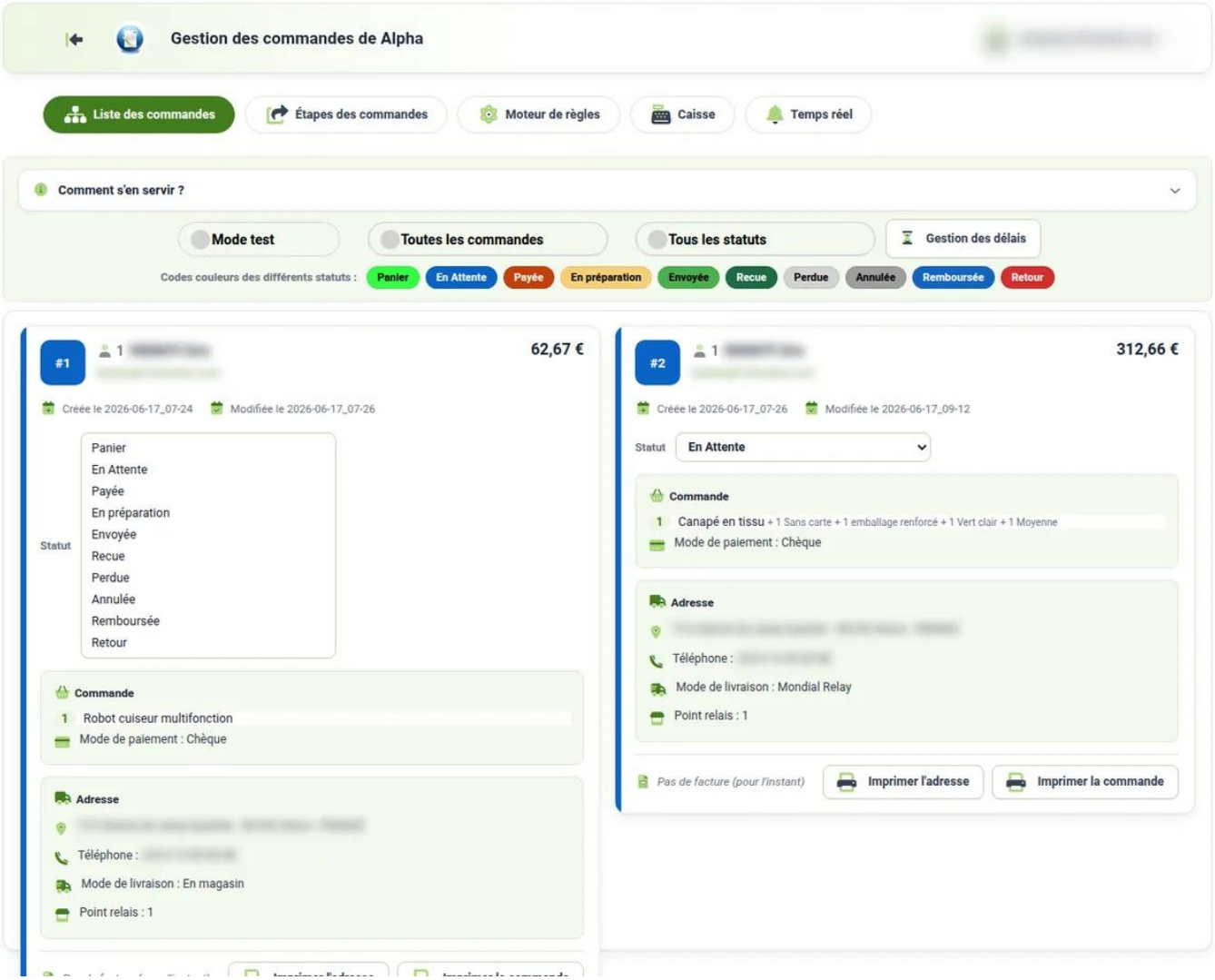
□□ Gestión de Pedidos y Clientes

¿Cómo gestiono los reembolsos y las devoluciones?

Su cliente solicita él mismo la devolución desde «Mis pedidos», hasta 14 días después de la recepción. Usted la gestiona en «Pedidos › Devoluciones»: la acepta, anota la recepción de los artículos, que vuelven al stock, y reembolsa por Stripe, por PayPal o por su cuenta. El cliente recibe su factura rectificativa en PDF por correo electrónico.



Del lado del cliente: solicitar una devolución

En su espacio, sección «Mis pedidos», el botón «Solicitar una devolución» aparece bajo un pedido enviado, o recibido hace menos de 14 días. El cliente marca los artículos, indica la cantidad y elige un motivo: «Artículo defectuoso o dañado», «Artículo equivocado», «No corresponde a la descripción», «Desistimiento (he cambiado de opinión)» u «Otro motivo». Los gastos de envío de la devolución corren a su cargo, salvo artículo defectuoso o error suyo.

Usted recibe un correo con cada solicitud. El cliente sigue el avance en su pedido (devolución solicitada, aceptada, recibida, reembolsada) y encuentra allí su mensaje y la factura rectificativa.

Del lado de la tienda: aceptar, recibir, reembolsar

1. **Aceptar** o **Rechazar**, con un mensaje al cliente si hace falta (dirección de devolución, motivo del rechazo…). Se le avisa por correo; una devolución aceptada pasa el pedido al estado «Devolución».
2. **Artículos recibidos**: cuando llega el paquete, la casilla «Reponer en stock» ya está

© 2026 eric <support@123ventes.com> | 2026-11-28 04:06
URL: https://faq.123ventes.com/content/5/19/es/¿cómo-gestiono-los-reembolsos-y-las-devoluciones.html

marcada para cada artículo, salvo para un artículo defectuoso. El stock se corrige solo.
3. **Reembolsar**: compruebe el importe con IVA propuesto, marque si hace falta «Reembolsar los gastos de envío» y elija el medio: «Tarjeta bancaria (Stripe, automático)», «PayPal (automático)» o «Manual» si ya ha reembolsado por transferencia, cheque o en efectivo.
4. El cliente recibe el correo de reembolso con la **factura rectificativa en PDF** adjunta. Una vez todo reembolsado, el pedido pasa a «Reembolsado».

Reembolsar sin solicitud del cliente

Artículo que falta, gesto comercial: en la lista de pedidos, el botón «Devolución / reembolso» crea una devolución ya aceptada. No marque ningún artículo para reembolsar solo los gastos de envío o un gesto comercial. En «Devoluciones», el filtro «Por tratar» muestra las solicitudes pendientes.

Conviene saber

- El reembolso automático requiere un pedido pagado por Stripe o PayPal desde la puesta en marcha de las devoluciones. Si no, reembolse desde su panel de Stripe o PayPal, o por transferencia, y regístrelo como «Manual».
- El derecho de desistimiento de sus clientes se describe en sus condiciones generales de venta.

Lea también: ¿Mis condiciones generales de venta incluyen el derecho de desistimiento?, ¿Cómo hago el seguimiento de los pedidos?, ¿Cómo funciona la gestión del stock?.

Archivos adjuntos::

ID único: #1135
Autor: eric
Última modificación: 2026-11-19 14:45

© 2026 eric <support@123ventes.com> | 2026-11-28 04:06
URL: https://faq.123ventes.com/content/5/19/es/¿cómo-gestiono-los-reembolsos-y-las-devoluciones.html