

KEBIJAKAN USAHA (POLICY USAHA) SAFARECLOTH

SafareCloth adalah usaha e-commerce yang bergerak di bidang fashion apparel, khususnya penyediaan baju kaos (t-shirt) berkualitas tinggi dengan mengutamakan desain yang simpel, minimalis, dan potongan fitting regular (regular cut). SafareCloth berkomitmen memberikan produk terbaik, kenyamanan berbelanja online, serta pelayanan customer care yang profesional demi menjaga kepuasan pelanggan di berbagai marketplace.

Tujuan Kebijakan :

- Memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan mengenai aturan transaksi dan operasional usaha.
- Menjaga kualitas produk kaos dan standar pelayanan agar tetap konsisten.
- Menghindari kesalahpahaman selama proses pemesanan, pengiriman, hingga penerimaan barang.
- Melindungi hak pelanggan (pembeli) dan pihak manajemen SafareCloth selaku penjual.
- Mengatur prosedur pemesanan (order), pembayaran, komplain/retur, dan privasi data pelanggan.

Kebijakan Usaha

Kebijakan Harga

- Harga produk baju kaos dapat berubah sewaktu-waktu sesuai kebijakan manajemen.
- Harga yang berlaku adalah harga resmi yang tercantum pada etalase toko online di marketplace (Shopee, Tokopedia, Lazada, dll.) atau media sosial resmi SafareCloth.
- Promo, voucher diskon, atau bundle pack hanya berlaku sesuai periode yang telah ditentukan dan tidak dapat digabungkan dengan jenis promo lainnya kecuali dinyatakan sebaliknya.

Kebijakan Layanan & Produk

- Pelayanan chat customer service dilakukan dengan ramah, sopan, cepat, dan profesional.
- Setiap pesanan diproses berdasarkan urutan transaksi masuk (first-in, first-out) yang tervalidasi oleh sistem marketplace.
- SafareCloth mengutamakan kualitas kontrol produk (QC) mulai dari pengecekan kain, jahitan regular cut, kualitas sablon, hingga proses packaging.
- SafareCloth berhak menolak pesanan atau memblokir akun pelanggan yang melanggar ketentuan marketplace, melakukan penipuan, atau memberikan ulasan/rating buruk secara tidak objektif tanpa melakukan komplain terlebih dahulu.

Kebijakan Pemesanan & Pengiriman

- Pemesanan produk hanya dianggap sah apabila transaksi telah diselesaikan dan dikonfirmasi oleh sistem pembayaran marketplace.
- Batas waktu pengemasan barang mengikuti regulasi ketat dari pihak marketplace.
- Pembatalan pesanan secara sepihak oleh pembeli setelah resi otomatis keluar/paket diserahkan ke kurir ekspedisi dapat menyebabkan penolakan pembatalan oleh admin.

Kebijakan Pengembalian (Retur) & Komplain

- Komplain atau pengajuan retur barang wajib diajukan maksimal 1×24 jam setelah status paket dinyatakan 'Diterima' oleh sistem ekspedisi.
- Pelanggan wajib menyertakan video unboxing yang utuh (tanpa jeda/editan) serta foto resi fisik dan kondisi fisik produk dengan jelas.
- SafareCloth akan menanggung penuh biaya retur/penggantian produk apabila kesalahan murni dari pihak toko (contoh: baju bolong, sablon keliru, salah kirim ukuran/warna).
- Komplain wajib disampaikan dengan menggunakan bahasa yang sopan dan jelas melalui fitur chat marketplace.

Kebijakan Privasi

- Data pribadi pelanggan (nama, alamat pengiriman, nomor telepon) hanya digunakan untuk keperluan pemrosesan pesanan, pengiriman paket, dan database internal toko.
- Data pelanggan dijamin kerahasiaannya dan tidak akan pernah dibagikan atau dijual kepada pihak ketiga mana pun tanpa izin pembeli.
- SafareCloth sepenuhnya mematuhi standar keamanan privasi data pelanggan sesuai regulasi perlindungan data konsumen online.

Jam Operasional

Setiap Hari: 09.00 – 21.00 WIB.

Pemesanan produk, chat, dan pengajuan komplain masuk di luar jam operasional toko akan tetap diterima, namun akan diproses oleh admin pada hari berikutnya.

Kontak Usaha

Marketplace: Shopee / Tokopedia / Lazada (SafareCloth Official)

WhatsApp Admin: 0851-XXXX-XXXX (Customer Care & Resolution Center)

Alamat Gudang/Workshop: Kota Padang, Sumatera Barat

Admin Layanan: Tim Admin SafareCloth