FIRST GRADE RESOURCES SDN BHD

(No. Pendaftaran SSM: 974675-H)

MANUAL POLISI & PROSEDUR

Afflora Sistem Affiliate Hibrid

Dokumen Kemukaan Kepada:

Agensi Jualan Langsung (AJL)

Kementerian Perdagangan Dalam Negeri & Hal Ehwal Pengguna (KPDN)

Kod Dokumen	PLS-AFF-001
Tarikh Disediakan	30 Jun 2026
Versi	1.0
Bahasa	Bahasa Melayu
Disediakan oleh	Mohd Faiz Fakhrulrazi bin Mohd Affandy
Diluluskan oleh	Pengarah Urusan — Zulkifli bin Yusop
Rujukan Undang-undang Utama	Akta 500, PDPA 2010, CPA 1999, CA 1999, SST 2018
Status	SULIT — UNTUK KEMUKAAN AJL SAHAJA

KANDUNGAN MANUAL

no	Bahagian	Jenis Polisi	Kandungan
1	BAHAGIAN A	Polisi Perlindungan Pengguna	Privasi, Pemulangan, Penghantaran, Aduan, Jaminan, Terma Laman Web

BAHAGIAN A

POLISI PERLINDUNGAN PENGGUNA

Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 | Akta Perlindungan Pengguna 1999 | Akta Perihal Dagangan 2011

A1. POLISI PRIVASI DAN PERLINDUNGAN DATA

A1.1 Pengenalan dan Komitmen

First Grade Resources Sdn Bhd (kemudian disebut 'Syarikat') komited untuk melindungi privasi dan maklumat peribadi semua pengguna laman web, pelanggan e-dagang, dan ahli sistem hybrid affiliate. Polisi Privasi ini menerangkan bagaimana Syarikat mengumpul, menggunakan, menyimpan, mendedahkan, dan melindungi maklumat peribadi anda selaras dengan Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (PDPA).

A1.2 Maklumat Yang Dikumpul

A1.2.1 Maklumat Yang Anda Berikan Secara Langsung

- Nama penuh, nombor kad pengenalan (MyKad), tarikh lahir
- Alamat e-mel, nombor telefon, alamat tempat tinggal
- Maklumat akaun bank (untuk tujuan transaksi sahaja)

A1.2.2 Maklumat Yang Dikumpul Secara Automatik

- Data log pelayan termasuk tarikh, masa, dan halaman yang dilawati
- Kuki (cookies) dan data sesi — rujuk Polisi Kuki (A6)
- Rekod transaksi dan sejarah pembelian

A1.3 Tujuan Pengumpulan Maklumat

Tujuan	Asas Undang-undang
Memproses pesanan dan pembayaran e-dagang	Pelaksanaan kontrak
Menguruskan akaun ahli dan affiliate	Pelaksanaan kontrak
Mengira dan membayar komisen affiliate	Pelaksanaan kontrak
Menghantar notifikasi pesanan, penghantaran, dan akaun	Kepentingan sah
Pematuhan AML/KYC dan pelaporan kewangan	Kewajipan undang-undang
Pemasaran produk dan promosi (dengan persetujuan)	Persetujuan

Analisis dan penambahbaikan perkhidmatan	Kepentingan sah
Pematuhan kepada AJL, KPDN, dan badan kawal selia lain	Kewajipan undang-undang

A1.4 Penyimpanan dan Keselamatan Data

- Semua maklumat peribadi disimpan di pelayar yang berlokasi di Malaysia yang mematuhi akta PDPA.
- Maklumat kad pembayaran TIDAK disimpan oleh Syarikat — dikendalikan terus oleh pemproses pembayaran berlesen (PCI-DSS compliant).
- Akses kepada maklumat peribadi dihadkan kepada pekerja yang memerlukan akses berkenaan sahaja (prinsip 'need-to-know').
- Tempoh penyimpanan: rekod transaksi — 7 tahun (keperluan SST); maklumat akaun — selagi akaun aktif + 3 tahun selepas penutupan; data log — 12 bulan.

A1.5 Perkongsian Maklumat dengan Pihak Ketiga

Syarikat TIDAK menjual atau menyewakan maklumat peribadi anda kepada mana-mana pihak. Maklumat dikongsi hanya dalam keadaan berikut:

Pihak Penerima	Tujuan Perkongsian
Pemproses pembayaran (cth: iimmpact, fiuu)	Memproses transaksi dalam talian
Syarikat penghantaran (cth: Ninja Van)	Pengiriman produk kepada pelanggan
Pembekal perkhidmatan IT (hosting, e-mel, CRM)	Operasi platform (tertakluk kepada NDA)
Pihak berkuasa kawal selia (AJL, KPDN, LHDN, BNM)	Pematuhan undang-undang dan pelaporan
Firma audit dan peguam syarikat	Pematuhan undang-undang dan litigasi

A1.6 Hak-hak Anda di Bawah PDPA 2010

Hak	Penerangan	Cara Menuntut
Hak Akses	Meminta salinan maklumat peribadi yang disimpan	Borang online / e-mel
Hak Pindaan	Membetulkan maklumat yang tidak tepat	Portal akaun / e-mel

Hak Menarik Balik Persetujuan	Menarik balik persetujuan pemasaran bila-bila masa	Portal akaun / e-mel
Hak Menyekat Pemprosesan	Menyekat penggunaan data untuk tujuan tertentu	E-mel kepada DPO
Hak Maklumat	Dimaklumkan tentang cara data digunakan	Polisi ini / e-mel

Untuk menuntut sebarang hak di atas, sila hubungi Pegawai Perlindungan Data (DPO) kami:

E-mel DPO	info@afflora.co
Masa Tindak Balas	Dalam tempoh 30 hari bekerja

A1.7 Kuki dan Teknologi Penjejakan

Laman web Syarikat menggunakan kuki untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Butiran lanjut terdapat dalam Polisi Kuki (A6). Anda boleh mengurus tetapan kuki melalui pelayar web anda pada bila-bila masa.

A1.8 Pindaan Polisi

Syarikat berhak meminda Polisi Privasi ini pada bila-bila masa. Pindaan material akan dimaklumkan melalui e-mel atau notifikasi dalam aplikasi sekurang-kurangnya 30 hari sebelum berkuat kuasa. Penggunaan berterusan perkhidmatan Syarikat selepas tarikh berkuat kuasa dikira sebagai penerimaan polisi yang dipinda.

A2. POLISI PEMULANGAN DAN BAYARAN BALIK

Mematuhi: Akta Perlindungan Pengguna 1999 | Akta Jualan Langsung dan Anti-Piramid 1993 (Akta 500) Seksyen 19 | Peraturan-Peraturan Jualan Langsung 2023

A2.1 Tempoh Bertenang (Cooling-Off Period) — Mandatori AJL

PENTING: Mengikut Seksyen 19 Akta 500, setiap pelanggan dan ahli berhak membatalkan pembelian dalam tempoh 10 HARI BEKERJA dari tarikh kontrak ditandatangani atau produk diterima, mengikut mana yang terkemudian. Syarikat TIDAK BOLEH mengenakan sebarang penalti semasa tempoh ini.

A2.1.1 Cara Membatalkan Dalam Tempoh Bertenang

1. Hantarkan notis pembatalan bertulis kepada Syarikat dalam tempoh 10 hari bekerja.
2. Notis boleh dikemukakan melalui e-mel (info@afflora.co), borang dalam talian, atau surat berdaftar.
3. Nyatakan nombor pesanan, tarikh pembelian, dan sebab pembatalan.
4. Kembalikan produk dalam keadaan asal (belum dibuka jika berkenaan) dalam tempoh 7 hari bekerja selepas notis dihantar.
5. Bayaran penuh akan dikembalikan dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh produk diterima oleh Syarikat.

A2.2 Polisi Pemulangan Am (Selepas Tempoh Bertenang)

A2.2.1 Syarat Pemulangan Yang Diterima

- Produk yang diterima dalam keadaan rosak, cacat, atau tidak mengikut spesifikasi yang dipesan.
- Produk yang salah dihantar (jenis, saiz, warna berbeza dari pesanan).
- Produk yang tamat tempoh sebelum tarikh penghantaran dijanjikan.
- Produk yang tidak berfungsi (untuk barangan elektrik/berteknologi).

A2.2.2 Syarat Pemulangan Yang TIDAK Diterima

- Produk yang telah digunakan, dibuka sepenuhnya, atau dijual semula.
- Produk yang rosak akibat kecuaian pembeli (salah guna, kerosakan fizikal, dsb.).
- Produk mudah rosak (makanan, dll.) yang telah melebihi tarikh penghantaran yang wajar.
- Produk muat turun digital atau perkhidmatan yang telah diakses.
- Pemulangan atas alasan 'tidak suka' sahaja untuk produk dalam keadaan sempurna.

A2.3 Prosedur Pemulangan

Langkah	Tindakan	Tempoh
1. Hubungi Syarikat	Hubungi khidmat pelanggan dalam tempoh 5 hari dari tarikh terima	5 hari dari terima
2. Semakan Permohonan	Syarikat akan menyemak dan mengesahkan kelayakan pemulangan	3 hari bekerja

3. Dapatkan RMA	Nombor Kebenaran Pemulangan (Return Merchandise Authorization) akan diberikan	1 hari bekerja
4. Hantar Produk	Kembalikan produk dengan nombor RMA di luar bungkusan	7 hari bekerja
5. Pemeriksaan	Syarikat memeriksa produk yang diterima	3-5 hari bekerja
6. Bayaran Balik	Proses bayaran balik atau penggantian produk	14-30 hari bekerja

A2.4 Polisi Buyback Mandatori AJL (Untuk Ahli Affiliate/MLM)

Kelayakan	Ahli aktif atau bekas ahli dalam tempoh penamatan keahlian
Tempoh	Dalam 12 bulan dari tarikh pembelian ATAU dalam 60 hari dari tarikh penamatan keahlian
Kadar Bayar Balik	Tidak kurang dari 90% harga beli asal
Potongan Yang Dibenarkan	Komisen atau bonus yang telah dibayar berkaitan pembelian tersebut
Syarat Produk	Dalam keadaan boleh dijual semula, belum tamat tempoh
Masa Proses	Dalam 30 hari bekerja selepas produk diterima
Cara Bayaran	Ke akaun bank yang didaftarkan

A2.5 Pilihan Bayaran Balik

- Bayaran balik ke akaun bank — dalam tempoh 7 hari bekerja
- Penggantian produk — tertakluk kepada ketersediaan stok

A2.6 Kos Penghantaran Pemulangan

Rosak / Cacat / Salah Hantar	Kos penghantaran balik ditanggung oleh Syarikat
Tempoh Bertenang AJL	Kos penghantaran balik ditanggung oleh Syarikat
Buyback Ahli MLM	Kos penghantaran balik ditanggung oleh Ahli
Kerosakan Akibat Pembeli	Tidak layak pemulangan

A3. POLISI PENGHANTARAN DAN PENGIRIMAN

Mematuhi: Akta Perlindungan Pengguna 1999 | Akta Kontrak 1950 | Terma Perkhidmatan Syarikat Kurier

A3.1 Kawasan Penghantaran

Semenanjung Malaysia	Semua negeri — penghantaran tersedia
Sabah & Sarawak	Penghantaran tersedia dengan caj tambahan
Singapura & Brunei	Tersedia (semak halaman produk untuk ketersediaan)
Luar Rantau ASEAN	Hubungi Syarikat untuk sebut harga khas

A3.2 Masa Pemprosesan dan Penghantaran

Jenis Penghantaran	Masa Pemprosesan	Anggaran Masa Tiba
Standard (Semenanjung)	1-2 hari bekerja	3-5 hari bekerja
Standard (Sabah/Sarawak)	1-2 hari bekerja	5-7 hari bekerja
Antarabangsa	2-3 hari bekerja	7-30 hari bekerja

NOTA: Masa pemprosesan bermula selepas pembayaran disahkan. Pesanan dibuat selepas pukul 3:00 petang atau pada hari cuti umum akan diproses pada hari bekerja seterusnya.

A3.3 Caj Penghantaran

Percuma	TIADA (Semenanjung Malaysia)
Standard (Semenanjung)	RM 4 untuk 1kg pertama, RM 6 untuk 1kg – 3kg + RM 0.80 setiap kg tambahan
Standard (Sabah/Sarawak)	RM 14 untuk 1kg pertama + RM 10 setiap kg tambahan
Antarabangsa	Berdasarkan berat dan destinasi — dikira semasa daftar keluar

A3.4 Penjejakan Pesanan

- Nombor penjejakan akan dihantar melalui e-mel / whatsapp sebaik sahaja pesanan diserahkan kepada syarikat kurier.
- Status penghantaran boleh disemak di laman web Syarikat, aplikasi mudah alih, atau terus di laman web kurier berkenaan.
- Untuk pertanyaan berkaitan status penghantaran, sila hubungi khidmat pelanggan dengan nombor pesanan anda.

A3.5 Produk Yang Tidak Dapat Dihantar / Gagal Penghantaran

- Jika penghantaran gagal selepas 3 percubaan, produk akan dikembalikan ke gudang Syarikat.
- Syarikat akan menghubungi pelanggan dalam tempoh 3 hari bekerja untuk menyelesaikan isu penghantaran.
- Kos penghantaran semula akan ditanggung oleh pelanggan jika kegagalan disebabkan oleh maklumat alamat yang tidak tepat.
- Produk yang tidak dituntut dalam tempoh 30 hari akan dianggap dibatalkan dan bayaran balik (tolak kos penghantaran) akan diproses.

A3.6 Risiko dan Tanggungjawab

- Risiko kerosakan atau kehilangan produk beralih kepada pelanggan apabila produk diserahkan kepada syarikat kurier yang dilantik.
- Syarikat mengesyorkan pelanggan memilih pilihan insurans penghantaran untuk pesanan bernilai tinggi.
- Untuk tuntutan kerosakan semasa penghantaran, laporan mesti dibuat kepada Syarikat dalam tempoh 48 jam dari tarikh penerimaan beserta gambar bukti.

A4. POLISI ADUAN DAN KHIDMAT PELANGGAN

Mematuhi: Akta Perlindungan Pengguna 1999 | Akta Tribunal Tuntutan Pengguna 1998 | Garis Panduan Khidmat Pelanggan KPDN

A4.1 Saluran Aduan

Saluran	Butiran	Waktu Operasi
Telefon / WhatsApp	+6018-5744675	Isnin-Sabtu, 9pg-6ptg
E-mel	info@afflora.co	24 jam (balas dalam 1-2 hari bekerja)
Borang Dalam Talian	Borong atas talian	24 jam
Pejabat Korporat	1, Jalan Junjong, Junjong, 09000, Kulim, Kedah	Isnin-Jumaat, 9pg-5ptg

A4.2 Prosedur Pengendalian Aduan

Peringkat	Tindakan Syarikat	Tempoh Sasaran
Penerimaan	Pengesahan aduan & nombor rujukan diberikan	Dalam 24 jam
Penilaian Awal	Pengkategorian dan penugasan kepada pasukan berkaitan	Dalam 1 hari bekerja
Siasatan	Siasatan dan pengumpulan maklumat lengkap	3-7 hari bekerja
Penyelesaian	Tindakan pembetulan atau pampasan	7-14 hari bekerja
Maklum Balas	Pemberitahuan keputusan kepada pengadu	Dalam 14 hari bekerja
Susulan	Pemantauan kepuasan pelanggan	7 hari selepas selesai

A4.3 Kategori Aduan dan SLA

Kecemasan (keselamatan/kesihatan)	Tindak balas dalam 4 jam
Produk rosak/cacat	Penyelesaian dalam 7 hari bekerja
Masalah pembayaran/transaksi	Penyelesaian dalam 5 hari bekerja
Isu penghantaran	Penyelesaian dalam 5 hari bekerja
Aduan umum / pertanyaan	Penyelesaian dalam 14 hari bekerja
Aduan berkaitan affiliate/komisen	Penyelesaian dalam 14 hari bekerja

A4.4 Eskalasi Aduan

6. Peringkat 1 — Pegawai Khidmat Pelanggan: Penyelesaian aduan harian.
7. Peringkat 2 — Pengurus Khidmat Pelanggan: Aduan yang tidak diselesaikan dalam 7 hari atau memerlukan keputusan lebih tinggi.
8. Peringkat 3 — Pengarah Operasi: Aduan serius, tuntutan pampasan tinggi, atau isu berisiko reputasi.
9. Peringkat 4 — Tribunal Tuntutan Pengguna (TTB): Pengguna boleh merujuk kepada TTB jika tidak berpuas hati dengan keputusan Syarikat.
10. Peringkat 5 — AJL / KPDN: Untuk aduan berkaitan pelanggaran undang-undang jualan langsung.

A4.5 Rekod Aduan

- Semua aduan direkodkan dalam sistem CRM Syarikat dan disimpan selama 5 tahun.
- Laporan statistik aduan dikemukakan kepada pengurusan setiap bulan.
- Syarikat menyediakan laporan aduan tahunan kepada AJL jika diminta.

A5. POLISI JAMINAN DAN LIABILITI PRODUK

Mematuhi: Akta Perlindungan Pengguna 1999 (Bahagian III) | Akta Perihal Dagangan 2011 | Akta Jualan Barangan 1957

A5.1 Jaminan Asas

Semua produk yang dijual oleh Syarikat tertakluk kepada jaminan asas berikut:

- Produk adalah bebas daripada kecacatan bahan dan pembuatan semasa penghantaran.
- Produk sesuai untuk tujuan yang dinyatakan dalam penerangan produk.
- Produk mematuhi semua piawaian keselamatan dan peraturan Malaysia yang berkenaan.

A5.2 Tempoh Jaminan

Produk Kesihatan & Kecantikan	Sehingga tarikh luput yang tertera pada produk
Barangan Makanan	Sehingga tarikh luput yang tertera pada produk

A5.3 Tuntutan Jaminan

- Pelanggan mesti menyimpan resit atau bukti pembelian untuk tuntutan jaminan.
- Tuntutan jaminan mesti dibuat dalam tempoh jaminan yang ditetapkan.
- Produk yang rosak akibat salah guna, kemalangan, atau pengubahsuaian tidak diliputi oleh jaminan.
- Syarikat akan membaiki, mengganti, atau membayar balik (mengikut budi bicara Syarikat) produk yang layak di bawah jaminan.

A5.4 Penafian dan Batasan Liabiliti

PENAFIAN PENTING: Tuntutan produk yang dibuat oleh ahli affiliate/pengedar mestilah berdasarkan kenyataan yang telah diluluskan oleh Syarikat. Tuntutan perubatan atau kesihatan yang tidak disokong oleh bukti saintifik yang diiktiraf adalah DILARANG dan merupakan pelanggaran Akta Perihal Dagangan 2011.

- Syarikat tidak bertanggungjawab ke atas kesan sampingan yang timbul daripada penggunaan yang tidak mengikut arahan.
- Tanggungan maksimum Syarikat adalah setara dengan harga pembelian produk yang berkenaan.
- Syarikat tidak menanggung kerugian tidak langsung, berbangkit, atau punitif.

A6. POLISI KUKI DAN TERMA PENGGUNAAN LAMAN WEB

Mematuhi: Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 | Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 | Garis Panduan PDPC Malaysia

A6.1 Jenis-jenis Kuki Yang Digunakan

Kuki Perlu (Wajib)	Diperlukan untuk fungsi asas laman web (log masuk, troli beli-belah, keselamatan sesi). Tidak boleh dilumpuhkan.
Kuki Prestasi	Mengumpul data statistik penggunaan laman web secara tanpa nama (cth: Google Analytics). Boleh dilumpuhkan.
Kuki Kefungsian	Menyimpan pilihan pengguna (bahasa, mata wang, tetapan paparan). Boleh dilumpuhkan.
Kuki Pemasaran	Digunakan untuk iklan tertarget dan semula (retargeting). Memerlukan persetujuan ekspres.
Kuki Pihak Ketiga	Dari platform media sosial (Facebook Pixel, TikTok Pixel, dll.). Tertakluk kepada polisi privasi pihak ketiga berkenaan.

A6.2 Mengurus Kuki

- Semasa lawatan pertama, anda akan dipaparkan dengan tetingkap persetujuan kuki — anda boleh menerima semua, menolak semua (kecuali yang wajib), atau menyesuaikan pilihan.
- Anda boleh menukar tetapan kuki pada bila-bila masa melalui pautan 'Tetapan Privasi' di bahagian bawah laman web.
- Pelayar web utama (Chrome, Firefox, Safari, Edge) juga membenarkan anda mengurus atau memadam kuki melalui tetapan pelayar.

A6.3 Terma Penggunaan Laman Web

A6.3.1 Penggunaan Yang Dibenarkan

- Melayari dan membeli produk untuk kegunaan peribadi atau perniagaan yang sah.
- Mendaftarkan dan menguruskan akaun peribadi anda.
- Berkongsi pautan produk melalui program affiliate yang sah.

A6.3.2 Penggunaan Yang DILARANG

- Menggunakan bot, scraper, atau alat automatik untuk mengumpul data dari laman web tanpa kebenaran bertulis.
- Mengakses akaun orang lain tanpa kebenaran.
- Menyebarkan perisian hasad, virus, atau kod berbahaya.
- Melakukan serangan siber, penggodaman, atau sebarang gangguan teknikal.
- Menggunakan laman web untuk sebarang aktiviti haram di bawah undang-undang Malaysia.

A6.4 Hak Harta Intelek Laman Web

Semua kandungan laman web termasuk teks, imej, logo, grafik, kod sumber, dan reka bentuk adalah hak milik eksklusif Syarikat atau pemilik yang dilesenkan. Pengguna tidak dibenarkan menyalin, mengedar, atau mengubah suai sebarang kandungan tanpa kebenaran bertulis daripada Syarikat.