

# Dasar Pemulangan dan Bayaran Balik

Di AuraCart, kami berusaha untuk memastikan kepuasan anda dengan setiap pembelian di AuraMall. Dasar komprehensif ini menggariskan syarat dan prosedur untuk pemulangan dan bayaran balik, yang direka bentuk untuk menjadi adil dan telus.

## 1. Tempoh Pemulangan 30 Hari

AuraCart menawarkan **tempoh pemulangan 30 hari** yang murah hati dari tarikh penyerahan untuk kebanyakan item yang dibeli di AuraMall. Ini memberi anda masa yang mencukupi untuk memeriksa pembelian anda dan memutuskan sama ada ia memenuhi jangkaan anda.

- **Tarikh Mula Kelayakan:** Tempoh 30 hari bermula pada tarikh item ditandakan sebagai "Delivered" oleh rakan kongsi logistik kami.
- **Tarikh Akhir Permintaan:** Semua permintaan pemulangan mesti dihantar dalam tempoh 30 hari ini. Permintaan yang dibuat selepas tempoh ini secara umumnya tidak akan diterima.

## 2. Syarat untuk Pemulangan

Untuk pemulangan layak, item mesti memenuhi syarat-syarat tertentu. Kegagalan memenuhi syarat-syarat ini boleh mengakibatkan penolakan permintaan pemulangan anda.

### Syarat Umum untuk Semua Pemulangan

- **Dalam Tempoh 30 Hari:** Permintaan pemulangan mesti dimulakan dalam tempoh 30 hari dari penyerahan.
- **Keadaan Asal:** Item mesti dipulangkan dalam keadaan asal, tidak digunakan, dan boleh dijual semula. Ini termasuk semua pembungkusan asal, tag, manual, aksesori, dan hadiah percuma atau item promosi yang disertakan dengan produk.
- **Sebab Pemulangan:** Anda mesti memilih sebab pemulangan yang sah (contohnya, item rosak, item salah, rosak semasa penghantaran, berubah fikiran).
- **Bukti Pembelian:** Bukti pembelian yang sah (contohnya, nombor pesanan AuraCart, invoice) diperlukan.

### Syarat Item Khusus

- **Pakaian & Fesyen:** Mesti belum dipakai, belum dicuci, dan mempunyai semua tag asal masih terlekat. Pakaian dalam, pakaian renang, dan pakaian intim secara umumnya tidak boleh dipulangkan atas sebab-sebab kebersihan kecuali jika rosak.
- **Elektronik & Gadget:** Mesti dalam pembungkusan asal dengan semua aksesori (kabel, pengecas, fon telinga, manual). Jika item rosak, sebarang data pengguna mesti dipadam sebelum memulangkan. Item dengan tanda-tanda jelas penyalahgunaan atau kerosakan fizikal yang tidak wujud semasa penghantaran tidak akan diterima.
- **Produk Kesihatan & Kecantikan:** Tidak boleh dipulangkan jika meterai rosak atau jika digunakan, atas sebab-sebab kebersihan. Ini termasuk kosmetik, penjagaan kulit, dan item penjagaan diri, kecuali jika rosak atau salah dihantar.
- **Barangan Mudah Rosak/Runcit:** Secara umumnya tidak boleh dipulangkan kecuali tamat tempoh semasa penghantaran, item tidak betul, atau jelas rosak/busuk. Pemulangan mesti dilaporkan serta-merta setelah diterima.
- **Produk Digital:** Tidak boleh dipulangkan setelah ditebus atau dimuat turun.
- **Item Disesuaikan/Disesuaikan Peribadi:** Secara umumnya tidak boleh dipulangkan kecuali rosak atau tidak betul disebabkan kesilapan penjual.
- **Item Bertanda "Non-Returnable":** Sesetengah item tertentu mungkin ditandakan secara jelas sebagai tidak boleh dipulangkan di halaman produknya. Sila semak ini sebelum membeli.

## 3. Proses Pemulangan Langkah demi Langkah

Iikut langkah-langkah ini untuk memulakan dan melengkapkan permintaan pemulangan:

### Mulakan Permintaan Pemulangan:

- Log masuk ke akaun AuraCart anda.
- Pergi ke "My Orders" dan pilih pesanan yang mengandungi item yang ingin anda pulangkan.
- Klik "Return/Refund" atau "Request Return" di sebelah item yang relevan.
- Pilih sebab pemulangan anda dari pilihan yang disediakan.
- Berikan penerangan yang jelas mengenai isu tersebut dan muat naik bukti sokongan (gambar/video) jika berkenaan (contohnya, untuk item rosak atau cacat).

### Semakan Penjual / Semakan AuraCart:

- Permintaan pemulangan anda akan dihantar kepada penjual untuk semakan mereka. Untuk kes-kes tertentu atau jika penjual tidak bertindak balas dengan segera, pasukan penyelesaian pertikaian AuraCart mungkin campur tangan untuk menyemak.
- Anda mungkin dihubungi oleh penjual atau AuraCart untuk maklumat lanjut atau penjelasan.

### Kelulusan Pemulangan:

- Jika permintaan pemulangan anda diluluskan, anda akan menerima arahan tentang cara memulangkan item tersebut. Ini biasanya termasuk label penghantaran pemulangan atau arahan untuk penghantaran drop-off.
- **Pembungkusan:** Bungkus item dengan selamat dalam pembungkusan asalnya, pastikan semua kandungan asal disertakan.
- **Penghantaran:** Hantar semula item menggunakan label atau kaedah yang disediakan dalam tempoh masa yang ditentukan (biasanya 5-7 hari selepas kelulusan). AuraCart mungkin menanggung kos penghantaran pemulangan untuk sebab-sebab yang sah (contohnya, item rosak, item salah). Untuk pemulangan "berubah fikiran", kos penghantaran pemulangan mungkin ditanggung oleh pembeli.

#### Pemeriksaan Item:

- Setelah item yang dipulangkan diterima oleh penjual atau AuraCart, ia akan menjalani pemeriksaan untuk memastikan ia memenuhi syarat pemulangan.

#### Pemprosesan Bayaran Balik:

- Jika item melepas pemeriksaan, bayaran balik anda akan diproses mengikut dasar bayaran balik (lihat seksyen 5). Jika ia gagal pemeriksaan, item tersebut mungkin dipulangkan kepada anda, dan bayaran balik ditolak.

## 4. Dasar Khusus AuraMall

AuraMall, pasaran premium kami, menjadi tuan rumah jenama rasmi dan penjual yang sah. Walaupun dasar pemulangan AuraCart umum terpakai, sesetengah penjual AuraMall mungkin menawarkan syarat pemulangan yang dipertingkatkan atau khusus.

- **Dasar Kedai Rasmi:** Sesetengah kedai jenama rasmi di AuraMall mungkin mempunyai dasar pemulangan mereka sendiri yang diubah suai sedikit (contohnya, tempoh pemulangan yang lebih lama untuk item tertentu, pilihan pertukaran langsung). Sentiasa semak dasar khusus penjual di halaman kedai AuraMall mereka atau penerangan produk.
- **Jaminan Ketulenan:** Semua produk di AuraMall dijamin ketulennannya. Jika anda menerima item dari AuraMall yang anda percaya tidak tulen, pemulangan anda akan diutamakan, dan bayaran balik penuh akan dikeluarkan setelah pengesahan.
- **Sokongan Dipertingkatkan:** Pertikaian untuk pembelian AuraMall mungkin menerima perhatian yang dipercepatkan daripada pasukan sokongan pelanggan AuraCart.

## 5. Masa Pemprosesan Bayaran Balik

Setelah bayaran balik diluluskan dan diproses, masa yang diambil untuk dana muncul dalam akaun anda bergantung pada kaedah pembayaran asal.

#### Kaedah Bayaran Balik

- **AuraWallet:** Bayaran balik ke AuraWallet anda adalah yang terpantas, biasanya diproses dalam masa **1-3 hari bekerja** setelah item yang dipulangkan melepas pemeriksaan.
- **Kad Kredit/Debit:** Bayaran balik ke kad kredit atau debit biasanya mengambil masa **5-10 hari bekerja** untuk muncul dalam penyata anda, bergantung pada masa pemprosesan bank anda.
- **Pindahan Bank:** Bayaran balik ke akaun bank boleh mengambil masa **3-7 hari bekerja** untuk ditunjukkan, bergantung pada pemprosesan antara bank.
- **Tunai Semasa Penghantaran (COD):** Untuk pesanan COD, bayaran balik biasanya dikeluarkan ke AuraWallet anda atau akaun bank yang ditentukan. Proses ini boleh mengambil masa **3-7 hari bekerja** selepas anda memberikan butiran anda dan pemulangan diluluskan.

#### Nota Umum Bayaran Balik

- **Mula Pemprosesan:** Masa pemprosesan bayaran balik bermula *setelah* item yang dipulangkan berjaya diterima dan diperiksa oleh penjual atau AuraCart, dan pemulangan disahkan layak.
- **Bayaran Balik Sebahagian:** Dalam beberapa kes (contohnya, hanya sebahagian daripada item gabungan dipulangkan, atau kerosakan kecil pada pembungkusan), bayaran balik sebahagian mungkin dikeluarkan atas budi bicara AuraCart.
- **Yuran Penghantaran:** Yuran penghantaran asal umumnya tidak boleh dikembalikan kecuali jika pemulangan disebabkan oleh kesilapan penjual (contohnya, item rosak, item salah).
- **Baucar/AuraCoins:** Jika baucar atau AuraCoins digunakan, nilai monetari baucar biasanya tidak dikembalikan atau dikeluarkan semula.
- Jumlah yang anda *bayar* setelah diskau baucar akan dikembalikan. AuraCoins yang digunakan mungkin dikreditkan semula ke akaun anda.
- **Pemberitahuan:** Anda akan menerima pemberitahuan e-mel setelah bayaran balik anda diproses.

Kami menggalakkan anda untuk menyemak dasar ini dengan teliti sebelum membuat pembelian. AuraCart komited untuk menjadikan pengalaman membeli-belah anda selancar dan bebas risiko yang mungkin.