# Sincronizar reembolsos e devoluções da Amazon com a sua loja

Amazon Pedidos e Envio · https://docs.m2ecloud.com/pt/docs/sincronizar-reembolsos-e-devolucoes-da-amazon-com-a-sua-loja/

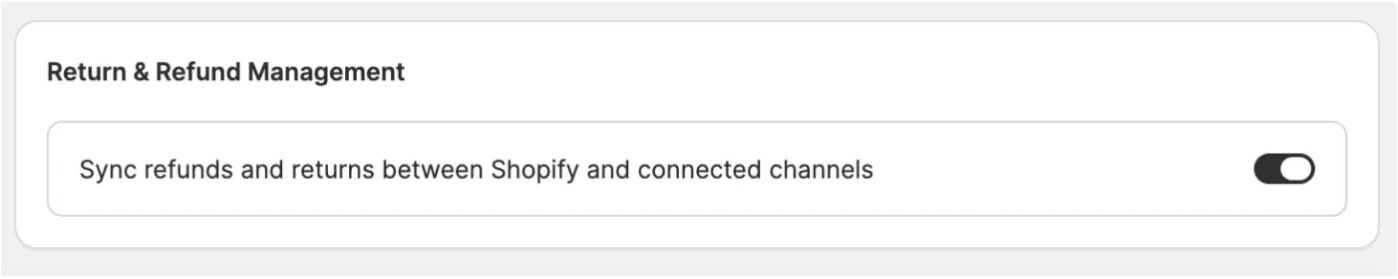
O M2E Multichannel Connect mantém as informações de reembolso e devolução sincronizadas entre a sua loja e a Amazon, em ambos os sentidos. Pode emitir um reembolso na sua loja e o M2E sincroniza-o com a Amazon. Os reembolsos ou devoluções que processar na Amazon são sincronizados de volta para a sua loja.

Os casos de utilização abaixo abrangem os cenários de reembolso e devolução suportados pelo M2E.

> ℹ A sincronização de reembolsos e devoluções da Amazon está disponível para lojas **Shopify**.

## Ativar a sincronização de reembolsos e devoluções

Antes de o M2E poder sincronizar reembolsos e devoluções entre a sua loja e o marketplace, ative primeiro a opção correspondente. Encontre-a em *Definições > Pedidos > Gestão de devoluções e reembolsos*. A opção aplica-se a todas as contas Amazon ligadas.




> ℹ A sincronização de reembolsos e devoluções aplica-se às **encomendas «Fulfilled by Merchant» (FBM)**. As devoluções relativas a encomendas FBA são tratadas pela Amazon, que recebe, inspeciona e reembolsa os itens sem o envolvimento do vendedor.

## Caso de utilização 1. O vendedor reembolsa um pedido não envidado na loja

Assim que o M2E deteta o reembolso na sua loja, cancela o pedido na Amazon em vez de o reembolsar. Isto acontece porque um pedido não envidado não tem qualquer pagamento registado para ajustar.

**Na sua loja:** o pedido apresenta o reembolso emitido.

**Na Amazon:** os pedidos são marcados como *Cancelados*.

**Os reembolsos parciais** são suportados neste caso. Por exemplo, um pedido com vários itens contém um casaco e um cachecol, e emitiu um reembolso pelo casaco na sua loja. Se o pedido não tiver sido envidado, o M2E cancela o item do casaco na Amazon, e o cachecol permanece para ser enviado.

> ⚠ Os reembolsos emitidos para pedidos da Amazon que não foram enviados são registados como cancelamentos iniciados pelo vendedor. Estes afetam os seus indicadores de desempenho na Amazon, independentemente do motivo.

## Caso de utilização 2. O vendedor efetua o reembolso de um pedido enviado na loja

Assim que o M2E deteta o reembolso na sua loja, envia o reembolso à Amazon como um ajuste de pagamento relativo ao pedido enviado.

**Na sua loja:** os pedidos apresentam o reembolso emitido.

**Na Amazon:** o comprador recebe o reembolso.

**Reembolsos parciais** são suportados neste caso. Por exemplo, um pedido contém um casaco (120 $) e um cachecol (30 $), e emitiu o reembolso do casaco na sua loja. Se o pedido já tiver sido enviado, o M2E envia um reembolso de 120 $ à Amazon, e os itens do cachecol e do pedido permanecem inalterados.

## Caso de utilização 3. O comprador inicia uma devolução na Amazon

O M2E sincroniza o pedido de devolução na Amazon, iniciado pelo comprador, com a sua loja, onde pode analisá-lo e processá-lo.

**Na Amazon:** o pedido de devolução é criado e aguarda a sua resposta.

**Na sua loja:** os pedidos apresentam o pedido de devolução. À medida que o processa, o estado altera-se para refletir a fase atual: *Devolução solicitada* quando o comprador cria o pedido, *Devolução em curso* assim que o aprovar e *Devolução encerrada* quando a devolução estiver concluída.

**O que o vendedor precisa de fazer:** aprovar ou rejeitar o pedido de devolução na sua loja e emitir o reembolso assim que tiver recebido e inspecionado o item. O M2E sincroniza a sua decisão e o reembolso com a Amazon.

**Após o reembolso:** os pedidos na sua loja apresentam o montante reembolsado e o estado do reembolso. Os reembolsos parciais são registados com o montante reembolsado, em vez do valor total dos pedidos.

> ⚠ A Amazon concede um prazo de 24 horas para aprovar ou rejeitar um pedido de devolução. Processe o pedido na sua loja dentro desse prazo para evitar que isso afete os seus indicadores de desempenho como vendedor.

## Gestão de stock para itens devolvidos/reembolsados

O M2E não ajusta o stock quando é processada uma devolução ou um reembolso na Amazon. Isto acontece porque um reembolso ou uma devolução sincronizada não confirma que os itens foram recebidos ou que se encontram em condições de ser revendidos.

Quando processar a devolução na sua loja, utilize o fluxo de trabalho padrão de devoluções da sua loja para especificar se os itens devem regressar ao inventário. Se emitir um reembolso sem devolução, ajuste o stock manualmente assim que tiver recebido e inspecionado o item.

## Como os dados de devoluções e reembolsos da Amazon chegam aos sistemas externos

O M2E não se liga diretamente a sistemas ERP, 3PL ou de Armazém. Regista os eventos da Amazon relacionados com pedidos na sua loja, e o seu sistema externo lê-os a partir daí através da API padrão da sua loja, da mesma forma que lê as atualizações de pedidos e envios.

Para eventos que têm origem na Amazon, o fluxo de dados é:

Amazon → M2E Multichannel Connect → Loja → Sistema ERP / 3PL / de Armazém

## Precisa de ajuda?

Se tiver dúvidas sobre a forma como o M2E sincroniza as devoluções e os reembolsos, ou se um pedido na sua loja não refletir o que aconteceu na Amazon, por favor, contacte a nossa equipa de apoio.