

# Penghantaran dan Penyerahan

Dokumen ini menyediakan panduan komprehensif untuk memahami proses penghantaran dan penyerahan AuraCart, daripada penjejakan pesanan anda hingga tindakan yang perlu diambil jika item anda tidak tiba seperti yang dijangka.

## 1. Penjejakan Pesanan

Mengesan pembelian anda adalah mudah dengan sistem penjejakan bersepadu AuraCart.

### Cara Menjejaki Pesanan Anda

- Log Masuk ke Akaun Anda:** Akses akaun AuraCart anda melalui aplikasi atau laman web.
- Navigasi ke "My Orders":** Dari papan pemuka atau profil anda, pilih "My Orders" atau "Order History."
- Pilih Pesanan:** Cari pesanan tertentu yang ingin anda jejak.
- Lihat Butiran Penjejakan:** Klik pada pesanan. Anda akan melihat status semasa dan butang "Track Shipment" atau maklumat penjejakan terus. Ini akan memaparkan kemas kini masa nyata yang terperinci daripada rakan kongsi logistik.

### Nombor Penjejakan dan Kemas Kini

- Nombor Penjejakan:** Nombor penjejakan unik secara automatik diberikan kepada pesanan anda setelah dihantar oleh penjual. Nombor ini boleh diakses dalam butiran pesanan anda.
- Kekerapan Kemas Kini:** Maklumat penjejakan dikemas kini secara berkala oleh pembawa penghantaran. Kemas kini biasanya berlaku apabila pakej mencapai pusat pemeriksaan baharu (contohnya, meninggalkan kemudahan pengasingan, tiba di hab tempatan, keluar untuk penghantaran).
- Maklumat yang Disediakan:** Halaman penjejakan akan menunjukkan lokasi semasa pakej anda, anggaran tarikh penghantaran (jika tersedia), dan sejarah perjalanannya.

## 2. Memahami Status Pesanan

Pesanan anda akan melalui beberapa status dari pembelian hingga penyerahan. Berikut adalah maksud setiap status:

- Pending Payment:** Pesanan anda telah dibuat, tetapi pembayaran masih dalam proses atau belum selesai.
- Processing / Awaiting Shipment:** Pembayaran anda telah disahkan, dan penjual sedang menyediakan pesanan anda untuk penghantaran (contohnya, memilih, membungkus).
- Shipped / In Transit:** Pesanan anda telah diserahkan kepada rakan kongsi logistik dan sedang dalam perjalanan ke alamat penghantaran anda. Anda biasanya boleh mula menjejaki pesanan anda pada peringkat ini.
- Out for Delivery:** Pakej anda telah tiba di hab penghantaran tempatan dan bersama kurier untuk penghantaran akhir ke alamat anda.
- Delivered:** Pakej anda telah berjaya dihantar ke alamat yang ditentukan.
- Cancelled:** Pesanan telah dibatalkan, sama ada oleh pembeli, penjual, atau AuraCart. Sebab-sebab mungkin termasuk isu pembayaran, ketiadaan item, atau permintaan pembeli.
- Return Initiated:** Pembeli telah memulakan permintaan pemulangan untuk item tersebut.
- Return Approved / Rejected:** Permintaan pemulangan telah disemak dan sama ada diluluskan atau ditolak.
- Refunded:** Bayaran balik telah diproses untuk pesanan anda, sama ada disebabkan oleh pemulangan, pembatalan, atau penyelesaian lain.

## 3. Anggaran Masa Penghantaran

Masa penghantaran di AuraCart bergantung kepada beberapa faktor, termasuk lokasi penjual, alamat penghantaran anda, jenis produk, dan kaedah penghantaran yang dipilih.

### Penghantaran Domestik (dalam negara yang sama)

#### Penghantaran Standard:

- Dalam Bandar-bandar Utama:** Biasanya 2-5 hari bekerja.
- Antara Bandar / Kawasan Pedalaman:** Biasanya 5-10 hari bekerja.

#### Penghantaran Ekspres (jika tersedia):

- Dalam Bandar-bandar Utama:** Selalunya 1-2 hari bekerja.

#### Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penghantaran Domestik:

- Masa Pemprosesan Penjual:** Masa yang diambil oleh penjual untuk menyediakan dan menyerahkan item kepada kurier.
- Kecekapan Rakan Logistik:** Kelajuan perkhidmatan kurier yang dipilih.
- Cuti Umum & Hujung Minggu:** Penghantaran biasanya tidak berlaku pada cuti umum atau hujung minggu, memanjangkan masa penghantaran.
- Keadaan Luar Jangka:** Cuaca ekstrem, bencana alam, atau acara awam utama boleh menyebabkan kelewatan.

### Penghantaran Antarabangsa (rentas sempadan)

#### Penghantaran Antarabangsa Standard:

- Biasanya 7-25 hari bekerja, berbeza secara signifikan mengikut negara asal dan destinasi.

**Penghantaran Antarabangsa Ekspres (jika tersedia):**

- Boleh lebih pantas, selalunya 3-7 hari bekerja, tetapi dengan kos yang lebih tinggi.

**Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penghantaran Antarabangsa:**

- **Pelepasan Kastam:** Pakej mesti melalui kastam di kedua-dua negara asal dan destinasi, yang kadangkala boleh menyebabkan kelewatan yang signifikan.
- **Duti Import & Cukai:** Pembeli bertanggungjawab untuk sebarang duti import, cukai, atau yuran kastam yang dikenakan oleh pihak berkuasa kastam negara destinasi. Ini tidak termasuk dalam harga item atau kos penghantaran dan mungkin perlu dibayar semasa penyerahan.
- **Logistik Antarabangsa:** Kerumitan rangkaian penghantaran antarabangsa.

**Nota Umum Mengenai Masa Penghantaran**

- **Hari Perniagaan:** Semua anggaran masa penghantaran merujuk kepada hari bekerja (Isnin hingga Jumaat, tidak termasuk cuti umum).
- **Anggaran Sahaja:** Masa penghantaran yang diberikan adalah anggaran. Walaupun AuraCart dan rakan kongsi logistiknya berusaha untuk memenuhinya, kelewatan sekali-sekala boleh berlaku.
- **Semak Halaman Produk:** Sentiasa rujuk kepada anggaran masa penghantaran yang dipaparkan di halaman produk dan semasa pembayaran untuk unjuran yang paling tepat untuk pesanan khusus anda.

**4. Apa yang Perlu Dilakukan Jika Item Anda Tidak Tiba**

Walaupun jarang berlaku, kelewatan atau kehilangan pakej boleh terjadi. Berikut adalah panduan langkah demi langkah tentang cara untuk meneruskan:

**Langkah 1: Semak Penjejukan dan Anggaran Masa Penghantaran**

- **Semak Semula "My Orders":** Pergi ke bahagian "My Orders" anda dan semak kemas kini penjejukan terkini.
- **Bandingkan dengan ETA:** Bandingkan status semasa dengan anggaran tarikh penghantaran yang diberikan pada masa pembelian. Adalah biasa bagi pakej untuk tiba sedikit selepas anggaran awal, terutamanya semasa musim puncak.

**Langkah 2: Sahkan Alamat Penghantaran Anda**

- **Semakan Ketepatan:** Pergi ke "My Account" > "Addresses" dan pastikan alamat penghantaran yang diberikan untuk pesanan adalah tepat dan lengkap, termasuk nombor unit, nama jalan, kod pos, dan nombor hubungan. Alamat yang salah adalah sebab biasa untuk isu penghantaran.

**Langkah 3: Semak Sekitar Lokasi Penghantaran Anda**

- **Jiran/Ahli Keluarga:** Tanya sama ada jiran atau ahli keluarga mungkin telah menerima pakej bagi pihak anda.
- **Pengurusan Keselamatan/Bangunan:** Jika anda tinggal di pangsapuri atau komuniti berpagar, semak dengan keselamatan bangunan atau kaunter depan anda.
- **Tempat Selamat:** Kurier kadangkala meninggalkan pakej di tempat yang selamat dan tersembunyi berhampiran pintu anda jika penyerahan terus tidak dapat dilakukan. Semak "tempat selamat" biasa seperti di belakang pokok atau berhampiran pintu belakang.

**Langkah 4: Hubungi Sokongan Pelanggan AuraCart**

- **Bila Perlu Menghubungi:** Jika anggaran masa penghantaran telah berlalu dengan margin yang munasabah (contohnya, 3-5 hari bekerja melebihi anggaran terkini untuk domestik, atau 5-7 hari bekerja untuk antarabangsa) dan anda telah menyelesaikan semakan di atas, sudah tiba masanya untuk menghubungi Sokongan Pelanggan AuraCart.
- **Cara Menghubungi:** Pergi ke bahagian "Customer Support" aplikasi atau laman web AuraCart dan mulakan sembang atau serahkan tiket, berikan ID pesanan anda.
- **Maklumat untuk Disediakan:** Sediakan nombor pesanan anda, butiran apa yang telah anda semak, dan sebarang maklumat penjejukan yang relevan.

**Langkah 5: Perlindungan Pembeli AuraCart**

- **Penyelesaian Pertikaian:** AuraCart komited untuk memastikan anda menerima pesanan anda. Jika item benar-benar hilang dalam transit atau tidak pernah dihantar, program Perlindungan Pembeli AuraCart akan membantu dalam menyiasat isu tersebut dengan penjual dan kurier.
- **Penyelesaian:** Bergantung pada hasil siasatan, anda mungkin layak mendapat bayaran balik penuh atau penghantaran semula item (tertakluk kepada ketersediaan dan dasar penjual).
- **Garis Masa:** Siasatan mungkin mengambil masa, tetapi AuraCart akan memastikan anda sentiasa dikemas kini sepanjang proses.

Kepuasan anda adalah keutamaan kami, dan kami sedia membantu memastikan pengalaman AuraCart anda lancar dan boleh dipercayai.