



HN MONARCHY

Maison Hieda Natasha

Terma & Syarat

Pembelian & Penghantaran — Bag Preloved

Berkuat kuasa 20 Julai 2026 · Versi 2.0

Ringkasan — hak dan tanggungjawab kedua-dua pihak

Apa yang HN jamin

- ✓ Setiap item **100% asli** — tiada had masa
- ✓ Penerangan item yang **tepat dan jujur**
- ✓ Menanggung risiko **sehingga item diserahkan**
- ✓ Bayaran balik penuh jika item tidak asli

Apa yang perlu pembeli pastikan

- ✓ Menyemak keadaan item sebelum membeli
- ✓ Memeriksa bungkusan sebaik menerimanya
- ✓ Membuat aduan dalam **7 hari** (pos) / **3 hari** (Lalamove)
- ✓ Mengambil item dalam tempoh 14 hari (jika pengambilan sendiri)

1. Skop & Takrif

Terma ini terpakai bagi semua pembelian item **preloved** daripada HiedaNatasha Monarchy Sdn. Bhd. ("HN"), sama ada di butik, melalui siaran langsung (live), atau melalui **HN Apps**. **Preloved** bermaksud barangan terpakai yang telah dimiliki sebelum ini. Dengan meneruskan pembelian, pembeli bersetuju dengan terma ini.

Hak berkanun anda terpelihara. Tiada apa-apa dalam terma ini menghadkan hak pembeli di bawah **Akta Perlindungan Pengguna 1999** atau mana-mana undang-undang lain yang terpakai.

2. Pesanan, Harga & Pembayaran

- Pesanan hanya disahkan setelah **bayaran penuh diterima** dan resit dikeluarkan, kecuali dipersetujui sebaliknya secara bertulis.
- HN menerima tunai, pemindahan bank, kad, e-dompet dan kemudahan **bayar kemudian** (BNPL — contohnya SPayLater, Atome). Bagi BNPL, perjanjian pembayaran adalah **antara pembeli dan penyedia kemudahan tersebut**; pada rekod HN pembelian dianggap telah dijelaskan sepenuhnya.
- **Tempahan semasa live:** item yang dituntut semasa siaran langsung akan disimpan selama **24 jam**. Jika bayaran tidak diterima dalam tempoh itu, item dilepaskan semula untuk dijual.
- **Kesilapan harga.** Sekiranya berlaku kesilapan nyata pada harga atau penerangan, HN berhak membatalkan pesanan berkeinginan dan **memulangkan bayaran sepenuhnya**. HN tidak akan menuntut bayaran tambahan bagi pesanan yang telah disahkan.

3. Keadaan Item (Preloved / Used)

- Semua item dijual dalam keadaan "**as is**" (seadanya). Keadaan item tidak boleh dijangka seperti baru atau seperti di butik.
- **Tanda penggunaan atau kekurangan kecil** — calar halus, kesan pemegang, perubahan warna ringan — adalah sifat semula jadi barangan terpakai dan **tidak dianggap kecacatan**.
- **Tanggungjawab HN:** memberikan penerangan, gred keadaan dan gambar yang tepat, serta menyatakan sebarang kecacatan ketara sebelum pembelian.
- **Tanggungjawab pembeli:** menyemak item sebelum membeli — melalui video dalam talian, gambar penuh, atau pemeriksaan sendiri semasa pengambilan.

4. Jaminan Keaslian

- Semua barangan dijamin **100% asli (authentic)**.
- Keaslian disokong oleh **sijil Entrupy / Legit** yang diiktiraf antarabangsa, ditanggung sepenuhnya oleh HN.
- Sekiranya sesuatu item terbukti tidak asli oleh pihak pengesah bebas yang diiktiraf, **HN akan memulangkan wang pembelian sepenuhnya** termasuk kos penghantaran asal.

Jaminan keaslian tiada had masa. Tempoh aduan di Seksyen 6 **tidak terpakai** bagi tuntutan keaslian. Ini adalah jaminan teras HN — pada bila-bila masa item terbukti tidak asli, pembeli berhak mendapat bayaran balik penuh.

5. Penghantaran, Pengambilan & Risiko

	CARA	KETERANGAN
1	Pos / kurier	Pos Laju, J&T, GDex, Ninja Van, City-Link, Skynet, DHL atau kurier lain yang dilantik HN. Nombor penjejakan diberikan kepada pembeli.
2	Lalamove	Penghantaran seluruh Lembah Klang. Kos ditanggung pembeli.
3	Pengambilan sendiri	Di bilik pameran Puchong, 11:00–19:00 setiap hari.

- **Risiko kerosakan atau kehilangan semasa transit kekal pada HN** sehingga item diserahkan kepada pembeli atau wakilnya. HN membungkus setiap item dengan selamat dan, jika tersedia, mengisytiharkan nilai item kepada pihak kurier.
- **Kelewatan** yang berpunca daripada pihak kurier adalah di luar kawalan HN dan tidak menjadi asas tuntutan ganti rugi — tetapi HN **akan membantu pembeli menuntut** terhadap pihak kurier bagi kes kehilangan atau kerosakan.
- **Pengambilan sendiri:** pembeli hendaklah mengambil item yang dibeli dalam tempoh **14 hari** dari tarikh pembelian. HN akan menghantar dua peringatan sebelum tempoh tamat. Selepas 14 hari, HN berhak membatalkan pesanan dan **memulangkan bayaran** setelah ditolak kos pengendalian yang munasabah.

6. Pemeriksaan & Polisi Aduan

	CARA TERIMA	TEMPOH ADUAN
1	Pos / kurier	7 hari selepas tarikh penerimaan. Bukti tarikh penerimaan adalah kemas kini sistem penjejakan.
2	Lalamove	3 hari selepas tarikh penerimaan.
3	Pengambilan sendiri	Sebelum item dibawa keluar dari bilik pameran.

- Aduan dilayan sekiranya item **tidak sama seperti penerangan**, terdapat kecacatan yang tidak dinyatakan, atau item rosak semasa transit.
- **Cara membuat aduan:** hubungi **+6019-6610852** atau concierge@hiedanatasha.my dengan nombor resit, gambar item dan gambar bungkusan.
- **Disyorkan:** rakam video semasa membuka bungkusan. Ini memudahkan tuntutan terhadap kurier dan melindungi kedua-dua pihak.
- HN akan memberi **maklum balas awal dalam tempoh 3 hari bekerja** dan menyelesaikan aduan dalam **14 hari bekerja**.
- Selepas tempoh aduan tamat, transaksi dianggap muktamad — **kecuali tuntutan keaslian (Seksyen 4), yang tiada had masa.**

7. Pemulangan & Bayaran Balik

- Bayaran balik diberikan apabila: item **tidak asli**; item **tidak sama seperti penerangan**; item **rosak semasa transit**; atau pesanan **dibatalkan oleh HN**.
- Bayaran balik dibuat melalui **kaedah pembayaran asal**, dalam tempoh **14 hari bekerja** selepas item dikembalikan dan disahkan — **kecuali jika HN mengarahkan sebaliknya bagi tujuan tuntutan kurier**.
- Item hendaklah dipulangkan dalam keadaan yang sama seperti diterima, bersama kotak, dustbag dan sijil (jika ada). **Kos pemulangan ditanggung HN** bagi kes di atas.
- **Rosak semasa transit — jangan buang bungkusan.** Tuntutan terhadap kurier memerlukan item dan bungkusan asal sebagai bukti, jadi HN mungkin meminta pembeli **menyimpan** kedua-duanya sehingga tuntutan selesai. Dalam keadaan itu, **bayaran balik tidak tertakluk kepada pemulangan item terlebih dahulu** — pembeli **tidak perlu menunggu** tuntutan kurier selesai untuk menerima wangnya, dan **tempoh 14 hari bekerja dikira dari tarikh HN mengesahkan aduan**, bukan tarikh item dikembalikan.
- **Bukan alasan pemulangan:** berubah fikiran, saiz atau warna tidak menepati citarasa, atau tanda penggunaan kecil yang telah dinyatakan.

8. Kotak, Dustbag & Aksesori

- Kotak dan dustbag yang disertakan adalah **pemberian percuma (complimentary)**.
- Ia **bukan sebahagian daripada nilai jualan utama**, dan tidak dijamin baru atau asli kerana tiada kaedah pengesahan untuk item tersebut buat masa ini di seluruh dunia.
- Ketiadaan atau keadaan kotak/dustbag bukan asas tuntutan ganti rugi atau pemulangan.

9. Had Tanggungan

- Tertakluk kepada hak berkanun pembeli, tanggungan HN bagi mana-mana tuntutan adalah terhad kepada **harga pembelian item berkenaan**.
- HN tidak bertanggungjawab atas kerosakan akibat **penggunaan, penjagaan atau pengubahsuaian** oleh pembeli selepas item diserahkan.
- HN tidak bertanggungjawab atas kejadian di luar kawalan munasabah (*force majeure*) — bencana alam, gangguan kurier berskala besar, arahan pihak berkuasa.

10. Data Peribadi, Undang-undang & Pindaan

- **Data peribadi** (nama, telefon, alamat, e-mel) dikumpul untuk memproses pesanan, penghantaran dan khidmat pelanggan, selaras dengan **Akta Perlindungan Data Peribadi 2010**. Data tidak dijual kepada pihak ketiga; ia dikongsi dengan kurier hanya setakat yang perlu untuk penghantaran. Pembeli boleh meminta akses atau pembetulan pada bila-bila masa.
- Terma ini ditadbir oleh **undang-undang Malaysia** dan tertakluk kepada bidang kuasa mahkamah Malaysia.
- HN boleh meminda terma ini dari masa ke masa. **Terma yang terpakai bagi sesuatu pembelian ialah terma yang berkuat kuasa pada tarikh pembelian itu.**

11. Hubungi Kami

HiedaNatasha Monarchy Sdn. Bhd.

202101020492 (1420792-X)

Butik, Bilik Pameran & Operasi

No 6, Jalan PP 16/7, Perdana Industrial Park,
Taman Putra Perdana, 47130 Puchong, Selangor

Telefon / WhatsApp	+6019-6610852
E-mel	concierge@hiedanatasha.my
Waktu operasi	11:00 — 19:00, setiap hari
Laman	hiedanatasha.my · pos.hiedanatasha.my



Dengan meneruskan pembelian, pembeli dianggap telah membaca, memahami dan bersetuju dengan terma dan syarat di atas.