

ZALORA

# Pengembalian & Penukaran Barang

January 2023



ZALORA

# Pengembalian Barang



# Pengembalian Barang



Barang yang diterima pembeli tidak sesuai



ZALORA menerima produk yang dikembalikan dari pembeli dalam kondisi baik



Barang akan dikirim dari gudang ZALORA ke alamat penjual



Happy customer

- Pembeli dapat mengembalikan produk jika barang yang diterima tidak sesuai
- Setelah pembeli melakukan pengembalian, penjual akan menerima barang yang dikembalikan dalam waktu maksimal 25 hari setelah ZALORA memproses pengembalian.
- ZALORA akan memberi tahu penjual melalui email ketika kami telah menerima produk yang dikembalikan
- Penjual akan dikenakan biaya penalti jika pelanggan mengembalikan barang dikarenakan oleh :
  - a. Barang yang dikirimkan salah
  - b. Barang Cacat/Rusak
  - c. Barang kurang (\*sesuai dengan hasil investigasi yang dilakukan oleh Seller Help Desk)

# Pengembalian Barang

---

## Persyaratan :

- Pembeli dapat melakukan pengembalian barang produk kepada ZALORA dalam waktu tiga puluh (30) hari sejak diterima.
- Produk harus **belum pernah digunakan, tag produk tidak rusak dan dalam kemasan dari merek yang asli (jika ada)**. Kebijakan ini hanya berlaku untuk produk-produk yang tidak terdapat dalam daftar merek/barang yang tidak dapat dikembalikan yang terdapat pada Platform ZALORA.
- Pembeli perlu memastikan bahwa Produk yang ZALORA terima dalam kondisi yang sama seperti saat pembeli terima dan dikemas dengan baik.
- Jika barang dikembalikan kepada ZALORA dalam kondisi yang tidak sesuai, ZALORA berhak untuk menolak pengembalian dan mengirimkan kembali Produk kepada pembeli.

## Point penting :

- Batas waktu komplain penjual atas barang yang dikembalikan adalah 5 hari
- Tim Quality Check ZALORA memerlukan waktu hingga 4 (empat) hari kerja untuk memproses pengembalian dana ke pembeli.



# Penukaran Barang

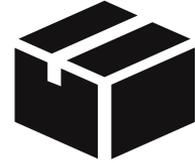
# Penukaran Barang



Ukuran yang diterima pembeli tidak pas/pembeli ingin melakukan penukaran warna



Pembeli mengajukan permintaan penukaran produk secara online melalui website/aplikasi ZALORA



ZALORA menerima produk yang dikembalikan dari pelanggan dalam kondisi baik



Nomor pesanan baru dibuat secara otomatis di Seller Center

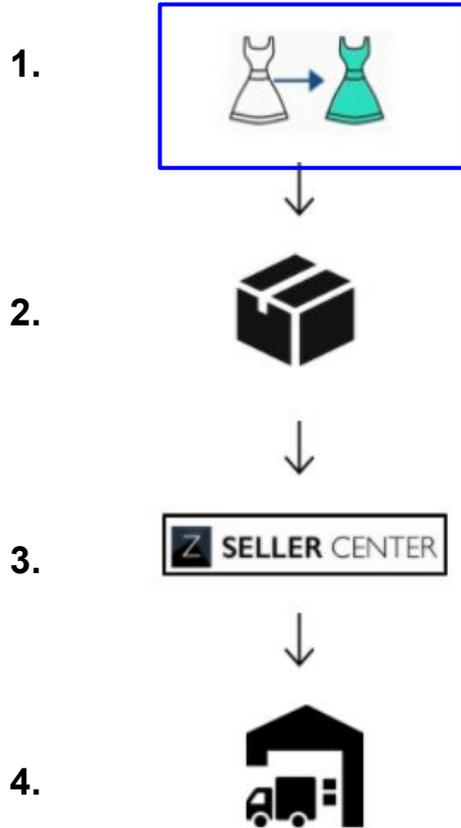


Penjual mengemas dan mengirim barang



Happy customer

# Penukaran Barang



## 1. Permintaan penukaran dari pembeli

- Pembeli dapat meminta penukaran sampai dengan 30 hari sejak barang diterima
- Penukaran hanya tersedia untuk ukuran dan/atau warna berbeda dengan model yang sama.
- Penukaran untuk produk yang berbeda sangat tidak diperbolehkan dan terdapat perbedaan harga melebihi 20% dari harga order awal
- Produk dengan status *non-returnable* dan *non-refundable* tidak tersedia untuk ditukar.

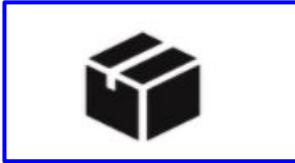
<u>DETAILS</u>	SIZE DETAILS	REVIEWS	RETURNS POLICY	DELIVERY INFO
SKU	SKU1234567			
Colour	Rosy Pink			
Material	Cotton Sateen			
Non-sale item	This item is excluded from vouchers and discounts			
Non-returnable item	This item is not valid for returns, refunds and exchanges			

# Penukaran Barang

1.



2.



3.



4.



## 2. Pengembalian ke ZALORA

- Barang yang dikembalikan dari pembeli akan menjalani proses QC yang sama oleh ZALORA sebelum barang yang dikembalikan dikirim kembali kepada penjual
- Setelah proses pengembalian berhasil diproses oleh ZALORA, status pesanan asli akan diperbarui menjadi "Returned" dengan alasan "Exchange", dan pesanan baru akan dibuat di Seller Center
- Penjual akan menerima item yang dikembalikan dalam waktu maksimal 25 hari setelah pemrosesan pengembalian di ZALORA

Items									
Item-Id	Zalora-Id	Seller-SKU	Zalora-SKU	Product	Shipment Type	Price	Shipping	Status	
+ 8910	4567	9878-Bags	Z12354567	9878-Bags Color: red leather straps free pouch	Dropshipping	50 MYR	5 MYR	Returned - Exchange	

# Penukaran Barang

1.



2.



3.



4.



### 3. Pembuatan pesanan Seller Center

- Nomor pesanan baru akan dibuat di Seller Center untuk diproses, dimulai dengan angka '5'. Pesanan baru ini akan memiliki harga yang sama dengan nomor pesanan awal. Ini termasuk potongan promosi dan diskon, jika berlaku.
- Nomor pesanan yang baru dibuat akan memiliki struktur biaya kampanye dan promo yang sama yang dibebankan kepada penjual seperti nomor pesanan asli, jika berlaku.

Order Details for Order No. **56789101MY** [★ Rate this page](#)

Customer Information		Billing Address		Shipping Address	
Date	08 Mar 2021 10:27	Grand Total	1,000.00 MYR	abcde	abcde
Customer	abcde	Shipping Cost	0.00 MYR	1234 Golden Gate Park	1234 Golden Gate Park
Registration Number	1234567890	Shipping Voucher	0.00 MYR	34567 Kuala Lumpur	34567 Kuala Lumpur
Phone Number	<b>987654321</b>	Tax Amount	0.00 MYR		
Payment Method	PaidRemote_Exchange	Voucher Total	0.00 MYR		
Order Source	Zalora Malaysia	Cashback Amount	0.00 MYR		

# Penukaran Barang

---

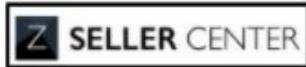
1.



2.



3.



4.



## 4. Proses pesanan oleh penjual

- Penjual harus memproses pesanan baru mengikuti waktu tunggu pemenuhan yang sama seperti pesanan normal lainnya pada 2 hari kerja mulai dari tanggal pembuatan pesanan
- Kegagalan untuk memenuhi dalam waktu 2 hari kerja akan mengakibatkan biaya pengiriman tertunda per barang yang terlambat, pembatalan pesanan otomatis, dan biaya penalti pembatalan per barang yang dibatalkan.

ZALORA