



# Guía de Devoluciones





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

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

**P4,788.00** MXN — Importe del pedido

Número de tarjeta — 5200 03xx xxxx 0004

Vencimiento 05/21 Crédito

Nombre de titular de tarjeta — Laura Sanchez

Anular última transacción Reembolsar Actualizar Autorización Clonar

Monto de pedido **P4,788.00** Estatus de Venta **Capturada** — Estatus de la venta

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** — 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

Si deseas ver más detalles de la venta puedes ir a los Detalles dentro del Panel de Vista.

# 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)



# 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	<b>Morelia</b>
Dirección de facturación País	<b>MEX</b>
Dirección de facturación Código Postal	<b>65789</b>
Dirección de facturación Estado	<b>Morelia, Michoacan</b>
Dirección de facturación Calle	<b>Calle Morelos 52, Centro</b>
Correo Electrónico del Cliente	<b><a href="mailto:laura.sanchez@email.com">laura.sanchez@email.com</a></b>
Nombre del cliente	<b>Laura</b>
Apellido del cliente	<b>Sanchez</b>
Teléfono del cliente	<b>5522114455</b>
ID de comerciante	<b>TEST1045560</b>

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

## 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

Anular última transacción **Reembolsar** Actualizar Autorización Clonar

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

### 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:  MXN

Referencia de transacción de comerciante:

Monto de impuesto:

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

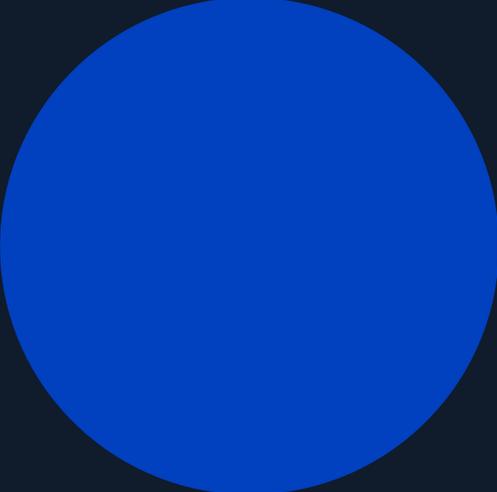
5200 03xx xxxx 0004  
Vencimiento 05/21 **Crédito**  
Laura Sanchez

Anular última transacción Reembolsar Actualizar Autorización Clonar

Monto de pedido **P4,788.00** Estatus de Venta **Reembolsada**  
Monto de autorización pendiente **P0.00** Fecha del pedido **hace 2 semanas**  
Monto capturado **P4,788.00** Evaluación de riesgo **Aceptada**  
Monto reembolsado **P4,788.00** 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](mailto:implementacion.PE@evopayments.mx) o al (55) 8310 – 0960

