

네이버페이센터

주문형 취소, 반품, 교환관리



주문형 취소, 반품, 교환 관리

1. 취소관리

1-1. 취소관리 개요	3
1-2. 취소관리	5
1-3. 취소관리_취소 완료처리	7
1-4. 취소관리_취소 거부처리	9
1-5. 취소관리_취소사유 수정	10
1-6. 취소관리_취소비용 수정	11

2. 반품관리

2-1. 반품관리 개요	12
2-2. 반품관리_반품정보 확인	15
2-3. 반품관리_반품정보 수정	18
2-4. 반품관리_반품 거부처리 / 교환으로 변경	21
2-5. 반품관리_반품완료 처리	22
2-6. 반품관리_환불보류 설정	24

3. 교환관리

3-1. 교환관리 개요	25
3-2. 교환관리_교환주문 내역 확인	26
3-3. 교환관리_교환 보류	27
3-4. 교환관리_교환 처리	28
3-5. 교환관리_교환정보 수정	29

1-1. 취소관리 개요 (v1.0 버전 연동물)

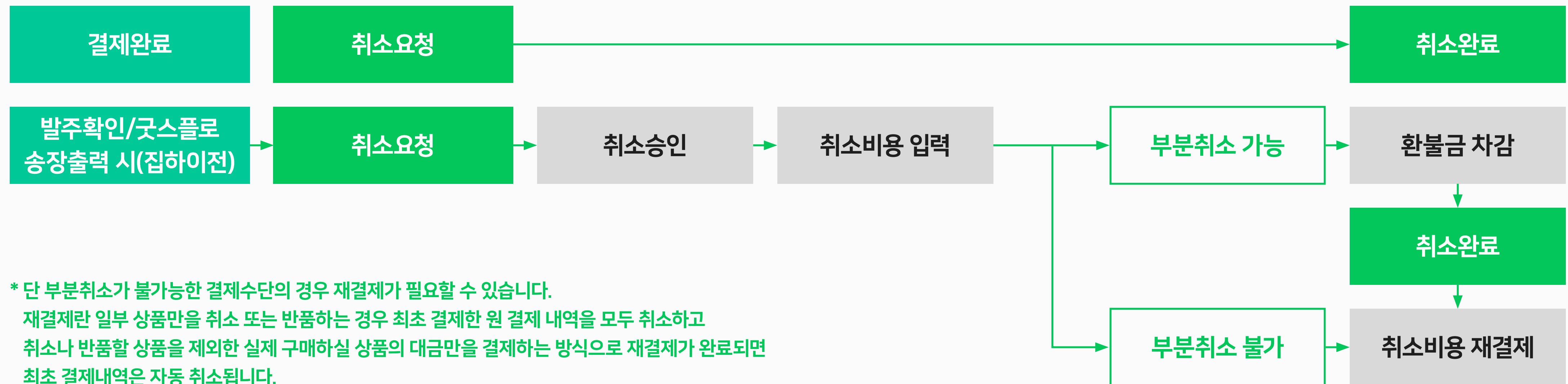
V1.0 연동물 주문 취소 정책

취소 비용이 자동으로 입력되지 않습니다.

부분 취소로 인해 변동되는 배송비(조건부무료배송 미충족)가 있다면 취소 승인하시면서 직접 비용을 입력해 주셔야 합니다.

취소승인 시 비용을 입력한 경우 구매자가 '환불금액 확인 및 결제' 단계에서 취소 비용 결제 또는 재결제 후 환불 요청 처리 됩니다.

구매자가 비용을 확인(결제)하면 취소완료로 변경됩니다.



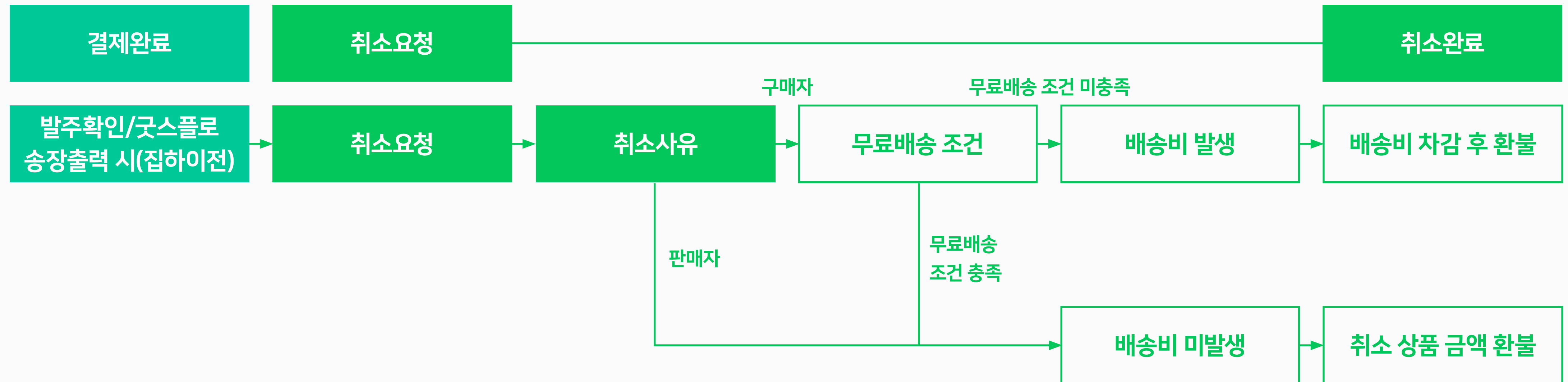
1-1. 취소관리 개요 (v2.1 버전 연동몰)

V2.1 연동몰 주문 취소 정책

조건부 무료배송을 설정한 경우, 구매자 귀책사유로 부분취소 시 남은 상품 결제 금액이 무료배송 조건에 미충족되면 배송비는 자동으로 차감 후 환불됩니다.

조건부 무료배송이 아니거나 나머지 구매상품이 조건금액을 충족하는 경우는 취소한 상품의 금액만큼만 환불이 진행됩니다.

발주 확인 전 구매자가 취소할 시 별도의 취소승인 과정 없이 바로 취소완료되며, 발주확인 후에는 취소 완료 처리가 필요합니다.



1-2. 취소관리

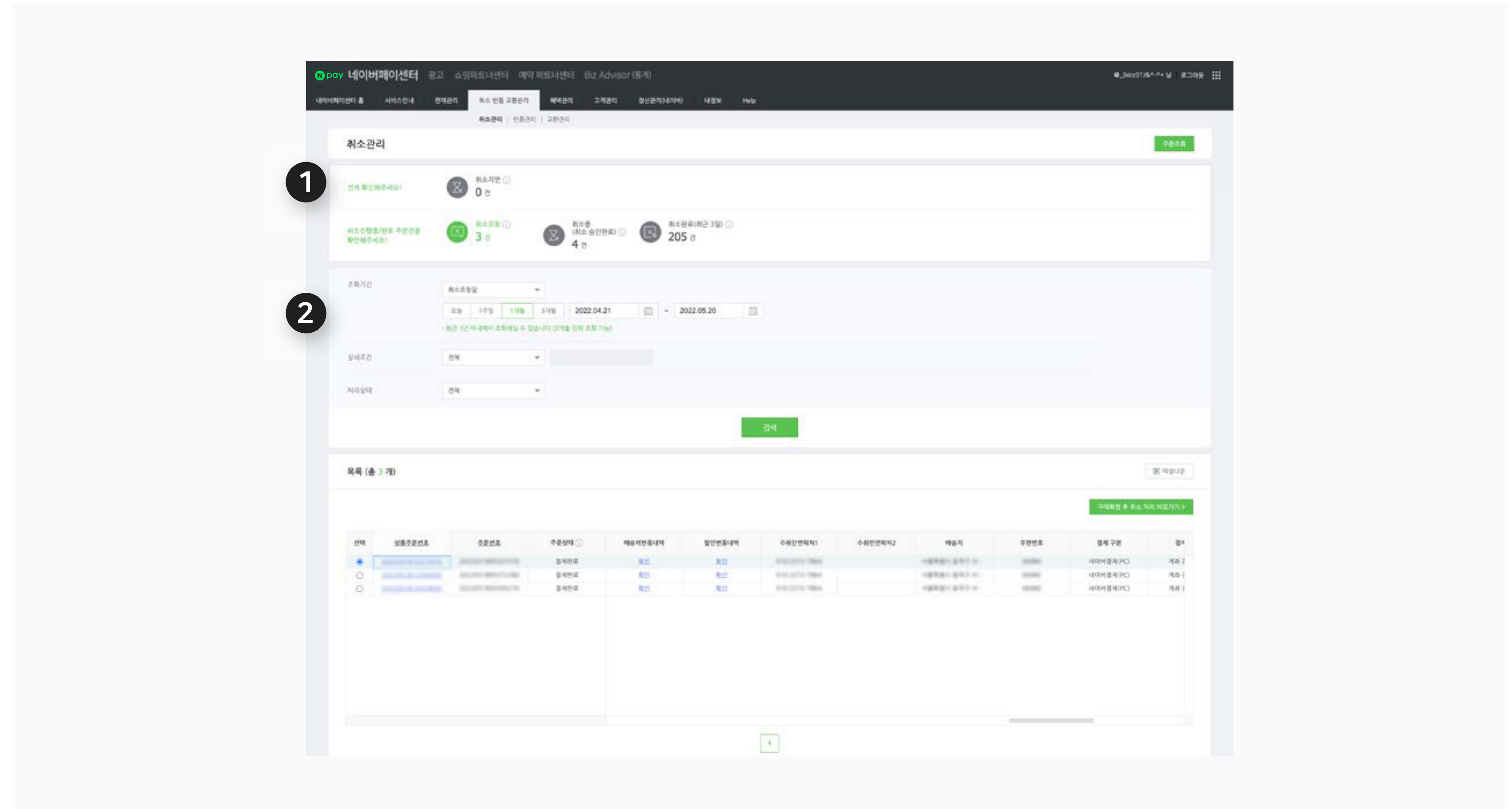
취소관리 메뉴에서는 결제 완료된 주문건 중 발송처리 이전에 취소요청 되었거나, 이미 취소 처리된 건을 확인할 수 있습니다.

1 현황 요약 표시

신규 취소요청, 취소중(취소 승인완료), 취소승인지연, 자동환불대기, 최근3일 취소 완료 건이 표시됩니다.

2 취소건 조회

취소요청일/승인일/결제일/취소처리상태/ 그 외 상세조회조건(주문번호/상품주문번호/구매 자ID 등)과 같은 조건을 필요에 따라 설정한 후, [검색]버튼을 클릭하시면 해당 조건에 맞는 취소 내역이 조회됩니다.



1-2. 취소관리(v2.1 버전 연동몰)

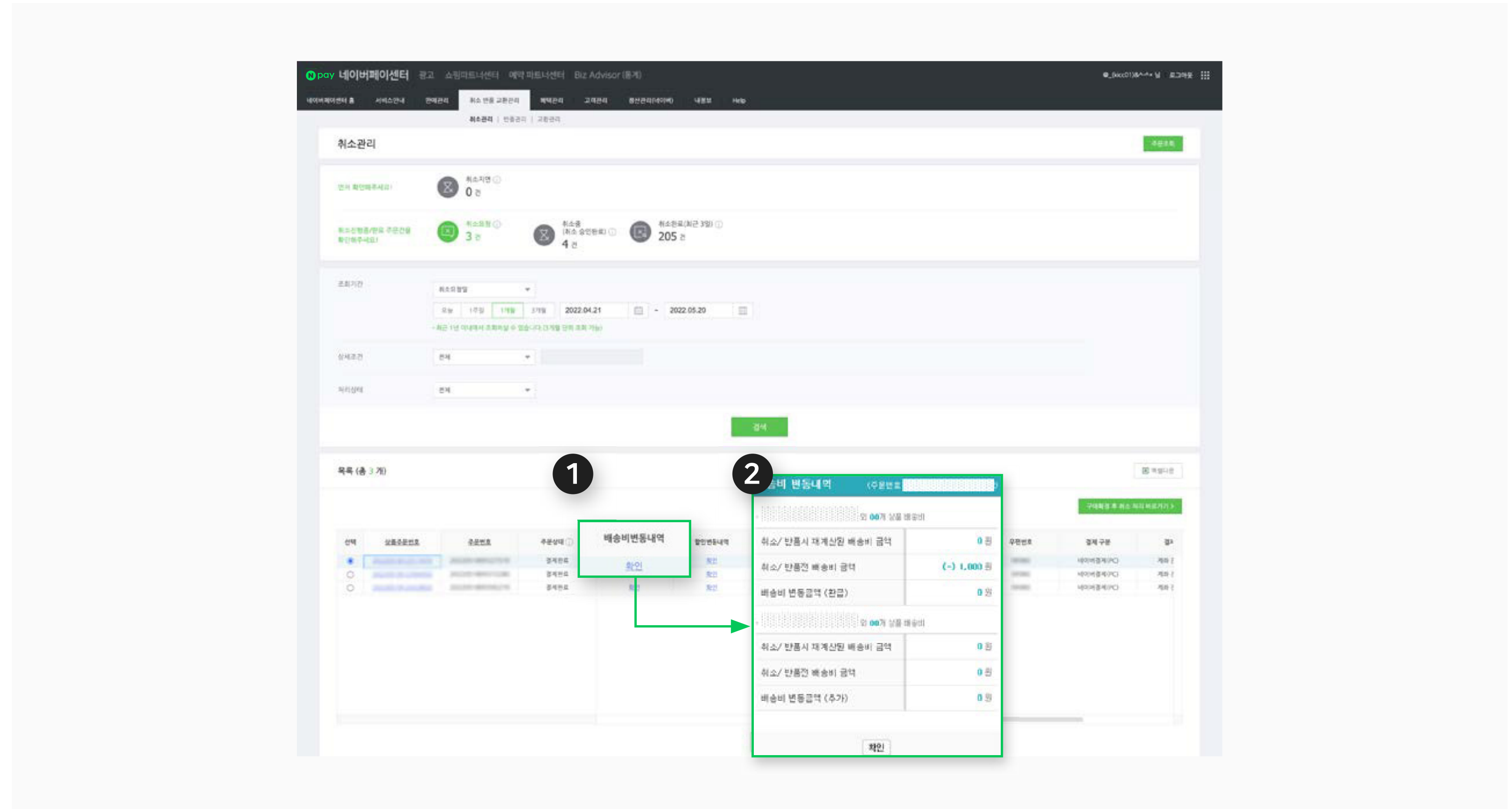
V2.1 버전 연동몰은 취소관리 목록에서 취소건의 배송비 변동금액 정보를 확인할 수 있습니다.

① 배송비 변동내역

목록 '배송비 변동내역' 필드 내 [확인] 버튼 클릭시, 해당 주문번호 내에 배송비 추가 또는 차감된 내역이 있으면 팝업이 노출 됩니다.

② 배송비 변동내역 팝업

- 배송비 변동금액(환급)은 취소/반품 전 배송비보다 취소/반품 이후 배송비 금액이 더 작아, 구매자에게 배송비 차액이 환급되는 내역입니다.
- '배송비 변동금액(공제)'는 취소/반품 전 배송비보다 취소/반품 이후 배송비가 더 커서 구매자 환불금에서 배송비 차액이 공제되는 내역입니다.



1-3. 취소관리_취소 완료처리 (v1.0 버전 연동몰)

취소요청 주문건에 대해 취소 완료처리를 진행하실 수 있습니다.

① 취소 완료처리

- 구매자로부터 취소요청이 들어온 상품 중 아직 발송하지 않아 취소 진행이 가능한 경우에는 '취소완료 처리'를 하시면 됩니다.
- 목록에서 환불 처리할 취소건을 선택 후, [취소 완료 처리] 버튼을 클릭하면 취소처리 팝업이 노출됩니다.

② 취소처리 팝업

- 취소 승인하려는 건을 체크합니다.
- 취소 승인 선택박스를 체크하면 취소비용 입력란이 활성화 되어 금액 입력이 가능합니다.
- 추가 배송비 등 취소비용이 발생한 경우에만 비용을 입력하시면 됩니다. 비용 청구가 불필요한 경우에는 '0'으로 입력합니다.
- 구매자에게 전하실 말씀에 비용청구 사유 등의 안내문구를 입력합니다.
- [저장] 버튼을 클릭하면 최종 취소승인처리가 완료됩니다.

중요!

부분취소로 추가배송비 등의 취소비용이 발생 된 경우 취소승인 시 취소비용을 청구할 수 있습니다. (주문전호 전체 취소인 경우에는 취소 비용 청구가 불가능합니다.)



1-3. 취소관리_취소 완료처리(v2.1 버전 연동몰)

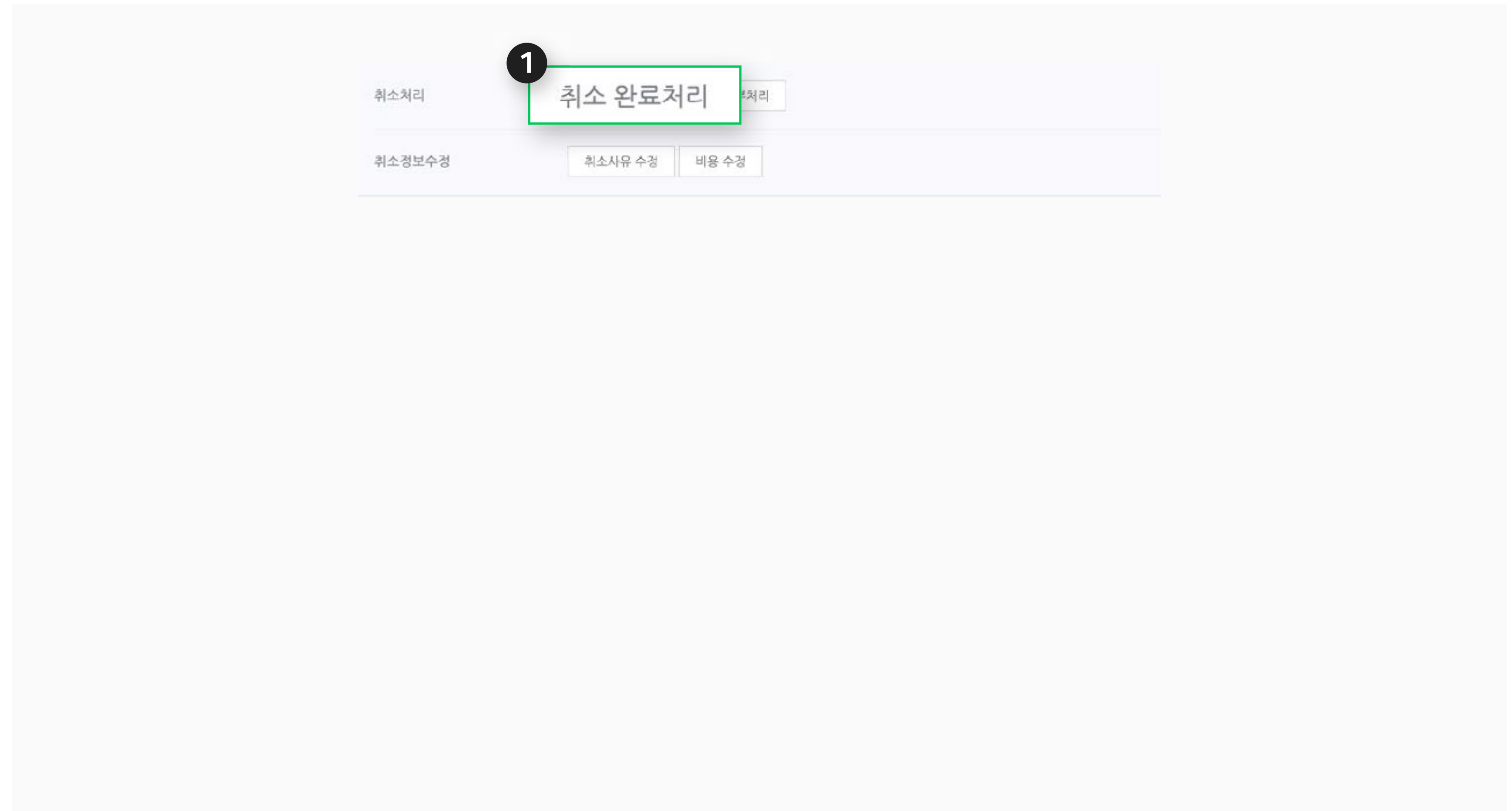
V2.1버전 연동 가맹점으로 주문된 건은 취소 완료 시 취소비용을 별도로 입력하지 않으셔도 됩니다.

❶ 취소 완료처리

- 구매자로부터 취소 처리 요청이 들어온 상품 중 아직 발송하지 않아 취소 진행이 가능한 경우에는 '취소완료 처리'를 하시면 됩니다.
- 목록에서 환불 처리할 취소건을 선택하면 취소 시 추가배송비가 자동 계산되어 청구 됩니다.

중요!

V2.1 버전 연동 몰의 경우, 발주 확인 후 취소 요청 건에 대해 취소 요청일로부터 4영업일 이내에 '취소 완료처리' 또는 '취소 거부처리'를 진행해 주셔야 합니다.
기한 내 처리되지 않는 경우 취소요청일로부터 4영업일 이후 시스템상 자동 환불처리가 진행됩니다.



1-4. 취소관리_취소 거부처리

취소요청 주문건에 대해 이미 발송된 경우
취소 거부 처리를 할 수 있습니다.

① 취소 거부처리

- 이미 상품을 발송하셨거나, 취소가 불가능한 상태인 경우에는 '취소 거부처리'를 클릭하여 발송 처리를 하시면 됩니다.
- 목록에서 해당 취소건 선택 후, '취소 거부처리'를 클릭하면 [취소건 발송처리] 팝업에서 이미 발송된 상품의 송장번호를 입력할 수 있습니다. 발송정보가 정상 등록되면 취소 요청이 거부 되고, 주문상태는 '배송중'으로 처리됩니다.

② 취소건 발송처리 팝업

- 처리 전에 반드시 구매자에게 발송안내 및 협의를 진행해주시기 바랍니다.
- 해당 팝업에서는 동일 주문번호 안에 존재하는 모든 취소요청 건이 확인 가능합니다.
발송처리가 필요한 상품주문번호의 선택박스를 체크하여 배송정보를 입력하고 [선택 건 발송] 버튼을 클릭하면 처리가 완료됩니다.



1-5. 취소관리_취소사유 수정

취소요청, 취소중 건에 대해 취소사유를 변경할 수 있습니다.

- 취소 완료된 건을 제외한 모든 취소건의 취소사유를 수정할 수 있습니다.
- 부분취소 등의 사유로 구매자에게 비용청구 필요 시 비용수정 기능을 이용해 주세요.
- 취소 비용은 여러 번 수정될 경우 가장 마지막에 저장된 비용으로 청구됩니다.



1-6. 취소관리_취소비용 수정 (v1.0 버전 연동물)

취소승인된 건에 대해 구매자가 비용을 결제하기 전까지 비용을 수정할 수 있습니다.

- 가맹점이 취소비용을 직접 입력한 주문만 금액을 수정할 수 있습니다.
- 취소 완료된 건을 제외하고, 등록된 취소비용을 수정할 수 있습니다.

취소처리

취소 완료처리

취소 거부처리

취소정보수정

취소사유 수정

1 비용 수정

승인 및 클레임비용 관리

주문번호 [redacted] 에 현재 선택한 건을 포함하여 처리중인 취소/반품 건이 아래와 같습니다.
모든 건이 승인완료되어야 구매자 확인 후 환불처리가 되오니 반드시 처리하시기 바랍니다.

취소 상세 선택건

승인 ?	상품주문번호	주문상태	취소요청일	상품명	취소비용 ?
<input checked="" type="checkbox"/>	[redacted]	취소요청	2022.05.18	[redacted]	500

· 청구된 취소비용 총액 500

· 취소비용 청구관련 구매자에게 전하실 말씀 (최대 500자)

[text input field]

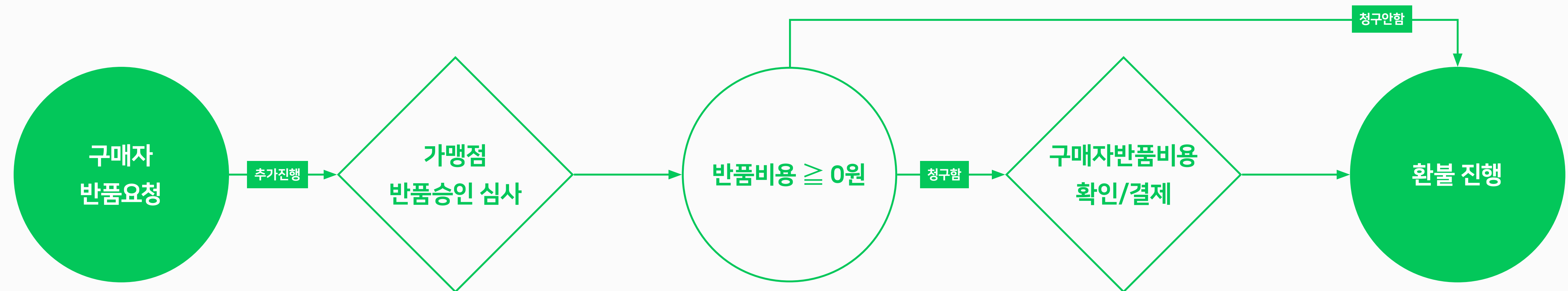
· 구매자 귀책사유로 반품비용 입력시, 영복 배송비용(예)초기배송비 포함 5,000원) 입력하셔야 합니다.
불합리한 비용을 청구했을 경우에는, 구매자 문의 및 처리지연으로 관리대상이 될 수 있으니 신중하게 입력하셔야 합니다.
승인 및 비용처리 완료 후 반드시 아래 [저장] 버튼을 눌러야 일괄 저장됩니다.

저장 취소

2-1. 반품관리 개요 (v1.0 버전 연동몰)

v1.0 버전 연동몰 반품 처리 정책

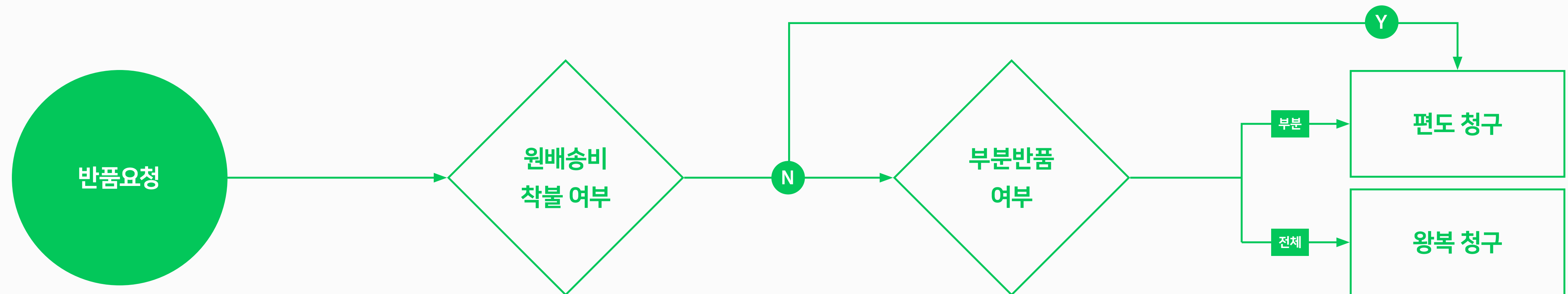
- 반품 승인 처리시 직접 건별로 반품배송비 등의 반품비용을 입력하셔야 합니다.
- 반품비용을 구매자에게 청구한 경우, 구매자가 반품비용 확인 및 결제를 완료해야 최종 환불처리가 진행됩니다.



2-1. 반품관리 개요(v2.1 버전 연동몰)

V2.1 버전 연동몰 반품 처리 정책

- 네이버페이 v2.1 버전 연동 가맹점은 반품사유가 구매자 귀책사유인 경우 반품배송비를 자동 계산하여 청구합니다.
- 부분 반품시 배송비가 자동으로 재계산되며, 재계산되는 배송비 금액은 반품관리 메뉴에서도 확인 가능합니다.
- 구매자로부터 반품배송비를 별도로 받았을 경우(상품에 동봉 or 송금) 보류해제 후 반품 완료처리를 진행해 주세요.
- 반품배송비 결제 방식이 '환불금에서 공제' 또는 '선결제 완료'인 경우에는 보류해제 없이 반품완료 처리만 진행해 주세요.



2-1. 반품관리 개요

- 반품 시 최초 배송비는 반품원인을 제공한 자가 부담함을 원칙으로 합니다.
- 단순변심 등의 구매자 귀책 사유일 경우 구매자는 왕복 배송비(반품배송비 + 최초 배송비)를 부담합니다.
- 상품정보 상이 등의 판매자 귀책 사유일 경우 가맹점이 왕복 배송비를 부담합니다.

■ 취소/반품 사유별 귀책 대상

취소/반품 사유	귀책 대상
구매의사 취소	구매자
색상 및 사이즈 변경	구매자
다른 상품 잘못 주문	구매자
서비스 및 상품 불만족	판매자
배송지연	판매자
상품품질	판매자
상품정보 상이	판매자
배송누락	판매자
상품파손	판매자
오배송	판매자
색상 및 다른상품 잘못 배송	판매자

2-2. 반품관리_반품정보 확인 (1/3)

반품관리 메뉴에서는 전체 반품 현황을 확인하고, 각 단계별 반품 처리를 할 수 있습니다.

① 현황 요약 표시

- 반품요청, 반품 수거중, 반품 수거완료, 반품승인지연 건이 표시됩니다.
- **반품승인지연:** 반품 수거 완료 후 3영업일 이상 경과된 건입니다. 빠른 시일 내에 반품 승인 처리를 진행해 주십시오.

② 상세 검색 기능

반품 처리상태, 기간, 상품번호 등 상세 검색 구분을 이용하여 반품내역을 조회할 수 있습니다.

중요!

반품수거완료 상태가 된 후 3일(영업일 기준) 이내 반품완료처리, 반품거부처리, 보류설정되지 않을 경우 페널티가 부과됩니다.

The screenshot displays the Naver Pay Return Management dashboard. At the top, there are navigation tabs for '반품관리' (Return Management) and '교환관리' (Exchange Management). The main area shows a summary of return statuses: '반품승인지연 67건' (Return Approval Delay 67 cases), '반품수거중 117건' (Return in Progress 117 cases), and '반품수거완료 8건' (Return Completed 8 cases). Below this is a search filter section with dropdown menus for '반품유형' (Return Type), '기간' (Period), and '처리상태' (Processing Status). A green button labeled '검색' (Search) is visible. At the bottom, there is a table with columns for selection, item number, return number, return status, return reason, approval date, approval status, return amount, return status, return date, and return completion date.

선택	상품주문번호	반품번호	반품상태	반품사유	반품승인일	승인처리자	반품액	반품유형	반품유형상태	수거완료일	반품완료일
<input type="checkbox"/>			반품중	과다반품			5,000		반품중		
<input type="checkbox"/>			반품중	과다반품					반품중		
<input type="checkbox"/>			반품중	제조 및 시리요 변경					반품중		
<input type="checkbox"/>			반품중	과다반품					반품중		
<input type="checkbox"/>			반품중	과다반품					반품중		
<input type="checkbox"/>			반품중	상품정보상지					반품중		
<input type="checkbox"/>			반품중	과다반품					반품중		
<input type="checkbox"/>			반품중	과다반품					반품중		

2-2. 반품관리_반품정보 확인 (2/3)

반품관리 목록에서 반품 요청정보 및 반품비용 청구/결제 정보도 확인할 수 있습니다.

① 반품배송비/기타반품비용

- **반품배송비:** 해당 반품건에 반품배송비 청구내역이 존재하는 경우 청구금액이 목록에 노출됩니다. 금액 클릭 시 반품배송비 청구 및 결제 상세정보를 확인할 수 있습니다.
- **기타반품비용:** 해당 반품건에 기타반품비용 청구내역이 존재하는 경우 청구금액이 목록에 노출됩니다. 금액 클릭시 기타반품 비용 청구 및 결제 상세정보를 확인할 수 있습니다.

② 반품비용 청구내역 확인 팝업

- 반품비용 청구금액, 결제방법, 결제상태가 반품비용 청구단위로 노출됩니다.
- **결제방법:** '판매자에게 직접 송금, 상품에 동봉함, 환불금 공제'로 노출됩니다.
- **상태:** 반품비용 결제가 완료된 경우에만 '상태' 영역이 노출됩니다. 결제완료일이 노출되며, 반품비용 결제내역은 반품 환불 완료일을 기준으로 가맹점에 정산됩니다

The screenshot shows the Naver Pay Return Management interface. At the top, there are navigation tabs for '반품관리' (Return Management) and '반품비용' (Return Cost). Below this, there are summary statistics for return requests and costs. The main area displays a list of return items with columns for '선택' (Select), '상품주문번호' (Product Order No.), '주문번호' (Order No.), '주문상태' (Order Status), '반품사유' (Return Reason), and '반품배송비' (Return Shipping Fee). A specific item with a '기타반품비용' (Other Return Cost) of 5,000 is highlighted. A callout box provides details for this cost request.

반품비용 청구내역 확인	
· 반품배송비있게 상품 기타반품비	
기타반품비용 청구금액	5,000 원
결제방법	환불금 공제 (환불금액에서 반품 비용이 차감됩니다.)
상태	2019.10.04 환불금 공제 완료

2-2. 반품관리_반품정보 확인 (3/3)

반품관리 목록에서 반품 수거 방법과 수거상태를 확인하실 수 있습니다.

- 1 반품 수거가 필요한 주문을 선택해 주세요.
- 2 조회결과 내역에서 '수거방법' 및 '수거상태' 영역을 확인해주세요.
- 3 네이버페이 지정택배 / 판매자 설정 택배사 자동 수거지시인 경우 수거지시가 요청된 상태이며, '수거미요청'은 아직 택배사로 수거요청이 되지 않은 상태이고, '수거지시완료'는 이미 택배사로 수거요청이 완료된 상태입니다.

수거방법 도움말

1) 수거정보없음(구매자 미입력)

구매자가 수거정보를 미입력한 상태로, 수거 관련한 사항은 구매자와 협의하여 진행해 주세요.

2) 구매자 직접 반송

구매자가 택배사에 직접 연락하시어 수거접수 진행함을 선택한 상태입니다.

3) 네이버페이 지정택배 수거지시,

판매자 계약택배 자동수거지시

네이버페이 반품 네트워크 서비스를 통해 네이버페이 지정택배 또는 판매자가 계약한 반품 택배사로 자동 수거 예약이 진행된 상태로, 이 경우에는 상품 수거를 위해 택배사에 따로 연락하지 않으셔도 됩니다. 2~3영업일 이내에 수거 진행됩니다.

The screenshot shows the '반품관리' (Return Management) page. At the top, there are summary statistics: '반품승인건수' (67), '반품요청' (26), '반품수거중' (12), '반품수거완료' (117), and '반품승인완료' (8). Below this is a search filter section with '반품요청일' (2022.04.21 - 2022.05.20) and '상세조건' (현재). The main table has columns for '반품번호', '주문번호', '주문상태', '반품사유', and '반품승인'. A table overlay highlights the '수거방법' and '수거상태' columns with callouts 1, 2, and 3.

수거방법	수거상태
네이버페이 수거지시	수거미요청
판매자 계약택배 자동 수거지시	수거지시완료

2-3. 반품관리_반품정보 수정 (1/3)

반품 진행중인 건에 대해 반품사유 수정, 반품 주소지 수정, 수거송장정보 수정을 할 수 있습니다.

① 반품사유 수정

- 반품 진행중인 건에 대해 반품사유를 수정할 수 있습니다.
- 사유를 수정하시려는 상품주문건을 선택하여, 반품사유와 상세사유를 입력한 뒤 [반품사유 수정] 버튼을 선택해 주세요.
- 반품 사유가 판매자귀책->구매자귀책으로 변경되는 경우 청구된 반품비용이 취소될 수 있습니다.

The screenshot displays the Naver Financial Return Management interface. At the top, there are statistics for return counts: 67 total returns, 26 pending, 12 in progress, 117 completed, and 8 cancelled. Below this, there are filters for return status and dates. The main area shows a table of items with columns for selection, item number, order number, return status, return reason, and return count. A red circle with the number '1' is placed over the first item in the table. A modal window titled '반품사유 수정' (Return Reason Modification) is open, showing a warning message and instructions. It includes a table of selected items with checkboxes, a dropdown menu for '반품사유 선택' (Return Reason Selection) set to '구매자사취소' (Buyer's cancellation), and a text input field for '사유 입력' (Reason Input). A '반품사유 수정' button is located at the bottom of the modal.

2-3. 반품관리_반품정보 수정 (2/3)

반품 진행중인 건에 대해 반품사유 수정,
반품 주소지 수정, 수거송장정보 수정 수정 처리를
할 수 있습니다.

① 반품 수거정보 수정

반품 송장이 이미 등록되어 있는, 반품 수거중인
(반품요청, 반품완료건 제외)건에 한해 반품 수거
택배사 및 송장번호를 수정 할 수 있습니다.

The screenshot displays the Naver Financial Return Management System interface. At the top, there are several status indicators: '반품승인자면' (67 건), '반품요청' (26 건), '반품수거중' (12 건), '반품수거완료' (117 건), and '반품승인완료' (8 건). Below this is a search filter section with options for '반품유형' (Return Type), '기간' (Date Range: 2022.04.21 - 2022.05.20), '상태' (Status), and '처리상태' (Processing Status). A green '검색' (Search) button is present.

The main area shows a table of return items with columns for '선택' (Select), '상품주문번호' (Product Order No.), '주문번호' (Order No.), '주문상태' (Order Status), '반품사유' (Return Reason), and '반품승인일' (Return Approval Date). A green box with the number '1' highlights a row in the table, with an arrow pointing to the '수거정보 수정' (Collection Information Modification) modal window.

The modal window, titled '수거정보 수정', contains the following information:

- ※ 꼭 확인하세요!
 - 함께 처리 가능한 상품주문건이 모두 노출됩니다.
 - 상품주문건을 선택한 후, 수거정보 수정을 진행해 주세요.
- 상품주문 선택(주문번호: [redacted])
- Table of selected items:

<input checked="" type="checkbox"/>	상품 주문번호	상품명	판매가
<input checked="" type="checkbox"/>	[redacted]	[redacted]	1,000원
- 반품 택배사: 택배사 선택 (dropdown menu)
- 송장번호: [input field]
- 수거정보 수정 (button)

2-3. 반품관리_반품정보 수정 (3/3)

V1.0 연동물은 '비용 수정' 기능으로 반품비용 수정 처리를 할 수 있습니다.

v2.1 연동물은 '환불보류 설정' 기능으로 반품 비용 수정이 가능합니다. (2-6 참조)

① 반품비용 수정

반품 승인 이후 구매자가 반품비용을 결제하기 전까지는 반품비용을 수정할 수 있습니다.

The screenshot displays the '반품관리' (Return Management) interface. At the top, there are statistics for '반품승인건수' (67), '반품요청' (26), '반품수거중' (12), '반품수거완료' (117), and '반품승인완료' (8). Below this, there are filters for '조회기간' (Search Period) and '검색조건' (Search Conditions). The main area shows a table of return items with columns for '선택', '상품주문번호', '주문번호', '주문상태', '반품사유', and '반품승인일'. A green box labeled '1' highlights the '비용 수정' (Cost Adjustment) button at the bottom of the table. A green arrow points from this button to a modal window titled '승인 및 클레임비용 관리'. The modal contains a warning message, a table of return items with columns for '승인?', '상품주문번호', '주문상태', '취소요청일', '상품명', and '취소비용?', and a '저장' (Save) button.

2-4. 반품관리_반품 거부처리 / 교환으로 변경

반품요청된 주문건에 대해 반품이 불가능한 경우 거부처리를 하거나, 교환으로 변경이 가능합니다. 처리 전 구매자와 협의가 진행된 주문건에 한해 반품 거부/교환으로 변경 기능을 사용해 주시기 바랍니다.

① 반품거부 처리

- 반품거부할 상품주문건을 선택 후 [반품 거부 처리] 버튼을 클릭하면 반품 거부처리 팝업이 노출됩니다.
- 동일한 주문번호내 반품거부처리가 가능한 상품주문건이 함께 노출되므로, 함께 처리하실 상품주문건을 선택 후 반품거부 상세 사유를 입력해 주세요.
- 반품거부 사유는 구매자에게 안내됩니다.

② 교환으로 변경

- 반품 진행중에 구매자 의사에 의해 교환으로 클레임 상태를 변경하고 싶으신 경우 사용하는 기능입니다.
- 교환으로 변경 기능은 처리 전에 반드시 구매자와 협의된 건에 대해서만 진행해 주세요.

중요!

반품완료가 되지 않은 건에 한해 '반품 거부처리'가 가능합니다. 반품완료 이후 철회는 불가능합니다.

2-5. 반품관리_반품 완료처리 (v1.0 버전 연동몰)

반품요청 주문은 반품처리가 완료되면
반품 완료 처리를 진행해 주셔야 합니다.

① 반품배송비/기타반품비용

- 반품상품이 입고되면 반품 완료처리를 하시면 됩니다.
- 목록에서 승인 처리할 반품건을 선택 후,
[반품 완료처리] 버튼을 클릭하면 반품승인 팝업이
노출됩니다.

② 반품승인 팝업

- 동일 주문번호 내에 취소/반품 진행중인 전체 내역이
팝업에 노출됩니다.
- 승인하려는건을 체크하면 취소/반품비용 입력란이
활성화 되어 금액 입력이 가능합니다.
- 추가 배송비와 반품배송비 금액을 합산하여
반품비용을 입력하시면 됩니다. 비용 청구가 불필요한
경우에는 '0'으로 입력합니다.
- 구매자에게 전하실 말씀에 비용청구 사유 등의
안내문구를 입력합니다.
- [저장] 버튼을 클릭하면 최종 반품승인 처리가
완료됩니다.

반품처리 ① 수거 완료 반품 완료처리 부처리 교환으로 변경

반품정보 수정 반품사유 수정 수거정보 수정 비용 수정

1

2 승인 및 클레임비용 관리

주문번호 [redacted] 에 현재 선택한건을 포함하여 처리중인 취소/반품 건이 아래와 같습니다.
모든 건이 승인완료되어야 구매자 확인 후 환불처리가 되오니 반드시 처리 하시기 바랍니다.

취소 상세 선택건

승인 ?	상품주문번호	주문상태	취소요청일	상품명	취소비용 ?
<input checked="" type="checkbox"/>	[redacted]	취소중	2022.05.02	[redacted]	0
					· 청구된 취소비용 총액
					0

· 취소비용 청구관련 구매자에게 전하실 말씀 (최대 500자)

[text input field]

· 구매자 귀책사유로 반품비용 입력시, 왕복 배송비용을(예)초기배송비 포함 5,000원) 입력하셔야 합니다.
불합리한 비용을 청구했을 경우엔, 구매자 문의 및 처리지연으로 관리대상이 될 수 있으니 신중하게 입력하셔야 합니다.
승인 및 비용처리 완료 후 반드시 아래 [저장] 버튼을 눌러야 알람 저장됩니다.

저장 취소

2-5. 반품관리_반품 완료처리 (v2.1 버전 연동물)

V2.1 버전 연동물은 구매자 반품요청시 자동으로 반품배송비가 계산 및 청구되고, 원배송비도 자동 재계산 되므로 별도로 반품비용을 청구하지 않으셔도 됩니다.

① 수거완료 처리

- 반품상품을 수령하였으나, 반품상품 파손 등 기타사유로 바로 환불처리가 불가능한 경우에는 환불보류를 설정하신 후 기타 반품 비용 금액을 청구하시면 됩니다. (2-6참조)

② 반품완료 처리

- 반품상품을 수령한 후 환불불가사유가 없으면 [반품완료] 버튼으로 반품승인 및 환불처리를 한꺼번에 진행할 수 있습니다.
- 반품배송비 청구내역은 반품관리 목록 '반품배송비' 필드에서 확인 가능하며, 원배송비 변동 내역은 환불 처리 이후에 목록 '배송비 변동내역' 필드에서 확인 가능합니다
- 반품 수거완료된 주문에 반품배송비가 청구된 경우, 구매자가 환불금 차감 또는 추가결제하여 보류사유가 해소되면 자동 반품완료 처리됩니다.

선택	상품주문번호	주문번호	주문상태	반품 처리상태	수거방법	수거상태	결제일	반품요청일	접수채널	반품사유	반품승인일	승*
<input type="radio"/>	2022060318852090	2022060374683471	배송중	반품요청	수거정보없음(구매자)		2022.06.03 11:46:54	2022.06.03 11:50:10	구매회원	상품정보 확인		
<input type="radio"/>	2022060318852056	2022060374683471	배송중	반품요청	수거정보없음(구매자)		2022.06.03 11:46:54	2022.06.03 11:51:11	구매회원	다른 상품 반품 요청		

Callouts in the image:

- 1 수거 완료처리
- 2 반품 완료처리
- 반품사유 수정

중요!

동일 주문번호 내 반품요청 건의 주문상태가 반품수거완료 & 보류해제 상태(또는 환불금차감으로 설정된 보류중)에서 일부 상품주문번호를 '반품 완료처리' 할 경우 동일 주문번호 내 다른 반품주문 건도 함께 반품완료 처리됩니다. 일부만 반품 완료처리를 원할 경우 다른 반품주문 건을 보류설정하신 후 원하는 주문 건의 반품완료처리를 진행해 주세요.

중요!

자동 환불대기: 반품 수거완료일로부터 1영업일 이상 경과된 환불보류 설정되지 않은 주문으로, 해당 주문은 수거완료일 기준 7영업일 후에 자동 환불처리 됩니다. 환불불가사유가 있는 경우, 환불 처리 전에 반드시 환불 보류를 설정해 주십시오.

2-6. 반품관리_환불보류 설정 (v2.1 버전 연동몰)

V2.1버전 연동몰은 환불보류 처리 기능으로 추가반품비용 청구할 수 있습니다.

① 환불보류 설정 및 해제

- 보류사유는 '반품배송비 청구, 기타반품비용 청구, 반품배송비 및 기타반품비용 청구, 반품 상품 미입고, 기타사유'의 5개 사유 중 선택할 수 있습니다.
- 반품배송비 청구:** 구매자 귀책사유 반품건이면 반품요청시 자동으로 '반품배송비 청구' 사유 보류가 설정됩니다. 반품요청 이후에 별도로 해당 사유로 보류를 설정할 수 있으며, 보류 설정시 반품배송비가 구매자에게 청구됩니다.
- 기타반품비용 청구:** 상품가치 훼손, 도서 산간 배송비 발생 등의 사유로 반품배송비 이외의 추가비용을 청구하려면 '기타반품 비용 청구' 사유로 환불보류를 설정하시면 됩니다.
- 환불보류를 설정한 후 보류를 해제하지 않으면 환불처리가 진행되지 않습니다. 보류 사유가 해소되면 반드시 환불보류를 해제해 주세요.
- 단, 반품비용이 '환불금차감'인 경우는 보류 해제 하지 않아도 환불처리가 진행됩니다.

② 현재 입력된 반품배송비 수정을 원하는 경우

- 환불보류상태인 '보류중' 주문건을 선택 후 '환불보류 해제' 클릭해 주세요.
- 다시 '환불보류 설정' 버튼을 눌러 반품 보류사유를 '기타반품비용 청구'로 선택하고 기타 반품비용 금액 란에 금액을 입력해 주세요.
- '보류설정' 클릭하면 입력한 기타반품비용 청구가 되어 보류설정 됩니다.
- '기타반품비용' 청구금액에는 '반품배송비'와 '추가 반품비용'의 합산 금액을 입력해주세요.

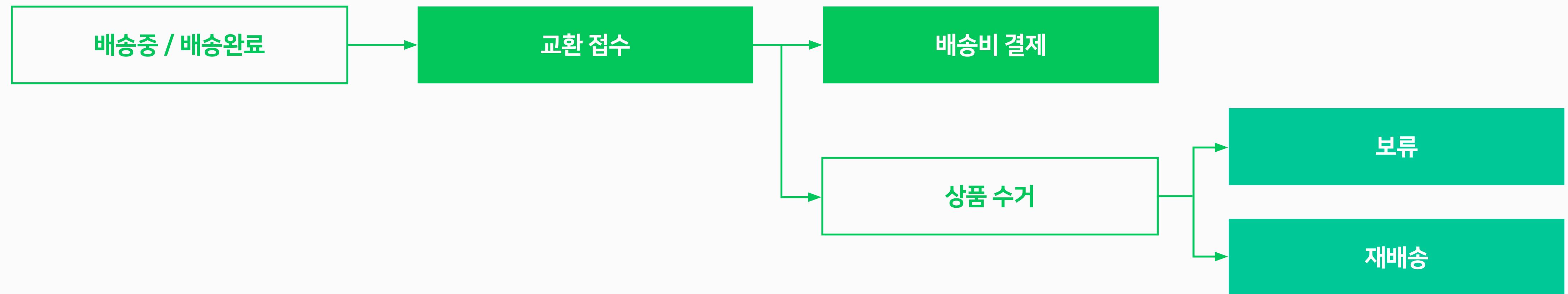
보류사유	설명
반품배송비 청구	반품요청시 환불보류 자동 설정 (별도 설정도 가능) 구매자 반품비용 결제시 환불보류 자동 해제 (청구 취소시 별도 해제도 가능)
기타반품비용 청구	가맹점이 직접 설정 가능 보류 설정시 청구 금액 입력 필요 구매자 반품비용 결제시 환불보류 자동 해제 (청구 취소시 별도 해제도 가능)
반품배송비 및 기타반품비용 청구	반품배송비 외에 추가 반품비용을 청구해야 하는 경우 가맹점이 직접 설정 가능 구매자 반품비용 결제시 환불보류 자동 해제 (청구 취소시 별도 해제도 가능)
반품상품 미입고	가맹점이 직접 설정 가능 반품상품 입고 확인시 가맹점이 별도로 보류 해제
기타사유	가맹점이 직접 설정 가능 보류 사유 해소시 가맹점이 별도로 보류 해제

3-1. 교환관리 개요

교환 처리 정책

교환 재배송처리 전, 주문 건이 교환 수거완료 상태여야 재배송처리 가능합니다.

- 구매자는 배송중 또는 배송완료(배송완료일로부터 7일 영업일 이내) 상태의 주문건에 대해 교환접수를 할 수 있습니다.
- 구매자 귀책에 의한 교환인 경우, 교환요청 시 '교환배송비 청구' 사유로 자동으로 보류 설정되며 교환배송비 결제되면 보류 해제됩니다.



3-2. 교환관리_교환주문 내역 확인

교환관리 메뉴에서는 전체 교환 현황을 확인하고, 각 단계별 교환 처리를 할 수 있습니다.

① 현황 요약 표시

- 교환요청, 교환 수거중, 교환 수거완료, 교환보류, 교환지연, 교환재배송건에 대한 구매확정 연장건이 표시됩니다.
- **교환지연:** 교환 수거완료일로부터 1영업일 이상, 또는 교환요청일로부터 10영업일 이상 경과되었으나 재배송 처리되지 않은 주문 건입니다.

② 상세 검색 기능

- 교환 처리상태, 기간, 상품번호 등 상세 검색 구분을 이용하여 교환내역을 조회할 수 있습니다.

The screenshot displays the '교환관리' (Exchange Management) page. At the top, there are navigation tabs and a user profile. The main content area is divided into two main sections. The first section, labeled '1', is a summary dashboard showing various exchange metrics: '교환지연' (5 items), '교환요청' (1 item), '교환수거중' (0 items), '교환수거완료' (4 items), '교환보류' (4 items), and '구매확정 연장' (0 items). The second section, labeled '2', is a search filter area with dropdown menus for '교환유형' (Exchange Type) and '기간' (Period), and date pickers for '시작일' (Start Date) and '종료일' (End Date). Below the filters is a search button and a table header for '목록 (총 0 개)'. The table has columns for '선택' (Select), '상품주문번호' (Product Order No.), '주문번호' (Order No.), '주문상태' (Order Status), '교환처리상태' (Exchange Status), '수거방법' (Collection Method), '수거상태' (Collection Status), '교환유형' (Exchange Type), '교환유형명' (Exchange Type Name), '교환사유' (Exchange Reason), and '교환' (Exchange). The table body is currently empty, showing a message '데이터가 존재하지 않습니다.' (No data exists).

3-3. 교환관리_교환 보류

특정 이슈에 의해 교환보류가 필요한 경우 교환 보류를 설정하실 수 있습니다. 교환보류 사유가 해결되면 원활한 교환처리를 위해 교환보류를 꼭 해제해 주세요.

① 교환보류 설정 및 해제

- 구매자의 잘못에 의한 교환인 경우, 교환요청 시 '교환배송비 청구' 사유 교환보류가 자동으로 설정되며, 교환배송비 결제시 자동으로 보류가 해제됩니다.
- 교환 기접수된 건에 대해 교환배송비를 청구하시려면 먼저 해당 주문건의 교환사유를 구매자 귀책사유로 변경하신 후에 '교환 배송비 청구' 사유로 보류를 설정하시면 됩니다. (결제 완료된 교환비용에 대해서는 교환 구매확정 익일에 정산처리가 진행됩니다.)
- 도서산간지 추가배송비 발생 등의 사유로 교환 배송비 이외의 추가비용을 청구하시려면 '기타 교환비용 청구' 사유로 교환보류를 설정하시면 됩니다. 기타교환비용 청구금액에는 교환배송비와 추가교환비용의 합산 금액을 입력해 주세요,

중요!
교환 수거완료일 3영업일 이내 '교환 재배송 처리' 또는 '교환보류 설정'을 진행해 주셔야 페널티가 부과되지 않습니다.



3-4. 교환관리_교환 처리

교환관리 메뉴에서는 전체 교환 현황을 확인하고, 각 단계별 교환 처리를 할 수 있습니다.

① 교환 수거완료 처리

교환상품 수령시 바로 '교환 수거완료' 처리를 해주십시오.

② 교환 재배송 처리

교환상품을 수령하신 후 교환 불가사유가 없으면 빠른 시일 내에 상품 재배송 처리 후 재배송 송장정보를 등록해 주십시오.

③ 반품으로 변경 처리

- 교환상품을 수령하신 후 상품품질 등의 사유로 재배송이 불가능한 경우, 반품으로 전환 할 수 있습니다. 단, 재배송 처리가 완료된 이후에는 반품 전환이 불가능합니다.
- 반품 전환 처리 전에 반드시 구매자에게 직접 안내하신 후 처리해 주시기 바랍니다

3-5. 교환관리_교환정보 수정 (1/2)

교환사유 수정이 필요한 경우, 교환정보 수정이 가능합니다.

① 교환사유 수정

- 교환 진행중인 건에 대해 교환사유를 수정 할 수 있습니다.
- 사유를 수정하시려는 상품주문건을 선택하여, 교환사유와 상세사유를 입력한 뒤 [교환사유 수정]버튼을 선택해 주세요.
- 귀책변경으로 구매자에게 비용청구 필요 시 교환보류 설정이 필요합니다.
비용은 여러 번 수정될 경우 가장 마지막에 저장된 비용 금액으로 청구됩니다.

The screenshot shows the '교환관리' (Exchange Management) interface. The '교환정보 수정' (Exchange Information Modification) section is active, with the '교환사유 수정' (Exchange Reason Modification) button highlighted. A modal window titled '교환사유 수정' is open, showing the following details:

- ※ 꼭 확인하세요!**
 - 함께 처리 가능한 상품주문건이 모두 노출됩니다.
 - 상품주문건을 선택한 후, 수거정보 수정을 진행해 주세요.
- 상품주문 선택(주문번호: [redacted])
- Table of selected items:

<input checked="" type="checkbox"/>	상품 주문번호	상품명	판매가
<input checked="" type="checkbox"/>	[redacted]	[redacted]	1,000원
- 교환사유 선택: 색상 등 다른상품
- 사유입력: [text input field]
- Cost: 2500
- Button: 교환사유 수정

3-5. 교환관리_교환정보 수정 (2/2)

교환 수거정보 및 재배포정보의 수정이 필요한 경우, 교환정보 수정이 가능합니다.

① 수거정보 수정

교환 송장이 이미 등록되어 있는, 교환 수거중인 (교환요청, 교환완료건 제외)건에 한해 반품 수거 택배사 및 송장번호를 수정할 수 있습니다.

② 재배포정보 수정

교환 재배포처리 후 송장수정이 필요한 경우, 재배포 택배사 및 송장번호를 수정할 수 있습니다.

The screenshot shows the '교환관리' (Exchange Management) interface. At the top, there are buttons for '교환 처리 ①' (Exchange Processing 1) with sub-buttons: '수거 완료처리' (Collection Complete), '교환 재배포처리' (Exchange Redelivery), '교환 거부처리' (Exchange Refusal), and '반품으로 변경' (Change to Return). Below this is the '교환 보류 ①' (Exchange Hold 1) section with '교환보류 설정' (Set Exchange Hold) and '교환보류 해제' (Release Exchange Hold) buttons. The main '교환정보 수정' (Exchange Information Modification) section is highlighted with a green box and contains two sub-sections: '수거정보 수정' (Collection Information Modification) and '재배송정보 수정' (Redelivery Information Modification). Both sub-sections are also highlighted with green boxes and numbered 1 and 2 respectively. The '수거정보 수정' sub-section includes a warning '※ 꼭 확인하세요!' (Please check carefully!), instructions to select items for collection, a table of selected items (one item with price 2,000), and fields for '교환 택배사' (Exchange Courier) and '송장번호' (Tracking Number). The '재배송정보 수정' sub-section includes the same warning and instructions, a table of selected items, and fields for '배송방법' (Delivery Method), '택배사' (Courier), and '송장번호' (Tracking Number).

E.O.D

기타 궁금한 점은 네이버페이 가맹점 고객센터 톡톡이나
1:1 문의하기로 연락 주시면 친절히 답변 드리겠습니다.

