Synchronisez les remboursements et les retours eBay avec votre boutique

Commandes eBay · https://docs.m2ecloud.com/fr/docs/synchronisez-les-remboursements-et-les-retours-ebay-avec-votre-boutique/

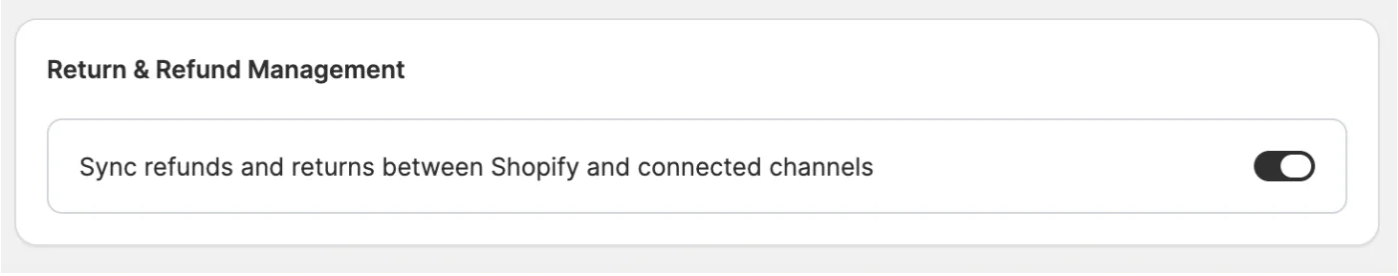
M2E Multichannel Connect assure la synchronisation bidirectionnelle des informations relatives aux remboursements et aux retours entre votre boutique et eBay. Vous pouvez effectuer un remboursement dans votre boutique, et M2E le synchronise avec eBay. Les remboursements ou retours que vous traitez sur eBay sont quant à eux synchronisés vers votre boutique.

Les cas d'utilisation ci-dessous couvrent les scénarios de remboursement et de retour pris en charge par M2E.

> ℹ La synchronisation des remboursements et des retours eBay est disponible pour les boutiques **Shopify**.

Activer la synchronisation des remboursements et des retours

Avant que M2E puisse synchroniser les remboursements et les retours entre votre boutique et la marketplace, vous devez d’abord activer l’option correspondante. Vous la trouverez sous *Paramètres > Commandes > Gestion des retours et des remboursements*. Cette option s’applique à tous les comptes eBay connectés.



Cas d'utilisation n° 1. Le vendeur rembourse une commande non expédiée dans sa boutique

Dès que M2E détecte le remboursement dans votre boutique, il annule la commande sur eBay au lieu de la rembourser. En effet, une commande non expédiée ne correspond à aucun paiement enregistré à régulariser. eBay rembourse alors à l'acheteur le montant total de la commande.

Dans votre boutique : la commande affiche le remboursement effectué.

Sur eBay : la commande est marquée comme *Annulée*, et l'acheteur est remboursé par eBay.

> ⚠ En raison des restrictions imposées par eBay, les remboursements partiels ne sont pas pris en charge pour les commandes eBay non expédiées. Si vous remboursez une partie d’une commande dans votre boutique, le remboursement n’est pas transmis à eBay et l’acheteur n’est pas remboursé.

Cas d'utilisation n° 2. Le vendeur rembourse une commande expédiée depuis sa boutique

Dès que M2E détecte le remboursement dans votre boutique, il transmet ce remboursement à eBay pour la commande expédiée.

Dans votre boutique : la commande indique que le remboursement a été effectué.

Sur eBay : l'acheteur est remboursé.

Les remboursements partiels sont pris en charge dans ce cas. Par exemple, une commande contient une veste (120 $) et une écharpe (30 $), et vous avez émis le remboursement de la veste dans votre boutique. Si la commande a été expédiée, M2E transmet un remboursement de 120 $ à eBay, et la ligne de commande correspondant à l’écharpe n’est pas affectée.

Cas d’utilisation n° 3. L’acheteur initie un retour ou un remboursement sur eBay

Une fois que vous avez traité la demande de retour ou de remboursement de l’acheteur sur eBay, M2E détecte ces informations et met à jour le statut de la commande ainsi que les détails pertinents de celle-ci dans votre boutique.

Sur eBay : la commande reflète le retour ou le remboursement que vous avez effectué.

Dans votre boutique : les informations relatives à la commande sont mises à jour pour refléter le retour ou le remboursement effectué, y compris le statut de la commande et le montant du remboursement.

Les remboursements partiels apparaissent dans votre boutique avec le montant remboursé, et non la valeur totale de la commande. Par exemple, une commande comprend une veste (120 $) et une écharpe (30 $). L'acheteur demande un retour pour la veste uniquement ; vous l'approuvez et effectuez un remboursement de 120 $ sur eBay. M2E marque la commande dans votre boutique comme *Partiellement remboursée*, et l'objet correspondant à l'écharpe n'est pas affecté.

Gestion des stocks pour les objets retournés/remboursés

M2E n'ajuste pas les stocks lorsqu'un retour ou un remboursement eBay est synchronisé avec votre boutique. En effet, ni un remboursement finalisé ni un retour traité sur la marketplace ne confirment que l'objet a bien été reçu ou qu'il est apte à la revente.

Vous devez ajuster manuellement les stocks de votre boutique après avoir reçu et inspecté l'objet retourné. Vous pouvez également créer un retour correspondant dans votre boutique et préciser si l'objet doit être réapprovisionné.

Comment les données de retour et de remboursement eBay parviennent aux systèmes externes

M2E ne se connecte pas directement aux systèmes ERP, 3PL ou d'Entrepôt. Il enregistre les événements eBay liés aux commandes dans votre boutique, et votre système externe les lit à partir de là via l'API standard de votre boutique, de la même manière qu'il lit les mises à jour des commandes et des expéditions.

Pour les événements provenant d'eBay, le flux de données est le suivant :

eBay → M2E Multichannel Connect → Boutique → Système ERP / 3PL / d'Entrepôt

Besoin d'aide ?

Si vous avez des questions sur la manière dont M2E synchronise les retours et les remboursements, ou si une commande de votre boutique ne correspond pas à ce qui s'est passé sur eBay, veuillez contacter notre équipe d'assistance.