

FAQ

© 2022 Wagington | **FAQ**

LOGIN & DAFTAR AKUN

1. Login:

Silahkan tulis e-mail lengkap beserta password, lalu klik "Masuk".

2. Daftar Akun:

Silahkan pilih tautan "Buat Akun".
Masukkan nomor telepon Anda untuk mendapatkan kode verifikasi.
Nomor verifikasi akan dikirimkan melalui SMS.
Masukkan nomor verifikasi yang tertera di SMS.
Buat username dan password akun.
Silahkan login akun Anda.

Bagaimana cara memperbarui atau mengubah informasi akun saya?

Untuk mengubah informasi akun, silahkan login ke akun Wagington. Pilih "Akun" yang berada di kanan bawah. Lalu, klik "Pengaturan". Pilih "Edit Akun" untuk mengubah nama lengkap dan alamat email, atau klik "Alamat" untuk mengubah alamat pengiriman.

Bagaimana cara melihat riwayat pesanan saya?

Anda hanya dapat melihat riwayat pesanan Anda jika Anda telah mendaftarkan akun Wagington. Untuk melihat riwayat pesanan, silahkan login ke akun Wagington Anda. Lalu, pilih bagian "Pesanan" yang ada di menu bar bagian bawah. Ini akan menunjukkan semua status pesanan Anda.

Bagaimana jika saya lupa kata sandi?

Jika Anda lupa kata sandi Anda silahkan klik "Lupa Password" pada halaman awal login.
Klik tautan dan Anda akan diminta untuk memasukkan alamat email yang sudah terdaftar sebelumnya.
Setelah mendapatkan email, silahkan buat kembali password baru Anda.
Tunggu pemberitahuan konfirmasi bahwa password akun Anda berhasil diperbaharui.
Silahkan login ulang kembali.

Mengapa saya tidak bisa login?

Periksa kembali password dan email Anda, pastikan sudah mengisinya dengan benar.
Pastikan kembali koneksi internet Anda.
Jika Anda masih mengalami kesulitan untuk login akun Anda, silahkan hubungi kami di +62 21 50980288, WhatsApp +62 21 50980288 atau melalui email cs@wagington.com.

PENGIRIMAN

Apa status pesanan saya?

Menunggu Pembayaran: Pesanan sedang menunggu proses pembayaran dan hanya tersedia selama 1x24 jam.
Pembayaran Berhasil: Pembayaran sudah berhasil di proses lebih lanjut.
Dalam Proses: Pesanan sedang diproses oleh gudang/warehouse.
Dalam Pengiriman: Pesanan sudah dibawa oleh kurir dan dalam perjalanan menuju lokasi Anda.
Terkirim: Barang sudah sampai tempat tujuan.
Selesai: Pembeli sudah menerima dan menyelesaikan pesanan.
Kedaluwarsa: Pembayaran tidak diselesaikan dalam kurun waktu 1x24 jam.
Proses Komplain: Jika pembeli ingin melakukan komplain atas pesanan seperti barang rusak, tidak sesuai, atau jumlah kurang saat menerima pesanan.

Bagaimana cara membatalkan atau mengubah pesanan saya?

Jika Anda memerlukan bantuan untuk membatalkan pesanan Anda, silakan kirim pesan kepada kami dengan nomor pesanan Anda melalui WhatsApp +62 21 50980288, call center di +62 21 50980288 atau melalui email cs@wagington.com.

Kami akan menyelesaikannya secepat mungkin sehingga pengalaman Anda tetap menyenangkan dan bebas dari rasa khawatir. Namun, jika kami telah memproses pesanan Anda, kami mungkin tidak dapat membatalkannya karena kami memproses pesanan Anda 3 menit setelah pesanan Anda kami terima.

Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pesanan saya?

Sebagian besar pelanggan dapat menerima pesanan mereka dalam 1 hingga 2 hari, tergantung lokasi penerima dan ekspedisi yang Anda pilih.
Pengiriman same day: Pesanan setelah pukul 14.00 akan kami proses hari berikutnya di jam operasional.
Pengiriman instan: Pesanan setelah pukul 17.00 akan kami proses hari berikutnya di jam operasional.
Pesanan yang memerlukan custom mungkin memerlukan waktu lebih lama untuk dikirim.

Siapa yang akan mengantarkan pesanan saya?

Kami mengirim melalui Paxel, GoSend, dan ekspedisi terpercaya lainnya untuk memberi Anda layanan tercepat dan terbaik.

Apakah Anda bisa mengirim ke alamat internasional?

Tidak – saat ini kami tidak dapat mengirim ke alamat internasional. Saat ini kami hanya mengirim sekitar wilayah Indonesia.

Apa yang terjadi jika paket saya hilang?

Semua barang yang dibeli dari Wagington dibuat sesuai dengan kontrak pengiriman, yang berarti bahwa risiko kehilangan dan hak milik atas barang-barang tersebut berpindah kepada Anda setelah kami menyerahkan barang ke pihak ekspedisi.

PEMBAYARAN

Bagaimana cara saya melakukan pembelian?

Untuk melakukan pembelian, pastikan Anda login ke akun Wagington Anda atau buat akun baru.
Cari barang yang ingin Anda pesan.
Gunakan kolom pencarian di bagian atas halaman untuk mencari produk.
Klik salah satu produk untuk melihat detail lebih lanjut.
Untuk menambahkan produk ke keranjang, klik tombol oranye yang bertuliskan "Tambahkan ke Keranjang".
Untuk melakukan check out pesanan, klik "Lanjutkan Pembayaran".
Masukkan alamat.
Pilih opsi pengiriman.
Pilih metode pembayaran.
Selesaikan pembayaran dan kami akan mengirimkan email konfirmasi pesanan Anda.
Apa bentuk pembayaran yang Anda terima?
Kami menerima Virtual Account BCA, BNI, Mandiri, Bank Permata, Bank Sampoerna dan e-wallet Dana, OVO, LinkAja, Gopay, dan retail Alfamart.

Pembayaran Melalui Virtual Account

1. BCA

Pembayaran Mandiri Virtual Account dengan ATM BCA

Kunjungi ATM BCA terdekat
Masukkan kartu atm BCA, dan kemudian nomer pin
Pilih menu transfer
Pilih ke rekening BCA Virtual Account
Layar ATM akan memberikan informasi transaksi
Pilih "YA" jika setuju.
Input jumlah nominal transfer, lalu pilih benar.
Layar mesin ATM akan memberikan konfirmasi jumlah pembayaran, dan klik YA untuk melakukan pembayaran
Kemudian lanjutkan transaksi sesuai petunjuk
Proses pembayaran selesai, dan mesin atm akan mengeluarkan struk sebagai bukti pembayaran

Pembayaran BCA Virtual Account dengan mobile banking BCA

Silahkan login pada aplikasi BCA Mobile
Pilih "m-BCA", lalu masukkan kode akses m-BCA
Pilih "m-Transfer"
Lanjut ke "BCA Virtual Account"
Masukkan nomor BCA Virtual Account Anda, atau pilih dari Daftar Transfer
Lalu, masukkan jumlah yang akan dibayarkan
Masukkan PIN m-BCA Anda
Transaksi telah berhasil
Pembayaran BCA Virtual Account melalui KlikBCA Individual
Lakukan Log In pada aplikasi KlikBCA Individual
Masukkan User ID dan PIN
Pilih "transfer dana"
Pilih transfer ke BCA Virtual Account
Masukkan nomor BCA Virtual Account
Masukkan jumlah yang ingin dibayarkan
Validasi pembayaran
Pembayaran selesai

2. Mandiri

Pembayaran Mandiri Virtual Account dengan ATM Mandiri

Masukkan ATM dan tekan "Bahasa Indonesia".
Masukkan PIN, lalu tekan "Benar".
Pilih "Pembayaran", lalu pilih "Multi Payment".
Masukkan Nomor Virtual Account (contoh : 88908988586665460), lalu tekan "Benar".
Untuk open amount VA, masukkan nominal yang ingin di transfer, lalu tekan "Benar".
Informasi pelanggan akan ditampilkan, pilih nomor 1 sesuai dengan nominal pembayaran kemudian tekan "Ya".
Konfirmasi pembayaran akan muncul, tekan "Ya", untuk melanjutkan.
Simpan bukti transaksi Anda.
Transaksi Anda berhasil.
Pembayaran Mandiri Virtual Account dengan mobile banking Mandiri
Buka aplikasi Mandiri Online, masukkan username dan password Anda
Pilih "Bayar".
Pilih "Multi Payment".
Masukkan nomor Virtual Account 889089885866654 (contoh).
Tekan "Lanjut".
Tinjau dan konfirmasi detail transaksi Anda, lalu tekan Konfirmasi.
Selesaikan transaksi dengan memasukkan M-PIN Anda.
Setelah transaksi Mandiri Virtual Account dengan internet banking pembayaran.
Buka situs Mandiri Internet Banking <https://ibank.bankmandiri.co.id>
Masuk menggunakan user ID dan password Anda.
Buka halaman beranda, kemudian pilih "Pembayaran".
Pilih "Multi Payment"
Masukkan nomor Virtual Account 889089885866654(contoh).
Lalu pilih "Lanjut".
Apabila semua detail benar tekan "Konfirmasi".
Masukkan PIN / Challenge Code Token.
Setelah transaksi pembayaran Anda selesai, simpan bukti pembayaran.
Invoice ini akan diperbarui secara otomatis. Ini bisa memakan waktu hingga 5 menit.

3. BRI

Pembayaran dengan ATM BRI

Masukkan kartu, kemudian pilih bahasa dan masukkan PIN Anda.
Pilih "Transaksi Lain" dan pilih "Pembayaran".
Pilih menu "Lainnya" dan pilih "Briva".
Masukkan nomor Virtual Account dan jumlah yang ingin Anda bayarkan.
Periksa data transaksi dan tekan "Ya".
Setelah transaksi Anda selesai, invoice ini akan diupdate secara otomatis.
Pembayaran dengan BRI Mobile
Buka aplikasi BRI Mobile Banking, masukkan User ID dan PIN Anda.
Pilih "Pembayaran" dan pilih "Briva".
Masukkan Nomor Virtual Account Anda dan jumlah yang ingin Anda bayarkan.
Masukkan PIN Mobile Banking BRI.
Pembayaran dengan Internet Banking BRI
Masuk ke Akun Anda.
Buka situs <https://ib.bri.co.id/ib-bri/>, dan masukkan user ID dan password Anda.
Pilih "Pembayaran" dan pilih "Briva".
Masukkan nomor Virtual Account dan jumlah yang ingin Anda bayarkan.
Masukkan password Anda kemudian masukkan m-token internet banking.

4. BNI

Pembayaran dengan ATM BNI

Masukkan kartu ATM Anda.
Pilih bahasa.
Masukkan PIN ATM Anda.
Pilih "Menu Lainnya".
Pilih "Transfer".
Pilih jenis rekening yang akan anda gunakan (contoh: "Dari Rekening Tabungan").
Pilih "Virtual Account Billing".
Masukkan nomor Virtual Account anda contoh: 8808988556620621.
Tagihan yang harus dibayarkan akan muncul pada layar konfirmasi.
Konfirmasi, apabila telah sesuai, lanjutkan transaksi.
Transaksi Anda telah selesai.
Setelah transaksi anda selesai, invoice ini akan diupdate secara otomatis. Proses ini mungkin memakan waktu hingga 5 menit.
Pembayaran dengan Mobile Banking BNI
Akses BNI Mobile Banking melalui handphone.
Masukkan User ID dan Password.
Pilih menu "Transfer".
Pilih menu "Virtual Account Billing", lalu pilih rekening debbit
Masukkan Nomor Virtual Account anda contoh: 8808988556620621 pada menu "Input Baru"
Konfirmasi pembayaran Anda.
Tagihan yang harus dibayarkan akan muncul pada layar konfirmasi.
Konfirmasi transaksi dan masukkan password.
Transaksi Anda telah selesai.
Setelah transaksi anda selesai, invoice ini akan diupdate secara otomatis. Proses ini mungkin memakan waktu hingga 5 menit
Pembayaran dengan Internet Banking BNI
Buka situs <https://ibank.bni.co.id>
Masukkan User ID dan Password
Pilih menu "Transfer"
Pilih menu "Virtual Account Billing"
Masukkan nomor Virtual Account contoh: 8808796813107458
Lalu pilih rekening debit yang akan digunakan. Transfer and press "Lanjut".
Tagihan yang harus dibayarkan akan muncul pada layar konfirmasi.
Masukkan kode otentikasi token.
Transaksi Anda telah selesai.

5. Bank Permata

Pembayaran dengan ATM Permata Permata

Masukkan kartu ATM Permata Anda.
Masukkan PIN.
Pilih menu "Transaksi Lainnya".
Pilih menu "Pembayaran".
Pilih menu "Pembayaran Lainnya".
Pilih menu "Virtual Account".
Masukkan nomor Virtual Account.
Lalu pilih rekening debit yang akan digunakan.
Konfirmasi detail transaksi Anda.
Transaksi Anda telah selesai.
Pembayaran dengan Mobile Banking Permata
Buka aplikasi Permata Mobile Internet
Masukkan User ID dan Password.
Pilih "Pembayaran Tagihan".
Pilih "Virtual Account".
Masukkan Nomor Virtual Account Anda
Masukkan otentikasi transaksi/token.
Transaksi Anda telah selesai.
Setelah transaksi anda selesai, invoice ini akan diupdate secara otomatis. Proses ini mungkin memakan waktu hingga 5 menit.
Pembayaran dengan Internet Banking Permata
Buka situs <https://new.permatanet.com>
Masukkan User ID dan Password.
Pilih "Pembayaran Tagihan".
Pilih "Virtual Account".
Masukkan Nomor Virtual Account.
Periksa kembali detail pembayaran Anda.
Masukkan otentikasi transaksi/token.
Transaksi Anda telah selesai.
Setelah transaksi anda selesai, invoice ini akan diupdate secara otomatis. Proses ini mungkin memakan waktu hingga 5 menit.

6. Bank Sahabat Sampoerna

Pembayaran dengan ATM Bank Sahabat Sampoerna

Masukkan kartu ATM dan PIN anda.
Pilih menu "Transaksi Lainnya", lalu "Transfer", dan klik "Transfer ke Bank Sahabat Sampoerna".
Masukkan 16 digit nomor rekening virtual account XXXXXXXXXXXXXXXX.
Masukkan nominal pembayaran.
Cek kembali transaksi anda, lalu pilih "YA" untuk melanjutkan.
Pembayaran melalui ATM sukses dilakukan.
Pembayaran dengan M-Banking Bank Sahabat Sampoerna
Jika pembayaran menggunakan transaksi SKN maka harus memasukkan nama tujuan penerima "Bank Sahabat Sampoerna".
Login akun Mobile Banking pada handphone Anda.
Pilih menu "Transfer Dana", lalu Transfer ke "Antar Bank".
Masukkan kode Bank Sahabat Sampoerna yaitu 523 -> Pilih YA.
Masukkan 16 digit nomor rekening virtual account XXXXXXXXXXXXXXXX.
Masukkan nominal pembayaran.
Input token M-Banking Anda.
Pembayaran melalui M-Banking sukses dilakukan.
Pembayaran dengan Internet Banking Bank Sahabat Sampoerna
Jika pembayaran menggunakan transaksi SKN maka harus memasukkan nama tujuan penerima "Bank Sahabat Sampoerna".
Login akun Internet Banking pada handphone Anda.
Pilih menu "Transfer Dana", lalu "Transfer ke Bank Sahabat Sampoerna".
Masukkan 16 digit nomor rekening virtual account XXXXXXXXXXXXXXXX.
Masukkan nominal pembayaran.
Input token Internet Banking Anda.
Pembayaran melalui Internet Banking sukses dilakukan.

Pembayaran Melalui E-wallet

1. OVO

Pilih "OVO" sebagai metode pembayaran.
Klik "Bayar Sekarang" pada halaman pembayaran.
Masuk ke aplikasi OVO. Untuk melakukan pembayaran, Anda harus menginstal aplikasi OVO (bukan OVO merchant).
Klik "Konfirmasi" pembayaran untuk Wagington. Anda memiliki waktu 30 detik untuk mengkonfirmasi pembayaran di aplikasi OVO
setelah konfirmasi nomor Hp dan memilih Bayar Sekarang.
Pilih "Metode Pembayaran", bisa menggunakan OVO cash atau OVO point. Lalu klik Bayar.

2. DANA

Pilih "DANA" sebagai metode pembayaran.
Klik "Bayar Sekarang" pada halaman pembayaran.
Selanjutnya Anda akan diarahkan ke laman konfirmasi nominal transaksi dengan DANA.
Cek kembali nominal transaksi Anda.
Klik "Bayar" lalu masukkan PIN DANA Anda.
Pembayaran berhasil.

3. GOPAY

Pilih "GoPay" sebagai metode pembayaran.
Klik "Bayar Sekarang" pada halaman pembayaran.
Selanjutnya Anda akan diarahkan ke laman konfirmasi nominal transaksi dengan GoPay.
Cek kembali nominal transaksi Anda, lalu pilih salah satu, Saldo GoPay atau GoPay Paylater untuk membayar.
Pilih "Bayar" lalu masukkan PIN GoPay Anda.
Pembayaran berhasil.

4. LINK AJA

Pilih "Link Aja" sebagai metode pembayaran.
Klik "Bayar Sekarang" pada halaman pembayaran.
Masukkan nomor ponsel serta PIN Anda yang terdaftar pada akun LinkAja.
Masukkan OTP yang dikirimkan melalui SMS.
Akun LinkAja Anda sudah berhasil terhubung.
Cek kembali nama dan nominal transaksi.
Klik "Bayar" lalu masukkan PIN Link Aja.
Pembayaran selesai.

Retail

1. Alfamart

Datang ke Alfamart terdekat di kota Anda.
Lakukan pembayaran dengan kode QR.
Tunjukkan nomor referensi pembayaran Anda yang tertera pada aplikasi Wagington.
Bayar senilai total pembayaran dan tunggu email konfirmasi bahwa pembayaran Anda telah berhasil.