Synchroniseer Temu-terugbetalingen en -retouren met je winkel

Temu-bestellingen en verzending · https://docs.m2ecloud.com/nl/docs/synchroniseer-temu-terugbetalingen-en-retouren-met-je-winkel/

M2E Multichannel Connect synchroniseert terugbetalingen en retourzendingen van Temu met uw winkel. Terugbetalingen worden op Temu verwerkt, waarna M2E deze koppelt aan de bijbehorende bestelling in uw winkel.

De onderstaande gebruiksscenario's hebben betrekking op de terugbetalings- en retourzendingen die door M2E worden ondersteund.

> ℹ De synchronisatie van terugbetalingen en retourzendingen via Temu is beschikbaar voor **Shopify**-, **BigCommerce**- en **WooCommerce**-webwinkels.

Gebruiksscenario 1. De koper vraagt een terugbetaling aan voordat de bestelling is geleverd

Temu annuleert de bestelling in plaats van een terugbetaling te verrichten, omdat de koper het item nog niet heeft ontvangen. M2E detecteert de annulering en werkt de bestelstatus en de relevante bestelgegevens in uw winkel bij.

Op Temu: de bestelstatus verandert in *Geannuleerd*.

In uw winkel: de bestelling wordt gemarkeerd als *Geannuleerd*.

Gebruiksscenario 2. De koper vraagt een terugbetaling aan voor een geleverde bestelling en Temu voert de terugbetaling uit zonder dat het item hoeft te worden geretourneerd

De koper vraagt een terugbetaling aan nadat hij de bestelling heeft ontvangen. Temu stelt vast dat het item niet hoeft te worden geretourneerd, wat vaak geldt voor artikelen met een lage

waarde en artikelen die beschadigd zijn aangekomen. Temu voert de terugbetaling automatisch uit en M2E synchroniseert de gegevens van de voltooide terugbetaling met je winkel.

Op Temu: de terugbetaling wordt voltooid zonder tussenkomst van de verkoper.

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

Gebruiksscenario 3. De koper retourneert het item uit de geleverde bestelling en ontvangt een terugbetaling

De koper vraagt een terugbetaling aan en Temu eist dat het item wordt geretourneerd. Zodra u het geretourneerde item hebt ontvangen, wordt de terugbetaling op Temu uitgevoerd en synchroniseert M2E de gegevens van de voltooide terugbetaling met uw winkel.

Op Temu: de terugbetaling is voltooid.

In uw winkel: de bestelgegevens worden bijgewerkt om de voltooide terugbetaling weer te geven, inclusief de bestelstatus en het terugbetaalde bedrag.

Gedeeltelijke terugbetalingen

Gedeeltelijke terugbetalingen van Temu worden in uw winkel weergegeven met het terugbetaalde bedrag, niet met de volledige bestelwaarde. Een bestelling bevat bijvoorbeeld een jas ($120) en een sjaal ($30). De koper vraagt alleen een retour aan voor de jas, en Temu verstrekt een terugbetaling van $120. M2E markeert de bestelling in uw winkel als *Gedeeltelijk terugbetaald*, en de sjaal blijft ongewijzigd.

Voorraadbeheer voor geretourneerde/terugbetaalde items

M2E past de voorraad niet aan wanneer een Temu-retour of -terugbetaling wordt gesynchroniseerd met uw winkel. Dit komt doordat noch een terugbetaling, noch een retourzending die op de marktplaats wordt verwerkt, 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.

Hoe Temu-gegevens over retourzendingen en terugbetalingen externe systemen bereiken

M2E maakt geen directe verbinding met ERP-, 3PL- of magazijnsystemen. Het registreert Temu-gebeurtenissen met betrekking tot bestellingen in uw winkel, en uw externe systeem leest deze gegevens daar vandaan via de standaard-API van uw winkel, op dezelfde manier als het updates over bestellingen en verzendingen leest.

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

Temu → M2E Multichannel Connect → Winkel → 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 Temu is gebeurd, neem dan contact op met ons ondersteuningsteam.