Refund & Return Policy 退款与退货政策

Polisi Bayaran Balik & Pemulangan

This policy applies to all orders placed with BBQ NANNY 烧烤管家 through bbqnanny.com or WhatsApp.
本政策适用于通过 bbqnanny.com 或 WhatsApp 向 BBQ NANNY 烧烤管家下单的所有订单。
Polisi ini terpakai untuk semua pesanan yang dibuat dengan BBQ NANNY melalui bbqnanny.com atau WhatsApp.

1 Special Note for Frozen Food / 冷冻食品特殊说明 / Nota Khas untuk Makanan Sejuk Beku

EN We sell frozen food, so for food safety and hygiene reasons we do not accept returns or refunds. If there is a problem with your order, report it within 3 hours of receipt and we will replace the product.

中文 本店销售的是冷冻食品，基于食品安全与卫生原因，恕不接受退货与退款。如产品有问题，请在收货后 3 小时内上报，本店可为您换货。

BM Kami menjual makanan sejuk beku, maka atas sebab keselamatan dan kebersihan makanan kami tidak menerima pemulangan atau bayaran balik. Jika terdapat masalah dengan pesanan anda, laporkan dalam tempoh 3 jam selepas penerimaan dan kami akan menggantikan produk tersebut.

2 Eligible for Replacement / 可更换的情况 / Layak untuk Penggantian

EN
- All conditions below must be met.
- Frozen food: on receipt the product is fully thawed and spoiled, the packaging is badly torn or leaking, or an item is wrong or missing. Contact us on WhatsApp **within 3 hours of receipt** with complete evidence.
- Grills, gas cookers and other non-food items: damaged or not working on receipt, or wrong or missing. Contact us **within 3 hours of receipt** with complete evidence; the item must be unused.
- Keep the product and all packaging until our team completes verification.

中文
- 须同时符合以下条件。
- 冷冻食品：收货时产品已完全解冻并变质、包装严重破损或渗漏、或送错 / 漏送。请在**收货后 3 小时内**通过 WhatsApp 联系客服并提供完整证据。
- 烧烤架、卡式炉及其他非食品：收货时已损坏或无法使用、或送错 / 漏送。请在**收货后 3 小时内**联系客服并提供完整证据，且产品未经使用。
- 产品及所有包装须保留至客服完成核实。

BM
- Semua syarat di bawah mesti dipenuhi.
- Makanan sejuk beku: semasa penerimaan produk telah cair sepenuhnya dan rosak, bungkusan koyak teruk atau bocor, atau barang salah / tidak cukup. Hubungi kami melalui WhatsApp **dalam tempoh 3 jam selepas penerimaan** dengan bukti lengkap.
- Pemanggang, dapur gas dan barang bukan makanan: rosak atau tidak berfungsi semasa penerimaan, atau barang salah / tidak cukup. Hubungi kami **dalam tempoh 3 jam selepas penerimaan** dengan bukti lengkap; barang mestilah belum digunakan.
- Simpan produk dan semua bungkusan sehingga pengesahan selesai.

3 Requirements / 证据要求 / Keperluan Bukti

EN Provide clear photos or a video, taken on the day of receipt, of the outer box or cooler bag, the product packaging and the product itself. For courier orders, photos must show the shipping label without alteration. Blurry, cropped or duplicate photos will not be accepted.

中文 须提供收货当天拍摄的清晰照片或视频，包括外箱或保冷袋、产品包装及产品本身。快递订单的照片须包含物流面单且未被涂改。不接受模糊、裁剪或重复的照片。

BM Sediakan gambar atau video yang jelas, diambil pada hari penerimaan, bagi kotak luar atau beg penyejuk, bungkusan produk dan produk itu sendiri. Untuk pesanan kurier, gambar mesti menunjukkan label penghantaran tanpa sebarang ubah suai. Gambar kabur, dipotong atau berulang tidak akan diterima.

4 Delivery Risk Statement / 配送风险声明 / Pernyataan Risiko Penghantaran

EN
- Minor dents or creases on packaging, frost, or slight surface softening during delivery that do not affect food safety are not considered defects. If the product is still cold, put it in the freezer immediately.
- Delays caused by weather, traffic or third-party couriers are not a valid reason for replacement.
- If delivery fails because the recipient cannot be reached or the address is wrong, any spoilage and re-delivery fee are borne by the buyer.

中文
- 配送途中造成的包装轻微压痕或褶皱、结霜、表面轻微软化，只要不影响食用安全，不视为质量问题。产品仍然冰凉时，请立即放入冷冻库。
- 因天气、交通或第三方快递造成的延误，不属于换货原因。
- 因联系不上收件人或地址错误导致配送失败，由此造成的变质及二次配送费用由买家承担。

BM
- Kemek atau lipatan kecil pada bungkusan, fros, atau permukaan sedikit lembut semasa penghantaran yang tidak menjejaskan keselamatan makanan tidak dianggap sebagai kecacatan. Jika produk masih sejuk, simpan segera di dalam peti sejuk beku.
- Kelewatan akibat cuaca, trafik atau kurier pihak ketiga bukan alasan sah untuk penggantian.
- Jika penghantaran gagal kerana penerima tidak dapat dihubungi atau alamat salah, sebarang kerosakan dan caj penghantaran semula ditanggung oleh pembeli.

5 Buyer Responsibility / 买家责任 / Tanggungjawab Pembeli

EN Check your order immediately upon receipt, take photos as proof, and put frozen food into the freezer (–18°C or below) right away. Failure to inspect and report within the stated timeframe will be deemed acceptance of the goods in good condition.

中文 买家有责任在收货时立即检查货物并拍照留存，并马上把冷冻食品放入冷冻库（–18°C 或以下）。未及时检查并在规定时限内反馈的问题，将视为买家已确认收货无误。

BM Periksa pesanan sebaik sahaja diterima, ambil gambar sebagai bukti, dan simpan makanan sejuk beku di dalam peti sejuk beku (–18°C atau ke bawah) dengan segera. Kegagalan memeriksa dan melaporkan dalam tempoh yang ditetapkan akan dianggap sebagai penerimaan barang dalam keadaan baik.

6 Replacement Arrangement / 更换安排 / Pengaturan Penggantian

EN Once verified, we will arrange a replacement of the same product within 7 working days. If the product is out of stock, we will replace it with a product of equal value. No cash refund is given. Each claim can only be made once.

中文 经核实属实后，本店将在 7 个工作日内安排同款产品更换。如该产品缺货，则以同等价值的产品替换。本店不提供现金退款。每项申请仅限一次，不可重复申请。

BM Setelah disahkan, kami akan mengatur penggantian produk yang sama dalam tempoh 7 hari bekerja. Jika produk kehabisan stok, kami akan menggantikannya dengan produk yang sama nilainya. Tiada bayaran balik tunai diberikan. Setiap tuntutan hanya dibenarkan sekali.

7 Not Accepted / 不予受理的情况 / Tidak Diterima

EN
- Wrong purchase, change of mind, taste preference, over-ordering, or an event that is cancelled or postponed.
- Damage or spoilage caused by improper storage or not freezing the product in time.
- Grills, gas cookers, charcoal, gas canisters and disposable supplies that have been used or opened. Gas cooker colour and brand are random and not a reason for replacement.
- Incomplete evidence, late claims, or failure to meet the conditions above.

中文
- 买错、口味不合、临时不想要、订多了、或活动取消 / 延期。
- 因买家储存不当或未及时冷冻造成的产品损坏或变质。
- 已使用或已拆封的烧烤架、卡式炉、黑炭、气罐及一次性用品。卡式炉颜色及品牌随机出货，不属于换货原因。
- 证据不全、逾期申请或不符合以上条件。

BM
- Tersalah beli, berubah fikiran, rasa tidak sesuai, terlebih pesan, atau acara dibatalkan / ditangguhkan.
- Kerosakan akibat penyimpanan yang tidak betul atau produk tidak dibekukan segera.
- Pemanggang, dapur gas, arang, tin gas dan barang pakai buang yang telah digunakan atau dibuka. Warna dan jenama dapur gas adalah rawak dan bukan alasan penggantian.
- Bukti tidak lengkap, tuntutan lewat, atau tidak memenuhi syarat di atas.

8 Party Packages / 配套说明 / Pakej Parti

EN Party packages are sold as a set. Contents cannot be swapped, removed or partially returned, and free gifts have no cash value. If an item in the set is out of stock, we will replace it with an item of equal or higher value after confirming with you.

中文 配套以整套出售，内容不可更换、不可拆退或部分退货，赠品不可折现。如配套内某项产品缺货，本店会与您确认后，以同等或更高价值的产品替换。

BM Pakej parti dijual sebagai satu set. Kandungan tidak boleh ditukar, dikeluarkan untuk bayaran balik atau dipulangkan sebahagian, dan hadiah percuma tiada nilai tunai. Jika sesuatu barang dalam set kehabisan stok, kami akan menggantikannya dengan barang yang sama atau lebih tinggi nilainya setelah mengesahkan dengan anda.

9 Final Rights / 最终解释权 / Hak Muktamad

EN This policy is subject to the final interpretation of BBQ NANNY.

中文 本政策的最终解释权归 BBQ NANNY 烧烤管家所有。

BM Polisi ini tertakluk kepada tafsiran muktamad pihak BBQ NANNY.

ORIENTAL FOOD WHOLESALE SDN. BHD. (1653595-A)
57, Jalan 5/116B, Jalan Kuchai Lama, 58200 Kuala Lumpur, Malaysia

WhatsApp +60 18-256 0668
https://bbqnanny.com
Effective 生效日期：20 Sep 2026