

부분환불처리



목차

▪ 부분환불이란?	-----	3
1. 부분환불(일부금액환불)과 신청방법	-----	4
2. 신청 후 처리상태 확인방법	-----	6

부분 환불 방법

- 부분 환불이란?

부분환불이란 하기와 같은 상황에서 필요한 환불 방식입니다.

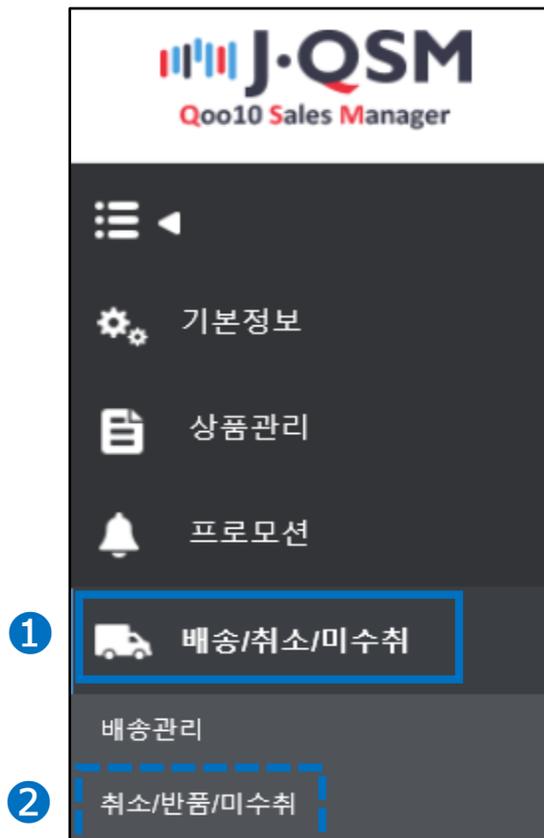
- 하나의 주문번호 내에 상품이 여러 개일 때, 일부 수량만 부분적으로 취소/환불 처리할 경우
→ 예시) 한 주문번호에 상품 수량이 5개 일 때, 상품불량으로 1개 상품에 대해서만 환불이 필요한 경우
- 배송비나 일부 옵션 금액에 대해서만 부분적으로 취소/환불 처리할 경우.
→ 예시) 잘못된 배송료 설정으로 인해 송료만 환불하고 싶을 경우
→ 예시) 옵션 추가상품을 발송할 수 없어서 환불이 필요한 경우

주의사항!

※부분환불 신청은 배송상태가 「배송완료」인 주문건만 가능합니다.
(배송요청/배송중 상태인 주문건은 신청 불가)

1. 부분 환불 신청 방법

배송/취소/미수취 > 취소/반품/미수취



1. 부분 환불 신청 방법

2)【상세조회】를 클릭하여, 주문번호를 입력하고, 【조회】 버튼을 클릭합니다.

취소 & 미수취

상태별 조회 상세조회

기간 선택 주문일 2018/08/14 ~ 2018/08/14

상세조회 주문번호 327391529

진체선택 Excel

상세조회

상세조회

기간 선택 주문일 2018/08/14 ~ 2018/08/14

상세조회 주문번호 327391529

3)하단의 그리드에 주문이 나타나면 체크박스에 체크하고 더블클릭 합니다.

선택	처리상태	취소/반품원료 일	취소/반품사유	미수취증류	취소/반품요청 일	반품수거방식	주문일	발송일	주문번호
<input checked="" type="checkbox"/>							2018/08/14		327391529

4)해당 페이지 최 하단에 있는 [부분환불/반품추가금]의 【열기】 버튼을 클릭합니다.

부분환불 / 반품추가금 ? 열기

※ 【열기】 버튼을 클릭하면 아래와 같은 메뉴가 나타납니다.

부분환불 / 반품추가금

요청 조회

상정타입 부분환불 반품추가금 청구

주문번호 327391529 유형 수량적으로

취소수량 1

예상환불금액 10

판매처번호

* 취소수량을 입력해주세요.

부분환불 / 반품추가금

1. 부분 환불 신청 방법

- 1 신청타입을 「부분환불」로 체크합니다.
- 2 유형은 「수량착오/상품대금 및 배송비반환」 중 택 1 합니다.
- 3 전 단계에서 「수량착오」를 선택했을 경우 취소수량을 선택합니다.
- 4 전 단계에서 선택한 취소수량에 따라 예상 환불금액이 자동으로 입력됩니다. 단, 2에서 「상품대금 및 배송비반환」을 선택했을 경우 예상환불금액을 직접 입력해야 합니다.
- 5 판매자메모에 부분환불 신청 사유를 입력합니다. 입력된 내용을 Qoo10 담당부서에서 확인 후, 부분환불 처리를 진행하게 됩니다.
→(예:송료설정 미스로 인해 송료 250엔 환불을 신청합니다.)
- 6 「부분환불/반품추가금」 버튼을 클릭하면 신청이 완료됩니다.

신청타입 부분환불 반품 추가금 청구

주문번호	327391529	유형	수량착오
취소수량	1		
예상환불금액	10		
판매자메모			

* 취소수량을 입력해주세요.

부분환불 / 반품추가금

1 신청타입 부분환불 반품 추가금 청구

주문번호	327391529
3 취소수량	1
4 예상환불금액	10
5 판매자메모	

* 취소수량을 입력해주세요.

유형 2 수량착오

6 부분환불 / 반품추가금

2. 부분 환불 처리상태 확인방법

- 1 「조회」탭을 클릭합니다.
- 2 신청타입은 「부분환불」을 선택합니다.
- 3 달력을 클릭하여 요청일을 설정합니다.
- 4 우측의 「조회」 버튼을 클릭합니다.
- 5 「처리상태」 항목에서 처리상황을 확인 할 수 있습니다.

부분환불 / 반품추가금 ? X 닫기										
요청		조회								
신청타입	부분환불	요청일	2018/05/01	~	2018/08/14	상세조회	주문번호	Q 조회		
신청타입	주문번호	장바구니번호	요청일	완료일	처리상태	유형	취소수량	예상환불금액	주문국가	
부분환불	309808	130989	2018/05/28	2018/05/28	완료	상품대금 및 배송비반환	0	700	JP	
부분환불	310104	131099	2018/05/02	2018/05/02	완료	상품대금 및 배송비반환	0	720	JP	
부분환불	310078	131086	2018/05/02	2018/05/02	완료	상품대금 및 배송비반환	0	720	JP	
부분환불	310105	131100	2018/05/02	2018/05/02	완료	상품대금 및 배송비반환	0	720	JP	
부분환불	310050	131072	2018/05/02	2018/05/02	완료	상품대금 및 배송비반환	0	720	JP	
부분환불	310029	131061	2018/05/02	2018/05/02	완료	상품대금 및 배송비반환	0	720	JP	

주의사항

· 클레임 신청(반품/교환/미수령)이 접수된 주문은 부분환불 (일부금액환불) 신청이 불가능합니다.

고객과 협의 후에 부분 환불로 클레임을 대응하게 된 경우, 고객에게 클레임 철회를 요청하신 후 구체적인 부분환불금액에 대해 안내해주시기 부탁드립니다.

클레임철회방법과 관련된 자세한 내용은 [판매자가이드](#) 참고를 부탁드립니다, 클레임이 철회완료된 이후 부분환불신청을 진행해주시기 바랍니다.

· 고객님의 부분환불금액이 안내되지 않은 상태에서는 부분환불 처리가 불가능합니다. Qpost 또는 J·QSM에서 메시지를 통해 반드시 사전에 고객님의 환불금액을 안내해 주시기 바랍니다.

· 이 메뉴는 어디까지나 부분적인 환불을 실시하는 메뉴이므로, 전액 취소 및 환불의 경우는 [7-1. 취소&환불처리](#) 가이드를 참고 부탁드립니다.

추가적인 문의사항이나 이해가 안되는 부분이 있으신 경우, 하기 담당부서로 문의 부탁드립니다

문의처 [Qoo10에 문의하기](#) > 카테고리 [QSM조작] > [클레임 관리(반품·교환·미수취)]