

Q: Bagaimana cara refund?

A: Refund bisa dilakukan maksimal 7 hari setelah barang diterima, melalui menu “Pengembalian Barang” di aplikasi.

Q: Kontak customer service?

A: Kamu bisa hubungi WA: 0812-xxx atau email cs@tokoku.com

Q: Apa saja metode pembayaran yang tersedia?

A: Kamu bisa membayar dengan transfer bank, e-wallet (OVO, GoPay, DANA), kartu kredit, atau COD (Cash on Delivery).

Q: Berapa lama pengiriman biasanya?

A: Pengiriman reguler memakan waktu 2-5 hari kerja. Pengiriman ekspres 1-2 hari kerja.

Q: Bagaimana cara melacak pesanan saya?

A: Masuk ke menu “Pesanan Saya” lalu pilih pesanan yang ingin dilacak.

Q: Apakah bisa membatalkan pesanan?

A: Ya, jika pesanan belum diproses oleh penjual. Masuk ke menu “Pesanan Saya” dan klik “Batalkan”.

Q: Apakah bisa membeli tanpa akun?

A: Tidak. Kamu harus login terlebih dahulu untuk dapat melakukan pembelian.

Q: Apakah barang bisa dikembalikan tanpa alasan?

A: Tidak. Pengembalian hanya berlaku jika barang rusak, tidak sesuai, atau tidak berfungsi.

Q: Bagaimana cara mengganti alamat pengiriman?

A: Masuk ke menu "Akun Saya" > "Alamat" lalu ubah alamat aktif kamu.

Q: Saya lupa password, bagaimana cara reset?

A: Klik "Lupa Password" di halaman login, lalu ikuti petunjuk yang dikirim lewat email.

Q: Apakah ada layanan cicilan?

A: Ya. Kamu bisa menggunakan cicilan melalui kartu kredit atau layanan mitra seperti Akulaku dan Kredivo.

Q: Bagaimana cara menambahkan produk ke wishlist?

A: Klik ikon hati pada produk yang ingin kamu simpan ke wishlist.

Q: Apakah semua produk bergaransi?

A: Tidak semua. Cek deskripsi produk untuk informasi garansi dari penjual.

Q: Bagaimana cara menilai produk yang sudah dibeli?

A: Setelah pesanan selesai, kamu bisa beri rating dan ulasan lewat menu "Pesanan Saya".

Q: Apakah bisa kirim ke luar negeri?

A: Saat ini pengiriman hanya tersedia untuk wilayah Indonesia.

Q: Bagaimana jika saya menerima produk yang salah?

A: Ajukan komplain melalui menu "Pengembalian Barang" maksimal 3 hari setelah barang diterima.

Q: Apakah saya bisa mengganti metode pembayaran setelah checkout?

A: Tidak bisa. Pastikan kamu memilih metode pembayaran yang benar sebelum menyelesaikan pesanan.

Q: Apakah ada promo atau diskon khusus?

A: Ya. Kamu bisa cek promo terbaru di halaman utama aplikasi atau menu "Promo".

Q: Apakah saya bisa mendaftar sebagai penjual?

A: Bisa. Masuk ke menu “Akun” > “Daftar sebagai Penjual” dan ikuti proses verifikasi.

Q: Barang saya belum sampai, padahal status sudah terkirim?

A: Silakan hubungi customer service untuk bantuan pengecekan lebih lanjut.