

## **Kebijakan Pengembalian dan Pembatalan:**

### Kriteria Persyaratan untuk Pembatalan:

Pembatalan diperbolehkan hanya sebelum pesanan dikonfirmasi oleh penjual. Anda dapat mengajukan permintaan pembatalan melalui formulir Customer Care.

### Kriteria Persyaratan untuk Pengembalian:

- Produk memenuhi syarat pengembalian jika:
  - Produk rusak
  - Produk cacat
  - Item, warna atau ukuran salah
  - Item, suku cadang, atau aksesori hilang
  - Item kadaluarsa
  - Produk tidak seperti yang dijelaskan
  - Kualitas produk buruk atau barang palsu
- Pembeli dapat mengajukan permintaan pengembalian barang dalam waktu 4 hari kerja setelah pesanan terkirim.

### Proses Pengembalian dan Bukti yang Diperlukan:

- Pembeli dapat mengajukan permintaan pengembalian barang melalui formulir Customer Care yang tersedia di Zilingo Trade.
- Saat mengajukan permintaan pengembalian, pembeli harus mengupload foto/video yang menampilkan masalah pada produk bersama dengan label pengiriman.

### Panduan foto/video yang harus disediakan saat mengajukan permintaan pengembalian:

Foto/video dari produk yang menunjukkan masalah dalam pesanan yang telah terkirim. Foto/video perlu menampilkan hal-hal berikut:

Pada foto:

- (a) Label pengiriman dengan ID Pesanan
- (b) Paket pengiriman
- (c) Produk yang dipesan dengan label asli
- (d) Masalah yang ditemukan pada produk
- (e) Kerusakan pada produk

Pada video:

- f) Unboxing/cuplikan video yang menunjukkan masalah dalam pesanan yang telah terkirim. Video perlu memperlihatkan semua sisi paket, detail pesanan, label pengiriman, jumlah produk, kerusakan pada produk, sisi tajam yang tembus ke luar box, dll.

### Pengembalian Logistik dan Biaya Pengiriman:

- Zilingo akan menyediakan pengembalian logistik di semua area yang dapat dijangkau. Jika layanan logistik kami tidak tersedia, maka pembeli/penjual dapat mengirimkan barangnya sendiri. Tim Customer Care kami akan mengarahkan pembeli ke penjual jika alasan pengembalian adalah karena kesalahan penjual atau menolak permintaan pengembalian jika alasan karena kesalahan pembeli.
- Biaya pengiriman akan ditanggung oleh pembeli atau penjual setelah mengidentifikasi pihak mana yang salah. Jika salah satu alasan yang disebutkan di atas terkait dengan kualitas produk maka penjual yang bertanggung jawab, jika tidak, kesalahan mungkin ada pada pembeli.
- Setelah permintaan pengembalian disetujui, produk harus dikirim kembali ke penjual dalam waktu 2 hari setelah persetujuan.

### Instruksi Pengemasan untuk Pengembalian Barang:

- Produk harus dalam kondisi awal saat pembelian, dikemas dan disegel dan harus menyertakan aksesori, label, kemasan, slip jaminan.
- Faktur pengembalian harus ditempel pada paket sebelum diserahkan ke mitra logistik.

### Pengecekan Pengembalian Barang dan Dana:

- Untuk mengecek status pengembalian barang/dana, pembeli dapat menghubungi tim Customer Care melalui formulir Customer Care di Zilingo Trade atau melalui email/telepon.
- Setelah barang yang dikembalikan dikirim ke penjual, Zilingo akan memproses pengembalian dana yang akan ditampilkan dalam mode pembayaran yang Anda pilih dalam 5-10 hari kerja.

Kami berhak mengubah mekanisme dan ketentuan untuk memproses pengembalian dana kapan saja tanpa pemberitahuan, dan berdasarkan kasus per kasus.

Pengadilan Indonesia memiliki kekuasaan hukum eksklusif untuk menyelesaikan setiap sengketa terkait Pengembalian Barang, Pengembalian Dana, atau Pengiriman antara Zilingo (PT Zillion Tech Indonesia) dan Pembeli; atau Zilingo (PT Zillion Tech Indonesia) dan Penjual.

Perusahaan juga berhak untuk mengubah, menambah atau menghapus pasal dalam Syarat atau Ketentuan ini tanpa pemberitahuan sebelumnya. Setiap modifikasi, penambahan, atau penghapusan, bagaimanapun, akan dapat segera dilihat di aplikasi dan situs web Zilingo.