

Kreditering av faktura

En kreditnota opprettes når du har behov for å oppheve hele eller deler av en faktura som kunden har betalt. Kreditering av ordrer i Magento er viktig for å gi korrekte verdier i rapportene, samtidig som de returnerte varene kan legges tilbake i beholdning når fakturaen krediteres.

Et produkt kan ikke bli kreditert før det er betalt, det må altså være opprettet en faktura i Magento før den kan krediteres. Ordre uten tilhørende faktura anses ikke som oppgjort, og kan derfor ikke krediteres. En uoppgjort ordre kan kanselleres ved å velge "Avbryt"-knappen oppe til høyre når du er inne på "Vis ordre".

Hvordan krediterer jeg en faktura i Magento?

1. Gå til Salg Fakturaer og søk opp fakturaen som skal krediteres. Klikk på fakturaen for å åpne den og klikk på "Kreditnota"-knappen oppe til

høyre: 

2. En ny side hvor kreditnotaen kan redigeres vises nå, og her kan du endre antall på varelinjene.

Ny kreditnota for Faktura #10300003 Tilbake Tilbakestill

| Ordrenummer 145000007 (Bestillingsbekreftelses-epost er sendt) | | Kontoinformasjon | |
|--|---|------------------|-------------------------|
| Ordredato | 23. des. 2015 12.21.09 | Kundenavn | Janne Jensen |
| Ordrestatus | Ferdig | Epost | jannejensen@example.com |
| Kjøpt fra | BI test store BI test store BI test store | Kundegruppe | NOT LOGGED IN |
| Fra IP | 212.33.132.242 | | |

| Fakturaadresse | | Leveringsadresse | |
|--|-------|--|-------|
| Janne Jensen Svingen 1 Stavanger, 4006 Norge T: 41111111 | Endre | Janne Jensen Svingen 1 Stavanger, 4006 Norge T: 41111111 | Endre |

| Betalingsinformasjon | | Leveringsinformasjon | |
|-----------------------|--------------|--|--|
| Kreditkort | | Flat Rate - Fixed Totalt fraktutgifter: kr 20,00 | |
| Transaction id: | 567a93a6762b | | |
| Authorization id: | 008900 | | |
| Authenticated status: | | | |
| Authenticated with: | | | |
| Issuer: | Visa | | |
| Issuer country: | NO | | |
| Bestilling gjort via | NOK | | |

| Varer som skal returneres | | | | | | | | | |
|--|-----------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|--|
| Produkt | Pris | Antall | Returnér til lager | Antall å refundere | Delsum | Momsbeløp | Rabattsum | Rekke-total | |
| Body Wash with Lemon Flower Extract and Aloe Vera Varekode: ntb000 | kr 28,00 | Bestilt 1 Fakturret 1 Sendt 1 | <input type="checkbox"/> | 1 | kr 28,00 | kr 0,00 | kr 0,00 | kr 28,00 | |
| Retro Chic Eyeglasses Varekode: ace002 | kr 295,00 | Bestilt 1 Fakturret 1 Sendt 1 | <input type="checkbox"/> | 1 | kr 295,00 | kr 0,00 | kr 0,00 | kr 295,00 | |
| Racer Back Maxi Dress Varekode: wsd005 Farge Purple Størrelse S | kr 224,00 | Bestilt 2 Fakturret 2 Sendt 2 | <input type="checkbox"/> | 2 | kr 448,00 | kr 0,00 | kr 0,00 | kr 448,00 | |

| | | | | |
|------------|---------------|------------|-------------------------------|------------|
| Sum betalt | Sum kredisert | Fraktbeløp | Tilbakebetaling av fraktgebyr | Ordretotal |
| kr 791,00 | kr 0,00 | kr 20,00 | kr 0,00 | kr 791,00 |

| Kommentarer til kreditnota | Totalt refunderes |
|----------------------------|-------------------|
| Kommentarer til kreditnota | Delsum kr 771,00 |

Dersom alle varene skal krediteres, så endres ingenting her. Dersom varen allerede er kommet i retur og skal selges på nytt, så kryss av på "Returnér til lager". Lagerbeholdningen blir da justert når kreditnotaen er fullført.

3. Nederst i det gule feltet vises en oppsummering av hva som skal returneres. Klikk på "Opprett kreditnota" for å automatisk tilbakebetale krediteringsbeløp til kredittkort. For faktura-løsninger så må tilbakebetaling til kunden foretas utenom.

| Totalt refunderes | |
|---|--|
| Delsum | kr 771,00 |
| Refunder frakt | <input type="text" value="20"/> |
| Tilbakebetalingsbeløp | <input type="text" value="0"/> |
| Endringsgebyr (trekkes fra refusjonsbeløp) | <input type="text" value="0"/> |
| Sluttsum | kr 791,00 |
| Legg til kommentarer | <input type="checkbox"/> |
| Send kreditnota på epost | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> Manuell (offline) kreditering | <input checked="" type="checkbox"/> Opprett kreditnota |

Kryss av "Send kreditnota på epost" for at kunden skal få kopi av kreditnotaen på epost. Du kan legge til kommentarer som sendes til kunden i kommentarfeltet nede til venstre i bildet. Da må du krysse av for "Legg til kommentarer" i tillegg til "Send kreditnota på epost".

4. Etter at en ordre har blitt fullt kreditert, får den status som "Avsluttet".

| Kreditnotafelt | Beskrivelse |
|------------------------|--|
| Refunder frakt | Legg inn fraktbeløp som skal krediteres. Dersom frakt ikke skal krediteres, legg inn 0 her. |
| Tilbakebetaling sbeløp | Legg inn valgfritt beløp som skal betales tilbake til kunden. Dersom verken varer eller frakt skal krediteres, så kan du bruke dette feltet til å betale tilbake f.eks et avslag som er avtalt med kunden etter at ordren er betalt. Beløpet kan ikke overstige innbetalt beløp på fakturaen. |
| Endringsgebyr | Dette er et gebyrfelt, og beløp som legges inn her vil bli trukket fra det totale tilbakebetalingsbeløpet. Dersom alle varer + frakt krediteres, så kan du trekke et gebyr fra kunden pga. omkostninger ved retur/behandling av denne. Endringsgebyret er ikke knyttet til verken varer, frakt eller moms. |

Kreditering av fakturaer betalt med Nets eller Dibs

Krediteringsrutinen er litt forskjellig avhengig av hvilken oppgjørform som er benyttet. Dersom kunden har betalt med kredittkort gjennom Nets eller Dibs, er det fullt mulig å tilbakebetale beløpet til kunden online samtidig som fakturaen krediteres. Tilbakebetalingen blir da initiert automatisk når du klikker på "Opprett kreditnota"-knappen nederst. Om du velger "Manuell (offline) tilbakebetaling" så vil ikke pengene bli tilbakebetalt automatisk. Du må da inn og kreditere beløpet manuelt i Nets eller Dibs sine betalingsportaler.

Kreditering av forhåndsbetalte fakturaer

Dersom fakturaen er betalt med forhåndsbetaling eller andre "manuelle" oppgjørformer, så må fakturaen krediteres i Magento, og penger tilbakebetales manuelt til kundens konto. Velg "Krediter"-knappen oppe til høyre på fakturaen på samme måte som over, men når du skal utføre krediteringen står det "Manuell (offline) tilbakebetaling" på knappen nederst. Kreditnotaen i dette tilfellet fungerer som en registrering av refusjon, men refunderer ikke automatisk pengene til kunden.

Kreditering av fakturaer betalt med PayPal

Dersom fakturaen er betalt med Paypal, så må fakturaen krediteres i Magento. Velg "Krediter"-knappen oppe til høyre på fakturaen på samme måte som over, men når du skal utføre krediteringen står det kun "Manuell (offline) tilbakebetaling" på knappen nederst. Kreditnotaen i dette tilfellet fungerer som en registrering av refusjon i Magento, men refunderer ikke automatisk pengene til kunden. Logg inn på din Paypal merchant konto og krediter transaksjonen her også.

Kreditering av fakturaer betalt med faktura-løsninger

Når du skal kreditere en delvis oppgjort Klarna-faktura i Magento må den også krediteres inne på Klarna Online. En Klarna-faktura ligger som aktiv i Klarna Online inntil den er ferdig betalt. Når en krediterer en faktura der deler av beløpet er betalt, så vil beløpet som er innbetalt havne som et tilgode hos Klarna, og de vil da gjøre en tilbakebetaling til kunden.

Om fakturaen er ferdig oppgjort, så er det ikke mulig å gjøre kreditering i Klarna Online. Denne fakturaen har da Klarna tilbakebetalt butikken, og butikken må selv betale det krediterte beløpet tilbake til kunden. Det blir da samme rutinen som for manuell tilbakebetaling av forhåndsbetalte fakturaer.

Del-kreditering

På samme måte som en ordre kan del-faktureres, så er det fullt mulig å del-kreditere en faktura. Et eksempel kan være en kunde som har mottatt to varer, men ønsker å returnere den ene varen. Det finnes da to valg, som brukes utifra om kunden har betalt fakturaen eller ikke. Dersom fakturaen ikke er betalt, vil det enkleste være å kreditere hele fakturaen og etterpå opprette en ny på den varen som skal beholdes. Dersom kunden har betalt for begge varene kan den opprinnelige fakturaen delkrediteres. Da krediteres kun den ene varen som skal returneres og beløpet for denne varen tilbakebetales til kunden. For delkreditering gjelder samme rutine som for vanlig kreditering, men husk å gjøre endringer på antall først:

| Varer som skal refunderes | | | | | | | | | |
|---|-----------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|--|
| Produkt | Pris | Antall | Returnér til lager | Antall å refundere | Delsum | Momsbeløp | Rabattsum | Rekke-total | |
| Prada White Varekode: PW1234 | kr 200,00 | Bestilt 1 Fakturert 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="text" value="1"/> | kr 200,00 | kr 50,00 | kr 0,00 | kr 250,00 | |
| Louis Vuitton Handbag Varekode: LV1234 | kr 300,00 | Bestilt 1 Fakturert 1 | <input type="checkbox"/> | <input type="text" value="0"/> | kr 300,00 | kr 75,00 | kr 0,00 | kr 375,00 | |
| <input type="button" value="Update Qty's"/> | | | | | | | | | |

For Nets-ordre som blir delvis fakturert eller delkreditert så vil det ikke være mulig å frigjøre resten av det reserverte beløpet før det "går ut" automatisk. En reservasjon vil bli slettet etter 3-5 virkedager, men butikken har mulighet til å belaste kortet etter maks 6 måneder - så lenge det er dekning på kortet.

Retur av produkter-flytskjema

