Sincronizar reembolsos e devoluções do eBay com a sua loja

Pedidos do eBay · https://docs.m2ecloud.com/pt/docs/sincronizar-reembolsos-e-devolucoes-do-ebay-com-a-sua-loja/

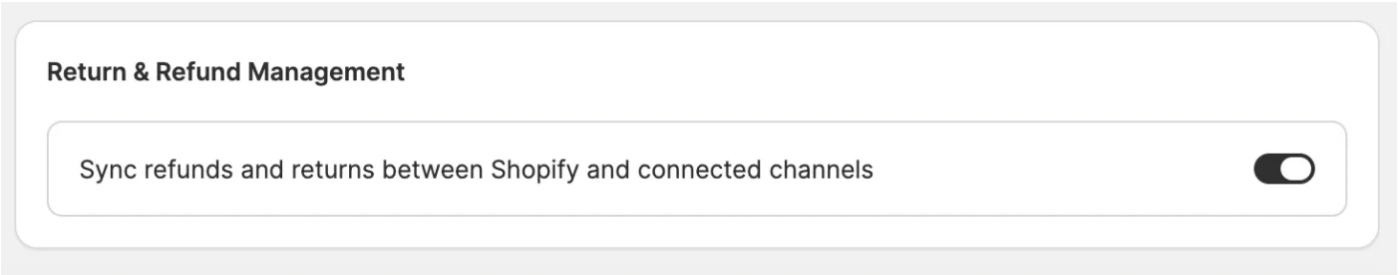
O M2E Multichannel Connect mantém as informações de reembolso e devolução sincronizadas entre a sua loja e o eBay, em ambos os sentidos. Pode emitir um reembolso na sua loja e o M2E sincroniza-o com o eBay. Os reembolsos ou devoluções que processar no eBay são sincronizados de volta para a sua loja.

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

> ℹ A sincronização de reembolsos e devoluções do eBay 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 eBay ligadas.



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 no eBay em vez de o reembolsar. Isto acontece porque um pedido não envidado não tem qualquer pagamento registado para ajustar. O eBay reembolsa então ao comprador o valor total do pedido.

Na sua loja: os pedidos apresentam o reembolso emitido.

No eBay: os pedidos são marcados como *Cancelados* e o comprador recebe o reembolso do eBay.

> ⚠ Devido a restrições do eBay, não é possível efetuar reembolsos parciais para pedidos do eBay que ainda não tenham sido enviados. Se reembolsar parte de um pedido na sua loja, o reembolso não é enviado para o eBay e o comprador não recebe o reembolso.

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 ao eBay relativamente ao pedido enviado.

Na sua loja: o pedido apresenta o reembolso emitido.

No eBay: o comprador recebe o reembolso.

Neste caso, são suportados **reembolsos parciais**. 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 submete um reembolso de 120 $ ao eBay, e os itens do cachecol e do pedido permanecem inalterados.

Caso de utilização 3. O comprador inicia uma devolução ou reembolso no eBay

Depois de processar o pedido de devolução ou reembolso do comprador no eBay, o M2E deteta esta informação e atualiza o estado dos pedidos e os detalhes relevantes dos mesmos na sua loja.

No eBay: o pedido reflete a devolução ou o reembolso concluído que processou.

Na sua loja: as informações dos pedidos são atualizadas para refletir a devolução ou o reembolso concluído, incluindo o estado dos pedidos e o montante do reembolso.

Os reembolsos parciais são refletidos na sua loja com o montante reembolsado, e não com o valor total dos pedidos. Por exemplo, um pedido contém um casaco (120 $) e um cachecol (30 $). O comprador solicita a devolução apenas do casaco, e você aprova-a e emite um reembolso de 120 $ no eBay. O M2E marca os pedidos na sua loja como *Parcialmente reembolsados*, e os itens «cachecol» e «casaco» permanecem inalterados.

Gestão de stock para itens devolvidos/reembolsados

O M2E não ajusta o stock quando uma devolução ou reembolso do eBay é sincronizado com a sua loja. Isto porque nem um reembolso concluído nem uma devolução processada no mercado confirmam que os itens foram recebidos ou que estão apto para revenda.

Tem de ajustar manualmente o stock da sua loja depois de receber e inspecionar os itens devolvidos. Em alternativa, crie uma devolução correspondente na sua loja e especifique se pretende reabastecer os itens.

Como os dados de devoluções e reembolsos do eBay chegam aos sistemas externos

O M2E não se liga diretamente a sistemas ERP, 3PL ou de Armazém. Regista os eventos do eBay 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 no eBay, o fluxo de dados é:

eBay → M2E Multichannel Connect → Loja → ERP / 3PL / sistema de Armazém

Precisa de ajuda?

Se tiver dúvidas sobre como o M2E sincroniza as devoluções e os reembolsos, ou se um pedido na sua loja não refletir o que aconteceu no eBay, por favor, contacte a nossa equipa de apoio.