DOKUMEN RESMI

Kebijakan Pengembalian

Terakhir diperbarui: Juni 2026

Kepuasan Anda adalah prioritas kami. Jika produk yang diterima tidak sesuai atau mengalami kerusakan, kami siap membantu proses pengembalian sesuai ketentuan berikut.

1. Syarat Pengembalian

Pengembalian dapat diajukan apabila:

- Produk yang diterima **tidak sesuai** dengan pesanan (jenis, varian, atau jumlah).
- Produk tiba dalam kondisi **rusak** akibat proses pengiriman.
- Produk mengalami **cacat produksi** (kemasan bocor, segel rusak dari pabrik).
- Produk **kedaluwarsa** atau tidak layak konsumsi saat diterima.

2. Batas Waktu Pengajuan

> Pengajuan pengembalian **wajib dilakukan maksimal 2×24 jam** sejak produk diterima. Pengajuan yang melebihi batas waktu ini tidak dapat diproses.

Kami menyarankan Anda memeriksa kondisi paket segera setelah diterima dan mendokumentasikan apabila terdapat kerusakan atau ketidaksesuaian.

3. Dokumen Pendukung

Pastikan Anda menyertakan dokumen berikut saat mengajukan pengembalian:

- Foto produk yang diterima (tampak seluruh sisi)
- Foto kemasan pengiriman dari luar
- Nomor pesanan
- Penjelasan singkat mengenai kendala yang dialami

Kelengkapan dokumen mempercepat proses verifikasi kami.

4. Cara Mengajukan Pengembalian

Pengajuan dapat dilakukan melalui:

- **WhatsApp:** Kirim pesan ke +62 821-1068-9827 dengan menyertakan nomor pesanan dan foto bukti.
- **Email:** Kirim ke marketingalwaliy@gmail.com dengan subjek "*Pengembalian – [Nomor Pesanan]*".
- **Halaman Pesanan:** Kunjungi menu *Pesanan Saya* di akun Anda dan ajukan melalui tombol Ajukan Pengembalian.

5. Proses Verifikasi

- Tim kami akan melakukan verifikasi dalam **1–3 hari kerja** setelah dokumen diterima.
- Kami dapat menghubungi Anda untuk informasi tambahan jika diperlukan.
- Apabila pengajuan disetujui, Anda akan mendapat konfirmasi beserta pilihan solusi: **penggantian produk** atau **pengembalian dana**.

6. Pengembalian Dana (Refund)

- Refund diproses melalui metode pembayaran yang digunakan saat transaksi.
- Waktu pencairan dana: **3–14 hari kerja** tergantung bank atau penyedia layanan pembayaran.
- Kami akan menginformasikan status refund melalui WhatsApp atau email yang terdaftar.

7. Produk yang Tidak Dapat Dikembalikan

Pengembalian tidak dapat diproses untuk:

- Produk yang telah **dibuka, digunakan**, atau disimpan tidak sesuai petunjuk penyimpanan.
- Produk yang rusak akibat **kelalaian pelanggan** setelah paket diterima dalam kondisi baik.
- Produk yang dibeli dalam program **clearance, promo khusus, atau diskon tertentu** yang secara eksplisit dinyatakan tidak dapat direfund.
- Pengajuan yang **melewati batas waktu** 2×24 jam sejak produk diterima.

8. Ada Pertanyaan?

> Butuh bantuan atau ingin mengajukan pengembalian? Hubungi kami:
>
> **WhatsApp:** +62 821-1068-9827
> **Email:** marketingalwaliy@gmail.com
> **Jam layanan:** Senin–Sabtu, 08.00–17.00 WIB