

Anda mungkin pernah berdepan dengan sesuatu masalah apabila anda log masuk ke dalam akaun dōTERRA. Berikut adalah senarai petua-petua pencarisilapan berguna untuk membantu anda mendapat semula akses akaun anda.

Pencarisilapan Umum

- **Cuba mengguna Pelayar Internet yang lain**
 - doterra.com paling serasi dengan Google Chrome. Jika anda menggunakan pelayar selain daripada Chrome (Safari, Firefox, etc.), anda dinasihati untuk log masuk menggunakan Chrome.
- **Kosongkan cache dan cookies anda**
 - Pelayar-pelayar internet menyimpan data untuk membantu laman web berfungsi. Sekiranya data tersebut merupakan data yang lama, ia mungkin akan mengurangkan prestasi laman web tersebut.
 - Sila layari laman "[Kosongkan Cache dan Cookies](#)" untuk mendapatkan arahan menghapus cache dan cookies.
 - Cuba log masuk sekali lagi selepas anda kosongkan cache dan cookies anda.
- **Cuba menggunakan Mod Inkognito atau Peribadi dalam pelayar internet anda:**
 - Untuk arahan bagaimana menggunakan mod inkognito atau peribadi dalam pelayar anda, sila layari laman [Mod Inkognito/Peribadi](#).
 - Cuba log masuk sekali lagi selepas anda menggunakan mod inkognito atau peribadi.

Pencarisilapan Kata Laluan

1. **Sila pastikan bahawa nama pengguna (ID) dan kata laluan anda dimasukkan dengan betul**
 - Pastikan tiada ruang kosong di hadapan ID atau kata laluan.
 - Kata laluan adalah sensitif huruf. Klik pada ikon berbentuk mata dalam kotak kata laluan untuk melihat kata laluan yang ditaipkan anda.
 - Jika anda terlupa ID dōTERRA anda, lihat [Lupa Maklumat Log Masuk Anda](#).
2. **Minta e-mel untuk tetapkan semula kata laluan**
 - Klik pada butang "Lupa Kata Laluan" dan masukkan ID atau alamat e-mel anda apabila diminta berbuat demikian. Anda akan terima satu e-mel untuk tetapkan semula kata laluan anda beberapa minit kemudian.
 - **Sila periksa folder Junk/Spam untuk tetapkan semula e-mel** sekiranya anda tidak terima e-mel tersebut dalam inbox anda. Kadang-kala, e-mel tetapkan semula kata laluan disalah anggap sebagai spam.

The image displays two side-by-side screenshots of the dōTERRA login interface. Both screenshots show a 'Sign in' form with the following elements: 'Email or dōTERRA ID' field with placeholder text 'Enter your email or dōTERRA ID'; 'Password' field with placeholder text 'Enter your password' and a 'Show' icon (an eye) to the right. Below the password field are radio buttons for 'Remember Me' and a 'Forgot Password?' link. At the bottom are two buttons: 'Login' and 'Enroll today'. In the right-hand screenshot, a red box highlights the 'Show' icon in the password field, and another red box highlights the 'Forgot Password?' link.

Jika anda masih menghadapi masalah log masuk atau perlukan bantuan: Sila hubungi Perkhidmatan Pelanggan pada talian **+603 2633 7888** atau melalui e-mel di malaysia@doterra.com.