Kebijakan Refund

Dasar pengembalian dana, potongan yang berlaku, dan tenggat pemrosesan per kanal.

Dokumen mengikat Versi v1.1 Berlaku sejak 1 October 2026 Diperbarui 21 October 2026

Kebijakan ini mengatur pengembalian dana atas transaksi yang dibuat di Marketplace Qafila. Yang mengikat sebuah transaksi adalah versi kebijakan yang berlaku pada tanggal pemesanan, bukan versi terbaru.

1. Dasar Pengembalian Dana

Refund dapat diajukan ketika layanan tidak dapat diberikan, dibatalkan sebelum tenggat yang ditetapkan penjual, atau ketika mediasi Sekretariat merekomendasikannya.

- Pembatalan oleh pembeli dalam jendela pembatalan yang tercantum pada listing.
- Pembatalan oleh penjual karena pasokan tidak tersedia.
- Layanan tidak sesuai deskripsi listing atau snapshot aturan pada saat transaksi dibuat.
- Kegagalan penerbitan dokumen yang bukan disebabkan kelalaian pembeli.
- Rekomendasi tertulis dari mediasi sengketa.

2. Yang Tidak Dikembalikan

- Biaya kanal pembayaran yang sudah dipungut penyedia kanal.
- Biaya layanan yang sudah benar-benar dikerjakan, misalnya pengurusan visa yang sudah masuk sistem kedutaan.
- Deposit penjaminan kursi yang hangus karena termin tidak dibayar sampai tenggatnya.
- Kerugian tidak langsung seperti kehilangan keuntungan atau biaya kesempatan.

3. Potongan Pembatalan

Besar potongan mengikuti aturan pembatalan yang tercantum pada listing dan tersimpan sebagai snapshot ketika pesanan dibuat. Bila listing tidak mencantumkannya, berlaku tangga berikut, dihitung dari tanggal mulai layanan.

1. Lebih dari 30 hari sebelum tanggal layanan: pengembalian penuh dikurangi biaya kanal pembayaran.
2. 15 sampai 30 hari sebelum tanggal layanan: potongan 25 persen dari nilai transaksi.
3. 7 sampai 14 hari sebelum tanggal layanan: potongan 50 persen dari nilai transaksi.
4. Kurang dari 7 hari sebelum tanggal layanan: tanpa pengembalian, kecuali penjual menyatakan lain.

> CATATAN
>
> Pembatalan yang berasal dari penjual atau dari keadaan kahar tidak dikenai tangga potongan ini — dananya dikembalikan penuh dikurangi biaya kanal pembayaran.

4. Cara Mengajukan

1. Buka halaman pesanan yang bersangkutan dan pilih Ajukan Refund.
2. Lampirkan alasan beserta bukti pendukung: percakapan, dokumen, atau bukti pembayaran.
3. Pengajuan diperiksa penjual terlebih dahulu; bila ditolak, kasus naik ke mediasi Sekretariat.
4. Keputusan yang menyetujui refund diteruskan ke tim Finance untuk dieksekusi.

5. Tenggat Pemrosesan

Terhitung sejak refund disetujui, dana dikembalikan dalam tenggat berikut.

- Saldo dompet marketplace: paling lama 1 hari kerja.
- Transfer bank dalam negeri: paling lama 5 hari kerja.
- Kartu kredit dan kanal internasional: mengikuti siklus penerbit kartu, umumnya 14 sampai 30 hari kerja.

> PERINGATAN
>
> Refund selalu dikembalikan ke sumber dana yang dipakai membayar. Permintaan pengembalian ke rekening pihak ketiga ditolak demi mencegah penyalahgunaan.

6. Refund Sebagian

Untuk pesanan berisi beberapa item atau beberapa jamaah, refund dapat diberikan sebagian. Nilai yang dikembalikan dihitung per baris pesanan, dan sisa pesanan tetap berjalan seperti biasa.

7. Keadaan Kahar

Pembatalan karena penutupan wilayah, larangan resmi pemerintah, bencana, atau keadaan lain di luar kendali kedua pihak diselesaikan dengan mengutamakan pengembalian sebesar-besarnya kepada pembeli, setelah dikurangi biaya yang sudah benar-benar dikeluarkan penjual dan dapat dibuktikan.