# eBay-terugbetalingen en -retourzendingen synchroniseren met je winkel

eBay-bestellingen · https://docs.m2ecloud.com/nl/docs/ebay-terugbetalingen-en-retourzendingen-synchroniseren-met-je-winkel/

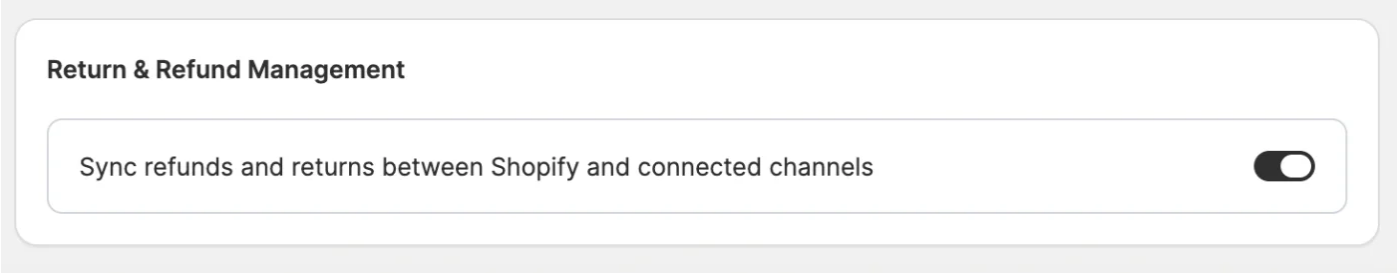
M2E Multichannel Connect zorgt ervoor dat informatie over terugbetalingen en retourzendingen in beide richtingen gesynchroniseerd blijft tussen uw winkel en eBay. U kunt in uw winkel een terugbetaling verwerken, waarna M2E deze met eBay synchroniseert. Terugbetalingen of retourzendingen die u op eBay verwerkt, worden weer teruggesynchroniseerd naar uw winkel.

De onderstaande gebruiksscenario's hebben betrekking op de scenario's voor terugbetalingen en retourzendingen die door M2E worden ondersteund.

> ℹ De synchronisatie van terugbetalingen en retourzendingen via eBay is beschikbaar voor **Shopify**-webwinkels.

## Synchronisatie van terugbetalingen en retourzendingen inschakelen

Voordat M2E terugbetalingen en retourzendingen tussen uw winkel en de marktplaats kan synchroniseren, moet u eerst de betreffende optie inschakelen. U vindt deze onder *Instellingen* > *Bestellingen* > *Beheer van retourzendingen en terugbetalingen*. De optie geldt voor alle gekoppelde eBay-accounts.



## Gebruiksscenario 1. De verkoper geeft in de winkel een terugbetaling voor een nog niet verzonden bestelling

Zodra M2E de terugbetaling in uw winkel detecteert, annuleert het de bestelling op eBay in plaats van deze terug te betalen. Dit komt doordat er bij een nog niet verzonden bestelling geen vastgelegde betaling is om aan te passen. eBay betaalt vervolgens het volledige bestelbedrag terug aan de koper.

**In uw winkel:** bij de bestelling wordt de uitgevoerde terugbetaling weergegeven.

**Op eBay:** de bestelling wordt gemarkeerd als *Geannuleerd* en de koper krijgt het geld terug van eBay.

> ⚠ Gedeeltelijke terugbetalingen zijn niet mogelijk voor nog niet verzonden eBay-bestellingen vanwege beperkingen van eBay. Als je een deel van een bestelling in je winkel terugbetaalt, wordt deze terugbetaling niet naar eBay doorgegeven en krijgt de koper geen geld terug.

## Gebruiksscenario 2. Verkoper vergoedt een verzonden bestelling in de winkel

Zodra M2E de terugbetaling in je winkel detecteert, wordt deze terugbetaling voor de verzonden bestelling doorgegeven aan eBay.

**In je winkel:** de bestelling toont de uitgevoerde terugbetaling.

**Op eBay:** de koper krijgt het bedrag terug.

**Gedeeltelijke terugbetalingen** worden in dit geval ondersteund. Stel dat een bestelling een jas ($120) en een sjaal ($30) bevat, en u hebt de terugbetaling voor de jas in uw winkel verwerkt. Als de bestelling is verzonden, dient M2E een terugbetaling van $120 in bij eBay, en blijft de sjaal ongewijzigd.

## Gebruiksscenario 3. De koper initieert een retourzending of terugbetaling op eBay

Zodra je het retour- of terugbetalingsverzoek van de koper op eBay hebt verwerkt, detecteert M2E deze informatie en werkt het de bestelstatus en relevante bestelgegevens in je winkel bij.

**Op eBay:** de bestelling geeft de voltooide retourzending of terugbetaling weer die je hebt verwerkt.

**In je winkel:** de bestelgegevens worden bijgewerkt om de voltooide retourzending of terugbetaling weer te geven, inclusief de bestelstatus en het terugbetalingsbedrag.

**Gedeeltelijke terugbetalingen** worden in je winkel weergegeven met het terugbetaalde bedrag, niet met de volledige orderwaarde. Een bestelling bevat bijvoorbeeld een jas ($120) en een sjaal ($30). De koper vraagt alleen om een retourzending van de jas, en jij keurt dit goed en voert een terugbetaling van $120 uit op eBay. M2E markeert de bestelling in je winkel als *Gedeeltelijk terugbetaald*, en de sjaal blijft ongewijzigd.

## Voorraadafhandeling voor geretourneerde/terugbetaalde items

M2E past de voorraad niet aan wanneer een eBay-retour of -terugbetaling met uw winkel wordt gesynchroniseerd. Dit komt omdat noch een voltooide terugbetaling, noch een op de marktplaats verwerkte retour bevestigt dat het item is ontvangen of dat het geschikt is voor wederverkoop.

U moet de voorraad van uw winkel handmatig aanpassen nadat u het geretourneerde item hebt ontvangen en gecontroleerd. Je kunt ook een bijbehorende retour aanmaken in je winkel en aangeven of het item weer in voorraad moet worden genomen.

## Hoe eBay-retour- en terugbetalingsgegevens externe systemen bereiken

M2E maakt geen directe verbinding met ERP-, 3PL- of magazijnsystemen. Het registreert bestelgerelateerde eBay-gebeurtenissen in je winkel, en je externe systeem leest deze daaruit via de standaard-API van je winkel, op dezelfde manier als het bestel- en verzendupdates leest.

Voor gebeurtenissen die hun oorsprong vinden op eBay is de gegevensstroom als volgt:

eBay → M2E Multichannel Connect → Webwinkel → ERP / 3PL / magazijnsysteem

## Hulp nodig?

Als je vragen hebt over hoe M2E retourzendingen en terugbetalingen synchroniseert, of als een bestelling in je winkel niet overeenkomt met wat er op eBay is gebeurd, neem dan contact op met ons ondersteuningsteam.