



BAHAGIAN A. POLISI PEMBATALAN

1 - Pembatalan oleh pembeli

1.1 – Pembatalan dan Fi Berkaitan

Bagi sesetengah penjual dan produk tertentu, pembatalan pesanan akan dikenakan **fi pembatalan sebanyak 10%**, yang akan ditolak daripada jumlah bayaran balik.

1.2 – Kategori Pembatalan Berdasarkan Status Pesanan

(a) Sebelum Penghantaran Produk ("Payment Accepted")

Pembeli boleh membatalkan pembelian **semasa status pesanan masih "Payment Accepted"**, dengan **persetujuan daripada penjual**.

(b) Semasa Persediaan Penghantaran ("Sedang Diproses")

Sekiranya pesanan sedang diproses dan disediakan untuk penghantaran, pembatalan hanya boleh dilakukan dengan **persetujuan daripada Penjual dan Haqqi Mall**, serta tertakluk kepada syarat yang ditetapkan dalam Perjanjian Penjual.

(c) Selepas Produk Dihantar ("Telah Dihantar")

Apabila status pesanan telah bertukar kepada "Telah Dihantar", pembatalan **tidak lagi dibenarkan**. Sebarang isu berkaitan perlu melalui **proses pemulangan** seperti yang dinyatakan dalam **Bahagian B: Polisi Pemulangan & Pengembalian Wang**.

(d) Produk Tidak Diterima Tetapi Status "Shipment Received"

Sekiranya pelanggan tidak menerima produk walaupun status telah dikemas kini sebagai "Shipment Received":

- Pembeli perlu melaporkan perkara ini kepada khidmat pelanggan Haqqi Mall dalam tempoh **7 hari** dari tarikh status "Delivered".
- Sebarang laporan selepas **14 hari** dari tarikh tersebut **tidak akan diterima**.

1.3 – Penjagaan Produk selepas Penghantaran

Sekiranya pembeli gagal membatalkan pesanan dalam tempoh yang dibenarkan di Artikel A.2 (a) dan A.2 (b), dan produk telah dihantar:

- Pembeli **tidak dibenarkan menggunakan produk tersebut** jika ingin memulangkan.
- Produk mestilah **dijaga dalam keadaan baik**, tanpa kerosakan, dan tidak digunakan.
- Sekiranya terdapat kesan **penggunaan, kerosakan, atau lusuh**, kos penggantian akan ditanggung oleh pembeli.

2 - Pembatalan oleh Penjual

Penjual dibenarkan untuk membatalkan pesanan dalam keadaan berikut:

- Stok produk **tidak mencukupi** untuk memenuhi pesanan.
- Berlaku **kelewatan yang tidak munasabah** dalam mendapatkan produk.

- Produk telah **diiklankan atau disenaraikan dengan harga yang salah**.

Dalam situasi sedemikian, pihak pembeli:

- (a) Akan dimaklumkan mengenai pembatalan pesanan melalui **platform dan e-mel berdaftar**.
- (b) Berhak menerima **bayaran balik penuh** bagi jumlah pembayaran yang telah dibuat (tidak termasuk jumlah kupon), termasuk yuran penghantaran jika dikenakan.

Nota kepada Penjual:

Penjual untuk memahami alasan yang sah bagi pembatalan sesuatu pesanan.

Amaran kepada Penjual:

Pembatalan pesanan secara berulang tanpa sebab yang munasabah, sehingga menjejaskan **Tahap Perkhidmatan Penjual**, memberi hak kepada pihak Haqqi Mall untuk:

- Mengenakan **denda atau penalti**,
- Atau mengambil tindakan lain yang diperuntukkan di bawah **Syarat Perkhidmatan Penjual**.

3 - Pembatalan oleh Haqqi Mall

Haqqi Mall berhak untuk membatalkan sebarang pesanan atau transaksi pada bila-bila masa atas budi bicara sendiri, bagi tujuan berikut:

- (a) Memastikan pematuhan terhadap **undang-undang dan peraturan** yang berkaitan;
- (b) Melindungi **kepentingan Haqqi Mall**, penjual, pembeli dan/atau pihak ketiga yang berkaitan;
- (c) Sebarang **alasan lain yang dianggap munasabah dan sesuai** oleh Haqqi Mall.

Dalam keadaan ini:

- **Haqqi Mall boleh memulakan proses pengembalian wang secara automatik**, tanpa memerlukan permintaan daripada pembeli.
- **Kedua-dua pihak** – Penjual dan Pembeli – akan dimaklumkan secara bertulis mengenai pembatalan dan butiran transaksi yang terlibat.

BAHAGIAN B – PEMULANGAN, PENGEMBALIAN WANG DAN PENUKARAN

1 - Hak untuk Pemulangan, Pengembalian Wang dan Penukaran

1.1 Produk Cacat atau Tidak Mematuhi Diskripsi

Pembeli **berhak memohon pengembalian wang atau penukaran** produk dalam keadaan berikut:

(a) Produk Defektif

Produk dianggap defektif jika:

- Tidak sesuai untuk tujuan penggunaannya;
- Tidak selamat untuk dimakan;
- Mempunyai reka bentuk yang cacat;
- Cacat semasa pemasangan atau pembuatan; dan/atau
- Berbahaya atau memudaratkan untuk penggunaan biasa.

(b) Produk Tidak Mematuhi Diskripsi/Kriteria

Permintaan dibenarkan jika:

- Produk yang diterima adalah salah;
- Spesifikasi tidak sepadan seperti fungsi, warna atau saiz;
- Terdapat komponen yang hilang; dan/atau
- Barang percuma yang dijanjikan tiada.

1.2 Pengecualian Umum

Penjual berhak menolak permintaan pemulangan/pengembalian dalam kes berikut:

- Produk rosak akibat kecuai Pembeli;
- Nilai produk menurun kerana telah digunakan;
- Produk tidak lagi sesuai untuk dijual semula;
- Pembungkusan asal rosak;
- Aduan keserasian terhadap produk Penjual Global yang telah dijelaskan dalam laman produk;
- Alasan lain yang munasabah, seperti ditentukan oleh Haqqi Mall.

1.3 Produk Tidak Layak Dipulangkan atau Ditukar

Permintaan tidak dibenarkan untuk kategori produk berikut:

- Barang elektronik pengguna;
- Pakaian dalam, seluar dalam, atau pakaian intim;
- Pakaian renang;
- Produk kecantikan & kosmetik;
- Wangian;
- Produk tersuai;
- Baucar elektronik (yang boleh dimuat turun sejurus selepas pembayaran);
- CD/DVD;
- Produk farmaseutikal;
- Makanan mudah rosak.

Pengecualian:

- Produk elektronik yang masih didalam bungkusan asal dan belum dibuka mungkin diterima untuk pemulangan;

- Baucar elektronik untuk produk/perkhidmatan pelancongan boleh dipulangkan mengikut Artikel B.1.3.

2 - Baucar Elektronik Berkaitan Produk & Perkhidmatan Pelancongan

2.1 Kewajipan Penjual

Penjual perlu memastikan:

- **Arahan Penebusan yang Jelas** di laman produk (dalam huruf **MERAH & TEBAL**) termasuk:
 - Tempoh penebusan;
 - Tempoh sah laku;
 - Cara penebusan (hubungi Penjual secara langsung).
- **Tempoh Penebusan Minimum**: 14 hari dari tarikh pembelian;
- **Tempoh Sah Minimum**: 7 hari dari tarikh pembelian;
- **Maklumat Perhubungan**: Sekurang-kurangnya satu nombor telefon dan satu emel sah;
- **Responsif**: Balas pertanyaan Pembeli dalam tempoh 3 hari. Jika tidak, Haqqi Mall berhak membatalkan transaksi dan memulangkan wang kepada Pembeli.

2.2 Proses Pembayaran kepada Penjual

Pembayaran jumlah penyelesaian kepada Penjual dilakukan **dalam masa 7 hari bekerja (hari Jumaat)** dari tarikh pengesahan penghantaran diterima, **tidak termasuk hari Ahad**.

2.3 Keadaan Layak untuk Pengembalian Wang

Pembeli boleh menuntut pemulangan wang jika:

- Tidak dapat menebus e-baucar kerana kekosongan slot atau tarikh penuh;
- Tidak menerima tarikh penebusan daripada Penjual;
- Tidak dapat menghubungi Penjual;
- Maklumat e-baucar di laman produk mengelirukan atau tidak tepat;
- Terma & syarat tidak adil (ditentukan oleh Haqqi Mall).

Nota:

- Permintaan mesti dibuat dalam masa 7 hari dari tarikh pembelian;
- Tidak sah jika:
 - Pembeli gagal menebus dalam tempoh sah atas kesalahan sendiri;
 - Pembeli tersilap beli baucar.

2.4 Jumlah Pengembalian Wang

- **Dalam 7 hari dari tarikh pembelian**: Layak menerima **100%** pengembalian wang dari Harga Pembelian.
- **Selepas 7 hari**: Penjual berhak menolak permintaan. Jika diterima, tertakluk pada syarat Penjual.

3 - Polisi Pemulangan dan Penukaran Produk Haqqi Mall

1 - Syarat Umum Pemulangan dan Penukaran Produk

1.1 Syarat Pemulangan dan Penukaran

- Produk yang hendak dipulangkan atau ditukar mesti dalam keadaan asal, tidak digunakan, tidak rosak, dan masih dalam pembungkusan asal.

- Permintaan untuk pemulangan atau penukaran mesti dilakukan dalam masa 7 hari dari tarikh pembelian.

1.2 Proses Pemulangan dan Penukaran

- Pembeli hendaklah menghubungi khidmat pelanggan Haqqi Mall untuk memulakan proses pemulangan atau penukaran produk.
- Bukti pembelian seperti resit atau invois diperlukan bagi memproses permintaan pemulangan atau penukaran.

2 - Proses untuk Pemulangan, Penukaran dan Pengembalian Wang

2.1 Proses Standard

- Pembeli hendaklah mengemukakan permintaan untuk pemulangan atau penukaran produk ("Permintaan") kepada khidmat pelanggan Haqqi Mall melalui Whatsapp, Panggilan, atau E-mel ke us@haqqimall.com.my.
- Permintaan mesti dilengkapi dengan bukti pembelian (seperti nombor pesanan, invois, tarikh pembelian, dan justifikasi untuk pemulangan atau penukaran).
- Haqqi Mall akan menilai permintaan dan memberi keputusan dalam masa 3 hari bekerja.
- Sekiranya permintaan diluluskan, produk hendaklah dipulangkan kepada Haqqi Mall dalam masa 7 hari bekerja selepas keputusan diberikan.
- Produk yang dipulangkan akan diperiksa untuk memastikan ia dalam keadaan baik, dan jika disetujui, pembeli akan menerima pengembalian wang atau penukaran produk.

2.2 Syarat Kelayakan

- Produk mesti dalam keadaan asal, tidak terpakai, tidak rosak, dan masih dalam pembungkusan asal.
- Produk yang dibeli dengan diskaun atau promosi khas tidak layak untuk pemulangan atau penukaran, kecuali jika ia rosak atau tidak sesuai.

3 - Situasi yang Tidak Layak untuk Pemulangan atau Penukaran

- 3.1 Produk yang rosak disebabkan oleh kecuaiannya pengguna.
- 3.2 Produk yang dibuka atau digunakan selepas pembelian, kecuali ia rosak atau tidak sesuai. Permintaan pemulangan yang tidak disertakan dengan bukti pembelian yang sah.
- 3.3 Produk yang dibeli selepas tempoh 7 hari dari tarikh pembelian.

4 - Pengembalian Wang dan Penukaran Produk

4.1 Pengembalian Wang

- Jika permintaan pemulangan diterima, Haqqi Mall akan mengembalikan wang melalui kaedah pembayaran asal (contohnya, kad kredit atau bank transfer) dalam masa 14 hari bekerja.

4.2 Penukaran Produk

- Jika produk yang dipulangkan tidak tersedia untuk penukaran, pembeli akan diberikan pilihan untuk menerima produk yang lain dengan nilai yang setara atau pengembalian wang.

5 - Keputusan Penjual dan Haqqi Mall

- Haqqi Mall berhak untuk menolak permintaan pemulangan atau penukaran jika produk yang dipulangkan tidak memenuhi syarat-syarat di atas.
- Keputusan mengenai pemulangan atau penukaran adalah muktamad.

Jika ada sebarang pertanyaan atau penjelasan lanjut, sila hubungi khidmat pelanggan kami di us@haqqimall.com.my atau melalui Whatsapp di +60 10 351 6233

6 - Penyemakan Produk yang Dipulangkan

6.1 Penyemakan dan Penilaian oleh Haqqi Mall

- Setelah menerima produk yang dipulangkan daripada pembeli, Haqqi Mall atau pihak vendor akan menyemak dan menilai keadaan produk untuk menentukan sama ada ia layak dipulangkan atau ditukar.
- Haqqi Mall berhak menolak pengembalian wang atau penukaran bagi produk yang:
 - i. Telah digunakan atau menunjukkan kerosakan/haus yang berlebihan;
 - ii. Digunakan dengan cara yang tidak sesuai dengan tujuan asalnya;
 - iii. Mempunyai bungkusan yang koyak, kotor, atau tidak lengkap;
 Tidak lagi berfungsi dengan baik akibat salah guna.

6.2 Kelewatan Keputusan

- Keputusan mungkin ditangguhkan sekiranya:
 - i. Bayaran penghantaran pemulangan masih belum dijelaskan oleh pembeli (jika kos ditanggung pembeli); atau
 - ii. Sebarang hadiah percuma yang disertakan dengan pembelian masih belum dipulangkan.
- Dalam situasi ini, Haqqi Mall akan memaklumkan pembeli dan memberikan jangka masa anggaran untuk keputusan akhir dibuat.

7 - Keputusan Akhir mengenai Pemulangan atau Penukaran

1. Setelah penilaian selesai, Haqqi Mall akan memberikan keputusan akhir mengenai permintaan pemulangan atau penukaran dalam tempoh **tiga (3) hari bekerja** selepas menerima produk dipulangkan.
2. Sekiranya:
 - i. Penukaran diluluskan, produk baharu akan dihantar kepada pembeli dengan segera.
 - ii. Pengembalian wang diluluskan, pemulangan akan diproses menggunakan kaedah pembayaran asal atau pilihan yang dipersetujui bersama pembeli.

8 - Penerimaan Automatik Jika Tiada Tindakan

- Sekiranya:
 - a. Haqqi Mall tidak memberi maklum balas terhadap permintaan pemulangan dalam tempoh 3 hari bekerja selepas dimaklumkan, **ATAU**
 - b. Haqqi Mall tidak memberikan keputusan akhir dalam tempoh yang ditetapkan selepas menerima produk,
- Maka permintaan pembeli akan dianggap **diluluskan secara automatik**, dan proses pemulangan wang atau penukaran akan diteruskan oleh pihak Haqqi Mall.

9. Kos Pemulangan Produk

1. Produk Rosak atau Tidak Seperti Diiklankan

Sekiranya produk dipulangkan kerana:

- a) Produk rosak, tidak berfungsi atau mengalami kecacatan; dan/atau
- b) Produk tidak menepati keterangan atau spesifikasi yang dipaparkan di laman Haqqi Mall;

maka **kos pemulangan akan ditanggung sepenuhnya oleh pihak vendor/logistik yang berkenaan.**

2. Kelewatan Penghantaran

Jika produk dipulangkan kerana berlaku kelewatan penghantaran yang tidak munasabah melebihi jangka masa yang dijanjikan, atau terdapat kesilapan penghantaran (seperti produk yang salah), maka **kos pemulangan juga akan ditanggung oleh vendor/logistik.**

3. Sebab Selain Daripada Kerosakan atau Kesalahan Penghantaran

Bagi pemulangan produk atas permintaan pembeli yang **bukan berpunca daripada kecacatan produk atau kesalahan penghantaran, kos pemulangan akan ditanggung oleh pembeli**, kecuali dinyatakan sebaliknya dalam promosi atau kempen khas oleh Haqqi Mall.

10. Kaedah Pemulangan Wang

Bayaran pemulangan wang akan diproses berdasarkan kaedah pembayaran asal seperti berikut:

Kaedah Pembayaran Asal	Cara Pemulangan Wang	Jangka Masa
Kad kredit	Pulangan ke kad kredit atau e-wallet	7–14 hari bekerja
Perbankan dalam talian	Pemindahan ke akaun bank atau e-wallet	7–14 hari bekerja
Haqqi Wallet	Pemulangan ke Haqqi Wallet	3–5 hari bekerja (bawah RM500) 5–7 hari bekerja (RM500 ke atas)

11. Pemulangan Wang Separa

11.1 Keadaan yang Layak untuk Pulangan Wang Separa:

- a. Sebahagian produk dalam satu pesanan tidak dihantar.
- b. Produk dihantar tetapi terdapat komponen penting yang hilang.
- c. Hadiah percuma yang dijanjikan tidak disertakan.

11.2 Dalam kes ini, pembeli berhak menerima **pengembalian wang separa** yang akan ditolak dari jumlah keseluruhan pembelian, termasuk bayaran penghantaran (jika berkaitan).

12. Panggilan Balik Produk

Sekiranya berlaku isu keselamatan, kecacatan besar atau risiko kesihatan berkaitan produk yang telah dijual, **Haqqi Mall berhak** untuk:

- a. Meminta vendor menarik semula produk daripada pasaran; dan
- b. Mengambil tindakan pembaikan, penggantian atau pemulangan wang sepenuhnya kepada pelanggan.

Semua kos berkaitan dengan panggilan balik akan **ditanggung oleh vendor**.

13. Stok Tidak Mencukupi untuk Penukaran

Jika permintaan penukaran produk tidak dapat dilaksanakan kerana ketiadaan stok, Haqqi Mall akan:

- Menguruskan permintaan tersebut sebagai **pengembalian wang penuh**.

Kemaskini : 16/04/2025