



### Tidak Berhasil dalam Aktivasi Paket Data Connex

1. Pastikan bahwa Nomor Smartfren Anda dalam keadaan aktif.
2. Pastikan bahwa Anda berada dalam jangkauan network Smartfren atau mendapatkan sinyal Smartfren yang cukup.
3. Jika menggunakan RUIM, pastikan bahwa RUIM sudah terpasang di-device (handset) dengan benar.
4. Untuk pengguna BlackBerry, pastikan bahwa Mobile Network dalam keadaan ON (lihat di menu "manage connections" → centang untuk "mobile network") dan sudah terhubung dengan BlackBerry Desktop Manager.
5. Pastikan Anda mempunyai pulsa yang cukup untuk melakukan pembelian (sesuai harga paket data Connex yang akan dibeli).
6. Pastikan keyword dan short-code (melalui SMS atau melalui panggilan) yang digunakan untuk pembelian Connex sudah betul.
7. Pastikan Anda tidak mempunyai paket data lain yang sedang aktif. Contoh: Jika nomor Smartfren Anda masih memiliki paket data Volume Based maka Pembelian paket True Unlimited tidak dapat dilakukan, agar dapat membeli maka lakukan penghentian paket data yang sedang aktif.
  - a. Jika nomor Smartfren Anda masih memiliki Paket Data True Unlimited yang masih aktif maka pembelian paket data Connex lainnya tidak dapat dilakukan. Agar dapat membeli maka Paket Data yang sedang aktif harus diberhentikan.
  - b. Jika nomor Smartfren Anda masih memiliki Paket Data Volume Based yang masih aktif maka pembelian Paket Data True Unlimited tidak dapat dilakukan (agar dapat membeli maka Paket Data yang sedang aktif harus diberhentikan), namun pembelian baru Paket Data Volume Based dapat dilakukan (volume akan diakumulasi dengan masa berlaku paket diambil yang terpanjang).
  - c. Cara memberhentikan paket yang sedang aktif : mengirimkan SMS ke 123 dengan isi SMS : CONNEX OFF
8. Khusus untuk pembelian paket data Postpaid Unlimited, hanya berlaku bagi pelanggan paskabayar dan aktivasi melalui Gallery Smartfren terdekat.