

Kebijakan Pengembalian Barang (*Retur*) Lazada

1. Tidak dapat dikembalikan, Hanya Pengembalian Dana

Pihak Lazada telah menetapkan beberapa kategori produk sebagai produk yang tidak dapat dikembalikan. Pembeli tidak dapat mengembalikan produk-produk tersebut ke penjual, namun pengembalian dana tetap dapat dilakukan dengan persetujuan penjual.

- **Daftar Produk yang Tidak Dapat Dikembalikan:**
 - **Kelompok Produk Digital:** Semua Produk.
 - **Kelompok FMCG:** Kategori Makanan, Minuman & Sembako.
 - **Kelompok Fashion:** Kategori Aksesori Fashion (Logam Mulia, Berlian, Perhiasan Mewah), Kategori Laman & Taman (Tanaman, Biji dan Umbi), Kategori Lampu & Dekorasi (Bunga Segar).
 - **Kelompok Grocery:** Asuransi Kendaraan, Garansi.
 - **Kelompok Otomotif:** Kendaraan, Jasa Inspeksi, Service, Fuel Card, Penilaian, Pemeriksaan, Servis.
 - **Kelompok Utilitas Digital:** Top-up.

2. Dapat Dikembalikan kecuali dengan alasan "Berubah Pikiran"

Pembeli dapat mengajukan pengembalian jika terjadi masalah pada produk yang diterima (misalnya, pesanan tidak sesuai, produk rusak, tidak lengkap), namun alasan "Berubah Pikiran" tidak dapat dipilih.

- **Daftar Produk yang Tunduk pada Aturan ini (baik LazMall maupun Non-LazMall):**
 - **Kelompok Elektronik:** Peralatan Besar.
 - **Kelompok Persediaan Hewan Peliharaan:** Aksesori Lainnya, Aquarium, Catnip, Cemilan, dll.
 - **Kelompok Grocery:** Aksesori Pemompa ASI, Baju Kamisol Bayi, Baju Renang Bayi, dll.
 - **Kelompok Media, Musik & Buku:** Instrumen Brass, Klarinet, Oboe, Seruling, Woodwind.
 - **Kelompok Mainan Anak:** Ayunan Anak, Lensa Kontak Anak, Mainan Panjat, Jungkit, dll.
 - **Kelompok Fashion:** Olahraga & Outdoor (Alat Rowing, BMX, Bar, Halter, dll.), Sepatu dan Pakaian Anak, Tas & Travel, Pakaian & Sepatu Olahraga.
 - **Kelompok Alat & Perbaikan Rumah:** Tangga Keselamatan Kebakaran.
 - **Kelompok Alat Dapur:** Alat Minum, Gelas, Teko, dll.
 - **Kelompok Furniture & Organisasi:** Semua produk furniture.

3. Dapat Dikembalikan Dengan Alasan "Berubah Pikiran"

Jika kategori produk tidak termasuk dalam kebijakan 1 dan 2, maka pembeli dapat melakukan pengembalian dengan alasan "Berubah Pikiran".

- Aturan ini berlaku untuk produk Non-LazMall, sementara untuk produk LazMall alasan "Berubah Pikiran" masih dapat dipilih sebagai alasan pengembalian.
- **Daftar Produk yang Tunduk pada Aturan ini (hanya untuk Produk Non-LazMall, kecuali produk di atas):**
 - **Kelompok Elektronik:** Drone & Kamera.
 - **Kelompok Media, Musik & Buku:** Amplifier Bass, Gitar Bass Elektrik.
 - **Kelompok Fashion:** Olahraga & Outdoor (Bola, Chippers, Raket Squash, Stik Golf, dll.).

Sumber Informasi

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