

## [English] Lotus's Enhanced App FAQ

### General Information

#### **Q1. What is this update about?**

A. We've enhanced the Lotus's app to give you a faster, smoother, and more rewarding shopping experience with easier navigation, better performance, more flexible payment options, personalised recommendations, and exciting rewards.

#### **Q2: How do I get the new app features?**

A. If you're new to the Lotus's app, simply download it from the App Store or Google Play Store. If you're already using the app, just update it to the latest version to start enjoying the newest features and improvements.

#### **Q3: Do I really need to update the app now?**

A. Yes. Updating the app is required to continue enjoying uninterrupted access to Lotus's services. Once the update is available, you'll automatically be guided to the App Store or Google Play Store to complete it.

#### **Q4. What do I get after updating the app?**

A. Once updated, you'll enjoy a more seamless shopping experience with faster browsing, easier checkout, more payment choices, personalised recommendations, and access to exclusive promotions and rewards.

### App Update & Installation

#### **Q5: I cannot see the update option in the app store. What should I do?**

A: Your app may already be updated or the update may be rolling out gradually. Please refresh or check again later.

#### **Q6: The update is not downloading or keeps failing. How can I fix this?**

A: Ensure stable internet connection and enough storage space. Restart your device if needed.

**Q7: What is the minimum device operating system version required for the latest MyLotus's app update?**

**A:** To use the latest version of the MyLotus's app, your device must meet the following minimum operating system requirements:

- **Android:** Version 7.0 (API 24) or above
- **iOS:** Version 15.1 or above

If your device is running an older version, please update your operating system (if supported) or use a compatible device to access the latest app features.

### Login & Account

**Q8: Why am I asked to log in again after updating?**

**A:** To keep your account safe and secure, you may be asked to sign in again after updating the app. Simply log in using your existing account credentials to continue enjoying the app.

**Q9: I am unable to log in. What can I do?**

**A:** Please double-check your login details and ensure you are using the correct account credentials. If needed, you can reset your password using the "Forgot Password" option. If you still cannot access your account, please contact customer support and we'll be happy to assist you.

**Q10: I am not receiving OTP. What should I check?**

**A:** This may happen temporarily while the system update and account migration are being completed. Please ensure you have a stable internet connection, clear the app cache and try signing in again. Please also ensure that SMS messages from 62033 are not blocked on your device. If the issue continues, please reinstall the app and log in again using your existing account credentials. If you still cannot access your account, please contact customer support for assistance.

### My Lotus's Points & Rewards

**Q11: My My Lotus's Points are not showing. What should I do?**

A. Don't worry. All your My Lotus's Points and rewards have already been safely migrated to the updated app. Please ensure you are signed in using the same account linked to your points previously. Logging out and signing back in again may also help refresh your account information.

**Q12: I cannot redeem My Lotus's Points. Why?**

A: This may happen if you do not have enough points, the reward is no longer available or certain redemption conditions have not been met. Please ensure you are signed in using the correct account and try again later. If you still need help, please contact customer support and we'll be happy to assist you.

**Q13. My coupons are missing after the update. What happened?**

A. All active coupons have already been transferred to the updated app. Please ensure you are logged in using the same account previously used to access your coupons. Signing out and signing in again may also help refresh your account. If your coupons are still not appearing, please contact customer support for assistance.

**Orders & Shopping**

**Q14: I cannot place an order. What could be the issue?**

A: This may happen temporarily due to network interruptions, system delays, or because the app is not updated to the latest version. Please ensure you are using the latest app version, check that your internet connection is stable, and try again. If the issue continues, please contact customer support and we'll be happy to assist you.

**Q15: I placed an order earlier but I can't find it in the updated app. Should I be worried?**

A. No worries! Your order will still be processed and delivered as expected. You can check your order status under Profile > All Orders in the app. If the order is still not visible, please ensure your app is updated and you're signed in using the correct account.

**Q16. My add-to-cart items from the previous app are no longer available. Why and what can I do?**

A. We understand this may be inconvenient. Due to improvements and system updates in the latest app version, previously saved add-to-cart items may not be carried over. You may need to add your preferred items again in the updated app to continue shopping.

**Q17. I usually shop for groceries through the Lotus's website. Will there be any changes to my shopping experience?**

A. Yes. We've also enhanced the Lotus's website to give you a smoother and more enjoyable shopping experience. You'll notice a cleaner and more user-friendly design, along with many of the same improvements available in the updated app, making it easier for you to shop seamlessly across both platforms.

## Payments

**Q18: What payment options are available?**

A: You can make payments using online banking, credit or debit cards, and e-wallets. These options are available for both online payments and payment on delivery, where applicable.

**Q19: My payment failed but money was deducted. What should I do?**

A: We understand this can be worrying. This may happen due to a temporary payment processing delay. In most cases, the amount will be automatically reversed by your bank or payment provider within 7 – 21 working days. If you do not receive the refund, please contact customer support for assistance.

**Q20. Payment is taking a long time and I am stuck on the payment screen. Why is this happening and what should I do?**

A. This may happen due to temporary network or payment processing delays. Please wait for a moment and avoid refreshing or closing the app while the payment is still being processed. Ensure your internet connection is stable before trying again. If the issue continues, you may retry the payment after a short while or use another payment method.

If your payment amount was deducted but the order was not confirmed, don't worry! The amount will be automatically refunded according to your bank or payment provider within 7 – 21 working days. If you still need assistance, please contact customer support and we'll be happy to help.

### **App Performance**

#### **Q21. I can't log in even though my password is correct. What should I do?**

A. We understand this can be frustrating. This may happen temporarily while the app update is being completed. Please ensure your internet connection is stable and try signing in again. You may also close and reopen the app or reinstall it before trying again.

#### **Q22: The app feels slow after the update. What can I do?**

A. We're sorry for the inconvenience. App performance may occasionally be affected after an update depending on your internet connection or device resources. Please try closing background apps and restarting your device before trying again.

#### **Q23: The app keeps crashing or some pages are not loading properly. What should I do?**

A: We understand this can be frustrating. This may happen due to temporary network issues, system delays, or because the app is not updated to the latest version. Please ensure you are using the latest app version, check that your internet connection is stable and try closing and reopening the app. Reinstalling the app may also help resolve the issue. If the problem continues, please contact customer support for assistance..

### **Customer Support**

#### **Q24: Where can I get help if I still need assistance?**

A: We're always here to help. Simply tap the WhatsApp Support icon in the Lotus's app and follow the guided options to submit your enquiry. You may also contact our Customer Support team by email at [lotusshelpline@lotuss.com.my](mailto:lotusshelpline@lotuss.com.my) or call us at 1300 13 1313.

*This document was last amended on 12 May 2026.*

## **[Bahasa Malaysia] Lotus's Enhanced App FAQ**

### **Maklumat Umum**

#### **S1: Apakah tujuan kemas kini aplikasi ini?**

**J:** Kami telah menaik taraf aplikasi Lotus's untuk memberikan anda pengalaman membeli-belah dalam talian yang lebih pantas dan lancar. Nikmati navigasi yang lebih mudah, prestasi yang lebih baik, pilihan pembayaran yang lebih fleksibel, cadangan khas untuk anda serta ganjaran yang lebih menarik.

#### **S2: Bagaimana saya boleh mendapatkan ciri baharu aplikasi ini?**

**J:** Jika anda pengguna baharu aplikasi Lotus's, hanya muat turun aplikasi daripada App Store atau Google Play Store. Jika anda sudah menggunakan aplikasi ini, anda hanya perlu kemas kini ke versi terkini untuk mula menikmati ciri dan penambahbaikan terbaru.

#### **S3: Perlukah saya mengemas kini aplikasi sekarang?**

**J:** Ya. Kemas kini aplikasi diperlukan untuk terus menikmati akses tanpa gangguan kepada perkhidmatan Lotus's. Setelah kemas kini tersedia, anda akan secara automatik dibawa ke App Store atau Google Play Store untuk melengkapkan proses tersebut.

#### **S4: Apa yang saya akan dapat selepas mengemas kini aplikasi?**

**J:** Setelah dikemas kini, anda akan menikmati pengalaman membeli-belah dalam talian yang lebih pantas dan lancar. Anda juga boleh menikmati proses pembayaran yang lebih mudah, lebih banyak pilihan pembayaran serta akses kepada promosi dan ganjaran eksklusif.

### **Kemas Kini & Pemasangan Aplikasi**

**S5: Saya tidak nampak pilihan kemas kini di app store. Apa yang perlu saya lakukan?**

**J:** Aplikasi anda mungkin sudah dikemas kini atau kemas kini sedang dilancarkan secara berperingkat. Sila muat semula atau semak semula kemudian.

**S6: Kemas kini tidak dapat dimuat turun atau gagal dipasang. Apa yang perlu saya lakukan?**

**J:** Pastikan sambungan internet stabil dan ruang storan mencukupi. Mulakan semula peranti anda jika perlu.

**S7: Apakah versi minimum sistem operasi yang diperlukan untuk kemas kini terbaru aplikasi MyLotus's?**

**J:** Untuk menggunakan versi terkini aplikasi MyLotus's, peranti anda perlu memenuhi keperluan minimum berikut:

- **Android:** Versi 7.0 (API 24) atau lebih tinggi
- **iOS:** Versi 15.1 atau lebih tinggi

Jika peranti anda menggunakan versi yang lebih lama, sila kemas kini sistem operasi anda (jika disokong) atau gunakan peranti yang serasi untuk mengakses ciri-ciri terkini aplikasi.

## Log Masuk & Akaun

**S8: Mengapa saya diminta untuk log masuk semula selepas kemas kini?**

**J:** Untuk memastikan akaun anda kekal selamat dan terjamin, anda mungkin diminta untuk log masuk semula selepas mengemas kini aplikasi. Hanya log masuk menggunakan maklumat akaun sedia ada anda untuk terus menikmati aplikasi.

**S9: Saya tidak dapat log masuk. Apa yang boleh saya lakukan?**

**J:** Sila semak semula butiran log masuk anda dan pastikan anda menggunakan maklumat akaun yang betul. Jika perlu, anda boleh menetapkan semula kata laluan menggunakan pilihan "*Forgot Password*". Jika anda masih tidak dapat mengakses akaun anda, sila hubungi khidmat pelanggan dan kami sedia membantu anda.

**S10: Saya tidak menerima OTP. Apa yang perlu saya semak?**

**J:** Ini mungkin berlaku sementara waktu semasa kemas kini sistem dan migrasi akaun sedang diselesaikan. Pastikan anda mempunyai sambungan internet yang stabil, kosongkan cache aplikasi dan cuba log masuk semula. Sila juga pastikan bahawa SMS daripada 62033 tidak disekat pada peranti anda. Jika masalah berterusan, sila pasang semula aplikasi dan log masuk menggunakan maklumat akaun sedia ada anda. Jika anda masih tidak dapat mengakses akaun anda, sila hubungi **khidmat** pelanggan untuk bantuan.

**Mata Ganjaran & Ganjaran My Lotus's**

**S11: Mata Ganjaran My Lotus's saya tidak dipaparkan. Apa yang perlu saya lakukan?**

**J:** Jangan risau. Semua Mata Ganjaran My Lotus's dan ganjaran anda telah berjaya dipindahkan ke aplikasi yang dikemas kini. Pastikan anda log masuk menggunakan akaun sama yang sebelum ini dipautkan dengan mata ganjaran anda. Log keluar dan log masuk semula juga boleh membantu menyegarkan maklumat akaun anda.

**S12: Saya tidak boleh menebus Mata Ganjaran My Lotus's. Kenapa?**

**J:** Ini mungkin berlaku jika anda tidak mempunyai mata yang mencukupi, ganjaran tersebut tidak lagi tersedia atau syarat penebusan tertentu belum dipenuhi. Pastikan anda log masuk menggunakan akaun yang betul dan cuba lagi kemudian. Jika anda masih memerlukan bantuan, sila hubungi khidmat pelanggan dan kami sedia membantu anda.

**S13: Kupon saya hilang selepas kemas kini. Apa yang berlaku?**

**J:** Semua kupon aktif telah dipindahkan ke aplikasi yang dikemas kini. Pastikan anda log masuk menggunakan akaun yang sama sebelum ini digunakan untuk mengakses kupon anda. Log keluar dan log masuk semula juga boleh membantu menyegarkan akaun anda. Jika kupon anda masih tidak dipaparkan, sila hubungi khidmat pelanggan untuk bantuan.

## Pesanan & Pembelian Dalam Talian

### **S14: Saya tidak dapat membuat pesanan. Apa masalahnya?**

**J:** Ini mungkin berlaku sementara waktu disebabkan gangguan rangkaian, kelewatan sistem atau kerana aplikasi belum dikemas kini ke versi terkini. Pastikan anda menggunakan versi aplikasi terkini, semak bahawa sambungan internet anda stabil dan cuba lagi. Jika masalah berterusan, sila hubungi **khidmat** pelanggan dan kami sedia membantu anda.

### **S15: Saya telah membuat pesanan sebelum ini tetapi saya tidak dapat menemuinya dalam aplikasi yang dikemas kini. Perlukah saya risau?**

**J:** Jangan risau! Pesanan anda tetap akan diproses dan dihantar seperti biasa. Anda boleh menyemak status pesanan anda di bawah Profil > Semua Pesanan dalam aplikasi. Jika pesanan masih tidak kelihatan, pastikan aplikasi anda telah dikemas kini dan anda log masuk menggunakan akaun yang betul.

### **S16: Item yang saya tambah ke troli dalam aplikasi lama tidak lagi tersedia. Mengapa dan apa yang boleh saya lakukan?**

**J:** Kami faham perkara ini mungkin menyusahkan anda. Disebabkan penambahbaikan dan kemas kini sistem dalam versi aplikasi terkini, item yang sebelum ini disimpan dalam troli mungkin tidak dibawa ke versi baharu. Anda mungkin perlu menambah semula item pilihan anda dalam aplikasi yang dikemas kini untuk terus membeli-belah.

### **S17: Saya biasanya membeli barangan runcit melalui laman web Lotus's. Adakah terdapat perubahan pada pengalaman membeli-belah saya?**

**J:** Ya. Kami juga telah menambah baik laman web Lotus's untuk memberikan anda pengalaman membeli-belah yang lebih lancar dan menyeronokkan. Anda akan melihat reka bentuk yang lebih bersih dan mesra pengguna, bersama banyak penambahbaikan yang sama seperti dalam aplikasi yang dikemas kini, menjadikan pengalaman membeli-belah lebih mudah di kedua-dua platform.

## Pembayaran

### **S18: Apakah pilihan pembayaran yang tersedia?**

**J:** Anda boleh membuat pembayaran menggunakan perbankan dalam talian, kad kredit atau debit, dan *e-wallet*. Pilihan ini tersedia untuk pembayaran dalam talian dan pembayaran semasa penghantaran, di mana berkenaan.

### **S19: Pembayaran saya gagal tetapi wang telah ditolak. Apa yang perlu saya lakukan?**

**J:** Kami faham perkara ini boleh membimbangkan. Ini mungkin berlaku disebabkan kelewatan sementara dalam pemprosesan pembayaran. Dalam kebanyakan kes, jumlah tersebut akan dipulangkan secara automatik oleh bank atau penyedia pembayaran anda dalam 7 – 21 hari bekerja. Jika anda tidak menerima bayaran balik, sila hubungi khidmat pelanggan untuk bantuan.

### **S20: Pembayaran mengambil masa terlalu lama dan saya tersekat di skrin pembayaran. Mengapa ini berlaku dan apa yang perlu saya lakukan?**

**J:** Ini mungkin berlaku disebabkan kelewatan sementara pada rangkaian atau pemprosesan pembayaran. Sila tunggu sebentar dan elakkan daripada memuat semula atau menutup aplikasi semasa pembayaran masih diproses. Pastikan sambungan internet anda stabil sebelum mencuba lagi. Jika masalah berterusan, anda boleh cuba semula pembayaran selepas beberapa ketika atau menggunakan kaedah pembayaran lain.

Jika pembayaran anda telah ditolak tetapi pesanan belum disahkan, jangan risau! Jumlah tersebut akan dipulangkan secara automatik oleh pihak bank atau penyedia perkhidmatan pembayaran anda dalam tempoh 7-21 hari bekerja. Jika anda masih memerlukan bantuan, sila hubungi Khidmat Pelanggan dan kami sedia membantu anda.

## Prestasi Aplikasi

### **S21: Saya tidak dapat log masuk walaupun kata laluan saya betul. Apa yang perlu saya lakukan?**

**J:** Kami faham perkara ini boleh mengecewakan. Ini mungkin berlaku sementara waktu semasa kemas kini aplikasi sedang diselesaikan. Pastikan sambungan internet anda stabil dan cuba log masuk semula. Anda juga boleh menutup dan membuka semula aplikasi atau memasang semula aplikasi sebelum mencuba lagi.

**S22: Aplikasi terasa perlahan selepas kemas kini. Apa yang boleh saya lakukan?**

**J:** Kami memohon maaf atas kesulitan ini. Prestasi aplikasi mungkin kadangkala terjejas selepas kemas kini bergantung pada sambungan internet atau sumber peranti anda. Cuba tutup aplikasi lain yang berjalan di latar belakang dan mulakan semula peranti anda sebelum mencuba lagi.

**S23: Aplikasi sering tertutup sendiri atau sesetengah halaman tidak dimuatkan dengan betul. Apa yang perlu saya lakukan?**

**J:** Kami faham perkara ini boleh mengecewakan. Ini mungkin berlaku disebabkan isu rangkaian sementara, kelewatan sistem atau kerana aplikasi belum dikemas kini ke versi terkini. Pastikan anda menggunakan versi aplikasi terkini, semak bahawa sambungan internet anda stabil dan cuba tutup serta buka semula aplikasi. Memasang semula aplikasi juga boleh membantu menyelesaikan masalah ini. Jika masalah berterusan, sila hubungi khidmat pelanggan untuk bantuan.

### **Sokongan Pelanggan**

**S24: Di mana saya boleh mendapatkan bantuan jika saya masih memerlukan bantuan lanjut?**

**J:** Kami sentiasa sedia membantu anda. Hanya tekan ikon Sokongan WhatsApp dalam aplikasi Lotus's dan ikuti pilihan yang disediakan untuk menghantar pertanyaan anda. Anda juga boleh menghubungi pasukan Khidmat Pelanggan kami melalui e-mel di [lotusshelpline@lotuss.com.my](mailto:lotusshelpline@lotuss.com.my) atau hubungi kami di 1300 13 1313.

In the event of any discrepancy between the English and Bahasa Malaysia versions, the English version shall prevail/ Sekiranya terdapat sebarang percanggahan antara versi Bahasa Inggeris dan Bahasa Malaysia, versi Bahasa Inggeris hendaklah diguna pakai.

*Dokumen ini kali terakhir dikemas kini pada 12 Mei 2026.*