Procesar cancelación de pedidos en Mercado Libre

Fuente original: Siigo Aspel

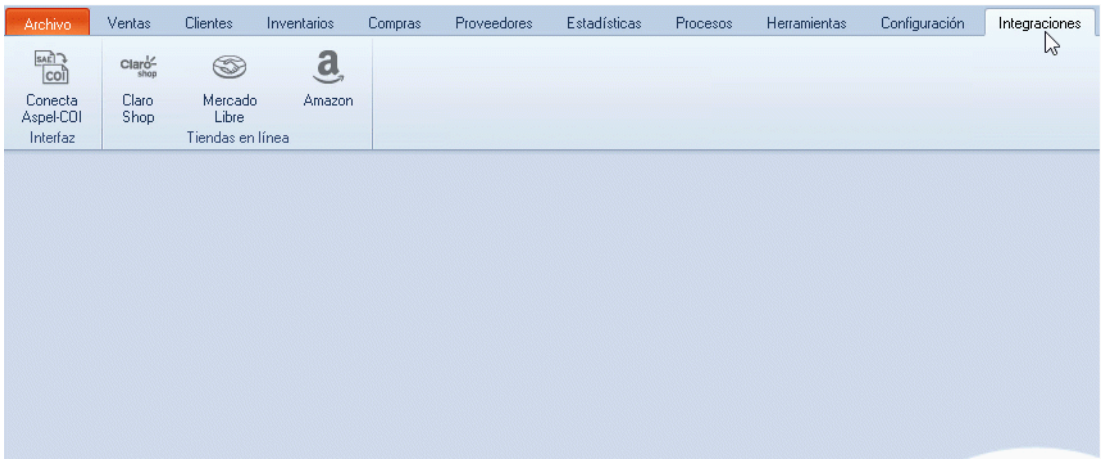
ID del tutorial: SATA-SAE-081564

Procesar cancelación de pedidos en Mercado Libre te permite gestionar de forma correcta aquellas ventas que no se pueden completar, ya sea por falta de stock, cambios del cliente u otras situaciones. Realizar este proceso te ayuda a mantener tu inventario actualizado, evitar errores en tus registros y cuidar tu reputación como vendedor, asegurando un mejor control y seguimiento de tus operaciones digitales.

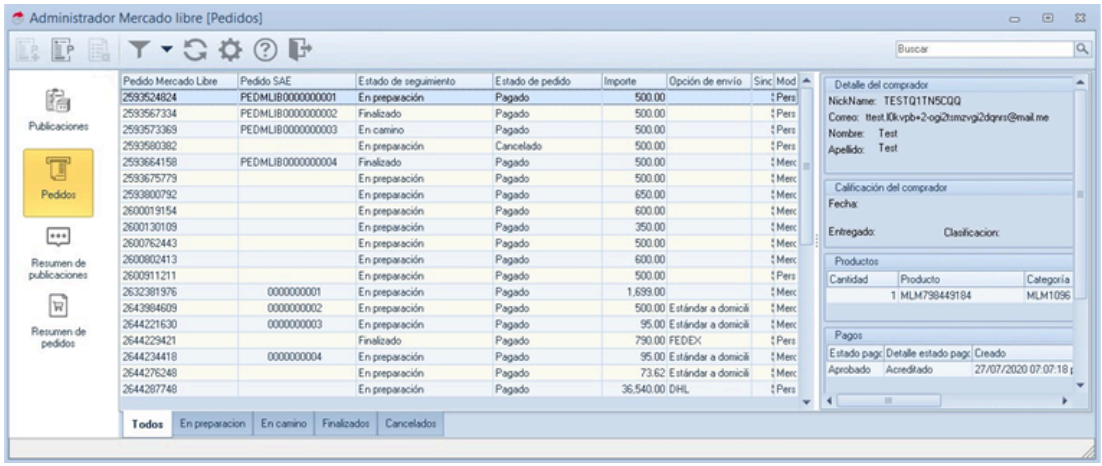
A continuación, realiza lo siguiente:

1. Accede a la ruta.

Dirígete al menú Integraciones, te posicionas en la sección **Tiendas en línea**, presionas **Mercado Libre** y das clic en **Pedidos**.

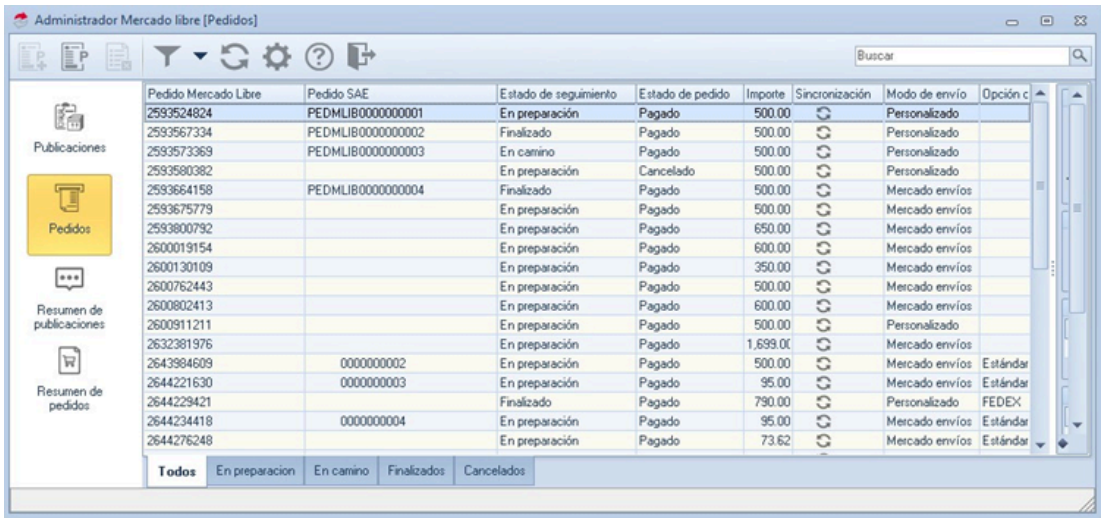


Identifica el pedido que deseas cancelar y valida su información completa en el panel derecho.

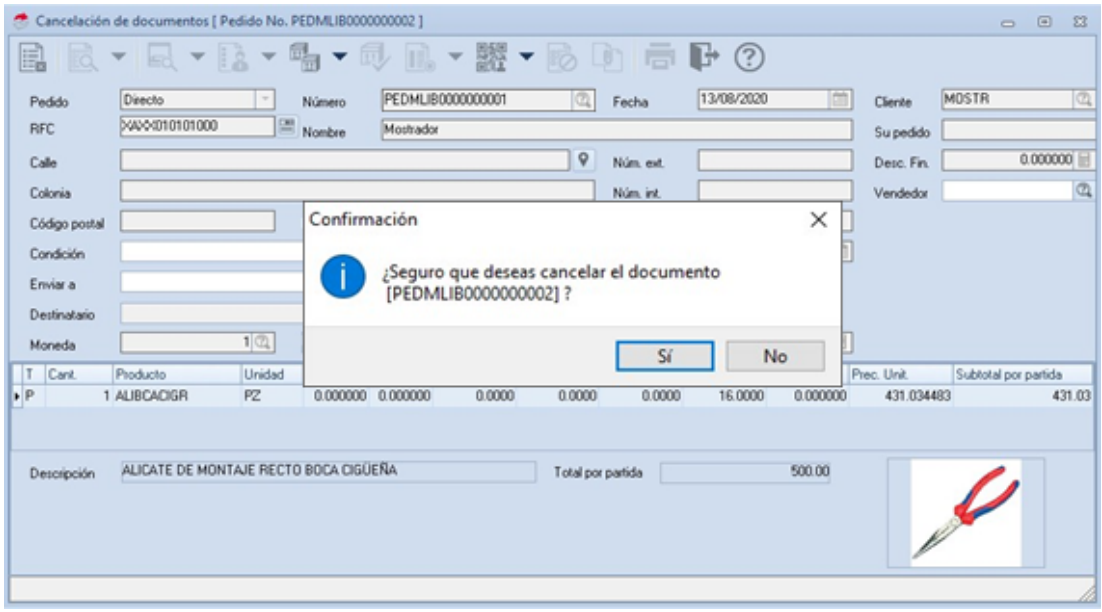


2. Verifica documentos vinculados.

Si el pedido se encuentra enlazado a uno de SAE o a un documento superior, es necesario cancelar primero este documento y luego el pedido dentro de Mercado Libre; de lo contrario, no se habilitará el ícono de **Cancelación** .

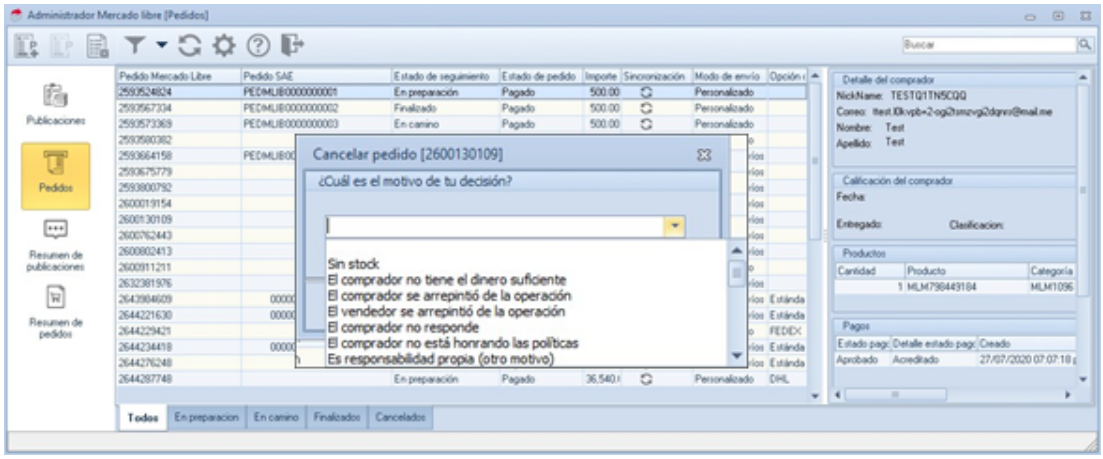


Ingresar a los pedidos para realizar la cancelación del documento y así liberar el pedido dentro del **Administrador de Mercado Libre**, desde la ruta: menú **Ventas**, pulsas **Pedidos** y das clic en **Cancelar**.



3. Cancela el pedido.

Una vez liberado el documento, seleccionas **Cancelar** , donde mostrará el listado de motivos de cancelación.



Importante: solo es posible cancelar los pedidos que se encuentren con el estado en preparación.

- Las ventas canceladas por ti, intencionalmente, afectan tu color en el termómetro de reputación; si más del 2.5% de tus ventas están canceladas, tu cuenta podría ser suspendida para vender, tal como lo establecen las [políticas de Mercado Libre.]

Motivos de cancelación.

¿Cuál es el motivo de tu cancelación?

Sin stock.

El comprador no tiene dinero suficiente.

El comprador se arrepintió de la operación.

El vendedor se arrepintió de la operación.

El comprador no responde.

El comprador no está honrando las políticas.

Es responsabilidad propia (otro motivo).

Es responsabilidad de la contraparte (otro motivo).

Comprador no es confiable.

Comisión de venta es muy elevada.

Impuestos muy elevados.

No se está operando por vacaciones.

Comprador no acepta la política de envío.

No está disponible el producto.

Comprador prefiere retirar personalmente.

Dirección errónea de entrega.

Costo de envío muy elevado.

Costo de envío mal calculado.

No se puede imprimir etiqueta.

Compañía de envío no retiró el producto para la entrega.

Compañía de envío no acepta el paquete debido al tamaño o al peso.

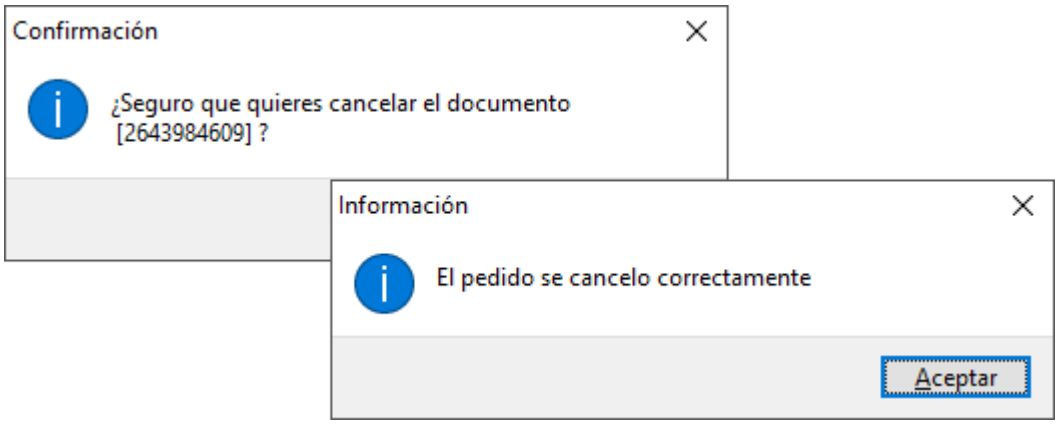
Compañía de envío no puede leer etiqueta.

Producto manufacturado sin terminar.

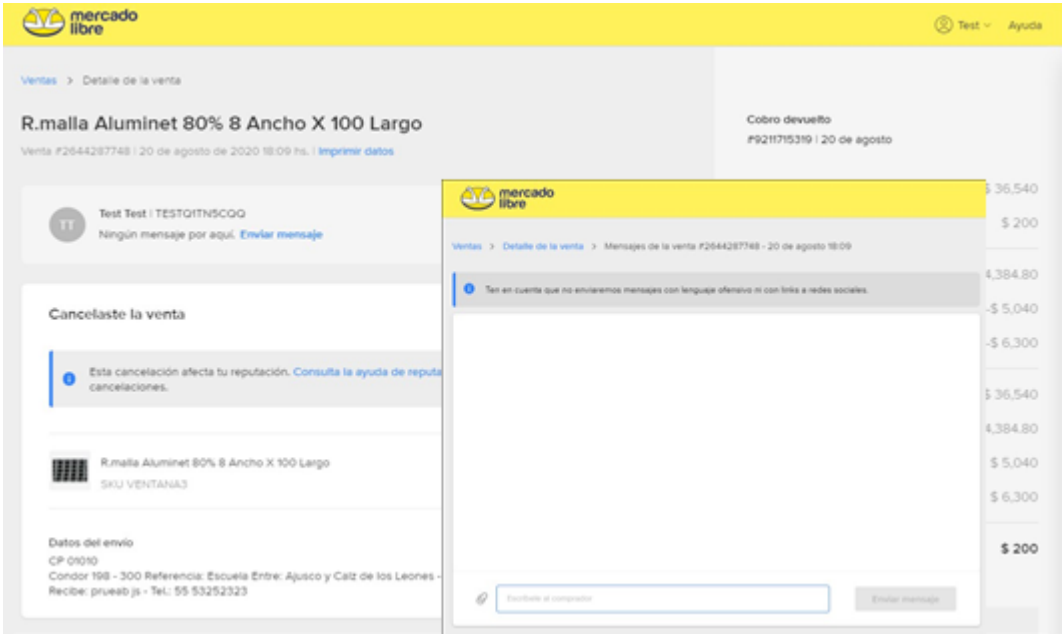
Envío tuvo algún otro problema.

- En el listado se encuentran todos los motivos posibles proporcionados por las políticas de Mercado Libre, por lo cual no se pueden escribir nuevos motivos.

Una vez que seleccionas el motivo y confirmas, la cancelación mostrará la ventana de información sobre el proceso correcto.

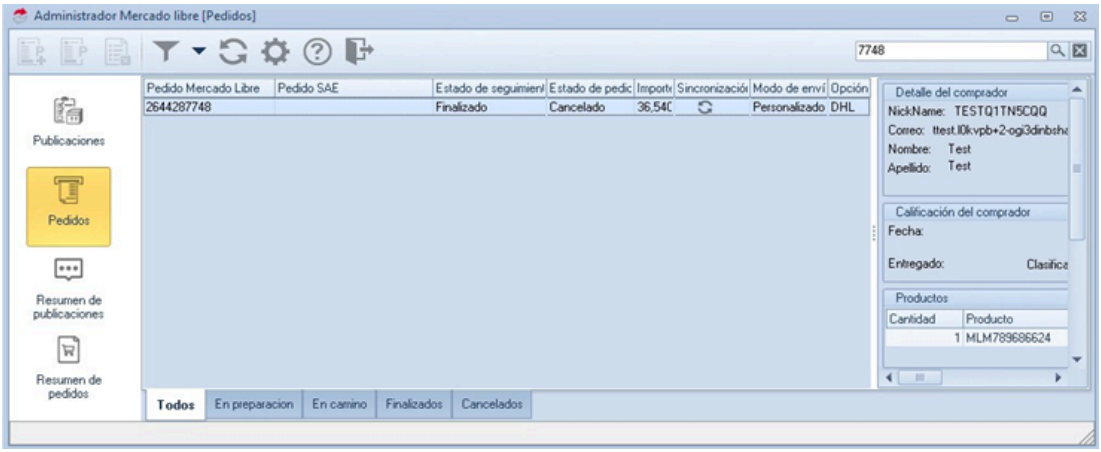


Recuerda que es posible obtener los datos del comprador o comunicarse por medio del chat dentro del detalle de la venta, donde podrás acordar los términos de cancelación o sustitución de los productos del pedido.



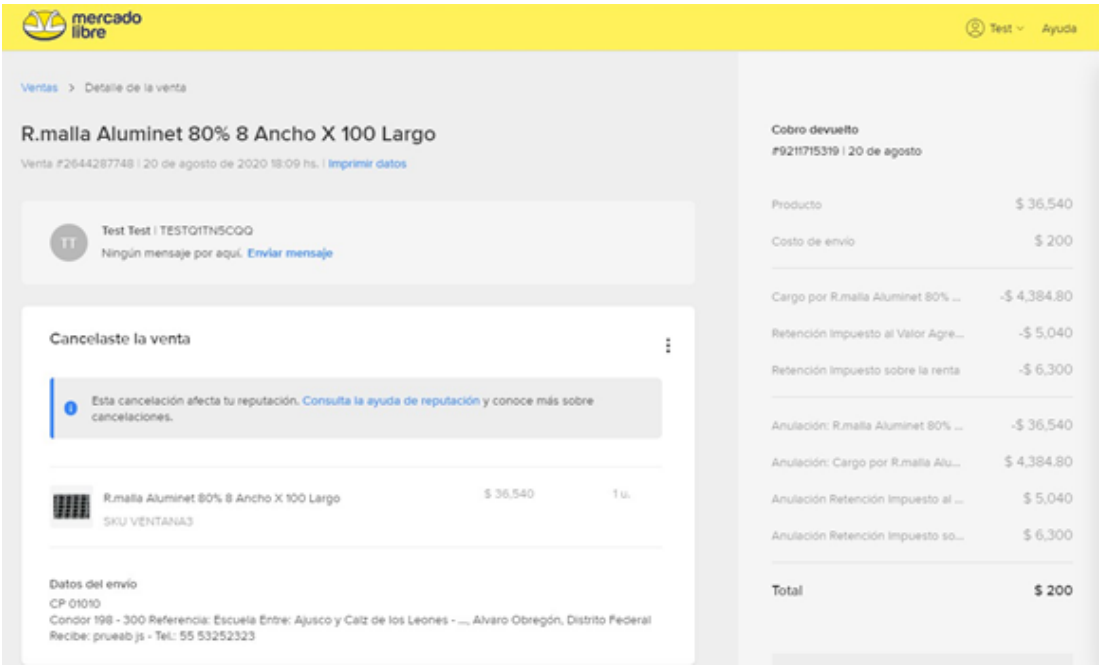
4. Sincroniza.

Sincroniza el pedido para enviar la información a Mercado Libre y notificarle al cliente el motivo de cancelación; el estado de seguimiento cambiará, ha finalizado, y el estado del pedido ha cancelado.



5. Verifica la cancelación.

Valida en la página de Mercado Libre la información de la cancelación, así como el cobro devuelto que corresponde al pedido.



El comprador podrá validar el motivo de cancelación del pedido desde la página de Mercado Libre en su cuenta.



¡Bien hecho! Sigue este proceso para cancelar pedidos en Mercado Libre.

¿Necesitas ayuda con este proceso?

Consultoría, soporte y capacitación en sistemas Aspel.

satasistemas.com

SATA · satasistemas.com