

취소/반품/교환관리

1_1. 취소요청건의 확인 및 처리절차

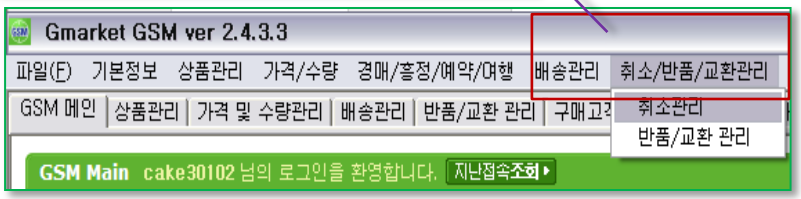
고객은 주문한 후에라도, 상품이 발송 되기 전이라면 언제라도 '주문 취소'를 할 수 있습니다.

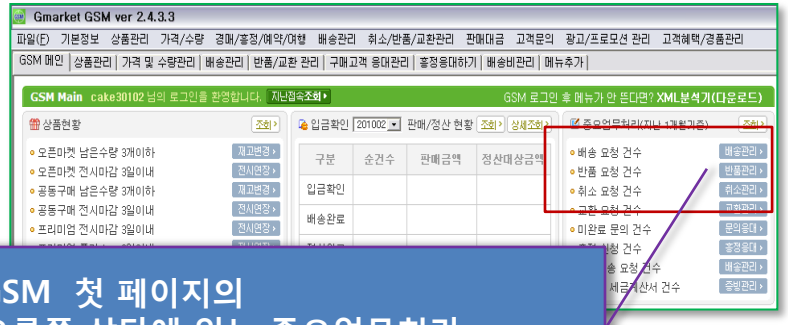
GSM에서의 '취소 관리'라는 것은 신규 취소 요청 건을 확인하고 고객에게 환불 처리 해 주는 것을 의미합니다.

<u>GSM에서 취소 요청으로 확인 되는 건은 고객이 환불을 받지 못하고 있는 건이니,
고객의 취소 요청을 수시로 확인하여 고객의 구매 금액 환불이 늦어지지 않도록 해 주십시오.</u>

취소 신청 건을 확인 할 수 있는 '취소관리' 메뉴

'취소관리' 메뉴를 클릭합니다.



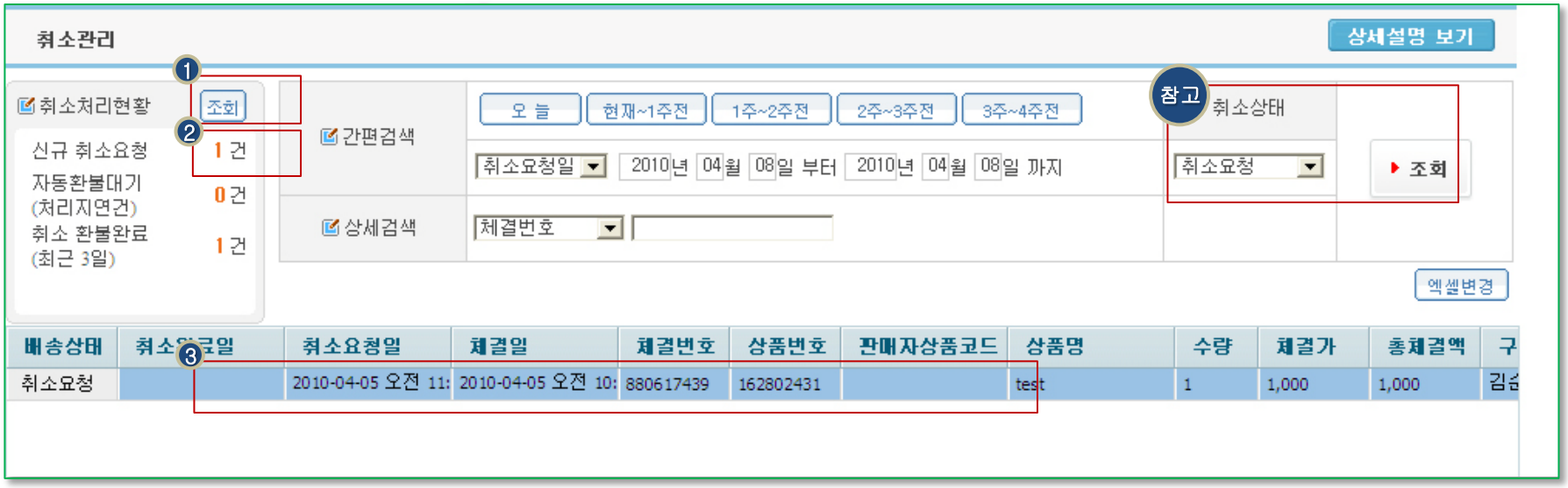


GSM 첫 페이지의
오른쪽 상단에 있는 중요업무처리
<u>취소 요청 건수 부분을</u> 클릭하셔도 됩니다.

취소 환불 처리의 일반적인 처리 과정



1_2. 취소요청건의 확인



이렇게 하시면 됩니다.

1.취소관리 메뉴의 좌측 상단 취소처리현황의 '조회' 버튼을 클릭하면 취소 요청 건수를 확인할 수 있습니다.

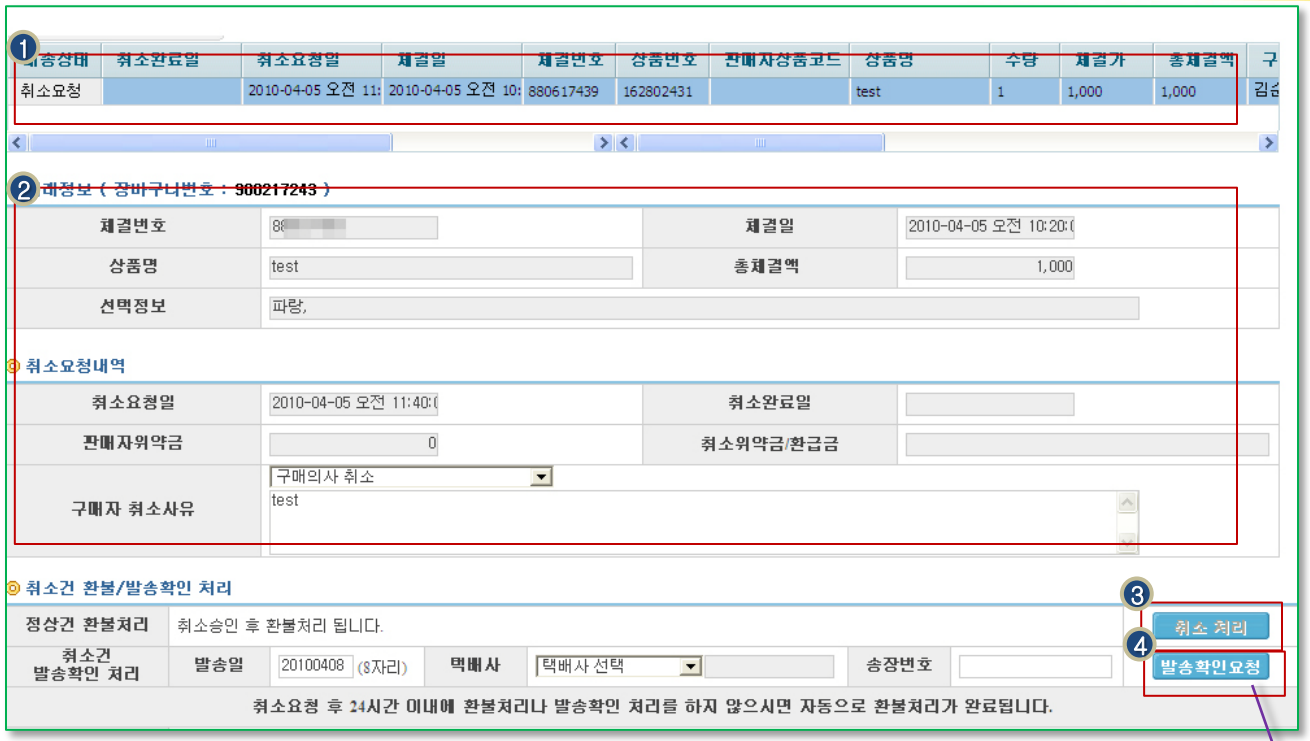
2. '신규 취소 요청' 부분에 숫자가 표시되면, 이 숫자를 마우스 클릭 하십시오.

3. 위에서 취소 요청 건 숫자 부분을 클릭하면, 아래 요청 리스트가 나타납니다.

Tip 또는 주의 사항

화면 오른쪽의 '조회' 버튼을 이용하여서도 검색이 가능합니다. 체결번호 또는 장바구니 번호를 이용한 상세 검색에 이용합니다.

1_3. 취소요청건의 환불 및 발송하기



이렇게 하시면 됩니다.

1. 조회된 취소 요청 건 리스트를 더블 클릭 하십시오.
2. 거래 정보 및 취소 요청 사유 등을 확인 해 보십시오.
3. '취소 처리' 버튼을 마우스 클릭하면 고객에게 환불 처리 됩니다.
4. 이미 상품을 발송했다면 택배사, 송장번호 기재하여 '발송확인요청' 버튼을 클릭하면 발송처리 됩니다.

구매자와 협의 후 진행 해주시기 바라며 취소처리 가능 시점에서는 임의 발송처리 진행하지 않도록 주의해야 합니다.

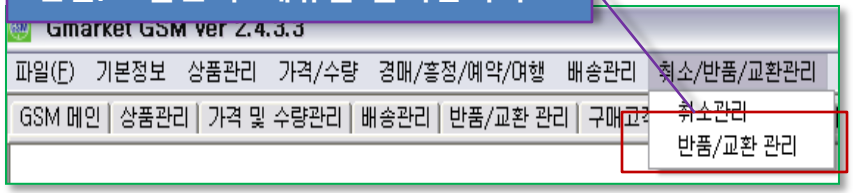
2_1. 반품요청건의 확인 및 처리절차

고객은 구매 상품을 받고 난 뒤, 구매 의사 변심 / 상품 하자 등의 이유로 반품을 요청할 수 있습니다.

반품 요청 건을 확인하여 상품을 구매자에게서 수거하도록 하시고
반품 상품이 판매자에게 정상적으로 다시 돌아오면, 즉시 환불 처리를 해주십시오.

반품 건을 확인 하고 환불 처리 하는 '반품 관리'

'반품/교환관리' 메뉴를 클릭합니다.





GSM 첫 페이지의
오른쪽 상단에 있는 중요업무처리
반품 요청 건수 부분을 클릭하셔도 됩니다.

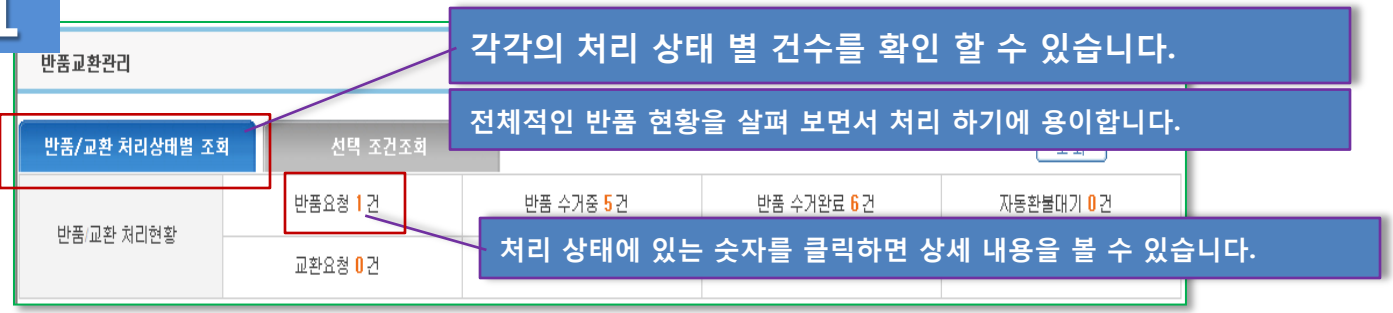
'반품관리' 메뉴에서의 일반적인 처리 절차

1. 반품 요청 내용 확인
2. 반품 상품 수거 조치
3. 반품 상품 수거 완료 확인
4. 환불 완료

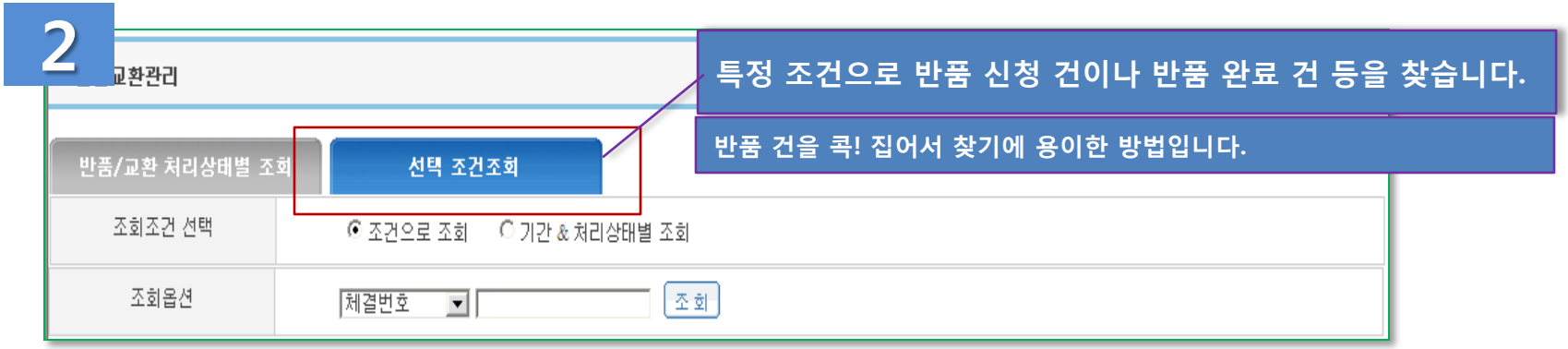
[참고] 조회 방법

반품 신청과 처리 상태 현황을 살펴 보거나 조회하기 쉽도록 두 가지의 조회 방법을 제공하고 있습니다.

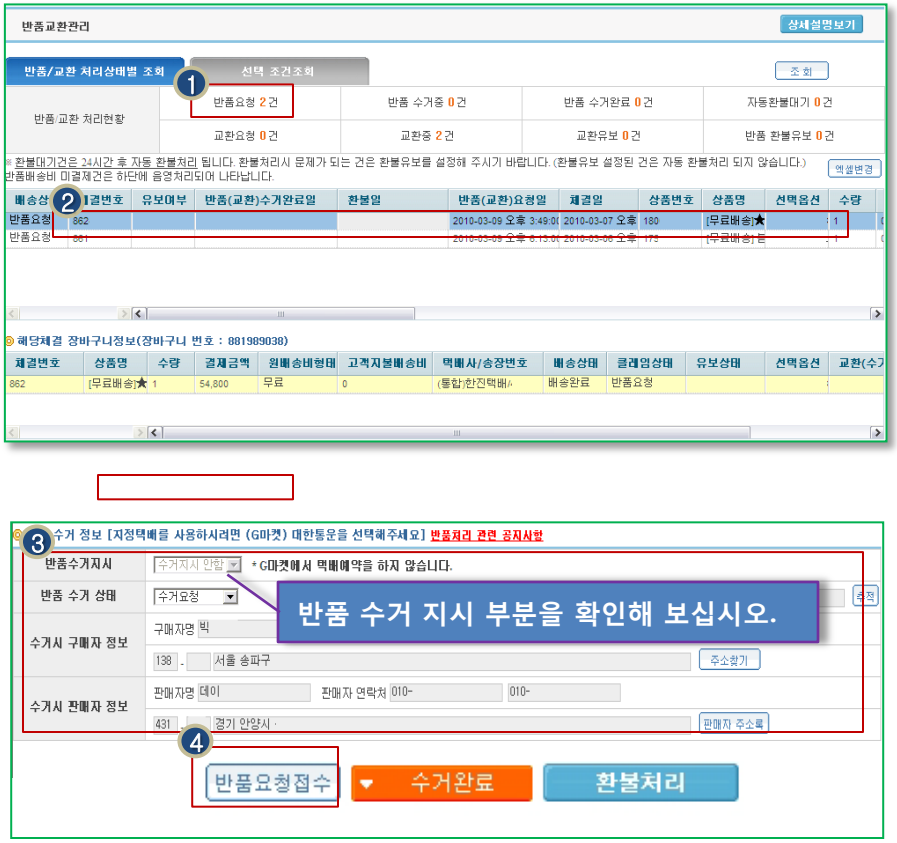
1



2



2_2. 반품요청건의 확인 및 상품회수



이렇게 하시면 됩니다.

◆ 반품 요청 내용 확인

1.'반품/교환 처리 상태 별 조회 현황'에서 반품요청건수(숫자)를 클릭합니다. (오른쪽 조회 버튼을 누르시지 않아도 됩니다.)

2.반품이 요청된 주문이 조회되면 처리 할 반품 요청 건을 마우스 더블 클릭하여 선택합니다.

3. 화면 아래에 상세 내용이 나옵니다. 반품이 요청된 상품의 상세한 정보를 확인합니다.

◆ 반품 상품 수거

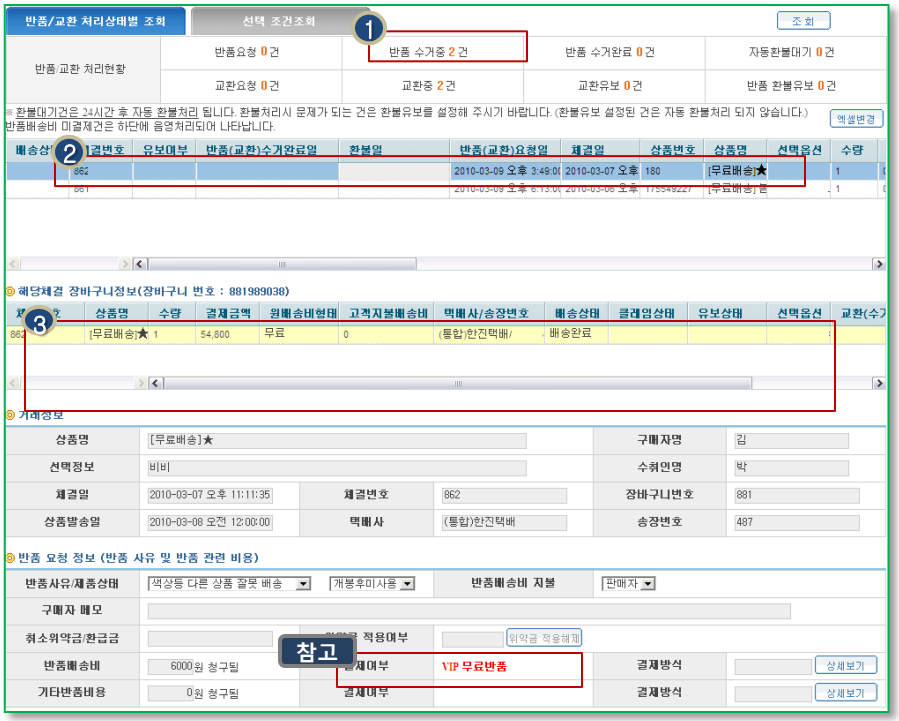
4.'반품요청접수'를 클릭하여 반품요청을 접수하고 반품 상품을 구매자에게서 받아 올 수 있도록 조치합니다. 예를 들어 택배사에 연락

Tip 또는 주의 사항

'반품수거지시' 부분이 '자동수거지시'로 표시된 경우는 반품 상품을 가져오도록 G마켓에서 택배사에 이미 연락을 보낸 것이므로 판매자가 별도로 택배사에 연락할 필요가 없습니다.

위 경우에는 보통 '반품 요청 접수' 버튼이 비활성화 되어 있어 '반품 요청 접수' 버튼이 클릭되지 않습니다.

2_3. 수거완료 및 환불처리





이렇게 하시면 됩니다.

1.반품 요청 접수가 완료된 건은 '반품 수거중'으로 전환됩니다.
판매자에게 도착한 반품상품의 확인은 반품/교환 처리현황에서 '반품 수거 중' 건 수(숫자)를 클릭하여 확인할 수 있습니다.

2.조회된 반품 건 리스트 중에서 판매자에게 도착한 반품 상품에 대한 리스트를 찾아 마우스 더블 클릭합니다.

3.반품 상품에 대한 거래정보와 반품 사유 및 반품 비용의 결제여부를 확인합니다.

4.반품 요청된 상품의 입고(상품의 도착)가 확인되면 '수거 완료' 버튼을 마우스 클릭합니다.
반품 상품이 판매자에게 도착하면 '수거 완료'는 꼭 해야 합니다.

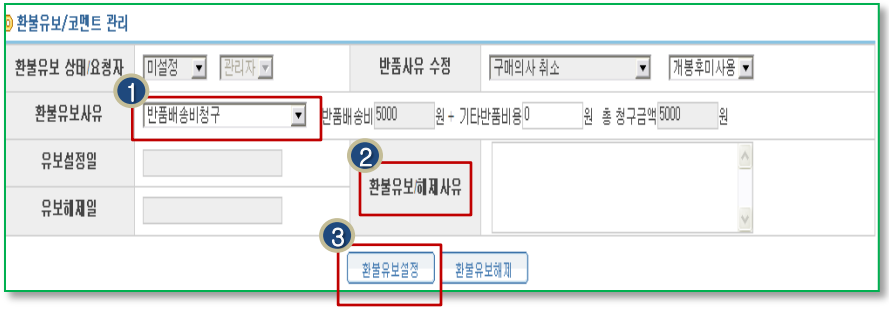
5.상품을 확인하고 이상이 없으면 '환불처리'를 클릭하여 환불하고 반품처리를 완료합니다.

Tip 또는 주의 사항

*반품배송비 결제여부의 종류 및 내용

VIP무료반품 : 반품배송비를 G마켓이 부담한 것입니다.
환불금 차감 : 환불 완료시 구매자의 환불금액에서 반품배송비가 차감
이미 결제함 : 현금 혹은 G캐시로 반품배송비를 선결제 함
판매자에게 직접 결제 : 상품에 동봉 혹은 판매자 계좌로 직접 입금

2_4. 환불유보 설정 및 해제





이렇게 하시면 됩니다.

상품이 아직 입고되지 않았거나, 반품배송비가 결제되지 않는 등
반품 내역이 확인 되지만 해결되지 않은 문제가 있어 환불할 수 없는 경우
문제가 해결될 때까지 환불을 잠시 유보 처리 할 수 있습니다.

◆ 환불 유보를 설정 할 때

1.환불유보/코멘트 관리에서 환불유보사유를 선택합니다.
(반품 건 조회 방법은 앞 페이지를 참고 하세요.)

2.환불유보/해제사유에 환불유보 사유를 정확하게 입력합니다.

3.'환불유보설정'을 클릭하여 처리합니다.

◆ 환불 유보를 해제 할 때

4.환불유보/해제사유에 유보 해제 사유를 새롭게 입력합니다

5.'환불유보해제' 버튼을 클릭하여 유보를 해제합니다.

Tip 또는 주의 사항

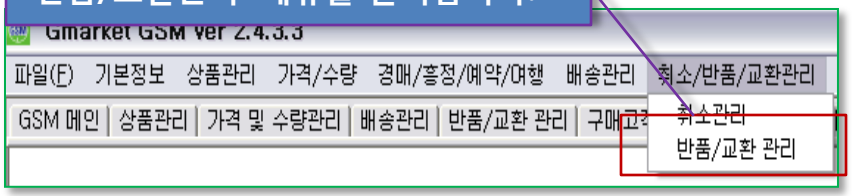
1.무분별한 환불유보는 지양해야 하며, 48시간 이내에 문제가 해결될 수 있도록 적극적으로 노력해야 합니다.

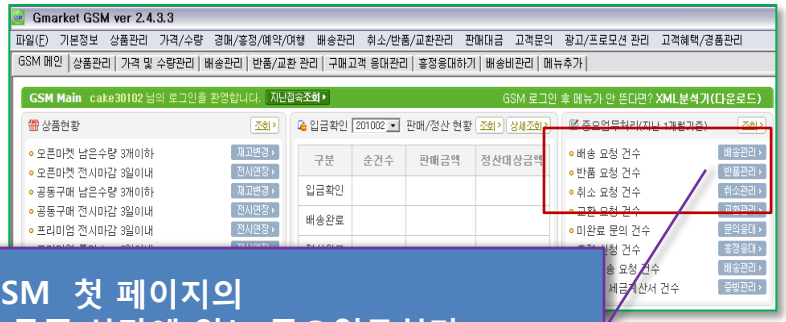
2.문제가 해결되면 반드시 환불유보를 해제하고 환불처리 해야 합니다.
(단, 반품배송비를 환불금 차감대기로 처리된 경우에는 유보해제 하면 안됨)

3_1. 교환요청건의 확인 및 처리절차

교환 건을 확인 하고 처리 하는 '교환 관리'

'반품/교환관리' 메뉴를 클릭합니다.





GSM 첫 페이지의
오른쪽 상단에 있는 중요업무처리
반품 요청 건수 부분을 클릭하셔도 됩니다.

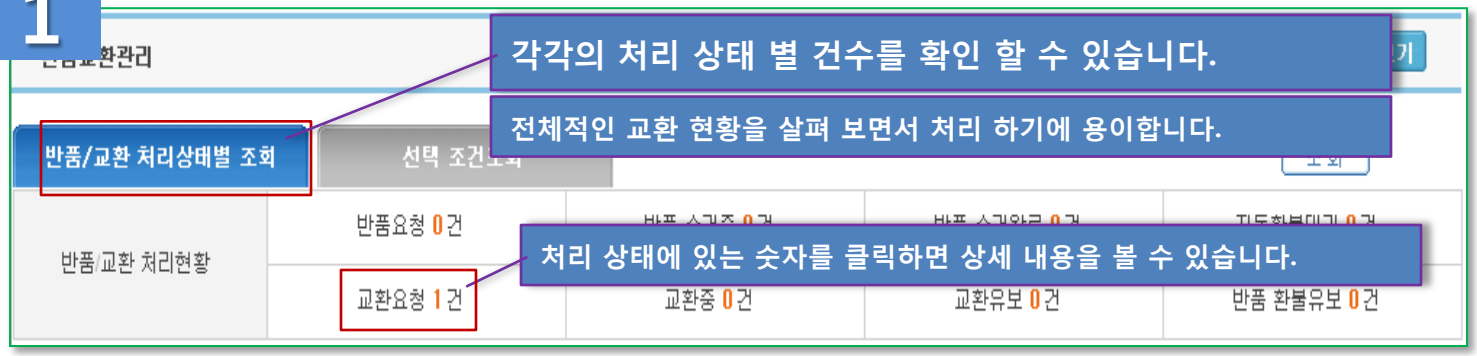
교환 요청 건의 일반적인 처리 절차

1. 교환 요청 내용 확인
2. 교환 상품 수거 조치
3. 교환 상품 수거 완료 확인
4. 교환 상품 재발송

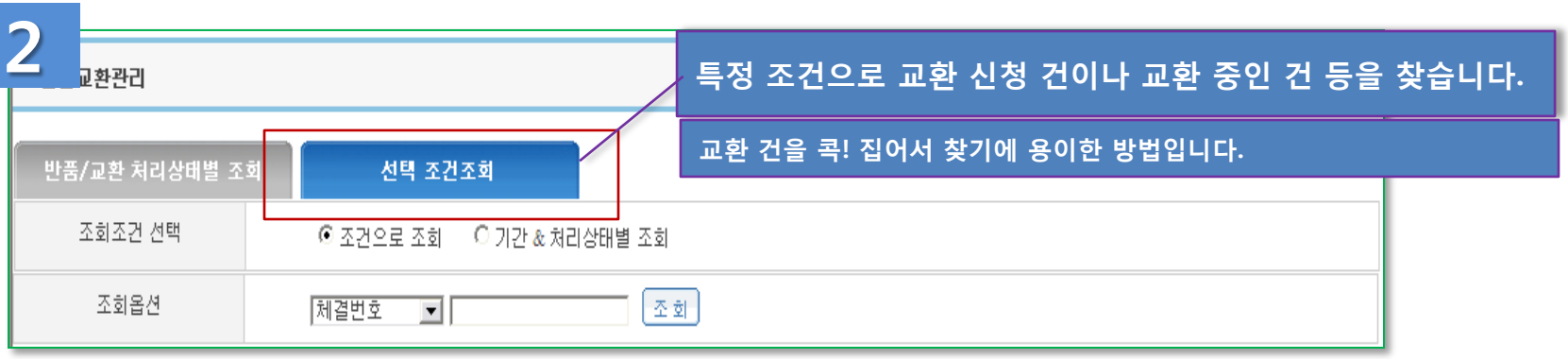
[참고] 조회 방법

교환 신청과 처리 상태 현황을 살펴 보거나 조회하기 쉽도록 두 가지의 조회 방법을 제공하고 있습니다.

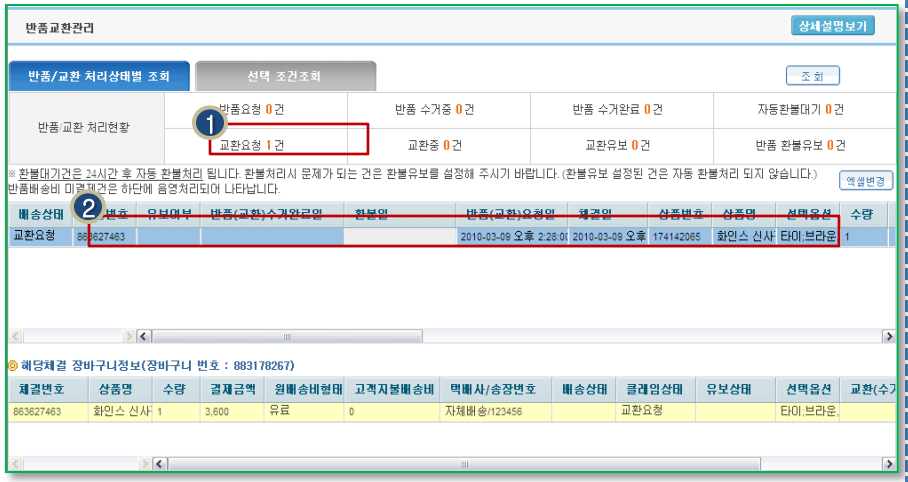
1



2



3_2. 교환요청건의 확인 및 상품회수





이렇게 하시면 됩니다.

◆ 교환 요청 내용 확인

1.'반품/교환 처리 상태 별 조회 현황'에서 교환요청건수(숫자)를 클릭합니다. (오른쪽 조회 버튼을 누르시지 않아도 됩니다.)

2.교환이 요청된 주문이 조회되면 처리 할 교환 요청 건을 마우스 더블 클릭하여 선택합니다.

3. 화면 아래에 상세 내용이 나옵니다. 교환이 요청된 상품의 상세한 정보를 확인합니다.

◆ 교환 상품 수거

4.'교환승인'를 클릭하여 교환 요청을 접수하고 교환 상품을 구매자에게서 받아 올 수 있도록 조치합니다.

Tip 또는 주의 사항

'교환수거방식' 부분이 '자동수거지시'로 표시된 경우는 교환 상품을 가져오도록 G마켓에서 택배사에 이미 연락을 보낸 것이므로 판매자가 별도로 택배사에 연락할 필요가 없습니다.

3_3. 입고확인 및 교환 건 수취확인



이렇게 하시면 됩니다.

1.판매자에게 도착한 교환상품의 확인 역시 교환요청건수를 클릭하여 확인할 수 있습니다.

2.조회된 주문 중에서 도착한 교환상품에 대한 주문을 찾아 더블클릭합니다.

3.판매자에게 도착한 교환상품과 거래정보의 내용을 다시 한 번 비교하여 확인합니다.

4.교환 요청된 상품의 입고(상품의 도착)가 확인되면 반드시 '교환건 수취확인'을 클릭하여 처리해야 합니다.

Tip 또는 주의 사항

교환 접수된 주문은 환불을 할 수 없습니다. 따라서 교환요청 된 주문을 환불 처리하려면 '반품으로 돌리기'를 클릭하여 반품 요청 건으로 변경한 후 반품 처리절차에 따라 환불처리 해야 합니다.

3_4. 재 발송처리 및 반품으로 돌리기



이렇게 하시면 됩니다.

1.교환 상품이 도착하고 수취확인이 완료된 주문은 교환 중 건 수를 클릭하여 확인할 수 있습니다.

2.조회 된 주문 중 재발송 할 주문을 더블 클릭합니다.

3.상품을 준비하여 택배사를 통해 교환상품에 대한 발송처리 후 교환재배송 택배사 및 송장번호를 입력합니다.

4.'교환건 발송확인'을 클릭하여 교환 요청건에 대한 재발송 처리를 완료합니다.

5.교환 상품 품절 및 재배송이 어려운 경우 '반품으로 돌리기' 버튼 클릭하여 환불처리 진행하면 됩니다.

Tip 또는 주의 사항

*교환배송비 결제여부의 종류 및 내용
-이미 결제함 : 현금 혹은 G캐시로 반품배송비를 선결제 함
-판매자에게 직접 결제 : 상품에 동봉 혹은 판매자 계좌로 직접 입금

*환불처리 진행 시 '반품으로 돌리기'버튼 이용하여 반품으로 전환 후 반품처리 절차 확인하여 환불처리 진행하면 됩니다.

THE END