**Script Agent OBC: PSB Cross Selling**

|  |  |
| --- | --- |
| Campaign Owner | Postpaid GTM & Partnership |
| Version | 5.14 |
| Status | Final |
| Prepared by | Mhd. Faiq Pradhila |
| Update | 11 Nov 2023 |
| Description | Skrip ini merupakan panduan untuk Agent dalam melakukan penawaran Telkomsel Halo dengan paket penawaran baru (Halo+) kepada pelanggan Indihome Telkomsel (Cross Selling). Secara garis besar berisi penawaran, syarat dan ketentuan, dan akad persetujuan. |
| Pre-requisite | * Agent Call Center dipastikan telah membaca script. * Tulisan berwarna merah harus dipahami sebagai pengetahuan untuk Agent, sebelum berbicara dengan pelanggan sesuai script. * Tulisan berwarna hijau menandakan konten penjelasan dapat berubah sesuai penawaran paket dan kondisi pelanggan. * Highlight berwarna kuning merupakan perubahan dari versi script sebelumnya * Agent diperbolehkan modifikasi konten pembicaraan selama dirasa masih sesuai, mohon untuk bertanya kepada pelanggan jika dirasa waktu pelanggan diam terlalu panjang. |
| * Changelog | **V5.14**   * Perubahan pengumpulan data pelanggan: semua data pelanggan di kumpulkan oleh agent OBC * Penegasan jika pelanggan melengkapi data pribadi dalam 14 hari maka tidak perlu membayar upfront   **V5.13**   * Tambahan informasi syarat & ketentuan Telkomsel Halo |

# 1) Penawaran Halo+

# 

# \* Total Data All net + Welcome Bonus + Appreciation Bonus

## Keterangan Paket Halo+

* Harga belum termasuk PPN 11%
* Biaya paket akan dikenakan proporsional (pro-rata).
* Paket merupakan paket utama yang bersifat berlangganan (otomatis diperpanjang pada periode tagihan selanjutnya).
* Kuota data dapat digunakan di seluruh jaringan Telkomsel tak terbatas aplikasi maupun waktu tertentu.
* Kuota telepon & SMS berlaku untuk seluruh operator domestik (tidak berlaku untuk panggilan internasional yang akan dikenakan biaya terpisah)
* Apabila pelanggan memiliki Paket Ekstra Kuota atau Ekstra Nelpon, kuota Ekstra Kuota atau Ekstra Nelpon akan dikonsumsi terlebih dahulu sebelum kuota Paket Utama.
* Setelah kuota internet habis, aktifkan paket Ekstra Kuota untuk tetap dapat mengakses internet.
* Kuota Roaming Halo akan aktif bersamaan dengan Paket Halo+, masa berlaku kuota mengikuti periode tagihan dan otomatis diperpanjang.
* Kuota Roaming Halo dapat digunakan di lebih dari 100 negara dan akan terkonsumsi jika pelanggan melakukan perjalanan di negara tersebut.
* Pelanggan dapat melakukan tukar POIN dengan berbagai benefit yang menarik melalui Aplikasi MyTelkomsel atau melalui <https://tsel.id/HaloPoin>.
* Bonus POIN akan masuk paling lambat 3x24 jam setelah aktivasi Halo+
* Informasi lebih lengkap dapat diakses di <https://tsel.me/myhalo> atau menghubungi Call Center 188.
* Apabila kuota roaming habis, pelanggan disarankan untuk membeli paket roaming di MyTelkomsel Apps atau \*266#, atau akan dikenakan tarif PAYU (pay as you use) sebesar Rp2000.-/MB dengan maksimum Rp200,000.-/hari

## **Keterangan ExtraBenefit Halo+**

Informasi mengenai program ExtraBenefit dapat diakses di aplikasi MyTelkomsel dengan CTA <https://tsel.id/extrabenefit> dengan sub kategori katalog sebagai berikut:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nama Katalog** | **Target Pelanggan** | **Detail**  **Katalog** | **CTA** |
| Halo Lifestyle | Pelanggan Halo+ | Pelanggan mendapatkan digital benefit sejumlah 1/2/3 sesuai dengan tier paket utama | <https://tsel.id/halolifestyle> |
| Halo Reward | Pelanggan Halo+ | Pelanggan berhak mendapatkan salah satu dari seluruh penawaran yang ada di katalog selama periode program setiap bulan | <https://tsel.id/halomembership> |
| Halo POIN | Pelanggan Halo+ | Pelanggan berhak seluruh penawaran yang ada di katalog dengan menukarkan POIN | <https://tsel.id/HaloPoin> |

## **Keterangan Welcome & Migration Bonus**

*(Tidak perlu disebutkan ke Pelanggan, kecuali jika Pelanggan bertanya)*

* Berlaku untuk pemakaian domestik.
* Bonus Data berlaku 24 jam di seluruh jaringan baik 2G/3G/4G.
* Welcome Bonus berlaku selama 30 Hari (tidak mengikuti Billing Cycle)
* Migration Bonus berlaku selama 6 bulan (mengikuti Billing Cycle)
* Welcome Bonus diaktivasi dengan Offer “***Gimmick Data 20GB 30 Hari***” di DSC setelah Halo aktif
* Migration Bonus diaktivasi dengan Offer “***Free Data 10/15/20/25GB***” di DSC setelah Halo aktif

## Tabel referensi nominal PPN 11%

*(Jika kesulitan menyebutkan nominal setelah pajak, agent dapat menyebutkan angka kisaran saja)*

|  |  |
| --- | --- |
| **Nominal Sebelum PPN** | **Nominal Setelah PPN** |
| 100,000 | 111,000 |
| 120,000 | 133,200 |
| 140,000 | 155,400 |
| 150,000 | 166,500 |
| 160,000 | 177,600 |
| 180,000 | 199,800 |
| 200,000 | 222,000 |
| 250,000 | 277,500 |
| 300,000 | 333,000 |
| 550,000 | 610,500 |

# 2) Periode Tagihan atau Billing Cycle (BC)

Agent menginformasikan bahwa periode tagihan (BC) adalah BC01 untuk semua penawaran, termasuk offering akhir bulan.

Penjelasan periode tagihan sesuai tabel di bawah ini (disarankan agent menggunakan nama bulan ex Januari, Februari dll untuk menjelaskan ke pelanggan)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **BC** | **Periode Pemakaian** | **Pengiriman Invoice** | **Periode Pembayaran** | **Batas Akhir Pembayaran** | **Blocked 1** | **Blocked 2** |
|
| **BC01** | **1** s.d. **30** | Mulai tanggal **2** bulan berikutnya | **2** s.d. **20** bulan berikutnya | Tanggal **20** | Tanggal **21** bulan berikutnya | Tanggal **1** pada 2 bulan berikutnya |

# 5) Script Dialog Penawaran

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Kategori | | Script/Wording |
| 1 | Opening | | Selamat Pagi/Siang/Sore, bapak/ibu, Saya … (*Nama Agent*) dari Telkomsel.  Benar saya berbicara dengan bapak/ ibu (*nama pelanggan*)? Selaku pemilik dari nomor internet *xxx*  Terima kasih Bapak/Ibu (*nama pelanggan*) sudah menjadi menjadi pelanggan setia indihome selama (*sebutkan lama berlangganan*) bulan/ tahun  Semoga Bapak/Ibu serta keluarga tetap sehat selalu ya |
| 2 | Penyampaian Maksud | | Saat ini Indihome dan telkomsel memberikan penawaran spesial kepada Bapak/Ibu sebagai pelanggan terpilih kami, yaitu kartu Telkomsel Pascabayar Halo⁺, paket Lengkap untuk bapak/ ibu, yang memberikan kenyamanan akses Internet, Telepon dan SMS, roaming, layanan hiburan premium, Telkomsel Poin, hingga layanan prioritas.  Boleh saya minta waktu Bapak/Ibu sekitar 3 menit untuk menjelaskan? |
| 2a | Jika Ya | | *(lanjut ke poin* ***3*** *untuk Penawaran)* |
| 2b | Jika Tidak | | *(lanjut ke poin* ***7*** *untuk Closing)* |
| 3 | Penawaran Paket Halo | | Saat ini kami memiliki paket pascabayar spesial yaitu ***Telkomsel Halo+***  Berbagai unggulan yang kami tawarkan dengan Paket Halo⁺, untuk Bapak/Ibu:   * Kuota Intenet yang berlaku di semua jaringan baik (2G, 3G, 4G, 5G) yang terbaik dari Telkomsel sd 130GB plus bonus hingga 25GB. * Kuota Telepon s.d. 1000 menit dan 1000 SMS yang dapat digunakan ke sesama Telkomsel dan operator lain di dalam negeri. * Kuota Roaming yang dapat digunakan ketika berada diluar negeri di lebih dari 104 negara. * Telkomsel Poin sampai 500 poin yang dapat ditukarkan dengan berbagai pilihan. * Halo+ Lifestyle: Bapak/Ibu bebas memilih akses ke layanan hiburan digital berkelas dunia TANPA TAMBAHAN BIAYA, seperti (Disney+ Hotstar, Prime Video, Vidio Platinum, WeTV, LangitMusik). * Halo+ Reward: Bapak/Ibu dapat memilih ragam voucher special untuk pelanggan Halo+ yang dapat dipilih setiap bulan. * Halo+ Poin: Bapak/Ibu dapat menukarkan Telkomsel POIN dengan berbagai benefit kuota data maupun nelpon.   Yang paling menarik, Halo⁺ kami tawarkan dengan banyak pilihan paket, mulai harga 100 ribu sampai harga 550 ribu untuk 1 bulan, dan bebas memilih nomor cantik yang kami sediakan.  Bapak/Ibu, saya bantu jelaskan semua pilihan paketnya ya dari 100ribu hingga 550ribu  atau Bapak/Ibu menginginkan Paket Halo+ dengan harga berapa?  (Atau cek respon pelanggan jika pelanggan aktif tawarkan dari harga tertinggi, untuk pelanggan pasif, mulai dari harga terndah)  (*Informasi detail paket sesuai table benefit product*)  Jika Bapak/Ibu bersedia berlangganan, kami memberikan bonus internet hingga bulan ke-6 yaitu *… GB* di bulan-1 dan *...GB* di bulan-1 sd 6 dan bebas memilih nomor sesuai dengan list nomor masih yang tersedia  Bagaimana Bapak/Ibu (*nama pelanggan*), untuk tarif dan benefit produk yang saya tawarkan apakah sudah cukup jelas? Atau ada pertanyaan terkait penjelasan saya?  Khusus penawaran hari ini melalui call center Bapak/Ibu tidak perlu melakukan pembayaran apapun di muka, bapak/ibu dapat melakukan pembayaran tagihan setelah pemakaian atau di bulan berikutnya.  Apakah Bapak/Ibu berminat untuk berlangganan Telkomsel Pascabayar Halo+? dengan paket harga berapa? |
| 3a | Jika Ya | | *(lanjut ke poin* ***4*** *untuk S&K)* |
| 3b | Jika Tidak | | *(lanjut ke poin* ***8*** *untuk Closing)* |
| 4 | Syarat dan Ketentuan | | Mohon disimak ya Pak/Bu, berikut syarat dan ketentuan jika Bapak/Ibu ingin migrasi ke layanan paskabayar Telkomsel Halo.   1. Jadi Pak/Bu, detil paket Halo yang saya sebutkan tadi merupakan paket khusus dari Telkomsel, dimana ...    * + - Termasuk benefit-benefit tambahan khusus yang bisa diakses di <https://tsel.id/extrabenefit> atau applikasi MyTelkomsel *(Beranda 🡪 Bagian Penawaran Pilihan 🡪 Geser ke Kanan 🡪 Klik Gambar “Hanya di Halo+ EkstraBenefit” 🡪 Pilih kategori yang diinginkan)*, yaitu:          * (<https://tsel.id/halolifestyle>)  Free langganan salah satu platform streaming video dan musik seperti Disney+ Hotstar, Prime Video Mobile, Vidio Platinum mobile, atau Langit Musikselama berlangganan Paket Halo+, dengan cara mengaktifkan secara mandiri. Langganan digital ini berlaku hanya selama 1 bulan ya Pak/Bu, sehingga perlu diaktivasi lagi di menu yang sama di bulan berikutnya jika masih digunakan.          * (<https://tsel.id/HaloPoin>) Bonus Telkomsel POIN sebanyak ***… POIN*** yang bisa ditukarkan dengan benefit khusus pelanggan Halo seperti kuota data hingga 3GB dan kuota telepon hingga 200 menit. Bonus Telkomsel POIN ini akan masuk maksimal 3x24jam setelah paket Halo+ aktif          * (<https://tsel.id/halomembership>)  Setiap bulannya Bapak/Ibu bisa memilih salah satu dari bonus berlangganan Kompas Digital Premium, Diskon 5jt Kuncie Executive Mini MBA, Diskon 6jt Kuncie Human Capital, Diskon 15% Martha Tilaar Salon, dan lainnya yang bisa ditukar setiap bulannya selama berlangganan Halo+ dan voucher masih tersedia.   *Sampai disini apakah Bapak/Ibu paham terkait penjelasan saya? Atau ada pertanyaan?*   1. Layanan Pascabayar Halo baik dipakai atau tidak dipakai akan dikenakan biaya bulanan minimal sejumlah Harga Paket Halo yang dijelaskan sebelumnya yaitu Rp … (sebutkan paket pelanggan [termasuk pajak](#_Tabel_referensi_nominal)). 2. Perlu diingat bahwa tagihan tersebut bisa saja melebihi paket bulanan jika ada pemakaian lain seperti pembelian ekstra kuota, voucher game, atau transaksi digital lain seperti pembelian di Appstore/Playstore.   Tagihan akan terus terakumulasi apabila tidak dibayarkan.  Oleh karena itu, Bapak/Ibu kami sarankan untuk menggunakan aplikasi **MyTelkomsel**, supaya Bapak/Ibu bisa selalu mengontrol pemakaian Bapak/Ibu.   1. Semua paket Telkomsel Halo belum termasuk pajak dan untuk mengontrol pemakaian, Bapak/Ibu memiliki Limit/Batas Pemakaian Bulanan.   Standar untuk batas pemakaian Bapak/Ibu adalah … ribu. Namun, jika memang Bapak/Ibu membutuhkan nilai limit yang lebih besar, silakan datang ke GraPARI, telepon ke call center 188, atau via Virtual Assistant Telkomsel Veronika. (MyTelkomsel App, Line, dll.)   *Sampai disini apakah Bapak/Ibu paham terkait penjelasan saya? Atau ada pertanyaan?*   1. Periode penggunaan Telkomsel Halo Bapak/Ibu diperbaharui per tanggal **1** setiap bulannya*,* jadi Bapak/Ibu tidak perlu bingung kapan harus melakukan pembayaran. Bapak/ Ibu bisa melihat tagihannya di aplikasi **MyTelkomsel**.   Namun perlu diingat bahwa batas pembayaran setiap bulannya adalah tanggal **20**, sehingga jika setelah tanggal 20 belum ada pembayaran, maka nomor Bapak/Ibu akan terblokir sementara hingga pembayaran dilakukan.   1. Sisa kuota data, telepon dan SMS tidak terakumulasi ke periode berikutnya. Jika paket kuota sms/telepon habis, maka bapak/ibu bisa membeli paket ekstra kuota di MyTelkomsel. Jika tidak ada paket yang aktif, telepon dan SMS akan dikenakan tarif dasar. 2. Jika bersedia untuk migrasi, Bapak/Ibu juga setuju untuk memberikan data2 yang dibutuhkan untuk keperluan registrasi Telkomsel Halo kepada kami pihak Telkomsel, serta menjamin bahwa segala data yang diberikan adalah benar.   *Apakah informasi syarat dan ketentuannya cukup jelas?* |
| 4a | Jika Ya | | *(lanjut ke poin 5 untuk Akad)* |
| 4b | Jika Tidak | | *(lanjut ke poin 8 untuk Closing)* |
| 5 | Akad | | Apakah Bapak/Ibu setuju untuk dilanjutkan proses berlangganan paskabayar Telkomsel Halo? Jika setuju, mohon mengatakan ‘**Ya, saya setuju**.’ |
| 5a | Jika Ya | | Saya konfirmasikan kembali,   * pada hari ini … tanggal … pukul … ***(****sebutkan waktu persetujuan*) * Bapak/Ibu … *(sebutkan nama Pelanggan)* di nomor *… (sebutkan nomor pelanggan)* setuju Migrasi dari Telkomsel PraBayar menjadi Telkomsel Halo * dengan paket … *(sebutkan paket Telkomsel Halo yg disetujui)* dengan batas pemakaian maksimal sebesar … *(sesuaikan dengan setting CLS)* termasuk paket yang tadi saya sebutkan. * Rekaman percakapan ini akan disimpan sebagai bukti bahwa Bapak/Ibu telah menyetujui untuk migrasi ke paskabayar Telkomsel Halo |
| 5b | Jika Tidak | | *(lanjut ke poin 7 untuk Closing)* |
| 6 | Permintaan Data Pelanggan | Untuk proses berlangganan selanjutnya kami membutuhkan beberapa data. Bisa diinformasikan Bapak/Ibu (*nama pelanggan*):   1. Nama Lengkap 2. Nomor KTP Pelanggan 3. Nomor KK Pelanggan 4. Tempat Lahir 5. Tanggal Lahir 6. Email 7. Alamat Sesuai KTP 8. Alamat 9. Provinsi 10. Kota/Kabupaten 11. Kode Pos 12. Alamat Kirim 13. Alamat 14. Provinsi 15. Kota/Kabupaten 16. Kode Pos 17. Nomor- nomor cantik yang kami sediakan (*sebutkan random*)   Silahkan bapak/ ibu bisa memilih nomor yang diinginkan. | |
| 7 | Completion & Disclaimer | Baik Bapak/Ibu, terkait kelanjutan dari registrasi ini, nanti akan ada WhatApp resmi (maksimal 1x24 jam) dari Telkomsel Halo *(08112022220)* perihal konfirmasi order Telkomsel Halo dan link untuk meng-upload foto ktp dan selfi.  Mohon untuk dapat dilengkapi, proses pengiriman kartu akan dilakukan setelah foto ktp berhasil diupload.  Untuk mendapatkan benefit tanpa pembayaran di muka seperti yang saya jelaskan sebelumnya, bapak/ibu wajib melakukan pengisian data-data yang dibutuhkan dalam waktu 14 hari.  Jika dalam 14 hari tidak melakukan pengisian maka penawaran tidak berlaku kembali dan dikemudian hari jika bapak/ibu tertarik untuk berlangganan Halo makan diwajibkan untuk melakukan pembayaran dimuka sebesar harga paket Halo yang diaktifkan di nomor bapak/ibu.  Selanjutnya untuk proses aktivasi nomor, setelah kartu diterima mohon untuk konfirmasi aktivasi nomor dengan mengikuti petunjuk yang ada didalam kemasan atau nanti ada petugas Telkomsel yang kan menghubungi Bapak/Ibu. Jika dalam 3x24 jam setelah status pengiriman kartu diterima namun belum ada konfirmasi dari Bapak/Ibu, maka kartu akan otomatis diaktifkan. | |
| 8 | Closing | Terima kasih atas konfirmasinya, kami sangat menghargai waktu yang telah Bapak/Ibu berikan. Saya akhiri panggilan ini. Selamat Pagi/Siang/Sore, bapak/ibu, selamat beraktivitas kembali. | |

# 3) FAQ dan Informasi Lainnya

## FAQ Paket Halo+

Berikut adalah pertanyaan terkait paket Halo.

1. **Apakah ada kuota telepon ke Operator Lain?**

Ya, seluruh paket Halo+ dilengkapi dengan kuota Telepon ke semua operator

1. **Apakah kegunaan Telkomsel POIN?**

Bapak/Ibu dapat menukarkan Telkomsel POIN dengan voucher makan atau diskon, selengkapnya dapat dilihat pada [tsel.me/poin](https://www.tsel.me/poin).

1. **Apakah ada paket data/telepon lain selain Paket Halo+ yang ditawarkan?**

Ya, ada paket Ekstra Kuota baik bulanan atau harian jika kuota data Bapak/Ibu habis. Selengkapnya dapat dilihat di MyTelkomsel pada sub menu ‘Paket.’

1. **Di Negara mana saja kuota roaming dapat digunakan?**

Kuota roaming dapat dikonsumsi di **104 negara**: Singapore, Malaysia, Thailand, Hong Kong, China, Taiwan, Macau, South Korea, Japan, Australia, Timor-Leste, Philippines, New Zealand, Vietnam, Laos, India, Bangladesh, Brunei Darussalam, Cambodia, Iran, Israel, Jordan, Kazakhstan, Kuwait, Mongolia, Myanmar, Oman, Pakistan, Palestine, Papua New Guinea, Qatar, Saudi Arabia, Sri Lanka , United Arab Emirates, Uzbekistan, Nepal, Bhutan, Albania, Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Jersey, Latvia, Liechtenstein, Lithuania, Luxembourg, Malta, Moldova, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Russia, Slovakia, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey, Ukraine, United Kingdom, Vatican, USA, Canada, Algeria, Argentina, Brazil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Egypt, El Salvador, Ghana, Guatemala, Honduras, Madagascar, Mexico, Morocco, Nicaragua, Nigeria, Panama, Paraguay, Peru, Puerto Rico, South Africa, Tanzania, Uruguay, French Polynesia, Reunion, Bosnia, Montenegro

1. **Bagaimana bila kuota utama Paket Halo habis?**

Saat ini tersedia Ekstra Kuota Berlangganan, Ekstra Kuota 30 hari, dan Ekstra Kuota Harian. Paket dapat dibeli di UMB \*363# dan MyTelkomsel Apps.

1. **Apakah saya bisa turun paket / downgrade?**

Downgrade secara self-service bisa dilakukan namun terbatas hanya 1 paket dibawah paket eksisting, sementara downgrade via CTP bisa dilakukan dengan paket terendah Halo+ 80k.

1. **Kapan saya bisa turun paket / downgrade?**

Downgrade bisa dilakukan segera setelah aktivasi, namun dibatasi maksimal 1x dalam 1 bulan.

1. **Bagaimana caranya downgrade Halo+?**

Channel downgrade selfservice: MyTelkomsel App, UMB, Virtual Assistant, dan Web [tsel.me/halomigrasi](https://tsel.me/halomigrasi)   
Channel downgrade assisted: Call Center 188, GraPARI

1. **Ada berapa paket Halo+ yang bisa dipilih?**

10 paket untuk PSB & P2P (seperti penawaran OBC) serta tambahan 13 paket diluar penawaran PSB & P2P

1. **Apakah bisa nomor tetap aktif tanpa paket apapun?**

Jika nomor tanpa paket apapun, akan dikenakan Minimum Usage sebesar 50k, sehingga pelanggan tetap perlu membayar tagihan.

## FAQ Syarat dan Ketentuan Telkomsel Halo

Berikut adalah pertanyaan terkait syarat dan ketentuan Telkomsel Halo.

1. **Apakah Benefit Telkomsel Halo keseluruhan?**
2. Kuota utama tidak terbagi-bagi, dapat digunakan 24 jam di semua jaringan (2G/3G/4G).
3. Prioritas jaringan untuk telepon saat traffic tinggi seperti di area perkantoran/momen hari raya Idul Fitri
4. Pembayaran cukup 1 bulan sekali dan dapat dibayar di banyak channel yaitu Bank baik ATM/Internet Banking, Kantor Pos, Pegadaian, Alfamart, Indomaret, maupun GraPARI
5. Mudah memantau pemakaian dengan detil tagihan dan detil percakapan kemana saja telepon dilakukan, detil tersebut berupa email billing.
6. **Apakah pengecekan tagihan sementara hanya bisa dilihat melalui MyTelkomsel?**

Bapak/Ibu dapat mengakses \*111# atau \*363# untuk mengecek tagihan sementara.

1. **Apakah limit saya bisa diatur senilai Paket Halo saja?**

Ya, bisa. Sehingga pemakaian lain seperti telepon ke Semua Operator tidak bisa dilakukan kecuali Bapak/Ibu upgrade limit diatas harga Paket Halo.

1. **Bagaimana mengetahui jika pemakaian saya sudah melebihi limit atau masih ada sisa?**

Bapak/Ibu akan mendapatkan notifikasi SMS jika pemakaian sudah melebihi 80% dan 100% limit.

1. **Kapan tagihan saya keluar?**

BC 01: Tagihan Bapak/Ibu akan keluar mulai tanggal 2 setiap bulannya.

1. **Bagaimana mengetahui detil tagihan?**

Detil tagihan akan dikirimkan pada email Bapak/Ibu.

1. **Apakah ada channel pembayaran selain ATM dan GraPARI?**

Ya, pembayaran tagihan bisa dilakukan pada Kantor Pos, Pegadaian, informasi lengkap dapat diakses pada tsel.me/carabayar.

1. **Apakah Bank XXXX bisa digunakan untuk membayar tagihan Telkomsel Halo?**

(Mohon agent cek tsel.me/carabayar)

1. **Apakah terdapat Minimum Usage di Halo?**

Tidak, Saat ini tidak terdapat minimum usage di Paket Halo

1. **Bagaimana ketentuan penggunaan CLS International Roaming ketika di luar negeri?**

Credit Limit Roaming TERMASUK:

- Pemakaian GPRS Roaming Tanpa paket (PAYU)

- Biaya aktifasi/pembelian paket internet dan paket 3in1 roaming

- Biaya kirim SMS saat roaming

Credit Limit Roaming TIDAK termasuk:

- Biaya panggilan telpon saat roaming

- Biaya menerima telpon saat roaming

Sehingga untuk penggunaan telpon dan terima telpon di luar negeri tidak dibatasi. Harap kunjungi Grapari terdekat untuk setting limit penggunaan International Roaming sebelum berangkat ke luar negeri.

1. **Bagaimana perhitungan prorate di Kartu Halo?**

Untuk perhitungan prorate: (Jumlah hari pemakaian/30 atau 31 x harga paket) + ppn 11% (dalam offering hindari menginformasikan nominal tagihan prorate ke pelanggan secara pasti terkecuali pelanggan menanyakan dan wajib diinformasikan tagihan maksimalnya)

1. **Berapa tarif dasar Telkomsel Halo?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Layanan | | Tarif | |
| Telepon Sesama Operator, Berbeda Operator Domestik, dan PSTN | | 480 / 15 detik | |
|  | |  | |
| Layanan | Zona 1 – Zona 3 | | Zona 4 |
| *SMS* |  | |  |
| Sesama Telkomsel | 230 / SMS | | 240 / SMS |
| Operator Lain | 240 / SMS | | 250 / SMS |
| CDMA | 240 / SMS | | 250 / SMS |
| *MMS* | 1500 | | 1500 |
| *GPRS* | 6 / kb | | 6 / kb |

* Informasi tariff PAYU voice ini berlaku untuk seluruh pelanggan consumer untuk semua price plan
* Tarif PAYU akan berlaku apabila pelanggan tidak memiliki kuota SMS baik dari Paket Utama (contoh: Halo+), paket Add On (contoh: SMS Regular), maupun paket bonus lainnya
* Tarif berlaku sesuai zona, adapun informasi detail kota masing- masing zona adalah sebagai berikut.
  + Zona 1: Sumbagut, Sumbagsel, Bali, NTT, NTB, Jatim
  + Zona 2: Jabodetabek, Jabar, Jateng
  + Zona 3 : -
  + Zona 4 : Kalimantan, Sulawesi, Sumbagteng, Papua & Maluku
* Tarif hanya berlaku untuk layanan domestik (international roaming akan dikenakan biaya berbeda)
* Tarif di atas blm termasuk PPN