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

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

M2E Multichannel Connect mantiene sincronizada la información sobre reembolsos y devoluciones entre tu tienda y los marketplaces compatibles, como parte del ciclo de vida de los pedidos. Actualmente, esta sincronización está disponible para **Amazon**, **eBay**, **Temu** y **Mirakl**.

Cuando la información sobre reembolsos de un marketplace se sincroniza con tu tienda, M2E actualiza el estado del pedido en tu tienda, registra el importe reembolsado y añade un registro del pedido en el que se describe el cambio.

Cada marketplace gestiona los reembolsos y las devoluciones de los pedidos de forma diferente, por lo que cada uno tiene su propia guía. Utiliza la tabla siguiente para ver qué funciones son compatibles en tu canal. A continuación, abre la guía del marketplace correspondiente para obtener detalles sobre cómo M2E realiza la sincronía de reembolsos y devoluciones.

Sincronía de reembolsos y devoluciones por marketplace

Consulta la tabla siguiente para ver cómo M2E realiza la sincronía de la información de los pedidos en lo que respecta a reembolsos y devoluciones, en función del marketplace y del lugar donde se inicie la acción.

Acción	Amazon	eBay	Temu	Mirakl
Reembolso realizado en tienda: pedido no enviado	El pedido se ha cancelado en Amazon	El pedido se ha cancelado en eBay	No está sincronizado con Temu; el reembolso debe tramitarse allí manualmente	No está sincronizado con Mirakl; el reembolso debe tramitarse allí manualmente

Acción	Amazon	eBay	Temu	Mirakl
Reembolso realizado en tienda – Pedido enviado	El reembolso se ha creado en Amazon	Se ha creado un reembolso en eBay	No está sincronizado con Temu; el reembolso debe realizarse allí manualmente	No está sincronizado con Mirakl; el reembolso debe realizarse allí manualmente
El comprador inicia una devolución o un reembolso en la plataforma de venta	Una vez procesados en Amazon, el estado de la devolución y los detalles del reembolso se sincronizan con tu tienda	Una vez procesados en eBay, el estado del pedido y los detalles del reembolso se sincronizan con tu tienda	Una vez completado el proceso en Temu, el estado del pedido y los detalles del reembolso se sincronizan con tu tienda	Una vez que se haya tramitado un reembolso en Mirakl, el estado de pago del pedido se actualizará en tu tienda
Reembolsos parciales	Compatible	Se admite para pedidos ya enviados	Compatible	Compatible
Plataformas de tiendas compatibles	Shopify	Shopify	Shopify, BigCommerce, WooCommerce	Shopify

Guías por marketplace

Las siguientes guías describen los casos de uso de devoluciones y reembolsos admitidos en cada marketplace:

- **eBay**
- **Amazon**
- **Temu**
- **Mirakl**

¿Necesitas ayuda?

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