

KEBIJAKAN & FORMULIR RETUR BARANG

HYDROGEN
fontaine

HYDROGEN
estéau

KETENTUAN UMUM

1. Pelanggan dapat mengembalikan barang yang telah dibeli jika terjadi kerusakan dari pihak LiveWell Global.
2. Pelanggan harus menghubungi pihak LiveWell Global untuk konfirmasi retur, serta mengirimkan bukti foto dan video via ticket system via Portal LWG di situs www.portal.livewell-global.com
3. Resi pengiriman retur barang juga disertakan dalam lampiran yang dikirimkan melalui ticket system LWG di situs www.portal.livewell-global.com
4. Konfirmasi retur di Sistem Portal harus diterima oleh pihak LWG dalam waktu **3x24 jam** sejak barang dikirim atau sampai di alamat tujuan.
5. Barang harus dikirimkan ke kantor LWG beserta formulir retur yang terdapat di halaman belakang.
6. Barang dikirimkan kembali ke LWG setelah customer melakukan ketentuan pada poin nomor 4.
7. Permintaan retur akan diproses setelah barang diterima oleh pihak LWG.
8. Estimasi proses retur akan diberitahukan melalui ticket system pada Portal LWG, serta setelah barang dicek oleh pihak LWG.
9. Biaya pengiriman retur barang dibayar oleh pelanggan, dan biaya pengiriman kembali dari LWG ke pihak customer akan ditanggung oleh LWG.

SYARAT RETUR

ALASAN PENGEMBALIAN	KETERANGAN	KETERANGAN LAIN	CATATAN PENGANTIAN
Cacat	Barang (termasuk spare part) sampai pada customer terdapat bagian yang cacat.	Belum digunakan	Hanya pada spare part (nozzle, mesin, dll). Jika buih pada botol tidak tampak, pihak LWG akan bantu membersihkan mesin.
Tidak berfungsi	Barang (termasuk spare part) tidak berfungsi sebagaimana mestinya.	Sudah digunakan	Jika mesin tidak menyala walau sudah di charge, maka akan diganti baru.
Tidak sesuai harapan	Spare part tidak lengkap/warna botol tidak sesuai pesanan.	Belum digunakan	
Salah Pengiriman	Salah kirim barang, kesalahan dari pihak LWG.	Belum digunakan	

LANGKAH RETUR ORDER DI LWG



ISI FORM

Lengkapi data diri Anda di formulir yang sudah tersedia, sertakan dengan barang yang akan diretur.



KONFIRMASI

Konfirmasikan retur barang dan kirim bukti foto/video kerusakan barang serta resi pengiriman pengembalian barang ke Sistem Portal www.portal.livewell-global.com



KEMBALIKAN PRODUK RETUR

Lengkapi data diri Anda di formulir yang sudah tersedia, sertakan dengan barang yang akan diretur.



PROSES PENGECEKAN DAN PENGIRIMAN KEMBALI

LWG akan memproses pengajuan retur dan mengecek barang retur, lalu mengirim ulang produk Anda.



FORMULIR RETUR

Nama : _____

Nomor Serial (Serial Number) Barang : _____

Keterangan Pengembalian :

- Cacat/Reject pada bagian barang
 Barang/Spare part tidak berfungsi
 Barang tidak sesuai harapan

- Salah kirim
 Lainnya:

Tanggal Pengembalian : _____

Dibeli dari :

● Stockist : _____

● Upline : _____

● Akun online store : _____



Silahkan kirim ke:

Kantor Pusat LWG (Up.Customer Service)
Grand Palace, Ruko Palazzo
Jl. Benyamin Suaeb Kav. A5, Blok A12
Kebon Kosong, Kemayoran
Jakarta Pusat, 10630

Operating Hours :
Monday - Friday
08.00 – 17.00 (WIB)