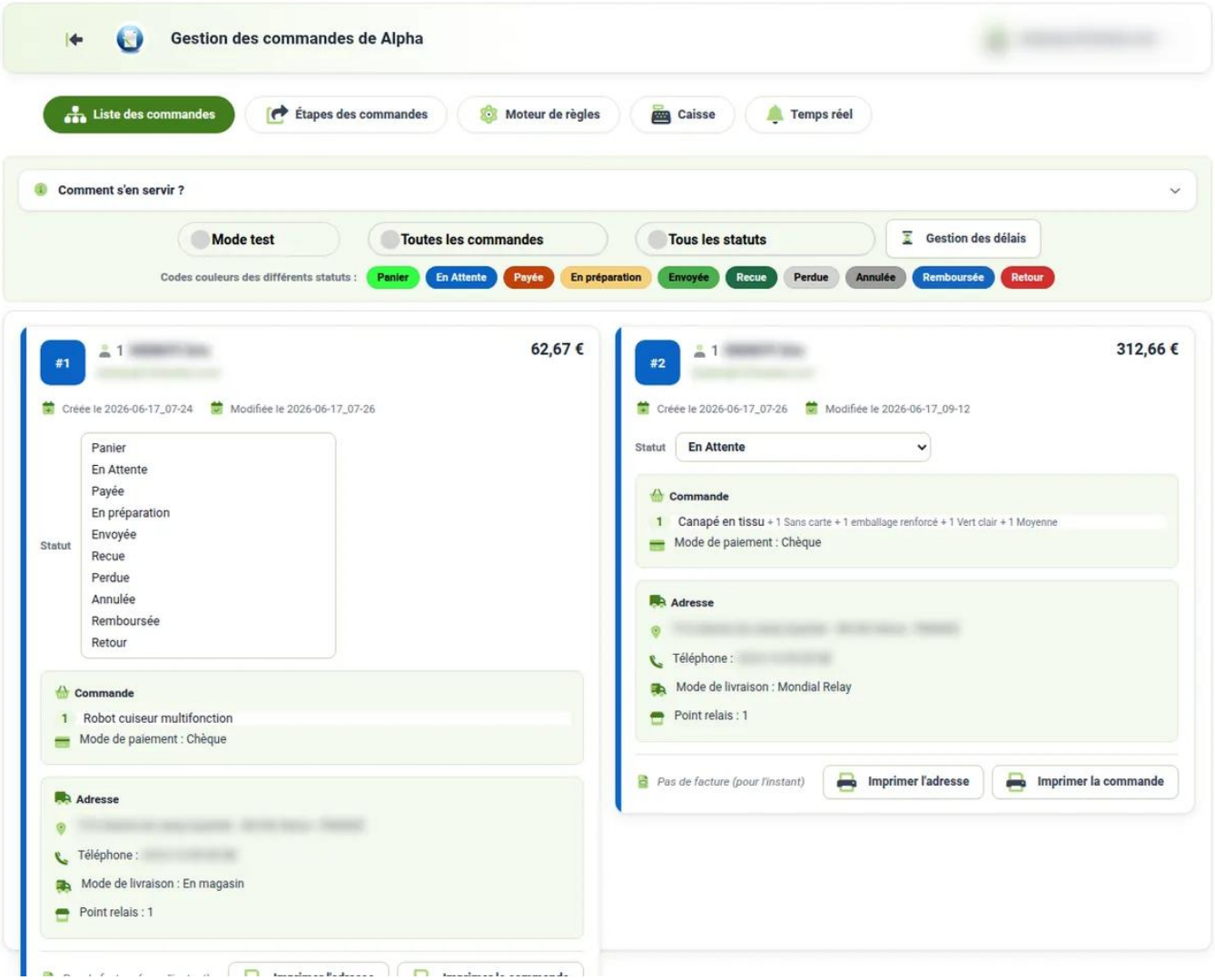
□□ Gestione Ordini e Clienti

Come gestisco rimborsi e resi?

Il Suo cliente richiede da solo il reso da « I miei ordini », fino a 14 giorni dopo la consegna. Lei lo gestisce in « Ordini › Resi »: lo accetta, registra l’arrivo degli articoli, che tornano in magazzino, poi rimborsa con Stripe, con PayPal o per conto Suo. Il cliente riceve la nota di credito in PDF via e-mail.



Lato cliente: richiedere un reso

Nella sua area personale, sezione « I miei ordini », il pulsante « Richiedi un reso » compare sotto un ordine spedito, o ricevuto da meno di 14 giorni. Il cliente seleziona gli articoli, indica la quantità e sceglie un motivo: « Articolo difettoso o danneggiato », « Articolo sbagliato », « Non corrisponde alla descrizione », « Recesso (ho cambiato idea) » o « Altro motivo ». Le spese di rispedizione sono a suo carico, salvo articolo difettoso o errore Suo.

Lei viene avvisato via e-mail a ogni richiesta. Il cliente segue l’avanzamento sul suo ordine (reso richiesto, accettato, ricevuto, rimborsato) e vi ritrova il Suo messaggio e la nota di credito.

Lato negozio: accettare, ricevere, rimborsare

1. **Accetta** o **Rifiuta**, con un messaggio al cliente se serve (indirizzo per il reso, motivo del rifiuto…). Il cliente è avvisato via e-mail; un reso accettato porta l’ordine allo stato « Reso ».
2. **Articoli ricevuti**: all’arrivo del pacco, la casella « Rimetti in magazzino » è già selezionata per ogni articolo, tranne per un articolo difettoso. Il magazzino si aggiorna da solo.
3. **Rimborsa**: controlli l’importo IVA inclusa proposto, selezioni se serve « Rimborsa le spese di

© 2026 eric <support@123ventes.com> | 2026-11-28 04:06
URL: https://faq.123ventes.com/content/5/19/it/come-gestisco-rimborsi-e-resi.html

spedizione » e scelga il mezzo: « Carta di credito (Stripe, automatico) », « PayPal (automatico) » o « Manuale » se ha già rimborsato con bonifico, assegno o contanti.
4. Il cliente riceve l'e-mail di rimborso con la **nota di credito in PDF** allegata. Una volta rimborsato tutto, l'ordine passa a « Rimborsato ».

Rimborsare senza richiesta del cliente

Articolo mancante, gesto commerciale: nell'elenco degli ordini, il pulsante « Reso / rimborso » crea un reso già accettato. Non selezioni alcun articolo per rimborsare solo le spese di spedizione o un gesto commerciale. In « Resi », il filtro « Da gestire » elenca le richieste in attesa.

Buono a sapersi

- Il rimborso automatico richiede un ordine pagato con Stripe o PayPal dall'introduzione dei resi. Altrimenti rimborsi dalla Sua dashboard Stripe o PayPal, o con bonifico, poi lo registri come « Manuale ».
- Il diritto di recesso dei Suoi clienti è descritto nelle Sue condizioni generali di vendita.

Da leggere anche: Le mie condizioni generali di vendita prevedono il diritto di recesso?, Come seguo gli ordini?, Come funziona la gestione del magazzino?.

Files allegati::

ID univoco: #1174
Autore:: eric
Ultimo aggiornamento: 2026-11-19 14:45

© 2026 eric <support@123ventes.com> | 2026-11-28 04:06
URL: https://faq.123ventes.com/content/5/19/it/come-gestisco-rimborsi-e-resi.html