



### Nota Kesepahaman

Nota Kesepahaman ini ditandatangani antara:

Anda sebagai penjual (selanjutnya disebut sebagai **Penjual**) dengan nama, alamat dan nomor telepon sebagaimana disebutkan dalam proses pendaftaran ini

DAN

**Pt. Zillion Tech Indonesia**  
(selanjutnya disebut sebagai **Zilingo**)

Baik **Penjual** maupun **Zilingo** menyetujui ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

1. **Penjual** hanya akan menampilkan dan menjual di situs Zilingo produk yang 100% asli, baru dan belum digunakan.
  - Perlu diketahui oleh Para Penjual bahwa Perusahaan tidak mengizinkan barang palsu atau tiruan dari produk bermerek asli untuk ditampilkan pada situs Zilingo. Dalam hal produk tersebut diunggah oleh **Penjual**, **Zilingo** akan mengirimkan peringatan kepada **Penjual** terkait dan menghapus produk tersebut (pengulangan pelanggaran dapat mengakibatkan pemblokiran Penjual pada situs Zilingo). Selain itu, untuk produk-produk seperti, barang-barang elektronik dengan kartu garansi dan sebagainya dari produsen, Penjual bertanggung jawab untuk memberikan kartu garansi tersebut serta menyebutkan secara khusus semua karakteristik tersebut ketika mengunggah rincian produk.
2. Semua produk yang ditampilkan dan dijual di situs zilingo oleh **Penjual** harus mempunyai garansi lengkap sebagaimana ditentukan oleh produsen dan harus berlaku di Negara Republik Indonesia.
3. **Penjual** harus memberikan salinan KTP miliknya yang masih berlaku untuk penjual perorangan dan SIUP untuk perusahaan terdaftar kepada **Zilingo**.

### Memorandum of Understanding

This Memorandum of Understanding is concluded between:

You as a seller (hereby referred to as Seller) with name, address and phone number as mentioned in this registration process

AND

**Pt. Zillion Tech Indonesia**  
(hereby referred to as **Zilingo**)

Where both **Seller** and **Zilingo** agree to the following terms:

1. **Seller** will only list and sell 100% original, genuine, new and unused products on **Zilingo**.
  - Sellers must note that the Company does not allow any fakes or copies of original branded products to be listed on Zilingo. In case such a product is uploaded by the **Seller**, **Zilingo** will send a warning to the concerned **Seller** and delist the product (a repeat offense may lead to a seller being barred from Zilingo). Further, for products such as electronics that come with warranty cards etc. from the manufacturer, it is the responsibility of the Seller to provide the same and also specifically mention all such characteristics while uploading the product details.
2. All products listed and sold on **Zilingo** by the **Seller** must have complete warranty as specified by the manufacturer and must be valid in Indonesia.
3. **Seller** must share a valid copy of their ID Card (KTP) for individual sellers and SIUP for Registered company to **Zilingo**.

4. **Penjual** akan memberikan lembaran tagihan kepada Pembeli atas semua pembelian yang dilakukan.
4. **Seller** will provide Buyer with an invoice for all purchases made.
5. **Penjual** akan mengkonfirmasi pesanan yang tersedia dalam waktu 24 jam setelah menerima pesanan, dalam hal barang tidak tersedia atau terdapat persoalan lain dan penjual tidak dapat mengkonfirmasi pesanan dalam waktu 24 jam, maka penjual harus segera memberitahukannya kepada Layanan Pelanggan **Zilingo**. **Penjual** akan bekerja sama dengan pihak pengiriman **Zilingo** untuk pengambilan paket sesuai kebijakan.
5. **Seller** will confirm orders that are available and in stock within 24 hours of receiving the order, in case the item is out of stock or any other such issue arises and the seller is unable to confirm the order within 24 hours, they will inform **Zilingo** Customer Care at the earliest. **Seller** will cooperate with **Zilingo**'s messengers for pickup as per policy.
6. **Penjual** akan bertanggung jawab sepenuhnya atas pengemasan produknya.
6. **Seller** will be solely responsible for the packaging of his/her products.
7. Mitra logistik yang dipilih oleh **Zilingo** akan mengambil produk dari **Penjual** dan mengirimkannya kepada pembeli.
7. **Zilingo**'s preferred logistics partner will pick up the products from the seller and deliver to the buyer.
8. **Penjual** akan membayarkan jasa pengambilan dan pengiriman tersebut dan jumlah biaya ini (yang akan dipotong ketika melakukan pembayaran kepada **Penjual** oleh **Zilingo**) diluar dari komisi yang disebutkan dalam angka 12.
8. **Seller** will pay for the pick-up and delivery service and this charge (which will be deducted while making the seller payment by Zilingo) will be over and above the commission mentioned in point 12.

**Penjual** akan membayarkan biaya konsolidasi per order sebesar:

**Seller** will pay a consolidated charge per order of:

| Lokasi Pengambilan Barang / Lokasi Penjual | Biaya Pengiriman  |
|--|-------------------|
| Jabodetabek & Bandung                      | Rp. 9,000 per Kg  |
| Diluar Jabodetabek & Bandung (selain Bali) | Rp. 12,000 per Kg |
| Bali                                       | Rp. 15,000 per Kg |

| Pick Up Location / Seller Location         | Logistics Cost    |
|--|-------------------|
| Jabodetabek & Bandung                      | Rp. 9,000 per Kg  |
| Diluar Jabodetabek & Bandung (except Bali) | Rp. 12,000 per Kg |
| Bali                                       | Rp. 15,000 per Kg |

(berat akan dihitung berdasarkan berat atau metrik volume sesungguhnya, manapun yang lebih besar)

(the weight will be calculated by real weight or volumetric, whichever is higher).

Biaya tambahan atas transaksi online sebesar Rp. 5000.- per order juga akan dibebankan kepada penjual diluar komisi penjualan seperti yang disebutkan dalam angka 12.

An additional payment gateway charge of Rp 5,000 per order also applies in addition to the commission mentioned in point 12.

**Zilingo** berhak untuk menagihkan biaya pengiriman dari pelanggan. **Zilingo** tidak bertanggung jawab atas tarif yang ditetapkan oleh mitra logistik yang dapat berubah dari waktu ke waktu, namun demikian **Zilingo** akan berupaya untuk memastikan bahwa setiap perubahan tersebut disampaikan kepada para **penjual** terlebih dahulu.

**Zilingo** reserves the rights to collect a shipping fee from the customer. **Zilingo** is not responsible for the rates fixed by the logistics partner which might change from time to time however **Zilingo** will try to ensure that any such change is conveyed to the sellers in advance.

9. Pengembalian dana dari **Zilingo** kepada **Penjual** akan dilakukan pada hari kerja ke-14 sejak tanggal pengambilan pesanan – dalam hal terdapat perubahan pada kebijakan siklus pembayaran, **penjual** akan segera diberitahukan.
  10. **Penjual** akan mengambil pengembalian atas produk yang dibatalkan oleh pembeli (sebelum pengiriman dan tanpa membuka segel barang) serta setiap produk yang tidak dapat dikirimkan kepada pembeli akibat kesalahan rincian alamat, tidak ditemukannya pembeli dan sebagainya. Karena pembayaran atas pesanan-pesanan tersebut mungkin telah dilakukan, pembayaran atas pesanan tersebut akan disesuaikan dan dipotong dari siklus pembayaran berikutnya.
  11. **Penjual** akan menerima pengembalian semua produk yang telah dikirimkan kepada pelanggan **Zilingo**:
    - a. Produk fesyen: Pelanggan dapat mengajukan pengembalian produk dalam waktu 14 hari setelah tanggal penerimaan barang.
    - b. Selain produk fesyen: Pelanggan dapat mengajukan pengembalian produk dalam waktu 7 hari setelah penerimaan barang.
    - c. Produk harus berada dalam kondisi aslinya sebelum digunakan, dengan label asli masih terpasang, dan dalam kemasan aslinya (sepanjang memungkinkan)
  12. Untuk semua transaksi yang dilakukan pada Aplikasi/Website **Zilingo**, **Penjual** akan membayarkan Komisi sebesar 20% untuk semua kategori, untuk setiap transaksi.
  13. Nota kesepahaman ini dibuat dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Dalam hal terdapat ketidakkonsistenan antara versi Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia atau apabila terdapat sengketa mengenai interpretasi dari ketentuan tertentu, Para Pihak dengan ini setuju bahwa versi Bahasa Indonesia yang berlaku.
  14. Dalam kasus perjanjian terpisah telah ditandatangani antara **Zilingo** dan **Penjual**, persyaratan dalam perjanjian tersebut yang akan menang atas yang disebutkan di nota kesepahaman ini.
9. **Seller** payments will take place by the 14th working day from the date of pickup of a particular order – in case of any change in the payment cycle policy, the **seller** will be notified immediately.
  10. **Seller** will take returns for any products cancelled by buyers (before delivery and without opening the seal of the items) and also for any products that cannot be delivered to the buyers because of wrong address details, buyer not available etc. Since payment for these orders may have happened already, the payment for these will be adjusted and deducted from the next payment cycle.
  11. **Seller** will accept returns for all products which have been delivered to **Zilingo** Customers:
    - a. Fashion products: Customers can request to return products within 14 days of date of delivery.
    - b. Non-Fashion products: Customers can request to return products within 7 days of date of delivery.
    - c. The product must be in its unused original condition, with original tags still on, and in the original packaging (to the extent possible)
  12. For all transactions that take place on **Zilingo** App/Web, the **Seller** will have to pay Commission of 20% across all categories.
  13. This Agreement/Term & Conditions is made in the English and Bahasa Indonesia (bilingual). In the event of any inconsistency between the Indonesian language and English language texts or should there be any dispute on the meaning or interpretation of certain provisions, the Indonesian language shall prevail.
  14. In case of a separate agreement has been signed between **Zilingo** and the **Seller**, the terms in that agreement will prevail over those mentioned here.

## Zilingo Pte Ltd. – Syarat & Ketentuan Penjual

1. Anda, (selanjutnya disebut “**Penjual**”) dengan menyetujui syarat dan ketentuan ini, menyetujui dan sepakat bahwa PT. Zillion Tech Indonesia (selanjutnya disebut “**Zilingo**”) adalah pasar *e-commerce* dan tidak bertanggung jawab atas penjualan atau pembelian produk-produk yang ditampilkan oleh Anda pada situs zilingo. Zilingo hanya bertindak sebagai perantara bagi Anda, yang akan menampilkan toko dan produk Anda pada situs Zilingo dan para pembeli yang akan membeli produk Anda.
2. **Penjual** harus membuat dan mengunggah logo mereknya serta semua gambar produk, keterangan produk, dan setiap rincian toko lainnya pada situs Zilingo serinci mungkin agar mengurangi jumlah pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan. Dianjurkan agar mengunggah gambar berukuran sekurang-kurangnya 1080 x 1512 pixel.
3. **Penjual** harus mengunggah produk berdasarkan kategori dan sub-kategori terkait.
4. **Penjual** dilarang untuk menjual produk dari kategori yang disebutkan dalam butir 22
5. **Zilingo** berhak untuk menyetujui, menolak dan meminta penggantian gambar, keterangan produk dan rincian toko lainnya yang diunggah oleh **Penjual**.
6. **Penjual** perlu memperhatikan bahwa **Zilingo** tidak mengizinkan barang palsu atau tiruan dari produk bermerek asli untuk ditampilkan pada situs zilingo. Dalam hal produk tersebut diunggah oleh **Penjual**, **Zilingo** akan mengirimkan peringatan kepada **Penjual** terkait (peringatan ketiga akan mengakibatkan pemblokiran Penjual pada situs Zilingo) dan menghapus produk. Selain itu, untuk produk-produk seperti, barang-barang elektronik dengan kartu garansi dan sebagainya dari produsen, **Penjual** bertanggung jawab untuk memberikan kartu garansi tersebut serta menyebutkan secara khusus semua karakteristik tersebut ketika mengunggah rincian produk.
7. 80% dari ruang pada gambar produk harus berisi produk untuk memastikan agar latar belakang atau perangkat tambahan tidak terlihat secara lebih menonjol daripada produk itu sendiri dan gambar memberikan tampilan realistis dari produk yang

## Pt. Zillion Tech Indonesia - Seller Terms & Conditions

1. You, (“**Seller**”) by accepting these terms and conditions accept and agree that Pt. Zillion Tech Indonesia (“**Zilingo**”) is an e-commerce marketplace and is not responsible for the sale or purchase of products listed by you on the Zilingo. It will only act as an intermediary between you, who will list your store and products on the Zilingo and buyers who will purchase your products.
2. **Seller** has to prepare and upload his/her brand logos as well as all product images, product descriptions, and any other store details on Zilingo in as much detail as possible so as to reduce the number of questions a customer asks. It’s recommended to upload image with minimum 1080 x 1512 pixels.
3. **Seller** has to upload products based on relevant category and sub category.
4. **Sellers** are not allowed to sell products from categories as mentioned in point 22.
5. **Zilingo** reserves the right to be able to approve, reject and request changes in images, product descriptions and any other store details uploaded by the **Seller**.
6. **Sellers** must note that **Zilingo** does not allow any fakes or copies of original branded products to be listed on Zilingo. In case such a product is uploaded by the **Seller**, **Zilingo** will send a warning to the concerned **Seller** (third warning will lead to the seller getting barred from Zilingo) and delist the product. Further, for products such as electronics that come with warranty cards etc. from the manufacturer, it is the responsibility of the **Seller** to provide the same and also specifically mention all such characteristics while uploading the product details.
7. 80% of the space in a product picture should be occupied by the product to ensure the background or peripherals are not more prominent than the product itself and the image provides a realistic idea of the product being sold. Similarly, “Selfie”

dijual. Serupa dengan hal tersebut, foto “*Selfie*” TIDAK DIIZINKAN untuk memastikan pembeli dapat melihat keseluruhan gambar produk secara jelas.

8. **Penjual** juga setuju untuk mengelola persediaannya sendiri dan memastikan bahwa jumlah, kategori persediaan dan informasi terkait penjualan lainnya diperbaharui setiap saat.
9. Untuk semua transaksi yang dilakukan melalui situs Zilingo, **Penjual** harus membayarkan komisi atas penjualan produk pada situs Zilingo kepada PT Zillion Tech Indonesia seperti tersebut dalam MOU di bawah ini.
10. **Penjual** juga akan membayarkan biaya Logistik untuk setiap pesanan. Jumlah yang harus dibayarkan oleh **Penjual** akan disebutkan dalam MOU di bawah ini.
11. Meskipun **Penjual** mempunyai hak untuk mengeluarkan tagihan kepada pembeli untuk setiap pesanan yang dilakukan di situs Zilingo – dalam hal pembeli meminta tagihan khusus untuk suatu pesanan tertentu, **Penjual** akan bekerja sama dalam memberikan tagihan terkait atau memfasilitasi **Zilingo** untuk memenuhi permintaan untuk membuat tagihan tersebut secara kasus per kasus.
12. **Penjual** menyatakan bahwa **Zilingo** tidak bertanggung jawab atas pembuatan atau produksi dari setiap barang yang dijual pada situs Zilingo.
13. **Penjual** harus menyetujui dan mengembalikan dana kepada pembeli dalam hal terjadi pengembalian produk cacat. Semua pengembalian barang dan pengembalian dana lainnya akan diselesaikan antara **Penjual** dan **Zilingo** secara kasus per kasus dan sesuai dengan Kebijakan Perusahaan mengenai Pengembalian Barang dan Pengembalian Dana.
14. Apabila **Penjual** menerima pesanan melalui **Zilingo**, **Penjual** akan mempersiapkan semua produk sesuai pesanan yang dilakukan oleh pelanggan dalam waktu 24 jam setelah menerima pesanan agar memastikan bahwa **Zilingo** dapat memenuhi pesanan dalam waktu penyelesaian yang dijanjikan kepada para pembeli. Dalam hal **Penjual** tidak dapat memenuhi jadwal tersebut, **Penjual** harus segera memberitahukannya kepada **Zilingo**. Setelah mempersiapkan pesanan, mitra logistik kami akan mengambil paket dari lokasi yang telah ditentukan sebelumnya oleh **Penjual**

photos are NOT ALLOWED to ensure the buyer is able to see the entire product’s picture clearly.

8. **Seller** also agrees to manage his/her own inventory and to ensure that the inventory numbers, categories and other sales related information is updated at all points in time.
9. For all transactions made through Zilingo, the **Seller** will have to pay a commission for the sale of products on Zilingo to the Company as mentioned in the MOU above.
10. **Seller** also will pay for Logistics and payment gateway cost for every order. The amount that **Seller** should pay will be mentioned in the MOU above.
11. While it is left to the **Seller**’s discretion to issue invoices to the buyers for each order placed on Zilingo – in case a buyer requests a special invoice for a specific order, the **Seller** will cooperate in providing such an invoice or in facilitating **Zilingo** in fulfilling the requirements for the generation of such an invoice on a case by case basis.
12. **Seller** acknowledges that **Zilingo** is in no way responsible for the manufacturing or production of any items sold on Zilingo.
13. **Seller** must accept and refund the buyer in case of the return of defective products. All other returns and refunds will be settled between the **Seller** and **Zilingo** on a case by case basis and as per the Company’s Returns and Refunds Policy.
14. When the **Seller** receives orders through **Zilingo** the **Seller** will prepare all the products as per the order made by the customer within 24 hours of the receipt of the order to ensure that **Zilingo** can fulfill the order within the lead time promised to the buyers. In case of the **Seller**’s inability to stick to the timeline, they will inform **Zilingo** at the earliest. After preparing the orders, our logistics partners will pick up the package from the **Seller**’s pre-fixed location and take care of the last mile delivery to the buyer.

dan mengirimkan paket tersebut ke alamat pembeli.

15. Pembayaran kepada **Penjual** dari **Zilingo** atas pesanan yang diselesaikan akan dilakukan sesuai dengan kebijakan pembayaran (yaitu pada hari kerja ke-14 setelah tanggal pengambilan paket).
  16. Jika **Zilingo** meluncurkan suatu kampanye pemasaran yang dapat mempengaruhi harga jual suatu produk, Zilingo berjanji akan memberitahukannya kepada Penjual.
  17. Jika **Zilingo** menyusun Lookbook/Kumpulan Foto Penampil dengan produk Penjual (yang dicampur dengan produk dari penjual lainnya) Perusahaan berjanji akan memberitahukannya kepada Penjual.
  18. **Penjual** setuju untuk tidak mencakup informasi pribadi seperti, Email, Whatsapp, Facebook, Instagram, BBM, LINE ID dan sebagainya dalam keterangan etalase atau produknya pada situs zilingo.
  19. **Zilingo** juga berhak untuk mengubah, menambah atau menghapus suatu klausul dalam Syarat atau Ketentuan ini tanpa pemberitahuan sebelumnya. Namun demikian, setiap perubahan, penambahan atau penghapusan akan segera ditampilkan pada Aplikasi dan Website Zilingo.
  20. Untuk setiap transaksi dari luar negeri, pengembalian barang dan pengembalian dana akan dikaji secara kasus per kasus.
  21. Salah satu pihak, **Zilingo** atau **Penjual** berhak untuk mengakhiri kontrak ini dengan memberikan pemberitahuan selambat-lambatnya 30 hari sebelumnya.
15. Payments to the **Seller** from **Zilingo** for a completed order will be made as per Zilingo's payment policy (that is by the 14<sup>th</sup> working day from the date of pick-up).
  16. If **Zilingo** launches any marketing campaign which may affect the selling price of a product, Zilingo promises to inform the Seller.
  17. If **Zilingo** compiles Lookbooks with the Seller's products (mixed with other sellers' products) the Company promises to inform the Seller.
  18. **Seller** agrees not to include personal information like Email, Whatsapp, Facebook, Instagram, BBM, LINE ID etc in the description of its shopfront or products on Zilingo.
  19. **Zilingo** also reserves the right to modify, add or remove any clauses in these Terms or Conditions without prior notice. Any modifications, additions or removals however will be immediately reflected on the Zilingo Application and Website.
  20. For any cross-border transactions, returns and refunds will be reviewed on a case by case basis.
  21. Either party, **Zilingo** or the **Seller** has the right to terminate this contract by furnishing a minimum notice of 30 days.

#### Produk yang tidak dapat Anda jual pada situs Zilingo

:

- Barang-barang lain yang kepemilikan atau peredarannya melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.
- CD/DVD/VCD media, atau media perekaman lain yang bertentangan dengan undang-undang hak cipta. Media tersebut mencakup media yang berisi film, musik, permainan, atau perangkat lunak bajakan.
- Barang-barang yang mendukung kegiatan seksual dewasa, termasuk namun tidak terbatas pada obat penambah tenaga, stimulan, alat bantu seks,

#### Products that you can not sell in Zilingo :

- Other items whose ownership or circulation in violation of applicable laws and regulations in Indonesia.
- Media-shaped CD / DVD / VCD, or other recording media that conflict with copyright laws. Included is containing movies, music, games, or pirated software.
- Goods supporting adult sexual activity, including but not limited to powerful drugs, stimulants, sex aids, pornography, and adult drugs, except for medical devices (contraception) are allowed to be traded by the applicable legislation.
- Alcoholic beverages

pornografi, dan obat-obatan dewasa, kecuali untuk alat kesehatan (kontrasepsi) diizinkan untuk diperdagangkan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

- Minuman beralkohol
- Pakaian dalam bekas
- Senjata api, senjata, dan segala jenis persenjataan
- Dokumen administrasi dan perjalanan
- Administrasi seragam
- Bagian/organ tubuh manusia
- Barang-barang yang menghina kelompok/ras atau melecehkan pihak lain
- Perlengkapan kepolisian
- Barang-barang hasil pencurian
- Pembukaan kunci dan semua perlengkapan pendukung tindakan perampokan/pencurian.
- Barang-barang yang dapat atau bersifat mudah meledak atau terbakar sendiri.
- Binatang
- Uang Tunai
- Alat pengacak sinyal, penghalang sinyal, dan/atau perangkat lain yang dapat menghalangi jaringan sinyal atau telekomunikasi
- Barang-barang dan peralatan perjudian
- Jimat, barang-barang yang dianggap terbukti memberikan kekuatan gaib dan tidak kasat mata.
- Barang-barang dengan hak Distribusi Eksklusif yang hanya dapat diperdagangkan dengan sistem penjualan langsung oleh reseller resmi dan/atau barang dengan sistem penjualan *Multi-Level Marketing*/Pemasaran Berjenjang.
- Produk tidak berwujud yang tidak dapat dikirimkan melalui jasa kurir, termasuk namun tidak terbatas pada produk pulsa/voucher (i) telepon, (ii) listrik, (iii) permainan, (iv) kredit digital.
- Semua jenis barang lainnya yang bertentangan dengan peraturan pengiriman barang Negara Republik Indonesia.
- Barang-barang yang melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.
- Used underwear
- Firearms, weapons, and all kinds of weapons
- Document administration and travel
- Uniform administration
- Part / human organs
- Goods harassing party / race or be degrading to another person
- Attribute police
- Goods proceeds of theft
- Unlocking and all supporting accessories act of robbery / theft.
- Items that can and or explosive, flaming or burning themselves.
- Animals
- Cash
- Scrambler signal, busting signal, and / or other tools that can interfere with the signal or telecommunications networks
- Supplies and equipment gambling.
- Talismans, objects that are claimed to give science a magnitude unseen and supernatural powers.
- Goods with Exclusive Distribution rights that can only be traded with a system of direct sales by authorized resellers and / or goods with system sales of Multi-Level Marketing.
- Non-physical products that cannot be shipped via courier services, including but not limited to product pulse / vouchers (i) telephone, (ii) electricity, (iii) games, (iv) digital credit.
- All types of other items that conflict with shipping regulations Goods Indonesia.
- Goods in violation of applicable laws and regulations in Indonesia.

## **Syarat dan Ketentuan untuk Pengembalian Barang dan Pengembalian Dana (Para Penjual)**

“Pengembalian” didefinisikan sebagai tindakan mengembalikan suatu barang yang dibeli oleh pembeli kepada Zilingo pada Aplikasi/Website Zilingo.

**Situasi-situasi berikut dapat mengakibatkan pengembalian barang diajukan:**

1. Produk cacat
2. Produk rusak selama pengiriman
3. Penjual mengirimkan produk yang tidak sesuai pesanan
4. Produk tidak dikirimkan
5. Ukuran/spesifikasi yang tidak sesuai pesanan
6. Pembeli berubah pikiran setelah memesan produk

**Ketentuan Pengembalian :**

1. Untuk produk Fesyen, pengembalian harus diajukan oleh pelanggan dalam waktu 14 hari setelah menerima barang.
2. Untuk selain produk Fesyen, pengembalian harus diajukan oleh pelanggan dalam waktu 7 hari setelah menerima produk tersebut.
3. Produk harus berada dalam kondisi aslinya sebelum digunakan, dengan label asli masih terpasang, dan dalam kemasan aslinya (sepanjang memungkinkan)

**Barang-barang berikut tidak dapat dikembalikan:**

1. Lingerie and Nightwear/Baju Tidur
2. Pakaian Renang
3. Shapewear/Pakaian Pembentuk Tubuh
4. Pakaian Dalam
5. Kaus Kaki
6. Anting-anting
7. Produk kosmetik yang telah dibuka & digunakan
8. Produk-produk yang mempunyai tanda-tanda kerusakan akibat pemakaian
9. Produk elektronik dengan garansi - apabila pembeli mengalami masalah dengan produk tersebut setelah 7 hari
10. Produk elektronik yang tidak mengandung kecacatan maupun kerusakan, dengan segel/bar code rusak

## **Terms and Conditions for Returns and Refunds (Sellers)**

“Return” is defined as the action of giving back an item purchased by the buyer to Zilingo on the Zilingo App/Website.

**The following situations may result in a return being requested:**

1. Item was defective
2. Item was damaged during shipment
3. Wrong item sent by the seller
4. Item not delivered
5. Wrong size/specifications
6. Buyer changed his/her mind after ordering the product

**Conditions for Return:**

1. For Fashion items, returns must be initiated by the customer within 14 days of receipt of goods.
2. For Non-Fashion items, returns must be initiated by the customer within 7 days of receipt of product.
3. The product must be in its unused original condition, with tags still on, and in the original packaging (to the extent possible)

**The following items are not eligible for returns:**

4. Lingerie and Nightwear
5. Swimwear
6. Shapewear
7. Underwear
8. Socks
9. Earrings
10. Opened & used cosmetic items
11. Items found with traces of wear & tear
12. Electronics under warranty - if the buyer encounters problems with it after 7 days
13. Non-damaged, non-defective electronics with broken seals / tampered bar codes



## **Proses Pengembalian:**

- a. Tim Kepuasan Pelanggan Zilingo (*Customer Happiness Team*) akan terlebih dahulu menilai pengembalian dari Pelanggan kami.
- b. Zilingo kemudian akan melakukan pemeriksaan mutu pada barang tersebut dan menghubungi penjualnya, bilamana perlu.
- c. Layanan Penjual (*Seller Care*) akan memberitahukan kepada penjual mengenai apakah barang tersebut dapat atau tidak dapat dikembalikan.
- d. Penjual akan menerima barang yang dikembalikan dalam waktu 7 – 14 hari kerja setelah dikirim oleh Pembeli

Jangan lupa untuk mengambil foto dari produk yang dikirimkan oleh Anda. Hal ini sangat penting khususnya jika Anda mempersengketakan pengembalian produk yang rusak atau cacat. Simpan foto pada berkas Anda dalam hal timbul pertanyaan selama proses pengembalian.

Perlu diperhatikan bahwa kebijakan tersebut di atas tidak berlaku atas produk yang dikirimkan dari luar negeri. Persoalan pengembalian barang dan pengembalian dana dalam kasus tersebut akan dilakukan dan diselesaikan secara kasus per kasus.

## **The Return Process:**

- a. Zilingo Customer Happiness Team will first assess the return from our Customer.
- b. Zilingo will then perform a Quality check on the item and call the seller, if necessary.
- c. Seller Care will inform the seller should the item be eligible for return.
- d. Seller will receive the returned item within 7 – 14 days of return being initiated by customer.

Do not forget to take pictures of your shipped products. This is especially important if you are disputing against a damaged or defective product return. Keep the pictures in your records in case questions arise throughout the return process.

Please note that the above stated policy does not hold for products shipped from across border. Returns and refund issues in those cases will be taken up and resolved on a case by case basis.