## MANUAL DE DEVOLUÇÃO AO FORNECEDOR LOJAS FRANQUIAS

Este manual tem como objetivo orientar as lojas FRANQUIAS sobre o processo de devolução de mercadorias aos fornecedores. Ele abrange os procedimentos para devolução de produtos com e sem defeito, detalhando os passos necessários dentro do sistema, desde a marcação do defeito até a emissão da nota fiscal. Siga as instruções para garantir que as devoluções sejam processadas corretamente e dentro das diretrizes estabelecidas.

Todos os processos de devolução ao fornecedor são realizados pelo caminho:

Retaguarda > Estoque > Devolução ao Fornecedor



Lembrando que os fornecedores padrões são sempre: Fornecedor de calçados 99950019 - Hilo Calçados

Fornecedor de Bolsas 99950018 - Firenze Industria e Comercio de Confecções

Fornecedor de tênis 99950032 - Calçados Shelter

## DEVOLUÇÃO AO FORNECEDOR DE PRODUTOS COM DEFEITO (SAC)

Para produtos que estão com defeito, é necessário realizar o processo de marcação de defeito, acessando a tela de Devolução ao Fornecedor, clicar em Marcar Defeito:

Nevolução ao fornece	edor					?
Pevolução ao fornecc      F8-Filtrar      F9-Devolver sem Defeito      Marcar Defeito      Importar Coleta      Relatórios      Eschar	Produtos Marca Fornecedor Produto Empresa					
	Representante Nota Fiscal Operação Status Coleta Complemento Status Crédito Data Devolução	Todos Na Loja Todos Todos 01/03/2022 28/02/2025	•           •           •           •           •           •           •           •	٥		X
	Defeito <mark>2. Marcar os Produto</mark> Fornecedor	s com Nota Fis	cal de l	Entrada -	•	- - Q

Inserir o código do produto que será marcado como defeito escolher a grade que deseja marcar o defeito, qual defeito o produto apresenta, descrever o Motivo/Obs e clicar em Marcar Defeito:

🔀 Marcar produt	os c	om defeito						(
5º <u>Marcar Defeito</u>	1º	Código	021471	٩		Tamanho	Estoque	Defeito
Fechar		Descrição	ANABELA SAL	TO ALTO METALIZADO OLD GOLI		33	0	
		Cor	METALIZADO			34	0	
		Departamento	CALCADO			35	0	
		Grupo	ANABELA			36	0	
		Subgrupo	SALTO ALTO			37	0	
		Coleção	VERAO 2024		2⁰	38	1	1
	3⁰	Defeito	DESCOLOU/D	ESCOLADO 🗸	1.	39	0	
		Motivo/OBS.:	DESCOLADO		1	40	0	
	4≌					41	0	
						42	0	
		Preço	369,90					
		Estoque Atual	1					

Após o processo de marcação de defeito, é necessário realizar a emissão da nota fiscal para isso acessar a tela de Devolução ao fornecedor, inserir a empresa e filtrar:

Nevolução ao fornec	edor		(
<ul> <li>F8-Filtrar</li> <li>F9-Devolver sem Defeito</li> <li>Marcar Defeito</li> <li>Importar Coleta</li> <li>Relatórios</li> </ul>	1. Filtros         Produtos         Marca         Fornecedor Produto         [9]         Empresa	08 - UZA SHOES SALVA	ADOR (BA)
▶ Fechar	Representante Nota Fiscal Operação Status Coleta Complemento Status Crédito Data Devolução Defeito <b>2. Marcar os Produto</b> Fornecedor	Todos  Na Loja  Todos  Todos  V Todos  V Todos  V Todos  V S com Nota Fiscal de En	2, 2, ■ •trada

Selecionar os itens que serão devolvidos e clicar em devolver e confirmar a realização da operação:

	💦 Produtos para devo	olução - Re	gistros: 0000000129												0
2⁰	F3-Devolver	Código	Descrição	Referência	Cor	Qtde	Venda	Custo	Operação	Status	C.Status	Nota Fiscal	Loja	X	•
1	▶ F4-Devolver Cliente	02022738	ANA BELA ALTA (CUNHA) LONA AR	D21X592J00	PRETA	1	299,90	119,90	Análise	Na Loja			08	Г	
	▶ F5-Baixar	02022438	ANA BELA ALTA (CUNHA) METALIZA	D21X405A0	METALIZADO	1	299,90	119,90	Sem Defeitc	Na Loja			08		
	F6-Baixar Manual	02022336	ANA BELA ALTA (CUNHA) NEW PRA	D21X405A0	BRANCA/OFF-W	1	289,90	117,90	Sem Defeitc	Na Loja			08		
	▶ F7-Baixa Perda	02022338	ANA BELA ALTA (CUNHA) NEW PRA	D21X405A0	BRANCA/OFF-W	1	289,90	117,90	Sem Defeitc	Na Loja			08	Γ.	
	Desfazer Defeito 19	01829435	ANA BELA ALTA (CUNHA) NEW PRA	C21X250G0	ROSA	1	269,90	107,90	Defeito	Na Loja			08	◄	
	Gorar Bré nota	01829437	ANA BELA ALTA (CUNHA) NEW PRA	C21X250G0	ROSA	1	269,90	107,90	Defeito	Na Loja			80	◄	
		01829733	ANA BELA ALTA (CUNHA) VINIL JON	C21X927G0	VERDE	1	289,90	115,90	Defeito	Na Loja			80	◄	
	<u>Remover Produtos</u>	01029757	ANA BELA ALTA (CONHA) VINIL JON	C21X92700	VERUE		209,90	115,90	Dereno	гла соја			00		-
	Importar Coleta	02283400	BOLSA METALIZADO PRATA	A239095117	METALIZADO	1	239,90	99,00	Análise	Na Loja			08		
	▶ Estorno de NF-e	02112935	CHANEL SALTO ALTO PYTHON OUR	C22Q715A0	METALIZADO	1	319,90	126,90	Defeito	Na Loja			80		
	Consultar NF	02113038	CHANEL SALTO MEDIO NEW PRADA	C22R897A0	Nude/Bege	1	389,90	157,90	Análise	Na Loja			08		
	Marcar Defeito	01342338	FLAT CARAVEL SPUN BEGE	C19L831D0	Nude/Bege	1	489,90	195,90	Defeito	Na Loja			80		
	Ver Registro	02283838	FLAT CHAMOIS BLACK	C23L874A0	PRETA	1	679,90	272,90	Análise	Na Loja			80		
	Ver Megiscio	02372537	FLAT CHAMOIS OLIVINE	B24L933M0	VERDE	1	409,90	163,90	Análise	Na Loja			80		
	Ver Movimentação	01344335	FLAT CORD JUTA YELLOW	C19L877D0	AMARELA	1	289,90	116,90	Defeito	Na Loja			08		
	Ver <u>D</u> isponibilidade	01342435	FLAT CREVR BRAID PNK	C19L831D0	ROSA	1	279,90	113,90	Defeito	Na Loja			08	Г	
	<u>Gerar Conserto</u>	00445436	FLAT GARDEN	A15M564M	ESTAMPADO	1	419,90	169,90	Análise	Na Loja			08		
	▶ Gerar <u>C</u> rédito	01344437	FLAT GOR COLOR RIBON	C19L877D0	Estampado	1	269,90	108,90	Defeito	Na Loja			08		
	▶ Informações Coleta	01305838	FLAT METALIZADO ARGENTO	A19L841A0	ARGENTO	1	339,90	135,90	Análise	Na Loja			08		
	Exportar Excel	02174436	FLAT METALIZADO DOURADA	B23L883A00	METALIZADO	1	369,90	147,90	Análise	Na Loja			80		
	Exportant Execting	02183436	FLAT METALIZADO DOURADA	C23L874A0	METALIZADO	1	349,90	141,90	Análise	Na Loja			80		
	• Imbumu	02183436	FLAT METALIZADO DOURADA	C23L874A0	METALIZADO	1	349,90	141,90	Análise	Na Loja			80		
	Fechar	02285135	FLAT METALIZADO DOURADA	F23L963A00	METALIZADO	1	409,90	165,90	Análise	Na Loja			08		-
			Vale	or total dos	registros selecio	nados	829,70	331,70	Quanti	dade de re	egistros sel	ecionados		3	

Na tela de emissão de notas fiscais:

- 1. Escolher o Tipo de Operação 84 REMESSA PARA CONSERTO;
- 2. Inserir o fornecedor;
- 3. Referenciar a nota;
- 4. Gerar a observação;
- 5. Clicar em emitir

	📐 Impressão de No	otas Fiscais														l	Log ၇
5º 4º	Impressão de N           F8-Emitir           F7-Transportador           Intermediador           Importar Produtos           Importar Coleta           Pré-Nota           Embarque           NF Referenciada           Gerar Observação	Pedido Nota fiscal Data Saída: Operação * ? 100 Operação Nome/Razão Código 025037-00 025502-00	io* Social* Descrição BOLSA DAN BOLSA DAN	21/02/2025 PRESENCIAL 84 - REMESSA 99950019 - HI- 1UBIO NUDE UBIO NUDE	PARA CONSE	Manter a N RTO DS LTDA Origem Pr 0 0	Te Pendento		nform CPF/CI Telefon Endere Bairro Cidade CFOP 6915	Acções Cor NPJ ; e/Fax ; /UF . NCM	npleme 22.660.11 (14)2104 AV JOSE JARDIM JAU <i>Quan</i> 1 2	ntares	5 DO AM CHESIN / <i>CMS</i> 12,00 12,00	IE/ (IARAL C Con	/RG 4 CEP 1 CARVAL npl. Dese	01.242.010.118 7.212-601 .HO, 490 c. Total 33 26	.og (?) 
30	<ul> <li>Motivo da Rejeição</li> <li>Impressora</li> <li>Habilitar NF</li> <li>Cancelar</li> </ul>	025824-00	BOLSA DAM			0	00	Quan	ntidad	64039990 e de peças	: 4	449,0000	12,00		Quanti	dade de itens:	3,00 3,00
		Valores totai	F   Tributaç	ião por item	Pagamentos				0	bservaçõe	s						
		Base ICMS		1.049,80	Base ICM	IS ST		0,00									
		Valor ICMS		125,98	Valor ICN	AS ST		0,00									
		Base PIS		0,00	Base CO	FINS		0,00									
		Valor PIS		0,00	Valor CO	FINS		0,00									
		Valor IPI		0,00	Valor do	Frete		0,00									<b>v</b>
		Valor ICMS D	estin.	0,00	Valor do	Seguro		0,00									
		Descontos		0,00	Outras D	espesas		0,00	C	have de A	cesso						
		Valor dos Pro	dutos	1.049,80	Iotal da l	Nota	1.04	9,80									

OBS: Se marcar um produto errado é necessário realizar a baixa manual do produto e depois fazer um acerto de estoque, entrar em contato com a TI para realizar o acerto.

	luçao - Re	gistros: 0000000191											
evolver	Código	Descrição	Referência	Cor	Qtde	Venda	Custo	Operação	Status	C.Status	Nota Fiscal Lo	a 1	x
evolver Cliente	02022438	ANA BELA ALTA (CUNHA) METALIZA	D21X405A0	METALIZADO	1	299,90	119,90	Sem Defeitc	Na Loja		08	Г	-
ivar	02022336	ANA BELA ALTA (CUNHA) NEW PRA	D21X405A0	BRANCA/OFF-W	1	289,90	117,90	Sem Defeitc	Na Loja		80	I F	-
ixar Manual	02022338	ANA BELA ALTA (CUNHA) NEW PRA	D21X405A0	BRANCA/OFF-W	1	289,90	117,90	Sem Defeitc	Na Loja		80	Г	-
a Perda	01829435	ANA BELA ALTA (CUNHA) NEW PRA	C21X250G0	ROSA	1	269,90	107,90	Defeito	Na Loja		80	Г	-
Defeite	01829437	ANA BELA ALTA (CUNHA) NEW PRA	C21X250G0	ROSA	1	269,90	107,90	Defeito	Na Loja		80	Г	-
ereito	01020722	ANA RELA ALTA (CUNHA) VINILION	C21V027G0	VEDINE	1	200.00	115.00	Defeite	No Loio		09		-
ota	01829737	ANA BELA ALTA (CUNHA) VINIL JON	C21X927G0	VERDE	1	289,90	115,90	Defeito	Na Loja		80	I F	7
odutos	02147138	ANABELA SALTO ALTO METALIZADO	A23X822A0	METALIZADO	1	369,90	148,90	Sem Defeitc	Na Loja		30		T
ta	02474100	BOLSA CETIM FOSCO PRETA	B259WLKB0	PRETA	1	639,90	277,90	Defeito	Na Loja		80	Г	1
e	02503700	BOLSA DANUBIO NUDE	F259SMT97	NUDE/BEGE	1	929,90	333,00	Sem Defeitc	Na Loja		80	Г	-
	02530200	BOLSA DANUBIO NUDE	G259SMT95	NUDE/BEGE	1	269,90	133,90	Sem Defeitc	Na Loja		80	Г	-
	02530200	BOLSA DANUBIO NUDE	G259SMT95	NUDE/BEGE	1	269,90	133,90	Sem Defeitc	Na Loja		80	Г	-
	02582400	BOLSA DANUBIO PRETA	A269SMT98	PRETA	1	1.219,90	449,00	Sem Defeitc	Na Loja		80	Г	1
	02283400	BOLSA METALIZADO PRATA	A239095117	METALIZADO	1	239,90	119,90	Análise	Na Loja		80	Г	-
ão	01553834	BOTA SALTO ALTO ATANADO CARA	C20N715B0	MARROM/CAFE	1	639,90	254,90	Defeito	Na Loja		19	Г	ī
ade	02112935	CHANEL SALTO ALTO PYTHON OUR	C22Q715A0	METALIZADO	1	319,90	161,90	Defeito	Na Loja		80	Г	1
	02091539	CHANEL SALTO MEDIO NEW PRADA	B22R624A0	Nude/Bege	1	269,90	107,90	Defeito	Na Loja		17	Г	-
	02113038	CHANEL SALTO MEDIO NEW PRADA	C22R897A0	Nude/Bege	1	389,90	157,90	Análise	Na Loja		80	Г	-
ta	02381536	FLAT ALIGATOR PRETA	C24L841A0	PRETA	1	279,90	113,90	Defeito	Na Loja		13	Г	1
	01342338	FLAT CARAVEL SPUN BEGE	C19L831D0	Nude/Bege	1	489,90	195,90	Defeito	Na Loja		80	Г	1
	02283838	FLAT CHAMOIS BLACK	C23L874A0	PRETA	1	679,90	272,90	Análise	Na Loja		80	Г	1
	02412635	FLAT CHAMOIS BLUE	A25L964A0	AZUL	1	519,90	192,90	Defeito	Na Loja		20	Г	-
	02412636	FLAT CHAMOIS BLUE	A25L964A0	AZUL	1	519,90	192,90	Defeito	Na Loja		20	Г	-
		Valo	or total dos	registros selecior	ados	289,90	115,90	Quanti	dade de re	egistros sele	cionados		1

## DEVOLUÇÃO AO FORNECEDOR DE PRODUTOS SEM DEFEITO

Para a devolução de produtos em massa, aqueles que não apresentam defeitos, utilizaremos na tela de Devolução ao Fornecedor, a opção F9 – Devolver sem Defeito:

Nevolução ao forneced	lor					0
► F8-Filtrar	1. Filtros ———					
Marcar Defeito	Produtos					Q O
Importar Coleta	Fornecedor Produto					à
Fechar	Empresa Representante					a a
	Nota Fiscal Operação	Todos	•			
	Status	Na Loja	•			
	Complemento Status	10005	▼ ▼			
	Crédito Data Devolução	Todos 01/03/2022	Ŧ	Q		
	Defeito	28/02/2025		Q	Ŧ	1
	Deretto					
	2. Marcar os Produto	s com Nota Fisc	al de	Entrada ——		0
	romeceuor					7

Na tela de inserção dos produtos para devolução sem defeito, selecionar a opção Produtos avulsos realizar a bipagem dos produtos que serão devolvidos e clicar em F8 – Continuar

Nevolução ao fornecedo	or - Devolv	er produtos sem defe	ito					
Devolver por    2       ○ Nota fiscal de compra     29       ▲ções	Selecione Código do Ultimo Info Descrição Referência	os produtos individualm Produto <mark></mark> ormado	Quantidade 1					
▶ <u>R</u> emover	Código	Descrição	Referência	Cor	Última Compra	Estoque Atual	Devolver	<b>^</b>
<ul> <li>Fechar</li> <li>Dica: Para realizar a devolução dos produtos, insira a quantidade na coluna Devolver.</li> <li>Produto com quantidade de devolução já informada</li> </ul>								

Na tela de Produtos para devolução selecionar os itens a serem devolvidos e clicar e F3 – Devolver:

Rodutos para de	volu	ıção - Re	gistros: 00000000	1											(
F3-Devolver	1	Código	Descrição	Referê	ncia Cor	Qtde	Venda	Custo	Operação	Status	C.Status	Nota Fisca	Loja	Х	
F4-Devolver Cliente	19	02147138	ANABELA SALTO ALT	O METALIZAD( A23X8	22A0 METALIZADO	1	369,90	148,90	Sem Defeito	Na Loja			08	◄	1
▶ F5-Baixar	Ī														
F6-Baixar Manual															
▶ F7-Baixa Perda															
Desfazer Defeito															
Gerar Pré-nota															
<u>Remover Produtos</u>															
▶ Importar Coleta															
▶ Estorno de NF-e															
Consultar NF															
Marcar Defeito															
Ver Registro															
Ver Movimentação															
Ver <u>D</u> isponibilidade															
▶ <u>G</u> erar Conserto															
▶ Gerar <u>C</u> rédito															
Informações Coleta															
Exportar Excel															
▶ Imprimir															
▶ Fechar															
	ŀ			Valor tota	dos registros selec	ionados	369.90	148 90	Quant	idade de r	enistros se	lecionados		1	-

Na tela de emissão de notas fiscais:

- 1. Escolher o Tipo de Operação 35 DEVOLUÇÃO DE MERCADORIA FR;
- 2. Inserir o fornecedor;
- 3. Referenciar a nota;
- 4. Gerar a observação;
- 5. Clicar em emitir

	1010	5 Tibean5															-
F8-Emitir		Pedido					Manter a NE	Dendente	Inform	iações Co	mpleme	ntares —					
F7-Transportador		Nota fiscal					viance a rere	rendente	CPF/C	NPJ	22.660.11	3/0001-56	5	IE/I	RG 4	01.242.010.	118
lntermediador		Data Saída:		21/02	2/2025				Telefor	ne/Fax	(14)2104	-4444		C	EP 1	7.212-601	
Importar Produtos		Operação *		PRES	ENCIAL	-			Endere	co	AV JOSE	EDUARDO	DO AM	ARAL CA	ARVAL	HO, 490	
Importar <u>C</u> oleta	1º	Tipo Operaç	ão *	35 - [	DEVOLUÇÂ	ÃO DE MERCA	ADORIA FR	٩	Bairro		JARDIM	ORLANDO		Com	pl.		
Pré-Nota	2⁰	Nome/Razã	o Social *	9995	0019 - HI-I	LO CALÇADO	S LTDA	Q	Cidade	₂/UF	JAU						SP
Embarque	Γ.									_							
NF Referenciada		Código	Descrição	0			Origem Pro	CST/CSOSN	I CFOP	NCM	Quani	Unitário	ICMS	1F)	Desc	: T	otal
Gerar Obsenvação		024741-00	BOLSA C	CETIM FO	SCO PRET	A	0	00	6202	6403999	0 1	277,9000	12,00				277,9
Motivo da Rejeição																	
Impressora																	
<ul> <li>Impressora</li> <li>Mathematica</li> </ul>																	
P Habilitar INF																	
Cancelar																	
								0	Jantidad	e de peca				C	Juantic	lade de ite	ns
		Valores tota	is Tribu	ıtação po	r item F	agamentos	]	Qu	uantidad	e de peça	s: 1			C	Quantic	lade de ite	ns: 1
		Valores tota	is Tribu	ıtação po	r item   F	Pagamentos	]	Qu	Jantidad	e de peça	se 1 es			C	Quantic	lade de ite	ns: 1
		Valores tota Base ICMS	is Tribu	itação po	r item F 277,90	agamentos Base ICMS	S ST	Qu 0,0	Jantidad C	e de peça	ss 1 es			C	Quantic	lade de ite	ns: 1
		Valores tota Base ICMS Valor ICMS	is Tribu	ıtação po	r item F 277,90 33,35	Pagamentos Base ICM Valor ICM	S ST ST	Q4 0,0 0,0	Jantidad C D0	e <b>de peça</b> Ibservaçõ	s: 1 es			C	Quantio	lade de ite	ns: 1
		Valores tota Base ICMS Valor ICMS Base PIS	is Tribu	itação po	r item P 277,90 33,35 277,90	Pagamentos Base ICM Valor ICM Base COFI	S ST ST	Q.	<b>Jantidad</b> C 30 30 30	e <b>de peça</b> Ibservaçõ	s: 1 es			C	Quantic	lade de ite	ns: 1
		Valores tota Base ICMS Valor ICMS Base PIS Valor PIS	is Tribu	ıtação po	r item F 277,90 33,35 277,90 4,59	Pagamentos Base ICM Valor ICM Base COFI Valor COF	S ST	Q4 0,0 0,0 277,9 21,1	uantidad C 00 00 12	e <b>de peça</b> Ibservaçõ	ss 1 es			C	Quantio	lade de ite	ns: 1
		Valores tota Base ICMS Valor ICMS Base PIS Valor IPI Valor IPI	is Tribu	ıtação po	r item F 277,90 33,35 277,90 4,59 0,00	Pagamentos Base ICMS Valor ICM Base COFI Valor COF Valor COF Valor do F	S ST S ST INS INS irete	Qs 0,0 0,0 277,9 21,1 0,0	C 00 00 00 12 00	e <b>de peça</b> Ibservaçõ	es			C	Quantic	lade de ite	ns:
		Valores tota Base ICMS Valor ICMS Base PIS Valor PIS Valor IPI Valor ICMS I	is Tribu Destin.	ıtação po	r item F 277,90 33,35 277,90 4,59 0,00 0,00	Pagamentos Base ICM Valor ICM Base COFI Valor COF Valor do F Valor do S	S ST S ST INS INS rete ieguro	Qu 0,0 277,9 21,1 0,0 0,0	<b>C</b> 00 00 00 12 00 00	e <b>de peça</b> Ibservaçõ	s: 1 es			C	Quantic	lade de ite	ns:
		Valores tota Base ICMS Valor ICMS Base PIS Valor PIS Valor IPI Valor ICMS I Descontos	is Tribu Destin.	ıtação po	r item 7 277,90 33,35 277,90 4,59 0,00 0,00 0,00	agamentos Base ICM: Valor ICM Base COFI Valor COF Valor do F Valor do S Valor do S Valor do S Valor do S	S ST S ST INS ST rete eeguro spesas	0,0 0,0 277,9 21,1 0,0 0,0	<b>Jantidad</b> 00 00 12 12 00 00 00 00	e de peça Ibservaçõ	es 1 Accesso			C	Quantie	lade de ite	ns 1