

Informasi Pengembalian Dana di Lazada

Kondisi untuk Mengajukan Pengembalian Dana

Permintaan Pengembalian Dana dapat diajukan jika kamu mengalami permasalahan berikut:

- Isi paket yang diterima tidak lengkap.
- Paket yang dikirim kosong atau ada indikasi penipuan.
- Paket tidak diterima/dikirim.
- Produk sudah kadaluwarsa.
- Produk tergolong jenis yang tidak dapat dikembalikan.

Permintaan pengembalian dana hanya bergantung pada peninjauan dan persetujuan dari pihak penjual dan Lazada.

Kondisi untuk Mengajukan Pengembalian Barang dan Dana

Jika kamu mengalami permasalahan selain yang disebutkan di atas, kamu dapat mengajukan permintaan Pengembalian Barang dan Dana.

Cara Mengajukan Pengembalian Dana (melalui Aplikasi)

1. Pilih "Lihat Semua Pesanan" pada halaman Akun.
2. Pilih salah satu produk, lalu pilih "Pengembalian" pada halaman "Pesanan Saya" atau "Pengembalian Barang/Dana" pada halaman "Detail Pesanan".
3. Pilih "Pengembalian Dana" (alasan: Saya tidak menerima barangnya/Saya menerima barang yang sudah kadaluwarsa).
4. Pilih item yang ingin dikembalikan, lalu pilih "Tambah Item Lagi" jika lebih dari 1.
5. Sesuaikan jumlah item yang ingin dikembalikan.
6. Pilih Alasan Pengembalian sesuai dengan permasalahan.
7. Metode pengembalian dana akan terpilih otomatis. Untuk Debit Online, ada pilihan "Debit Online" dan "Lazada Saldo".
8. Pilih "Kirimkan" dan tunggu respons penjual.

Cara Mengetahui Permintaan Disetujui

- Kamu akan menerima email atau notifikasi.
- Kamu bisa melihat status di halaman Akun > Retur & Pembatalan > Retur, lalu pilih "Detail" pada pesanan yang ingin dilacak.
- Jika disetujui, akan ada notifikasi dan tombol "Lacak Pengembalian".

Maksud Status Pengembalian Dana

- **Pengembalian dana sedang ditinjau:** Permintaan masih dalam pemeriksaan.
- **Pengembalian dana sedang diproses:** Permintaan sedang diproses.

- **Pengembalian dana berhasil:** Pengembalian dana sudah selesai diproses oleh penjual.
- **Pengembalian dana ditolak:** Penjual/Agen menolak permintaan.
- **Permintaan pengembalian dana dibatalkan:** Pembeli membatalkan permintaan.

Informasi Penting

- **Batas Waktu Pengajuan Pengembalian Dana:** 3 hari atau 3+4 hari (dengan perpanjangan) untuk produk Non-Lazmall, dan 15 hari untuk produk Lazmall.
- **Jika Permintaan Ditolak:** Kamu tidak dapat mengajukan banding atau mengajukan kembali. Alasan penolakan bisa karena aktivitas mencurigakan, bukti tidak mencukupi, atau alasan pengembalian yang salah.

Sumber Informasi

- **Pusat Bantuan Lazada**
- **URL:** <https://helpcenter.lazada.co.id/s/faq/knowledge>