



Guía de Devoluciones



Consideraciones Previas



Todas las devoluciones de ventas que se hayan realizado por Ecomm deben realizarse por este medio. De esta forma la devolución quedará registrada en el sistema en caso de una aclaración del tarjetahabiente.



En la herramienta el plazo máximo para aplicar una devolución es de 30 días naturales posteriores a la venta y solo se podrán realizar sobre una transacción ya aprobada.



El monto debe ser menor o igual al de la venta, además, solo puede hacerse a la misma tarjeta con que fue realizada la transacción.



Una vez que el cargo de la devolución ya haya sido aplicado a la cuenta de cheques del negocio el tiempo que tarda en verse reflejada en el estado de cuenta del tarjetahabiente depende de cada banco emisor.

A continuación te indicamos los pasos a seguir para realizar una devolución.

1. Localiza la Venta en Merchant Administrator



Antes de realizar la devolución al tarjetahabiente es necesario realizar la búsqueda de la venta en el Merchant Administrator. Los pasos a seguir son los siguientes:

- 1 Ingrese a la página del Merchant Administrator.
- 2 Dar click en el Menú de *Búsqueda*.
- 3 En el cuadro de búsqueda puedes indicar los datos de la venta como tarjeta, nombre del titular, fecha de la transacción, ID de pedido, email del cliente, etc. (ej. laura sanchez).

Búsqueda de Transacciones y Pedidos

Pedidos [Búsqueda](#)

Desde Hasta

Selección rápida: [Hoy](#) [Ayer](#) [Esta semana](#) [Semana pasada](#) [Este mes](#) [Mes pasado](#)

[Mostrar menos opciones de búsqueda ^](#)

Esquema de tarjeta: Estado del pedido:

Método de pago: Resultado de la evaluación de riesgo:

Decisión de revisión de riesgo:

1 a 1 de 1 resultados Mostrar: 10 | 25 | 50

La búsqueda anterior arroja como resultado un panel donde se muestran los resultados obtenidos:

Fecha del pedido	ID de pedido	Referencia de pedido	Método de pago	Identificador de cuenta	Titular de cuenta	Estado del pedido	Monto del pedido	
20 julio 2017 20:06	NQGN-S7GW-P2QQ	INV523678	Tarjeta - Visa	400226xxxxxx0000	laura sanchez	Capturada	4,788.00 MXN	Vista >

1.1 Vista del Pedido



Al dar click en el botón de Vista podrás visualizar los datos de la venta en el Panel de Vista.

Es muy importante que revises todos estos datos ya que **antes de realizar una devolución debes estar completamente seguro de haber encontrado la venta original del cliente.**

ID de pedido: QZFA-2MYT-W5QE

ID de Pedido

Número de tarjeta

5200 03xx xxxx 0004

Importe del pedido

P4,788.00

MXN

Vencimiento 05/21

Crédito

Laura Sanchez

Nombre de titular de tarjeta

Anular última transacción

Reembolsar

Actualizar Autorización

Clonar

Monto de pedido

P4,788.00

Monto de autorización pendiente

P0.00

Monto capturado

P4,788.00

Monto reembolsado

P0.00

Estatus de Venta

Capturada

Fecha del pedido

hace 2 semanas

Evaluación de riesgo

Aceptada

Referencia de pedido

INV523678

Estatus de la venta

Referencia de pedido

Transacciones

Fecha de transacción	Tipo de transacción	Código de puerta de enlace de transacción	Monto de transacción
hace 2 semanas	Pago	Aprobado	P4,788.00 MXN

1.2 Detalles del Pedido



En el Panel de Vista además de los datos mostrados en el punto anterior puedes revisar los Detalles completos del pedido. Algunos de los datos más representativos que te permiten identificar tus ventas son:

- **Datos del pedido.** Descripción, referencia y monto del pedido ingresados por el negocio en el Generador.
- **Datos del cliente.** Pueden ser los ingresados por el negocio al mandar una solicitud de pago por email como la dirección de envío, correo electrónico, teléfono y referencia del cliente; o los ingresados por el tarjetahabiente en la Página de Pago como la dirección de facturación.
- **Datos de la venta.** Como la fecha de la transacción, el ID de pedido, resultado (para aplicar devoluciones siempre debe ser sobre ventas exitosas), estatus de la venta (siempre deben de ser capturadas), tipo de transacción (debe ser pago), código de autorización.
- **Datos de la tarjeta.** Número de tarjeta (ejemplo 528843XXXXXX1234), nombre en la tarjeta (titular de la tarjeta), emisor (banco al que pertenece), marca (Visa o MasterCard), método de financiamiento (crédito o débito)

[Detalles de facturación y envío >](#)

[Estado de 3DSecure](#)

[Detalles del cliente >](#)

[Detalles de pago >](#)

[Detalles de mercancías/servicios >](#)

[Detalles >](#)

1.2 Detalles del Pedido



Los datos mencionados en los puntos anteriores son algunos de los más importantes que te van a permitir identificar el cliente que está realizando la compra, sin embargo, el detalle completo de la transacción puede contener otros datos de la transacción, tales como:

- Dirección IP del cliente
- El explorador web que se utilizó al momento de la compra
- El estado de la autenticación 3D Secure
- Validaciones de riesgo en la transacción.

Detalles ▼

Dirección de facturación Ciudad	Morelia
Dirección de facturación País	MEX
Dirección de facturación Código Postal	65789
Dirección de facturación Estado	Morelia, Michoacan
Dirección de facturación Calle	Calle Morelos 52, Centro
Correo Electrónico del Cliente	laura.sanchez@email.com
Nombre del cliente	Laura
Apellido del cliente	Sanchez
Teléfono del cliente	5522114455
ID de comerciante	TEST1045560

Monto de pedido	4788
Fecha de la Transacción	2017-08-05T05:17:04.601Z
Moneda del pedido	MXN
Referencia del Cliente	LAU_023
Descripción del pedido	vestido
ID de pedido	QZFA-2MYT-W5QE
Referencia de pedido	INV523678
Estatus de Venta	Capturada
Código de puerta de enlace de transacción	Aprobado
Resultado	Éxito
Ciudad de envío	Morelia
País de envío	MEX
Código postal de envío	62555
Estado de envío	Morelia, Michoacan
Calle de envío	Av Hidalgo 17, Centro
Marca de Tarjeta	MasterCard
Método de financiamiento	Crédito
Emisor de tarjeta	FIA CARD SERVICES PR
Nombre en la tarjeta	Laura Sanchez
Número de Tarjeta	520003xxxxxx0004
Esquema de tarjeta	MasterCard
Método de pago	Tarjeta
Código de autorización	052707

2. Realizar Devolución



Cuando te encuentres seguro que es el pedido del cual deseas realizar la devolución debes dar click en el Botón **Reembolsar**.

ID de pedido: QZFA-2MYT-W5QE

P4,788.00 MXN

5200 03xx xxxx 0004

Vencimiento 05/21

Laura Sanchez

Crédito

MasterCard

Anular última transacción Reembolsar Actualizar Autorización Clonar

Monto de pedido	P4,788.00	Estatus de Venta	Capturada
Monto de autorización pendiente	P0.00	Fecha del pedido	hace 2 semanas
Monto capturado	P4,788.00	Evaluación de riesgo	Aceptada
Monto reembolsado	P0.00	Referencia de pedido	INV523678

Reembolsar

Usted está a punto de reembolsar el siguiente pedido:

Fecha de transacción Sábado, 5 Agosto, 2017 12:17:04AM (-05:00)
ID de pedido QZFA-2MYT-W5QE
Monto de transacción P4,788.00 MXN
Referencia de pedido INV523678

Monto de reembolso: 4788 MXN

Referencia de transacción de comerciante: devolucion

Monto de impuesto: Opcional

Reembolsar

Cancelar

La siguiente pantalla te solicita los siguientes datos:

- Monto de reembolso:** Puede ser una devolución parcial o total, en ningún caso mayor.
- Referencia de transacción del comerciante:** Puedes indicar cualquier dato que te permite identificar la devolución.
- Monto de impuesto:** No aplica.

2. Realizar Devolución



Al dar click en **Reembolsar** se mostrará el mensaje la transacción fue reembolsada de manera exitosa y cambiará el estatus de la venta por Reembolsada.

ID de pedido: QZFA-2MYT-W5QE

P4,788.00

MXN

5200 03xx xxxx 0004

Vencimiento 05/21

Laura Sanchez

Crédito

Anular última transacción

Reembolsar

Actualizar Autorización

Clonar

Monto de pedido

P4,788.00

Monto de autorización pendiente

P0.00

Monto capturado

P4,788.00

Monto reembolsado

P4,788.00

Estatus de Venta

Reembolsada

Fecha del pedido

hace 2 semanas

Evaluación de riesgo

Aceptada

Referencia de pedido

INV523678

Transacciones

Fecha de transacción	Tipo de transacción	Código de puerta de enlace de transacción	Monto de transacción
hace 2 semanas	Pago	Aprobado	P4,788.00 MXN
hace 5 minutos	Reembolso	Aprobado	P4,788.00 MXN



¡Gracias!

En caso de requerir asesoría por favor comuníquese al correo implementacion.PE@evopayments.mx o al (55) 8310 – 0960

