


XL SATU GENERAL FAQ

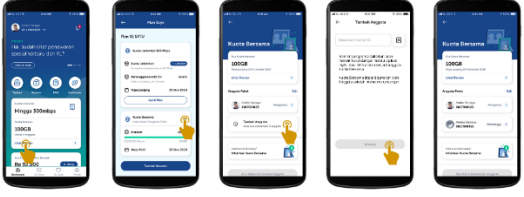
Question	Answer
Apa itu XL Satu?	XL Satu adalah produk lengkap dari XL yang terdiri dari layanan fixed internet broadband, yaitu layanan internet melalui kabel serat optik yang disambungkan ke rumah pelanggan dengan kecepatan hingga 1Gbps (XL Home), dan bonus kuota bersama untuk xl prabayar & xl prioritas hingga 300GB yang bisa di share ke hingga 5 anggota keluarga untuk akses internet di smartphone saat pelanggan berada di luar rumah
Apa perbedaan xl satu fiber, xl satu lite, dan xl satu biz?	XL SATU Fiber merupakan layanan yang mengedepankan keunggulan koneksi super cepat berkat dukungan teknologi kabel fiber optik. Dengan XL SATU FIBER memungkinkan pelanggan mendapatkan layanan berbasis fiber optic dan sekaligus juga layanan seluler di dalam satu produk. Selain itu, melalui XL SATU Fiber ini, seluruh anggota keluarga juga dapat menikmati fitur layanan berbagi kuota prabayar yang bisa digunakan ketika seluruh anggota keluarga sedang melakukan aktivitas di luar rumah. Kemudian, XL SATU Lite, melalui produk ini, pelanggan bisa mendapatkan layanan internet rumah yang super cepat menggunakan koneksi berteknologi wireless broadband, ditambah akan mendapat kuota selular besar yang bisa digunakan secara bersama oleh anggota keluarga. Pelanggan XL SATU akan mendapatkan dua manfaat berupa akses free internet broadband secara unlimited tanpa limit batasan dengan kecepatan hingga 1Gbps dan kuota internet bersama yang bisa dibagi sampai ke lima anggota keluarga, untuk digunakan di smartphone dengan besaran kuota hingga 300GB. Sementara itu, XL Axiata Business Solutions menghadirkan XL SATU BIZ. Internet fiber yang kami siapkan untuk tempat usaha atau bisnis kamu. Dilengkapi dengan kuota data yang besar dan juga bundling dengan aplikasi Majoo untuk akselerasi digital bisnis Anda. Bisnis anda semakin optimal dalam SATU Kemudahan.
Apa perbedaan xl home dan xl satu?	XL Home dan XL Satu Fiber adalah layanan telekomunikasi dari XL Axiata yang menyediakan koneksi internet kabel. XL Satu Fiber adalah layanan konvergensi internet seluler dan fiber optik, yang membedakannya

	dari XL Home. XL Satu Fiber menawarkan layanan internet berbasis fiber optic dan seluler yang dapat digunakan secara bersamaan. XL Satu Fiber juga menyertakan XL Home Entertainment Set Top Box, yang memberikan akses ke berbagai konten menarik, seperti saluran TV kelas atas, film, acara olahraga, dan program hiburan lainnya
Siapa saja yang dapat berlangganan XL Satu?	XL Satu dapat digunakan oleh pelanggan individual perumahan yang lokasi alamatnya terjangkau oleh jaringan fiber XL.
Apakah saya harus punya nomor prabayar XL untuk menikmati kuota nya?	Sekarang Kuota bersama bisa diberikan ke nomor XL prabayar atau XL Prioritas yang didaftarkan melalui myXL akun XL Satu. Jika pelanggan belum memiliki nomor XL, Paket XL Satu sudah termasuk 2 kartu perdana XL Prabayar baru.
Apakah itu ONT Wireless?	ONT Wireless dapat membuat komputer melakukan koneksi internet melalui jaringan broadband dari XL Satu dan bukan melalui jaringan telepon biasa. Data yang di transfer melalui koneksi ini membuat koneksi anda lebih cepat dan terpisah dari jaringan telpon anda. ONT juga berfungsi sebagai converter dari kabel optik menjadi kabel data /ethernet/LAN
Apa itu Set Top Box?	Set top box adalah perangkat yang disambungkan ke modem router & TV sehingga pelanggan dapat mengakses aplikasi konten melalui TV pelanggan, bahkan jika TV pelanggan bukan smart TV.
Konten apa saja yang bisa diakses melalui Set Top Box?	<p>Set Top Box yang digunakan XL Satu adalah yang perangkat yang berlabel XL Home dengan konten antara lain:</p>  <p>*Content sewaktu-waktu dapat berganti. Content pada setiap aplikasi mengikuti kebijakan dari pemilik aplikasi yang berkerjasama dengan XL.</p>
Berapa harga dari ONT Wireless tersebut?	Paket berlangganan XL Satu sudah termasuk peminjaman ONT dan set top box selama masa berlangganan
Berapa kuota XL Satu?	Kecepatan XL Satu up to 30 Mbps s/d 1Gbps (tergantung pada paket yang dipilih oleh Customer).
Apakah XL Satu ada FUP (Fair Usage Policy)?	Tidak, FUP (Fair Usage Policy) hanya berlaku pada produk XL SATU Lite

Apakah ada batasan jumlah pengguna untuk layanan ini?	<p>XL Satu tidak membatasi jumlah pengguna untuk layanan ini, namun untuk kenyamanan berinternet kami sarankan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk service dibawah 100 Mbps: 5-10 perangkat maksimum yang terkoneksi ke jaringan wifi rumah anda 2. Untuk service diatas 100 Mbps: 10-20 perangkat maksimum yang terkoneksi ke jaringan wifi rumah anda
Berapa lama waktu garansi untuk Perangkat ONT tersebut?	Selama pelanggan berlangganan dengan menggunakan layanan dari XL HOME dan kerusakan bukan terjadi atas kelalaian pelanggan.
Berapa lama waktu yang diperlukan untuk aktivasi layanan ini?	XL Satu akan melakukan proses administrasi instalasi untuk Pelanggan selambat-lambatnya 7 hari kerja apabila telah terpenuhinya syarat-syarat yang ditetapkan oleh XL HOME, termasuk persyaratan administrasi dan teknis berupa Formulir Berlangganan ataupun dokumen lainnya untuk dapat menggunakan serta menikmati Layanan.
Berapa lama minimum berlangganan XL Satu?	XL memberlakukan minimum 12 bulan masa berlangganan, kualitas layanan akan tetap kami jaga dan berikan yang terbaik untuk kepuasan pelanggan. Kami sarankan untuk tidak berhenti sebelum waktu tersebut untuk menghindari biaya kompensasi sebesar 1 juta rupiah.
Apakah perangkat XL Satu menjadi milik customer?	Perangkat XL Satu terdiri dari Optical Network Terminal (ONT), Set Top Box/Dekoder Digital, Remote Control dan perangkat pendukung lainnya, termasuk, tetapi tidak terbatas, pada peralatan dan perlengkapan lain yang dibutuhkan dimasa yang akan datang yang terdapat di lokasi Pelanggan, selama peralatan dan perlengkapan tersebut tercatat sebagai milik XL HOME.
Biaya apa saja yang harus dibayarkan Customer?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya bulanan, yang sesuai dengan jenis Layanan dan/atau fasilitas tambahan menurut permintaan Pelanggan, wajib dilunasi pada tanggal jatuh tempo di setiap bulan penagihan melalui Transfer, ATM atau metode pembayaran lainnya. 2. Biaya tambahan untuk penyediaan perangkat, material dan service tambahan saat pemasangan dan/atau selama masa berlangganan. *mengikuti syarat dan ketentuan berlaku
Apakah biaya pembayaran pertama (First Payment) dapat dikembalikan?	Tidak. Biaya Pembayaran pertama (First Payment) tidak dapat dikembalikan / dibatalkan.
Apakah XL Satu dapat digunakan untuk CCTV?	Tergantung apakah CCTV/DVR/IP Cam pelanggan bisa menggunakan IP Dinamic atau

	tidak. Karena layanan XL SATU FIBER menggunakan IP DYnamic. Setting atau konfigurasi ulang CCTV/DVR/IP Cam dilakukan sendiri oleh pelanggan.
Apakah XL Satu dapat dihubungkan dengan router tambahan atau repeater?	Konfigurasi perangkat diluar perangkat XL Satu adalah diluar dari kapabilitas XL Satu. Customer bisa menambah router atau repeater, namun setting atau konfigurasi dilakukan sendiri oleh pelanggan. Atau Customer bisa membeli perangkat tambahan yaitu Mesh WIFI dari XL Home
Cara Aktivasi Kuota Bersama XL Satu untuk Pelanggan XL Prioritas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Max. 1x24 jam setelah instalasi, pelanggan akan menerima email dari XL Home bahwa layanan sudah aktif. 2. Setelah menerima email pelanggan dapat mengaktifkan kuota bersama melalui aplikasi myXL (update terakhir dengan versi 5.7.4). 3. Pelanggan tidak bisa login ke akun XL Satu di myXL sebelum menerima email konfirmasi bahwa layanan XL Satu sudah aktif. 4. Nomor yang eligible untuk aktivasi kuota bersama adalah nomor yang sudah aktif dengan segment: XL Prabayar dan XL Prioritas 5. Aktivasi kuota bersama akan gagal jika nomor yang dimasukkan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Nomor AXIS atau operator lain • Nomor belum registrasi prabayar • Nomor sudah hangus • Nomor memiliki Paket Akrab. (Pilih nomor XL lain, atau unreg terlebih dahulu paket akrabnya). 6. Setelah sukses aktivasi kuota bersama. Pelanggan akan menerima notifikasi di inbox myXL. Langkah selanjutnya adalah untuk tambah anggota. 7. Setelah pengelola memasukkan nomor anggotanya di myXL, undangan untuk bergabung di kuota Bersama XL Satu akan dikirimkan ke nomor anggota. 8. Anggota harus respon dengan membalas email atau klik terima undangan di myXL. 9. Estimasi waktu untuk Anggota menerima dan konfirmasi undangan adalah 5 menit. Jika lebih dari 5 menit tidak ada konfirmasi dari Anggota, maka Pengelola bisa mengirim ulang invitation. 10. Pelanggan harus memiliki Aplikasi myXL Terupdate untuk dapat menggunakan fitur Paket Akrab. 11. Nomor yang dapat diundang sebagai anggota kuota Bersama XL SATU adalah: <ul style="list-style-type: none"> • Nomor XL Prabayar

	<ul style="list-style-type: none"> • Nomor XL Prioritas <p>12. Nomor berikut tidak bisa diundang sebagai anggota kuota bersama XL Satu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nomor AXIS atau operator lain • Nomor belum registrasi prabayar • Nomor sudah hangus • Nomor memiliki Paket Akrab. (Pilih nomor XL lain, atau unreg terlebih dahulu paket akrabnya).
Apakah saya harus punya nomor XL prabayar atau XL Prioritas untuk menikmati kuota bersama nya?	Kuota bersama akan diberikan ke nomor XL prabayar yang didaftarkan melalui myXL akun XL SATU. Jika pelanggan belum memiliki nomor XL, Paket XL SATU sudah termasuk 2 kartu perdana XL baru. Khusus untuk pelanggan XL SATU BIZ Anda akan mendapatkan kartu Perdana BIZ On khusus UKM, dan juga aplikasi MAJOO Starter untuk bisnis Anda
Apakah ada TV Kabel?	Tidak
Apakah perangkat XL SATU akan menjadi milik customer?	Perangkat XL SATU terdiri dari Optical Network Terminal (ONT), Set Top Box/Dekoder Digital, Remote Control dan perangkat pendukung lainnya, termasuk, tetapi tidak terbatas, pada peralatan dan perlengkapan lain yang dibutuhkan dimasa yang akan datang yang terdapat di lokasi Pelanggan, selama peralatan dan perlengkapan tersebut tercatat sebagai milik XL SATU.
Apakah bisa jika Pelanggan pindah rumah/alamat kantor sementara / temporary?	Tidak bisa, karena layanan XL Satu adalah FIXED Broadband bukan Mobile Broadband. Sebagai alternatif, XL Satu akan menghentikan sementara: billing dan layanan hingga Pelanggan kembali. Billing dan layanan akan dihidupkan kembali pada tanggal/waktu yang telah ditentukan sebelumnya oleh Pelanggan.
Bagaimana cara mengaktifkan kuota bersama prabayar?	Login ke myXL menggunakan email yang terdaftar di akun myXL, kemudian klik aktivasi kuota bersama.
Mengapa saya tidak bisa login ke myXL?	Pastikan anda sudah menerima email konfirmasi bahwa layanan XL Satu/Home sudah aktif. Kemudian pastikan email yang dimasukkan di myXL untuk login sudah sesuai data pada registrasi awal.
Saya sudah punya nomor XL apakah bisa menerima kuota bersama?	Nomor yang bisa didaftarkan untuk menerima kuota bersama adalah nomor XL prabayar yang masih aktif, baik nomor lama maupun nomor baru.
Bagaimana jika saya salah memasukkan nomor anggota?	Pengguna yang berperan sebagai pengelola dapat melakukan koreksi Anggota yang sudah terdaftar sebagai cara menghapus Anggota yang ingin dikoreksi di halaman 'Edit Anggota Paket
Bagaimana cara tambah anggota di Aplikasi myXL?	Setelah sukses daftar nomor pengelola kuota bersama, di aplikasi myXL ikuti langkah berikut,

	
Bagaimana jika saya membutuhkan bantuan?	<p>Anda dapat menghubungi langsung tim Customer Service XL SATU melalui Aplikasi myXL, atau melalui</p> <p>Instagram: @xlhomeid Facebook: xlhome id Twitter: @xlhomeid Email: XLHomeCS@xl.co.id WhatsApp: +62817-0010-820</p> <p>Atau untuk yang berlangganan XL SATU BIZ,</p> <p>Instagram: @xlbusinesssolutions Facebook: xlbusinesssolutions Twitter: @xlbusinesssolutions Email: XLHomeCS@xl.co.id WhatsApp: +62817-0010-820</p>
Berapa biaya berlangganan XL SATU?	<p>Bervariasi. Biaya bulanan XL SATU mulai dari Rp. 274.000 s/d 999.000 (sesuai dengan produk yang berlaku). Biaya ini belum termasuk PPN 11% dan biaya administrasi Rp. 3.000 (untuk total tagihan dibawah 1 juta rupiah) atau Rp 6.000 (untuk total tagihan diatas 1 juta rupiah). Untuk bisnis Anda kami juga memiliki paket XL SATU BIZ dengan harga mulai dari Rp. 419.000/bulan belum termasuk PPN, dan akan mendapatkan lisensi akun MAJOO Starter untuk mendukung produktivitas dan perkembangan bisnis Anda.</p>
Apakah bisa mengubah Payment Channel?	<p>Bisa. Customer dapat memilih metode pembayaran sesuai dengan keinginan customer.</p>
Apakah ada biaya tambahan untuk penambahan kabel Ethernet?	<p>Penarikan kabel ethernet diluar standard XL Satu atau melebihi 1 meter, akan dikenakan biaya tambahan sebesar Rp. 15.000 (lima belas ribu rupiah)/meter</p>
Apakah ada biaya jika ada kerusakan Set Top Box?	<p>Penggantian kerusakan Setop Box XL Satu akan dikenakan biaya sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah)/unit.</p>
Apakah ada biaya jika ada kerusakan ONT XL SATU FIBER?	<p>Penggantian kerusakan ONT XL SATU akan dikenakan biaya sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah)/unit</p>
Apakah ada biaya jika ada kerusakan kabel HDMI, Remote Control, kabel RCA dan kabel adapter?	<p>Penggantian kerusakan kabel HDMI, Remote Control, kabel RCA dan kabel adapter akan dikenakan biaya sebesar Rp. 500.000 (lima ratus ribu rupiah)/unit.</p>
Apakah bisa jika Pelanggan pindah rumah (moving)? Berapa biayanya?	<p>Bisa, dengan ketentuan sebagai berikut:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rumah/tempat usaha yang dituju merupakan rumah tetap / permanent bukan sementara. 2. Rumah/tempat usaha yang dituju masuk area jangkauan XL SATU 3. Biaya sebesar Rp. 500.000 (lima ratus ribu rupiah) belum termasuk, jika dibutuhkan kabel tambahan.
Apakah ada biaya jika saya ingin memindahkan perangkat (bukan karena trouble)?	Ada, sebesar Rp. 500.000 (lima ratus ribu rupiah) belum termasuk jika dibutuhkan kabel tambahan.
Bagaimana pelanggan akan menerima invoice/tagihan dan bagaimana cara membayarnya?	Pelanggan akan menerima invoice / tagihan bulanan melalui email yang dicantumkan saat awal berlangganan. Saat ini pembayaran tagihan bulanan dapat dilakukan melalui XL HOME Virtual Account Bank BCA, Mandiri, Danamon, CIMB Niaga, Bank Permata dan di minimarket ALFA Group atau INDOMARET terdekat. Untuk mengetahui lebih lengkap mengenai cara pembayaran, silahkan kunjungi https://xlhome.co.id/http
Perihal Tagihan XL SATU ke-1	Tagihan XL SATU terdiri dari paket bulanan, biaya prorata pada tagihan ke-1 yang dihitung sejak penggunaan layanan XL SATU Fiber untuk pelanggan baru, meterai, dan pajak 11% (di luar permintaan tambahan layanan lainnya).
Berapa lama waktu yang diperlukan untuk aktivasi layanan ini?	XL Satu akan melakukan proses administrasi instalasi untuk Pelanggan selambat-lambatnya 7 hari kerja apabila telah terpenuhinya syarat-syarat yang ditetapkan oleh XL HOME, termasuk persyaratan administrating dan teknis berupa Formulir Berlangganan ataupun dokumen lainnya untuk dapat menggunakan serta menikmati Layanan.
Area Jangkauan XL SATU?	Untuk cek apakah area rumah Anda terjangkau oleh layanan XL SATU, silakan kunjungi halaman Cek Jangkauan pada website kami dan ikuti langkah-langkahnya.
Apakah yang menyebabkan berkurangnya kecepatan download dari Layanan Internet fiber?	<p>Kecepatan dalam penggunaan ONT Wireless akan bervariasi. Beberapa faktor yang mempengaruhi kecepatan transfer data, yaitu: Trafik jaringan secara keseluruhan, Kinerja dan konfigurasi dari computer, Mengakses non cache dan cache data, Lokasi dan konfigurasi dari server yang diakses, Karakteristik kinerja dari komponen yang ada di dalam jaringan, Jumlah pengguna yang mengakses secara bersamaan.</p> <p>Kecepatan koneksi yang rendah dapat diakibatkan oleh: Kecepatan web server dalam menerima dan mengirim data, Kecepatan jalur koneksi antara web server dengan internet, Keberagaman kecepatan pada trafik internet di seluruh dunia, Adanya hambatan pada jaringan internet ke Indonesia</p>
Apakah kecepatan akan melambat jika saya memiliki Router Wireless lebih dari satu?	Tidak, karena XL Satu menggunakan jaringan broadband dengan kapasitas yang sangat besar. Setiap jaringan akan dibagi dalam beberapa titik yang akan melayani sejumlah rumah. Kapasitas dari

	titik dapat ditingkatkan dan disesuaikan jika memang terjadi peningkatan jumlah pelanggan. XL HOME tentunya juga akan memonitor dan meningkatkan bandwidth seiring dengan perkembangan pelanggan tersebut
Apakah di STB bisa mengunduh aplikasi yang tersedia di Google Play	Benar, Aplikasi yang tersedia di Google Play Android TV dapat diunduh
Apa saja persyaratan untuk mulai berlangganan?	Syarat berlangganan XL SATU Fiber/ Lite adalah sebagai berikut : Pastikan lokasi anda sudah tercover oleh jaringan XL SATU Fiber / Lite/ BIZ, Melengkapi formulir pendaftaran (via sales tools, via website, atau form cetak), Melengkapi dokumen pendukung (KTP/SIM/Paspor/KITAS), dan Melampirkan kontak dan alamat email yang valid. sementara itu, Syarat berlangganan XL SATU BIZ adalah sebagai berikut : Pastikan lokasi anda sudah tercover oleh jaringan XL SATU BIZ, Melengkapi formulir pendaftaran (via sales tools, via website, atau form cetak), Melengkapi dokumen pendukung (KTP/SIM/Paspor/KITAS), Melampirkan kontak dan alamat email yang valid, Melampirkan bukti kepemilikan usaha foto usaha Anda
Berapa lama waktu minimum berlangganan XL SATU?	XL memberlakukan minimum 12 bulan masa berlangganan, kualitas layanan akan tetap kami jaga dan berikan yang terbaik untuk kepuasan pelanggan. Kami sarankan untuk tidak berhenti sebelum waktu tersebut untuk menghindari biaya kompensasi sebesar 1 juta rupiah.
Saya sudah memiliki Router Wireless. Dan saya ingin berlangganan XL Satu. Apa yang harus dilakukan?	Semua Router Wireless yang di gunakan di jaringan XL Satu harus sesuai dengan standar. Jika Anda mempunyai Router Wireless yang sudah memenuhi standard, silakan disiapkan pada hari instalasi untuk dilakukan konfigurasi oleh teknisi.
Jika ingin mendaftar XL SATU buat di public area seperti puskesmas atau lokasi lainnya, apakah bisa?	Anda dapat menghubungi langsung tim Customer Service XL SATU via telepon atau email di : - 820 (pengguna nomer XL), - 08170123442 (non XL), atau - XLHomeCS@xl.co.id
Bagaimana cara mendaftarkan dan aktivasi akun Majoo yang didapatkan dari XL SATU BIZ?	Jika anda sudah menjadi pelanggan XL SATU BIZ, Anda dapat mengaktifkan akun Majoo Starter anda. Silahkan scan QR code dibawah ini agar akun majoo anda segera aktif. Team Majoo akan menghubungi Anda dalam 3x24 Jam.