

## FAQ

### 1. Apa yang dimaksud dengan program Tukar Kartu 4G?

- *Tukar Kartu 4G adalah program yang dibuat oleh Telkomsel untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan yang ingin menukarkan atau mengganti kartu SIM non 4G ke kartu 4G, melalui mekanisme online (pengiriman kartu 4G ke alamat pelanggan) maupun offline (mengunjungi Grapari).*

### 2. Dimanakah pelanggan bisa melakukan Tukar Kartu 4G ?

- *Tukar Kartu 4G dapat dilakukan melalui :*
  - **Online** : [www.telkomsel.com/tukarkartu4g](http://www.telkomsel.com/tukarkartu4g) , Facebook & Twitter Telkomsel
  - **Offline (Walk In)**: Grapari, My Grapari dan titik migrasi lainnya yang terdapat di pusat pembelanjaan (Mall atau HP center).
- *Informasi lengkap bisa dilihat pada website [www.telkomsel.com/4g](http://www.telkomsel.com/4g)*

### 3. Syarat apa saja untuk Tukar Kartu 4G melalui online channel?

- *Berlaku untuk pelanggan yang sudah menggunakan **Smartphone 4G**, tanpa menggunakan Kartu 4G, dan berada di kota yang sudah terdapat jaringan 4G. Untuk informasi kota 4G bisa di lihat pada website [www.telkomsel.com/area4g](http://www.telkomsel.com/area4g)*
- *Ganti kartu 4G melalui online channel berlaku untuk pelanggan simPATI, KartuAS, LOOP. Untuk pelanggan kartu Halo bisa mengganti kartu 4G di GraPARI atau My GraPARI terdekat.*

### 4. Bagaimana jika pelanggan tidak bisa melakukan pendaftaran Tukar Kartu 4G secara online?

- *Apabila pelanggan belum bisa melakukan pendaftaran melalui online, maka pelanggan direkomendasikan untuk datang ke **Grapari terdekat**. **Daftar Grapari** yang melayani penukaran kartu 4G bisa di cek melalui website <http://www.telkomsel.com/grapari4g>*

### 5. Apakah pelanggan akan dikenakan biaya untuk Tukar Kartu 4G ?

- *Online*
  1. *Pelanggan yang melakukan pendaftaran Tukar Kartu 4G secara online dan diantar ke alamat tujuan akan dikenakan biaya sebesar Rp10,000.*
  2. *Pengiriman gratis untuk pelanggan yang berada di Jabodetabek, Serang, Karawang, Purwakarta, Sukabumi, Sidoarjo dan Surabaya.*
- *Offline*
  1. *Pelanggan yang melakukan Tukar Kartu 4G melalui mekanisme offline atau walk in ke Grapari tidak dikenakan biaya ganti kartu 4G.*

#### 6. Apakah yang dimaksud dengan Kuota Internet 5GB 4G untuk penukaran kartu 4G?

- *Kuota Internet 5 GB 4G adalah kuota internet yang diberikan ke pelanggan yang telah menukarkan kartu Non 4G ke kartu 4G. kuota internet tersebut dapat digunakan jika pelanggan menggunakan Handset 4G yang terkoneksi ke jaringan 4G Telkomsel.*

#### 7. Apakah Kuota Internet 5GB 4G dikenakan biaya?

- *Kuota Internet 5 GB 4G tidak dikenakan biaya (GRATIS), pelanggan cukup menukarkan kartu non 4G menjadi kartu 4G, dengan syarat nomor sudah aktif minimal 6 bulan dan berada dalam masa aktif (tidak dalam masa tenggang).*

#### 8. Apakah Syarat dan Ketentuan Kuota Internet 5GB 4G ?

- *Nomor Prabayar (Prepaid):*
  - *Pelanggan yang berhak mendapatkan Kuota Internet 5 GB 4G adalah pelanggan yang berhasil mengganti dari kartu Non 4G menjadi kartu 4G dengan nomor yang sudah aktif minimal enam bulan (length of stay ≥ 6 Bulan) dan berada dalam masa aktif (tidak dalam masa tenggang.)*
  - *Kuota Internet 5 GB 4G hanya berlaku satu kali dengan masa aktif 30 hari.*
  - *Kuota Internet 5 GB dapat dicek melalui umb di \*888\*3#*
  - *Kuota Internet 5 GB terakumulasi dengan kuota 4G lainnya (jika pelanggan sudah memiliki kuota 4G sebelumnya) dan masa aktif kuota mengikuti masa aktif terpanjang.*
  - *Kuota Internet 5 GB dapat digunakan hanya di perangkat (device) 4G yang terhubung ke jaringan 4G Telkomsel.*
  - *Kuota Internet 5 GB hanya didapatkan untuk satu IMEI handset yang belum pernah digunakan untuk migrasi sebelumnya.*

#### 9. Kapan program Kuota Internet 5GB 4G ini berlaku?

- *Program Kuota Internet 5 GB 4G ini dimulai tanggal 17 September 2016. Telkomsel berhak untuk menutup atau merubah program Kuota Internet 5 GB 4G ini sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya.*