Mantén la sincronía entre los reembolsos y las devoluciones de eBay y tu tienda

Pedidos de eBay · https://docs.m2ecloud.com/es/docs/manten-la-sincronia-entre-los-reembolsos-y-las-devoluciones-de-ebay-y-tu-tienda/

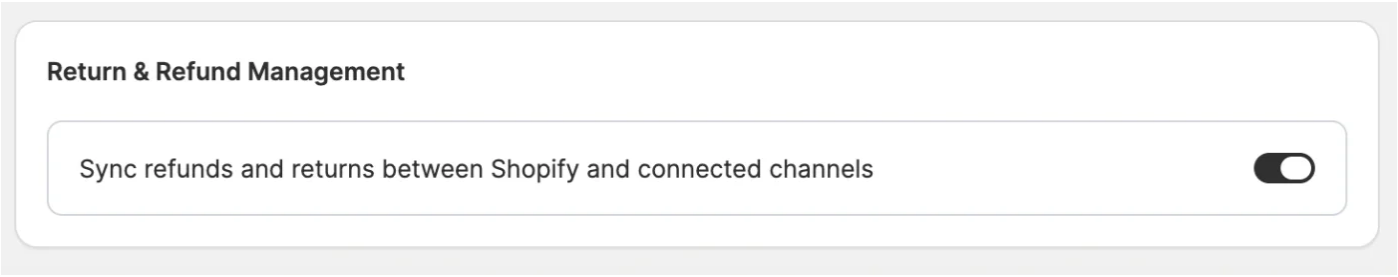
M2E Multichannel Connect mantiene sincronizada la información sobre reembolsos y devoluciones entre tu tienda y eBay en ambos sentidos. Puedes realizar un reembolso en tu tienda y M2E lo sincroniza con eBay. Los reembolsos o devoluciones que proceses en eBay se sincronizan a su vez con tu tienda.

Los casos de uso que se indican a continuación abarcan las situaciones de reembolso y devolución compatibles con M2E.

> ℹ La sincronización de devoluciones y reembolsos de eBay está disponible para las tiendas de **Shopify**.

Activar la sincronización de reembolsos y devoluciones

Para que M2E pueda sincronizar los reembolsos y las devoluciones entre tu tienda y el marketplace, debes activar primero la opción correspondiente. La encontrarás en *Configuración > Pedidos > Gestión de devoluciones y reembolsos*. La opción se aplica a todas las cuentas de eBay conectadas.



Caso de uso 1. El vendedor reembolsa un pedido no enviado en la tienda

Una vez que M2E detecta el reembolso en tu tienda, cancela el pedido en eBay en lugar de reembolsarlo. Esto se debe a que un pedido no enviado no tiene ningún pago registrado que ajustar. A continuación, eBay reembolsa al comprador el importe total del pedido.

En tu tienda: el pedido muestra el reembolso emitido.

En eBay: el pedido aparece marcado como *Cancelado*, y eBay reembolsa al comprador.

> ⚠ Debido a las restricciones de eBay, no es posible realizar reembolsos parciales en los pedidos de eBay que aún no se hayan enviado. Si reembolsas parte de un pedido en tu tienda, el reembolso no se envía a eBay y el comprador no recibe el importe correspondiente.

Caso de uso 2. El vendedor realiza un reembolso de un pedido enviado en la tienda

Una vez que M2E detecta el reembolso en tu tienda, lo envía a eBay en relación con el pedido enviado.

En tu tienda: el pedido muestra el reembolso realizado.

En eBay: se reembolsa al comprador.

En este caso se admiten **reembolsos parciales**. Por ejemplo, un pedido contiene una chaqueta (120 $) y una bufanda (30 $), y has emitido el reembolso de la chaqueta en tu tienda. Si el pedido ya ha sido enviado, M2E envía un reembolso de 120 $ a eBay, y la línea de la bufanda no se ve afectada.

Caso de uso 3. El comprador inicia una devolución o un reembolso en eBay

Una vez que hayas procesado la solicitud de devolución o reembolso del comprador en eBay, M2E detecta esta información y actualiza el estado del pedido y los detalles relevantes del mismo en tu tienda.

En eBay: el pedido refleja la devolución o el reembolso completados que has procesado.

En tu tienda: la información del pedido se actualiza para reflejar la devolución o el reembolso completados, incluyendo el estado del pedido y el importe del reembolso.

Los reembolsos parciales se reflejan en tu tienda con el importe reembolsado, no con el valor total del pedido. Por ejemplo, un pedido contiene una chaqueta (120 $) y una bufanda (30 $). El comprador solicita la devolución solo de la chaqueta, y tú la apruebas y emites un reembolso de 120 $ en eBay. M2E marca el pedido en tu tienda como *Reembolsado parcialmente*, y el artículo de la bufanda no se ve afectado.

Gestión del inventario para artículos devueltos o reembolsados

M2E no ajusta el inventario cuando se sincroniza con tu tienda una devolución o un reembolso de eBay. Esto se debe a que ni un reembolso completado ni una devolución tramitada en los marketplaces confirman que se haya recibido el artículo o que este sea apto para su reventa.

Debes ajustar manualmente el stock de tu tienda después de recibir e inspeccionar el artículo devuelto. Como alternativa, puede crear la devolución correspondiente en su tienda y especificar si desea reponer el artículo.

Cómo llegan los datos de devoluciones y reembolsos de eBay a los sistemas externos

M2E no se conecta directamente a sistemas ERP, 3PL ni de almacén. Registra los eventos de eBay relacionados con los pedidos en su tienda, y su sistema externo los lee desde allí a través de la API estándar de su tienda, del mismo modo que lee las actualizaciones de pedidos y envíos.

En el caso de los eventos que se originan en eBay, el flujo de datos es el siguiente:

eBay → M2E Multichannel Connect → Tienda → Sistema ERP / 3PL / de almacén

¿Necesitas ayuda?

Si tienes alguna duda sobre cómo sincroniza M2E las devoluciones y los reembolsos, o si un pedido de tu tienda no se corresponde con lo que ha ocurrido en eBay, por favor, ponte en contacto con nuestro equipo de atención al cliente.