memberi kepastian
MITRA CARE

PETUNJUK PEMBUATAN RMA

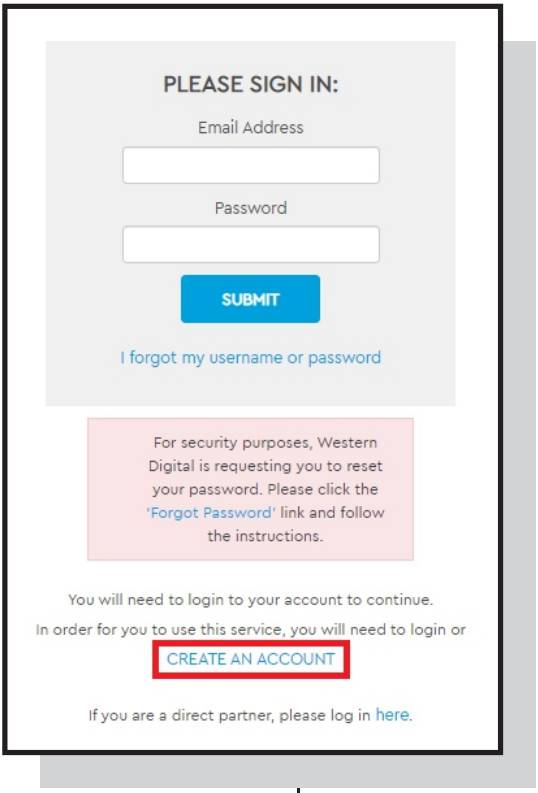
Western Digital®

WD® HGST G-Technology™

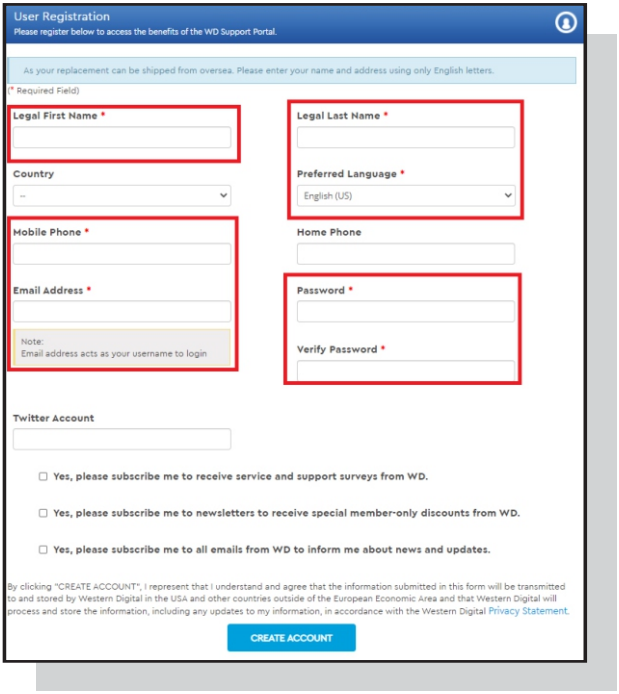
Untuk membuat RMA (Return Merchandise Authorization) silakan masuk ke WD SUPPORT PORTAL (https://support-en.wd.com/app/account/dashboard) , lalu ikuti petunjuk berikut:

1. Masukkan email dan kata sandi yang diberikan saat produk didaftarkan.

2. Jika Anda telah mendaftarkan akun sebelumnya, lanjutkan ke LANGKAH BERIKUTNYA. Jika Anda belum pernah mendaftar sebelumnya, harap lengkapi hal berikut:
   a. Pilih tautan CREATE AN ACCOUNT seperti yang terlihat di bawah ini:



b. Masukkan Nama Depan/Belakang, Bahasa Pilihan, Nomor Ponsel, Email dan Kata Sandi pada formulir online.

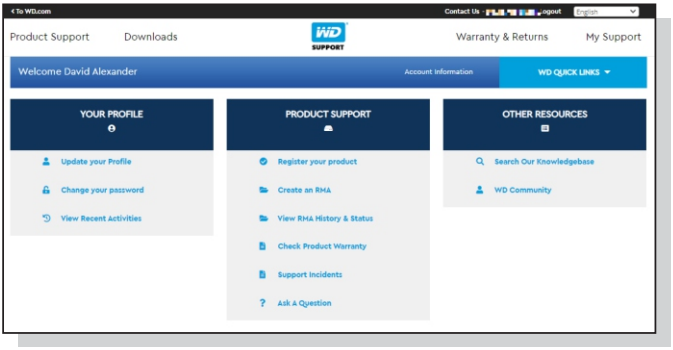


c. Masukkan Telepon Rumah dan pegangan Twitter jika diinginkan.

d. Centang kotak untuk berlangganan survei, buletin, berita, dan pembaruan WD.

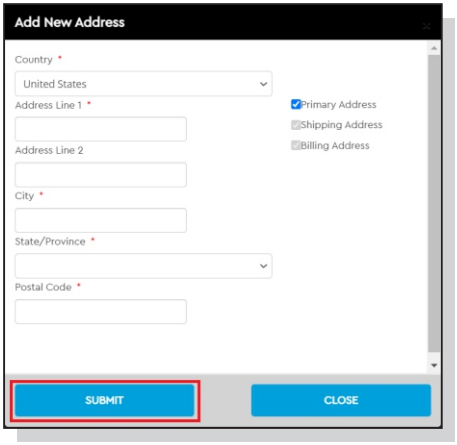
e. Tekan tombol **CREATE ACCOUNT**.

f. Pada pendaftaran akun yang berhasil, Anda akan memasuki halaman Portal Pelanggan pribadi Anda seperti yang terlihat di bawah ini:

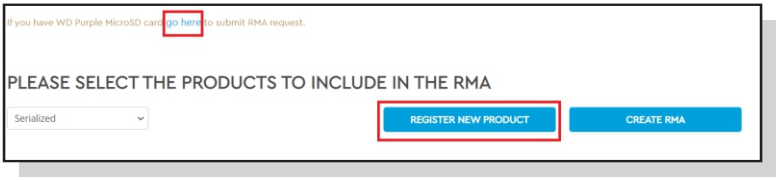


3. Setelah masuk ke portal pelanggan pilih "Buat RMA" di bawah kolom DUKUNGAN PRODUK di tengah halaman seperti yang terlihat di atas.

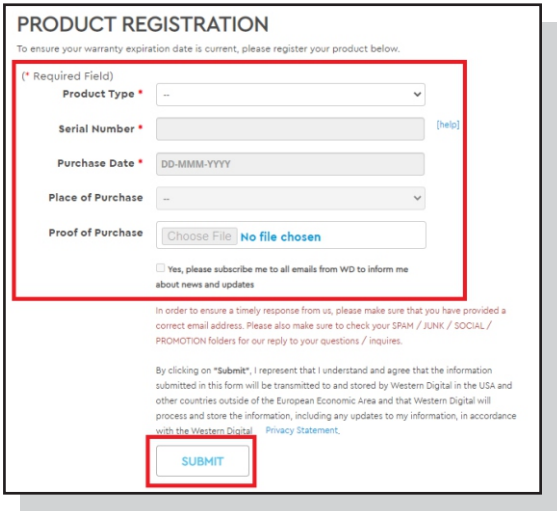
4. Jika tidak ada alamat yang muncul, Anda perlu menekan TAMBAHKAN ALAMAT BARU, masukkan informasi alamat utama dan tekan **SUBMIT**.



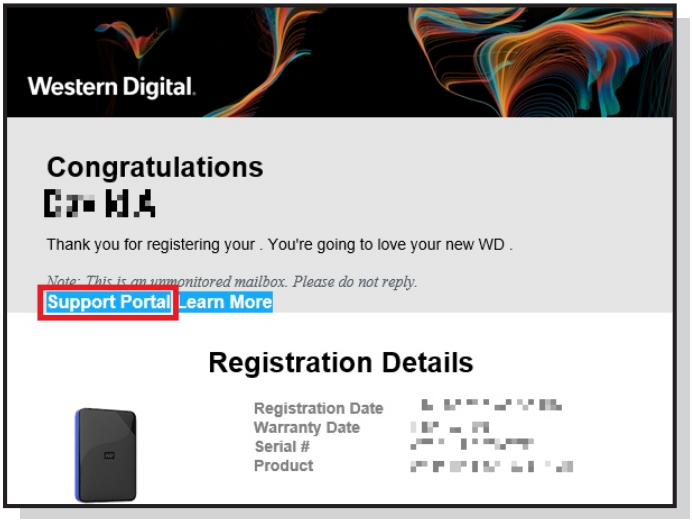
5. Scroll ke bagian di mana produk terdaftar Anda digambarkan.
6. Jika produk terdaftar Anda terdaftar, lewati ke LANGKAH BERIKUTNYA. Jika tidak, pilih **REGISTER NEW PRODUCT** (CATATAN: jika Anda perlu RMA kartu MicroSD WD Purple pilih "go here" seperti yang terlihat di bawah)



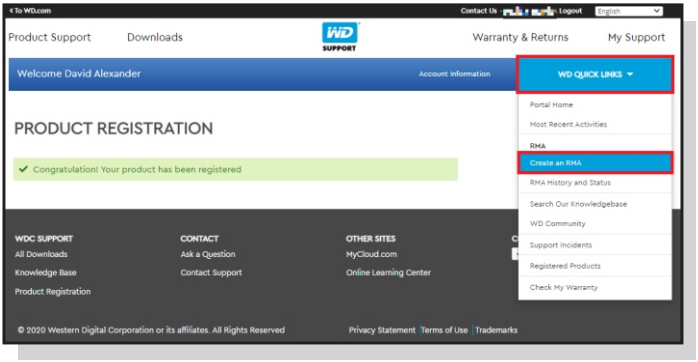
a. Pilih Jenis Produk. Masukkan Serial Number, Tanggal Pembelian, Tempat Pembelian, dan lampirkan Bukti Pembelian kemudian tekan tombol **SUBMIT**:



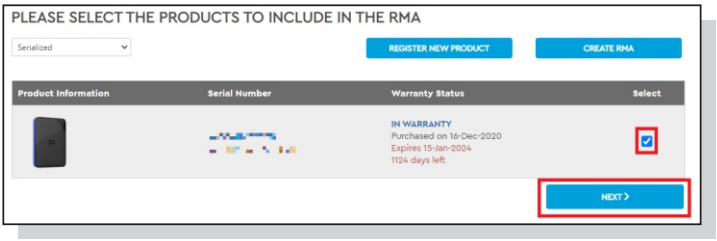
b. Anda akan menerima email konfirmasi pendaftaran produk Anda seperti yang ditampilkan di bawah ini. Harap simpan untuk catatan Anda dan kemudahan akses ke Portal Dukungan pelanggan



c. Arahkan kursor ke WD QUICK LINKS lalu pilih "**Create an RMA** "



7. Dengan produk terdaftar Anda ditampilkan, validasi produk Anda BERGARANSI. Pilih kotak di bawah kolom Pilih untuk produk yang ingin Anda RMA dan tekan tombol NEXT

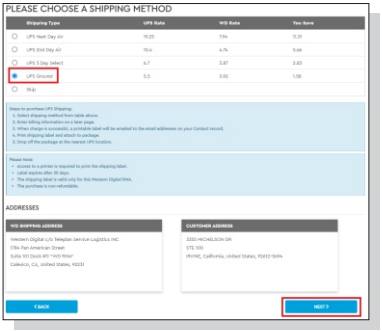


8. Pilih Alasan RMA lalu Pilih Alamat atau TAMBAHKAN ALAMAT BARU. Pada kolom RMA Type pilih "**Standard RMA**". Tekan tombol NEXT

CATATAN:

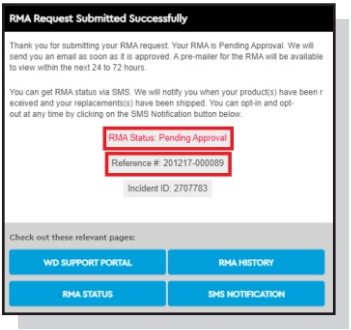
Saat Anda memilih alamat, alamat pengiriman lokal akan muncul untuk referensi Anda.

9. Pilih Metode Pengiriman yang diinginkan kemudian tombol NEXT untuk melanjutkan:



7. Tinjau detail pesanan lalu tekan tombol **SUBMIT** untuk mulai memproses RMA

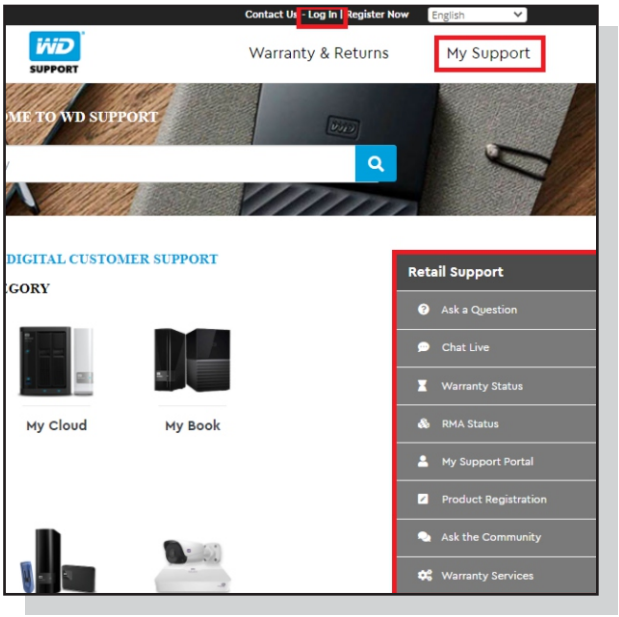
8. Anda akan menerima tanggapan berikut yang memberi tahu Anda bahwa RMA Menunggu Persetujuan. Nanti Anda akan menerima email yang merinci langkah selanjutnya serta label surat untuk perangkat Anda yang rusak.



* *Harap catat Referensi Anda jika Anda perlu menghubungi Call Center atau Service Center.*

** *Sebagai kenyamanan tambahan, Anda dapat memilih untuk menerima pembaruan status RMA melalui Pemberitahuan SMS dengan memilih tombol PEMBERITAHUAN SMS untuk mengaktifkan layanan ini.*

13. Di masa mendatang, Anda dapat mengakses Portal Dukungan Saya untuk opsi dukungan, garansi, dan status RMA apa pun melalui tautan yang disorot di bawah ini:



Jika mengalami kendala dalam pembuatan RMA hubungi:

CALL CENTER WD

007-803-321-8968

(NOMER BEBAS PULSA)

Western Digital®

HGST