

KEBIJAKAN PELAYANAN DI STARBUCK

- **Produk Tidak Sesuai Pesanan:** Jika minuman atau makanan yang diterima berbeda dari yang dipesan (misalnya, salah ukuran, salah jenis susu). Pelanggan dapat meminta pembuatan ulang pesanan secara gratis.
- **Kualitas Produk Bermasalah:** Produk rusak, tumpah saat diterima, atau rasa/kualitas tidak memenuhi standar. Keluhan harus disampaikan segera atau maksimal 30 menit setelah produk diterima.
- **Syarat Bukti Pembelian:** Penukaran atau refund hanya dapat diproses dengan menyertakan bukti pembelian yang valid (struk fisik atau digital).
- **Pengembalian Dana (Refund):** Pengembalian dana penuh (*full refund*) dapat diberikan jika produk tidak dapat diganti atau dibuat ulang, dan pembayaran telah diverifikasi.

Penanganan Keluhan Pemesanan Pengiriman (Delivery Order)

- **Tanggung Jawab Mitra:** Keluhan terkait driver, keterlambatan, atau kerusakan kemasan luar saat pengiriman harus diarahkan terlebih dahulu ke customer service aplikasi mitra pengiriman terkait (GoFood, GrabFood, ShopeeFood).
- **Kesalahan Produk:** Jika produk yang diantar salah atau kurang (namun kemasan utuh), hubungi Starbucks CS, bukan hanya mitra pengiriman.

Informasi Alergen dan Kustomisasi

Informasi ini penting untuk pelanggan dengan kebutuhan diet atau alergi.

Alergen dan Risiko Kontaminasi Silang

- **Pernyataan Alergen:** Semua produk Starbucks dapat mengandung jejak alergen umum (seperti kacang, susu, atau gluten) karena disiapkan menggunakan peralatan yang sama di area bar yang sama.
- **Tanggung Jawab Pelanggan:** Pelanggan dengan alergi parah diwajibkan memberitahukan barista secara eksplisit sebelum memesan.

Pilihan Kustomisasi Diet

- **Pilihan Susu Alternatif:** Pelanggan dapat meminta penggantian susu sapi standar dengan susu alternatif (oat milk, almond milk, atau soy milk). Penyesuaian ini mungkin dikenakan biaya tambahan.

- Pengaturan Manis: Pelanggan dapat meminta pengurangan atau penghilangan sirup/gula tambahan (shot) pada minuman mereka.
- Suhu Minuman: Pelanggan dapat secara spesifik meminta suhu minuman (misalnya, extra hot atau less ice).