

Возврат средств за заказ сайта (Робокасса)

Бывают ситуации, когда необходимо вернуть деньги клиенту, оплатившему заказ на сайте через платёжный шлюз «Робокасса».

Для этого необходимо: 1) Войти в личный кабинет по адресу <https://auth.robokassa.ru/partner/Login.aspx?ReturnUrl=https%3a%2f%2fpartner.robokassa.ru%2f> Идентификатор, логин и пароль для входа мы обязательно сообщаем письменно при сдаче работ по разработке сайта.

Вход

auth.robokassa.ru/partner/Login.aspx?ReturnUrl=https%3a%2f%2fpartner.robokassa.ru%2f

ROBOKASSA
Самый удобный способ оплаты

Вход в личный кабинет клиента Русский

Идентификатор клиента

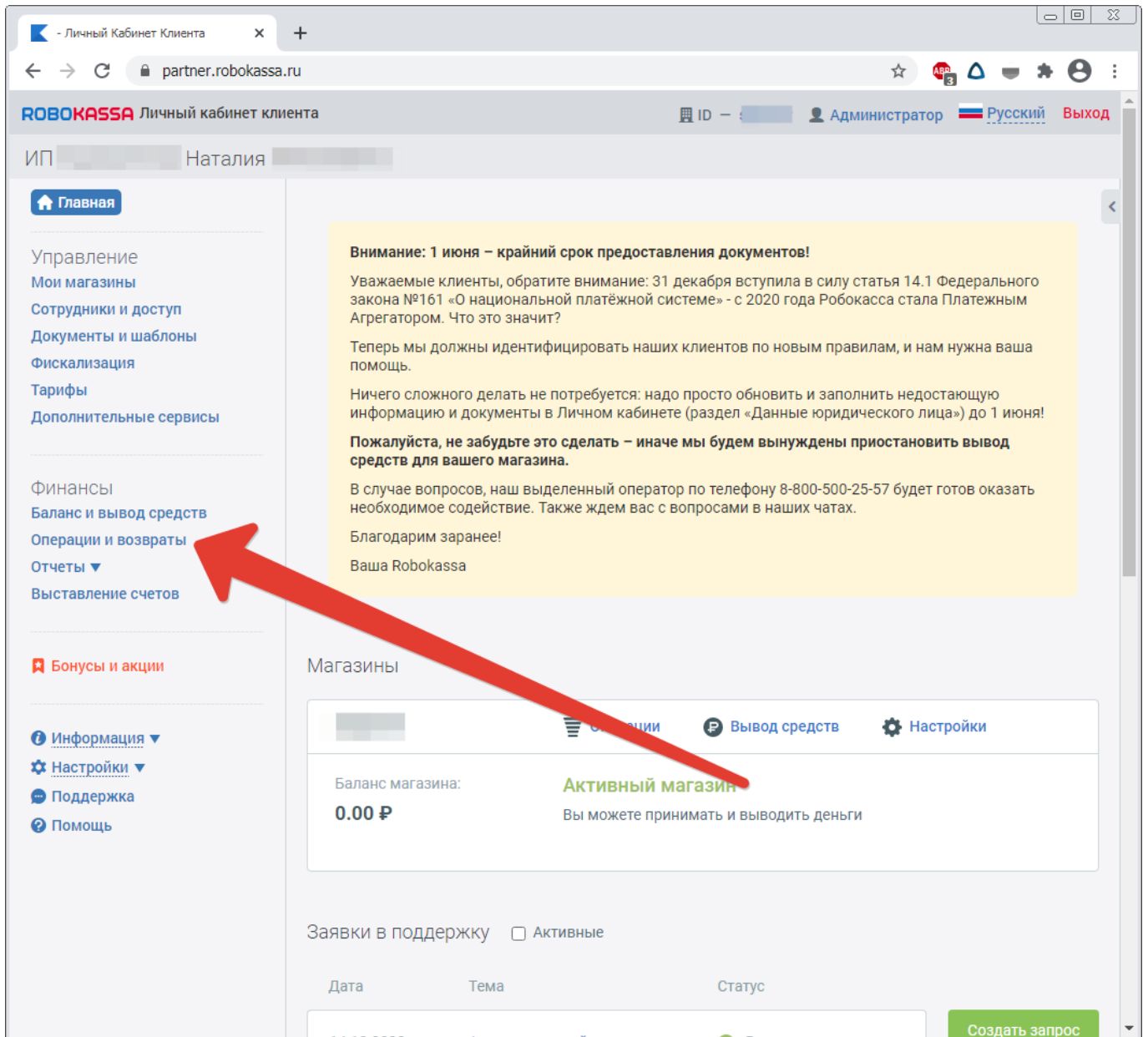
Логин

Пароль Показать символы

[Войти в кабинет](#) [Регистрация](#) | [Забыли пароль?](#)

© 2002-2020 ООО «РОБОКАССА» О сервисе ROBOKASSA · Контакты

2) В личном кабинете выбрать пункт «Операции и возвраты»



3) Заполнить фильтр и нажать на конкретный заказ, средства по которому мы хотим вернуть.

The screenshot shows the 'Поиск операций в магазине' (Search for operations in the store) section of the Robokassa partner portal. The search criteria are: '№ Заказа ИЛИ описание' (Order number or description), 'Валюта операции' (Operation currency) set to 'Все валюты' (All currencies), 'E-mail покупателя' (Buyer email) 'pochta@gmail.com', 'Сумма операции' (Operation amount) from 0 to 1000 rubles, and 'Дата' (Date) from 01.12.20 to 24.12.20. The search results show 12 operations. A red arrow points to the 'Возврат средств' (Return funds) button in the row for order number 2631.

№ заказа	Дата	Сумма	Валюта	Чек	Статус
2726	13.12 18:36:23	1456.00	Армянский дра...	✓	выполнена
2697	13.12 11:44:18	2032.00	RUR Банковская ка...	✓	выполнена
2631	11.12 15:42:27	1128.00	RUR Банковская ка...	✓	выполнена
2627	11.12 14:01:12	640.00	RUR Банковская ка...	✓	выполнена
2554	09.12 16:44:22	576.00	RUR Банковская ка...	✓	выполнена

4) Нажать кнопку «Вернуть средства»

Поиск операций в магазине - Личн

partner.robokassa.ru/Operation

№ заказа	дата	Сумма	Валюта	Статус
2726	13.12 18:36:23	1456.00	Apple Pay	выполнена
2697	13.12 11:44:18	2032.00	RUR Банковская ка...	выполнена
2631	11.12 15:42:27	1128.00	RUR Банковская ка...	выполнена
2627	11.12 14:01:12	640.00	RUR Банковская ка...	выполнена

Магазин: s...

Покупатель: № счета: 4... **7158; Email: ...ks@inbox.ru

Заказ создан: 11.12 14:00:27 – ID Robox: 20889646

Описание заказа:

Фискальный чек Чек выдан

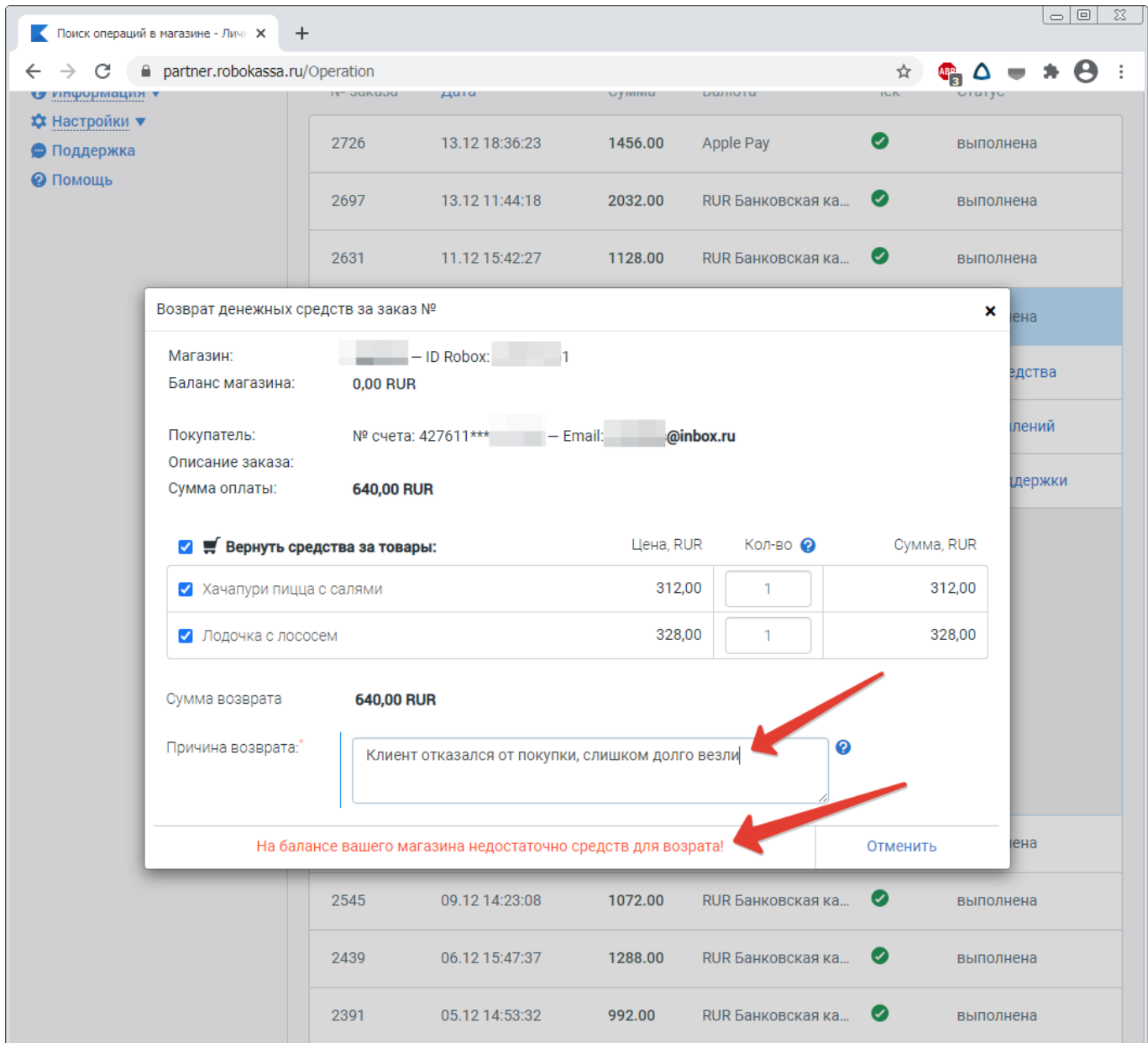
Наименование товара:	Сумма, Р
Хачапури пицца с салями	312,00 x 1,00 = 312,00
Лодочка с лососем	328,00 x 1,00 = 328,00
Итого:	640,00 Р

Вернуть средства

Лог уведомлений

Служба поддержки

5) Вписать причину возврата и убедиться, что средств на балансе достаточно



6) Произвести возврат

From: <https://wiki.carbis.ru/> - База знаний ГК Карбис

Permanent link: https://wiki.carbis.ru/external/%D0%B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BA%D0%B0/robokass_return

Last update: 2020/12/15 14:15