Handbuch Retouren

Rücksendungen vom Anmelden über den Wareneingang bis zur Gutschrift – Retouren-Bereiche einrichten

Stand: 02.11.2026 · IPV-Suite 2.0.4.114

Inhalt

1. Überblick

Für Anwender

2. Die Liste der Retouren
3. Eine Retoure anlegen
4. Eine Retoure bearbeiten
5. Anschrift und Rückgabegründe ändern
6. Retourenschein und Versandlabel
7. Den Retourenschein per E-Mail senden
8. Den Wareneingang buchen
9. Eine Retoure in einem Bereich abschließen
10. Rückzahlung und Gutschrift
11. Widerrufe aus dem IPV-Shop

Für Admins

12. Was vorher eingerichtet sein muss
13. Retouren-Bereiche
14. Rechte
15. Häufige Fragen

1. Überblick

Im Bereich **Retouren** bearbeiten Sie Rücksendungen. Eine Retoure gehört immer zu einem Auftrag oder einer Rechnung und läuft in Schritten ab.

1. **Anmelden:** Der Kunde meldet eine Rücksendung. Die Ware ist noch nicht da, deshalb bucht die Suite nichts.
2. **Schein und Label:** Sie drucken oder mailen den Retourenschein. Bei Bedarf legen Sie eine Sendung bei JUMiNGO an.
3. **Wareneingang:** Die Ware trifft ein. Sie buchen sie auf einen Lagerplatz.
4. **Abschluss:** Sie vermerken die Rückzahlung und erstellen die Gutschrift.

Links im Bereich stehen die Stände einer Retoure:

Stand	Bedeutung
Angemeldet	Die Retoure ist erfasst, die Ware noch nicht eingetroffen.
Eingetroffen	Die Ware ist da und liegt in einem Bereich, zum Beispiel in der Werkstatt. Darunter steht jeder Bereich einzeln.
Abgeschlossen	Die Ware ist fertig bearbeitet. Jetzt sind Rückzahlung und Gutschrift möglich.

> **Gut zu wissen**
>
> Die Suite überweist kein Geld. Sie hält fest, welcher Betrag zurückgezahlt wurde. Die Überweisung selbst machen Sie wie gewohnt. Die Suite ist keine Finanzbuchhaltung.

2. Die Liste der Retouren

Ohne Auswahl links zeigt die Liste alle Retouren, die neuesten zuerst, höchstens 500. Ein Klick links zeigt nur einen Stand oder einen Bereich.

Spalte	Bedeutung
Erstellt am	Wann die Retoure angelegt wurde.

Retourenschein	Die Nummer, zum Beispiel RET00012.
Status	Der Stand. Liegt die Ware in einem Bereich, steht hier dessen Name.
Kunde, Beleg	Der Kunde und der Auftrag oder die Rechnung.
Lagerplatz	Wohin die Ware gebucht wurde.
Rückzahlung	**Offen** oder **Veranlasst** mit Betrag.
Positionen	Wie viele Artikel die Retoure enthält.

- **Filtern:** Die Felder **Retourenschein** und **Kunde** oben filtern beim Tippen.
- **Positionen sehen:** Ein Klick auf eine Zeile zeigt unten Artikel, Bezeichnung, Menge und Grund.
- **Bearbeiten:** Ein Doppelklick öffnet das Fenster **Retoure bearbeiten**.

3. Eine Retoure anlegen

1. Klicken Sie unten in der Leiste auf **Retoure anlegen**.
2. Suchen Sie unter **Beleg suchen** nach Auftragsnummer, Rechnungsnummer oder Kundenname und wählen Sie den Beleg. Die Artikel erscheinen in einer Tabelle.
3. Tragen Sie bei jedem Artikel, der zurückkommt, die **Retour-Menge** und den **Rückgabegrund** ein. **Verfügbare Menge** nennt, wie viel noch zurückkommen kann.
4. Prüfen Sie die **Kontakt/Rücksendeadresse**. Änderungen gelten nur für diese Retoure, die Kundendaten bleiben unberührt.
5. Soll der Kunde ein Versandlabel bekommen, setzen Sie den Haken **Versandlabel benötigt** und tragen Länge, Breite, Höhe und Gewicht ein. Ohne Haken gibt es nur den Retourenschein.
6. Tragen Sie bei Bedarf einen **Kommentar** ein.
7. Klicken Sie auf **Retoure anlegen**.

Die Retoure steht danach unter **Angemeldet**. Der Bestand ändert sich noch nicht. Haben Sie Maße eingetragen, legt die Suite die Sendung gleich bei JUMiNGO an (Kapitel 6).

Mehr als die verfügbare Menge lässt die Suite nicht zu. Was schon über eine andere Retoure zurückkam, ist dabei abgezogen. Eine Retoure braucht mindestens eine Position mit einer Menge über 0.

4. Eine Retoure bearbeiten

Ein Doppelklick auf eine Zeile öffnet das Fenster **Retoure bearbeiten** mit Reitern. Welche Reiter es zeigt, hängt vom Stand und von Ihren Rechten ab.

Reiter	Inhalt	Wann
Kontakt	Anschrift, Versandlabel ja oder nein, Rückgabegründe (Kapitel 5).	immer
Versand	Retourenschein, Versandlabel, E-Mail (Kapitel 6 und 7).	solange die Retoure angemeldet ist
Wareneingang	Ware buchen (Kapitel 8) oder im Bereich abschließen (Kapitel 9).	solange die Retoure nicht abgeschlossen ist

Abschluss	Rückzahlung und Gutschrift (Kapitel 10).	erst nach dem Wareneingang nutzbar

5. Anschrift und Rückgabegründe ändern

Im Reiter **Kontakt** ändern Sie die Angaben, die für diese Retoure gelten.

- **Anschrift:** Name/Firma, E-Mail, Straße, PLZ, Ort und Land (zweistelliger Code, zum Beispiel DE). Klicken Sie auf **Kontakt speichern**. Leere Felder fallen auf die Kundendaten zurück.
- **Versandlabel:** Der Haken **Versandlabel benötigt** sitzt im selben Abschnitt. Soll nur ein Retourenschein hinaus, nehmen Sie ihn heraus.
- **Rückgabegründe:** Unter **Rückgabegründe** tragen Sie je Artikel den Grund nach oder ändern ihn. Klicken Sie auf **Gründe speichern**.

6. Retourenschein und Versandlabel

Der **Retourenschein** ist ein Blatt, das dem Paket beiliegt. Das **Versandlabel** klebt auf dem Paket und läuft über JUMiNGO.

Retourenschein drucken

Klicken Sie im Reiter **Versand** auf **Retourenschein drucken**. Der Schein zeigt Kunde, Artikel, Mengen und Gründe. Das Druckfenster öffnet sich.

Versandlabel anlegen

Dieser Abschnitt erscheint, wenn der Haken für das Versandlabel gesetzt ist und noch keine Sendung besteht.

1. Tragen Sie Länge, Breite und Höhe in cm und das Gewicht in kg ein.
2. Klicken Sie auf **Versandlabel erstellen**.
3. Die Suite legt die Sendung bei JUMiNGO an und zeigt die **Jumingo-Sendungs-ID**. Der Kunde ist Absender, Ihre eigene Anschrift ist Empfänger.
4. Öffnen Sie Ihr JUMiNGO-Konto, vervollständigen Sie die Sendung und geben Sie sie frei. Erst dann entstehen Label und Portokosten.

> **Das Label kommt aus dem JUMiNGO-Konto**
>
> Die Suite holt das Rückversand-Label nicht selbst ab und hängt es nicht an die E-Mail. Laden Sie es im JUMiNGO-Konto herunter und geben Sie es dem Kunden weiter.

7. Den Retourenschein per E-Mail senden

1. Öffnen Sie den Reiter **Versand**.
2. Prüfen Sie unter **Per E-Mail an Kunden senden** die Adresse.
3. Klicken Sie auf **E-Mail senden**.

Der Kunde bekommt den Retourenschein als PDF, in seiner Sprache, sofern hinterlegt. Die eingetragene Adresse bleibt an der Retoure gespeichert.

8. Den Wareneingang buchen

Trifft die Ware ein, entscheiden Sie, wohin sie kommt. In beiden Fällen bucht die Suite die Menge sofort auf einen Lagerplatz.

1. Öffnen Sie den Reiter **Wareneingang**.
2. Wählen Sie das Ziel:
   - **Direkt einlagern:** Die Ware ist in Ordnung und geht zurück in den Verkauf. Die Retoure ist damit abgeschlossen.
   - **In Bereich:** Die Ware muss geprüft oder repariert werden. Wählen Sie den Bereich. Die Retoure bleibt offen.
3. Scannen oder tippen Sie den **Ziel-Lagerplatz** und wählen Sie ihn aus der Vorschlagsliste. Er ist in beiden Fällen Pflicht.
4. Klicken Sie auf **Wareneingang buchen**.

Die Buchung erfasst alle Positionen mit ihrer Menge. Sie erscheint in der Bewegungshistorie des Lagers.

Passt die Warengruppe eines Artikels zu einem Bereich, schlägt die Suite ihn vor. Das Fenster nennt dann, aus welcher Warengruppe der Vorschlag stammt. Sie können ihn ändern.

9. Eine Retoure in einem Bereich abschließen

Ist die Prüfung oder Reparatur fertig, schließen Sie die Retoure ab.

1. Öffnen Sie links den Bereich und doppelklicken Sie auf die Retoure.
2. Klicken Sie im Reiter **Wareneingang** auf **Als abgeschlossen markieren**.

Das ändert nur den Stand. Die Ware bleibt auf ihrem Lagerplatz. Soll sie zurück in den Verkauf, lagern Sie sie im Bereich **Lager** um.

10. Rückzahlung und Gutschrift

Der Reiter **Abschluss** wird nutzbar, sobald die Retoure abgeschlossen ist.

Rückzahlung vermerken

1. Prüfen Sie den **Betrag**. Die Suite schlägt Menge mal Preis der Positionen vor. Sie können den Betrag ändern, zum Beispiel bei Teilerstattungen.
2. Klicken Sie auf **Rückzahlung veranlasst**.

Die Liste zeigt danach **Veranlasst** mit dem Betrag. Der Vermerk lässt sich danach hier nicht mehr ändern. Geld fließt dabei nicht, die Überweisung machen Sie selbst.

Gutschrift erstellen

1. Stammt die Retoure von einem Auftrag, tragen Sie unter **Rechnungs-ID** die Rechnung ein, auf die sich die Gutschrift bezieht. Das Feld erwartet die interne Zahl der Rechnung, nicht die Rechnungsnummer.

Stammt die Retoure von einer Rechnung, entfällt das. Legen Sie Retouren deshalb am besten zur Rechnung an.

2. Klicken Sie auf **Gutschrift über die zurückgenommenen Artikel erstellen**.

Die Gutschrift entsteht aus der Rechnung, nur über die zurückgenommenen Artikel und Mengen. Sie finden sie im Bereich **Verkauf** unter **Rechnungskorrekturen**. Je Retoure gibt es eine Gutschrift. Steht dort **Gutschrift wurde bereits erstellt**, ist sie erledigt.

11. Widerrufe aus dem IPV-Shop

Widerruft ein Kunde im IPV-Shop, kommt das als Retoure in der Suite an. Sie steht unter **Angemeldet** und ist mit dem Auftrag verknüpft. Grund und Kommentar des Kunden werden mit übernommen.

Ein Widerruf bucht nichts: kein Wareneingang, kein Bestand, keine Gutschrift. Das entscheiden Sie wie bei jeder Retoure in den Schritten oben. Den Stand der Bearbeitung meldet die Suite an den Shop zurück. Der Kunde sieht ihn in seinem Kundenkonto.

12. Was vorher eingerichtet sein muss

Wofür	Was nötig ist
Versandlabel über JUMiNGO	Ein Token unter **Einstellungen › Versand › JUMiNGO-Zugang** und ein Absender mit Straße unter **Einstellungen › Marktplätze › eBay-Konten**. Dieser ist Empfänger der Retouren. Das Handbuch Versand beschreibt beides.
E-Mail an den Kunden	Ein Postfach für den Belegversand unter **Einstellungen › E-Mail und Mitteilungen › E-Mail › Postfächer**. Das Handbuch E-Mail beschreibt das.
Bereiche mit eigener Ware	Eigene Lagerplätze für zurückgekommene Ware, zum Beispiel einen Retourenplatz. Sie legen sie unter **Einstellungen › Lager › Lagerplatz anlegen** an.
Widerrufe aus dem IPV-Shop	Die Übertragung unter **Einstellungen › Shop › Shops › Übertragung**. Das Handbuch IPV-Shop beschreibt sie.

13. Retouren-Bereiche

Bereiche sind Stationen für Ware, die nicht direkt zurück in den Verkauf geht. Sie sind frei wählbar, weil jeder Betrieb das anders handhabt. Am Anfang gibt es den Bereich Werkstatt. Die Seite finden Sie unter **Einstellungen › Verkauf und Belege › Retouren-Bereiche**.

- **Anlegen:** Tragen Sie unten den Namen ein und klicken Sie auf **Bereich anlegen**.
- **Umbenennen:** Ändern Sie den Namen in der Zeile und speichern Sie.
- **Warengruppe:** Wählen Sie eine Warengruppe und klicken Sie auf **Speichern**. Beim Wareneingang schlägt die Suite den Bereich dann für Artikel dieser Warengruppe vor. Mit **- alle Warengruppen -** gibt es keinen Vorschlag.
- **Löschen:** Das geht nur, solange keine Retoure den Bereich verwendet.

Jeder Bereich erscheint links unter **Eingetroffen** und in der Auswahl beim Wareneingang.

14. Rechte

Rechte vergeben Sie unter **Einstellungen › Mitarbeiter und Zugriff › Rollen**. Das Handbuch Einstellungen und Zugriff beschreibt das genauer.

Recht	Wofür
Retouren - Bereich sichtbar	Der Reiter Retouren.
Retouren - Retourenschein anlegen	Retoure anlegen, Reiter Kontakt und Versand.
Retouren - Wareneingang/Rückzahlung bearbeiten	Reiter Wareneingang, im Reiter Abschluss die Rückzahlung.
Retouren - Rechnung stornieren/Gutschrift erstellen	Im Reiter Abschluss die Gutschrift.
Einstellungen/Allgemein - Retouren-Bereiche verwalten	Die Seite Retouren-Bereiche.

15. Häufige Fragen

Frage	Antwort
Der Reiter Abschluss ist grau.	Er wird nutzbar, sobald der Wareneingang abgeschlossen ist: mit **Direkt einlagern** oder mit **Als abgeschlossen markieren**.
Warum zählt der Bestand nicht hoch, wenn ich eine Retoure anlege?	Das ist Absicht. Die Ware ist noch nicht da. Gebucht wird beim Wareneingang.
Die Menge wird abgelehnt.	Sie ist höher als die verfügbare Menge. Vielleicht kam schon ein Teil über eine andere Retoure zurück.
Der Ziel-Lagerplatz wird nicht angenommen.	Wählen Sie ihn aus der Vorschlagsliste.
Ich habe „Rückzahlung veranlasst“ geklickt. Ist das Geld unterwegs?	Nein. Das ist nur ein Vermerk. Die Überweisung machen Sie selbst.
Der Kunde hat kein Label bekommen.	Die E-Mail enthält den Retourenschein. Das Label holen Sie nach der Freigabe aus dem JUMiNGO-Konto (Kapitel 6).
Die Suite meldet, dass keine eigene Anschrift hinterlegt ist.	Es fehlt ein Absender mit Straße (Kapitel 12).
Kann ich das Label über DHL erstellen?	Nein. Für Retouren steht nur JUMiNGO zur Wahl.
Lässt sich eine Retoure löschen?	Die Oberfläche bietet das nicht an.