

Mengajukan sengketa transaksi

Kapan sebuah masalah naik dari refund biasa menjadi kasus mediasi Sekretariat.

Pembayaran & Refund 1 menit baca Diperbarui 21 Oct 2026

Sengketa dibuka ketika pengajuan refund ditolak penjual dan kedua pihak tidak menemukan kesepakatan. Sekretariat masuk sebagai mediator, bukan sebagai pihak.

Sebelum membuka sengketa

1. Pastikan percakapan dengan penjual berlangsung di fitur Pesan, bukan di luar platform.
2. Kumpulkan bukti: dokumen pesanan, bukti bayar, dan keterangan jamaah bila ada.
3. Ajukan refund lebih dulu — sengketa adalah langkah berikutnya, bukan langkah pertama.

Selama kasus berjalan

Dana yang masih di escrow ditahan sampai kasus ditutup, dan payout penjual atas transaksi itu ikut tertunda. Transaksi lain tidak terpengaruh.

PERINGATAN

Menyebarkan kasus yang belum ditutup ke jamaah atau media sosial adalah pelanggaran kode etik tersendiri.