

1. Introduction

By registering, using and accessing Celcom Mobile Sdn Bhd [BRN: 197601002188 (27910-A)] ("Celcom")'s Services regardless of it being subscribed through a post-paid or prepaid plan and/or package, the Customer hereby agrees to be bound and be subject to these terms and conditions as contained herein.

2. Definitions

"Business Usage" for non-Enterprise Customers and non-Individual Business

Communication, means using the services for non-personal usages which unfairly exploit the Services for the purposes of unauthorised reselling as stipulated in this Fair Usage Policy ("Policy").

"Customer" and **"You"** refer to the person subscribing to the Services or any other person authorised to use the Services subject to these Terms and Conditions herein and/or an entity of whatsoever description including but not limited to a sole proprietorship, a partnership, a body corporate or otherwise governmental bodies and agencies of any kind established under the laws, rules and/or regulations for the time being in force and which may come in force more particularly described in the Registration Form.

"Commercial Gain" means any form of profits earned and/ or gained by the Customer directly and/ or indirectly arising from usage/utilisation of the Services with any unauthorised device or any other ways in any manner whatsoever which unfairly exploit the Services or spamming activities for the purposes of unauthorised reselling as stipulated in this Fair Usage Policy ("Policy").

"Enterprise Customer" means an entity of whatsoever description including but not limited to a sole proprietorship, a partnership, a body corporate or otherwise governmental bodies and agencies of any kind established under the laws, rules and/or regulations subscribing to business solutions Services including but not limited to business plans/packages.

"Individual Business Communication" for Enterprise Customer, save for Bulk SMS subscribers, means any communication using the business solutions Services:

- i. Within the Enterprise Customer's organisation solely for the benefit and interest of the Enterprise Customer; and
- ii. Between the Enterprise Customer (including its authorised end-users) and any third party solely for the benefit and interest of the Enterprise Customer.

"Services" means Celcom's Voice Service, Celcom Messaging Service and Mobile Internet and/or any other services which may be provided by Celcom from time to time.

"Service" refers to each of the aforementioned, respectively.

"Unauthorised Device" means any unregistered device in Customer's name and/or without a valid international mobile equipment identity number (IMEI) that is: (i) purchased by Customer in Malaysia; (ii) supplied to the Customer by the original manufacturer of a device (OEM) under a warranty claim; or (iii) provided to Customer by

Celcom. The said device may include modem, router and dongle which are not suitable for mobile plan/internet.

3. **Purpose**

The Services are designed as a shared service and Customer's activities will impact on other users using and sharing the same network. To ensure fairness of usage and experience to all the Celcom's subscribers, Celcom has introduced and implemented this Policy.

This Policy is designed to ensure that the Services received by the vast majority of the Customers are not negatively impacted because of extremely heavy usage and abuse by the minority of the Customers. The Customers shall not use the Services with any Unauthorised Device or any other ways which unfairly exploit the Services for the purposes of unauthorised reselling or Commercial Gain. In the event the Customers use the Services excessively and/or use the Services for Commercial Gain and/or goes beyond the limit of normal/allowed use, Celcom shall reserve the right to inform the Customer that she/he are close to the limit set out and then, if such limit is surpassed, Celcom reserves the right to apply further charges and/or register the Customer under another plan and/or interrupt the subscription and/or exclude him/her from the Services/offer and/or from the Celcom's network, either provisionally or indefinitely, with no further notice.

Celcom shall continuously monitor the Celcom network performance and may control the identified heavy usage Customers.

4. **Fair Usage Policy**

1. **Mobile Internet**

- a. Software and applications which are used by you to send and/or receive, for uploading and/or downloading of files containing very large amounts of Internet (e.g. Peer-to-Peer traffics like Bit Torrent or other similar file sharing applications). These softwares and applications demand a significantly huge amount of bandwidth which will negatively impact the speed and also cause network congestion. As a result thereof, a vast majority of Customers will be affected from degradation or the quality of Mobile Internet Service and deemed as excessive usage. Excessive usages are caused by spamming, virus activities, spy wares and/or other malwares which may reside in the devices. These activities may be known or unknown to you and normally, operates at the back of the devices.
- b. Therefore, you must take all precautions and rightful action to ensure that the above activities are controlled and minimised at all times. Celcom reserves the right to implement and enforce the said Policy at its sole discretion upon the occurrence of such activities. Celcom does not guarantee a service level and/or connectivity to users of peer-to-peer or file sharing software or applications.
- c. The structures of volume allocations for the various packages or plans offered by Celcom are as stated on Celcom's website. Whilst connection is "always on" for each Customer, the available bandwidth is shared by all Customers active at a particular point in time. A small portion (about 5-10%) of

Customers use a very large portion (about 70-80%) of bandwidth based on Celcom's Internet and that from other Internet service providers.

- d. The Internet volume calculation shall take into consideration of ALL activities carried out by you including those knowing or unknowingly done under the Mobile Internet Service. The responsibilities and onus of proving shall be on you to ensure that the devices which are free from all viruses, spy bots, malwares and any other harmful infections when using the Mobile Internet Service.
- e. You agree that Celcom:
 - i. reserves the right to manage your allocated bandwidth including but not limited to reducing your speed, suspend or terminate your bandwidth to the Mobile Internet Service to ensure that fair access to all Celcom Customers on the same network with or without prior notice to the you as prescribed in this Policy; and
 - ii. may, at its sole discretion, automatically disconnect your access to the Mobile Internet Service after a period of your inactivity, which may vary from 20 minutes to 30 minutes to allow maximum network performance.
- f. You shall not use the Mobile Internet Service:
 - i. to run programs or servers that provide network content or connectivity to any third party not at the location where the connection is installed (including but not limited to FTP, HTTP, game, newsgroup, proxy, and IRC servers);
 - ii. for purposes other than personal and Individual Business Communication. This Mobile Internet Service is conditional on fair usage in accordance with this Policy and/or other related terms and conditions;
 - iii. to transmit or facilitate any unsolicited or unauthorized advertising, telemarketing, promotional materials, Spam (as defined herein this Policy), unsolicited commercial or bulk messages via any electronic means made available by the Mobile Internet Service;
 - iv. or for activities that will adversely affect the ability of users or systems to use Celcom's Mobile Internet Service, or for any other reason that in our sole discretion violates our policy of providing Mobile Internet Service for individual use; and
 - v. by using any applications specifically video streaming for excessive and continuous usages, unattended streaming, downloading or uploading of videos or other files or to operate hosting services including, but not limited to, web or gaming hosting and not for personal usages that will lead to network performance; and
 - vi. in breach of any other applicable restrictions on your use of Celcom's Mobile Internet Service under Celcom's Terms and Conditions including but not limited to this Policy.
 - vii. for an activity that connects any device to one or many internet-enabled devices including but not limited to computers, laptops and mobile devices for tethering or the purpose of broadcasting internet

access to multiple devices, unless the mobile's plan is explicitly designated for such usage; or for any other reason that, in Celcom's sole and absolute discretion, violates Celcom's policy of providing service for individual use.

- g. You can reduce the amount of Spam received if you:
 - i. do not open emails or other instant messaging services from dubious sources;
 - ii. do not accept Spam-advertised offers via emails or other instant messaging services;
 - iii. report any Spam received; and
 - iv. avoid becoming an accidental Spammer by replying the emails/other instant messaging services or clicking on dubious links.

2. Voice

- a. Utilisation of Voice Service is conditional on fair usage in accordance with this Policy and/or other related terms and conditions governing the Voice Service.
- b. You may not abuse or misuse Voice Service or otherwise use any of the Voice Service in breach of any other applicable restrictions on your use of Voice Service under Celcom's Terms and Conditions including but not limited to this Policy.
- c. For personal plan/package Customers, you are only to use Voice Service for personal and non-commercial purposes and it shall not be used for Commercial Gain.
- d. For Enterprise Customers, you are only to use the Voice Service for personal and Individual Business Communication purposes and it shall not be used for Commercial Gain and Business Usage, unless the Enterprise Customers are on the business plans/packages.
- e. In subscribing to any Voice Service plan/package, you shall not use the Voice Service (including but not limited to conference calling or call forwarding):
 - i. in any way that is improper or inappropriate, including in a manner that is threatening, abusive, harassing, defamatory, libelous, deceptive, fraudulent, invasive of another's privacy, or any similar behaviour; or
 - ii. in any way that is deemed to have a negative impact on Celcom's and everyone's ability to enjoy our Voice Service.
 - iii. In any way use the Voice Service for non- standard usage which can result in unusual calling patterns inconsistent with normal, individual plan use. The non-standard usage includes but is not limited to non-multiple simultaneous calling, conference calling, re-supply, call centre usage, telemarketing, bulk messaging, application-to-person communication, continuously call forwarding, auto-dialling, machine-to-machine communication (including using Customer's SIM card in any other devices), Cellular Trunking Units (CTUs), or any other activity Celcom considers to be non-standard usage.

3. Celcom Messaging Service

- a. Utilisation of Celcom Messaging Service, which includes but is not limited to short messages system (SMS) and multimedia message service (MMS), is

conditional on fair usage in accordance with this Policy and/or other related terms and conditions governing the Celcom Messaging Service.

- b. For personal plan/package Customers, you are only to use Celcom Messaging Service for personal and non-commercial purposes and it shall not be used for Commercial Gain.
- c. For Enterprise Customers, you are only to use Celcom Messaging Service for personal and Individual Business Communication purposes and it shall not be used for Commercial Gain and Business Usage, unless the Enterprise Customers are on the business plans/packages
- d. You may not abuse or misuse Celcom Messaging Service or otherwise use any of the Celcom Messaging Service in breach of any other applicable restrictions on your use of Celcom Messaging Service under Celcom's Terms and Conditions including but not limited to this Policy.
- e. In subscribing to any Celcom Messaging Service or any plan/package which contains Celcom Messaging Service, you agree not to use Celcom Messaging Service:
 - i. to send unsolicited electronic messages sent through various communication modes including but not limited to email, SMS, MMS or instant messaging services regardless of existence of prior relationship between the sender and the recipient and regardless of content whether commercial, non-commercial or messages including malicious program and/or content and/or data including unsolicited messages, videos, advertising, marketing or promotional materials ("Spam"); or
 - ii. for Commercial Gain purposes; or
 - iii. for or to provide for bulk messaging and that you further agree that Celcom Messaging Service shall be used only for "person-to-person" communication; or
 - iv. to deliver messages originating from third parties to any person; or
 - v. to send any messages which are against public interest, public order or national harmony; or
 - vi. to send, publish, post, distribute, disseminate, encourage the receipt of, uploading, downloading or using any material which is offensive, abusive, defamatory, indecent, obscene, unlawful, harassing or menacing or a breach of the copyright, trademark, intellectual property, confidence, privacy or any other rights of any person; or
 - vii. for any improper, unlawful, fraudulent or unauthorised purpose or to cause any injury, offence or annoyance to any person; or
 - viii. to use or distribute any software applications designed to harvest mobile number or email addresses or personal information or data of the recipient or any third party; or
 - ix. to host any device or provide or enable the provision of any service that allows SMS/MMS to be sent by third parties using the mobile number allocated to you or service provided by Celcom; or
 - x. for any purpose which violates or infringes any applicable laws, regulations, regulatory requirements, standards or codes; or

- xi. for activities that will adversely affect the ability of users or systems to use Celcom Messaging System; or
 - xii. for any other reason that in our sole discretion violates our policy of providing the Celcom Messaging Service for individual use.
- f. You shall use reasonable best endeavours to secure any device or network within their control against being used in breach of your obligations under this Policy by third party software that is intended to damage or disable computers and computer systems (Malware), including where appropriate:
 - i. the installation and maintenance of antivirus software;
 - ii. the installation and maintenance of firewall software; and
 - iii. the application of operating system and application software patches and updates.
- g. You can reduce the amount of Spam received if you:
 - i. do not open SMS or MMS from dubious sources;
 - ii. do not accept Spam-advertised offers;
 - iii. report any Spam received; and
 - iv. avoid becoming an accidental Spammer by replying the SMS and/or MMS or clicking on dubious links.

5. Violation of the Policy

- a. If you know of or suspect any violators of Celcom's Services under this Policy, please notify Celcom of the contact details of an abuse account immediately at:
 - i. 1111 from Celcom numbers;
 - ii. 019-601 1111 from Celcom numbers, fixed lines and other mobile operators; or
 - iii. +6019-601 1111 if you are abroad.
- b. Calls to 1111 from Celcom numbers are free for postpaid Customers and RM0.50 a call for prepaid Customers if you choose to speak to our Customer Service Consultant. Calls to 019-601 1111 from Celcom numbers, fixed lines and other mobile operators are charged at standard rates.

6. Volume Allocation

- a. You will enjoy the Services depending on the plans or package subscribed. Each package or plan has a monthly usage volume allocation. Please refer to Celcom website for the structures of volume and speed allocations for the various packages or plans offered by Celcom
- b. Notwithstanding the above, if you fail to receive any notification from Celcom, Celcom will still proceed to manage your Services if you have exceeded your volume allocation. Therefore, you must take the necessary measures to constantly monitor its usages in addition to the volume when accessing and using the Services.
- c. You must submit accurate and updated personal details to Celcom, which includes the mobile phone number, e-mail address and other information deemed necessary by Celcom to receive the above said notifications.
- d. Celcom reserves the right to review upwards or downwards the volume allocation depending on the plans without prior notice. Nevertheless, such reduction or restrictions will not limit or stop your activities or usages of the Services.

- e. The Internet volume calculation shall take into consideration of ALL activities carried out by you including those knowing or unknowingly done under the Services.

7. Unlawful Activities

In using the Services, you must comply with all applicable laws of Malaysia, including the Communications and Multimedia Act 1998 and any other requirements, codes, notices or restrictions issued by the government, regulatory agencies and/or Celcom or other mobile service providers and will not knowingly permit any illegal use or such use that will discredit Celcom. Celcom reserves the right to release any information if it is required to do so by any law, regulatory body or court of law.

8. Termination and Suspension

- a. In the event that you are in violation of our Policy Celcom may, at our sole discretion, without notice take any action including but not limited to:
 - i. manage the bandwidth by reducing/throttling the speed (where applicable)
 - ii. interrupt, suspend, cancel or limit your right of access to the Services (or any feature of it);
 - iii. terminate the Services;
 - iv. change your plan to one with no unlimited usage components (where applicable); or
 - v. the imposition on you of a liquidated ascertained damages of an amount to be determined by Celcom from time to time per each breach committed.
- b. In the event your right of access to the Services or any part of it is interrupted, suspended, cancelled or limited or your Account is terminated as a consequence of the breach of the terms of use of any Service under this Policy, you may appeal for reactivation of the said Account in accordance with Celcom's prevailing policies and procedures.
- c. We may, at our discretion reconnect your Services upon remedy of such breach or violation. If we reconnect your Services, a reconnection fee of an amount to be determined by Celcom from time to time may be charged to you for us to reactive your Services.
- d. Celcom's failure to take any action in the event of a breach of the terms of use of the Services under this Policy shall not be construed as a waiver of the right to enforce such terms, conditions, or policies.

9. Intellectual Property Rights

You are reminded that any download of illegal content by law is an infringement of intellectual property rights and rightful owners of such intellectual property rights may take measures to prosecute against the individual subscriber. Please be reminded each Customer's download and or upload can be traced back to the Customer's account with Celcom. It is also against this Policy for the Customers carrying out activities which are in breach of any other third party's rights, including downloading, installation or distribution of pirated software or other unlicensed software, deletion of any author attributions, legal notices or proprietary designations or labels in any file that is uploaded, falsification of the origin or source of any software or other material.

10. Variation and Amendments

Celcom reserves the right to vary the terms and conditions of this Policy from time to time

with notice to the Customer at www.celcom.com.my and the Customer's continued use of the Services shall be bound by such variation and changes.

11. Prevailing Terms

- a. This Policy is supplemental and shall be read together as an integral part of terms and conditions of governing the Services and its relevant addendum. If there is any inconsistency between the Policy and the terms and conditions (and addendum, if any) of the Services, the latter as shall prevail.
- b. In the event of any inconsistency between the English version and the Bahasa Malaysia version of this Policy, the English version shall prevail.

12. Disclaimer

This Policy shall only be applicable to the usage of Services by the Customer and shall not in any way be applicable and enforceable against Celcom in so far as the law of Malaysia permits.

Dasar Penggunaan Adil

1. Pengenalan

Dengan mendaftar, menggunakan dan mengakses Perkhidmatan Celcom Mobile Sdn Bhd [BRN: 197601002188 (27910-A)] ("Celcom") tanpa mengambil kira sama ada melanggan melalui pelan dan/atau pakej pascabayar atau prabayar, Pelanggan dengan ini bersetuju untuk terikat dan tertakluk pada terma dan syarat ini seperti yang terkandung dalam perjanjian ini.

2. Definisi

"Kegunaan Perniagaan" untuk Pelanggan Bukan Peniaga dan Komunikasi Perniagaan Bukan Secara Individu, bermakna menggunakan perkhidmatan untuk penggunaan bukan peribadi yang memanfaatkan Perkhidmatan secara tidak adil untuk tujuan penjualan tidak sah sebagaimana yang ditetapkan dalam Polisi Penggunaan Saksama ini ("Saksamar")

"Pelanggan" dan **"Anda"** merujuk kepada orang yang melanggan Perkhidmatan atau mana-mana orang lain yang dibenarkan untuk menggunakan Perkhidmatan tertakluk pada Terma dan Syarat dalam Dasar ini dan/atau entiti walau apa pun keterangannya termasuk tetapi tidak terhad pada pemilikan tunggal, perkongsian, badan korporat ataupun apa jua jenis badan dan agensi kerajaan yang ditubuhkan di bawah undang-undang, kaedah dan/atau peraturan yang pada masa itu berkuat kuasa dan yang mungkin menjadi berkuat kuasa dan secara khususnya diterangkan dalam Borang Pendaftaran.

"Keuntungan Komersial" bermaksud segala bentuk keuntungan yang diperoleh dan/atau diperolehi oleh Pelanggan secara langsung dan/atau tidak langsung yang muncul dari penggunaan/penggunaan Perkhidmatan dengan Peranti yang Tidak Dibenarkan atau cara lain dengan kaedah apa sekali pun dengan cara apa pun yang memanfaatkan Perkhidmatan atau aktiviti spam secara tidak adil untuk tujuan penjualan semula yang tidak sah seperti yang ditetapkan dalam Polisi Penggunaan Saksama ini ("Polisi").

"Pelanggan Syarikat" bermaksud entiti walau apa jua keterangannya termasuk tetapi tidak terhad pada pemilikan tunggal, perkongsian, badan korporat ataupun apa jua jenis badan dan agensi kerajaan yang ditubuhkan di bawah undang-undang, kaedah dan/atau peraturan yang melanggan Perkhidmatan penyelesaian perniagaan termasuk tetapi tidak terhad pada pelan/pakej perniagaan.

"Komunikasi Perniagaan Individu" untuk Pelanggan Perusahaan, kecuali untuk pelanggan SMS Pukul, bermaksud komunikasi yang menggunakan Perkhidmatan solusi perniagaan:

- i. Di dalam organisasi Pelanggan Perusahaan semata-mata untuk kepentingan dan kepentingan Pelanggan Perusahaan; dan
- ii. Antara Pelanggan Perusahaan (termasuk pengguna akhir yang sah) dan pihak ketiga mana-mana semata-mata untuk kepentingan dan kepentingan Pelanggan Perusahaan.

"Perkhidmatan" bermaksud Perkhidmatan Voice Celcom, Perkhidmatan Pesanan Celcom dan Internet Mudah Alih dan/ atau perkhidmatan lain yang mungkin disediakan oleh Celcom dari masa ke semasa. "Perkhidmatan" merujuk pada masing-masing yang disebutkan di atas.

"Peranti Tidak Sah" bermaksud apa-apa peranti yang tidak didaftarkan atas nama Pelanggan dan/atau tanpa nombor identiti peranti mudah alih antarabangsa (IMEI) yang sah iaitu: (i) dibeli oleh Pelanggan di Malaysia; (ii) dibekalkan kepada Pelanggan oleh pengeluar asal peranti (OEM) di bawah tuntutan jaminan; atau (iii) yang diberikan kepada Pelanggan oleh Celcom. Peranti tersebut mungkin termasuk modem, router dan dongle yang tidak sesuai untuk pelan mudah alih/internet.

3. Tujuan

Perkhidmatan ini dirancang sebagai perkhidmatan bersama dan aktiviti Pelanggan akan mempengaruhi pengguna lain yang menggunakan dan berkongsi rangkaian yang sama. Untuk memastikan keadilan penggunaan dan pengalaman kepada semua pelanggan Celcom, Celcom telah memperkenalkan dan menerapkan Polisi ini.

Polisi ini dirancang untuk memastikan bahawa Perkhidmatan yang diterima oleh sebahagian besar Pelanggan tidak terpengaruh secara negatif kerana penggunaan dan penyalahgunaan yang sangat berat oleh Pelanggan minoriti. Pelanggan tidak boleh menggunakan Perkhidmatan dengan Peranti Tidak Sah atau cara lain yang memanfaatkan Perkhidmatan secara tidak adil untuk tujuan penjualan semula atau Keuntungan Komersial yang tidak sah. Sekiranya Pelanggan menggunakan Perkhidmatan secara berlebihan dan/atau menggunakan Perkhidmatan untuk Keuntungan Komersial dan/atau melampaui batas penggunaan normal/dibenarkan, Celcom berhak untuk memberitahu Pelanggan bahawa dia hampir dengan had yang ditetapkan keluar dan kemudian, jika had tersebut telah melampau, Celcom berhak untuk mengenakan caj lebihan dan/atau mendaftarkan Pelanggan di bawah pelan lain dan/atau mengganggu langganan dan/atau mengecualikannya dari Perkhidmatan/tawaran dan/atau daripada Rangkaian Celcom, sama ada secara sementara atau tanpa had, tanpa pemberitahuan lebih lanjut.

Celcom akan sentiasa memantau prestasi rangkaian Celcom dan mengawal penggunaan berlebihan oleh Pelanggan yang dikenal pasti.

4. **Dasar Penggunaan Adil**

1. **Internet Mudah Alih**

- a. Perisian dan aplikasi yang anda guna untuk menghantar dan/atau menerima, memuat naik dan/atau memuat turun fail yang mengandungi sejumlah besar fail Internet (contohnya, trafik Perangkai Padan seperti Bit Torrent atau aplikasi perkongsian fail lain yang serupa). Perisian dan aplikasi ini memerlukan lebar jalur yang amat besar yang akan memberikan kesan negatif kepada kelajuan dan juga menyebabkan kesesakan rangkaian. Akibatnya, sejumlah besar Pelanggan akan terjejas kerana penurunan kualiti Perkhidmatan Internet Mudah Alih dan dianggap sebagai penggunaan berlebihan. Penggunaan berlebihan berpunca daripada penspaman, aktiviti virus, perisian intip dan/atau perisian hasad lain yang mungkin ada dalam peranti. Aktiviti ini mungkin anda sedari atau tidak dan biasanya, beroperasi dari dalam peranti.
- b. Oleh itu, anda mestilah mengambil semua langkah perlindungan dan tindakan yang betul untuk memastikan aktiviti di atas sentiasa terkawal dan dikurangkan. Celcom berhak melaksanakan dan menguatkuasakan Dasar tersebut atas budi bicara mutlaknyanya setelah berlakunya aktiviti tersebut. Celcom tidak menjamin tahap perkhidmatan dan/atau ketersambungan kepada pengguna perangkai padan atau perisian atau aplikasi perkongsian fail.
- c. Struktur peruntukan volum bagi pelbagai pakej atau pelan yang ditawarkan oleh Celcom adalah seperti yang dinyatakan dalam laman web Celcom. Walaupun sambungan “sentiasa dibuka” bagi setiap Pelanggan, lebar jalur yang ada dikongsi oleh semua Pelanggan yang aktif pada satu masa tertentu. Sebahagian kecil (kira-kira 5-10%) Pelanggan menggunakan bahagian lebar jalur yang sangat besar (kira-kira 70-80%) daripada Internet Celcom dan penyedia perkhidmatan Internet yang lain.
- d. Pengiraan volum Internet hendaklah mengambil kira SEMUA aktiviti yang anda lakukan termasuk aktiviti yang anda sedari atau tidak di bawah Perkhidmatan Internet Mudah Alih. Tanggungjawab dan beban membuktikan terletak pada anda untuk memastikan peranti bebas daripada semua virus, bot intip, perisian hasad dan apa-apa jangkitan lain yang memudaratkan apabila menggunakan Perkhidmatan Internet Mudah Alih.
- e. Anda bersetuju bahawa Celcom:
 - i. berhak mengendalikan lebar jalur yang diperuntukkan kepada anda termasuk tetapi tidak terhad pada pengurangan kelajuan, penggantungan atau penamatan lebar jalur anda pada Perkhidmatan Internet Mudah Alih untuk memastikan akses yang adil kepada semua Pelanggan Celcom dalam rangkaian yang sama dengan atau tanpa memberikan notis terlebih dahulu kepada anda seperti yang dinyatakan dalam Dasar ini; dan,

- ii. boleh, menurut budi bicara mutlak, memutuskan akses anda kepada Perkhidmatan Internet Mudah Alih secara automatik selepas satu tempoh anda tidak aktif, yang mungkin antara 20 minit hingga 30 minit untuk membolehkan prestasi rangkaian yang maksimum.
- f. Anda tidak boleh menggunakan Perkhidmatan Internet Mudah Alih:
 - i. untuk menjalankan atur cara atau pelayan yang menyediakan kandungan rangkaian atau ketersambungan kepada mana-mana pihak ketiga yang tidak berada di lokasi di mana sambungan dipasang (termasuk tetapi tidak terhad pada FTP, HTTP, permainan, kumpulan berita, proksi dan pelayan IRC);
 - ii. untuk tujuan selain tujuan peribadi dan Komunikasi Perniagaan Individu. Perkhidmatan Internet Mudah Alih ini adalah bersyarat atas penggunaan adil menurut Dasar ini dan/atau terma dan syarat lain yang berkaitan;
 - iii. untuk menghantar atau memudahkan apa-apa pengiklanan, telepemasaran, bahan promosi, Spam (seperti yang ditakrifkan dalam Dasar ini) yang tidak diminta atau dibenarkan, mesej komersil atau pukal yang tidak diminta melalui apa-apa cara elektronik yang disediakan oleh Perkhidmatan Internet Mudah Alih;
 - iv. atau untuk aktiviti yang akan menjejaskan dengan teruk keupayaan pengguna atau sistem untuk menggunakan Perkhidmatan Internet Mudah Alih Celcom, atau untuk apa-apa sebab lain yang menurut budi bicara mutlak kami melanggar dasar kami bagi menyediakan Perkhidmatan Internet Mudah Alih untuk kegunaan individu; dan
 - v. dengan menggunakan sebarang aplikasi khusus video strim berlebihan dan penggunaan berterusan, penstriman tanpa pengawasan, memuat turun atau memuat naik video atau fail lain atau untuk mengendalikan perkhidmatan hosting tetapi tidak terhad kepada, hosting web atau permainan dan bukan untuk penggunaan peribadi yang dikehendaki untuk prestasi rangkaian; dan
 - vi. melanggar sekatan lain yang berlaku terhadap penggunaan Perkhidmatan Internet Mudah Alih Celcom di bawah Terma dan Syarat Celcom termasuk tetapi tidak terhad kepada Polisi ini.
 - vii. untuk aktiviti yang menghubungkan mana-mana peranti ke satu atau banyak yang menggunakan internet serta peranti termasuk tetapi tidak terhad kepada komputer, komputer riba dan mudah alih peranti untuk penambatan atau tujuan penyiaran akses internet ke pelbagai peranti, melainkan jika pelan mudah alih ditentukan secara terang-terangan untuk penggunaan sedemikian; atau atas sebab lain yang, secara mutlak dan mutlak Celcom atas budi bicara, melanggar dasar Celcom untuk menyediakan perkhidmatan untuk penggunaan individu.
- g. Anda boleh mengurangkan jumlah Spam yang diterima jika anda:

- i. tidak membuka e-mel atau khidmat pesanan segera lain daripada sumber yang mencurigakan;
- ii. tidak menerima tawaran iklan Spam melalui e-mel atau khidmat pesanan segera yang lain;
- iii. melaporkan apa-apa Spam yang diterima; dan
- iv. mengelak daripada menjadi penyebab Spam secara tidak sengaja dengan membalas e-mel/khidmat pesanan segera yang lain atau mengklik pautan yang mencurigakan.

2. Suara

- a. Anda tidak boleh menyalahgunakan atau menyalahguakan Perkhidmatan Suara atau menggunakan Perkhidmatan Suara dengan cara lain kerana melanggar sekatan lain yang berlaku terhadap penggunaan Perkhidmatan Suara anda di bawah Terma dan Syarat Celcom termasuk tetapi tidak terhad kepada Dasar ini.
- b. Untuk Pelanggan pelan/pakej peribadi, anda hanya menggunakan Perkhidmatan Suara untuk tujuan peribadi dan bukan komersial dan ia tidak akan digunakan untuk Keuntungan Komersial.
- c. Untuk Pelanggan Perniagaan, anda hanya menggunakan Perkhidmatan Suara untuk tujuan Komunikasi Perniagaan peribadi dan Peribadi dan tidak boleh digunakan untuk Keuntungan Komersial dan Penggunaan Perniagaan, kecuali Pelanggan Perusahaan menggunakan rancangan/pakej perniagaan.
- d. Dalam melanggan mana-mana pelan/pakej Perkhidmatan Suara, anda tidak boleh menggunakan Perkhidmatan Suara (termasuk tetapi tidak terhad kepada panggilan persidangan atau pemajuan panggilan):
 - i. dengan cara yang tidak betul atau tidak sesuai, termasuk dengan cara yang mengancam, kasar, memperlekehkan, memfitnah, menipu, memperdaya, menyerang privasi orang lain, atau tingkah laku serupa; atau
 - ii. dengan cara apa pun yang dianggap negatif terhadap kemampuan Celcom dan semua orang untuk menikmati Perkhidmatan Suara kami.
 - iii. Dengan cara apa pun, gunakan Perkhidmatan Suara untuk penggunaan tidak standard yang dapat menghasilkan pola panggilan yang tidak lazim dan tidak sesuai dengan penggunaan pelaksanaan individu yang normal. Penggunaan bukan standard merangkumi tetapi tidak terhad kepada panggilan serentak bukan berganda, panggilan persidangan, penyediaan semula, penggunaan pusat panggilan, telemarketing, pesanan pukal, komunikasi aplikasi individu, panggilan berterusan, panggilan automatik, komunikasi ke mesin (termasuk menggunakan kad SIM Pelanggan di mana-mana peranti lain), Unit Selular Trunking (CTU), atau aktiviti lain yang dianggap Celcom sebagai penggunaan bukan standard.

3. Khidmat Pesanan Celcom

- a. Penggunaan Khidmat Pesanan Celcom, yang termasuk tetapi tidak terhad pada sistem pesanan ringkas (SMS) dan khidmat pesanan multimedia (MMS), adalah bersyarat atas penggunaan adil menurut Dasar ini dan/atau terma dan syarat lain yang berkaitan yang mengawal Khidmat Pesanan Celcom.
- b. Bagi Pelanggan pelan/pakej peribadi, anda hanya boleh menggunakan Khidmat Pesanan Celcom untuk tujuan peribadi dan bukan komersil dan tidak boleh digunakan untuk mendapatkan Laba Komersil.
- c. Untuk Pelanggan Perniagaan, anda hanya menggunakan Perkhidmatan Pesanan Celcom untuk tujuan Komunikasi Perniagaan Peribadi dan Individu dan tidak boleh digunakan untuk Keuntungan Komersial dan Penggunaan Perniagaan, kecuali Pelanggan Perusahaan menggunakan rancangan / pakej perniagaan
- d. Anda tidak boleh menyalahgunakan Khidmat Pesanan Celcom atau dengan cara lain menggunakan apa-apa Khidmat Pesanan Celcom yang melanggar apa-apa sekatan lain yang terpakai semasa anda menggunakan Khidmat Pesanan Celcom di bawah Terma dan Syarat Celcom termasuk tetapi tidak terhad pada Dasar ini.
- e. Semasa melanggar apa-apa Khidmat Pesanan Celcom atau apa-apa pelan/pakej yang mengandungi Khidmat Pesanan Celcom, anda bersetuju tidak akan menggunakan Khidmat Pesanan Celcom:
 - i. untuk menghantar pesanan elektronik tanpa diminta melalui pelbagai kaedah komunikasi termasuk tetapi tidak terhad pada e-mel, SMS, MMS atau khidmat pesanan segera tanpa mengambil kira jika wujud perhubungan sebelum ini antara penghantar dengan penerima dan tanpa mengambil kira sama ada kandungan itu komersil, bukan komersil atau pesanan termasuk atur cara hasad dan/atau kandungan dan/atau data yang termasuk pesanan, video, pengiklanan, pemasaran atau bahan promosi tanpa diminta (“Spam”); atau
 - ii. untuk tujuan mendapatkan Laba Komersil; atau
 - iii. bagi atau untuk menyediakan pesanan pukal dan anda seterusnya bersetuju bahawa Khidmat Pesanan Celcom akan digunakan hanya untuk komunikasi “orang-ke-orang”; atau
 - iv. untuk menghantar pesanan yang dihantar daripada pihak ketiga kepada mana-mana orang; atau
 - v. untuk menghantar apa-apa pesanan yang bertentangan dengan kepentingan awam, perintah awam atau kesejahteraan negara; atau
 - vi. untuk menghantar, menerbitkan, mengepos, mengedarkan, menyebarkan, menggalakkan penerimaan, memuat naik, memuat turun atau menggunakan apa-apa bahan yang menyakitkan hati, mengandungi kata-kata kesat, memfitnah, tidak senonoh, lucah, menyalahi undang-undang, mengganggu atau mengancam atau melanggar hak cipta, tanda dagang, harta intelektual, kepercayaan, privasi atau apa-apa hak lain bagi mana-mana orang; atau

- vii. untuk apa-apa tujuan yang tidak wajar, menyalahi undang-undang, melibatkan penipuan atau tujuan yang tidak dibenarkan atau menyebabkan apa-apa kecederaaan, kesalahan atau kegusaran kepada mana-mana orang; atau
 - viii. untuk menggunakan atau mengedarkan apa-apa aplikasi perisian yang direka bentuk untuk mendapatkan nombor telefon atau alamat e-mel atau maklumat peribadi atau data penerima atau mana-mana pihak ketiga; atau
 - ix. untuk menjadi hos bagi apa-apa peranti atau menyediakan atau membolehkan penyediaan apa-apa perkhidmatan yang membenarkan SMS/MMS dihantar oleh pihak ketiga menggunakan nombor telefon yang diperuntukkan kepada anda atau perkhidmatan yang disediakan oleh Celcom; atau
 - x. untuk apa-apa tujuan yang melanggar atau mencabul apa-apa undang-undang, peraturan, keperluan kawal selia, piawaian atau kod yang diguna pakai; atau
 - xi. bagi aktiviti yang akan menjejaskan dengan teruk keupayaan pengguna atau sistem untuk menggunakan Sistem Pesanan Celcom; atau
 - xii. untuk apa-apa sebab lain yang menurut budi bicara mutlak kami melanggar dasar kami bagi menyediakan Khidmat Pesanan Celcom untuk kegunaan individu.
- f. Anda hendaklah berusaha bersungguh-sungguh dengan sewajarnya untuk menjamin keselamatan apa-apa peranti atau rangkaian dalam kawalan mereka daripada digunakan untuk melanggar obligasi anda di bawah Dasar ini oleh perisian pihak ketiga yang bertujuan untuk merosakkan atau melumpuhkan komputer atau sistem komputer (Perisian hasad), termasuk jika sesuai:
- i. pemasangan dan penyelenggaraan perisian antivirus;
 - ii. pemasangan dan penyelenggaraan perisian tembok api; dan
 - iii. penggunaan sistem pengendalian serta tampalan dan pengemaskinian perisian aplikasi.
- g. Anda boleh mengurangkan jumlah Spam yang diterima jika anda:
- i. tidak membuka SMS atau MMS daripada sumber yang mencurigakan;
 - ii. tidak menerima tawaran iklan Spam;
 - iii. melaporkan apa-apa Spam yang diterima; dan
 - iv. mengelak daripada menjadi penyebar Spam secara tidak sengaja dengan membalas SMS dan/atau MMS atau mengklik pautan yang mencurigakan.

5. Pelanggaran Dasar

- a. Jika anda mengenali atau mengesyaki sesiapa yang melanggar penggunaan Perkhidmatan Celcom di bawah Dasar ini, sila maklumkan dengan segera kepada Celcom dengan memberikan maklumat hubungan bagi akaun yang disalah guna itu ke:
 - i. 1111 daripada nombor Celcom;

- ii. 019-601 1111 daripada nombor Celcom, nombor talian tetap dan nombor pengendali mudah alih yang lain; atau
- iii. +6019-601 1111 jika anda berada di luar negara.
- b. Panggilan ke 1111 daripada nombor Celcom adalah percuma bagi Pelanggan pascabayar dan caj RM0.50 dikenakan untuk satu panggilan bagi Pelanggan prabayar jika anda memilih untuk bercakap dengan Perunding Khidmat Pelanggan kami. Panggilan ke 019-601 1111 daripada nombor Celcom, nombor talian tetap dan nombor pengendali mudah alih yang lain dikenakan caj pada kadar biasa.

6. Peruntukan Volum

- a. Anda akan menikmati Perkhidmatan berdasarkan pelan atau pakej yang dilanggan. Setiap pakej atau pelan diberikan peruntukan volum penggunaan setiap bulan. Sila rujuk laman web Celcom untuk struktur peruntukan volum dan kelajuan bagi pelbagai pakej atau pelan yang ditawarkan oleh Celcom.
- b. Walau apa pun yang di atas, jika anda tidak menerima apa-apa pemberitahuan daripada Celcom, Celcom akan terus mengendalikan Perkhidmatan anda jika anda melangkaui peruntukan volum anda. Oleh itu, anda mestilah mengambil langkah yang perlu untuk sentiasa memantau penggunaan volum apabila mengakses dan menggunakan Perkhidmatan.
- c. Anda mestilah menyerahkan maklumat peribadi yang tepat dan terkini kepada Celcom, termasuk nombor telefon bimbit, alamat e-mel dan maklumat lain yang dianggap perlu oleh Celcom untuk menerima pemberitahuan yang dinyatakan di atas.
- d. Celcom berhak menyemak semula jumlah peruntukan volum berdasarkan pelan tanpa memberikan notis terlebih dahulu. Walau bagaimanapun, pengurangan atau sekatan tersebut tidak akan mengehadkan atau memberhentikan aktiviti anda atau penggunaan Perkhidmatan ini.
- e. Pengiraan volum Internet hendaklah mengambil kira SEMUA aktiviti yang anda jalankan termasuk aktiviti yang anda sedari atau tidak yang dijalankan di bawah Perkhidmatan ini.

7. Aktiviti yang Menyalahi Undang-undang

Semasa menggunakan Perkhidmatan ini, anda mestilah mematuhi semua undang-undang yang diguna pakai di Malaysia, termasuk Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 dan apa-apa keperluan, kanun, notis atau sekatan lain yang dikeluarkan oleh kerajaan, agensi kawal selia dan/atau Celcom atau penyedia perkhidmatan mudah alih yang lain dan tidak akan dengan sengaja membenarkan apa-apa penggunaan yang menyalahi undang-undang atau penggunaan yang akan mencemarkan nama baik Celcom. Celcom berhak mendedahkan apa-apa maklumat jika perlu berbuat demikian oleh mana-mana undang-undang, badan kawal selia atau mahkamah.

8. Penamatan dan Penggantungan

- a. Jika anda melanggar Dasar kami, Celcom boleh, menurut budi bicara mutlak kami tanpa memberikan notis, mengambil apa-apa langkah termasuk tetapi tidak terhad pada:
 - i. mengendalikan lebar jalur dengan mengurangkan/memperlahankan kelajuan (jika berkenaan);

- ii. mengganggu, menggantung, membatalkan atau mengehadkan hak akses anda kepada Perkhidmatan (atau apa-apa cirinya);
 - iii. menamatkan Perkhidmatan;
 - iv. menukar pelan anda kepada pelan dengan komponen penggunaan terhad (jika berkenaan); atau
 - v. mengenakan kepada anda ganti rugi tertentu dan ditetapkan dalam suatu jumlah yang akan ditentukan oleh Celcom dari semasa ke semasa bagi setiap pelanggaran yang dilakukan.
- b. Jika hak akses anda kepada Perkhidmatan atau mana-mana bahagiannya diganggu, digantung, dibatalkan atau dihadkan atau Akaun anda ditamatkan akibat pelanggaran syarat penggunaan apa-apa Perkhidmatan di bawah Dasar ini, anda boleh memohon untuk mengaktifkan semula Akaun tersebut menurut dasar dan prosedur Celcom yang sedia ada.
- c. Kami boleh, menurut budi bicara kami, menyambung semula Perkhidmatan anda setelah pelanggaran atau pencabulan tersebut diremedi. Jika kami menyambung semula Perkhidmatan anda, bayaran untuk fi sambungan semula yang akan ditentukan oleh Celcom dari semasa ke semasa boleh dikenakan kepada anda untuk kami mengaktifkan semula Perkhidmatan anda.
- d. Kegagalan Celcom untuk mengambil apa-apa langkah jika berlakunya pelanggaran syarat penggunaan Perkhidmatan di bawah Dasar ini tidak akan ditafsirkan sebagai penepian hak untuk menguatkuasakan terma, syarat atau dasar tersebut.

9. Hak Harta Intelektual

Anda diingatkan bahawa apa-apa muat turun kandungan yang tidak sah di sisi undang-undang adalah pelanggaran hak harta intelektual dan pemilik sah hak harta intelektual tersebut boleh mengambil langkah untuk mendakwa pelanggan tersebut. Sila ambil perhatian bahawa setiap muat turun atau muat naik yang dilakukan oleh Pelanggan boleh dikesan melalui akaun Pelanggan dengan Celcom. Ia juga melanggar Dasar ini jika Pelanggan menjalankan aktiviti yang melanggar apa-apa hak pihak ketiga yang lain, termasuk memuat turun, memasang atau mengedarkan perisian cetak rompak atau perisian lain yang tidak berlesen, menghapuskan atribusi mana-mana pengarang, notis undang-undang atau penandaan atau label pemilikan dalam apa-apa fail yang dimuat naik, pemalsuan asalan atau sumber apa-apa perisian atau bahan lain.

10. Perubahan dan Pindaan

Celcom berhak mengubah terma dan syarat Dasar ini dari semasa ke semasa dengan atau tanpa notis kepada Pelanggan dan Pelanggan terikat dengan perubahan dan pertukaran tersebut. Sila layari laman web Celcom di www.celcom.com.my dari semasa ke semasa untuk menyemak apa-apa perubahan pada Dasar ini.

11. Syarat Lazim

- a. Dasar ini adalah tambahan dan hendaklah dibaca bersama sebagai bahagian penting terma dan syarat yang mengawal Perkhidmatan dan lampirannya yang berkaitan. Jika terdapat apa-apa ketidakselarasan antara Dasar dengan terma dan syarat Perkhidmatan (dan lampiran, jika ada), maka terma dan syarat Perkhidmatan (dan lampiran, jika ada) akan digunakan.

- b. Jika terdapat apa-apa ketidakselarasan antara versi bahasa Inggeris dengan versi bahasa Melayu bagi Dasar ini, maka versi bahasa Inggeris akan digunapakai.

12. Penafian

Dasar ini hanya terpakai kepada penggunaan Perkhidmatan oleh Pelanggan dan tidak akan dalam apa jua cara terpakai dan boleh dikuatkuasakan terhadap Celcom setakat yang dibenarkan undang-undang di Malaysia.