Syarat & Ketentuan Program Mitra Reseller QYZEL

Versi 1 · November 2026

1. Definisi

1. **QYZEL**: pemilik merek QYZEL dan pengelola Program Mitra.
2. **Mitra**: perorangan atau badan usaha yang pendaftarannya disetujui QYZEL sebagai Reseller, Agen, atau Distributor.
3. **SRP**: harga jual normal yang disarankan ke konsumen. **MAP**: harga minimum tayang/jual di kanal online = SRP – 5%.
4. **Price list**: daftar harga mitra resmi berbentuk PDF berversi bulanan ("Price List QYZEL [Bulan Tahun]"), dengan nomor versi dan tanggal berlaku di setiap halaman.
5. **Grup WhatsApp Mitra QYZEL**: grup WhatsApp resmi yang **hanya admin QYZEL dapat mengirim pesan**, untuk pengumuman price list baru, info stok datang, dan informasi program. **WA Admin Mitra**: nomor WhatsApp resmi Admin Mitra QYZEL, 0851-9000-0661, untuk order, komplain, dan bantuan klaim garansi melalui chat pribadi. **Portal Mitra**: situs mitra resmi QYZEL di partner.qyzel.com; formulir pendaftaran di partner.qyzel.com/mitra-register.

2. Pendaftaran & verifikasi

1. Calon mitra mendaftar melalui formulir di partner.qyzel.com/mitra-register dengan data yang benar.
2. Persetujuan atas S&K ini diberikan secara elektronik pada formulir tersebut dengan mencentang persetujuan dan mengetik nama penanggung jawab. Tanggal, jam, dan versi S&K yang disetujui tercatat di sistem QYZEL dan berlaku sebagai bukti persetujuan.
3. QYZEL memverifikasi data usaha dan kanal jualan paling lambat 2 hari kerja, dan berhak menerima atau menolak pendaftaran tanpa wajib menyebutkan alasan. Setelah disetujui, mitra mendapat ID mitra; ID mitra adalah nomor pelanggan untuk order, bukan bukti kemitraan resmi.
4. Status mitra berlaku sejak QYZEL mengirim konfirmasi persetujuan melalui WA Admin Mitra dan menambahkan mitra ke Grup WhatsApp Mitra QYZEL. Satu usaha dapat mendaftarkan maksimal 2 nomor WhatsApp di grup.

3. Tingkat kemitraan

1. Tingkat ditentukan hanya oleh nilai/jumlah per order dan harga mengikuti total order saat itu: **Reseller** ≥ Rp1.500.000 atau ≥ 10 pcs; **Agen** ≥ Rp10.000.000; **Distributor** ≥ Rp25.000.000 per order. **Bebas pilih produk apa saja dan boleh campur, yang penting total order memenuhi minimum tingkat**; tidak ada kewajiban membeli produk tertentu.
2. Harga Distributor pertama kali hanya didapat dari satu order ≥ Rp25.000.000; akumulasi beberapa order tidak dapat dipakai untuk naik tingkat. Mitra yang sudah menjadi Distributor lewat satu order ≥ Rp25.000.000 dan akumulasi pembeliannya ≥ Rp25.000.000 dalam satu bulan kalender mempertahankan status Distributor untuk bulan berikutnya; bila tidak tercapai, harga kembali mengikuti nilai per order. Tidak ada potongan/rabat susulan atau pengembalian selisih harga.

4. Harga & perubahan harga

1. Harga mitra mengikuti price list yang berlaku. Selama QYZEL belum berstatus Pengusaha Kena Pajak (PKP), tidak ada PPN yang ditagihkan dan QYZEL tidak menerbitkan faktur pajak. Bila status pajak QYZEL berubah, PPN ditagihkan sesuai ketentuan yang berlaku dan diumumkan melalui price list baru paling lambat 7 hari sebelum berlaku.
2. Price list yang dipakai adalah versi yang berlaku saat invoice diterbitkan. Harga belum termasuk ongkos kirim.
3. Price list diperbarui bulanan. Perubahan diumumkan di Grup WhatsApp Mitra QYZEL minimal 7 hari sebelum tanggal berlaku.
4. Price list versi lama otomatis tidak berlaku sejak versi baru dipasang di grup dan tanggal berlakunya tiba. Price list yang tidak berasal dari grup resmi tidak berlaku.
5. Order yang sudah dibayar penuh tetap memakai harga lama.
6. Harga dapat berubah sewaktu-waktu apabila harga pokok naik mendadak (mis. kurs atau biaya impor); dalam hal ini perubahan berlaku untuk invoice berikutnya.
7. Price list bersifat rahasia dan hanya untuk mitra terdaftar.

5. Order, pembayaran & pengiriman

1. Order (PO) dan komplain dikirim melalui chat pribadi WA Admin Mitra, bukan di grup. QYZEL menerbitkan invoice sesuai ketersediaan stok. Info stok di grup bersifat informasi dan tidak mengunci stok.
2. Pembayaran 100% di depan ke rekening resmi yang tercantum pada invoice. Invoice berlaku 2×24 jam; setelah itu stok dan harga dapat berubah.
3. Barang dikirim setelah dana diterima. Ongkos kirim dan asuransi pengiriman ditanggung mitra; kurir dipilih mitra atau disarankan QYZEL.
4. Mitra wajib membuat video unboxing saat paket diterima. Kekurangan jumlah atau kerusakan saat pengiriman dilaporkan maksimal 2×24 jam sejak paket diterima dengan video tersebut.

6. Harga minimum online (MAP) & citra merek

1. Mitra yang berjualan online (marketplace, website, media sosial) wajib menayangkan harga minimal MAP yang tercantum di price list. Penjualan di toko fisik dan bundling dengan jasa pemasangan mengikuti kebijakan mitra sendiri, selama tidak diiklankan online di bawah MAP.
2. MAP adalah kebijakan tayang sepihak QYZEL untuk menjaga harga yang sehat bagi semua mitra; ketentuan ini tidak mengatur harga jual akhir mitra di luar kanal online dan tidak disertai denda.
3. Mitra dilarang memakai nama toko, akun, atau iklan yang menyiratkan toko resmi milik QYZEL (mis. "QYZEL Official", "QYZEL Store Resmi"). Mitra boleh memakai sebutan "Reseller Resmi QYZEL" / "Agen Resmi QYZEL" / "Distributor Resmi QYZEL" sesuai tingkatnya.
4. Mitra boleh memakai foto dan materi resmi QYZEL hanya untuk menjual produk QYZEL asli dari jalur resmi, dan tidak boleh mengubah logo QYZEL.
5. Merek QYZEL terdaftar di DJKI, No. IDM001438506 (kelas 9) dan IDM001491292 (kelas 35). Surat Keterangan Mitra Resmi QYZEL terbit setelah order pertama mitra lunas (minimal tingkat Reseller), hanya berlaku untuk toko/usaha yang tercantum di surat, dan berlaku selama status mitra aktif. Status aktif berlaku 6 bulan sejak order lunas terakhir dan otomatis diperpanjang 6 bulan setiap ada order lunas baru, tanpa surat baru. Status dapat dicek di partner.qyzel.com/mitra-check.

7. Penanganan pelanggaran

1. Pelanggaran MAP atau ketentuan merek ditangani berjenjang: **(1) peringatan tertulis** dengan waktu perbaikan 2×24 jam → **(2) tingkat diturunkan** selama 1 bulan → **(3) suplai dihentikan** dan status mitra dicabut.
2. Tidak ada denda uang. Pelanggaran berat (menjual barang palsu/rekondisi sebagai QYZEL, memakai nama "QYZEL Official", atau menyebarkan price list ke publik) dapat langsung ke tahap (3).

8. Garansi & RMA

1. Garansi resmi QYZEL hanya berlaku untuk unit yang dibeli dari jalur resmi (toko resmi QYZEL atau mitra terdaftar), dibuktikan dengan invoice/nomor order.
2. Masa garansi sejak tanggal pembelian: unit utama 12 bulan, baterai & komponen isi ulang 6 bulan, aksesori & kabel bawaan 3 bulan. Ketentuan lengkap mengikuti halaman garansi resmi QYZEL di support.qyzel.com/id/warranty.
3. Konsumen mitra mengajukan klaim melalui mitra. Mitra mengajukan klaim lewat formulir di support.qyzel.com/id/warranty (nomor tiket terbit langsung, status bisa dicek di halaman yang sama) dengan nomor invoice mitra, foto/video kerusakan, dan deskripsi kendala. Bila nomor invoice tidak terbaca di formulir atau perlu bantuan, klaim diajukan melalui chat pribadi WA Admin Mitra.
4. Unit yang terbukti cacat produksi diganti unit baru/perbaikan sesuai hasil pemeriksaan QYZEL. Ongkos kirim unit klaim ke QYZEL ditanggung mitra; pengiriman kembali ditanggung QYZEL.
5. Garansi tidak berlaku untuk kerusakan karena pemasangan salah, jatuh/terbentur, terkena cairan, charger pihak ketiga atau tegangan tidak sesuai, dibongkar/diperbaiki di luar teknisi resmi QYZEL, modifikasi/firmware tidak resmi, segel rusak, atau nomor seri tidak terbaca.

9. Retur

1. Retur hanya diterima untuk barang cacat produksi atau salah kirim, dilaporkan maksimal 7 hari sejak barang diterima, dengan video unboxing.
2. Tidak ada retur untuk barang yang tidak laku, salah pesan oleh mitra, atau kemasan yang sudah rusak/dibuka bukan karena cacat.

10. Pemutusan kemitraan

1. Mitra dapat berhenti kapan saja dengan pemberitahuan melalui WA Admin Mitra.
2. QYZEL dapat menghentikan kemitraan apabila mitra melakukan pelanggaran tahap (3) pada pasal 7, memberikan data palsu, atau merugikan nama baik QYZEL.
3. Mitra yang 6 bulan tanpa order lunas berstatus tidak aktif dan Surat Keterangan Mitra Resmi-nya tidak berlaku. Mitra tetap dapat order lagi memakai ID mitra yang sama; status aktif kembali sejak order tersebut lunas.
4. Order yang sudah dibayar sebelum pemutusan tetap dikirim. Setelah pemutusan, mitra dikeluarkan dari Grup WhatsApp Mitra QYZEL dan wajib berhenti memakai sebutan "Reseller/Agen/Distributor Resmi QYZEL"; Surat Keterangan Mitra Resmi otomatis tidak berlaku.

11. Lain-lain

1. Kemitraan ini bukan perjanjian keagenan atau distribusi eksklusif dan tidak memberikan hak wilayah eksklusif.
2. Data mitra dipakai hanya untuk administrasi Program Mitra QYZEL.
3. QYZEL dapat memperbarui S&K ini, atau menambah/mengganti kanal komunikasi mitra, dengan pemberitahuan minimal 7 hari di Grup WhatsApp Mitra QYZEL. Dengan melanjutkan order setelah tanggal berlaku, mitra dianggap menyetujui perubahan.
4. Isi grup (price list, info stok, materi) hanya untuk mitra dan tidak boleh diteruskan ke publik atau ke pihak di luar usaha mitra.

Persetujuan atas S&K ini diberikan secara elektronik melalui formulir pendaftaran di partner.qyzel.com/mitra-register dan tercatat tanggal, jam, serta versi S&K yang disetujui.