

14.用户退款

- [业务背景](#)
 - [概述](#)
- [数据流转](#)
 - [退款流程](#)
- [系统和服务](#)
- [相关文档](#)

业务背景

概述

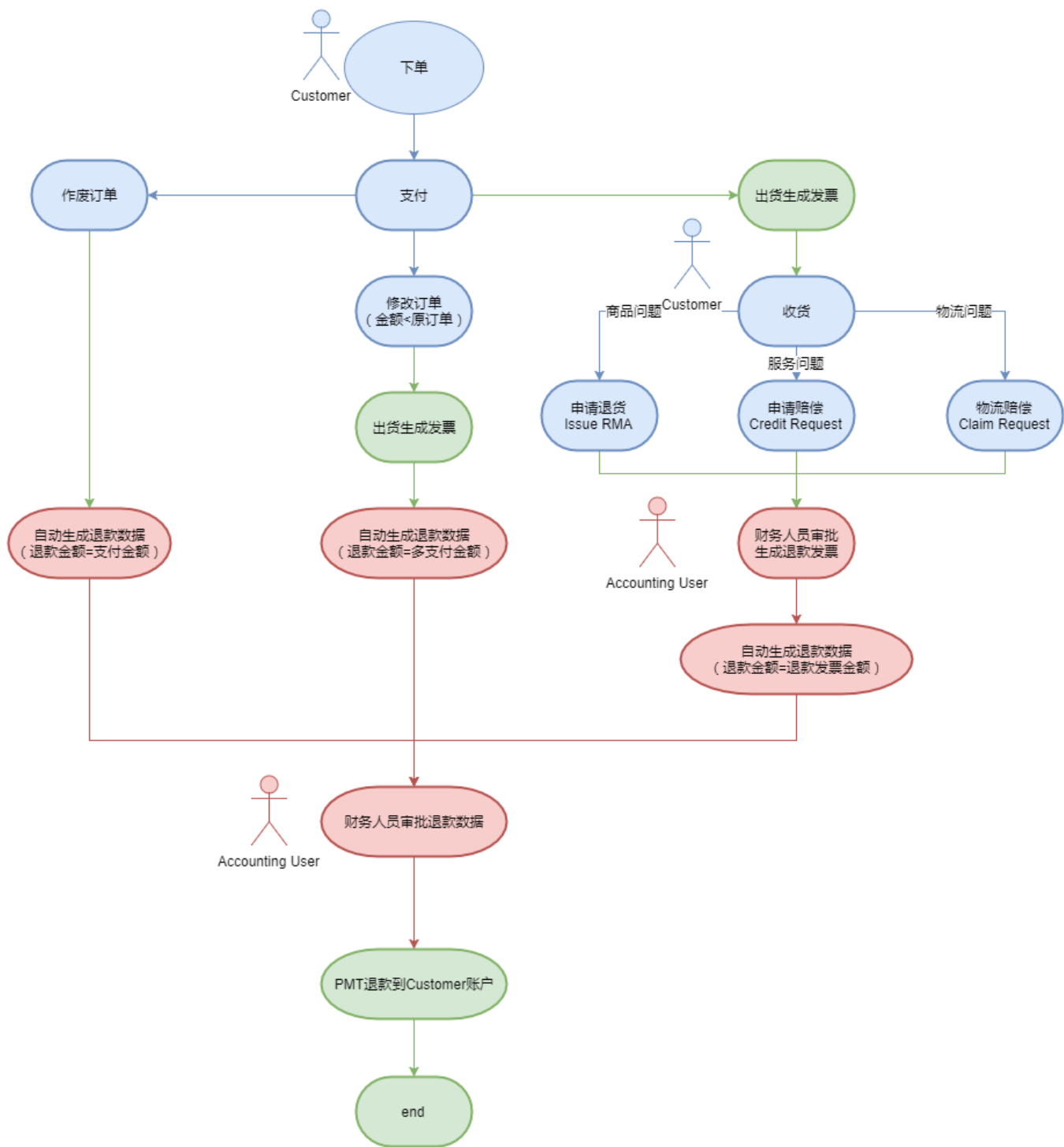
- 客户下单且**付款**后，由于取消订单、改单、退货或对我们的服务不满意等原因发起退款申请，财务人员审核通过后退款给客户。
- 业务术语：
 - 应付款：账单，即发票上的金额（InvoiceAmount，包括采购订单发票和退款发票）
 - 已付款：资金流，即资金进出的金额（PaidAmount，包括客户的付款的金额和退给客户的退款金额）
 - 差额：账单金额-资金流，即Balance。如果Balance>0,表示客户欠新蛋钱，可能有账单没支付完；如果Balance<0,表示新蛋欠客户欠，可能有退款还没处理完。
- 对于各种[退款来源](#)的数据，原则上只要是在线支付都会退回Customer支付订单时的卡上，如果交易超过退款时限（3个月）或申请的退款金额超过支付金额时，只能退客户支票（在SAP系统中处理）。
- 对于比特币（PaytermCode=037）和paysafecard（PaytermCode=049）交易的客户，由于这两种支付方式不支持退款，生成退款数据时直接转成退相应金额的电子礼品卡，并将卡号及密码Email给客户。

数据流转

- 前置条件:
 - 各种来源的退款申请
- 数据处理:
 1. 生成退款发票及退款数据
 2. 退款数据审批后由PMT进行退款处理[Refund状态变化](#)

退款流程

- 作废订单：由于交易取消，没有发票生成，所以不会生成退款发票
- 修改订单：由于改单导致的已付款>应付款，应付款金额不变，直接退差额部分，所以不会生成退款发票
- 其他退款：订单交易成功，由于商品、服务或物流导致的退款，审核确认需退款的话，生成退款发票表示应付款金额需扣减。



系统和服务

System/Service Name	Team	Contact	Description
审批系统	ACCT&RMA	Mark.X.Mou (tech.cncd02.Newegg) 42228 未知用户 (fz83)	生成退款数据，审批后由PMT处理
支付系统	Payment	未知用户 (vq51)	根据退款数据通过网关退款给客户
Newegg Website	SHEC	未知用户 (pl65)	提供接口生成礼品卡并通知客户

相关文档

- [退款原则](#)
- [退款流程](#)
- [数据字典](#)
- [各种类型的退款](#)