

Informasi Ketentuan Pengembalian Barang/Dana di Shopee

1. Paket Tidak Sampai

- **Pengajuan Pengembalian Dana:** Dana akan tertahan di Shopee ketika Pembeli mengajukan klaim.
- **Proses Peninjauan:** Tim Shopee akan meninjau pengajuan lebih lanjut. Jika Penjual mengajukan banding, mereka harus menyiapkan bukti berupa foto label pengiriman dan status pengiriman yang berhasil. Untuk toko Shopee Mall, Tim Shopee akan meminta bukti dari Penjual jika diperlukan.

2. Produk Tidak Lengkap atau Kosong

- **Pengajuan Pengembalian Dana:** Dana akan tertahan di Shopee ketika Pembeli mengajukan klaim. Pembeli harus menyertakan bukti foto atau video yang jelas.
- **Proses Peninjauan:** Jika Penjual di toko non-Shopee Mall mengajukan banding, Tim Shopee dapat meminta bukti dari Pembeli. Bukti yang diminta mencakup foto kondisi paket, foto keseluruhan produk, dan foto resi yang jelas. Untuk toko Shopee Mall, Tim Shopee akan meminta bukti dari Penjual dan Pembeli jika diperlukan.

3. Menerima Produk dalam Kondisi Berbeda

(Contoh: produk salah, rusak, tidak berfungsi, tidak original, atau berbeda dari deskripsi)

- **Pengajuan Pengembalian Produk:** Dana akan tertahan di Shopee ketika Pembeli mengajukan klaim. Pembeli dapat mengembalikan produk maksimal 5 hari setelah pengajuan disetujui, dan harus menyertakan bukti foto atau video yang jelas.
- **Proses Peninjauan:** Jika Penjual di toko non-Shopee Mall mengajukan banding, Tim Shopee dapat meminta bukti dari Pembeli. Bukti yang diminta mencakup foto kesalahan/kerusakan produk dan foto resi. Untuk toko Shopee Mall, Penjual diberikan waktu 2 hari kerja untuk validasi setelah barang diterima. Tim Shopee akan meminta bukti dari Penjual dan Pembeli jika diperlukan.

Informasi Tambahan

- **Jangka Waktu Bukti:** Pembeli memiliki waktu 1 hari untuk melampirkan bukti yang jelas untuk mendukung pengajuan pengembalian dana.
- **Ongkos Kirim:** Pengembalian barang menggunakan jasa kirim yang didukung Shopee tidak dikenakan biaya. Jika menggunakan jasa kirim yang tidak didukung, biaya ditanggung oleh Pembeli.
- **Jika Produk Tidak Diterima Penjual:** Jika Penjual menyetujui pengembalian tetapi tidak menerima produk, Pembeli harus menyiapkan bukti resmi pengiriman (nomor resi dan foto paket).

- **Jika Penjual Menerima Produk Salah/Rusak:** Jika Penjual menerima produk yang salah/rusak dari Pembeli, Penjual harus mengajukan banding selambat-lambatnya 2 hari kerja sejak barang diterima, dengan melampirkan foto atau video bukti.

Sumber Informasi

- **Situs:** Pusat Bantuan Shopee
- **URL:** <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73232>