Synchronisez les remboursements et les retours Temu avec votre boutique

Commandes et Expéditions Temu · https://docs.m2ecloud.com/fr/docs/synchronisez-les-remboursements-et-les-retours-temu-avec-votre-boutique/

M2E Multichannel Connect synchronise les remboursements et les retours de Temu vers votre boutique. Les remboursements sont effectués sur Temu, et M2E les enregistre en correspondance avec la Commande concernée dans 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 Temu est disponible pour les boutiques **Shopify**, **BigCommerce** et **WooCommerce**.

Cas d'utilisation n° 1. L'acheteur demande un remboursement avant la livraison de la commande

Temu annule la commande au lieu d'effectuer un remboursement, car l'acheteur n'a pas encore reçu l'objet. M2E détecte l'annulation et met à jour le statut de la commande ainsi que les détails correspondants dans votre boutique.

Sur Temu : le statut de la commande passe à *Annulée*.

Dans votre boutique : la commande est marquée comme *Annulée*.

Cas d'utilisation n° 2. L'acheteur demande un remboursement pour une commande livrée et Temu procède au remboursement sans retour de l'objet

L'acheteur demande un remboursement après avoir reçu la commande. Temu détermine que l'objet n'a pas besoin d'être retourné, ce qui s'applique souvent aux objets de faible valeur et à ceux arrivés endommagés. Temu effectue le remboursement automatiquement, et M2E

synchronise les détails du remboursement effectué avec votre boutique.

Sur Temu : le remboursement est effectué sans intervention du vendeur.

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

Cas d’utilisation n° 3. L’acheteur renvoie l’objet de la commande livrée et reçoit un remboursement

L’acheteur demande un remboursement, et Temu exige que l’objet soit renvoyé. Une fois que vous avez reçu l’objet renvoyé, le remboursement est effectué sur Temu, et M2E synchronise les détails du remboursement effectué vers votre boutique.

Sur Temu : le remboursement est effectué.

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

Remboursements partiels

Les remboursements partiels effectués par Temu sont reflétés dans votre boutique avec le montant remboursé, et non la valeur totale de la commande. Par exemple, une commande contient une veste (120 $) et une écharpe (30 $). L’acheteur demande un retour pour la veste uniquement, et Temu émet un remboursement de 120 $. M2E marque la commande dans votre boutique comme *Partiellement remboursée*, et la ligne de commande correspondant à l’écharpe n’est pas affectée.

Gestion des stocks pour les objets retournés/remboursés

M2E n’ajuste pas les stocks lorsqu’un retour ou un remboursement Temu est synchronisé vers votre boutique. En effet, ni un remboursement 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 le stock de votre boutique après avoir reçu et inspecté l’objet retourné.

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

M2E ne se connecte pas directement aux systèmes ERP, 3PL ou d’entrepôt. Il enregistre les événements Temu 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 de Temu, le flux de données est le suivant :

Temu → 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 Temu, veuillez contacter notre service client.