Sincronize os reembolsos e as devoluções do Temu com a sua loja

Pedidos e Envios Temu · https://docs.m2ecloud.com/pt/docs/sincronize-os-reembolsos-e-as-devolucoes-do-temu-com-a-sua-loja/

O M2E Multichannel Connect sincroniza os reembolsos e as devoluções da Temu com a sua loja. Os reembolsos são emitidos na Temu e o M2E regista-os nos pedidos correspondentes na 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 Temu está disponível para lojas **Shopify**, **BigCommerce** e **WooCommerce**.

Caso de utilização 1. O comprador solicita um reembolso antes da entrega dos pedidos

A Temu cancela os pedidos em vez de emitir um reembolso, uma vez que o comprador ainda não recebeu os itens. O M2E deteta o cancelamento e atualiza o estado dos pedidos e os detalhes relevantes da mesma na sua loja.

Na Temu: o estado dos pedidos passa a ser *Cancelado*.

Na sua loja: os pedidos são marcados como *Cancelados*.

Caso de utilização 2. O comprador solicita um reembolso para um pedido entregue e a Temu efetua o reembolso sem devolução dos itens

O comprador solicita um reembolso após receber o pedido. A Temu determina que os itens não precisam ser devolvidos, o que se aplica frequentemente a itens de baixo valor e a itens que chegaram danificados. A Temu efetua o reembolso automaticamente e o M2E sincroniza os detalhes do reembolso concluído com a sua loja.

Na Temu: o reembolso é concluído sem o envolvimento do vendedor.

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

Caso de utilização 3. O comprador devolve o item do pedido entregue e recebe um reembolso

O comprador solicita um reembolso e a Temu exige que o item seja devolvido. Assim que receber o item devolvido, o reembolso é emitido na Temu e o M2E sincroniza os detalhes do reembolso concluído com a sua loja.

Na Temu: o reembolso é concluído.

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

Reembolsos parciais

Os reembolsos parciais da Temu são refletidos na sua loja com o valor reembolsado, e não com o valor total dos pedidos. Por exemplo, um pedido contém um casaco (120 $) e um cachecol (30 $). O comprador solicita uma devolução apenas da jaqueta e a Temu emite um reembolso de $120. O M2E marca os pedidos na sua loja como *Parcialmente reembolsados*, e os itens do cachecol permanecem inalterados.

Gestão de stock para artigos devolvidos/reembolsados

O M2E não ajusta o stock quando uma devolução ou reembolso da Temu é sincronizado com a sua loja. Isto porque nem um reembolso nem uma devolução processados no marketplace 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.

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

O M2E não se liga diretamente a sistemas ERP, 3PL ou de Armazém. Regista os eventos da Temu 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 com origem na Temu, o fluxo de dados é:

Temu → 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 na Temu, por favor, contacte a nossa equipa de apoio.