GoQロジ RSL RSL 返品 返送依頼

【GoQロジ】楽天スーパーロジスティクス
カスタマー返品および自社への商品返送について

●カスタマー返品（不着返品）について

出荷済の商品が長期不在やキャンセルで返品された際の処理は下記となります。

返品になった注文は【GoQロジ＞入荷業務＞カスタマー返品実績】でご確認いただけます。



【1】［入荷業務］をクリックします。
【2】［カスタマー返品実績］をクリックします。



【3】対象の受注および返品理由を確認していただき、ご注文者様とのやり取りをお願いします。



【4】再度出荷したい場合は対象受注の引当を解除し、再度、引当・出荷依頼をお願いいたします。
キャンセルになった場合は対象の受注の引当を解除し、受注のキャンセル処理を行ってください。

自社に商品を返送したい場合は下記の「●返送について」のマニュアルをご確認ください。

●返送について（自社へ商品を戻す）

RSLに預けている商品を返送したい場合の手順は下記となります。

※注意事項
・長期不在やキャンセルになった場合、GoQロジの『カスタマー返品実績』から対象受注を確認し、GoQ受注管理画面より引当解除を行ってください。
・楽天よりスーパーSALEやマラソンなどのイベント期間は避けてほしいとのご案内がありましたのでご協力をお願いします。



【1】GoQSystemの受注管理に発送先が自社宛の受注を手動登録し、返送したい商品を登録します。
※日付指定はしないでください。
※注意事項備考欄に【店舗返送分】と記載してください。

【2】上記で登録した受注で、引当と出荷依頼を行ってください。



【3】商品が返送されたことを確認したら、対象受注のステータスを「キャンセル」に変更してください。
※「処理済」にすると売上管理に反映されますので、ご注意ください。