

## FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQs)

### 1. BAGAIMANA CARA SAYA MEMESAN?

#### 1.1. PESANAN ANDA

1.1.1. Bagaimana cara saya memesan?

***Pilih Produk Anda → Periksa Informasi Produk → Konfirmasi Keranjang Belanja → Masukan Email Anda untuk Registrasi Pertama Kali → Menyediakan Informasi Pengiriman → Pilih Pembayaran Anda → Tempatkan Pesanan Anda → Menerima Konfirmasi Pesanan Anda.***

1.1.2. Bagaimana caranya saya bisa memesan tanpa akun di website Uniteknic.co.id?

***Setiap pesanan harus diterima via Online sistem kami untuk di proses. Apabila Anda mendapatkan kesulitan untuk memesan via Online, Anda bisa menghubungi Customer Service kami di 021-2966.9010 untuk pembuatan pesanan.***

1.1.3. Bisakah saya menghubungi Uniteknic.co.id untuk pembuatan pesanan?

***Jika ada kondisi Anda tidak dapat membuat pesanan secara online, silahkan menghubungi Customer Service. Kami akan senang hati membantu Anda.***

1.1.4. Bagaimana menghapus item dalam keranjang belanja Anda?

***Untuk menghapus item dalam keranjang belanja Anda, Anda dapat menuju keranjang belanja Anda dan klik logo x dibagian item yang ingin dihapus.***

1.1.5. Apakah saya akan menerima konfirmasi pesanan setelah selesai melakukan pemesanan?

***Konfirmasi dengan ringkasan pesanan akan dikirimkan melalui Email sesaat setelah anda selesai melakukan pemesanan.***

***Kami juga akan mengirimkan email atau pemberitahuan SMS untuk memberikan informasi terbaru tentang status pesanan Anda.***

#### 1.2. PEMBAYARAN

1.2.1. Metode pembayaran apa yang ditawarkan oleh Uniteknic.co.id?

***Untuk memberikan pengalaman berbelanja online kepada Anda, sementara ini kami menawarkan beberapa metode pembayaran:***

- ***Bayar di tempat sewaktu pengambilan barang***
- ***Transfer Bank***

1.2.2. Saya mau membayar dengan transfer bank, saya harus transfer pembayaran ke bank apa?

***Saat ini kami hanya memiliki 1 akun Bank di BCA untuk proses transfer Anda.***

1.2.3. Apa yang harus saya lakukan setelah mentransfer pembayaran?

***Setelah Anda selesai transfer, silahkan mengisi konfirmasi pembayaran di form [Konfirmasi Pembayaran](#)***

***Jika dibutuhkan, silahkan mengupload bukti pembayaran Anda setelah selesai mengisi form.***

1.2.4. Saya memesan dengan pembayaran transfer bank. Tapi kenapa pesanan saya dibatalkan?

***Untuk metode pembayaran bank transfer, mohon dipastikan bahwa Anda mentransfer ke rekening bank kami dalam waktu 24 jam setelah selesai melakukan pemesanan, jika tidak pesanan Anda akan otomatis dibatalkan.***

1.2.5. Saya telah transfer pembayaran sebelum 24 jam. Tapi kenapa pesanan saya dibatalkan?  
**Silahkan segera kirim bukti pembayaran Anda ke email berikut [sales1@uniteknik.co.id](mailto:sales1@uniteknik.co.id). Kami akan membantu Anda segera.**

1.2.6. Bagaimana saya tahu jika pembayaran telah berhasil atau gagal?  
**Email konfirmasi baik itu pembayaran Anda berhasil atau tidak, akan dikirim ke Anda setelah pesanan Anda telah dikonfirmasi.**

1.2.7. Mengapa pesanan saya dikenakan jumlah biaya yang salah?  
**Pesanan Anda mungkin dikenakan biaya pengiriman atau biaya besar. Jika pesanan Anda memang dibebankan jumlah yang salah, silahkan hubungi kami di 021-2966.9010 atau email [sales1@uniteknik.co.id](mailto:sales1@uniteknik.co.id). Kami akan membantu Anda segera.**

### 1.3. MENGUBAH PESANAN

1.3.1. Bagaimana caranya membatalkan pesanan saya?  
**Untuk membatalkan pesanan Anda, mohon mengirimkan permintaan Anda di [sales1@uniteknik.co.id](mailto:sales1@uniteknik.co.id). Kami akan membantu Anda dan memberitahukan jika telah selesai dilakukan.**

1.3.2. Bagaimana cara mengubah alamat pengiriman / nomor telepon / penerima untuk pesanan saya?

**Jika Anda mau merubah:**

- **Alamat pengiriman pesanan Anda**
- **Nomor telpon pesanan Anda**
- **Penerima pesanan Anda**

**Mohon kirimkan ke kami pertanyaan Anda ke [sales1@uniteknik.co.id](mailto:sales1@uniteknik.co.id). Kami akan menghubungi Anda secepatnya.**

**Jika Anda ingin merubah informasi akun Anda atau informasi untuk pesanan Anda ke depannya, Anda dapat login ke Akun Uniteknic Anda dan merubah informasi akun Anda.**

1.3.3. Saya menerima pesanan saya tidak lengkap, apa yang harus saya lakukan?  
**Mohon untuk memberitahukan kami segera di [sales1@uniteknik.co.id](mailto:sales1@uniteknik.co.id) kami dapat membantu Anda segera.**

**Jika yang tidak lengkap adalah bagian dari produk, kami meminta Anda untuk mengirimkan produk seluruhnya kembali ke kami.**

**Dalam hal ini, untuk mempercepat proses pengembalian, mohon untuk mengemas produk pada kemasan aslinya beserta semua asesoris dan bukti pembelian.**

1.3.4. Saya salah menerima produk, apa yang harus saya lakukan?

**Jika produk yang Anda terima tidak sesuai pesanan, kami dengan senang hati akan menukarnya. Mohon informasikan ke kami segera melalui [sales1@uniteknik.co.id](mailto:sales1@uniteknik.co.id). Kami akan menghubungi Anda segera untuk proses pengembalian.**

**Untuk mempercepat proses pengembalian, mohon untuk mengemas produk pada kemasan aslinya beserta semua asesoris dan bukti pembelian.**

1.3.5. Saya menerima produk yang rusak/cacat, apa yang harus saya lakukan?

***Jika produk yang Anda terima rusak/cacat, kami dengan senang hati akan mengirimkan penggantinya ke Anda. Mohon informasikan ke kami segera melalui [sales1@uniteknik.co.id](mailto:sales1@uniteknik.co.id). Kami akan menghubungi Anda segera.***

***Untuk mempercepat proses pengembalian, mohon untuk mengemas produk pada kemasan aslinya beserta semua asesoris dan bukti pembelian.***

1.3.6. Bisakah saya mengembalikan produk jika saya tidak senang dengan produknya?

***Kami ingin Anda senang dengan pelayanan kami seperti Anda senang dengan pembelian Anda. Maka jika anda tidak senang dengan pesanan Anda, mohon informasikan ke kami melalui [sales1@uniteknik.co.id](mailto:sales1@uniteknik.co.id) dan kami akan mengecek apakah produk Anda bisa dikembalikan. Jika bisa kami dengan senang hati akan menerima pengembalian dalam waktu 7 hari setelah pesanan diterima.***

## **2. BAGAIMANA SAYA MENGECEK STATUS SAYA ?**

***Anda dapat melacak pesanan Anda selama 24 jam/7 hari dengan mengikuti langkah-langkah berikut: Buka [www.uniteknik.co.id](http://www.uniteknik.co.id) dan klik My Account. Login ke Akun Anda dan Anda bisa melihat di bagian History dan detail pesanan Anda.***

### **2.1. BIAYA PENGIRIMAN**

2.1.1. Berapa besar biaya untuk ongkos kirim?

***Tergantung ukuran dan berat pesanan Anda, kami memberikan opsi pengiriman barang yang sesuai.***

***Tergantung opsi pengiriman yang Anda pilih, ongkos kirim akan diperhitungkan sebagai berikut:***

- ***Jika Anda memilih JNE maka ongkos kirim akan diperhitungkan secara otomatis menurut system data / harga pengiriman dari JNE dan menurut berat dan atau dimensi pesanan Anda.***
- ***Jika Anda memilih "In-House Delivery" ini artinya pesanan Anda akan dikirim oleh pihak kami yang akan dikenakan ongkos kirim menurut tujuan pengiriman seperti berikut → Jakarta Pusat: Rp. 200.000 / Jakarta Barat: Rp 150.000 / Jakarta Timur: Rp. 280.000 / Jakarta Utara: Rp. 130.000 / Jakarta Selatan: Rp. 350.000 / Tangerang Kota (Cikokol, Cimone, Tangcity, Jatiuwung, Dsk) : Rp. 100.000 / Tangerang Selatan (BSD, Serpong, Cisauk, Legok, Dsk) Rp. 160.000. Kami akan mengirimkan Jumlah Total Pesanan Anda berikut Ongkos Kirim Anda melalui Email / SMS.***
- ***Jika Anda memilih layanan "Freight Forwarded / Expedisi" maka kami harus mendapatkan konfirmasi dari pihak ekspedisi ongkos kirim yang dikenakan untuk barang pesanan Anda dan extra ongkis kirim juga akan dikenakan untuk pengiriman barang dari warehouse kami ke tujuan ekspedisi Anda. Kami akan mengirimkan Jumlah Total Pesanan Anda berikut Ongkos Kirim Anda melalui Email / SMS.***
- ***Jika Anda memilih "Self-Collection", maka tidak akan dikenakan ongkos kirim (Gratis). Customer Service kami akan menghubungi Anda apabila pesanan Anda telah siap untuk pengambilan di Showroom kami.***

2.1.2. Bagaimana mengecek ongkos kirim ketika saya membuat pesanan?

***Anda bisa email ke [sales1@uniteknik.co.id](mailto:sales1@uniteknik.co.id) jika ingin memastikan ongkos kirim untuk pesanan Anda.***

## 2.2. ONGKOS KIRIM PRODUK UKURAN BESAR

2.2.1. Apa yang dimaksud ongkos kirim untuk produk berukuran besar?

***Jika produk Anda terlalu besar dan berat, biaya tambahan/kelebihan beban akan diberikan. Biaya kirim atas produk berukuran besar dihitung berdasarkan ukuran dimensi dan/atau berat produk Anda.***

## 2.3. PENGIRIMAN

2.3.1. Kapan saya menerima pesanan saya?

***Setelah Anda berhasil melakukan pemesanan, tim Customer Service kami akan melakukan proses verifikasi dan akan memberikan informasi terbaru kepada Anda segera melalui email / SMS.***

2.3.2. Bagaimana saya mengecek lamanya waktu pengiriman produk?

***Tergantung opsi pengiriman yang Anda pilih, Anda bisa email ke [sales1@uniteknik.co.id](mailto:sales1@uniteknik.co.id) jika ingin mengecek lamanya waktu pengiriman produk.***

2.3.3. Bisakah saya menjadwalkan pengiriman pesanan?

***Untuk In-House Delivery, pelayanan kurir kami tidak dapat menjadwalkan pengiriman, oleh karena itu kami tidak dapat menjamin pengiriman pesanan Anda di Tanggal dan jam yang ditentukan.***

***Namun, Anda bisa mengirimkan Pesan sewaktu melakukan pemesanan. Kami akan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk Anda.***

2.3.4. Bagaimana jika saya tidak berada di rumah saat paket datang?

***Anda harus menyiapkan surat kuasa sebagai konfirmasi dan menyatakan pihak lain sebagai penerima pesan.***

***Anda juga dapat menghubungi customer service kami di [021.2966.9010](tel:021.2966.9010) atau email [sales1@uniteknik.co.id](mailto:sales1@uniteknik.co.id) segera setelah melakukan pemesanan. Pihak kedua harus memperlihatkan tanda pengenal bersamaan dengan surat kuasa dari Anda.***

2.3.5. Bisakah Uniteknik.co.id mengirim paket ke kantor saya?

***Uniteknik akan mengirimkan pesanan Anda sesuai alamat yang Anda berikan saat konfirmasi pesanan, baik itu alamat rumah atau kantor Anda.***

***Jika nantinya Anda ingin mengganti alamat pengiriman, silakan kirim permintaan Anda di [sales1@uniteknik.co.id](mailto:sales1@uniteknik.co.id), kami akan membantu Anda untuk merubah alamat dan akan kami konfirmasi jika sudah selesai.***

2.3.6. Bisakah saya mengambil pesanan saya di kantor Uniteknik.co.id?

***Iya bisa. Anda bisa memilih opsi "Self-Collection" ketika melakukan pesanan Anda.***

***Customer Service kami akan menghubungi Anda apabila pesanan Anda telah siap untuk pengambilan di Showroom kami. Silakan membuat janji dengan Customer Service kami di [021.2966.9010](tel:021.2966.9010) sebelum mengunjungi Showroom kami.***

***Operating Hours:***

***Cash & Carry:***

***09:00 – 13:00 (Mon-Fri)***

***Collection:***

***13:00 – 16:00 (Mon-Fri)***

***Cash & Carry / Collection:***

***9:00 – 12:00 (Sat)***

2.3.7. Nomor resi yang diberikan ke saya tidak valid, apa yang harus saya lakukan?  
***Jika setelah 1 hari kerja Anda masih bermasalah dengan pengecekan status pesanan Anda, silahkan hubungi kami di [sales1@uniteknik.co.id](mailto:sales1@uniteknik.co.id). Kami akan membantu Anda segera.***

### **3. BAGAIMANA SAYA MENGEMBALIKAN PRODUK ?**

#### **3.1. PENGEMBALIAN PRODUK**

3.1.1. Bagaimana saya mengembalikan produk?

***Sebelum mengembalikan produk, pastikan Anda menghubungi Customer Service kami untuk memastikan produk Anda layak dikembalikan/ditukar.***

3.1.2. Apa prosedur pengembalian produk dan dana Uniteknik.co.id?

***Silakan hubungi kami di [sales1@uniteknik.co.id](mailto:sales1@uniteknik.co.id) atau di 021-2966.9010 dalam 7 hari setelah menerima barang pesanan Anda. Customer Service kami akan melakukan verifikasi dan pengecekan pembelian pesanan Anda untuk memastikan produk Anda layak dikembalikan. Jika pesanan Anda layak dikembalikan maka Anda mesti mengirimkan kembali pesanan Anda kepada kami. Dalam hal ini, untuk mempercepat proses pengembalian, mohon untuk mengemas produk pada kemasan aslinya beserta semua asesoris dan bukti pembelian. Setelah kami menerima pengembalian Anda, kami akan melakukan pengecekan kualitas produk yang telah Anda kembalikan. Proses evaluasi produk akan memerlukan waktu hingga 5 hari kerja. Kami akan mengirimkan Email / SMS kepada Anda apabila proses evaluasi telah selesai dan memberitahukan proses berikutnya.***

3.1.3. Produk apa yang tidak memenuhi syarat untuk dikembalikan?

**Kami tidak bisa menerima pengembalian produk apabila:**

- Kemasan produk aslinya sudah dibuang / rusak.
- Produk sudah digunakan.
- Produk menjadi rusak dikarenakan kelalaian pemakai.
- Produk yang tidak bisa dijual lagi jika sudah digunakan / dibuka.
- Sudah melebihi 7 hari dari tanggal penerimaan barang.
- Tidak ada bukti pembelian.

**Masih ada beberapa syarat-syarat lainnya diluar dari yang telah disebutkan diatas. Mohon menghubungi kami segera untuk konfirmasi.**

3.1.4. Bagaimana caranya melacak status pengembalian saya?

***Anda dapat melacak status pengembalian Anda dengan menghubungi kami di [sales1@uniteknik.co.id](mailto:sales1@uniteknik.co.id). Kami akan mengecek dan mengirimkan Email / SMS kepada Anda.***

3.1.5. Berapa lama proses pengecekan kualitas produk?

***Proses penggantian dimulai setelah kami menyelesaikan proses evaluasi produk yang Anda kembalikan. Proses evaluasi kualitas ini bisa memakan waktu hingga 5 hari kerja. Kami akan mengirimkan pemberitahuan melalui e-mail kepada Anda apabila proses tersebut telah selesai.***

3.1.6. Bisakah saya mengembalikan produk jika sudah diterima lebih dari 7 hari?

***Kami tidak bisa menerima pengembalian produk jika sudah melebihi dari 7 hari dari tanggal penerimaan produk.***

3.1.7. Apakah Uniteknic.co.id akan mengganti biaya pengiriman untuk pengembalian produk?  
***Biaya pengiriman untuk pengembalian produk adalah tanggung jawab pembeli.***

## 3.2. PENGEMBALIAN DANA

3.2.1. Saya telah mengembalikan produk saya. Berapa lama saya akan menerima dana saya kembali?

***Proses refund dimulai setelah kami menyelesaikan pengecekan produk pengembalian Anda. Ini membutuhkan waktu hingga 5 hari kerja. Kami akan mengirim Email / SMS pemberitahuan ke Anda jika prosesnya telah selesai. Uang Anda akan dikembalikan melalui Transfer Bank ke Rekening Anda dalam waktu 3 – 7 hari kerja setelah pengembalian telah di evaluasi.***

## 3.3. PENGGANTIAN BARANG

3.3.1. Produk apa yang tidak memenuhi syarat untuk diganti?

**Kami tidak bisa menerima pergantian produk apabila:**

- Kemasan produk aslinya sudah dibuang / rusak.
- Produk sudah digunakan.
- Produk menjadi rusak dikarenakan kelalaian pemakai.
- Produk yang tidak bisa dijual lagi jika sudah digunakan / dibuka.
- Sudah melebihi 7 hari dari tanggal penerimaan barang.
- Tidak ada bukti pembelian.

**Masih ada beberapa syarat-syarat lainnya diluar dari yang telah disebutkan diatas. Mohon menghubungi kami segera untuk konfirmasi.**

3.3.2. Berapa lama untuk pergantian produk saya?

***Proses pergantian produk dimulai sesudah kami selesai mengecek barang pengembalian Anda. Proses pengecekan produk membutuhkan waktu hingga 5 hari kerja. Kami akan menginformasikan lewat email / sms ketika sudah selesai.***

3.3.3. Bagaimana saya tahu jika proses pergantian produk telah diproses?

***Anda akan menerima email pemberitahuan yang menyatakan bahwa kami sedang memproses pergantian untuk pesanan Anda. Anda juga akan diberikan nomor pesanan yang baru.***

## 4. APAKAH PRODUK TERSEDIA ?

### 3.4. INFORMASI PRODUK

3.4.1. Dimana saya bisa mendapatkan informasi lebih mengenai produk?

***Pada halaman produk, Anda dapat membaca semua informasi produk (misalnya ukuran produk, masa garansi, nama produsen, dll) di bawah tab "detail produk" dan "spesifikasi".***

3.4.2. Bagaimana saya mengetahui jumlah stok Uniteknic.co.id?

***Pilih produk yang Anda inginkan dan pergi ke halaman produk. Anda akan melihat informasi ketersediaan di sisi kanan halaman, di mana hal itu menunjukkan jelas jumlah ketersediaan jika di bawah 5 atau menyebutkan "stok tersedia" jika stok lebih dari 5.***

3.4.3. Kenapa produk Uniteknic.co.id lebih murah daripada yang lain?

***Kami memiliki sebuah gudang besar yang dapat menampung banyak produk dalam persediaan. Selain itu, kami juga dapat langsung membeli barang dari produsen dengan harga yang lebih murah.***

3.4.4. Apa itu produk refurbish?

- Produk refurbish adalah barang yang tidak memenuhi standar kualitas, dikembalikan oleh penjualnya ke pabrik produsen dan dicek apakah masih layak pakai, kemudian dijual kembali dengan harga yang jauh lebih murah setelah melalui proses reparasi dan penggantian komponen rusak/lama. Barang refurbish dapat disertai garansi, walaupun tidak akan sama jangka waktunya dengan barang yang benar-benar baru. Secara fisik, barang refurbish akan terlihat seperti baru karena telah melewati rekondisi dan perbaikan, berbeda dengan barang bekas yang mungkin masih ada cacat seperti goresan, pudar, dsb.

3.4.5. Apa bedanya produk yang baru dan produk refurbish?

3.4.5.1. Produk Baru

- Produksi pabrik yang memenuhi standar kualitas
- Dijual oleh retailer dan beredar di pasaran
- Harga penuh sesuai pasar
- Memiliki fitur dan spesifikasi sesuai barangnya
- Garansi Penuh

3.4.5.2. Produk Refurbish

- Produksi pabrik yang di bawah standar kualitas
- Dikembalikan oleh retailer ke pabrik, komponennya diganti dan dibersihkan
- Bukan barang bekas/rusak namun harga lebih murah
- Memiliki fitur dan spesifikasi yang sama dengan barang baru
- Garansi tidak selama barang baru

3.4.6. Mengapa membeli barang Refurbish?

- **Barang refurbish bisa lebih murah dari barang baru, bahkan hingga 80 persen dari harga retail**
- **Membeli barang refurbish berarti Anda ramah lingkungan, karena mencegah barang-barang ini menjadi sampah elektronik**
- **Barang refurbish bukanlah barang bekas, karena langsung dikembalikan oleh retailer ke produsen untuk tes dan proses reparasi**
- **Beberapa barang refurbish bisa saja memiliki garansi yang sama dengan barang baru, namun Anda harus berhati-hati dan cek kembali garansi barang aslinya**

3.4.7. Bagaimana tingkat kualitas produk refurbish?

3.4.7.1. GRADE A :

- Bodi relatif mulus dengan lecet ringan
- Keseluruhan produk masih berfungsi

- Dijual lengkap : Boks kemasan, buku manual, aksesoris

#### 3.4.7.2. GRADE B :

- Bodi relatif mulus dengan lecet ringan
- Keseluruhan produk masih berfungsi
- Dijual lengkap : Boks kemasan dan aksesoris

#### 3.4.7.3. GRADE C :

- Bodi relatif mulus dengan lecet ringan
- Keseluruhan produk masih berfungsi
- Hanya perangkat telepon saja, tidak dilengkapi boks kemasan, buku manual, dan aksesoris

#### 3.4.8. Bagaimana garansi produk refurbish?

- Produk refurbish memiliki garansi dari penjual dengan detail garansi tertentu. Kebijakan pengembalian produk 14 hari berlaku untuk produk ini.

### 3.5. JAMINAN

#### 3.5.1. Bagaimana mengecek garansi produk?

***Anda dapat memeriksa garansi produk melalui:  
Kartu garansi di dalam paket Anda  
Dibawah tab spesifikasi di halaman produk***

#### 3.5.2. Bagaimana memperbaiki produk saya?

***Anda dapat langsung menghubungi atau mengirim produk ke Pusat Garansi sesuai dengan alamat yang tertera di Kartu Garansi Anda.***

#### 3.5.3. Dimana pusat garansi?

***Silahkan cek Kartu Garansi Anda (di dalam paket) untuk kontak dan alamat Pusat Garansi Anda.***

#### 3.5.4. Jika produk saya masih dalam masa garansi, apakah saya harus membayar biaya perbaikan?

***Jika produk Anda dalam masa garansi dan rusak oleh sistem mekanis atau listrik, Anda tidak perlu khawatir tentang biaya perbaikan. Kita akan menggantinya.***

#### 3.5.5. Jika produk saya sudah tidak dalam masa garansi, apakah saya harus membayar biaya perbaikan?

***Jika produk Anda luar masa garansi, Anda yang akan bertanggung jawab untuk biaya perbaikan.***

***Kami menyarankan Anda untuk memperbaiki produk di pusat garansi resmi (pusat garansi di kartu garansi Anda) untuk memberikan layanan yang lebih baik.***