

POLISI PEMULANGAN WANG, PEMULANGAN PRODUK & PEMBATALAN



Kemas Kini Terakhir: 24 June 2026

Polisi Pemulangan Wang, Pemulangan Produk & Pembatalan ini terpakai bagi semua pembelian yang dibuat melalui **ardion.co**.

Ardion+ dikendalikan oleh **Radlab Group Enterprise SA0647264-X**.

Dengan membuat pesanan, anda bersetuju dengan Polisi ini bersama Terma & Syarat, Polisi Penghantaran dan Polisi Privasi kami.

1. MAKLUMAT UNTUK DIHUBUNGI

Bagi permintaan pembatalan, pertanyaan pemulangan produk atau perkara berkaitan pemulangan wang, sila hubungi kami di:

E-mel: hello@ardion.co

Khidmat Pelanggan: +60 11-1196 5056

Sila sertakan nama, nombor pesanan, alamat e-mel yang digunakan semasa membuat pesanan dan penerangan jelas mengenai isu anda.

2. SKOP POLISI INI

Polisi ini terpakai bagi:

- Pesanan Pembelian Sekali; dan
- Pesanan Langganan Bulanan.

Semua pembelian hendaklah dibuat secara terus melalui **ardion.co**.

Sekiranya Kod Promosi Layak digunakan, kod tersebut adalah tertakluk kepada Terma & Syarat kami. Penggunaan Kod Promosi Layak tidak menjejaskan hak pelanggan di bawah Polisi ini.

Tiada individu atau pihak yang berkongsi Kod Promosi Layak dibenarkan untuk meluluskan pembatalan, menerima pemulangan produk, mengutip bayaran atau memproses pemulangan wang bagi pihak Ardion+.

3. PEMBATALAN PEMBELIAN SEKALI

Anda boleh memohon pembatalan bagi Pembelian Sekali dengan menghantar e-mel kepada hello@ardion.co dalam tempoh **satu (1) jam** selepas menerima e-mel pengesahan pesanan.

Kami akan memproses permintaan pembatalan yang sah sekiranya:

- Permintaan diterima dalam tempoh satu (1) jam tersebut; dan
- Pesanan belum diproses untuk penghantaran atau belum dihantar.

Setelah pesanan diproses untuk penghantaran, dihantar atau diterima, pesanan tersebut tidak boleh dibatalkan semata-mata kerana anda berubah fikiran.

Sekiranya permintaan pembatalan yang sah diluluskan, sebarang bayaran yang telah berjaya diterima akan dikembalikan atau dibalikkan kepada kaedah pembayaran asal, jika berkenaan.

4. PEMBATALAN LANGGANAN BULANAN

Langganan Bulanan ialah langganan berulang secara bulanan. Ia bukan kontrak 12 bulan, tempoh ikatan atau komitmen pembayaran minimum.

Anda boleh membatalkan langganan pada bila-bila masa dengan menghantar e-mel kepada hello@ardion.co.

Bagi mengelakkan caj bulanan seterusnya, permintaan pembatalan hendaklah diterima sekurang-kurangnya **tiga (3) hari kalendar sebelum** tarikh pengebilan seterusnya.

Pembatalan akan menghentikan caj pada masa hadapan.

Sekiranya bayaran bulanan telah berjaya diproses dan pesanan berkaitan sedang diproses untuk penghantaran, pembatalan akan berkuat kuasa pada kitaran pengebilan berikutnya.

Bayaran bulanan yang telah berjaya diproses tidak akan dikembalikan semata-mata kerana anda berubah fikiran, tertakluk kepada isu produk, penghantaran, pembayaran atau isu lain yang sah di bawah Polisi ini dan undang-undang yang terpakai.

5. PEMULANGAN ATAS SEBAB BERUBAH FIKIRAN

Kami tidak menerima pemulangan produk, pertukaran atau pemulangan wang semata-mata kerana:

- Anda berubah fikiran;
- Anda tidak lagi ingin menggunakan produk;
- Anda membuat pesanan produk atau kuantiti yang tidak tepat;
- Anda tidak menggunakan produk;
- Pembungkusan produk telah dibuka atau produk telah digunakan; atau
- Pesanan anda telah diproses untuk penghantaran, dihantar atau diterima.

Ini tidak menjejaskan hak anda berkaitan item yang tidak tepat, rosak, cacat, tamat tempoh atau tidak diterima; caj berganda atau caj tanpa kebenaran; atau sebarang hak yang tersedia di bawah undang-undang yang terpakai.

6. ITEM TIDAK TEPAT, ROSAK, CACAT ATAU TAMAT TEMPOH

Sekiranya anda menerima item yang tidak tepat, rosak, cacat atau tamat tempoh, sila maklumkan kepada kami dalam tempoh **tujuh (7) hari kalendar** selepas penghantaran diterima.

Sila sediakan, jika munasabah dan tersedia:

- Nombor pesanan anda;
- Gambar jelas parcel, label penghantaran dan produk;
- Gambar yang menunjukkan isu berkaitan;

- Penerangan jelas mengenai isu tersebut; dan
- Video penuh pembukaan parcel tanpa suntingan, jika ada.

Video pembukaan parcel digalakkan kerana ia boleh membantu kami menilai tuntutan dengan lebih cepat. Walau bagaimanapun, ia bukan satu-satunya bukti yang akan kami pertimbangkan.

Sila simpan produk, pembungkusan dan bahan parcel sehingga kami selesai membuat penilaian atau memberikan arahan lanjut.

Jangan pulangkan sebarang produk tanpa arahan bertulis daripada kami.

7. PEMULANGAN BAGI ISU PRODUK YANG DISAHKAN

Sekiranya kami mengesahkan bahawa item adalah tidak tepat, rosak, cacat atau tamat tempoh, remedi utama kami lazimnya ialah **penggantian produk**.

Sekiranya penggantian tidak tersedia, tidak sesuai atau tidak dapat diuruskan secara munasabah, kami boleh menawarkan **kredit kedai** atau remedi lain yang bersesuaian, bergantung pada keadaan dan undang-undang yang terpakai.

Sekiranya kami meminta item yang telah disahkan bermasalah untuk dipulangkan, kami akan memberikan arahan pemulangan.

Sekiranya isu tersebut disahkan dan pemulangan diminta oleh Ardion+, kami boleh membayar balik kos pos pemulangan standard yang munasabah atau mengaturkan kaedah pemulangan lain. Sila jangan menanggung kos pos pemulangan tanpa kelulusan bertulis daripada kami.

Produk yang dipulangkan tanpa kebenaran, dihantar ke alamat yang tidak tepat atau rosak akibat pembungkusan pemulangan yang tidak mencukupi mungkin tidak akan diterima.

8. ITEM TIDAK DITERIMA

Sekiranya pesanan anda tidak diterima dalam tempoh penghantaran yang dianggarkan, sila semak maklumat penjejakan yang diberikan terlebih dahulu.

Sila hubungi kami di hello@ardion.co secepat mungkin sekiranya:

- Penjejakan menunjukkan parcel telah dihantar tetapi anda tidak menerimanya;
- Pergerakan parcel tidak dikemas kini untuk tempoh yang luar biasa;
- Parcel dipulangkan kepada pengirim tanpa diduga; atau
- Anda percaya pesanan telah hilang semasa penghantaran.

Kami mungkin perlu menjalankan siasatan bersama pihak kurier atau penyedia logistik sebelum mengesahkan keputusan.

Sekiranya pesanan disahkan hilang, tidak diterima atau dikendalikan secara tidak betul tanpa kesalahan pelanggan, kami akan menyediakan remedi yang bersesuaian, termasuk penggantian produk, kredit kedai, pemulangan wang atau pembalikan transaksi, jika berkenaan.

9. CAJ BERGANDA ATAU CAJ TANPA KEBENARAN

Sekiranya anda percaya bahawa anda telah dicaj lebih daripada sekali bagi pesanan yang sama, atau terdapat caj yang dibuat tanpa kebenaran anda, sila hubungi kami dengan segera di hello@ardion.co.

Sila sertakan:

- Nama anda;
- Alamat e-mel yang digunakan untuk pesanan;
- Nombor pesanan yang berkaitan, jika ada;
- Jumlah dan tarikh caj; dan
- Sebarang maklumat pembayaran sokongan yang tidak mendedahkan butiran penuh kad anda.

Kami mungkin perlu mengesahkan transaksi tersebut dengan **[PAYMENT SERVICE PROVIDER]**.

Sekiranya caj berganda disahkan, kami akan menguruskan pemulangan wang atau pembalikan transaksi yang bersesuaian kepada kaedah pembayaran asal.

Bagi caj tanpa kebenaran, anda juga dinasihatkan untuk menghubungi pihak bank atau pengeluar kad anda dengan segera. Kami akan memberikan kerjasama yang munasabah bagi tujuan pengesahan daripada pihak kami.

10. PENGHANTARAN GAGAL AKIBAT MAKLUMAT PELANGGAN

Pelanggan bertanggungjawab memastikan maklumat penghantaran adalah lengkap dan tepat.

Sekiranya parcel tidak dapat dihantar disebabkan alamat yang tidak tepat atau tidak lengkap, percubaan penghantaran berulang yang tidak berjaya, keengganan menerima penghantaran atau kegagalan mengambil parcel, pesanan mungkin dipulangkan kepada pengirim.

Dalam keadaan tersebut:

- Caj penghantaran mungkin tidak akan dikembalikan;
- Sebarang penghantaran semula mungkin tertakluk kepada caj penghantaran tambahan; dan
- Kami mungkin memerlukan pelanggan mengesahkan alamat yang betul sebelum penghantaran semula dibuat.

Maklumat lanjut adalah seperti yang dinyatakan dalam Polisi Penghantaran kami.

11. ISU PEMBAYARAN LANGGANAN

Sekiranya bayaran langganan tidak berjaya, tiada pesanan bulanan akan diproses atau dihantar melainkan bayaran berjaya diselesaikan.

Kami boleh cuba memproses bayaran langganan yang tidak berjaya sehingga dua (2) kali tambahan dalam tempoh tujuh (7) hari kalendar selepas percubaan awal gagal.

Sekiranya bayaran masih tidak berjaya selepas percubaan terakhir, langganan boleh tamat secara automatik.

Anda boleh membuat langganan baharu melalui ardion.co, tertakluk kepada harga dan ketersediaan semasa.

12. KAEDAH DAN TEMPOH PEMULANGAN WANG

Sekiranya pemulangan wang atau pembalikan transaksi diluluskan, ia lazimnya akan dibuat kepada kaedah pembayaran asal yang digunakan untuk pesanan tersebut melalui **[PAYMENT SERVICE PROVIDER]**, jika berkenaan.

Tempoh pemprosesan mungkin berbeza bergantung kepada **[PAYMENT SERVICE PROVIDER]**, pihak bank atau pengeluar kad.

Kredit kedai, jika ditawarkan, mungkin tertakluk kepada tempoh sah laku dan syarat penggunaan yang akan dimaklumkan semasa ia dikeluarkan.

13. HAK DI BAWAH UNDANG-UNDANG YANG TERPAKAI

Tiada apa dalam Polisi ini yang mengecualikan atau mengehendkan sebarang hak, jaminan, remedi atau liabiliti yang tidak boleh dikecualikan atau dihadkan secara sah di bawah undang-undang yang terpakai.

14. KEMAS KINI POLISI

Kami boleh mengemas kini Polisi ini dari semasa ke semasa bagi mencerminkan perubahan pada operasi, kaedah pembayaran, proses penghantaran, keperluan undang-undang atau prosedur khidmat pelanggan kami.

Versi terkini akan diterbitkan di ardion.co bersama tarikh kuat kuasa. Perubahan lazimnya akan terpakai bagi pembelian dan transaksi pada masa hadapan.

15. HUBUNGI KAMI

Bagi pertanyaan berkaitan pembatalan, pemulangan produk, pemulangan wang atau isu pesanan, sila hubungi:

Radlab Group Enterprise SA0647264-X

E-mel: hello@ardion.co

Khidmat Pelanggan: **+60 11-1196 5056**

Alamat Perniagaan:

SS-02-20, Skypod Square,

Persiaran Puchong Jaya Selatan,

Bandar Puchong,

47100 Puchong, Selangor, Malaysia.