

# PUSAT PENGADUAN SAFARECLOTH

*Simple Design, Perfect Regular Cut — Customer Care & Satisfaction*

## PETUGAS YANG MELAYANI PENGADUAN

**Petugas Pengaduan:** Admin Marketplace SafareCloth

**Jabatan:** Customer Service & Resolution Officer

**Tugas:** Menerima keluhan pelanggan dari Shopee, Tokopedia, Lazada, dll., mencatat, menganalisis kesalahan produk/pengiriman, serta memberikan solusi terbaik secara profesional.

## ALUR PENGADUAN

1. Pelanggan menyampaikan keluhan melalui fitur Chat Marketplace (Shopee/Tokopedia/Lazada) atau kontak resmi SafareCloth sebelum memberikan penilaian/rating.
2. Petugas memberikan respons awal maksimal 1×24 jam operasional toko.
3. Petugas meminta informasi atau bukti pendukung wajib berupa video unboxing paket yang utuh, foto produk, beserta foto resi pengiriman.
4. Petugas menganalisis keluhan (misal: salah ukuran, cacat produksi jahitan/sablon, atau salah warna) dan menentukan bentuk penyelesaian.
5. Solusi diberikan kepada pelanggan berupa retur barang, pengembalian dana (refund), atau pengiriman kembali produk yang sesuai kebijakan garansi toko.
6. Pengaduan ditutup setelah pelanggan menyatakan puas dan sepakat atas penyelesaian yang diberikan.

## PENJELASAN PENGADUAN

Pengaduan adalah laporan resmi dari pelanggan mengenai ketidakpuasan terhadap produk kaos atau pelayanan dari SafareCloth. Jenis pengaduan dapat berupa:

- Produk cacat (bolong, jahitan lepas, sablon rusak)
- Ketidaksesuaian pesanan (salah warna, salah desain, atau salah ukuran cuttingan regular)
- Kekurangan jumlah item kaos dalam paket yang diterima
- Respon atau sikap pelayanan admin yang kurang ramah/slow respon

Setiap pengaduan akan kami tangani dengan mengutamakan kenyamanan berbelanja Anda, serta dijadikan bahan evaluasi internal demi menjaga kualitas produk kaos simple premium kami.

## KONTAK PENGADUAN & JAM LAYANAN

**Chat Marketplace:** Fitur Chat Shopee / Tokopedia / Lazada (SafareCloth Official)

**WhatsApp Admin:** 0821-7234-3070 (Khusus Layanan Pasca-Penjualan)

**Jam Operasional:** Setiap Hari, 09:00 - 21:00 WIB

## WAKTU RESPONS PENGADUAN

- **Respons awal chat pengaduan:** Maksimal 1×24 jam (diusahakan secepatnya pada jam operasional).
- **Penyelesaian keluhan ringan (salah kirim/kurang item):** 1–2 hari kerja setelah bukti video unboxing divalidasi.
- **Penyelesaian proses retur & refund:** 2–4 hari kerja (mengikuti prosedur sistem pengembalian marketplace).