

KEBIJAKAN PENGEMBALIAN DANA (REFUND POLICY)

Dokumen Resmi ToolBox Indonesia (toolspintar.com) | Terakhir Diperbarui: 21 Juli 2026

1. KOMITMEN & PRINSIP LAYANAN

Di ToolBox Indonesia (toolspintar.com), kami berkomitmen untuk memberikan pengalaman terbaik dalam menyediakan kumpulan tools produktivitas, fitur analisis resep masakan berbasis AI, dan kalkulator online gratis.

Kebijakan Pengembalian Dana (Refund Policy) ini dibuat untuk memberikan kejelasan, kepastian hukum, dan jaminan transparansi mengenai kondisi di mana pengguna dapat mengajukan pengembalian dana atas transaksi upgrade paket langganan (Tier Pro / Premium).

2. SYARAT & KRITERIA PENGAJUAN REFUND YANG SAH

Pengembalian dana (refund) berhak diajukan oleh pengguna apabila memenuhi salah satu kriteria berikut:

- Pembayaran Ganda (Double Payment): Terjadi pemotongan saldo lebih dari 1x untuk 1 transaksi invoice.
- Kegagalan Aktivasi Fitur > 24 Jam: Pembayaran telah dikonfirmasi Midtrans tetapi fitur Premium belum aktif dalam waktu lebih dari 24 jam dan pengguna telah melapor.
- Gangguan Teknis Kritis Permanen: Server utama mengalami gangguan total lebih dari 3 hari kerja.

3. KONDISI YANG TIDAK BERHAK MENDAPATKAN REFUND

Pengajuan refund TIDAK DAPAT DISETUJUI dalam kondisi berikut:

- Perubahan Pikiran (Change of Mind) secara sepihak setelah transaksi berhasil.
- Kuota Harian Telah Terpakai secara normal selama periode berlangganan.
- Kendala Perangkat / Koneksi Internet Pengguna (bukan kesalahan server kami).
- Pelanggaran Syarat Layanan: Akun dibekukan akibat penyalahgunaan sistem atau pemalsuan data.

4. TATA CARA & PROSEDUR PENGAJUAN REFUND

Langkah-langkah pengajuan refund:

- Kirimkan email ke: support@toolspintar.com dengan subjek [Pengajuan Refund] - Order ID.
- Lampirkan: Email Terdaftar, Kode Transaksi Midtrans, Bukti Bayar Resmi, & Alasan / Screenshot kendala.
- Tim Finance & Support akan melakukan verifikasi data transaksi dalam kurun waktu 1 x 24 jam kerja.

5. DURASI & METODE PENGEMBALIAN DANA

- Metode Pengembalian: Melalui metode pembayaran asal (QRIS, Transfer Bank, atau E-Wallet).
- Durasi Proses: Membutuhkan waktu 1 hingga 3 hari kerja sejak pengajuan disetujui.
- Biaya Gateway: Refund dilakukan sebesar nominal bersih setelah dipotong biaya resmi payment gateway.