

KEBIJAKAN UMUM STARBUCK

1. Kebijakan Refund & Return (Refund & Replacement Policy)

1.1 Ketentuan Refund

Pelanggan berhak mengajukan refund apabila:

- Pesanan salah (item berbeda dengan yang dipesan).
- Produk rusak (tumpah, pecah, atau kondisinya tidak layak konsumsi).
- Produk tidak lengkap (misalnya topping tidak disertakan).
- Pembayaran terduplikasi atau gagal namun saldo terpotong.

1.2 Proses Pengajuan Refund

- Pelanggan wajib melapor maksimal **1×24 jam** setelah menerima pesanan.
- Pelanggan harus melampirkan:
 - Foto/video produk dan struk transaksi.
 - Penjelasan singkat mengenai masalah.
- Pelaporan dilakukan melalui:
 - Customer Service official.
 - Aplikasi delivery partner (GoFood, GrabFood, ShopeeFood) bila pemesanan dilakukan melalui mereka.

1.3 Metode Pengembalian Dana

- Refund dikembalikan sesuai metode pembayaran awal:
 - E-wallet: 1–3 hari kerja.
 - Kartu kredit/debit: 3–14 hari kerja.
 - Tunai: dilakukan di gerai yang sama.
- Untuk pesanan dari aplikasi delivery, refund mengikuti kebijakan aplikasi mitra.

2. Kebijakan Komplain Pelanggan (Customer Complaint Policy)

2.1 Komplain yang Diterima

- Salah pesanan.
- Kualitas produk tidak sesuai standar.
- Layanan barista atau staf kurang memuaskan.
- Kendala aplikasi (Mobile Order & Pay).
- Kendala delivery oleh pihak ketiga.

2.2 Cara Mengajukan Komplain

- Datang langsung ke gerai terdekat.
- Menghubungi CS melalui:
 - Call center resmi.
 - Email resmi.
 - Menu “Help Center” aplikasi.
- Untuk delivery order:
 - Komplain langsung lewat aplikasi mitra (GoFood, GrabFood, ShopeeFood).

2.3 Standar Respon CS

- CS wajib merespons dalam waktu **maksimum 24 jam**.
- CS memberikan:
 - Permintaan maaf
 - Klarifikasi masalah
 - Solusi (refund, replacement, voucher, atau penjelasan teknis)

3. Kebijakan Alergi & Bahan (Allergen Information Policy)

3.1 Informasi Alergen yang Umum

Produk dapat mengandung:

- Susu & turunan dairy
- Kacang-kacangan (almond, hazelnut, peanut traces)
- Gluten
- Telur
- Cokelat
- Kedelai

3.2 Pernyataan Keamanan

- Produk dibuat di lingkungan yang mungkin terpapar alergen silang.
- Pelanggan yang memiliki alergi berat disarankan:
 - Memberi tahu barista sebelum memesan.
 - Menghindari menu dengan risiko kontaminasi.

3.3 Permintaan Modifikasi Minuman

- Pelanggan dapat meminta:
 - Susu alternatif (soy, almond, oat)
 - Tanpa whipped cream

- Tanpa sirup tertentu
- Catatan: beberapa alergen tetap tidak bisa dihilangkan sepenuhnya.

4. Kebijakan Membership & Rewards (Membership/Rewards Policy)

4.1 Ketentuan Keanggotaan

- Pelanggan harus mendaftar melalui aplikasi resmi.
- Akun terhubung dengan email dan nomor telepon.

4.2 Sistem Pengumpulan Poin (Stars/Rewards)

- 1 transaksi tertentu menghasilkan sejumlah poin/stars.
- Poin dapat ditukar untuk:
 - Free drink
 - Upgrade size
 - Free topping
 - Promo eksklusif member

4.3 Kedaluwarsa Poin

- Poin berlaku 12 bulan sejak tanggal didapatkan.
- Poin hangus jika akun tidak aktif selama 90 hari.

4.4 Kehilangan atau Masalah dengan Poin

- Dapat dilaporkan ke CS dengan lampiran:
 - Bukti transaksi
 - Screenshot akun
- Poin akan direstore jika memenuhi syarat.

5. Kebijakan Promosi, Diskon, & Voucher

5.1 Jenis Promo yang Berlaku

- Promo seasonal (Hari Raya, Valentine, Natal).
- Promo bundling makanan + minuman.
- Buy 1 Get 1.
- Promo khusus member.
- Promo e-wallet (GoPay, OVO, Dana, ShopeePay).

5.2 Ketentuan Penggunaan Promo

- Tidak dapat digabung dengan promo lain.
- Berlaku selama periode tertentu.
- Berlaku hanya di store tertentu (jika dinyatakan).
- Promo e-wallet mengikuti syarat & ketentuan penyedia.

5.3 Kebijakan Voucher

- Voucher tidak bisa diuangkan.
- Voucher tidak bisa diperpanjang masa berlakunya.
- Satu voucher hanya berlaku untuk satu transaksi.

6. Kebijakan Produk & Kualitas (Product Quality Policy)

6.1 Standar Kualitas

- Setiap minuman dibuat fresh saat dipesan.
- Bahan baku mengikuti standar kualitas perusahaan.
- Variasi rasa bisa berbeda antar gerai karena kondisi operasional.

6.2 Produk Kadaluarsa atau Tidak Layak

Jika ditemukan produk:

- basi
- berbau
- tumpah
- terlalu cair / terlalu manis

Maka pelanggan berhak:

- penggantian produk (replacement)
- refund
- kompensasi sesuai kondisi

7. Kebijakan Pesanan Custom (Customization Policy)

7.1 Yang Bisa Di-custom

- Level manis (less sugar, no sugar)

- Jumlah espresso shot
- Susu alternatif
- Extra topping
- Ice level

7.2 Yang Tidak Bisa Di-custom

- Menu signature tertentu yang sudah fixed recipe
- Menu seasonal tertentu

8. Kebijakan Antrian & Waktu Tunggu (Queue & Waiting Time Policy)

8.1 In-Store

- Waktu tunggu dipengaruhi jumlah antrian.
- Barista memprioritaskan pesanan berdasarkan urutan masuk.

8.2 Mobile Order

- Minuman dibuat setelah pesanan dikonfirmasi dan dibayar.
- Pengambilan pesanan hanya di store yang dipilih.

8.3 Delivery

- Waktu pengiriman ditentukan oleh aplikasi mitra.

9. Kebijakan Privasi Data Pelanggan (Customer Data Privacy Policy)

- Data pelanggan digunakan untuk:
 - pemrosesan pesanan
 - program membership
 - personalisasi promosi
- Data tidak dibagikan ke pihak ketiga kecuali:
 - mitra delivery yang dipilih pelanggan
 - kewajiban hukum
- Pelanggan berhak meminta penghapusan data dari sistem membership.