Zsynchronizuj zwroty i refundacje z serwisu eBay ze swoim sklepem

Zamówienia eBay · https://docs.m2ecloud.com/pl/docs/zsynchronizuj-zwroty-i-refundacje-z-serwisu-ebay-ze-swoim-sklepem/

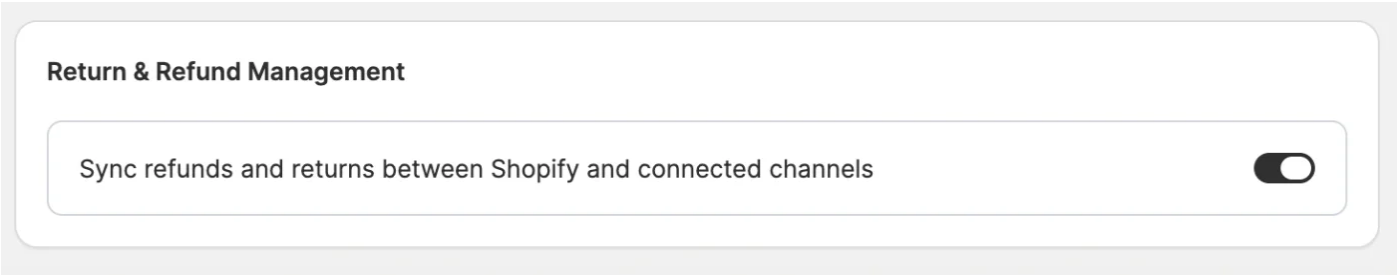
M2E Multichannel Connect zapewnia dwukierunkową synchronizację informacji o zwrotach i refundacjach między Twoim sklepem a serwisem eBay. Możesz zrealizować refundację w swoim sklepie, a M2E zsynchronizuje ją z serwisem eBay. Refundacje lub zwroty przetworzone w serwisie eBay są z kolei synchronizowane z powrotem do Twojego sklepu.

Poniższe przykłady zastosowań obejmują scenariusze zwrotów i refundacji obsługiwane przez M2E.

> ℹ Funkcja synchronizacji zwrotów i refundacji z serwisem eBay jest dostępna dla sklepów **Shopify**.

Włącz synchronizację zwrotów i refundacji

Zanim M2E będzie mogło zsynchronizować zwroty i refundacje między Twoim sklepem a marketplace, należy najpierw włączyć odpowiednią opcję. Znajdziesz ją w sekcji *Ustawienia* > *Zamówienia* > *Zarządzanie zwrotami i refundacjami*. Opcja ta dotyczy wszystkich połączonych kont eBay.



Przykład zastosowania 1. Sprzedawca zwraca kwotę za zamówienie, które nie zostało jeszcze wysłane w sklepie

Gdy M2E wykryje zwrot środków w Twoim sklepie, anuluje zamówienie w serwisie eBay zamiast dokonywać zwrotu środków. Wynika to z faktu, że w przypadku zamówienia, które nie zostało

jeszcze wysłane, nie ma zarejestrowanej płatności, którą należałoby skorygować. Następnie serwis eBay zwraca kupującemu pełną kwotę zamówienia.

W Twoim sklepie: przy zamówieniu widoczny jest zrealizowany zwrot środków.

Na eBayu: zamówienie jest oznaczone jako *Anulowane*, a kupujący otrzymuje zwrot środków od serwisu eBay.

> ⚠ Ze względu na ograniczenia serwisu eBay nie ma możliwości częściowego zwrotu kosztów za zamówienia z serwisu eBay, które nie zostały jeszcze wysłane. Jeśli w swoim sklepie dokonasz częściowego zwrotu kosztów za zamówienie, kwota ta nie zostanie przekazana do serwisu eBay, a kupujący nie otrzyma zwrotu pieniędzy.

Przypadek użycia 2. Sprzedawca zwraca środki za wysłane zamówienie w sklepie

Gdy system M2E wykryje zwrot środków w Twoim sklepie, zgłasza go do serwisu eBay w odniesieniu do wysłanego zamówienia.

W Twoim sklepie: w zamówieniu widoczny jest zrealizowany zwrot środków.

W serwisie eBay: kupujący otrzymuje zwrot środków.

W tym przypadku obsługiwane są **częściowe zwroty kosztów**. Na przykład zamówienie zawiera kurtkę (120 USD) i szalik (30 USD), a w sklepie zrealizowano zwrot kosztów za kurtkę. Jeśli zamówienie zostało wysłane, M2E zgłasza do serwisu eBay zwrot w wysokości 120 USD, a pozycja dotycząca szalika pozostaje bez zmian.

Przypadek użycia 3. Kupujący inicjuje zwrot lub zwrot środków na eBayu

Po przetworzeniu przez Ciebie wniosku kupującego o zwrot lub zwrot środków na eBayu, M2E wykrywa tę informację i aktualizuje status zamówienia oraz odpowiednie szczegóły zamówienia w Twoim sklepie.

Na eBayu: zamówienie odzwierciedla zrealizowany przez Ciebie zwrot lub zwrot środków.

W Twoim sklepie: informacje o zamówieniu są aktualizowane tak, aby odzwierciedlały zrealizowany zwrot lub zwrot środków, w tym status zamówienia i kwotę zwrotu.

Częściowe zwroty kosztów są odzwierciedlane w Twoim sklepie wraz z kwotą zwrotu, a nie pełną wartością zamówienia. Na przykład zamówienie zawiera kurtkę (120 USD) i szalik (30 USD). Kupujący wnioskuje o zwrot wyłącznie kurtki, a Ty zatwierdzasz ten wniosek i dokonujesz zwrotu w wysokości 120 USD na eBayu. M2E oznacza zamówienie w Twoim sklepie jako *Częściowo zwrócone*, a pozycja dotycząca szalika pozostaje bez zmian.

Obsługa zapasów w przypadku zwracanych/refundowanych pozycji

M2E nie koryguje stanu zapasów, gdy zwrot lub refundacja z serwisu eBay jest synchronizowana z Twoim sklepem. Wynika to z faktu, że ani zrealizowana refundacja, ani zwrot przetworzony na marketplace nie potwierdzają, że pozycja została odebrana lub że nadaje się do ponownej sprzedaży.

Musisz ręcznie skorygować stan zapasów w swoim sklepie po odebraniu i sprawdzeniu zwróconej pozycji. Alternatywnie możesz utworzyć odpowiedni zwrot w swoim sklepie i określić, czy pozycja ma zostać ponownie wprowadzona do zapasów.

W jaki sposób dane dotyczące zwrotów i refundacji z serwisu eBay trafiają do systemów zewnętrznych

M2E nie łączy się bezpośrednio z systemami ERP, 3PL ani systemami magazynowymi. Rejestruje ono zdarzenia związane z zamówieniami z serwisu eBay w Twoim sklepie, a Twój system zewnętrzny odczytuje je stamtąd za pośrednictwem standardowego interfejsu API Twojego sklepu, w taki sam sposób, w jaki odczytuje aktualizacje dotyczące zamówień i wysyłek.

W przypadku zdarzeń pochodzących z serwisu eBay przepływ danych wygląda następująco:

eBay → M2E Multichannel Connect → Sklep → System ERP / 3PL / magazynowy

Potrzebujesz pomocy?

Jeśli masz pytania dotyczące sposobu, w jaki M2E synchronizuje zwroty i refundacje, lub jeśli zamówienie w Twoim sklepie nie odzwierciedla sytuacji na eBayu, skontaktuj się z naszym zespołem pomocy technicznej.