eBay-Rückerstattungen und -Rücksendungen mit Ihrem Shop in sync bringen

eBay-Aufträge · https://docs.m2ecloud.com/de/docs/ebay-rueckerstattungen-und-ruecksendungen-mit-ihrem-shop-in-sync-bringen/

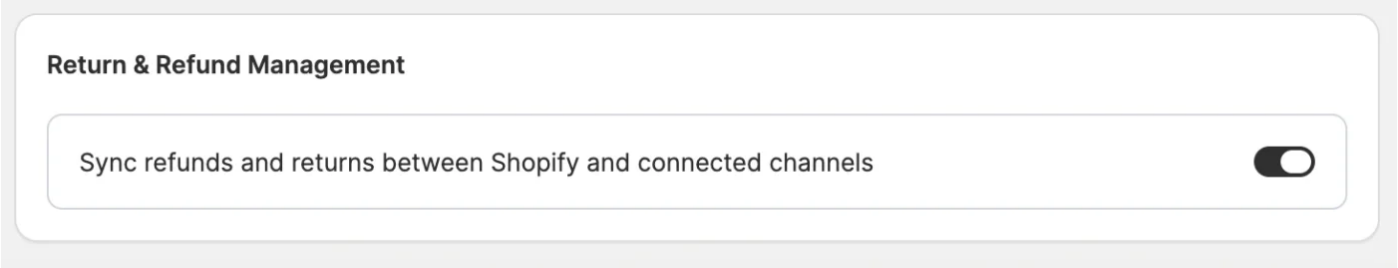
M2E Multichannel Connect sorgt dafür, dass Informationen zu Rückerstattungen und Rücksendungen zwischen Ihrem Shop und eBay in beide Richtungen synchronisiert werden. Sie können in Ihrem Shop eine Rückerstattung vornehmen, und M2E synchronisiert diese mit eBay. Rückerstattungen oder Rücksendungen, die Sie auf eBay bearbeiten, werden zurück in Ihren Shop synchronisiert.

Die folgenden Anwendungsfälle decken die von M2E unterstützten Szenarien für Rückerstattungen und Rücksendungen ab.

> ℹ Die Synchronisierung von Rückerstattungen und Rücksendungen bei eBay ist für **Shopify**-Shops verfügbar.

Synchronisierung von Rückerstattungen und Rücksendungen aktivieren

Bevor M2E Rückerstattungen und Rücksendungen zwischen Ihrem Shop und dem Marktplatz synchronisieren kann, müssen Sie zunächst die entsprechende Option aktivieren. Sie finden diese unter *Einstellungen > Bestellungen > Rücksendungs- und Rückerstattungsmanagement*. Die Option gilt für alle verbundenen eBay-Konten.



Anwendungsfall 1: Der Händler erstattet eine noch nicht versandte Bestellung im Shop

Sobald M2E die Rückerstattung in Ihrem Shop erkennt, storniert es die Bestellung auf eBay, anstatt sie zu erstatten. Der Grund dafür ist, dass bei einer noch nicht versandten Bestellung keine erfasste Zahlung vorliegt, die angepasst werden müsste. eBay erstattet dem Käufer daraufhin den vollen Bestellbetrag.

In Ihrem Shop: Die Bestellung zeigt die ausgestellte Rückerstattung an.

Auf eBay: Die Bestellung wird als *Storniert* gekennzeichnet, und der Käufer erhält die Rückerstattung von eBay.

> ⚠ Aufgrund von eBay-Einschränkungen sind Teilrückerstattungen für noch nicht versandte eBay-Bestellungen nicht möglich. Wenn Sie in Ihrem Shop einen Teil einer Bestellung zurückerstatten, wird die Rückerstattung nicht an eBay übermittelt, und der Käufer erhält keine Rückerstattung.

Anwendungsfall 2: Der Händler erstattet eine versandte Bestellung im Shop

Sobald M2E die Rückerstattung in Ihrem Shop erkennt, übermittelt es die Rückerstattung an eBay für die versandte Bestellung.

In Ihrem Shop: Die Bestellung zeigt die vorgenommene Rückerstattung an.

Auf eBay: Der Käufer erhält eine Rückerstattung.

Teilrückerstattungen werden in diesem Fall unterstützt. Beispiel: Eine Bestellung enthält eine Jacke (120 $) und einen Schal (30 $), und Sie haben in Ihrem Shop eine Rückerstattung für die Jacke vorgenommen. Wenn die Bestellung bereits versandt wurde, übermittelt M2E eine Rückerstattung in Höhe von 120 $ an eBay, und der Artikel „Schal“ bleibt davon unberührt.

Anwendungsfall 3. Der Käufer veranlasst eine Rücksendung oder Rückerstattung auf eBay

Sobald Sie die Rücksendungs- oder Rückerstattungsanfrage des Käufers auf eBay bearbeitet haben, erkennt M2E diese Informationen und aktualisiert den Bestellstatus sowie die relevanten

Bestelldetails in Ihrem Shop.

Auf eBay: Die Bestellung spiegelt die von Ihnen bearbeitete, abgeschlossene Rücksendung oder Rückerstattung wider.

In Ihrem Shop: Die Bestellinformationen werden aktualisiert, um die abgeschlossene Rücksendung oder Rückerstattung widerzuspiegeln, einschließlich des Bestellstatus und des Rückerstattungsbetrags.

Teilrückerstattungen werden in Ihrem Shop mit dem erstatteten Betrag ausgewiesen, nicht mit dem vollen Bestellwert. Beispiel: Eine Bestellung enthält eine Jacke (120 $) und einen Schal (30 $). Der Käufer beantragt eine Rücksendung nur für die Jacke, Sie genehmigen dies und veranlassen auf eBay eine Rückerstattung in Höhe von 120 $. M2E kennzeichnet die Bestellung in Ihrem Shop als *teilweise erstattet*, und die Artikelposition „Schal“ bleibt davon unberührt.

Bestandsabwicklung für zurückgesandte/erstattete Artikel

M2E passt den Lagerbestand nicht an, wenn eine eBay-Rücksendung oder -Rückerstattung mit Ihrem Shop synchronisiert wird. Der Grund dafür ist, dass weder eine abgeschlossene Rückerstattung noch eine auf dem Marktplatz bearbeitete Rücksendung bestätigt, dass der Artikel eingegangen ist oder dass er zum Wiederverkauf geeignet ist.

Sie müssen den Lagerbestand Ihres Shops manuell anpassen, nachdem Sie den zurückgesandten Artikel erhalten und geprüft haben. Alternativ können Sie in Ihrem Shop eine entsprechende Rücksendung anlegen und angeben, ob der Artikel wieder in den Bestand aufgenommen werden soll.

Wie eBay-Rücksende- und Rückerstattungsdaten in externe Systeme gelangen

M2E ist nicht direkt mit ERP-, 3PL- oder Lagersystemen verbunden. Es erfasst auftragsbezogene eBay-Ereignisse in Ihrem Shop, und Ihr externes System liest diese von dort über die Standard-API Ihres Shops aus – genauso wie es Bestell- und Versandaktualisierungen ausliest.

Bei Ereignissen, die ihren Ursprung bei eBay haben, verläuft der Datenfluss wie folgt:

eBay → M2E Multichannel Connect → Shop → ERP-/3PL-/Lagersystem

Benötigen Sie Hilfe?

Wenn Sie Fragen dazu haben, wie M2E Rücksendungen und Rückerstattungen synchronisiert, oder wenn eine Bestellung in Ihrem Shop nicht mit den Vorgängen bei eBay übereinstimmt, wenden Sie sich bitte an unseren Kundensupport.