

Devolución de pedidos web en MVD Gestiona

Se detallan los pasos a seguir en el caso de que un cliente realice un pedido web y abone el mismo online, pero por algún motivo (por ejemplo, falta de stock) no se pueda concretar la entrega de los productos y se deba cancelar la transacción.

DEVOLVER LA ENTREGA DE PRODUCTOS

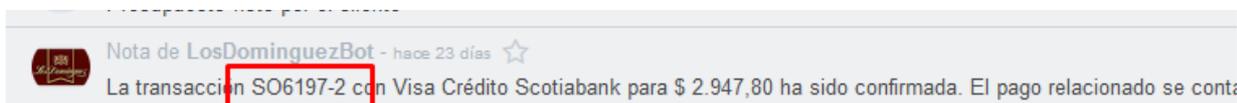
Cuando el cliente efectúa una compra web, la entrega de los productos se confirma automáticamente. Si la venta no puede concretarse se deberá devolver la entrega para que los productos ingresen nuevamente al stock.

En el siguiente link se detallan los pasos: [¿Como deshacer o devolver un movimiento de mercadería?](#)

DEVOLVER EL DINERO AL CLIENTE

La devolución del pago al cliente se debe realizar desde el admin de pagos ingresando en <http://pagos.montevideo.com.uy/mvdseguridad/>

Para anular un pago deben utilizar el botón devolver pago que se encuentra en el detalle de la transacción. Tener en cuenta que debajo del pedido, en las notas aparece el número de transacción correspondiente al pago del mismo:



CANCELAR EL MOVIMIENTO DEL PAGO GENERADO EN MVD GESTIONA

El pago registrado de forma online se replica en gestiona a través del registro de un pago para el cliente asociado, que se asignará la factura una vez emitida. En este caso será necesario cancelar o contrarrestar de alguna forma ese movimiento. Para esto proponemos 2 opciones, dependiendo del tipo de permisos del usuario:

a) REVERTIR EL PAGO

Debajo del pedido, en las notas, se podrá acceder al pago asociado, en el mismo lugar desde donde se accede al número de transacción:



Seleccionar el pago para acceder al mismo, y seguir los pasos que se indican a continuación para revertirlo: [¿Cómo cancelar un pago que ya fue validado?](#)

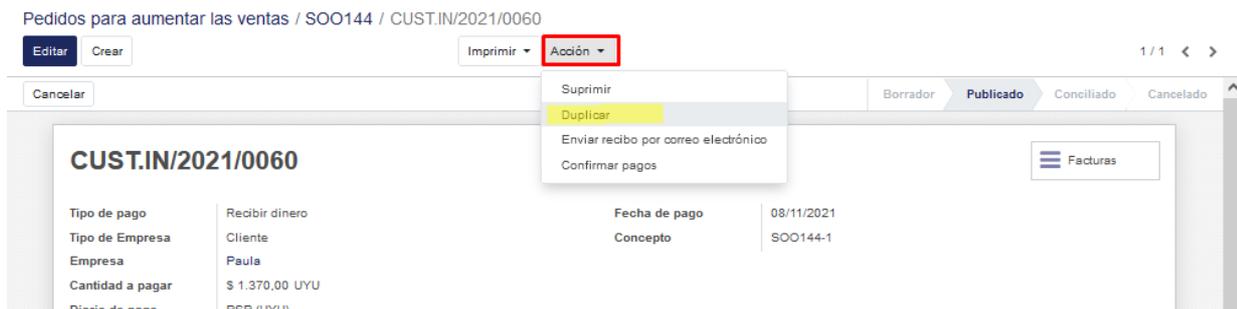
b) REGISTRAR UN PAGO DE DEVOLUCIÓN

En caso de que el usuario no cuente con permiso para revertir asientos contables, se podrá duplicar el pago original, registrando el nuevo como devolución.

Para esto acceder al pago debajo del pedido, donde se visualiza al número de transacción:



Dentro del pago pulsar **Acción > Duplicar**:



En la nueva pantalla editar los siguientes campos **en el orden que se indica**:

- Tipo de pago: Cambiar por **Enviar dinero**.
- Tipo de empresa: Cambiar por **Cliente**



Pulsar **Confirmar** y quedará registrado el pago de devolución. Se puede volver al pedido pulsando sobre el número del mismo en la parte superior.