

新蛋退货服务

新蛋对于无法在美国当地处理消费者退货请求的国际卖家提供一项新的退货处理解决方案--新蛋退货服务。这项服务使得国际卖家可以使用新蛋作为退货中心来处理新蛋平台所产生的退货请求。并由新蛋专业的物流团队或第三方物流服务商来负责运输。

不论您是自己运送商品还是使用新蛋 SBN (shipped by Newegg) 运送服务, 新蛋都将会帮助您处理消费者的退货请求并为美国区域的客户提供更优质更全面的客户体验。

退货流程:

1. 客户在新蛋网站上提交退货申请
2. 新蛋售后审核, 通过或拒绝客户的退货申请
3. 退货申请一旦通过, 系统自动发出客户退货指南
4. 客户将商品寄回新蛋退货中心
5. 新蛋退货中心接收, 并进行商品扫描, 检测, 入库等物流操作。操作完成后, 客户退货完成。
6. 根据退货的需求, 新蛋将代替卖家办理退款或更换商品手续并发信通知卖家和消费者
7. 新蛋退货中心将临时储存并通知您全部的退货库存。您也可以通过卖家账户管理系统 (seller portal) 实时查看您的库存情况。
8. 卖家有以下 3 个选项来决定如何处理退货库存:
 - 1) 申请将库存退回至卖家的美国仓库
 - 2) 委托新蛋自行处理商品
 - 3) 卖家提供 UPS, FEDEX 帐号或指定运货公司, 支付运费, 退回库存至卖家的海外仓库

退货库存处理费用:

Return and Disposal Inventory (只限退货到美国境内)		
Service	Per Standard Size Unit	Per Oversize Unit
Return	\$0.60 + Shipping Charge	\$0.70 + Shipping Charge
Disposal	\$0.20	\$0.35

退货处理费用

退货运单生成以后, 消费者将自行承担退货运费。根据退货的不同需求, 消费者也可收到一张免费将商品退回至新蛋退货中心的退货运单。

卖家为消费者提供免费退货运单的同时, 也增强了消费者的信心并放心购买。当消费者收到一张免费退货运单时, 卖家将承担每单由新蛋运回并处理的服务费用。这个费用相当于用 SBN 率卡来计算单独一个订单的配送费: 订单处理费+检索打包费+重量费+运费。这项收费标准适用于所有新蛋认可的免费退货运单的消费者货。至于退货过程中出现商品的损坏以及丢失, 新蛋将承担所有责任及费用。

计算退货处理费时, 我们采用单件商品每运单计价规则。此外, 新蛋对免费配送的商品仍会收取一定的退货处理费用。