

SOALAN LAZIM (FAQ)

EASYFIX

NO.	SOALAN	JAWAPAN
1.	Apakah itu EasyFix?	EasyFix adalah portal untuk anda menganalisa dan melakukan baik pulih sendiri bagi masalah rangkaian internet, talian telefon dan juga prestasi unifi TV. EasyFix boleh dilayari dengan mudah di aplikasi myunifi di bawah kategori "Support" atau di portal easyfix.unifi.com.my . Sekiranya masalah masih berlanjutan, EasyFix akan membuat laporan secara automatik untuk anda atau anda akan dihubungkan terus dengan ejen Live Chat kami.
2.	Bagaimana jika baik pulih sendiri saya tidak berjaya?	Jangan bimbang, jika isu anda berlanjutan selepas melakukan baik pulih sendiri, laporan akan dibuat secara automatik atau anda boleh berhubung terus dengan agen Live Chat kami untuk bantuan selanjutnya.
3.	Bagaimana cara mudah untuk saya menggunakan EasyFix?	Anda boleh menggunakan EasyFix melalui aplikasi myunifi, portal unifi atau di pautan https://easyfix.unifi.com.my yang boleh diakses melalui komputer, komputer riba atau telefon mudah alih anda.
4.	Jika rangkaian internet di rumah saya menghadapi masalah, bagaimana saya ingin menggunakan EasyFix?	Jika anda menghadapi masalah dengan internet di rumah, anda boleh melayari EasyFix menggunakan data internet melalui telefon mudah alih anda.
5.	Dengan EasyFix, adakah saya boleh membuat baik pulih sendiri untuk pengguna unifi Home yang lain?	Ya,boleh. Tips & Tricks di dalam EasyFix boleh dirujuk untuk membantu pengguna yang lain. Analisa sendiri juga boleh dibuat melalui Smart Diagnosis, kemudian di halaman seterusnya, anda boleh klik pada "For basic troubleshooting without login, click here", untuk manual

		tatacara dan panduan bagi penyelesaian sendiri.
6.	Saya tidak boleh nampak sebarang isi kandungan dan juga mengakses maklumat di situ. Mengapakah ia terjadi?	<p>Jika pelayar yang anda gunakan adalah versi lama, anda mungkin akan menghadapi masalah untuk menggunakan EasyFix.</p> <p>Cara terbaik untuk melayari EasyFix adalah dengan menggunakan Microsoft Edge 101 atau versi terkini, Mozilla Firefox® 16.x atau versi terkini, Safari 5.1 atau terkini, Chrome 23 atau terkini, atau yang setaraf dengannya.</p>

NOTIFIKASI PROAKTIF

NO.	SOALAN	JAWAPAN
1.	Bolehkah anda memberitahu dengan lebih lanjut berkenaan Notifikasi Proaktif ini kepada pelanggan unifi?	Notifikasi Proaktif akan mengesan masalah unifi anda atau kegagalan perkhidmatan fizikal pada rangkaian TM dan memberitahu anda melalui SMS, WhatsApp dan notifikasi di aplikasi myunifi untuk mendapatkan persetujuan anda untuk meneruskan aktiviti baik pulih.
2.	Bilakah saya boleh mendapat notifikasi ini? Apakah tindakan yang perlu saya ambil selepas menerima notifikasi tersebut?	<p>Sekiranya masalah rangkaian dikesan di pihak TM, kami akan menghantar notifikasi secara proaktif melalui SMS, WhatsApp dan/atau notifikasi di aplikasi myunifi jika;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akaun anda berstatus aktif; tidak disekat • Tidak ada tiket masalah / laporan yang masih belum ditutup • Kegagalan rangkaian yang tidak melibatkan pelanggan lain di dalam kawasan yang sama.

Anda akan menerima mesej berikut daripada kami:

“Hi. We detected a problem with yourunifi@unifi internet connection. Please click here to restore now i.unifi.my/fixmyunifi”

Anda hanya perlu mengikuti langkah berikut setelah menerima notifikasi daripada kami untuk persetujuan baik pulih:

1. Klik pada pautan yang telah dikirimkan.
2. Beri pengesahan NRIC/No. Passport/No. Pendaftaran Syarikat.
3. Anda perlu mengesahkan bahawa nombor akaun yang tertera adalah tepat.
4. Jika tepat, klik pada “Proceed to restore my unifi service” untuk kami membuat baik pulih. Care Crew TM akan menghubungi anda sebelum tiba ke premis anda.
5. Jika tidak tepat atau anda tidak bersetuju untuk meneruskan baik pulih, sila klik pada “I disagree with the restoration” dan nyatakan sebab berkaitan.

Jika anda menerima notifikasi melalui aplikasi WhatsApp:

1. “Maya,” rakan digital unifi anda akan memberitahu yang anda mengalami masalah dengan perkhidmatan unifi.
2. Beri pengesahan NRIC/No Passport/No. Pendaftaran Syarikat.
3. Anda perlu mengesahkan bahawa nombor akaun yang tertera adalah tepat.
4. Jika tepat, balas “Y” untuk kami membuat baik pulih. Laporan akan terus dibuat dan nombor laporan akan dimaklumkan.

		<p>5. Jika anda tidak bersetuju untuk meneruskan baik pulih, balas “N” dan nyatakan sebab berkaitan.</p> <p>Ciri tambahan jika menerima notifikasi melalui WhatsApp:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jika anda tidak memberi maklum balas semasa notifikasi pertama, anda akan mendapat mesej seterusnya pada: <ol style="list-style-type: none"> a. 10 minit kemudian, b. 4 jam kemudian, c. 8 jam kemudian. 2. Selepas 8 jam, mesej yang pertama akan terbatal dan jika anda memberi maklum balas selepas 8 jam, anda akan mendapat notifikasi untuk berhubung dengan kami melalui Live Chat https://livechat.tm.com.my 3. Untuk pelanggan yang melanggan <i>pakej 100Mbps dan ke atas</i>, sekiranya masih belum memberi maklum balas <i>selepas 2 jam</i>, kami akan meneruskan untuk membuat laporan untuk anda. Care Crew kami akan mengambil tindakan selanjutnya untuk membaik pulih perkhidmatan unifi anda.
<p>3.</p>	<p>Adakah semua pelanggan unifi akan menerima notifikasi ini?</p>	<p>Ya, semua pelanggan unifi akan menerima notifikasi jika ada isu perkhidmatan yang telah dikesan. Bagaimanapun, anda tidak akan menerima notifikasi jika:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akaun anda telah digantung • Anda telah membuat laporan kerosakan • Kegagalan rangkaian melibatkan pelanggan lain di dalam kawasan yang sama.

4.	Apakah nombor SMS/Whatsapp yang akan menghantar notifikasi kepada saya?	Notifikasi SMS akan dihantar menggunakan nombor 66555 manakala notifikasi melalui WhatsApp akan menggunakan nombor +60 3 2240 1125 (unifi Care).
5.	Perkhidmatan saya terganggu kerana terdapat aktiviti pemotongan kabel. Bolehkah saya membuat aduan berkaitan melalui Notifikasi Proaktif?	Ya anda boleh. Aduan berkaitan boleh disampaikan selepas anda bersetuju pada pautan yang telah diberikan melalui SMS/WhatsApp. Anda juga boleh menambah butiran terhadap isu tersebut melalui Live Chat kami, dengan menyatakan nombor laporan anda.
6.	Adakah saya akan menerima sebarang notifikasi ketika aktiviti baik pulih sedang dijalankan?	Anda akan menerima dua (2) notifikasi melalui SMS/WhatsApp dan satu (1) notifikasi daripada aplikasi myunifi ketika aktiviti baik pulih sedang dijalankan; <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk anda membuat pengesahan bahawa anda sedang menghadapi masalah dengan perkhidmatan (SMS & notifikasi dari aplikasi myunifi) 2. Untuk anda memberi maklum balas berkenaan aktiviti baik pulih tersebut (SMS/WhatsApp).
7.	Adakah sebarang caj akan dikenakan selepas pengesahan kerosakan dibuat oleh saya?	Tidak, tiada caj akan dikenakan. Walau bagaimanapun, sila ambil maklum bahawa sebarang kerosakan berkaitan peralatan atau rumah pelanggan tersebut, terdapat caj 'On-Site Support' yang akan dikenakan. Untuk maklumat tentang 'On-Site Support', sila klik di sini .
8.	Saya tidak memuat turun aplikasi myunifi di telefon	Ya. Anda masih akan menerima notifikasi daripada SMS ataupun WhatsApp. Walau

	<p>saya, adakah saya masih boleh menerima Notifikasi Proaktif ini?</p>	<p>bagaimanapun, adalah amat disarankan untuk anda memuat turun aplikasi myunifi untuk memudahkan anda mengikuti status berteraskan masa sebenar. Selain itu, aplikasi myunifi juga akan memberi pelbagai info terkini berkenaan produk & perkhidmatan dan membolehkan anda menguruskan akaun unifi anda seperti; melihat perincian maklumat akaun, membuat bayaran, tatacara pembayaran, menebus mata ganjaran dan banyak lagi.</p> <p>Anda boleh memuat turun aplikasi myunifi dari App Store, Google Play, Huawei AppGallery atau layari https://unifi.com.my/personal/myunifi#download</p>
<p>9.</p>	<p>Apakah perlu saya lakukan, sekiranya rangkaian internet saya telah pulih?</p>	<p>Setelah kerosakan telah pulih, anda akan menerima SMS/WhatsApp untuk memberi maklum balas berkenaan aktiviti baik pulih tersebut. Kami amat menghargai sekiranya anda dapat membuat penilaian untuk kami menambah baik perkhidmatan kami di masa akan datang.</p>

PENJEJAK PERKHIDMATAN

NO.	SOALAN	JAWAPAN
<p>1.</p>	<p>Apa itu Penjejak Perkhidmatan?</p>	<p>Penjejak Perkhidmatan adalah salah satu fungsi yang terdapat dalam aplikasi myunifi untuk mengetahui status terkini aktiviti baik pulih dan perkhidmatan berteraskan masa sebenar termasuk maklumat Care Crew TM yang terlibat. Anda boleh mengakses Service Tracker melalui “My Activity” di bahagian “Accounts” dalam aplikasi myunifi.</p>

2.	<p>Saya tidak memuat turun aplikasi myunifi di telefon saya, adakah saya juga akan menerima notifikasi?</p>	<p>Ya. Anda masih boleh menerima notifikasi melalui SMS tetapi anda amat disarankan untuk menggunakan aplikasi myunifi. Anda boleh memuat turun aplikasi myunifi dari App Store, Google Play, Huawei App Gallery atau layari https://unifi.com.my/personal/myunifi#download</p> <p>myunifi app juga menawarkan perkhidmatan untuk pengurusan akaun unifi anda seperti paparan maklumat akaun, paparan penyata & pembayaran bil, penebusan ganjaran dan banyak lagi.</p>
3.	<p>Apakah yang perlu saya lakukan selepas saya menerima notifikasi melalui SMS atau aplikasi myunifi?</p>	<p>Sebaik sahaja anda menerima notifikasi, anda boleh melihat dan mengikuti aktiviti semasa anda termasuk status baik pulih melalui aplikasi myunifi dan portal unifi.</p> <p>Untuk melihat status dan laporan anda melalui aplikasi myunifi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tekan pada "Account" di bahagian bawah muka hadapan aplikasi myunifi. 2. Tekan pada "My Activity". 3. Tekan "Technical Report" untuk melihat status terkini. 4. Segala butiran aktiviti akan tertera. 5. Tekan pada "Track Status" untuk melihat status terkini berteraskan masa sebenar. <p>Untuk melihat status dan laporan anda melalui</p>

		<p>portal unifi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layari https://unifi.com.my dan klik “Login/Register”. 2. Daftar dan log masuk menggunakan pendaftaran e-mel dengan DigitalME. 3. Skrol ke bawah dan klik pada “My Activity”. 4. Di halaman “My Activity”, anda boleh melihat status terkini laporan anda dengan: <ol style="list-style-type: none"> a. Memasukkan nombor rujukan anda atau; b. Carian menggunakan anggaran tarikh atau; c. Carian nombor rujukan dengan menggunakan jenis tiket (Klik "All Request, All Services") d. Klik “Track Ticket” untuk melihat butiran status.
<p>4.</p>	<p>Berapa lamakah laporan saya akan kelihatan di aplikasi selepas saya membuat laporan?</p>	<p>Tiket laporan anda akan mula kelihatan di dalam aplikasi dalam tempoh lebih kurang 15 minit selepas anda membuat laporan.</p>
<p>5.</p>	<p>Apakah yang perlu saya buat sekiranya terdapat ralat dalam aplikasi myunifi?</p>	<p>Sekiranya terdapat ralat, anda dinasihatkan untuk menutup dan membuka semula aplikasi anda. Jika masalah berterusan, mungkin anda perlu memuat turun semula aplikasi tersebut.</p>
<p>6.</p>	<p>Dimanakah boleh saya melihat butiran juruteknik yang terlibat?</p>	<p>Untuk melihat butiran lanjut juruteknik yang terlibat, boleh ikuti langkah berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buka aplikasi myunifi 2. Pergi ke “Account” 3. Pergi ke “My Activity” 4. Tekan “unifi Home Tech Request” 5. Nama juruteknik akan tertera.

7.	Bagaimanakah untuk saya menghubungi juruteknik yang ditugaskan untuk laporan saya?	Harap maaf, buat masa ini maklumat nombor telefon juruteknik tidak dapat dipaparkan. Anda boleh menghubungi Live Chat di maya.unifi.com.my untuk sebarang pertanyaan.
8.	Bagaimana untuk saya mengetahui status terkini juruteknik sama ada sedang dalam perjalanan atau sudah tiba di rumah saya?	Untuk mengetahui keberadaan juruteknik, anda boleh rujuk pada langkah di (Soalan 3). Status yang telah dikemaskini akan tertera sebagai "On The Way/On Site" di dalam "My Report Status".
9.	Apakah akan berlaku sekiranya masalah saya masih tidak selesai atau berulang walaupun setelah juruteknik membuat baik pulih?	Kami berharap ianya tidak berlaku. Sekiranya ia berlaku, anda boleh hubungi kami melalui aplikasi myunifi di bawah bahagian "Support". Anda juga boleh menghubungi kami di saluran pilihan anda di https://unifi.com.my/support/contact-us
10.	Berapa lamakah tiket laporan akan tertera pada skrin "Activity"?	Tiket laporan anda akan tertera selama 90 hari selepas ianya dikeluarkan.
11.	Bolehkah saya melihat status kemaskini untuk akaun bukan milik saya?	Maaf, anda hanya boleh melihat dan mengikuti status untuk akaun anda sahaja.

PERKHIDMATAN BAIK PULIH 24 JAM

NO.	SOALAN	JAWAPAN
1.	Apakah inisiatif ini?	Ini merupakan satu inisiatif yang menjanjikan pemulihan perkhidmatan unifi dalam tempoh 24 jam dari masa pelanggan membuat aduan rasmi dan laporan direkodkan di dalam sistem TM. Jika pemulihan perkhidmatan anda tidak dapat diselesaikan dalam tempoh ini, anda akan menerima pampasan dalam bentuk rebat bil berjumlah RM50. Anda akan menerima SMS dan

NO.	SOALAN	JAWAPAN
		<p>notifikasi di aplikasi myunifi tentang tatacara untuk menebus pampasan sekiranya layak.</p>
2.	<p>Bilakah saya boleh mula untuk menebus rebat bil ini?</p>	<p>Rebat akan diberikan kepada pelanggan yang layak jika kami gagal membaik pulih perkhidmatan anda dalam masa 24 jam bermula 30 November 2021.</p>
3.	<p>Apakah syarat untuk saya layak menerima rebat bil ini?</p>	<p>Anda layak menerima rebat bil ini sekiranya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Anda pelanggan unifi Home dan/atau unifi Biz dengan kelajuan 100Mbps ke atas sahaja. 2. Tidak melibatkan kerosakan perkhidmatan lain yang berkaitan unifi seperti telefon, unifi Lite, unifi Mobile, unifi Air, unifi TV dan Value Added Services (VAS). 3. Anda telah membuat aduan melalui salah satu saluran rasmi TM seperti berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Live Chat di maya.unifi.com.my b. Mesej Peribadi di facebook.com/weareunifi c. Tweet @helpmeunifi d. Di TMpoint seluruh Malaysia e. E-mel ke help@tm.com.my 4. Aduan dibuat semasa berlakunya kerosakan/<i>downtime</i>, di mana anda tidak dapat menggunakan perkhidmatan unifi. 5. Aduan adalah kerana gangguan penuh perkhidmatan internet unifi. 6. Tempoh pemulihan perkhidmatan lebih daripada 24 jam dari masa aduan anda direkodkan di dalam sistem TM. 7. Kerosakan/<i>downtime</i> perkhidmatan unifi disebabkan oleh: <ol style="list-style-type: none"> a. Kerja-kerja penyelenggaraan perkhidmatan oleh pihak TM. b. Pihak ke-3, contohnya kerja-kerja penyelenggaraan syarikat telekomunikasi lain atau syarikat utiliti lain yang menyebabkan gangguan perkhidmatan unifi. c. Kerosakan infrastruktur TM yang dilakukan oleh haiwan dan menyebabkan perkhidmatan unifi terganggu, tidak termasuk <i>Force Majeure</i>.

NO.	SOALAN	JAWAPAN
4.	Bilakah kiraan 24 jam akan bermula?	Tempoh masa 24 jam akan bermula dari masa aduan rasmi anda diajukan ke TM (bersama nombor laporan "Trouble Ticket"). Anda akan menerima nombor laporan "Trouble Ticket" melalui SMS. Sekiranya anda terpaksa membuat penukaran tarikh dan/atau masa temujanji untuk pihak TM hadir bagi menyelesaikan masalah anda, tempoh 24 jam akan dimulakan dari tarikh dan masa yang baharu.
5.	Apakah pampasan yang akan saya terima?	Sekiranya kerosakan anda tidak dapat dipulihkan dalam tempoh 24 jam dan anda memenuhi kelayakan untuk menerima rebat, rebat sebanyak RM50 akan diberikan pada bil yang akan datang.
6.	Bagaimanakah saya tahu sekiranya saya layak untuk menerima rebat bil?	Sekiranya anda dikenalpasti sebagai pelanggan yang layak untuk menerima rebat, SMS dan notifikasi akan dihantar melalui aplikasi myunifi berserta tatacara penebusan rebat.
7.	Notis rebat bil berjumlah RM50 telah terpapar di aplikasi myunifi. Bagaimanakah saya boleh menebusnya?	Anda boleh menebus rebat bil RM50 dengan cara berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Tekan "Account" di aplikasi myunifi • Tekan <i>banner</i> "24 hours Restoration Guarantee" • Tekan "Claim" pada halaman yang memaparkan notis "Available Rebate Just For You!" Nombor rujukan akan diberikan setelah proses penebusan telah lengkap.
8.	Berapa lamakah rebat RM50 ini akan tertera di dalam aplikasi myunifi? Adakah ia mempunyai tempoh sah?	Rebat RM50 ini akan tertera selama 30 hari di dalam aplikasi myunifi. Tarikh akhir penebusan akan turut dipaparkan bersama rebat RM50 tersebut. Jika penebusan rebat tidak dilakukan sebelum tarikh akhir penebusan, rebat tersebut akan tamat dan lopus. Ia tidak lagi akan dipaparkan di aplikasi myunifi anda.
9.	Apakah yang boleh saya lakukan sekiranya rebat telah	Maaf, rebat yang telah tamat tempoh akan dianggap tidak sah dan tidak akan diisu semula.

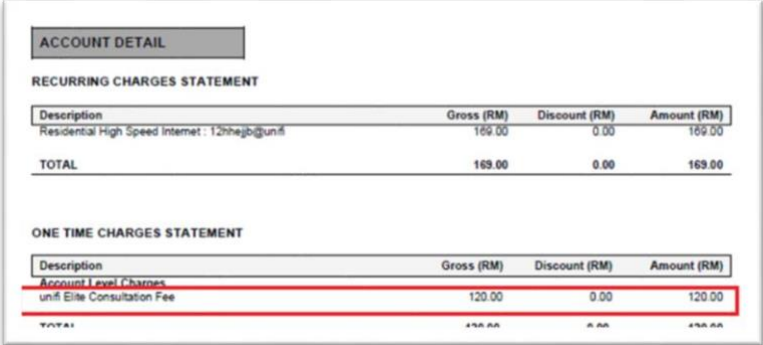
NO.	SOALAN	JAWAPAN
	tamat tempoh?	
10.	<p>Bolehkah saya membuat penebusan melalui saluran lain selain aplikasi myunifi?</p>	<p>Anda hanya boleh membuat penebusan rebat bil sepanjang tempoh yang diberi melalui aplikasi myunifi sahaja.</p> <p>Anda boleh muat turun aplikasi myunifi dari App Store, Google Play, Huawei AppGallery atau layari https://unifi.com.my/personal/myunifi#download</p>
11.	<p>Saya telah pun berjaya menebus rebat bil sebanyak RM50 kerana penyelesaian masalah perkhidmatan dilakukan lebih daripada 24 jam. Bolehkah saya membuat aduan untuk menuntut ganti rugi kerana tidak dapat menggunakan perkhidmatan semasa tempoh kerosakan pula?</p>	<p>Maaf, tiada pampasan tambahan akan diberikan selain rebat bil berjumlah RM50 sebagai ganti rugi sepanjang tempoh tidak dapat menggunakan perkhidmatan unifi.</p>
12.	<p>Adakah saya layak menuntut rebat bil jika saya melanggan pakej dengan kelajuan kurang daripada 100Mbps?</p>	<p>Maaf, rebat bil hanya layak untuk pakej jalur lebar unifi dengan kelajuan 100Mbps dan ke atas sahaja.</p>

NO.	SOALAN	JAWAPAN
13.	Bagaimanakah cara untuk saya menuntut pampasan jika saya melanggan pakej unifi berkelajuan kurang daripada 100Mbps atau lain-lain perkhidmatan TM?	Sekiranya anda melanggan pakej unifi berkelajuan kurang daripada 100Mbps, anda boleh menghubungi kami melalui mana-mana saluran rasmi TM untuk membuat aduan. Cara paling mudah adalah melalui "Support" di dalam aplikasi myunifi dan anda boleh menghubungi kami melalui saluran pilihan anda.
14.	Apakah yang perlu dilakukan sekiranya tiada status penebusan di aplikasi myunifi, sama ada telah berjaya atau gagal?	Jika status atau maklumat penebusan tidak tertera di aplikasi myunifi, anda boleh hubungi kami melalui Live Chat di maya.unifi.com.my
15.	Bolehkah saya menukar rebat bil kepada wang tunai?	Penukaran rebat kepada tunai, cek, mahupun melalui pindahan akaun bank adalah tidak dibenarkan.
16.	Bolehkan rebat bil saya dipindahkan ke akaun lain?	Tidak, rebat ini tidak boleh dipindahkan ke akaun lain.
17.	Bagaimana sekiranya saya tidak mempunyai aplikasi myunifi?	Kami menyarankan anda untuk muat turun aplikasi myunifi. Anda boleh muat turun dari App Store, Google Play, Huawei AppGallery atau layari https://unifi.com.my/personal/myunifi Melalui aplikasi ini, anda bukan sahaja boleh melihat butiran akaun dan bil anda, malah boleh juga membuat pembayaran mudah, menguruskan akaun anda, mendapatkan bantuan, menebus mata ganjaran dan banyak lagi.

NO.	SOALAN	JAWAPAN
18.	Berapakah had akaun yang dibenarkan untuk membuat tuntutan rebat bil?	Jika anda mempunyai lebih daripada satu akaun unifi, dan akaun-akaun berkenaan layak menerima rebat bil, anda boleh membuat tuntutan untuk setiap akaun yang terjejas. Penebusan akan dibezakan melalui nombor akaun anda.

UNIFI ELITE

NO.	SOALAN	JAWAPAN
1.	Apakah itu unifi Elite?	unifi Elite adalah sebahagian daripada pasukan Care Crew TM yang mempunyai kepakaran dalam penyambungan internet, yang dapat menganalisa Wi-Fi dan memberi khidmat perundingan untuk menambah baik pengalaman internet anda.
2.	Apakah yang akan ditawarkan oleh pasukan unifi Elite?	<p>Pasukan unifi Elite akan menawarkan analisa dan memberi khidmat perundingan professional untuk menambah baik liputan rangkaian tanpa wayar/Wi-Fi di rumah atau pejabat anda. Perkhidmatan ini meliputi: -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian rangkaian internet di rumah/premis anda dengan penggunaan peralatan analisa Wi-Fi bergred tinggi. 2. Mencadangkan penempatan peralatan Wi-Fi di tempat yang bersesuaian dengan tidak meletakkan peralatan tersebut di kawasan zon mati atau berdekatan peralatan lain yang mempunyai gangguan isyarat dan halangan penstrukturan untuk mendapatkan liputan optimum dan juga tambahan peralatan sokongan. 3. Laporan khas Wi-Fi akan disediakan untuk mengetahui kekuatan isyarat Wi-Fi dan juga lokasi paling optimum untuk peralatan Wi-Fi di rumah/premis anda.

3.	Adakah servis unifi Elite ini akan dikenakan caj?	Ya, terdapat caj sekali sahaja untuk khidmat perundingan sebanyak RM120 (tidak termasuk SST) bagi perkhidmatan unifi Elite. Caj ini walau bagaimanapun tidak termasuk pembelian peralatan, pemasangan peralatan dan sebarang caj lain yang berbangkit. Caj ini akan tertera pada bil unifi anda yang akan datang.																																								
4.	Bagaimanakah cara untuk saya mendapatkan perkhidmatan unifi Elite?	<p>Terdapat beberapa cara untuk mendapatkan perkhidmatan unifi Elite.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anda boleh log masuk ke unifi.com.my dan anda akan nampak "Support" pada belah atas skrin anda. Klik pada menu tersebut dan akan ada beberapa pilhan untuk mendapatkan perkhidmatan unifi Elite. • Anda juga boleh mendapatkan perkhidmatan unifi Elite melalui Live Chat di maya.unifi.com.my, TM 100 Contact Centre atau di TMpoint. 																																								
5.	Adakah saya akan menerima sebarang pengesahan atau slip pengesahan setelah khidmat rundingan saya telah selesai?	Ya, setelah aktiviti khidmat perundingan telah selesai, anda akan menerima e-mel dari TM untuk memaklumkan semula berkenaan perkhidmatan yang telah diberikan dan sebarang pembelian peralatan sekiranya ada.																																								
6.	Bilakan caj khidmat perundingan unifi Elite akan tertera pada bil? Bagaimanakah paparan pada bil tersebut?	<p>Anda boleh membuat semakan caj khidmat perundingan unifi Elite pada bil unifi anda yang akan datang selepas pasukan tersebut telah selesai melawat rumah/pejabat anda.</p> <p>Contoh paparan caj tersebut pada bil:</p>  <table border="1" data-bbox="576 1720 1342 2063"> <thead> <tr> <th colspan="4">ACCOUNT DETAIL</th> </tr> <tr> <th colspan="4">RECURRING CHARGES STATEMENT</th> </tr> <tr> <th>Description</th> <th>Gross (RM)</th> <th>Discount (RM)</th> <th>Amount (RM)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Residential High Speed Internet - 12hhej@unifi</td> <td>129.00</td> <td>0.00</td> <td>129.00</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>129.00</td> <td>0.00</td> <td>129.00</td> </tr> <tr> <th colspan="4">ONE TIME CHARGES STATEMENT</th> </tr> <tr> <th>Description</th> <th>Gross (RM)</th> <th>Discount (RM)</th> <th>Amount (RM)</th> </tr> <tr> <td>Account Level Charges</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>unifi Elite Consultation Fee</td> <td>120.00</td> <td>0.00</td> <td>120.00</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>120.00</td> <td>0.00</td> <td>120.00</td> </tr> </tbody> </table>	ACCOUNT DETAIL				RECURRING CHARGES STATEMENT				Description	Gross (RM)	Discount (RM)	Amount (RM)	Residential High Speed Internet - 12hhej@unifi	129.00	0.00	129.00	TOTAL	129.00	0.00	129.00	ONE TIME CHARGES STATEMENT				Description	Gross (RM)	Discount (RM)	Amount (RM)	Account Level Charges				unifi Elite Consultation Fee	120.00	0.00	120.00	TOTAL	120.00	0.00	120.00
ACCOUNT DETAIL																																										
RECURRING CHARGES STATEMENT																																										
Description	Gross (RM)	Discount (RM)	Amount (RM)																																							
Residential High Speed Internet - 12hhej@unifi	129.00	0.00	129.00																																							
TOTAL	129.00	0.00	129.00																																							
ONE TIME CHARGES STATEMENT																																										
Description	Gross (RM)	Discount (RM)	Amount (RM)																																							
Account Level Charges																																										
unifi Elite Consultation Fee	120.00	0.00	120.00																																							
TOTAL	120.00	0.00	120.00																																							

7.	<p>Adakah khidmat unifi Elite tersedia di seluruh negara?</p>	<p>Buat masa ini, pasukan unifi Elite hanya tersedia di kawasan/bandar utama di seluruh negara seperti di bawah:</p> <table border="1" data-bbox="555 331 1342 734"> <thead> <tr> <th>STATE</th> <th>ZONE / PTT</th> <th>AREA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>KUALA LUMPUR</td> <td>ALL</td> <td>ALL</td> </tr> <tr> <td>PETALING JAYA</td> <td>ALL</td> <td>ALL</td> </tr> <tr> <td>SELANGOR</td> <td>ALL</td> <td>ALL</td> </tr> <tr> <td>MSC</td> <td>ALL</td> <td>ALL</td> </tr> <tr> <td>NEGERI SEMBILAN</td> <td>ALL</td> <td>ALL</td> </tr> <tr> <td>MELAKA</td> <td>ALL</td> <td>ALL</td> </tr> <tr> <td>PULAU PINANG</td> <td>ALL</td> <td>ALL</td> </tr> <tr> <td>KEDAH/PERLIS</td> <td>ALL</td> <td>ALL</td> </tr> <tr> <td>JOHOR</td> <td>ALL</td> <td>ALL</td> </tr> <tr> <td>PERAK</td> <td>PERAK SELATAN</td> <td>Ipoh, Batu Gajah, Tasek</td> </tr> <tr> <td>PAHANG</td> <td>PAHANG TIMUR, PAHANG BARAT</td> <td>Kuantan, Teruntum, Pekan, Temerloh, Maran, Raub</td> </tr> <tr> <td>TERENGGANU</td> <td>KUALA TERENGGANU</td> <td>Kuala Terengganu, Marang, Kuala Nerus</td> </tr> <tr> <td>KELANTAN</td> <td>KOTA BHARU, PASIR MAS</td> <td>Kota Bharu, Pengkalan Chepa, Pasir Mas, Wakaf Baharu, Tumpat, Tanah Merah</td> </tr> <tr> <td>SABAH</td> <td>KOTA KINABALU</td> <td>Kota Kinabalu, Sadong Jaya, Pantai Barat Pedalaman, Labuan</td> </tr> <tr> <td>SARAWAK</td> <td>KUCHING</td> <td>Kuching, Stampin, Petra Jaya</td> </tr> </tbody> </table>	STATE	ZONE / PTT	AREA	KUALA LUMPUR	ALL	ALL	PETALING JAYA	ALL	ALL	SELANGOR	ALL	ALL	MSC	ALL	ALL	NEGERI SEMBILAN	ALL	ALL	MELAKA	ALL	ALL	PULAU PINANG	ALL	ALL	KEDAH/PERLIS	ALL	ALL	JOHOR	ALL	ALL	PERAK	PERAK SELATAN	Ipoh, Batu Gajah, Tasek	PAHANG	PAHANG TIMUR, PAHANG BARAT	Kuantan, Teruntum, Pekan, Temerloh, Maran, Raub	TERENGGANU	KUALA TERENGGANU	Kuala Terengganu, Marang, Kuala Nerus	KELANTAN	KOTA BHARU, PASIR MAS	Kota Bharu, Pengkalan Chepa, Pasir Mas, Wakaf Baharu, Tumpat, Tanah Merah	SABAH	KOTA KINABALU	Kota Kinabalu, Sadong Jaya, Pantai Barat Pedalaman, Labuan	SARAWAK	KUCHING	Kuching, Stampin, Petra Jaya
STATE	ZONE / PTT	AREA																																																
KUALA LUMPUR	ALL	ALL																																																
PETALING JAYA	ALL	ALL																																																
SELANGOR	ALL	ALL																																																
MSC	ALL	ALL																																																
NEGERI SEMBILAN	ALL	ALL																																																
MELAKA	ALL	ALL																																																
PULAU PINANG	ALL	ALL																																																
KEDAH/PERLIS	ALL	ALL																																																
JOHOR	ALL	ALL																																																
PERAK	PERAK SELATAN	Ipoh, Batu Gajah, Tasek																																																
PAHANG	PAHANG TIMUR, PAHANG BARAT	Kuantan, Teruntum, Pekan, Temerloh, Maran, Raub																																																
TERENGGANU	KUALA TERENGGANU	Kuala Terengganu, Marang, Kuala Nerus																																																
KELANTAN	KOTA BHARU, PASIR MAS	Kota Bharu, Pengkalan Chepa, Pasir Mas, Wakaf Baharu, Tumpat, Tanah Merah																																																
SABAH	KOTA KINABALU	Kota Kinabalu, Sadong Jaya, Pantai Barat Pedalaman, Labuan																																																
SARAWAK	KUCHING	Kuching, Stampin, Petra Jaya																																																
8.	<p>Adakah unifi Elite boleh hadir ke rumah saya pada hujung minggu?</p>	<p>Maaf, pasukan unifi Elite hanya boleh membuat lawatan pada rumah/pejabat anda pada waktu bekerja sahaja.</p>																																																
9.	<p>Sekiranya saya membeli peralatan daripada pasukan unifi Elite, bagaimanakah cara-cara untuk membuat bayaran?</p>	<p>Sekiranya anda berhasrat untuk membeli peralatan daripada pasukan unifi Elite semasa lawatan ke rumah/pejabat, anda boleh membuat bayaran melalui debit/credit card atau boleh juga dicaj ke bil unifi anda yang akan datang.</p>																																																
10.	<p>Sekiranya saya membeli peralatan daripada pasukan unifi Elite, adakah peralatan tersebut akan mendapat waranti?</p>	<p>Ya, waranti akan diberikan oleh pengeluar peralatan tersebut.</p>																																																

11.	Saya telah mempunyai peralatan; adakah saya masih boleh mendapatkan khidmat rundingan unifi Elite untuk analisa Wi-Fi dan pemasangan?	Ya, boleh. Pasukan unifi Elite akan memberikan penilaian profesional mereka dan khidmat rundingan untuk menambah baik liputan rangkaian/Wi-Fi di rumah/pejabat anda dengan menggunakan peralatan sedia ada anda sendiri.
-----	--	--