Soalan Lazim – Bantuan IKHLAS Road Assist

Frequently Asked Questions (FAQ) – Bantuan IKHLAS Road Assist

No.	Soalan / *Question*	Jawapan / *Answer*
1.	Berlaku kerosakan, kegagalan bateri dan perkhidmatan "jump start". Hubungi **Bantuan Road Assist** bagi perkhidmatan "jump start" atau penukaran bateri kenderaan.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). Adakah perkhidmatan ini dikenakan bayaran ataupun tidak? Ini kerana terdapat 2 permintaan perkhidmatan yang berbeza di sini. *Breakdown happened, suspected battery failure and needed a jump start. Called **Bantuan IKHLAS Road Assist** for jump start or new battery (cost borne by participant) (1st service request). Unfortunately, with all the services given, vehicle still cannot operate perhaps*	Perkhidmatan pertama tidak dikenakan bayaran. Walau bagaimanapun, untuk perkhidmatan tundaan yang kedua adalah sehingga 150km sahaja. Kami akan melakukan diagnostik tahap satu pada keadaan kenderaan terlebih dahulu bagi menentukan perkhidmatan terbaik yang diperlukan. Sekiranya keadaan kenderaan perlu di tunda, kami akan maklumkan kepada pelanggan bahawa kenderaan perlu di tunda dan tidak perlu di "jump start" bagi mengelakkan kelewatan atau berlakunya pertindihan perkhidmatan. *First service is not chargeable. However, for second service the towing is covered for up to 150km only. We will however perform first level diagnostic on 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.*

	due to other other problems. Request for towing to preferred workshop (2nd service request). Are these services chargeable or not? It looks like 2 different service requests here.	
2.	Adakah terdapat sebarang caj tambahan sekiranya terdapat tol atau caj tambahan untuk tempat letak kenderaan? *Any additional charges on toll, parking, etc.*	Caj tambahan untuk tol atau tempat letak kenderaan akan di tanggung oleh pelanggan sendiri. *Charges on toll and parking charges are borne by customer.*
3.	Sekiranya panggilan untuk bantuan tundaan di buat pada waktu tengah malam sebagai contoh jam 2 pagi, adakah sebarang caj tambahan akan dikenakan? *Call for towing service during late night, example 2am. Any extra charges?*	Tiada sebarang caj tambahan yang akan di kenakan. *No additional charges will be imposed.*
4.	Hubungi Bantuan IKHLAS untuk menunda kenderaan dari kawasan pedalaman atau jalan yang tidak diwartakan seperti jalan Felda dll. *Call for towing service from remote area or non-gazetted*	Kawasan terpencil dan jalan yang tidak diwartakan akan dikenakan bayaran dan tidak dilindungi di bawah manfaat **Bantuan IKHLAS Road Assist.**

	road like jalan Felda etc	*Remote areas and non-gazette road are chargeable and not covered under* ***Bantuan IKHLAS Road Assist*** *benefits.*
5.	Pelanggan meminta bantuan tundaan dan kereta dihantar ke bengkel yang berhampiran. Setelah kereta yang di tunda tiba di bengkel tersebut, pihak bengkel tidak mahu mengambil kes tersebut. Adakah terdapat sebarang caj dikenakan kepada pelanggan sekiranya kereta tersebut di tunda ke bengkel yang lain? *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 customers if tow truck to tow his/her car to other workshop?*	Caj akan di kenakan sekiranya tundaan di buat daripada satu bengkel ke bengkel yang lain dan manfaat ini tidak di lindungi. *Towing from workshop to another workshop are chargeable and not covered under the benefits.*
6.	Pelanggan menghubungi Bantuan IKHLAS daripada Pulau Langkawi dan meminta kenderaan di tunda ke bengkel berhampiran. Ke esokkan harinya pelanggan menghubungi semula Bantuan IKHLAS dan meminta kereta tersebut di tunda daripada bengkel terdahulu dan di bawa ke rumahnya di "*mainland*" . Adakah pelanggan akan di kenakan bayaran dan adakah jarak (KM) di kira bermula	Khidmat tundaan yang dilindungi melalui program ini ialah dalam kadar 150KM.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 di lindungi dibawah program ini. Pihak kami hanya akan menunda kenderaan kepada bengkel yang berhampiran sahaja dan khidmat tundaan ke rumah peserta di "mainland" adalah tidak di lindungi. Kos feri dan tol

	dari saat kereta di tunda dari bengkel? *Customer called for towing service at Pulau Langkawi and were towed to the nearest workshop and the next day, customer called again asking for towing service requesting to towed out his car from the workshop to his house in Mainland. Will the customer be charged and the KM counts starting from the workshop?*	juga di tanggung oleh peserta. *We do not cover towing from workshop to workshop. The towing to the nearest workshop in Langkawi is covered within the 150km but towing from Workshop to his house in Mainland is not covered. Ferry and toll costs are borne by the customer.*
7	Sekiranya penggunaan ”*baby tyre*” adalah di perlukan untuk menunda kenderaan, adakah caj tambahan akan di kenakan ke atas pelanggan ? Jika Ya, mengapa pelanggan perlu membuat bayaran tambahan tersebut? *If my car needs to use baby tyre for towing, do I need to pay extra for it? Why I need to pay extra?*	Tiada caj tambahan yang akan di kenakan kerana ia terdapat di dalam manfaat program ini dan tertakluk pada terma dan syarat. *No additional charge for this service. Baby tyres are covered under the benefit subject to terms and conditions.*
8	Untuk tempoh jangkamasa berapa lamakah saya perlu menunggu untuk Bantuan IKHLAS tiba ke lokasi setelah laporan di buat kepada pihak Bantuan IKHLAS?	Jangkamasa yang di ambil adalah lebih kurang 45 minit ke 1 jam setelah perkhidmatan di sahkan dan ia tertakluk juga pada jenis perkhidmatan yang di pohon sama ada Ketika banjir, waktu kemuncak trafik, kawasan terpencil dan perkhidmatan khas yang di pohon oleh peserta.

	How long do I have to wait for the tow trucks to arrive once report has been logged to Bantuan IKHLAS?	*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*
9	Adakah perkhidmatan tundaan Bantuan IKHLAS ini tiada had ketetapan? *Is the towing coverage unlimited?*	Jarak perlindungan bagi program Bantuan IKHLAS Road Assist adalah dalam linkungan 150KM dan tertakluk pada terma dan syarat. *For Bantuan IKHLAS Road Assist program, the coverage is up to 150km subject to terms and conditions.*
10	Adakah perkhidmatan *e-hailing* termasuk di dalam perkhidmatan Bantuan IKHLAS? *Is Bantuan IKHLAS covered for e-hailing coverage?*	Ya, perkhidmatan e-hailing adalah di lindungi di bawah program ini dan kenderaan haruslah di bawah perlindungan comprehensive. *Yes, e-hailing is covered under this program if it is with comprehensive coverage.*
11	Sekiranya insiden berlaku sewaktu lewat tengah malam, adakah boleh jika saya meminta untuk Bantuan IKHLAS menunda kereta ke rumah saya terlebih dahulu dan	Ya boleh. Ia akan di kira sebagai permohonan khidmat tundaan yang sama dan pengiraan jarak adalah dari tempat kejadian ke rumah dan ke bengkel.Bagi kes begini Bantuan Ikhlas akan kira

	membuat semula panggilan ke Bantuan IKHLAS ke esokkannya untuk meminta kereta di tunda ke bengkel pilihan saya. Adakah saya akan di kenakan caj atau perkhidmatan tersebut adalah percuma? *If the incident happened in the middle of the night, can I arranged 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 its FOC?*	berdasarkan jumlah KM yang telah digunakan sebelumnya. *Yes, and it will be considered the same incident. As such, we will calculate the distance from the breakdown location to the house and to the destination. For that towing, Bantuan IKHLAS will calculate based on the total KM that has been used earlier.*
12	Sekiranya kenderaan saya rosak pada waktu siang dan saya mahu menunda kenderaan saya ke Ramah dan bukan ke bengkel untuk di baiki adakah ini di benarkan? *Can I tow my car directly to my house if it breaks down during the day, rather than to the nearest workshop?*	Sekiranya kenderaan tuan rosak di tengah jalan mahupun di lokasi tertentu seperti rumah kawan, pusat membeli belah atau di mana sahaja Lokasi pada waktu siang, kenderaan perlulah di tunda ke bengkel panel atau bengkel pilihan pelanggan dan tidak boleh di tunda ke rumah. Sekiranya pelanggan ingin kenderaan di tunda ke rumah, pelanggan perlu membuat bayaran tundaan sendiri. *If your car breaks down during the day, you must tow it to the nearest workshop. Towing the car to the residence is not permitted. If you insist on towing to the house, you are responsible for the towing costs.*

13	Kereta saya memerlukan perkhidmatan tundaan akibat banjir. Adakah ia dilindungi di bawah perkhidmatan tundaan percuma? *My car required towing services due to flood. Is it covered under the free towing services?*	Ya, ianya di lindungi di bawah program ini sama ada pelanggan ada mengambil perlindungan tambahan untuk banjir mahupun tidak. *Yes, it is covered under this program whether the customer has purchase additional flood benefits or not.*
14	Kereta saya rosak di Genting Highlands dan memerlukan khidmat tundaan ke bengkel kereta pilihan saya. Adakah terdapat caj tambahan untuk servis ini? *My car breakdown at Genting Highlands and need to be towed to my preferred workshop. Any additional charges for this service?*	Ya, terdapat caj tambahan sebanyak RM100 yang perlu di tanggung oleh peserta bagi khidmat tundaan di kawasan tanah tinggi (Genting Highlands, Fraser Hill, Cameron Highlands dll) dan tertakluk pada terma dan syarat. *Yes, for towing at highland areas (Genting Highlands, Fraser hills, Cameron Highlands etc) we charge additional RM100 subject to terms and conditions.*

15	Kenderaan saya adalah van yang mempunyai kapasiti 11 tempat duduk. Adakah sebarang caj tambahan yang akan di kenakan sekiranya kenderaan saya memerlukan tundaan akibat kerosakan ataupun kemalangan? *My vehicle is a van with a capacity of 11 seats. Will there be any additional charges if my vehicle needs to be towed due to breakdown or an accident?*	Sebagai makluman mana-mana kenderaan yang kapasiti tempat duduk melebihi 9 tempat duduk dan berat kenderaan melebihi 2.5 tan, caj tambahan akan di kenakan. Caj tambahan tersebut akan di maklumkan oleh pihak Bantuan IKHLAS. *As information for any vehicle with a seating capacity of more than 9 seats and a vehicle weight of more than 2.5 tons, an additional charge will be imposed. The additional charge will be informed by Bantuan IKHLAS.*
16	Sekiranya kenderaan saya terlibat di dalam kemalangan atau mengalami kerosakan adakah saya boleh menunda kenderaan saya ke bengkel pilihan saya dan bukan ke bengkel panel Takaful IKHLAS?	Pelanggan boleh memilih untuk menunda kenderaan kemana-mana bengkel pilihan yang di kehendaki sekiranya kenderaan mengalami kerosakan. Bagi kes kemalangan pelanggan boleh memilih untuk menghantar kenderaan kemana-mana bengkel pilihan dan bukan bengkel panel Takaful IKHLAS tetapi pelanggan perlu mengisi surat kebenaran (dalam proses tuntutan nanti) untuk bertanggung jawab sekiranya berlaku ketidakpuasan hati di atas hasil kerja bengkel bukan panel tersebut. *Customers can choose to send their vehicle to their preferred*

	If my vehicle is involved in an accident or breakdown, can I send my vehicle to my preferred workshop and not to the Takaful IKHLAS panel workshop?	*workshop in the event of a breakdown. In the case of an accident, the customer can also choose to send the vehicle to their preferred workshop or to Takaful IKHLAS panel workshop, but the customer needs to fill out a letter of authorization (in the claim process later) to be responsible in the event of dissatisfaction with the work of the non-panel workshop later.*
17	Saya membawa kenderaan saya masuk ke Thailand/Singapura/Brunei dan kenderaan saya rosak ketika berada di sana. Adakah Bantuan IKHLAS boleh memberikan perkhidmatan tundaan untuk membawa keluar kenderaan saya dari sana? *I brought my vehicle into Thailand/Singapore/ Brunei, and it broke down while there. Can Bantuan IKHLAS provide a towing service to take my vehicle out of there?*	Perlindungan Bantuan IKHLAS hanya boleh digunakan di Malaysia serta Singapura, kawasan Selatan Thailand, dan Brunei dalam radius 25km jauh daripada sempadan Malaysia sahaja. Terdapat bayaran levi dan caj-caj lain yang perlu di tanggung sendiri oleh pelanggan. *Coverage of Bantuan IKHLAS service is applicable in Malaysia and Singapore and the region of South Thailand and Brunei within 25km radius of the Malaysian border only. There are levies and other charges that must be borne by the customer.*

18	Kereta saya terlibat dalam kemalangan dan terbalik adakah terdapat sebarang caj tambahan lain sekiranya kereta saya memerlukan trak tunda tambahan atau kren untuk mengangkat kereta yang terbalik itu? *My car was involved in an accident and overturned are there any other additional charges if my car needs an additional tow truck or crane to lift the overturned car?*	Jika memerlukan perkhidmatan tambahan bagi kes kemalangan. Sebagai contoh kren atau trak tunda kedua untuk mengangkat kereta terbalik, kos tambahan akan dikenakan mengikut jenis perkhidmatan yang diperlukan. Bantuan Ikhlas hanya tanggung kos bagi trak tunda biasa yang pertama sahaja. *If you need additional services in case of an accident, for example a second crane or tow truck to lift an overturned car, additional costs will be charged according to the type of service required. Bantuan IKHLAS only covers the cost of the first normal tow truck.*

19.	Kereta saya terlibat dalam kemalangan yang tidak menyebabkan kerosakan yang berat tetapi menyebabkan 2 tayar pecah. Adakah kereta saya boleh menggunakan tow truck yang biasa atau sebaliknya. *Two of my tires are damaged, but there were no major injuries in the collision my car was in. Is my car safe to be towed by a regular tow truck, or do I require a special one?*	Bagi kes kemalangan atau kerosakan yang mengakibatkan lebih daripada 1 tayar yang pecah atau bocor, Bantuan IKHLAS akan memberikan bantuan tundaan dan terdapat caj tambahan yang perlu di buat oleh pelanggan kerana bagi situasi begini memerlukan peralatan yang khusus dan juga tow truck yang khusus untuk menunda kenderaan tersebut. Bantuan IKHLAS akan maklumkan caj tambahan yang akan di kenakan. *Bantuan IKHLAS will offer towing assistance in the event of an accident or damage resulting in more than one broken or leaking tire; however, there will be an additional charge that the customer must pay because this kind of situation calls for specialized equipment in addition to a special tow truck in order to tow the vehicle. You will be informed of the additional fees from Bantuan IKHLAS.*

20.	Kereta saya telah di ubah suai dari model asal (skirting, body kit, lowered dan sebagainya) dan terdapat juga pengubahsuaian pada enjin kereta saya dan saiz tayar. Adakah kereta saya boleh menggunakan tow truck yang biasa atau sebaliknya. *My car has been modified from the original model (skirting, body kit, lowered and so on) and there are also modifications to my car's engine and tire size. Can my car use a normal tow truck or vice versa.*	Bagi kenderaan yang telah di ubah suai, Bantuan IKHLAS akan memberikan bantuan tundaan dan terdapat caj tambahan yang perlu di buat oleh pelanggan kerana bagi situasi begini memerlukan peralatan yang khusus dan juga tow truck yang khusus untuk menunda kenderaan tersebut. Bantuan IKHLAS akan maklumkan caj tambahan yang akan di kenakan. *For vehicles that have been modified, Bantuan IKHLAS will provide towing assistance and there is an additional charge that needs to be made by the customer because this situation requires special equipment and also a special tow truck to tow the vehicle. IKHLAS assistance will inform you of the additional charges that will be levied.*