

**Soalan Lazim – Bantuan IKHLAS Road Assist**  
**Frequently Asked Questions (FAQ) – Bantuan IKHLAS Road Assist**

No.	Soalan / Question	Jawapan / Answer
1.	<p>Berlaku kerosakan, kegagalan bateri dan perkhidmatan “jump start”. Hubungi <b>Bantuan Road Assist</b> bagi perkhidmatan “jump start” atau penukaran bateri kenderaan (kos ditanggung oleh peserta) (permohonan perkhidmatan pertama). Sekiranya dengan perkhidmatan yang diberikan, kenderaan masih tidak boleh beroperasi oleh kerana masalah lain, peserta boleh memohon untuk menunda kenderaan ke bengkel pilihan (permohonan perkhidmatan kedua).</p> <p>Adakah perkhidmatan ini dikenakan bayaran ataupun tidak? Ini kerana terdapat 2 permintaan perkhidmatan yang berbeza di sini.</p> <p><i>Breakdown happened, suspected battery failure and needed a jump start. Called <b>Bantuan</b></i></p>	<p>Perkhidmatan pertama tidak dikenakan bayaran. Walau bagaimanapun, untuk perkhidmatan tundaan yang kedua adalah sehingga 100km sahaja. Kami akan melakukan diagnostik tahap satu pada keadaan kenderaan terlebih dahulu bagi menentukan perkhidmatan terbaik yang diperlukan. Sekiranya keadaan kenderaan perlu ditunda, kami akan maklumkan kepada pelanggan bahawa kenderaan perlu ditunda dan tidak perlu di “jump start” bagi mengelakkan kelewatan atau berlakunya pertindihan perkhidmatan.</p> <p><i>First service is not chargeable. However, for second service the towing is covered for up to 100km only. We will however perform first level diagnostic on</i></p>

	<p><b>IKHLAS Road Assist</b> for jump start or new battery (cost borne by participant) (1st service request). Unfortunately, with all the services given, vehicle still cannot operate perhaps due to other problems. Request for towing to preferred workshop (2nd service request).</p> <p>Are these services chargeable or not? There are 2 different service requests here.</p>	<p>the vehicle condition to determine the best service required. If the condition of the vehicle requires towing, we will advise customer to perform towing instead of jump start to avoid delay or duplication of services.</p>
2.	<p>Adakah terdapat sebarang caj tambahan sekiranya terdapat tol atau caj tambahan untuk tempat letak kenderaan?</p> <p>Are there any additional charges on toll or parking?</p>	<p>Caj tambahan untuk tol atau tempat letak kenderaan akan ditanggung oleh pelanggan sendiri.</p> <p>Charges on toll and parking charges are borne by customer.</p>
3.	<p>Sekiranya panggilan untuk bantuan tundaan di buat pada waktu tengah malam sebagai contoh jam 2 pagi, adakah sebarang caj tambahan akan dikenakan?</p> <p>Call for towing service during late night, example 2am. Any extra charges?</p>	<p>Tiada sebarang caj tambahan yang akan dikenakan.</p> <p>No additional charges will be imposed.</p>

<p>4.</p>	<p>Hubungi Bantuan IKHLAS untuk menunda kenderaan dari kawasan pedalaman atau jalan yang tidak diwartakan seperti jalan Felda dll.</p> <p><i>Call for towing service from remote area or non-gazette road like jalan Felda etc.</i></p>	<p>Kawasan terpencil dan jalan yang tidak diwartakan akan dikenakan bayaran dan tidak dilindungi di bawah manfaat <b>Bantuan IKHLAS Road Assist</b>.</p> <p><i>Remote areas and non-gazette road are chargeable and not covered under <b>Bantuan IKHLAS Road Assist</b> benefits.</i></p>
<p>5.</p>	<p>Pelanggan meminta bantuan tundaan dan kereta dihantar ke bengkel yang berhampiran. Setelah kereta yang ditunda tiba di bengkel tersebut, pihak bengkel tidak mahu mengambil kes tersebut. Adakah terdapat sebarang caj dikenakan kepada pelanggan sekiranya kereta tersebut ditunda ke bengkel yang lain?</p> <p><i>Customer requested for towing service and car was towed to the nearest workshop. Suddenly after reached the workshop, the workshop rejected the car. Are there any charges imposed to customer if tow truck tows their car to other workshop?</i></p>	<p>Caj akan dikenakan sekiranya tundaan dibuat daripada satu bengkel ke bengkel yang lain dan manfaat ini tidak dilindungi.</p> <p><i>Towing from workshop to another workshop are chargeable and not covered under the benefits.</i></p>

<p>6.</p>	<p>Pelanggan menghubungi Bantuan IKHLAS daripada Pulau Langkawi dan meminta kenderaan ditunda ke bengkel berhampiran. Keesokkan harinya pelanggan menghubungi semula Bantuan IKHLAS dan meminta kereta tersebut ditunda daripada bengkel terdahulu dan dibawa ke rumahnya di “Mainland”. Adakah pelanggan akan dikenakan bayaran dan adakah jarak (KM) dikira bermula dari saat kereta ditunda dari bengkel?</p> <p><i>Customer called for towing service at Pulau Langkawi and were towed to the nearest workshop. The next day, customer called again asking for towing service requesting to tow out his car from the workshop to his house in Mainland. Will the customer be charged and the KM counts starting from the workshop?</i></p>	<p>Khidmat tundaan yang dilindungi melalui program ini ialah dalam kadar 100KM. Sekiranya kenderaan telah berada di bengkel, dan perlu di bawa ke bengkel lain, caj akan dikenakan kerana khidmat tundaan dari satu bengkel ke bengkel yang lain tidak dilindungi di bawah program ini. Penundaan kenderaan kepada bengkel yang berhampiran di Langkawi dilindungi dalam kadar 100KM tetapi khidmat tundaan ke rumah peserta di “Mainland” adalah tidak dilindungi.</p> <p><i>Towing service covered by this program is within 100KM. If the car is already in the workshop and needed to be towed to another workshop, charges will be imposed as towing from workshop to workshop it is not covered. The towing to the nearest workshop in Langkawi is covered within the 100km but towing from Workshop to his house in Mainland is not covered.</i></p>
<p>7</p>	<p>Sekiranya penggunaan “baby tire” adalah diperlukan untuk menunda kenderaan, adakah caj tambahan akan dikenakan ke atas pelanggan?</p>	<p>Tiada caj tambahan yang akan dikenakan kerana “baby tire” terdapat di dalam manfaat program ini dan tertakluk pada terma dan syarat.</p>

	<p>Jika Ya, mengapa pelanggan perlu membuat bayaran tambahan tersebut?</p> <p><i>If my car needs to use baby tire for towing, do I need to pay extra for it? Why do I need to pay extra?</i></p>	<p><i>No additional charge for this service because baby tires are covered under the benefit subject to terms and conditions.</i></p>
8	<p>Untuk tempoh jangkamasa berapa lamakah saya perlu menunggu untuk Bantuan IKHLAS tiba ke lokasi setelah laporan dibuat kepada pihak Bantuan IKHLAS?</p> <p><i>How long do I have to wait for the tow trucks to arrive once report has been logged to Bantuan IKHLAS?</i></p>	<p>Jangkamasa yang diambil adalah lebih kurang 45 minit ke 1 jam setelah perkhidmatan disahkan dan ia tertakluk juga pada jenis perkhidmatan yang dipohon sama ada ketika banjir, waktu kemuncak trafik, kawasan terpencil dan perkhidmatan khas yang dipohon oleh peserta.</p> <p><i>It would take 45 minutes to 1 hour upon service confirmation but subject to exclude cases arranged during flood, peak hour traffic, remote area and special request by customer.</i></p>
9	<p>Adakah perkhidmatan tundaan Bantuan IKHLAS ini tiada had ketetapan?</p> <p><i>Is the towing coverage unlimited?</i></p>	<p>Jarak perlindungan bagi program Bantuan IKHLAS Road Assist adalah dalam lingkungan 100KM dan tertakluk pada terma dan syarat.</p> <p><i>For Bantuan IKHLAS Road Assist program, the coverage is up to 100KM subject to terms and conditions.</i></p>

<p>10</p>	<p>Adakah perkhidmatan <i>e-hailing</i> termasuk di dalam perkhidmatan Bantuan IKHLAS?</p> <p><i>Is Bantuan IKHLAS covered for e-hailing coverage?</i></p>	<p>Ya, perkhidmatan e-hailing adalah dilindungi di bawah program ini dan kenderaan haruslah di bawah perlindungan comprehensive.</p> <p><i>Yes, e-hailing is covered under this program if it is with comprehensive coverage.</i></p>
<p>11</p>	<p>Sekiranya insiden berlaku sewaktu lewat tengah malam, adakah boleh jika saya meminta untuk Bantuan IKHLAS menunda kereta ke rumah saya terlebih dahulu dan membuat semula panggilan ke Bantuan IKHLAS keesokkan harinya untuk meminta kereta ditunda ke bengkel pilihan saya. Adakah saya akan dikenakan caj atau perkhidmatan tersebut adalah percuma?</p> <p><i>If the incident happened in the middle of the night, can I arrange towing service to tow my car to my house first and call again the next day to arrange another service to tow my car to my preferred workshop, do I have to pay for the service or is it free of charge?</i></p>	<p>Ya boleh. Ia akan dikira sebagai permohonan khidmat tundaan yang sama dan pengiraan jarak adalah dari tempat kejadian ke rumah dan ke bengkel.</p> <p><i>Yes, it will be considered as the same incident, and we will calculate the distance from breakdown location to house and to destination.</i></p>

<p>12</p>	<p>Kereta saya memerlukan perkhidmatan tundaan akibat banjir. Adakah ia dilindungi di bawah perkhidmatan tundaan percuma?</p> <p><i>My car required towing services due to flood. Is it covered under the free towing services?</i></p>	<p>Ya, ianya dilindungi di bawah program ini dengan syarat peserta ada mengambil perlindungan tambahan untuk banjir.</p> <p><i>Yes, its covered under this program but, we only cover comprehensive policy with flood extension only.</i></p>
<p>13</p>	<p>Kereta saya rosak/kemalangan di Genting Highlands dan memerlukan khidmat tundaan ke bengkel panel/pilihan saya. Adakah terdapat caj tambahan untuk servis ini?</p> <p><i>My car breakdown at Genting Highlands and need to be towed to my preferred workshop. Any additional charges for this service?</i></p>	<p>Ya, terdapat caj tambahan sebanyak RM100 yang perlu ditanggung oleh peserta bagi khidmat tundaan di kawasan tanah tinggi dan tertakluk pada terma dan syarat.</p> <p><i>Yes, there are additional RM100 to be borne by customer for highland areas and subject to terms and conditions.</i></p>