

SURAT TANGGAPAN ATAS THREAD SAUDARA @Lius754 DI TWITTER TERKAIT MACHTWATCH

Kami atas nama **Machtwatch** yakni perusahaan retail produk jam tangan ORIGINAL yang berpartner dengan **Shopee**, melalui surat ini hendak memberikan tanggapan atas pernyataan saudara **@Lius754** dengan nama akun **KULI PIPET** terkait postingan di twitter.

Kronologis:

5 April 2020:	Saudara @Lius754 melakukan pengajuan pengembalian ke Shopee
6 April 2020	Saudara @Lius754 mengirim produk ke warehouse Shopee
20 April 2020:	Kami mendapatkan laporan dari pihak Shopee tentang komplain saudara @Lius754
28 April 2020:	Kami terima produk retur dari Shopee. Di hari yang sama kami konfirmasi ke saudara @Lius754. Kami memberi penjelasan kepada saudara @Lius754 melalui chat via WhatsApp yang berisi permohonan maaf kami atas ketidaknyamanan yang terjadi dan penawaran kepada Saudara @Lius754 untuk menukar tipe atau <i>refund</i> pada jam tangan yang dibeli. Saudara @Lius754 meminta <i>refund</i>.

29 April 2020:	Kami melakukan pengembalian dana (<i>refund</i>) kepada saudara @Lius754 
10 Mei 2020 :	Kami mendapat info dari Shopee terkait thread di twitter tentang komplain saudara @Lius754.
11 Mei 2020:	Kami memberikan surat klarifikasi pertama secara tertulis kepada saudara @Lius754.
17 Mei 2020:	 @Lius754 menyatakan tidak akan hapus twit dan meminta pihak shopee untuk mengganti harga 2x lipat untuk sebuah produk yang Original

20 Mei 2020:



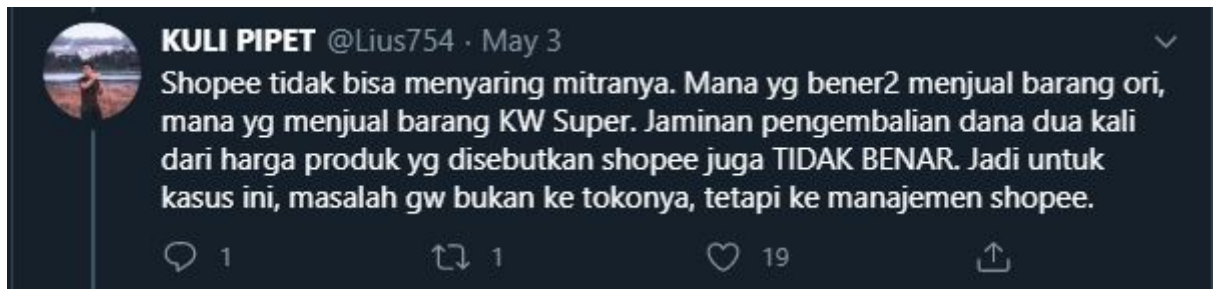
Retweet dari **@Lius754** mencapai 1100 kali dan mendapat like hingga 1600 kali sehingga mencemarkan nama baik kami yaitu menjual barang tidak original

29 Mei 2020:

Kami memberikan surat klarifikasi kedua dan meminta dengan hormat agar **@Lius754** menghapus twit yang tidak sesuai fakta dan mencemarkan nama baik kami

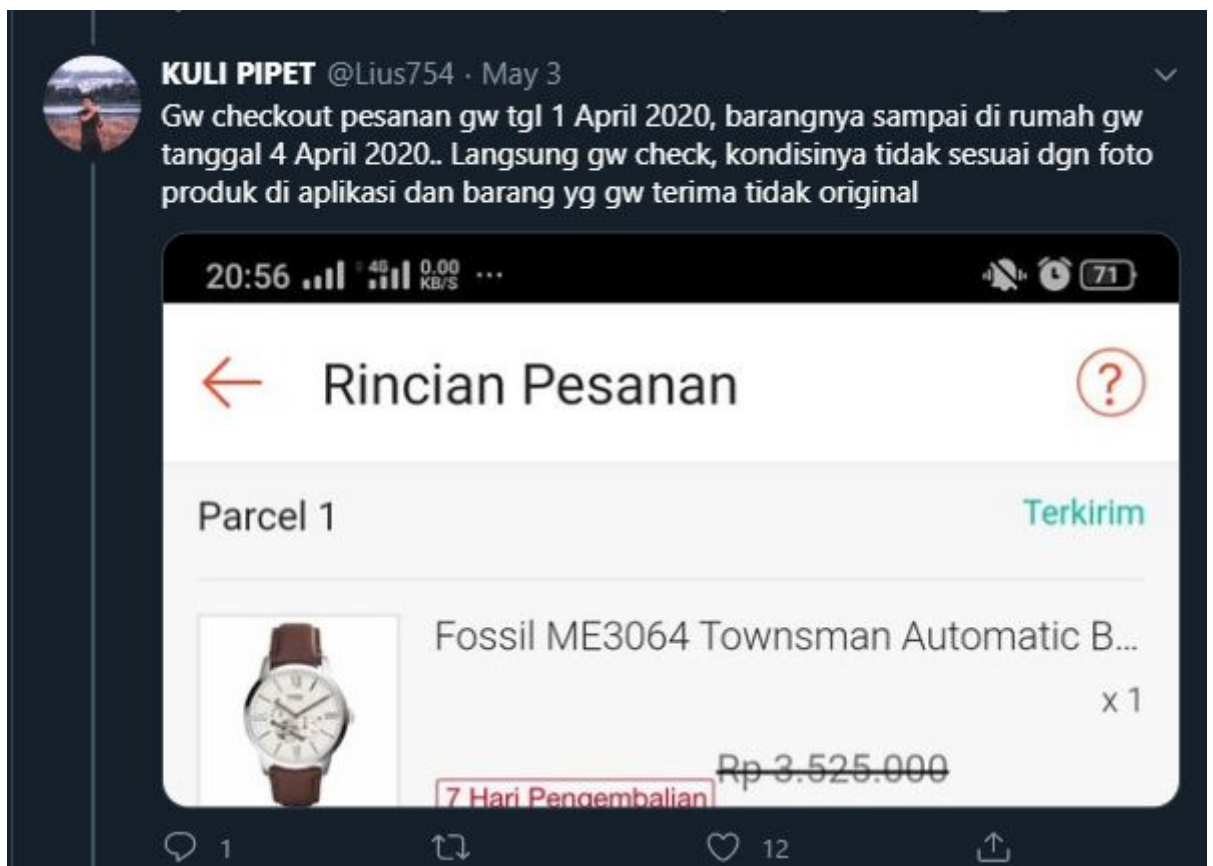
Tanggapan dari kami atas rangkaian twit dari saudara **@Lius754** atau **KULI PIPET**:

Twit I:



Dalam hal ini, Machtwatch merupakan mitra Shopee tempat saudara **@Lius754** membeli jam tangan **Fossil Townsman ME3064**. Kami, Machtwatch hanya menjual produk asli atau original BUKAN produk KW Super atau palsu.

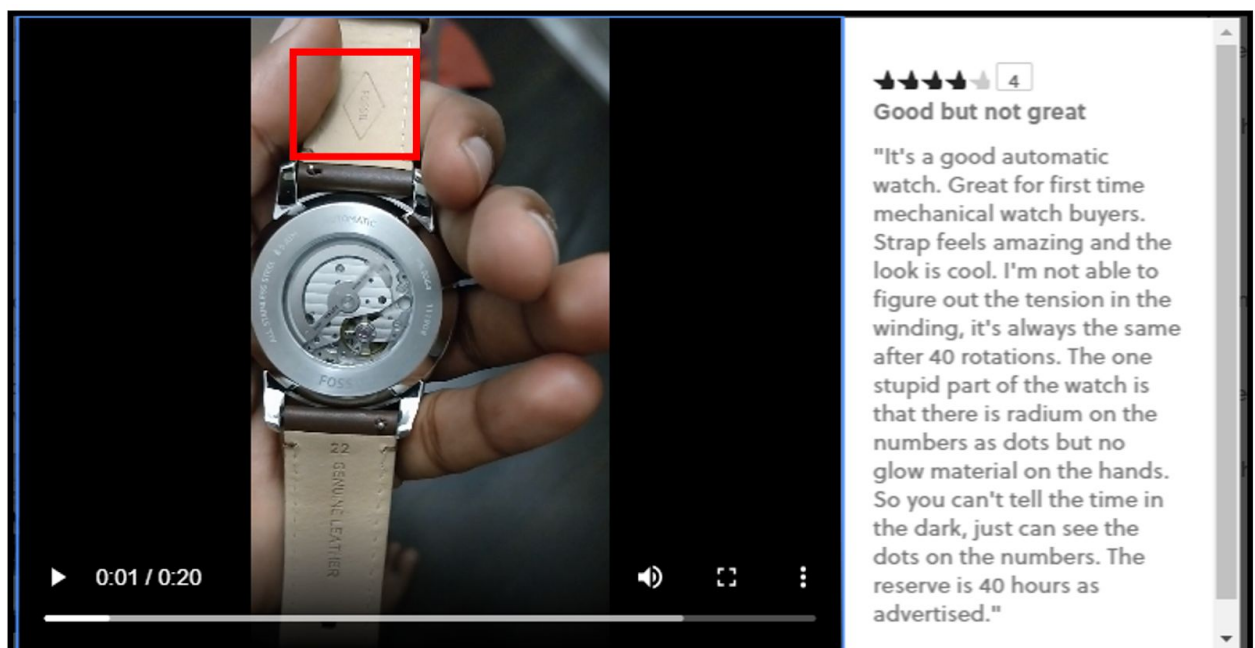
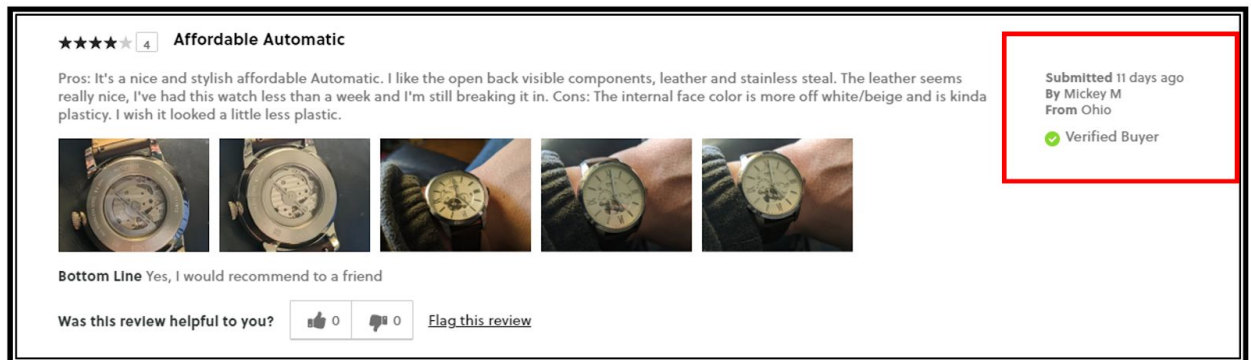
Twit II:



Terkait, perbedaan logo pada *strap* dan *buckle* jam tangan **Fossil Townsman ME3064** dengan yang ada di foto adalah karena di dunia jam tangan (Horology), perbedaan fisik minor adalah hal yang NORMAL. **Terkadang bisa terdapat perbedaan minor pada jam tangan seri yang sama, akibat perbedaan tahun produksi.**

Hal ini sudah jelas terbukti dari website resmi Fossil.com yang diulas oleh *verified buyer*, bahwa pada **Fossil Townsman ME3064** terdapat perbedaan logo di strap dengan yang di gambar produk di website Fossil.com. Sehingga, TIDAK TERBUKTI bahwa apa yang dikatakan oleh saudara **@Lius754** bahwa barang tersebut tidak original.

Seperti yang tertera pada *screenshot* di bawah ini:



<https://www.fossil.com/en-us/products/townsman-automatic-brown-leather-watch/ME3064.html>

Twit III:



Terkait kartu garansi yang tidak ada stempel “Fossil” adalah karena saudara **@Lius754** membeli melalui Akun Seller Resmi Machtwatch, BUKAN melalui website Fossil. Namun, tanpa ada stempel Fossil pun kami MENJAMIN bahwa produk kami asli atau original.

Twit IV:



Mengenai perbedaan foto produk dan produk yang diterima sudah kami jelaskan secara lengkap di penjelasan **Twit II** di atas. Bahwa adanya perbedaan foto dengan fisik minor produk juga terdapat pada situs Fossil.com dan telah diakui oleh *verified buyer* yang membeli produknya dan memberi ulasan. Linknya sebagai berikut:

<https://www.fossil.com/en-us/products/townsmen-automatic-brown-leather-watch/ME3064.html>

Twit V:



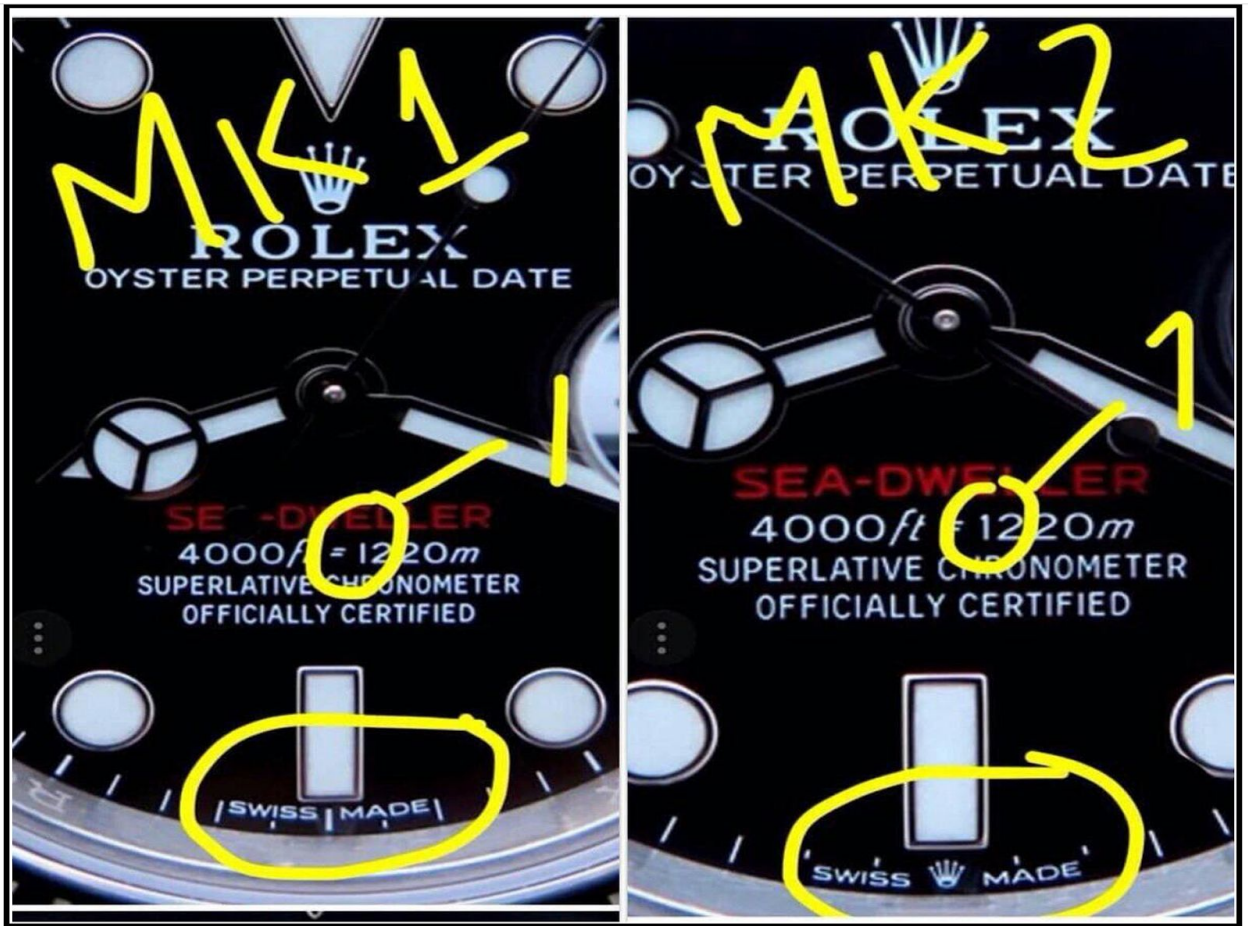
Berdasarkan surat klarifikasi yang pernah kami sampaikan terdahulu kepada saudara **@Lius754**, bahwa dengan membandingkan dengan produk seri **Fossil ME3171** dan **Fossil Me3170** adalah cara mengetahui bahwa produk tersebut ASLI dan sama-sama mengalami upgrade fisik minor.

Sementara itu, seperti yang saudara **@Lius754** nyatakan bahwa jika terjadi upgrade, maka produk akan dinamai nomor referensi berbeda. Hal tersebut sangatlah TIDAK BERDASAR. Sebab brand jam tangan ternama dunia seperti Rolex dan Patek Philippe pun memiliki perbedaan fisik minor bahkan dengan nomor referensi yang sama.

Untuk seri yang sama pada Rolex Sea Dweller SD43 126600 terdapat perbedaan fisik minor. Seperti terdapat pada link: <https://forum.tz-uk.com/showthread.php?441833-Rolex-Seadweller-sd43-126600-mark-1-or-mark-2-dial>



Rolex Sea Dweller SD43 126600 Mark 1 Vs Mark 2



Perbedaan fisik minor yang terdapat pada Rolex di atas yakni pada font angka 1 pada tulisan 1220 m dan tulisan di bawah posisi jam 6, Swiss Made tanpa logo dan Swiss Made dengan logo.

Hal yang sama juga terjadi pada brand Patek Philippe pada seri 5712 di tahun 2009 dan 2014. Dengan link sebagai berikut:
<https://www.watchprosite.com/patek-philippe/difference-between-5712-2009-geneva-seal-and-5712-2014-pp-seal---/11.1169306.9245451/>



Patek Philippe 2009 vs 2014

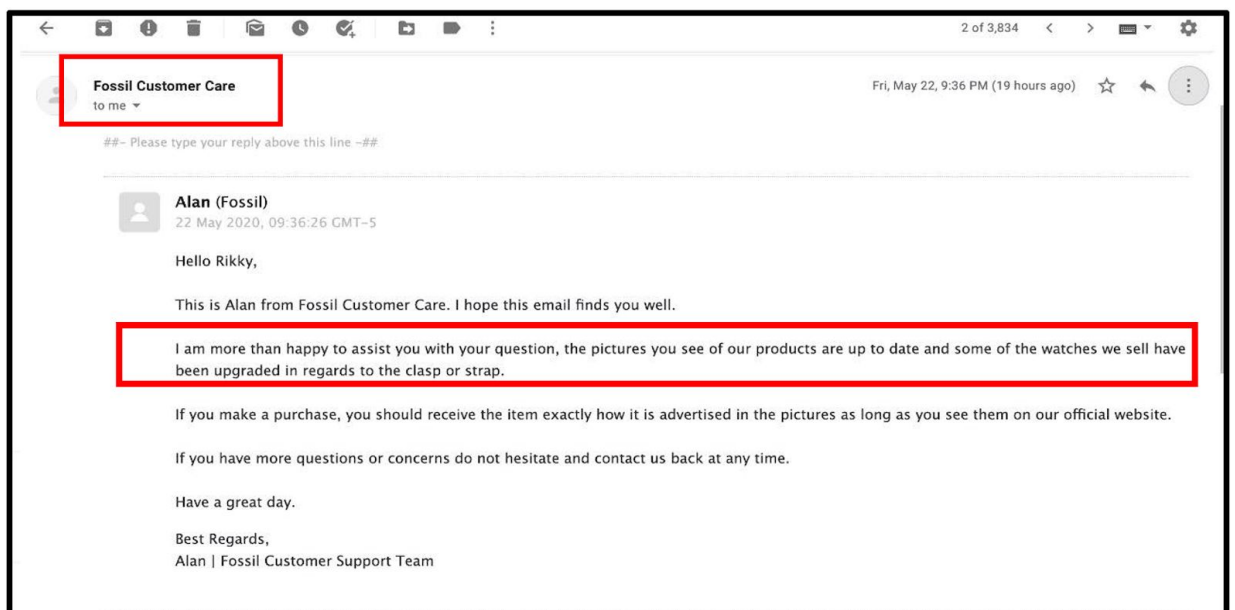
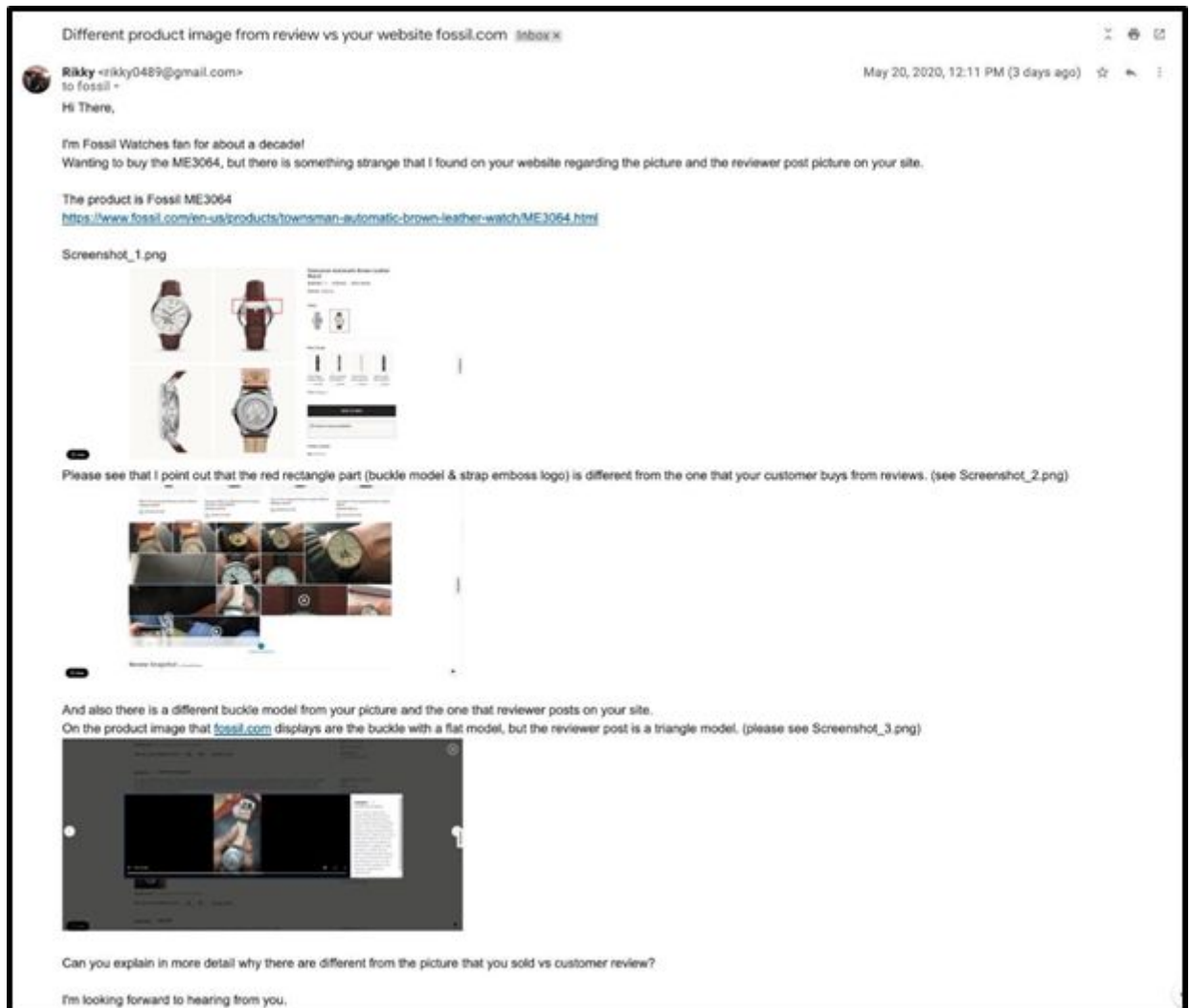


Perbedaannya terletak pada logo di dalam movementnya, yakni Geneva Seal dan Patek Philippe seal.

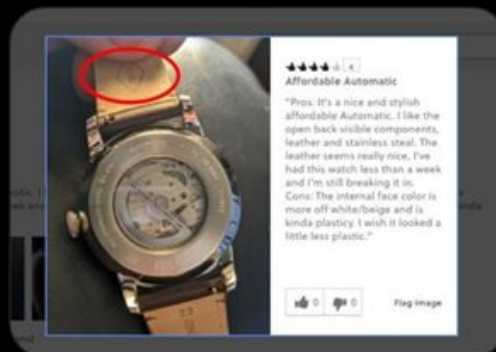
Twit VI:



Pertanyaan Saudara **@Lius754** kurang detail sehingga mendapatkan jawaban yang kurang detail. Kami mengirimkan email langsung ke Fossil USA dan mendapatkan jawaban berupa: *“some of the watches we sell have been upgraded in regards to the clasp or strap”*

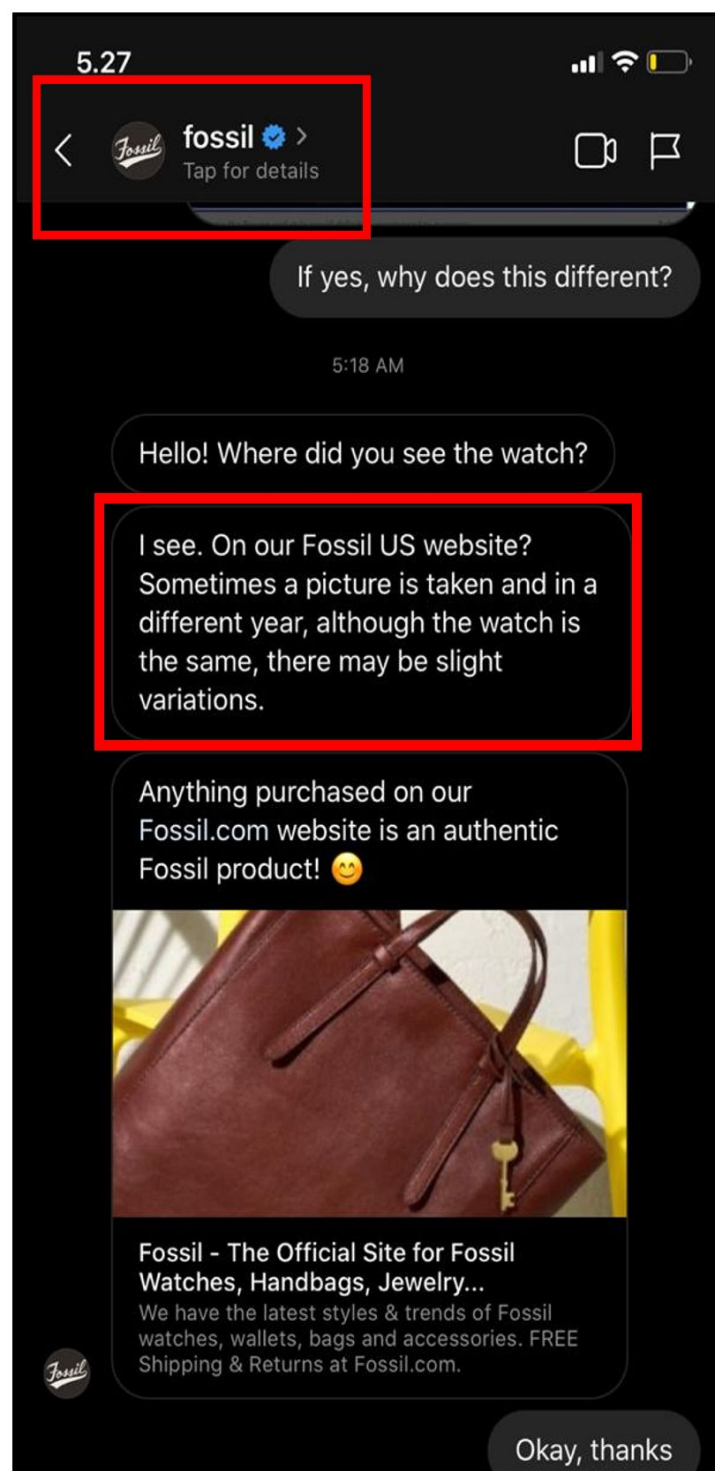


Why does verified buyer posted the different Fossil Logo in the strap? Is this Authentic?



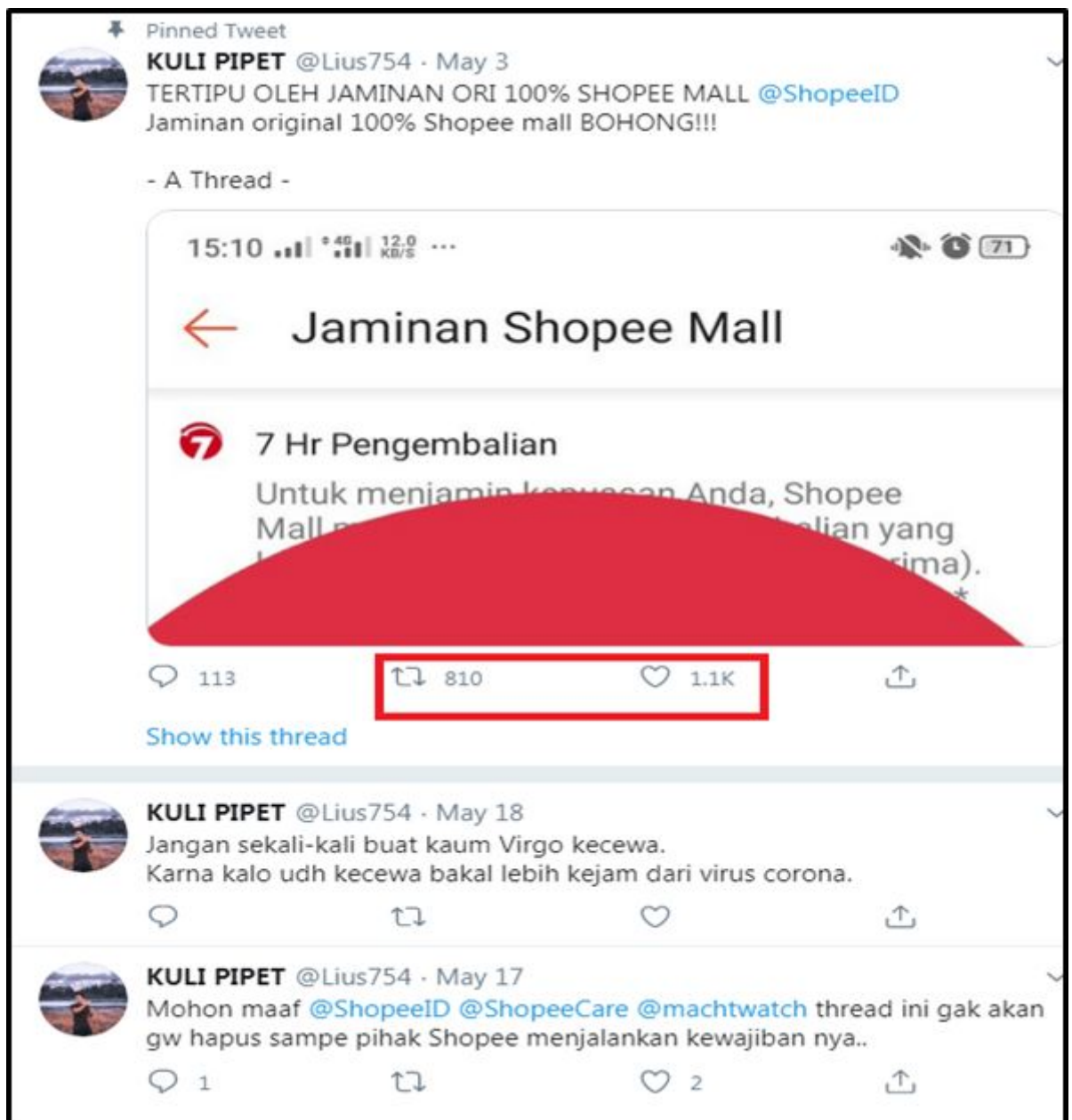
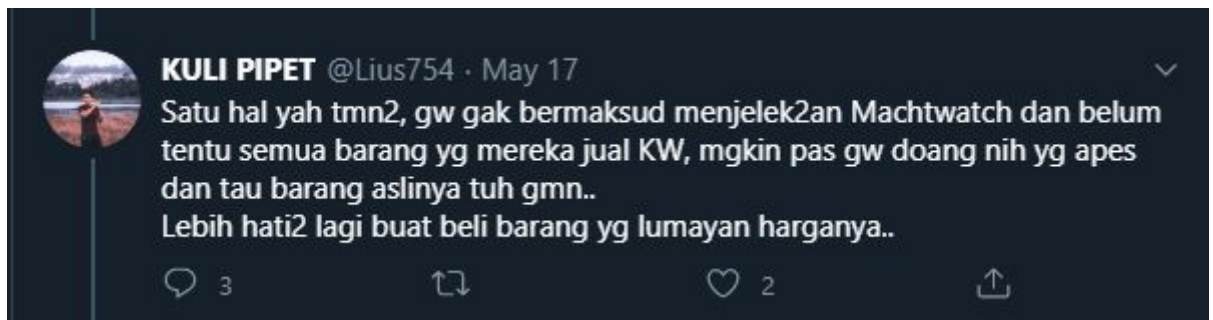
Message...





Sudah dibenarkan oleh pihak Fossil USA bahwa produk tersebut berbeda tahun pembuatan. Itulah mengapa terdapat perbedaan fisik minor, dan hal tersebut tidak mengurangi keaslian produk.

Twit VIII:



Kami, **Machtwatch**, menyatakan bahwa SEMUA produk yang kami jual merupakan barang ASLI atau ORIGINAL. Kami sama sekali tidak menjual produk KW atau replika atau palsu seperti yang dituduhkan saudara @Lius754. Menuliskan hal yang tidak benar mengenai kami sama saja

dengan tindakan mencemarkan nama baik. Terlebih lagi, nama kami tercemar dan telah tersebar ke lebih dari 1000 orang yang memberi *like*.

Berdasarkan twit saudara @Lius754 di atas, kami selaku Machtwatch dengan ini:

1. Menyatakan bahwa kami sangat terbuka dengan kritik, saran, dan komentar pihak lain atas produk kami. **Namun, apabila apa yang disampaikan oleh pihak lain adalah TIDAK BENAR maupun mencemarkan nama baik, tentu kami sangat keberatan.**

Kami menyatakan bahwa apa yang dilakukan oleh saudara **@Lius754** merupakan tindakan yang **tidak menyenangkan, mencemarkan nama baik dan merugikan kami.**

Hal yang saudara **@Lius754** tuliskan terkait Machtwatch dan mitra kami Shopee di Twitter adalah **TIDAK BENAR** dan melanggar hukum yakni **Pasal 310 KUHP:**

Bunyi Pasal 310: (1) Barang siapa sengaja menyerang kehormatan atau nama baik seseorang dengan menuduhkan sesuatu hal, yang maksudnya terang supaya hal itu diketahui umum, diancam karena pencemaran dengan pidana penjara paling lama sembilan bulan atau pidana denda paling banyak empat ribu lima ratus rupiah.

2. Melalui surat ini kami mengundang saudara **@Lius754** untuk datang ke store kami di Blok M, Jakarta untuk MEMBUKTIKAN pernyataan saudara jika produk kami tidak ASLI atau ORIGINAL seperti yang ditulis di twitter.

Apabila saudara **@Lius754** dapat membuktikan secara valid bahwa produk kami tidak asli atau tidak ori maka kami akan memberikan kompensasi sebesar **Rp100.000.000** (seratus juta rupiah).

Kami mengundang saudara **@Lius754** untuk datang ke store kami di Plaza Blok M untuk membuktikan pernyataan saudara.

Namun apabila saudara **@Lius754** tidak MAMPU membuktikan pernyataan saudara yang mengatakan produk kami tidak ASLI atau KW, maka kami **meminta dengan hormat agar saudara menghapus rangkaian twit tentang Machtwatch dan Shopee serta meminta maaf kepada kami.**

Sekian, terima kasih.