

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 terus dihubungkan 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 ejen Live Chat kami untuk bantuan selanjutnya.
3.	Bagaimanakah saya boleh mengakses EasyFix?	Anda boleh mengakses 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 boleh mengakses 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	Ya, boleh. Tips & Tricks di dalam EasyFix boleh dirujuk untuk membantu pengguna yang lain. Analisa sendiri juga boleh dibuat melalui Smart

	pengguna Unifi Home yang lain?	Diagnosis, kemudian di halaman seterusnya, anda boleh klik pada "For basic troubleshooting without login, click here", untuk panduan bagi penyelesaian sendiri.
6.	Saya tidak dapat melihat sebarang isi kandungan atau mengakses maklumat di situ. Mengapakah ini terjadi?	Jika pelayar yang anda gunakan adalah versi lama, anda mungkin akan menghadapi masalah untuk melihat kandungan di dalam EasyFix. 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.

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.

		<p>4. Jika tepat, balas “Y” untuk kami membuat baik pulih. Laporan akan terus dibuat dan nombor laporan akan dimaklumkan.</p> <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://maya.unifi.com.my
3.	<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.	<p>Apakah nombor SMS/Whatsapp yang akan menghantar notifikasi kepada saya?</p>	<p>Notifikasi SMS akan dihantar menerusi nombor 61000 manakala notifikasi melalui WhatsApp akan menggunakan nombor +60 3 2240 1125 (Unifi Care).</p>

5.	<p>Perkhidmatan saya terganggu kerana terdapat aktiviti pemotongan kabel. Bolehkah saya membuat aduan berkaitan melalui Notifikasi Proaktif?</p>	<p>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.</p>
6.	<p>Adakah saya akan menerima sebarang notifikasi ketika aktiviti baik pulih sedang dijalankan?</p>	<p>Anda akan menerima dua (2) notifikasi melalui SMS/WhatsApp dan satu (1) notifikasi daripada aplikasi MyUnifi ketika aktiviti baik pulih sedang dijalankan;</p> <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.	<p>Adakah sebarang caj akan dikenakan selepas pengesahan kerosakan dibuat oleh saya?</p>	<p>Tidak, tiada sebarang caj akan dikenakan. Walau bagaimanapun, sila ambil maklum bahawa sebarang kerosakan berkaitan peralatan atau premis tersebut, terdapat caj 'On-Site Support' yang akan dikenakan.</p>
8.	<p>Saya tidak memuat turun aplikasi MyUnifi di telefon saya, adakah saya masih boleh menerima Notifikasi Proaktif ini?</p>	<p>Ya. Anda masih akan menerima notifikasi daripada SMS ataupun WhatsApp. Walau bagaimanapun, adalah amat digalakkan untuk anda memuat turun aplikasi MyUnifi untuk memudahkan anda mengikuti status berdasarkan 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,</p>

		<p>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</p> <p>https://unifi.com.my/myunifi</p>
9.	<p>Apakah perlu saya lakukan sekiranya rangkaian internet saya telah pulih?</p>	<p>Setelah kerosakan dipulihkan, anda akan menerima SMS/WhatsApp untuk memberi maklum balas berkenaan aktiviti baik pulih tersebut. Kami amat menghargai sekiranya anda dapat membuat penilaian bagi kami menambah baik perkhidmatan di masa akan datang.</p>

PENJEJAK PERKHIDMATAN

NO.	SOALAN	JAWAPAN
1.	<p>Apa itu Penjejak Perkhidmatan?</p>	<p>Penjejak Perkhidmatan adalah salah satu fungsi yang terdapat di dalam aplikasi MyUnifi untuk mengetahui status terkini aktiviti baik pulih dan perkhidmatan berdasarkan 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 digalakkan untuk menggunakan aplikasi MyUnifi. Anda boleh memuat turun aplikasi MyUnifi dari App Store, Google Play, Huawei App Gallery atau layari</p> <p>https://unifi.com.my/myunifi</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>
<p>3.</p>	<p>Apakah yang perlu saya lakukan selepas saya menerima notifikasi melalui SMS atau aplikasi MyUnifi?</p>	<p>Sebaik sahaja anda menerima notifikasi SMS, 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 berdasarkan masa sebenar. <p>Untuk melihat status dan laporan anda melalui 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;

		<p>c. Carian nombor rujukan dengan menggunakan jenis tiket (Klik "All Request, All Services")</p> <p>5. Klik "Track Ticket" untuk melihat butiran status.</p>
4.	Berapa lamakah laporan saya akan kelihatan di aplikasi selepas saya membuat laporan?	Tiket laporan anda akan mula dipaparkan di dalam aplikasi dalam tempoh lebih kurang 15 minit selepas anda membuat laporan.
5.	Apakah yang perlu saya buat sekiranya terdapat ralat dalam aplikasi MyUnifi?	Sekiranya terdapat ralat, anda dinasihatkan untuk menutup dan membuka semula aplikasi anda. Jika masalah berterusan, mungkin anda perlu memuat turun semula aplikasi tersebut.
6.	Dimanakah saya boleh melihat butiran juruteknik yang terlibat?	<p>Untuk melihat butiran lanjut juruteknik yang terlibat, anda 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 dipaparkan.
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 https://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?	<p>Untuk mengetahui keberadaan juruteknik, anda boleh rujuk pada langkah di (Soalan 3).</p> <p>Status yang telah dikemaskini akan dipaparkan sebagai "On The Way/On Site" di dalam "My Report Status".</p>

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 masih 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 kemaskini 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 juga akan menerima SMS dan notifikasi di aplikasi MyUnifi tentang tatacara untuk menebus pampasan sekiranya layak.
2.	Bilakah saya boleh mula menebus rebat bil ini?	Rebat akan diberikan kepada pelanggan yang layak jika kami gagal membaik pulih perkhidmatan anda dalam masa 24 jam, bermula 30 November 2021.

NO.	SOALAN	JAWAPAN
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 cawangan 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.

NO.	SOALAN	JAWAPAN
		<p>c. Kerosakan infrastruktur TM yang disebabkan oleh haiwan dan menyebabkan perkhidmatan Unifi terganggu, tidak termasuk <i>Force Majeure</i>.</p>
4.	<p>Bilakah bermulanya tarikh dan masa untuk pemulihan 24 jam?</p>	<p>Tarikh dan masa bermulanya tempoh pemulihan 24 jam adalah tarikh dan masa yang dipersetujui oleh anda dan pihak TM. Setelah membuat laporan rasmi kepada kami, anda perlu memberikan tarikh dan masa yang sesuai untuk Care Crew kami mengunjungi premis anda bagi melakukan kerja-kerja baik pulih. Anda kemudiannya akan menerima notifikasi melalui SMS. SMS tersebut akan mengandungi nombor Tiket Laporan Masalah dan tarikh & masa janji temu seperti yang dipersetujui dengan pihak kami. SMS akan dihantar ke nombor telefon mudah alih yang diberikan kepada kami semasa aduan dibuat.</p> <p>Sekiranya berlaku penukaran tarikh dan masa, pemulihan 24 jam akan diperbaharui mengikut tarikh dan masa janji temu baharu yang dipersetujui oleh anda dan pihak TM.</p>
5.	<p>Apakah pampasan yang akan saya terima?</p>	<p>Sekiranya kerosakan anda tidak dapat dipulihkan dalam tempoh 24 jam dan anda memenuhi kelayakan untuk menerima rebat, rebat sebanyak RM50 akan diberikan kepada bil yang akan datang.</p>
6.	<p>Bagaimanakah saya tahu sekiranya saya layak untuk menerima rebat bil?</p>	<p>Sekiranya anda dikenalpasti sebagai pelanggan yang layak untuk menerima rebat, SMS dan notifikasi akan dihantar melalui aplikasi MyUnifi berserta tatacara penebusan rebat.</p>

NO.	SOALAN	JAWAPAN
7.	<p>Notis rebat bil berjumlah RM50 telah terpapar di aplikasi MyUnifi. Bagaimanakah saya boleh menebusnya?</p>	<p>Anda boleh menebus rebat bil RM50 dengan cara berikut:</p> <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!” <p>Nombor rujukan akan diberikan setelah proses penebusan dilengkapkan.</p>
8.	<p>Berapa lamakah rebat RM50 ini akan tertera di dalam aplikasi MyUnifi? Adakah ia mempunyai tempoh sah?</p>	<p>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 tempoh dan lupus. Ia tidak lagi akan dipaparkan di aplikasi MyUnifi anda.</p>
9.	<p>Apakah yang boleh saya lakukan sekiranya rebat telah tamat tempoh?</p>	<p>Maaf, rebat yang telah tamat tempoh akan dianggap tidak sah dan tidak akan diberikan semula.</p>
10.	<p>Bolehkah saya membuat penebusan melalui saluran lain selain aplikasi MyUnifi?</p>	<p>Anda hanya boleh membuat penebusan rebat bil sepanjang tempoh yang diberikan melalui aplikasi MyUnifi sahaja.</p> <p>Anda boleh memuat turun aplikasi MyUnifi dari App Store, Google Play, Huawei AppGallery atau layari https://unifi.com.my/myunifi</p>

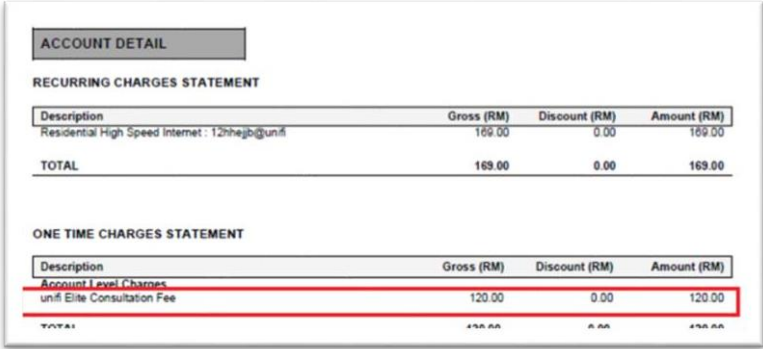
NO.	SOALAN	JAWAPAN
11.	<p>Saya telah pun berjaya menebus rebat bil sebanyak RM50 kerana penyelesaian masalah perkhidmatan dilakukan lebih daripada 24 jam. Bolehkah saya membuat aduan untuk menuntut ganti rugi kerana tidak dapat menggunakan perkhidmatan semasa tempoh kerosakan pula?</p>	<p>Maaf, tiada pampasan tambahan akan diberikan selain rebat bil berjumlah RM50 sebagai ganti rugi sepanjang tempoh anda 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 pelanggan pakej jalur lebar Unifi dengan kelajuan 100Mbps dan ke atas sahaja.</p>
13.	<p>Bagaimanakah cara untuk saya menuntut pampasan jika saya melanggan pakej Unifi berkelajuan kurang daripada 100Mbps atau lain-lain perkhidmatan TM?</p>	<p>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.</p>
14.	<p>Apakah yang perlu dilakukan sekiranya tiada status penebusan di aplikasi MyUnifi, sama ada telah berjaya atau gagal?</p>	<p>Jika status atau maklumat penebusan tidak dipaparkan di aplikasi MyUnifi, anda boleh menghubungi kami melalui Live Chat di https://maya.unifi.com.my</p>

NO.	SOALAN	JAWAPAN
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?	<p>Kami menggalakkan anda untuk memuat turun aplikasi MyUnifi. Anda boleh memuat turun dari App Store, Google Play, Huawei AppGallery atau layari https://unifi.com.my/myunifi</p> <p>Melalui aplikasi ini, anda bukan sahaja boleh melihat butiran akaun dan bil anda, malah anda juga boleh membuat pembayaran mudah, menguruskan akaun anda, mendapatkan bantuan, menebus mata ganjaran dan banyak lagi.</p>
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, dapat menganalisa sambungan Wi-Fi dan memberi khidmat perundingan untuk menambah baik pengalaman internet anda.

2.	Apakah yang ditawarkan oleh pasukan Unifi Elite?	<p>Pasukan Unifi Elite 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 menggunakan 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?	<p>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 berkaitan. Caj ini akan tertera pada bil Unifi anda yang akan datang.</p>
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 anda akan melihat beberapa pilhan untuk mendapatkan perkhidmatan Unifi Elite.

		<ul style="list-style-type: none"> Anda juga boleh mendapatkan perkhidmatan Unifi Elite melalui Live Chat di maya.Unifi.com.my, TM 100 Contact Centre atau di cawangan TMpoint. 																																																
5.	Adakah saya akan menerima sebarang pengesahan atau slip pengesahan setelah khidmat rundingan saya selesai?	Ya, setelah khidmat perundingan selesai, anda akan menerima e-mel dari TM untuk memaklumkan semula berkenaan perkhidmatan yang telah diberikan dan sebarang pembelian peralatan sekiranya ada.																																																
6.	Bilakah 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 selesai melawat rumah/pejabat anda.</p> <p>Contoh paparan caj tersebut pada bil:</p>  <p>The screenshot shows an 'ACCOUNT DETAIL' page with two tables. The first table, 'RECURRING CHARGES STATEMENT', lists 'Residential High Speed Internet : 12hhejb@unifi' with a gross amount of 169.00 and a total of 169.00. The second table, 'ONE TIME CHARGES STATEMENT', lists 'unifi Elite Consultation Fee' with a gross amount of 120.00 and a total of 120.00. The 'Account Level Charges' section is highlighted in red.</p>																																																
7.	Adakah khidmat Unifi Elite tersedia di seluruh negara?	<p>Buat masa ini, pasukan Unifi Elite hanya tersedia di kawasan/bandar utama di seluruh negara seperti berikut:</p> <table border="1"> <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.	Adakah Unifi Elite boleh hadir ke rumah saya pada hujung minggu?	Maaf, pasukan Unifi Elite hanya boleh membuat lawatan pada rumah/pejabat anda pada waktu bekerja sahaja.
9.	Sekiranya saya membeli peralatan daripada pasukan Unifi Elite, bagaimanakah cara untuk membuat pembayaran?	Sekiranya anda berhasrat untuk membeli peralatan daripada pasukan Unifi Elite semasa lawatan ke rumah/pejabat, anda boleh membuat pembayaran melalui debit/credit card atau boleh juga dicaj ke bil Unifi anda yang akan datang.
10.	Sekiranya saya membeli peralatan daripada pasukan Unifi Elite, adakah peralatan tersebut akan mendapat waranti?	Ya, waranti akan diberikan oleh pengeluar peralatan tersebut.
11.	Saya telah mempunyai peralatan; adakah saya masih boleh mendapatkan khidmat rundingan Unifi Elite untuk menganalisa Wi-Fi serta 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.