

# 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.

The screenshot shows a web browser window with the URL [auth.robokassa.ru/partner/Login.aspx?ReturnUrl=https%3a%2f%2fpartner.robokassa.ru%2f](https://auth.robokassa.ru/partner/Login.aspx?ReturnUrl=https%3a%2f%2fpartner.robokassa.ru%2f). The page is titled "Вход в личный кабинет клиента". It features a logo for "ROBOKASSA" with the tagline "Самый удобный способ оплаты". There are fields for "Идентификатор клиента", "Логин", and "Пароль". A checkbox labeled "Показать символы" is available for the password field. Below the form are buttons for "Войти в кабинет" (Login), "Регистрация" (Registration), and "Забыли пароль?" (Forgot password?). At the bottom, there are links for "© 2002-2020 ООО «РОБОКАССА»", "О сервисе ROBOKASSA", and "Контакты".

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

The screenshot shows the Robokassa Client Cabinet interface. On the left, there's a sidebar with various menu items like Управление, Мои магазины, Сотрудники и доступ, etc. A large red arrow points from the bottom of the sidebar towards the main content area. The main content area contains a yellow warning box with the following text:

**Внимание: 1 июня – крайний срок предоставления документов!**

Уважаемые клиенты, обратите внимание: 31 декабря вступила в силу статья 14.1 Федерального закона №161 «О национальной платёжной системе» - с 2020 года Робокасса стала Платежным Агрегатором. Что это значит?

Теперь мы должны идентифицировать наших клиентов по новым правилам, и нам нужна ваша помощь.

Ничего сложного делать не потребуется: надо просто обновить и заполнить недостающую информацию и документы в Личном кабинете (раздел «Данные юридического лица») до 1 июня!

**Пожалуйста, не забудьте это сделать – иначе мы будем вынуждены приостановить вывод средств для вашего магазина.**

В случае вопросов, наш выделенный оператор по телефону 8-800-500-25-57 будет готов оказать необходимое содействие. Также ждем вас с вопросами в наших чатах.

Благодарим заранее!  
Ваша Robokassa

Below this, there's a section titled "Магазины" (Stores) with a balance of 0.00 ₽ labeled "Активный магазин" (Active store). At the bottom, there's a table for "Заявки в поддержку" (Support requests) with columns for Date, Topic, and Status, and a "Создать запрос" (Create request) button.

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

Личный кабинет клиента

ИП [REDACTED] Наталия

Поиск операций в магазине

Управление  
Мои магазины  
Сотрудники и доступ  
Документы и шаблоны  
Фискализация  
Тарифы  
Дополнительные сервисы

Финансы  
Баланс и вывод средств  
**Операции и возврата**  
Отчеты ▾  
Выставление счетов

Бонусы и акции

Информация ▾  
Настройки ▾  
Поддержка  
Помощь

Поиск операций в магазине

Детали операции: № Заказа ИЛИ описание Валюта операции Все валюты

E-mail покупателя почта@gmail.com Сумма операции от 0 - до 1 000 ₽

Дата 01.12.20 - 24.12.20 Статус операции Все статусы

с возвратами

**Найти** **Очистить**

Найдено 12 операций [Экспорт результатов в CSV](#)

№ заказа	Дата	Сумма	Валюта	Чек	Статус
2726	13.12 18:36:23	1456.00	Apray	✓	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

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

Permanent link:  
[https://wiki.carbis.ru/external%0B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BA%D0%B0/robokass\\_return?rev=1608030745](https://wiki.carbis.ru/external%0B4%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BA%D0%B0/robokass_return?rev=1608030745)

Last update: 2020/12/15 14:12