

# OUR POLICY

The logo for O'CLOTHE, featuring the brand name in a bold, black, handwritten-style font. The letters are slightly irregular and slanted, giving it a casual, artistic feel. The logo is centered within a light gray square background.

Dokumen ini merupakan ketentuan resmi yang mengatur hubungan kerja antara o'clothedengan klien, mitra, atau pihak kerja sama.

## **I. Informasi Usaha**

Nama Usaha: O'clothe

Alamat Usaha: Balai Gadang, Kec. Koto Tengah, Kota Padang, Sumatera Barat 25587

Bidang Usaha: pakaian & Fashion

Kontak Resmi: 085179620380

Jam Operasional: senin-jumat jam 10.00-20.00

## **II. Kebijakan Privasi & Data Pelanggan**

1. Data pelanggan digunakan hanya untuk keperluan pemrosesan pesanan dan pengiriman.
2. Kami tidak membagikan data pelanggan kepada pihak ketiga, kecuali untuk keperluan logistik/pengiriman.
3. Semua data pelanggan dijaga kerahasiaannya.

## **III. Ketentuan Pemesanan**

1. Pelanggan wajib memberikan data yang lengkap dan benar.
2. Kesalahan data pengiriman bukan tanggung jawab pihak toko.
3. Pesanan akan diproses setelah pembayaran dikonfirmasi.

#### **IV. Ketentuan Pembayaran**

1. Pembayaran dilakukan melalui metode resmi yang tersedia pada platform kami.
2. Pesanan hanya diproses setelah pembayaran terverifikasi.
3. Dana yang telah masuk tidak dapat dikembalikan kecuali terdapat kesalahan dari pihak kami.

#### **V. Jadwal dan Waktu Pengiriman**

1. Pengiriman diproses sesuai jadwal operasional.
2. Estimasi waktu pengiriman mengikuti ketentuan jasa ekspedisi yang digunakan.
3. Keterlambatan akibat pihak ekspedisi di luar tanggung jawab kami.
4. Pelanggan wajib memastikan alamat lengkap dan dapat dihubungi oleh kurir.

#### **VI. Kebijakan Return / Pengembalian**

1. Jika barang telah diserahkan kepada kurir (status: sudah dikirim / diterima ekspedisi), maka barang tidak dapat di-return.
2. Jika barang telah diterima oleh pelanggan (status: delivered / diterima), maka tidak dapat dilakukan return dalam bentuk apa pun.
3. Return hanya dapat dilakukan jika terdapat kesalahan dari pihak kami, seperti:
  - Kesalahan ukuran (bukan karena salah pilih saat order)
  - Kesalahan warna atau model
  - Produk cacat produksi dan dibuktikan dengan video unboxing
4. Bukti wajib berupa video unboxing tanpa jeda dari awal paket dibuka.
5. Komplain tanpa video unboxing tidak dapat diproses.

## **VII. Pembatalan Pesanan**

1. Pembatalan tidak dapat dilakukan setelah pembayaran diterima, kecuali ada kesalahan dari pihak toko.
2. Jika pesanan sudah diproses atau sudah diserahkan ke kurir, pembatalan tidak dapat dilakukan.

## **VIII. Persetujuan**

Dengan melakukan pemesanan dan transaksi di toko kami, pelanggan dianggap telah membaca, memahami, dan menyetujui seluruh isi kebijakan ini.