

PT ERAKOMP INFONUSA

Office Tower 88
Kota Kasablanka Lt.20 Unit D-E
Jl. Casablanca Kv. 88, Jaksel
(021) 8064 0799
support@erakomp.com

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS



Informasi Belanja

#1 Apakah aman dan terjamin berbelanja di *Erakomp.co.id*?


Erakomp.co.id bekerja sama dengan bank-bank terpercaya dan semua transaksi yang dilakukan pengguna akan dijamin keamanannya dengan sertifikasi keamanan dari masing-masing bank, Diverifikasi oleh VISA, MasterCard, dan Sistem Deteksi Penipuan Kartu Kredit.

#2 Apa saja metode pembayaran yang bisa digunakan?

Untuk melakukan pembayaran, pengguna bisa menggunakan beberapa cara seperti menggunakan kartu kredit, transfer bank, atau bisa menggunakan online banking dari bank yang bekerja sama dengan Erakomp.co.id.

#3 Bagaimana prosedur kebijakan pengembalian barang?

1. Pelanggan dapat mengajukan permohonan penukaran atau pelanggan Produk dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal penerimaan produk dengan mengacu pada Kriteria Pengembalian Produk yang terdapat dalam ketentuan ini.

- 
2. Proses pengajuan penukaran atau pengembalian Produk dapat dilakukan dengan mengirimkan email dan akan dibantu oleh costumer kami. Setelah pengajuan penukaran atau pengembalian disetujui oleh Kami, Pelanggan dapat mengirimkan kembali Produk yang ingin ditukarkan atau dikembalikan kepada Kami dalam kondisi yang baik dan bersih, dan sesuai dengan Kriteria Pengembalian Produk yang terdapat dalam Ketentuan ini.



Garansi Produk

#4 Apakah barang yang dijual di **Erakomp.co.id** bergaransi?

Barang-barang yang dijual di situs **Erakomp.co.id** adalah barang baru, original, dan memiliki garansi dari distributor resmi di Indonesia.

#5 Barang yang diterima rusak, apakah bisa diganti?

Barang yang dijual di **Erakomp.co.id** telah melalui proses Quality Control (QC), sehingga mutu kualitas barang terjamin. Namun jika barang yang diterima ternyata rusak atau malfungsi. **Erakomp.co.id** bersedia untuk mengganti barang tersebut. Namun, pengguna diharuskan mengirim kembali barang rusak tersebut kepada kami. Diusahakan masih menggunakan box atau packaging asli yang kami gunakan saat mengirim kepada anda. Untuk bantuan informasi lebih lanjut dapat menghubungi support centre kami di (021) 6349318



#6 Mengapa pengajuan pengembalian barang saya ditolak?

1. Permohonan diajukan lebih dari 3 (tiga) hari kerja setelah tanggal penerimaan Produk; atau
2. Produk yang ingin dikembalikan atau ditukar tidak sesuai dengan Kriteria Pengembalian Produk yang terdapat dalam Ketentuan ini.

Pengiriman Produk kembali kepada Kami tidak menyiratkan penerimaan Kami terhadap Produk tersebut. Setelah Kami menerima Produk dari Pelanggan, Kami akan memeriksa kondisi Produk dan kelayakan Produk untuk ditukar atau dikembalikan sesuai dengan Kriteria Pengembalian Produk yang terdapat dalam Ketentuan ini.



Shipping Information

#7 Apa saja metode pengiriman barang yang bisa digunakan?

Untuk pengiriman barang, pengguna bisa memilih dari beberapa jasa pengiriman barang yang bekerja sama dengan **Erakomp.co.id**. Pengguna juga bisa memilih paket layanan yang ditawarkan oleh masing-masing jasa pengiriman. Jasa pengiriman tersebut diantaranya, Tiki, JNE, Pos Indonesia dan Gojek.



#8 Mengapa pesanan saya belum juga sampai?

Keterlambatan pesanan bisa terjadi karena adanya kendala-kendala saat proses pengiriman. Kendala yang umumnya terjadi adalah dalam proses penyiapan barang, atau saat pengiriman barang. Pihak **Erakomp.co.id** akan menginformasikan segera melalui email atas keterlambatan pengiriman yang mungkin terjadi.

#9 Bagaimana cara melakukan pembayaran di **Erakomp.co.id**?

Silahkan lihat tutorial berikut: ini atau video ini.

#10 Berapa lama waktu estimasi waktu pengiriman pesanan saya?

Untuk lama pengiriman barang, semua tergantung dari jasa dan paket layanan pengiriman barang yang dipilih oleh pengguna. Namun, pesanan barang akan mulai diproses 3 hari setelah pengguna sudah membayar tagihan sesuai pesannya. Dimana ada batas waktu pembayaran selama 1×24 jam sejak barang diklik order di situs **Erakomp.co.id**. Konfirmasi pengiriman kami lakukan melalui Auto-Email.



#11 Apa yang harus saya lakukan jika salah input alamat kirim?

Silahkan hubungi call center kami. Jika kesalahan input dan orderbaru saja terjadi, kami bisa membantu dengan mengubah data pesanannya. Namun, jika barang sudah dikirim melalui jasa pengiriman, kami akan berusaha membantu dengan menghubungi pihak jasa pengiriman untuk mengubah alamat kirimnya.

#12 Bagaimana cara menghubungi ***Erakomp.co.id***?

Untuk menghubungi kami bisa lewat call center kami di (021) 6349318.