

新蛋退貨服務

新蛋對於無法在美國當地處理消費者退貨請求的國際賣家提供一項新的退貨處理解決方案--新蛋退貨服務。這項服務使得國際賣家可以使用新蛋作為退貨中心來處理新蛋平台所產生的退貨請求。並由新蛋專業的物流團隊或第三方物流服務來負責運輸。

不論您是自己運送商品還是使用新蛋 SBN (shipped by Newegg) 運送服務，新蛋都將會幫助您處理消費者的退貨請求並為美國區域的客戶提供更優質更全面的客戶體驗。

退貨流程：

1. 客戶在新蛋網站上提交退貨申請
2. 新蛋售後審核，通過或拒絕客戶的退貨申請
3. 退貨申請一旦通過，系統自動發出客戶退貨指南
4. 客戶將商品寄回新蛋退貨中心
5. 新蛋退貨中心接收，並進行商品掃描，檢測，入庫等物流操作。操作完成後，客戶退貨完成。
6. 根據退貨的需求，新蛋將代替賣家辦理退款或更換商品手續並發信通知賣家和消費者
7. 新蛋退貨中心將臨時儲存並通知您全部的退貨庫存。您也可以通過賣家賬戶管理系統 (seller portal) 實時查看您的庫存情況。
8. 賣家有以下 3 個選項來決定如何處理退貨庫存：
 - 1)申請將庫存退回至賣家的美國倉庫
 - 2)委託新蛋自行處理商品
 - 3)賣家提供 UPS, FEDEX 帳號或指定運貨公司，支付運費，退回庫存至賣家的海外倉庫

退貨庫存處理費用：

Return and Disposal Inventory (只限退貨到美國境內)		
Service	Per Standard Size Unit	Per Oversize Unit
Return	\$0.60 + Shipping Charge	\$0.70 + Shipping Charge
Disposal	\$0.20	\$0.35

退貨處理費

退貨運單生成以後，消費者將自行承擔退貨運費。根據退貨的不同需求，消費者也可收到一張免費將商品退回至新蛋退貨中心的退貨運單。

賣家為消費者提供免費退貨運單的同時，也增強了消費者的信心並放心購買。當消費者收到一張免費退貨運單時，賣家將承擔每單由新蛋運回並處理的服務費用。這個費用相當於用 SBN 率卡來計算單獨一個訂單的配送費：訂單處理費+檢索打包費+重量費+運費。這項收費標準適用於所有新蛋認可的免費退貨運單的消費者退貨。至於退貨過程中出現商品的損壞以及丟失，新蛋將承擔所有責任及費用。

計算退貨處理費時，我們採用單件商品每運單計價規則。此外，新蛋對免費配送的商品仍會收取一定的退貨處理費用。