

Sokongan Pelanggan dan Penyelesaian Pertikaian

Di AuraCart, kami komited untuk menyediakan perkhidmatan pelanggan yang cemerlang dan memastikan proses yang adil dan cekap untuk menyelesaikan sebarang isu yang mungkin anda hadapi. Dokumen ini menggariskan cara menghubungi sokongan AuraCart, proses untuk menyelesaikan pertikaian berkaitan pesanan, dan memperincikan Program Perlindungan Pembeli/Penjual kami yang komprehensif.

1. Cara Menghubungi Sokongan AuraCart

AuraCart menawarkan pelbagai saluran untuk anda menghubungi pasukan sokongan pelanggan kami.

1.1 Pusat Bantuan dalam Aplikasi / Laman Web

- **Layan Diri:** Pusat Bantuan kami, yang boleh diakses melalui aplikasi AuraCart atau laman web, mengandungi perpustakaan besar soalan lazim (FAQ) dan artikel pangkalan pengetahuan (seperti yang ini!). Banyak pertanyaan umum boleh diselesaikan terus di sini.
- **Mencari Jawapan:** Gunakan bar carian dalam Pusat Bantuan untuk mencari artikel yang berkaitan dengan isu khusus anda (contohnya, "status pemulangan," "tambah nilai AuraWallet").

1.2 Sokongan Sembang Langsung

- **Ketersediaan:** Sembang langsung biasanya adalah cara terpantas untuk mendapatkan bantuan daripada wakil khidmat pelanggan. Ia tersedia semasa waktu operasi tertentu, yang boleh didapati di Pusat Bantuan.
- **Akses:** Cari butang "Chat with Us" atau "Contact Support", biasanya terdapat dalam Pusat Bantuan atau bahagian "My Account" dalam aplikasi/laman web.
- **Berhubung dengan Ejen:** Anda mungkin terlebih dahulu berinteraksi dengan chatbot yang boleh menjawab soalan asas atau mengarahkan anda ke artikel yang berkaitan. Jika isu anda memerlukan bantuan manusia, chatbot akan membimbing anda untuk berhubung dengan ejen langsung.
- **Maklumat untuk Disediakan:** Sediakan ID pesanan anda, tangkapan skrin yang berkaitan, atau butiran khusus isu anda untuk mempercepatkan proses.

1.3 Sokongan E-mel

- **Isu Tidak Mendesak:** Untuk perkara yang kurang mendesak atau pertanyaan yang memerlukan penjelasan terperinci dan lampiran, sokongan e-mel tersedia.
- **Cara Menghantar E-mel:** Hantar tiket atau hantar e-mel melalui borang "Contact Us" di Pusat Bantuan.
- **Masa Respons:** Respons e-mel biasanya mengambil masa 24-48 jam bekerja, bergantung pada jumlah pertanyaan.
- **Sertakan Butiran:** Sentiasa sertakan e-mel/telefon berdaftar AuraCart anda, ID pesanan (jika berkenaan), dan penerangan yang jelas dan terperinci tentang isu anda.

1.4 Media Sosial (untuk Pertanyaan Umum)

- **Penglibatan Komuniti:** Saluran media sosial rasmi AuraCart boleh digunakan untuk pertanyaan umum, pengumuman, dan penglibatan komuniti.
- **Elakkan Maklumat Sensitif:** Jangan berkongsi butiran akaun peribadi atau sensitif melalui mesej langsung media sosial. Untuk isu akaun atau pesanan tertentu, sentiasa gunakan sembang dalam aplikasi/laman web atau sokongan e-mel atas sebab keselamatan.

2. Proses Menyelesaikan Isu dengan Pesanan

AuraCart mempunyai proses berstruktur untuk mengendalikan isu berkaitan pesanan, memastikan keadilan untuk pembeli dan penjual.

2.1 Sebelum Memulakan Pertikaian Formal

- **Hubungi Penjual Terlebih Dahulu (untuk isu bukan penghantaran/item):** Untuk isu seperti item hilang, produk salah diterima, atau item rosak, selalunya lebih baik untuk cuba berkomunikasi terus dengan penjual melalui fungsi sembang AuraCart terlebih dahulu. Banyak isu boleh diselesaikan dengan cepat melalui komunikasi langsung.
- **Berikan Bukti:** Sentiasa berikan bukti yang jelas (gambar, video) jika isu berkaitan dengan keadaan produk (contohnya, rosak, cacat, item salah).

2.2 Memulakan Permintaan Pemulangan/Bayaran Balik

Jika komunikasi langsung dengan penjual tidak menyelesaikan isu tersebut, atau jika isu berkaitan dengan kualiti/keadaan produk, teruskan dengan permintaan pemulangan/bayaran balik formal.

1. **Akses "My Orders":** Log masuk ke akaun AuraCart anda dan pergi ke "My Orders."
2. **Pilih Pesanan & Item:** Cari pesanan dan item khusus yang anda mempunyai isu dengannya.
3. **Klik "Return/Refund":** Pilih pilihan untuk memulakan permintaan pemulangan atau bayaran balik.
4. **Pilih Sebab & Berikan Butiran:** Pilih sebab yang paling sesuai untuk permintaan anda (contohnya, "Menerima item rosak," "Item hilang," "Produk tidak seperti yang diterangkan"). Berikan penjelasan terperinci mengenai masalah tersebut dan muat naik semua bukti sokongan yang relevan (gambar, video, log sembang jika berkenaan).
5. **Hantar Permintaan:** Sahkan dan hantar permintaan anda.

2.3 Respons Penjual dan Campur Tangan AuraCart

- **Semakan Penjual:** Penjual akan dimaklumkan mengenai permintaan anda dan diberikan tempoh masa (contohnya, 2-3 hari bekerja) untuk menyemaknya dan mencadangkan penyelesaian (contohnya, meluluskan pemulangan, menawarkan bayaran balik separa, menolak).

Campur Tangan AuraCart (Penyelesaian Pertikaian):

- **Eskalasi Automatik:** Jika penjual gagal bertindak balas dalam tempoh masa yang ditetapkan, atau jika pembeli dan penjual tidak dapat mencapai persetujuan mengenai penyelesaian, kes akan secara automatik dieskalasi kepada pasukan penyelesaian pertikaian AuraCart.
- **Eskalasi Manual:** Anda juga boleh secara manual mengeskalasi kes kepada AuraCart jika anda percaya respons penjual tidak memuaskan atau tidak munasabah, dan pilihan tersebut akan tersedia selepas tempoh komunikasi awal.
- **Siasatan:** Pasukan AuraCart akan menyemak dengan teliti semua bukti yang diberikan oleh pembeli dan penjual. Mereka juga mungkin menghubungi mana-mana pihak untuk penjelasan lanjut atau meminta bukti tambahan.

Keputusan: Berdasarkan siasatan dan dasar AuraCart, keputusan akhir akan dibuat. Keputusan ini mengikat kedua-dua pihak. Hasil yang mungkin termasuk:

- Bayaran balik penuh kepada pembeli.
- Bayaran balik separa kepada pembeli.
- Pemulangan item untuk bayaran balik.
- Penolakan permintaan bayaran balik/pemulangan.

2.4 Resolusi dan Tindakan Susulan

- **Pemprosesan Bayaran Balik:** Jika bayaran balik diluluskan, ia akan diproses mengikut Dasar Pemulangan dan Bayaran Balik AuraCart (lihat 04_returns_and_refunds_en.md untuk butiran mengenai masa pemprosesan).
- **Arahan Pemulangan:** Jika pemulangan diperlukan, arahan yang jelas mengenai cara menghantar semula item akan diberikan.
- **Komunikasi:** Anda akan menerima pemberitahuan mengenai kemajuan dan penyelesaian akhir pertikaian anda.

3. Program Perlindungan Pembeli dan Penjual

Program Perlindungan Pembeli/Penjual AuraCart direka untuk memastikan persekitaran perdagangan yang adil dan selamat untuk semua orang di AuraMall.

3.1 Perlindungan Pembeli

AuraCart komited untuk melindungi pembeli daripada penjual penipu dan memastikan mereka menerima apa yang mereka bayar.

- **Jaminan Ketulenan:** Produk AuraMall dijamin ketulenannya. Jika pembeli menerima item tiruan daripada penjual AuraMall, mereka berhak mendapat bayaran balik penuh.
- **Jaminan Wang Dikembalikan:** Pembeli dilindungi oleh jaminan wang dikembalikan jika:
 - Item tidak tiba dalam tempoh masa penghantaran yang dianggarkan.
 - Item yang diterima adalah tidak seperti yang diterangkan secara signifikan (contohnya, item salah, cacat, rosak).
 - Item yang diterima tidak lengkap (bahagian/aksesori hilang).
- **Sistem Pembayaran Selamat:** AuraCart memegang pembayaran dalam escrow sehingga pembeli mengesahkan penerimaan item yang memuaskan, atau tempoh pemulangan telah berlalu. Dana hanya akan dilepaskan kepada penjual selepas penghantaran yang berjaya dan kepuasan pembeli.
- **Sokongan Penyelesaian Pertikaian:** Akses kepada pasukan penyelesaian pertikaian AuraCart untuk menjadi pengantara dan menyelesaikan konflik antara pembeli dan penjual.
- **Keselamatan Data:** Perlindungan maklumat peribadi dan pembayaran melalui penyulitan dan protokol selamat.

3.2 Perlindungan Penjual

AuraCart juga melindungi penjual daripada pembeli penipu dan memastikan permainan yang adil.

- **Bukti Penyerahan:** Penjual dilindungi daripada tuntutan "item tidak diterima" apabila bukti penyerahan yang sah (maklumat penjejakan yang disediakan oleh rakan kongsi logistik AuraCart) tersedia.
- **Penguatkuasaan Dasar Pemulangan:** AuraCart menguatkuasakan dasar pemulangan, memastikan item yang dipulangkan oleh pembeli memenuhi syarat yang diperlukan (contohnya, keadaan asal, semua bahagian disertakan).
- **Perlindungan Terhadap Pemulangan Berlebihan:** Penjual dilindungi daripada pembeli yang menyalahgunakan dasar pemulangan (contohnya, memulangkan item yang berbeza, kerosakan signifikan yang tidak wujud semasa penyerahan, kerosakan yang disebabkan oleh pembeli).
- **Bayaran Terjamin:** Dana dilepaskan kepada penjual hanya selepas transaksi yang berjaya, meminimumkan risiko daripada pembayaran penipuan.
- **Sokongan Penyelesaian Pertikaian:** Akses kepada pasukan penyelesaian pertikaian AuraCart untuk menjadi pengantara konflik dan menyemak bukti dari kedua-dua belah pihak.
- **Garis Panduan Komuniti:** Perlindungan daripada kandungan/komunikasi yang menyalahgunakan atau tidak sesuai daripada pembeli.

Dengan memanfaatkan saluran sokongan ini dan memahami proses penyelesaian pertikaian, anda boleh menavigasi sebarang cabaran dengan yakin, mengetahui bahawa AuraCart berdedikasi untuk pengalaman yang selamat dan memuaskan untuk semua pengguna.