

Penyelesaian Masalah Berkenaan Komputer

1:

- Sila kenalpasti masalah komputer yang berlaku (sila rujuk kepada “**informasi penting**” di bawah)

Nota: Sila rujuk kepada Section 1 jika terdapat kekeliruan atau memerlukan khidmat bantuan (emel: notebook@section1.com.my Tel: +603 5522 5366)



2:

- Sila periksa dan ambil maklumat nombor model, nombor *serial / Service Tag* serta inouis barangan.
- Sila hubungi nombor hotline mengikut produk yang terlibat. (Rujuk laman sesawang <http://section1.com.my/> -> UiTM PC Grant Programme -> List Of Support & Service Centre)
- Sila berikan segala maklumat yang diminta oleh operator seperti nombor model, nombor *serial / Service Tag*, inouis barangan berserta masalah yang terjadi dan *snap-shot system* (jika diminta).
- Operator akan mengambil maklumat dan memberikan nombor kes. (Sila ambil dan simpan nombor kes ini untuk rujukan)
- Juruteknik terlibat akan menelefon semula pengguna untuk bantuan atas talian atau menetapkan masa kedatangan (jika perlu) untuk penggantian perkakasan kepada pengguna.

Informasi Penting:

Masalah yang termasuk di dalam perkhidmatan Pengedar di dalam tempoh warranti:

- Masalah perkakasan (Hardware)
- Kerosakkan sistem pengoperasian (OS) yang disebabkan oleh kegagalan/ kerosakkan cakera keras (Hard disk)

Masalah yang TIDAK termasuk di dalam perkhidmatan Pengedar di dalam tempoh warranti:

- Pembukaan perkakasan sendiri atau dari kedai bukan wakil pengedar yang sah (warranty void)
- Masalah perisian atau *3rd Party Software* yang digunakan oleh pengguna
- Masalah virus, malware dan seangkatan dengannya.
- Kerosakkan perkakasan disebabkan kecuaiian pengguna (jatuh, pecah, terkena air dan sebagainya)
- Kegagalan Sistem pengoperasian (OS) akibat virus, malware, *system update* serta pemusnahan (delete) data sistem pengoperasian (OS).
- Kehilangan data