRA dari para karyawan suatu SME) dari Paket MITRA.

6. Kapanakah pelanggan mulai dapat berlangganan Paket MITRA?

- Pelanggan mulai dapat berlangganan Paket MITRA dengan pilot number kartuHalo sejak 14 April 2017, dan dengan pilot number prabayar sejak 30 Agustus 2017.

7. Apakah yang dimaksud dengan pilot number dalam hal Paket MITRA?

- Pilot number adalah nomor pelanggan pemilik SME yang didaftarkan untuk menyerap biaya berlangganan Paket MITRA dari para karyawan suatu SME.

8. Apakah yang dimaksud dengan child number dalam hal Paket MITRA?

- Child number adalah nomor pelanggan karyawan SME yang didaftarkan untuk menikmati nilai kuota Paket MITRA.

9. Apakah pelanggan dapat mendaftarkan nomor prabayar (Kartu As / simPATI / Loop) sebagai pilot number?

- **Per tanggal 30 Agustus 2017**, nomor **pascabayar** (kartuHalo) maupun **prabayar** (simPATI, Kartu As, Loop) dapat didaftarkan sebagai pilot number (nomor pelanggan pemilik SME yang didaftarkan untuk menyerap biaya berlangganan Paket MITRA dari para karyawan suatu SME) dari Paket MITRA.

10. Apakah pelanggan dapat mendaftarkan nomor pascabayar (kartuHalo) sebagai child number?

- Tidak, hanya nomor prabayar yang dapat didaftarkan sebagai child number.

11. Apakah yang menentukan pricing tier Paket MITRA yang ditawarkan ke pilot number?

- Penentuan pricing tier untuk Paket MITRA berdasarkan jumlah child numbers yang didaftarkan dalam 1 grup. Contoh: Untuk Paket MITRA+, pilot number akan ditagih:
 - a. Rp115.000 per child number jika mendaftarkan 5-9 child numbers
 - b. Rp105.000 per child number jika mendaftarkan 10-14 child numbers

c. Rp95.000 per child number jika mendaftarkan 15 child numbers atau lebih

12. Apakah yang terjadi ketika grup pelanggan bertumbuh hingga mencapai batas pricing tier baru (i.e. ketika jumlah child number naik mencapai 10, dan ketika jumlah child number naik mencapai 15)?

- Pada prinsipnya, perubahan harga mengikuti pricing tier tidak berlaku surut. Oleh karena itu, jika terjadi penambahan child number hingga mencapai jumlah yang memenuhi kualifikasi pricing tier baru, harga baru hanya diberlakukan kepada nomor tambahan yang telah memenuhi hitungan untuk masuk ke pricing tier baru tersebut (contoh: jika pelanggan mulai berlangganan Paket MITRA pada awal bulan dengan 9 child numbers, lalu 3 hari kemudian menambahkan 1 child number, maka paket untuk 9 child numbers pertama masing-masing akan dihargai Rp60.000 dan hanya paket 1 child number tambahan yang dikenakan harga baru, yaitu Rp55.000.
- Namun demikian, pada periode perpanjangan paket selanjutnya, harga paket yang ditagihkan ke 10 child numbers adalah sama yaitu sebesar Rp55.000.

13. Apakah yang terjadi ketika grup pelanggan berkurang hingga mencapai batas pricing tier baru (i.e. ketika jumlah child number turun mencapai 9, dan ketika jumlah child number turun mencapai 14)?

- Dalam kondisi tersebut, pelanggan akan ditagihkan harga sesuai tier terbarunya pada waktu autorenewal berikutnya. Contoh: Untuk Paket MITRA+, jika jumlah child numbers terbanyak dalam suatu periode turun dari 10 nomor menjadi 9 nomor, maka tagihan yang akan ditagihkan pada pilot number pada tanggal renewal berikutnya adalah 9 x Rp115.000.

14. Apakah pelanggan dapat mendaftarkan Paket MITRA jika jumlah child numbers yang hendak didaftarkan kurang dari 5?

- Tidak, jumlah minimum child numbers dalam 1 grup untuk mendaftarkan Paket MITRA adalah 5 nomor.

15. Apakah pelanggan dapat mendaftarkan Paket MITRA jika jumlah child numbers yang hendak didaftarkan lebih dari 150?

- Tidak, jumlah maksimum child numbers dalam 1 grup untuk mendaftarkan Paket MITRA adalah 150 nomor.

16. Apakah pilot number termasuk dalam perhitungan jumlah member dalam 1 grup untuk penentuan eligibility pembelian dan pricing tier Paket MITRA?

- Tidak, nomor yang dihitung hanyalah child numbers.

17. Apakah solusi bagi pelanggan jika ingin mendaftar Paket MITRA, namun jumlah child numbers yang hendak didaftarkan kurang dari 5?

- Pelanggan dapat membeli paket-paket Telkomsel lainnya yang memiliki fitur serupa dengan Paket MITRA seperti MyGroup.

18. Apakah perbedaan ketentuan penggunaan nelpon & SMS tak terbatas dengan nelpon & SMS dengan nilai kuota tertentu pada Paket MITRA?

- Nelpon & SMS tak terbatas hanya berlaku ke nomor-nomor yang terdaftar sebagai anggota grup, sementara nelpon & SMS dengan nilai kuota tertentu berlaku ke seluruh operator domestik.

19. Apakah nilai kuota nelpon all-net berlaku untuk dipakai ke nomor PSTN?

- Ya, nilai kuota nelpon all-net berlaku ke semua nomor, sesama Telkomsel maupun operator lain (operator seluler maupun PSTN)

20. Apakah perbedaan ketentuan penggunaan kuota data all-tech dengan kuota data untuk email & chatting pada Paket MITRA?

- Kuota data all-tech dapat digunakan akses internet pada semua website dan aplikasi yang tidak diblokir oleh Kemenkominfo, sementara kuota data untuk chatting dan email akan terkonsumsi di depan ketika pelanggan Paket MITRA melakukan akses ke aplikasi-aplikasi chatting dan email yang sesuai ketentuan.

21. Apakah kuota data untuk chatting & berlaku untuk semua aplikasi chatting?

- Kuota data untuk chatting berlaku untuk Whatsapp & LINE
- Namun demikian, pada aplikasi Whatsapp & LINE sendiri, kuota data untuk chatting tidak berlaku untuk VoIP (Voice over Internet Protocol), send audio, send location, upload story.

22. Apakah kuota data untuk email berlaku untuk semua aplikasi email?

- Kuota data untuk email hanya berlaku untuk aplikasi Gmail, dan tidak berlaku untuk akses melalui web

23. Apakah pelanggan kartuHalo (pilot number) baru maupun lama memungkinkan untuk berlangganan Paket MITRA?

- Ya, pelanggan kartuHalo baru maupun lama dapat berlangganan Paket MITRA asalkan memenuhi syarat sebagaimana dijabarkan pada nomor 24.

24. Apakah syarat berlangganan Paket MITRA bagi pelanggan yang ingin menggunakan pilot number kartuHalo?

- Pelanggan yang ingin berlangganan Paket MITRA dengan pilot number kartuHalo wajib mengisi dan menandatangani template kontrak standar yang dipersiapkan oleh SME Sales Operations department. Di samping itu, pelanggan juga perlu melengkapi dokumen berikut:
 - a. Bagi pelanggan yang melengkapi dokumen pendukung berupa salah satu dari 5 dokumen berikut: alt.1) NPWP, atau alt. 2) SIUP atau, alt.3) IUMK, atau alt.4) Autodebit Kartu Kredit, atau alt.5) Bank Creditworthiness Check, maka pelanggan dapat mendaftarkan hingga 150 child numbers untuk Paket MITRA / MITRA+.
 - b. Jika pelanggan tidak memiliki dokumen seperti yang dimaksud pada poin a di atas, maka pelanggan dapat melengkapi kebutuhan dokumen KTP dukcapil. Dalam kondisi ini, pelanggan hanya dapat mendaftarkan child numbers dengan limit tagihan Paket MITRA sebesar Rp1.500.000 (yaitu nominal CLS yang diperbolehkan) dikurangi dengan nominal pemakaian yang telah terjadi selama bulan berjalan.

25. Apakah syarat berlangganan Paket MITRA bagi pelanggan prabayar?

- Tidak ada syarat khusus bagi pelanggan prabayar untuk berlangganan Paket MITRA. Pelanggan dapat berlangganan Paket MITRA asalkan memiliki saldo pulsa yang cukup.

26. Bagaimana cara pelanggan dapat berlangganan Paket MITRA?

- Pelanggan kartuHalo dengan sub-type SME dan pelanggan prabayar dapat mendaftar melalui self-service platform <https://sintia.telkomsel.com>
- Pelanggan kartuHalo dengan sub-type selain SME, dapat mendaftar di GraPARI – GraPARI Telkomsel untuk melakukan change ownership sebelum dapat melakukan pendaftaran melalui self-service platform <https://sintia.telkomsel.com>

27. Apakah ketentuan lain berlangganan Paket MITRA?

- Bagi pilot number kartuHalo, untuk berlangganan Paket MITRA pelanggan harus berpindah customer type ke corporate dan perpindahan customer sub-type ke SME.
- Bagi prepaid pilot number dan child number, berlangganan Paket MITRA berimplikasi pada perpindahan skema tarif dasar ke Prepaid SME.

28. Apakah pengaruh dari berlangganan Paket MITRA terhadap paket-paket eksisting / Telkomsel Poin / cicilan pelanggan lama (pilot number) yang sedang berjalan?

- Berlangganan paket MITRA, perubahan ke customer sub-type SME, dan perubahan ke prepaid SME price plan tidak akan menyebabkan perubahan terhadap paket-paket eksisting / Telkomsel Poin / cicilan pelanggan lama (pilot number) yang sedang berjalan

29. Bagaimanakah skema tarif dasar dari Prepaid SME Price Plan?

- Skema tariff dasar dari Prepaid SME Price Plan adalah sebagai berikut:

Voice, All-Net	Rp90/5s
SMS, All-Net	Rp165/SMS
Data	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rp.6/KB hingga usage mencapai Rp25.000 atau ekuivalen dengan 4166KB 2. Setelahnya pelanggan akan mendapatkan data 100MB 3. Setelah itu, akses data PAYU akan di-blok, dan open block akan dibuka di 00:01 hari berikutnya.

30. Bagaimana perlakuan penagihan excess usage yang muncul pada child number di luar harga Paket MITRA?

- Excess usage di luar harga Paket MITRA akan dipotongkan dari pulsa child number masing-masing

31. Apakah child number diperbolehkan untuk mengaktifkan Paket MITRA pada nomornya sendiri?

- Tidak, aktivasi Paket MITRA hanya dapat dilakukan oleh pemilik pilot number selaku pemilik / penanggungjawab SME

32. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk aktivasi Paket MITRA?

- Setelah pelanggan memiliki nomor prabayar dengan pulsa yang cukup atau nomor kartuHalo sub-type SME dengan kelayakan CLS (setelah melengkapi dokumen seperti yang dimaksud pada poin 24), aktivasi paket melalui self-service platform <https://sintia.telkomsel.com> akan terjadi seketika pada saat input data dilakukan dengan benar oleh pelanggan.

33. Bagaimana cara pelanggan mengecek saldo nilai kuota Paket MITRA?

- Pilot number dapat melihat saldo nilai kuota child numbers-nya melalui web <https://sintia.telkomsel.com>
- Child number dapat mengecek saldo nilai kuota Paket MITRA melalui:
 - a. Dashboard paket di MyTelkomsel
 - b. UMB *889# untuk kuota all-net voice & SMS dan data (all-tech) dan UMB *363# > Cek Status untuk kuota chat & email

34. Apakah pelanggan Paket MITRA dapat membeli paket lainnya?

- Pelanggan Paket MITRA (Pilot dan Child number) dapat membeli paket lainnya selama paket tersebut tidak restricted pada skema tariff tertentu di luar skema tarif Prepaid SME.
- Daftar paket-paket lain yang dapat dibeli oleh pelanggan dapat dilihat [di dokumen excel terlampir](#)

35. Apakah pelanggan Paket MITRA dapat terdaftar pada lebih dari 1 CUG ID?

- Tidak, setiap nomor pelanggan Paket MITRA hanya dapat terdaftar pada 1 CUG ID saja.

36. Apakah yang harus dilakukan oleh pelanggan jika ingin mengganti existing child number-nya dengan nomor lain?

- Penggantian child number dapat dilakukan melalui web <https://sintia.telkomsel.com>

37. Apakah yang harus dilakukan oleh pelanggan jika ingin mengganti existing pilot number-nya dengan nomor lain?

- Pemilik pilot number dapat mengirimkan request ke SME_sales@telkomsel.co.id dan menyampaikan permintaan penggantian pilot numbernya

38. Apakah yang harus dilakukan oleh pelanggan jika ingin mengganti varian Paket MITRA existing-nya dengan Paket MITRA varian lain?

- Pemilik pilot number dapat mengirimkan request ke SME_sales@telkomsel.co.id dan menyampaikan permintaan penggantian paketnya

39. Apakah yang harus dilakukan oleh pelanggan jika ingin melakukan deaktivasi Paket MITRA?

- Berhenti berlangganan dapat dilakukan melalui web <https://sintia.telkomsel.com>

40. Bagaimana cara CTP agents untuk mengetahui bahwa suatu nomor adalah Pelanggan Paket MITRA?

- Pengecekan dapat dilakukan melalui web CUG corporate

41. Apakah yang harus dilakukan pelanggan untuk memperpanjang masa berlaku dari child number-nya?

- Masa berlaku child number dapat diperpanjang dengan melakukan salah satu dari 2 hal berikut:
 - a. Sukses memperpanjang masa berlaku Paket MITRA untuk child number tersebut
 - b. Memenuhi syarat perpanjangan masa berlaku kartu child number yang tergantung pada brand kartu, contoh: isi ulang pulsa pada simPATI & penggunaan minimal pada Kartu As

42. Apakah yang menjadi dasar zone-based pricing yang diterapkan ke tarif berlangganan Paket MITRA?

- Zone-based pricing didasarkan pada posisi awal pilot number ketika melakukan aktivasi awal Paket MITRA.

43. Bagaimanakah pembagian wilayah zone-based pricing dari Paket MITRA?

<u>ZONE A</u>
<p><u>Sumatera</u> : Bangka, Bangka Barat, Bangka Selatan, Bangka Tengah, Banyu Asin, Batang Hari, Belitung, Belitung Timur, Bengkulu Selatan, Bengkulu Tengah, Bengkulu Utara, Bungo, Empat Lawang, Kaur, Kepahiang, Kerinci, Kota Bandar Lampung, Kota Bengkulu, Kota Jambi, Kota Lubuklinggau, Kota Metro, Kota Pagar Alam, Kota Palembang, Kota Pangkalpinang, Kota Prabumulih, Lahat, Lampung Barat, Lampung Selatan, Lampung Tengah, Lampung Timur, Lampung Utara, Lebong, Merangin, Mesuji, Muara Enim, Muaro Jambi, Mukomuko, Musi Banyuasin, Musi Rawas, Musi Rawas Utara, Ogan Ilir, Ogan Komering Ilir, Ogan Komering Ulu, Ogan Komering Ulu Selatan, Ogan Komering Ulu Timur, Penukal Abab Lematang Ilir, Pesawaran, Pesisir Barat, Pringsewu, Rejang Lebong, Sarolangun, Seluma, Sungai Penuh, Tanggamus, Tanjung Jabung Barat, Tanjung Jabung Timur, Tebo, Tulang Bawang Barat, Tulangbawang, Way Kanan</p> <p><u>Jawa</u> : Kota Cilegon, Kota Serang, Kota Sukabumi, Lebak, Pandeglang, Serang, Sukabumi, Batang, Brebes, Kota Pekalongan, Kota Tegal, Pekalongan, Pemalang, Tegal, Bangkalan, Pamekasan, Sampang, Sumenep</p> <p><u>Balrus</u> : Kota Mataram, Lombok Barat, Lombok Tengah, Lombok Timur, Lombok Utara</p> <p><u>Kalimantan</u> : Kubu Raya, Kota Pontianak, Banjar, Kota Balikpapan, Kota Banjar Baru, Kota Banjarmasin, Kota Palangkaraya, Kota Samarinda, Kota Singkawang</p> <p><u>Sulawesi</u> : Kota Sengkang, Gowa, Kota Bitung, Kota Makassar, Kota Manado, Kota Tomohon, Maros, Minahasa, Minahasa Utara, Wajo</p>
<u>ZONE B</u>
<p><u>Sumatera</u> : Asahan, Kota Subulussalam, Kota Tanjung Balai, Batu Bara, Kota Padang Panjang, Pasaman, Pasaman Barat, Payakumbuh, Agam, Kota Bukit Tinggi, Kota Pekanbaru, Kota Sawah Lunto, S I A K, Tanah Datar</p> <p><u>Jawa</u> : Bekasi, Bogor, Jakarta Barat, Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Jakarta Timur, Jakarta Utara, Karawang,</p>

Kepulauan Seribu, Kota Bekasi, Kota Bogor, Kota Depok, Kota Tangerang, Kota Tangerang Selatan, Purwakarta, Subang, Tangerang, Bandung, Bandung Barat, Ciamis, Cianjur, Cirebon, Garut, Indramayu, Kota Bandung, Kota Banjar, Kota Cimahi, Kota Cirebon, Kota Tasikmalaya, Kuningan, Majalengka, Pangandaran, Sumedang, Tasikmalaya, Banjarnegara, Bantul, Banyumas, Blora, Boyolali, Cilacap, Demak, Grobogan, Gunung Kidul, Jepara, Karanganyar, Kebumen, Kendal, Klaten, Kota Magelang, Kota Salatiga, Kota Semarang, Kota Surakarta, Kota Yogyakarta, Kudus, Kulon Progo, Magelang, Pati, Purbalingga, Purworejo, Rembang, Semarang, Sleman, Sragen, Sukoharjo, Temanggung, Wonogiri, Wonosobo, Banyuwangi, Blitar, Bojonegoro, Bondowoso, Gresik, Jombang, Kota Madiun, Kota Malang, Kota Mojokerto, Kota Probolinggo, Kota Surabaya, Lumajang, Magetan, Pacitan, Pasuruan, Ponorogo, Sidoarjo, Situbondo, Trenggalek

Balrus : Badung, Bima, Buleleng, Dompu, Gianyar, Jembrana, Karang Asem, Klungkung, Kota Bima, Kota Denpasar, Sumbawa, Sumbawa Barat, Tabanan

Kalimantan : Ketapang, Bengkayang, Kapuas, Kayong Utara, Kota Baru, Kutai Kartanegara, Landak, Melawi, Paser, Penajam Paser Utara, Sambas, Sanggau, Sekadau, Sintang, Tanah Bumbu, Tanah Laut, Mempawah, Barito Kuala

ZONE C

Sumatera : Aceh Singkil, Deli Serdang, Karo, Kota Binjai, Kota Lhokseumawe, Kota Medan, Kota Padangsidimpuan, Kota Pematang Siantar, Kota Tebing Tinggi, Labuhan Batu Selatan, Labuhan Batu Utara, Langkat, Padang Lawas, Pakpak Bharat, Serdang Bedagai, Simalungun, Tapanuli Selatan, Tapanuli Tengah, Kuantan Singingi, Lima Puluh Kota, Sijunjung, Bengkulu, Bintan, Indragiri Hilir, Karimun, Kepulauan Anambas, Kepulauan Mentawai, Kepulauan Meranti, Kota Batam, Kota Dumai, Kota Padang, Kota Tanjung Pinang, Lingga, Natuna, Padang Pariaman, Pelalawan, Rokan Hilir, Solok, Solok Selatan, Dharmasraya

Jawa : Jember, Kediri, Kota Batu, Kota Blitar, Kota Kediri, Kota Pasuruan, Lamongan, Madiun, Malang, Mojokerto, Nganjuk, Ngawi, Probolinggo, Tuban, Tulungagung

Balrus : Alor, Bangli, Belu, Ende, Flores Timur, Kota Kupang, Kupang, Lembata, Malaka, Manggarai, Manggarai Barat, Manggarai Timur, Nagekeo, Ngada, Rote Ndao, Sabu Raijua, Sikka, Sumba Barat, Sumba Barat Daya, Sumba Tengah, Sumba Timur, Timor Tengah Selatan, Timor Tengah Utara

Kalimantan : Hulu Sungai Tengah, Hulu Sungai Selatan, Hulu Sungai Utara, Balangan, Kapuas Hulu, Katingan, Kota Bontang, Kota Waringin Barat, Kota Waringin Timur, Lamandau, Pulang Pisau, Seruyan, Sukamara,

Tabalong, Tapin

Sulawesi : Bantaeng, Barru, Bolaang Mongondow Selatan, Bolaang Mongondow Timur, Bolaang Mongondow Utara, Bone, Bulukumba, Enrekang, Jeneponto, Kota Gorontalo, Kota Kendari, Kota Kotamobagu, Kota Palopo, Kota Palu, Kota Pare-Pare, Luwu, Luwu Timur, Luwu Utara, Majene, Mamasa, Mamuju, Minahasa Selatan, Minahasa Tenggara, Pangkajene Dan Kepulauan, Pinrang, Polewali Mandar, Sidenreng Rappang, Sinjai, Soppeng, Takalar, Tana Toraja, Toraja Utara

ZONE D

Sumatera : Dairi, Gunungsitoli, Humbang Hasundutan, Kota Sibolga, Labuhan Batu, Mandailing Natal, Nias, Nias Barat, Nias Selatan, Nias Utara, Padang Lawas Utara, Samosir, Tapanuli Utara, Toba Samosir, Indragiri Hulu, Pesisir Selatan, Kampar, Kota Pariaman, Kota Solok, Rokan Hulu

Kalimantan : Barito Selatan, Barito Timur, Barito Utara, Gunung Mas, Kutai Barat, Kutai Timur, Murung Raya, Berau, Bulungan, Kota Tarakan, Mahakam Ulu, Malinau, Nunukan, Tana Tidung

Sulawesi : Boalemo, Bolaang Mongondow, Bone Bolango, Gorontalo, Gorontalo Utara, Pohuwato, Banggai, Banggai Kepulauan, Banggai Laut, Mamuju Tengah, Mamuju Utara, Selayar, Bombana, Buol, Buton, Buton Utara, Donggala, Kepulauan Sangihe, Kepulauan Talaud, Kolaka, Kolaka Timur, Kolaka Utara, Konawe, Konawe Kepulauan, Konawe Selatan, Konawe Utara, Kota Bau-Bau, Morowali, Morowali Utara, Muna, Parigi Moutong, Poso, Siau Tagulandang Biaro, Sigi, Tojo Una-Una, Toli-Toli, Wakatobi

ZONE E

Sumatera : Aceh Barat, Aceh Barat Daya, Aceh Besar, Aceh Jaya, Aceh Selatan, Aceh Tamiang, Aceh Tengah, Aceh Tenggara, Aceh Timur, Aceh Utara, Bener Meriah, Bireuen, Gayo Lues, Kota Banda Aceh, Kota Langsa, Kota Sabang, Nagan Raya, Pidie, Pidie Jaya, Simeulue

Sulawesi : Kepulauan Sula, Kota Tidore Kepulauan, Halmahera Barat, Halmahera Selatan, Halmahera Tengah, Halmahera Timur, Halmahera Utara, Kota Ternate, Pulau Morotai, Pulau Taliabu

Seluruh Papua dan Maluku

44. Apakah yang terjadi apabila pilot number berada dalam blocked status (postpaid) / kehabisan pulsa (prepaid) pada saat tanggal perpanjangan masa aktif Paket MITRA?

- Perpanjangan masa aktif Paket MITRA akan gagal, namun sistem akan melakukan retries setiap hari selama 3 hari hingga perpanjangan paket sukses dilakukan, sehingga ketika pelanggan melakukan pembayaran dan unblock pilot numbernya / melakukan pengisian pulsa, perpanjangan masa aktif Paket MITRA dapat dilakukan.

45. Apakah zone-based pricing juga diperlakukan untuk skema tarif dasar dari Prepaid SME Price Plan?

- Tidak, skema tariff dasar Prepaid SME berlaku flat secara nasional.

46. Apakah ada batas minimum dalam hal pelanggan melakukan remove child number dari grup-nya?

- Pelanggan dapat terus melakukan remove child number sampai dengan yang bersangkutan mencapai jumlah minimal child numbers dalam 1 grup yaitu sebanyak 5 orang.

47. Apakah ada batas maksimum dalam hal pelanggan melakukan add child number dari grup-nya?

- Pelanggan dapat terus melakukan add child number sampai dengan yang bersangkutan mencapai jumlah maksimum child numbers dalam 1 grup yaitu sebanyak 150 orang (kecuali untuk pelanggan dengan pilot number kartuHalo yang belum memenuhi salah satu dari 5 alternatif dokumen: alt.1) NPWP, atau alt. 2) SIUP atau, alt.3) IUMK, atau alt.4) Autodebit Kartu Kredit, atau alt.5) Bank Creditworthiness Check – pelanggan dalam kategori tersebut hanya dapat mendaftarkan child numbers dengan limit tagihan Paket MITRA sebesar Rp1.500.000 (yaitu nominal CLS yang diperbolehkan) dikurangi dengan nominal pemakaian yang telah terjadi selama bulan berjalan.
- Untuk pelanggan kartuHalo, jika penambahan child number mengakibatkan pergeseran tier (dari 9 child numbers ke 10 child numbers), dan pelanggan belum memenuhi dokumen untuk upgrade tier, maka pelanggan harus datang ke GraPARI untuk memenuhi dokumen yang dibutuhkan.

48. Bagaimanakah perlakuan penagihan Paket MITRA, ketika pelanggan melakukan add dan remove child number pada saat bersamaan?

- Karena nilai kuota paket yang diterima child number akan terus melekat pada suatu nomor walaupun pelanggan me-remove child number tersebut, aktivitas add & remove pada saat bersamaan akan tetap menyebabkan pelanggan ditagih untuk perubahan child number tersebut. Namun implikasinya adalah child number yang lama tetap dapat menikmati benefit Paket MITRA-nya sampai dengan masa berlangganannya habis.

- Namun demikian pada periode berikutnya, pelanggan hanya ditagih sesuai jumlah child numbers yang berlangganan

49. Bagaimana mekanisme penambahan / penggantian / pengurangan child number yang disarankan untuk menghindari penagihan ganda pada dalam suatu periode 30 hari?

- Karena perpanjangan masa berlaku Paket MITRA dilakukan setiap tanggal 16 setiap bulannya, maka pelanggan disarankan melakukan penambahan / penggantian child number pada tanggal 16 atau beberapa hari setelahnya
- Untuk pengurangan child number, pelanggan disarankan untuk melakukannya sebelum tanggal 16.

50. Apakah pilot number dapat tergabung dalam satu CUG ID yang sama dengan child number di perusahaan yang sama?

- Bisa, untuk melakukan hal ini petugas aktivasi harus menginput pilot number dalam whitelist yang sama dengan child number melalui platform CUG Corporate pada step Add Whitelist. Namun demikian, pada batch activation step, provisioning paket dilakukan secara terpisah antara Child Number dengan Pilot Number (child number menggunakan paket mitra dan pilot number menggunakan paket Mygroup)

51. Apakah pelanggan yang berbeda perusahaan dapat tergabung dalam satu CUG ID yang sama?

- Tidak, pelanggan yang dapat tergabung dalam satu CUG ID harus berada dalam satu perusahaan yang sama