

Manual de devolução web

USUÁRIO CLIENTE

SantaCruz

ÍNDICE

1. Prazos 3
2. Solicitação de devolução 4
3. Autorização de devolução 4
4. Coleta de mercadoria 4
5. Acompanhamento da devolução 5
6. Liberação do crédito de devolução 5
7. Responsabilidades do cliente 5
8. Responsabilidades da central de devoluções 6
9. Como utilizar o site 6
9.1. Solicitação de senha 6
9.2. Recuperação de senha 8
9.3. Registro de devolução 8
9.4. Realizando a devolução pela opção registro de devolução 9
9.5. Realizando a devolução pela opção registro de devolução de sobra 13
9.6. Realizando a devolução pela opção registro de devolução recall 16
9.7. Devolução de produtos de geladeira e disfunção erétil 19
9.8. Registrando devoluções para produtos de geladeira e disfunção erétil 19
9.9. Registro de devolução por falta 21
9.10. Acompanhamento de devolução 24
9.11. Procedimentos nos casos de rejeições 28
9.12. CNPJ Matriz 29
9.13. Realização de Coleta de Devolução 30
10. Correção pelo cliente 32
11. Cancelamento de protocolo 34
12. Sistema de Carta de Correção via web 36
12.1. Responsabilidades do cliente 36
12.2. Tipos de solicitações disponíveis para carta de correção 36
13. Realizando solicitações de carta de correção na web 37
13.1. Realizando solicitações sem divergências 37
13.2. Realizando solicitações com divergências 40
13.3. Realizando solicitações de produtos de perfumaria 42
14. Acompanhamento das solicitações 45
15. Como realizar o download da Carta de Correção? 46

SISTEMA DE DEVOLUÇÃO VIA WEB

Toda devolução deverá ser solicitada pela web, pelo site de devolução da SantaCruz Distribuidora **(www.devolucaosantacruz.com.br).**

IMPORTANTE:

Produtos termolábeis e de disfunção erétil: somente aceitas devoluções pelos seguintes motivos:

- Avaria;
- Falta;
- Vencimento próximo/vencido.

O sistema não permitirá o registro de devoluções desses produtos por outro motivo.

1. Prazos

Etapa	Responsável	Prazo
Solicitação de devolução para medicamentos em geral, sobras, e HB* (emissão do protocolo)	Cliente	Até 10 dias (corridos após emissão NF de venda).
Solicitação de devolução por Recall (emissão do protocolo)	Cliente	Não existe prazo para devolução de Recall, porém está sujeito a validação de lote e produto.
Solicitação de devolução PLP (emissão do protocolo)**	Cliente	Até a data de vencimento da fatura.
Análises e autorizações do(s) protocolo(s)	SantaCruz	Até 1 dias após solicitação.
Emissão NF-e, anexo no site de devolução	Cliente	Após análise da SantaCruz, o status do protocolo será alterado para "**Aguardando NF Cliente**", cliente terá o prazo de 30 dias para anexar a nota no site.
Solicitação de coleta (emissão da Ordem de Coleta)	Setor de transportes SantaCruz	1 dia após a autorização do protocolo
Coleta	Transportadora SantaCruz	Até 6 dias após emissão da Ordem de coleta.
Conclusão e liberação do crédito	SantaCruz	2 dias após recebimento dos produtos no CD*** SantaCruz
Correção pelo cliente	Cliente	Após a análise da SantaCruz, se for identificado alguma divergência entre o físico e o documental, o status do protocolo será alterado para "**Em Correção pelo Cliente**" , cliente terá o prazo de 15 dias para realizar os ajustes necessários.

* Higiene e beleza.
** Programa de lançamento de produtos.
*** Centro de distribuição solicitação de devolução

2. Solicitação de devolução

Após a solicitação de devolução, será disponibilizado um número de protocolo para seu acompanhamento.

3. Autorização de devolução

A solicitação de devolução pelo site está condicionada à aprovação por parte da SantaCruz Distribuidora, a qual poderá ser acompanhada pelo próprio site.

Após análise, o cliente receberá um e-mail automático e informativo descrevendo a situação da solicitação (se autorizado ou não). Para os casos onde houver a "não autorização" deverá conter no e-mail um texto explicativo identificando o motivo da recusa.

Também será disponibilizado o espelho da nota fiscal, contribuindo para o correto preenchimento da Nota Fiscal de Devolução. O status do protocolo será alterado para "Aguardando NF Cliente" assim a Nota Fiscal de Devolução deverá ser anexada no site para validação da SantaCruz, após a validação da NF de Devolução a ordem de coleta será emitida.

O produto e a nota fiscal de devolução devem estar disponíveis no ato da retirada pela transportadora e enviada para SantaCruz Distribuidora, evitando atrasos e cancelamento da devolução.

4. Coleta de mercadoria

A coleta da devolução será realizada por Transportadoras contratadas pela SantaCruz mediante a apresentação da ordem de coleta pelo motorista.

Entregue a mercadoria somente mediante esse documento e apenas os produtos que constam na ordem de coleta.

No momento da coleta, o cliente deverá assinar o protocolo de coleta em 3 vias e receber a via de sua responsabilidade que será também assinada pelo transportador, comprovando assim a retirada da mercadoria.

IMPORTANTE:

- Aguarde o Transportador para a coleta com o(s) pedido(s) de devolução separado(s), bem como a(s) nota(s) fiscal(s) impressa(s).
- O Transportador esta orientado a seguir seu roteiro caso a devolução não esteja devidamente separada e acompanhada das notas fiscais;
- Para emissão da Nota Fiscal de Devolução, utilize como base o espelho de Nota Fiscal disponível no site;
- O espelho estará disponível logo após o registro da solicitação;
- Para casos onde houver desistência de devolução por parte do cliente, pedimos a gentileza de assinar e justificar no verso da Ordem de Coleta que estará em poder do Transportador.
- Pedimos a justificativa, assinatura e carimbo no verso da Ordem de Coleta para cada tentativa que impossibilite a coleta.

5. Acompanhamento da devolução

A devolução solicitada poderá ser consultada a qualquer momento pelo site para verificação do status de cada etapa do processo:

- **Em Análise:** a solicitação ainda está sendo analisada pela SantaCruz;
- **Aguardando NF Cliente:** após a SantaCruz autorizar a devolução, cliente precisa anexar a Nf-e no site;
- **Em Validação NF Cliente:** NF-e passará por validação pela SantaCruz;
- **NF Cliente Rejeitada:** NF-e não foi emitida conforme o espelho disponibilizado pela SantaCruz;
- **Autorizado:** solicitação aprovada, faltando ainda que o transporte providencie a coleta;
- **Não Autorizado:** solicitação não foi aprovada pela SantaCruz;
- **Em Processo de Coleta:** o transportador está a caminho para retirada da solicitação;
- **Em Conferência:** o produto foi coletado pelo transportador e já se encontra no CD de origem e está sendo analisado pelo setor de devolução.
- **Em Correção Pelo Cliente:** se for identificado alguma divergência no momento da conferência, entre o físico e o documental (item, quantidade, motivo) o status do protocolo será alterado para "Em Correção Pelo Cliente" e os itens junto com a NF serão direcionado para os devidos ajustes pelo cliente, o mesmo terá o prazo de 15 dias para realizar os ajustes necessários e enviar os itens novamente para a SantaCruz, após esse prazo se a devolução não for ajustada o protocolo será cancelado automaticamente pelo sistema;
- **Coleta rejeitada/Cancelada:** acoleta pode ser cancelada pelo cliente, que por algum motivo desistiu de devolver o item ou após três tentativas de coleta sem sucesso;
- **Concluída:** todo processo foi finalizado e o cliente já foi ressarcido.

6. Liberação do crédito de devolução

O crédito será liberado somente após a conferência dos produtos e digitação da NF no Centro de Distribuição SantaCruz.

7. Responsabilidades do cliente

O cliente é responsável por solicitar devolução de mercadorias pelo site mediante login e senha previamente fornecida pela área comercial (supervisor de vendas). Cliente poderá solicitar a senha de primeiro acesso diretamente no site.

Além de fazer a solicitação, o cliente também é responsável por acompanhar o status das devoluções em andamento pelo site para providenciar a separação da mercadoria e emissão da nota fiscal quando a devolução for autorizada e seu status estiver como "em processo de coleta". Cliente terá como obrigação realizar os ajustes necessários no protocolo de devolução quando o status for alterado para "Em Correção Pelo Cliente".

8. Responsabilidades da central de devoluções

A Central de Devoluções será responsável por sanar dúvidas, auxiliar o cliente nas dificuldades em utilizar o site e suas funcionalidades.

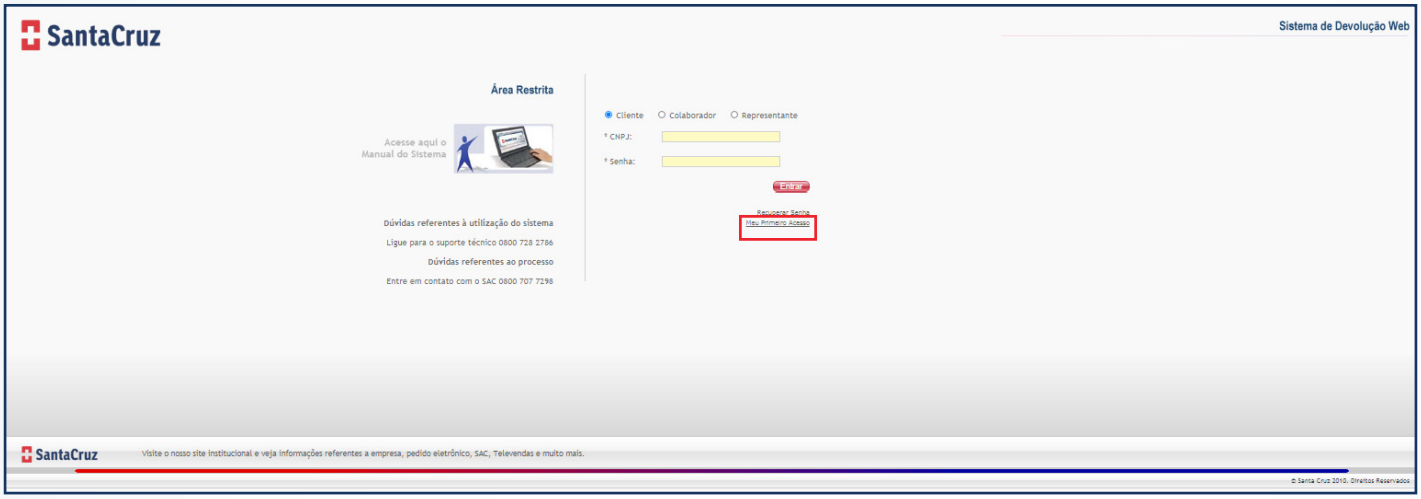
Contato Central de Devoluções: **0800 707 7298.**

9. Como utilizar o site

9.1 Solicitação de senha

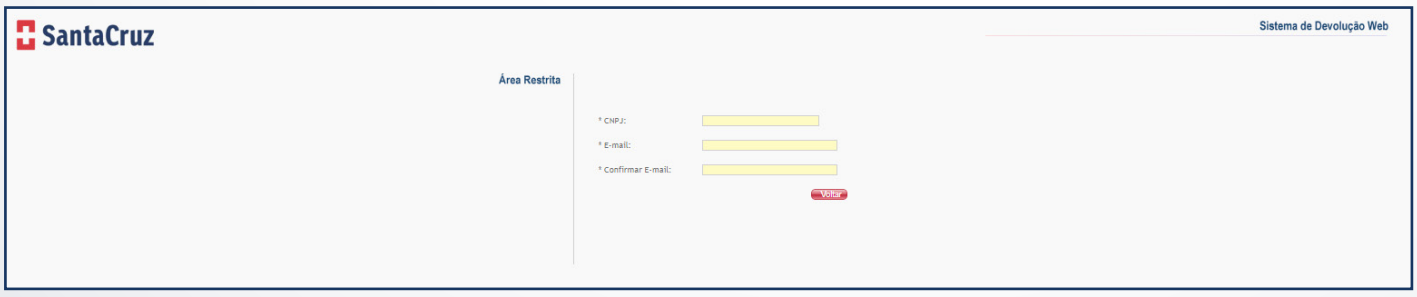
A senha poderá ser fornecida pela área comercial (supervisor de vendas) ou solicitando a senha de primeiro acesso diretamente no site.

Utilize a opção **"Meu primeiro acesso"**

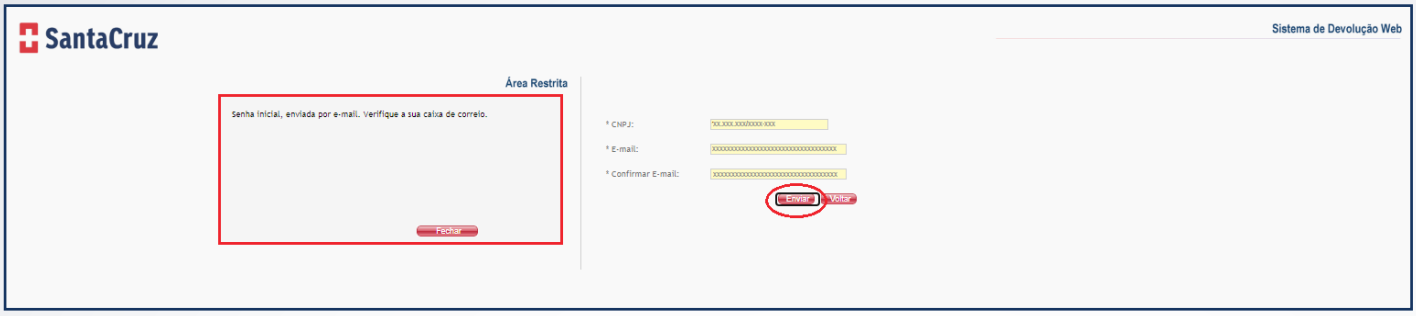


Será necessário o preenchimento dos campos abaixo.

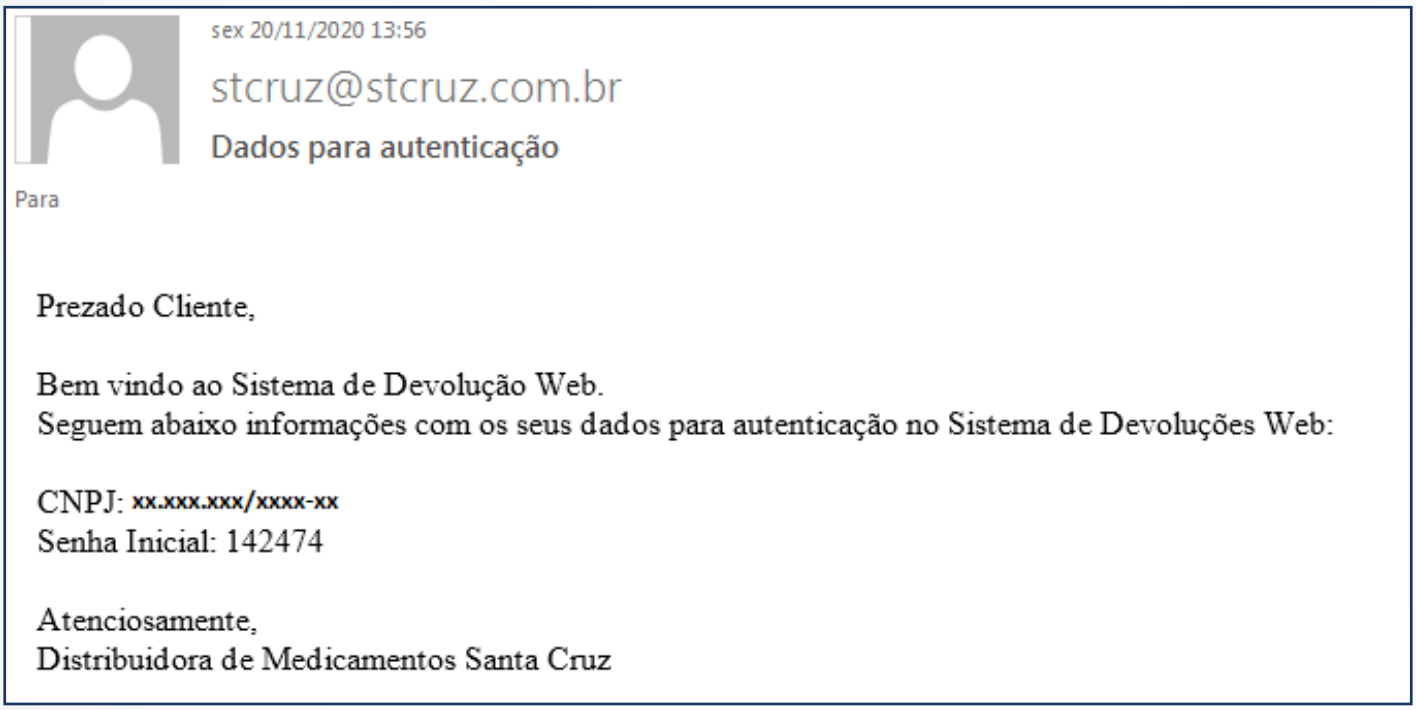
- CNPJ;
- E-mail;
- Confirmar E-mail.



Após o preenchimento dos campos, clique em “Enviar”



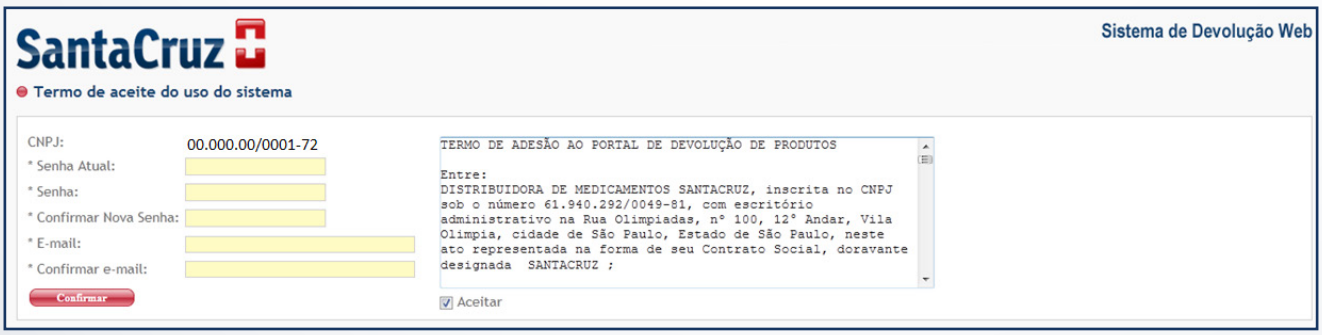
O site irá te enviar um e-mail com a senha inicial



IMPORTANTE:

No primeiro acesso ao site o usuário deverá obrigatoriamente fazer o aceite ao termo de uso do site e cadastrar a nova senha que deverá possuir 6 caracteres numéricos.

Preencher os campos e confirmar.



9.2 Recuperação de senha

Nos casos de perda ou esquecimento da senha, poderá ser recuperada conforme abaixo:

- Clique na opção **recuperar senha**



- Irá aparecer à tela abaixo, preencha os campos solicitados e a mensagem de recuperação de senha será enviada para o e-mail cadastrado.



9.3 Registro de devolução

O registro de devoluções no site deverá ser realizado pelo cliente por meio do acesso específico para solicitação de devolução.

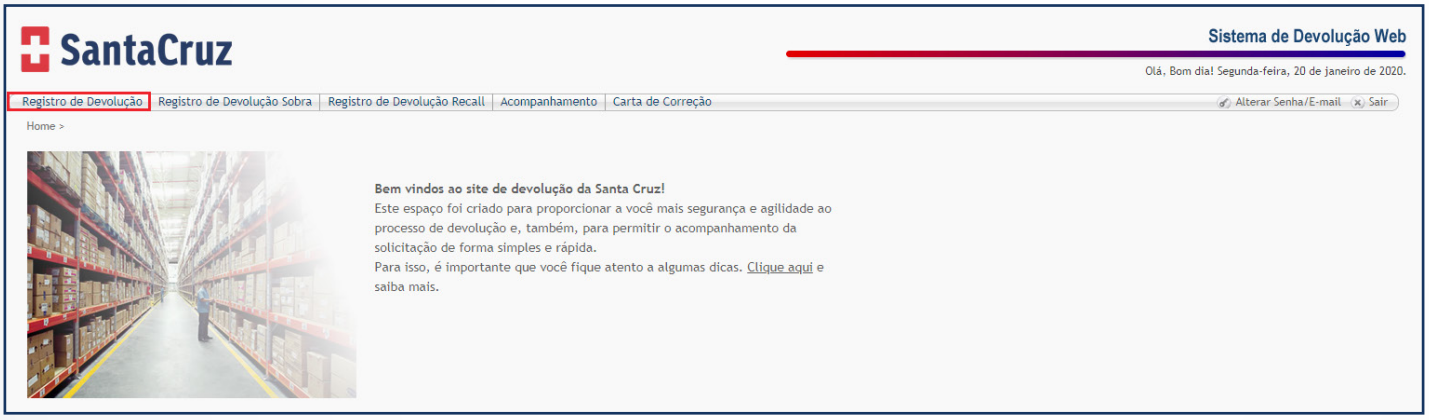
Na página do navegador digite o link **www.devolucaosantacruz.com.br** na barra de endereços, conforme imagem abaixo:



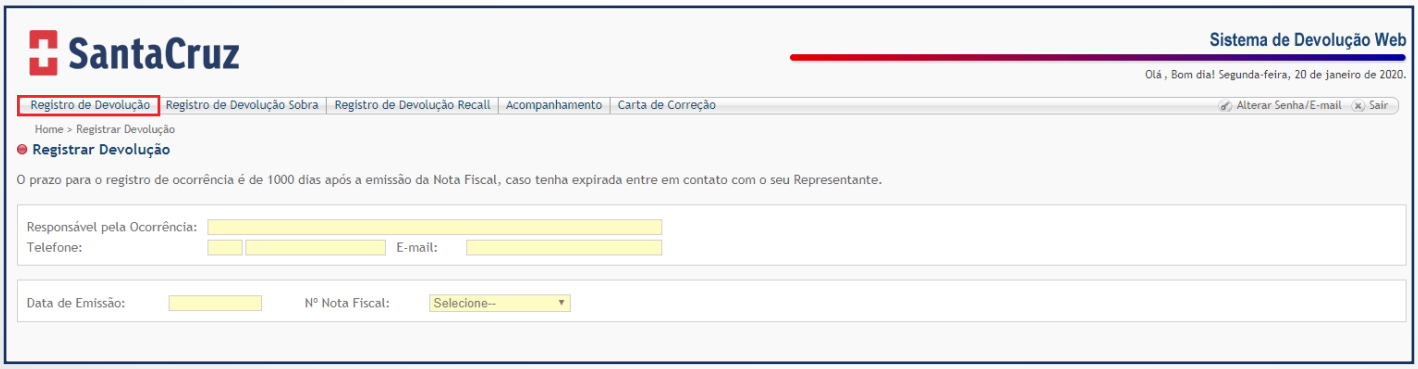


- Selecione o perfil de acesso de usuário: Cliente;
- Insira o número do CNPJ e digite a senha e clique no botão **ENTRAR** para acessar o site.
- Na página inicial haverá quatro opções de acesso de registro são elas: Registro de Devolução, Registro de devolução de sobra, Registro de devolução de Recall e Acompanhamento das solicitações registradas.

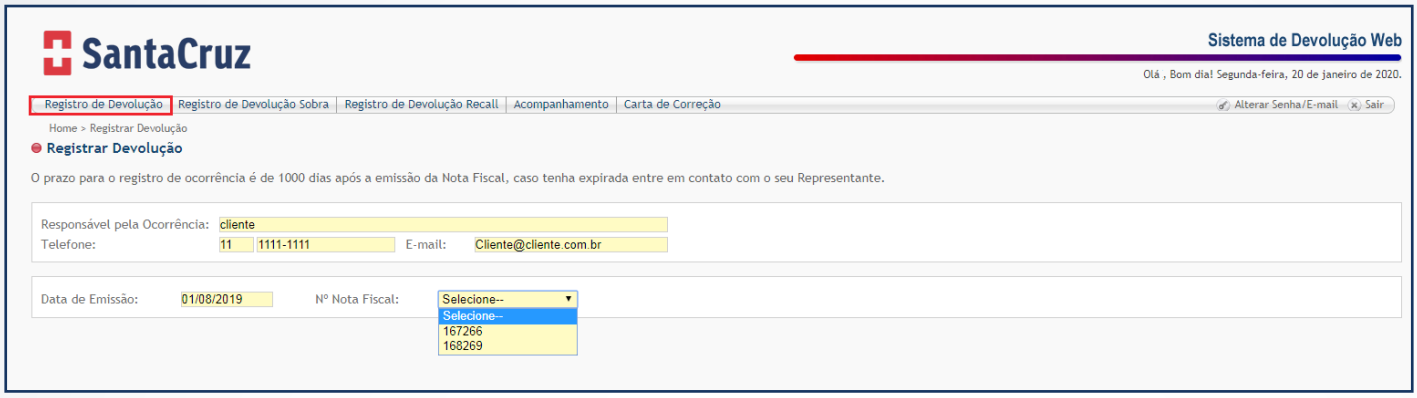
9.4 Realizando devolução pela opção "registro de devolução"



Preencha todos os campos como: Responsável, telefone, e-mail e a data de emissão da NF. Sem esses dados não é possível continuar com a solicitação.

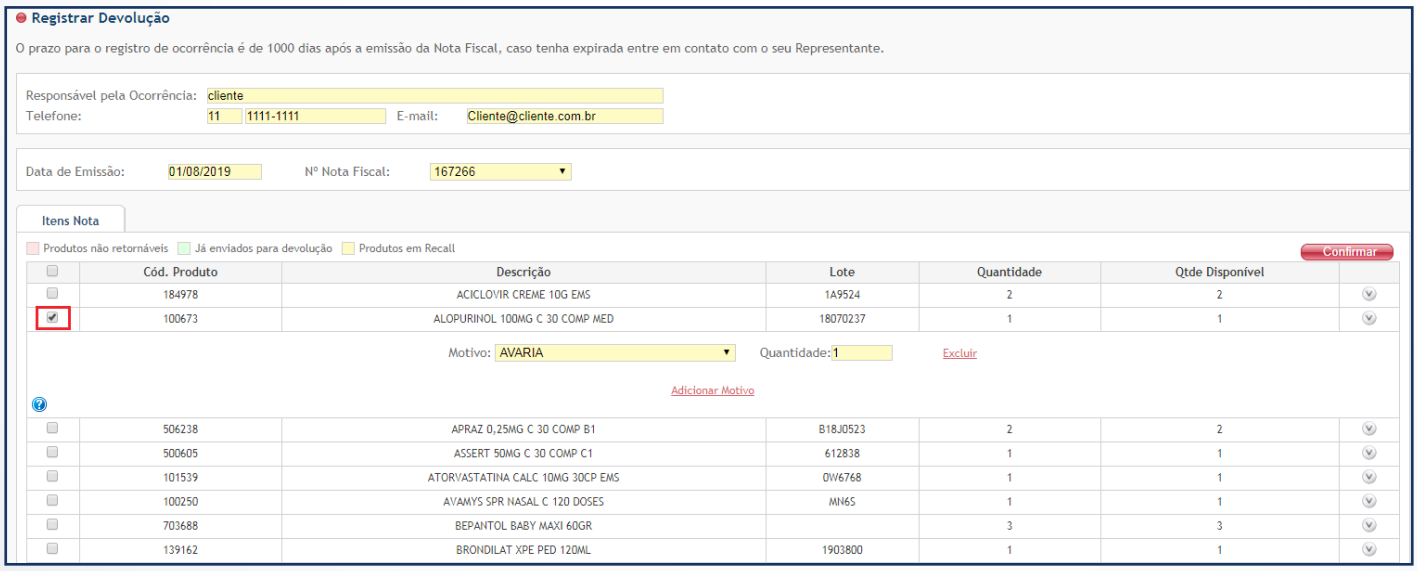


Após digitar a data de emissão da Nota Fiscal em questão, clique na aba **"N° nota Fiscal"** para selecionar a nota a ser devolvida.

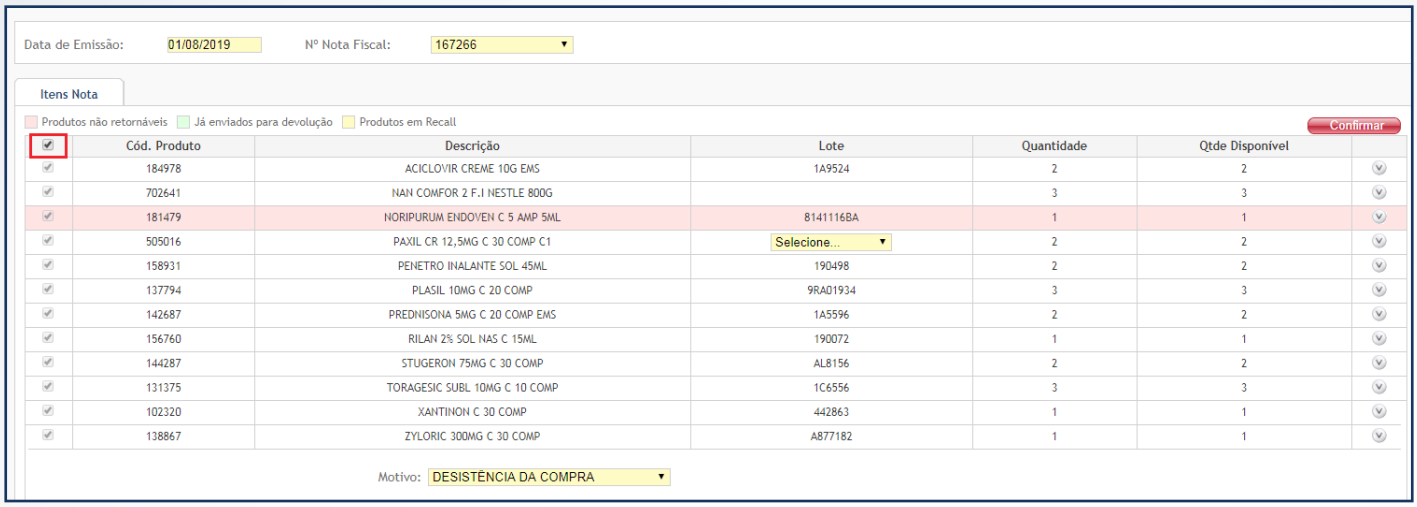


Selecione o número da Nota Fiscal a ser devolvida para que os itens da nota Fiscal sejam mostrados na tela.

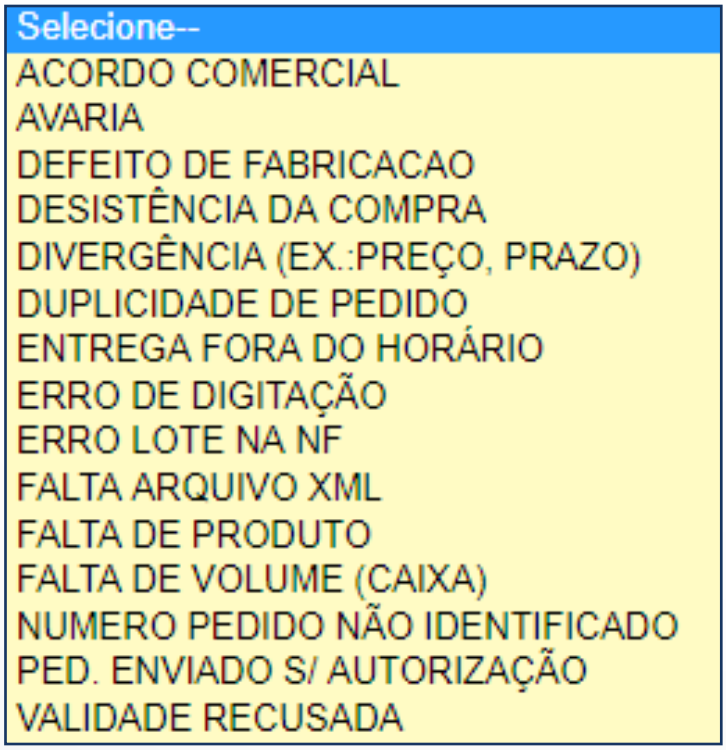
- Clique nos produtos a serem devolvidos, marcando a caixa de seleção à esquerda.



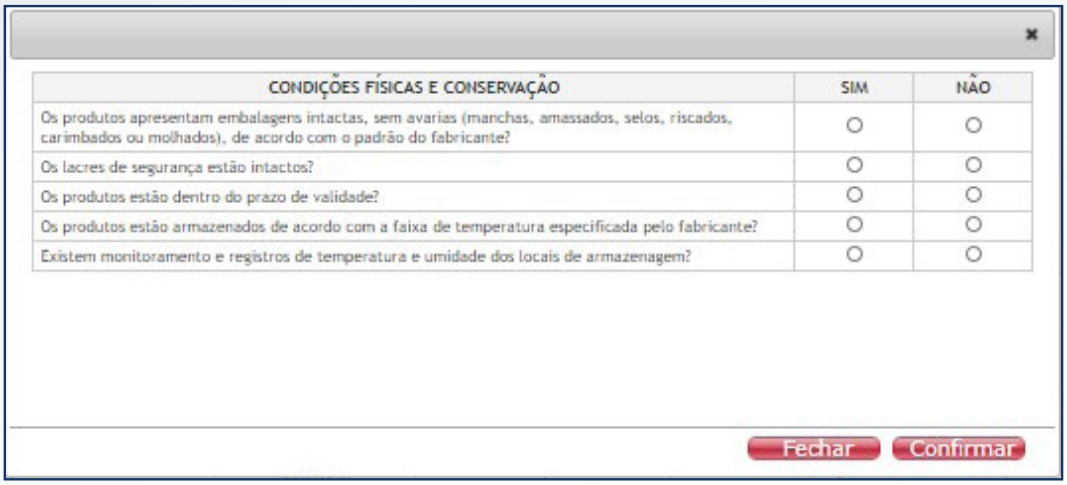
Ou caso queira devolver a nota integral, sendo todos os produtos pelo mesmo motivo, selecione todos os itens da nota marcando a caixa de seleção geral, selecione o motivo e por fim cliente em confirmar para concretizar a solicitação.

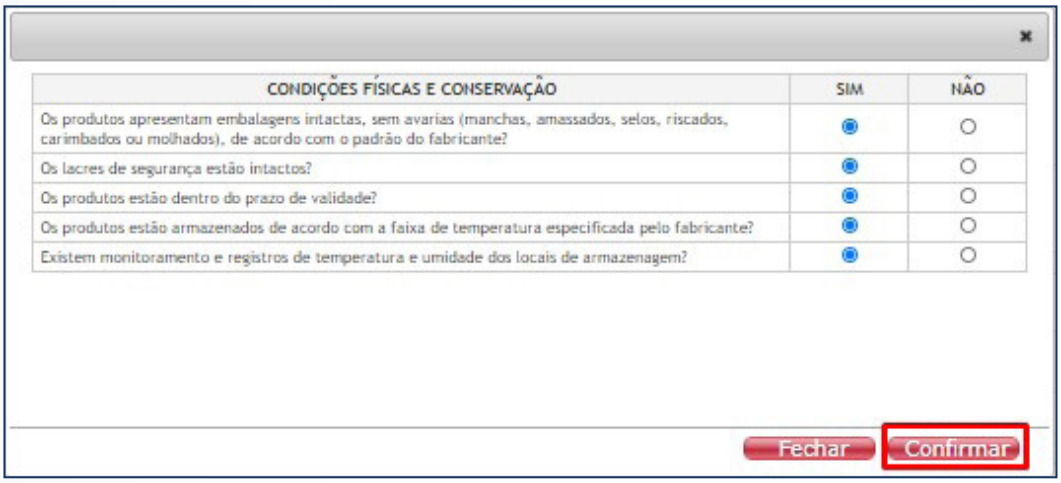


Nota: lista de motivos existentes



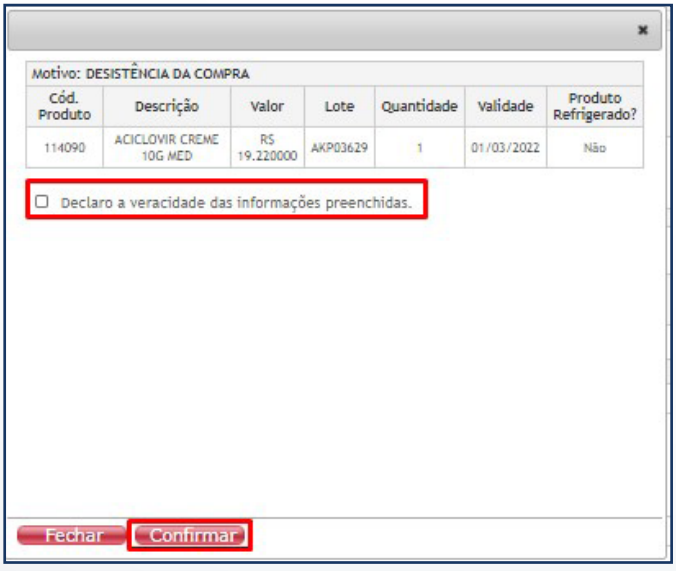
Verificar as condições dos produtos de acordo com o formulário, independente do motivo que os itens serão devolvidos.



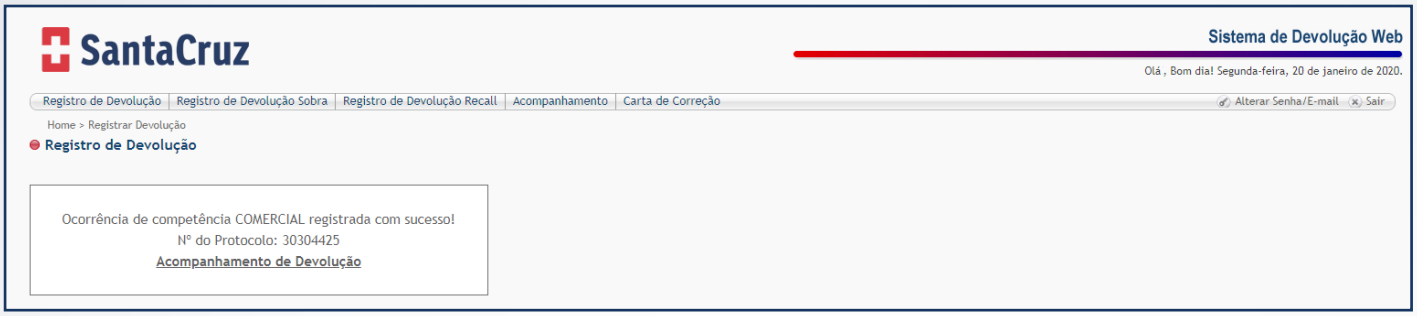


Uma nova tela com os itens selecionados será aberta para a conferência dos dados. Confirme os itens e fleg a marcação de declaração de veracidade.

Mais uma vez, aperte "Confirmar"

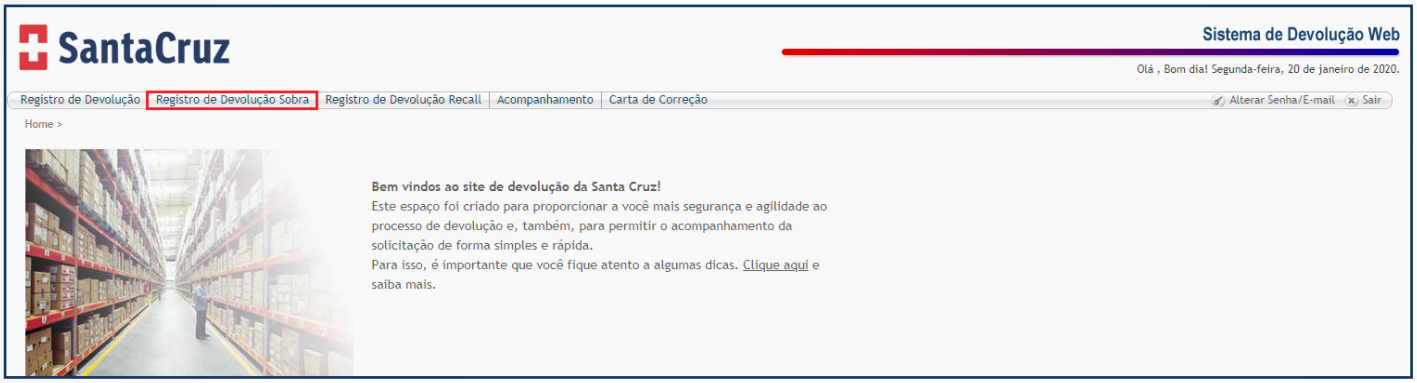


A confirmação da solicitação aparecerá em uma nova janela contendo o número do protocolo para acompanhamento da solicitação.

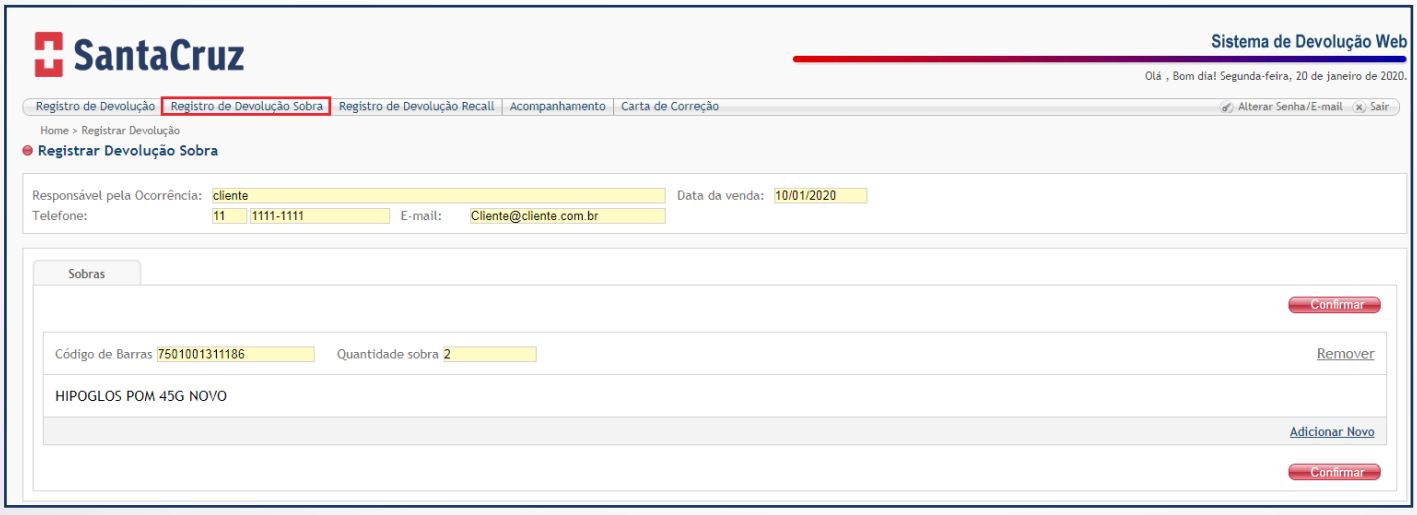


9.5 Realizando devolução pela opção "registro de devolução"

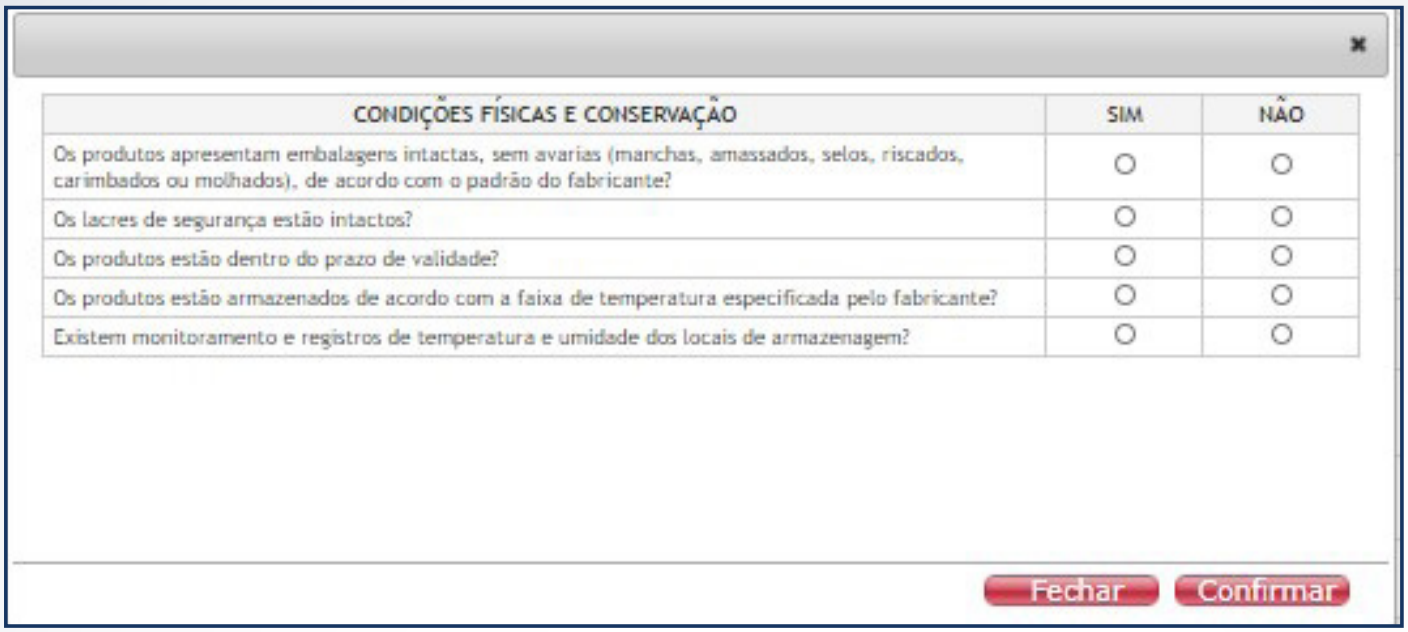
Para registrar uma sobra de produto no site, o usuário deverá clicar na opção Registro de devolução Sobra.

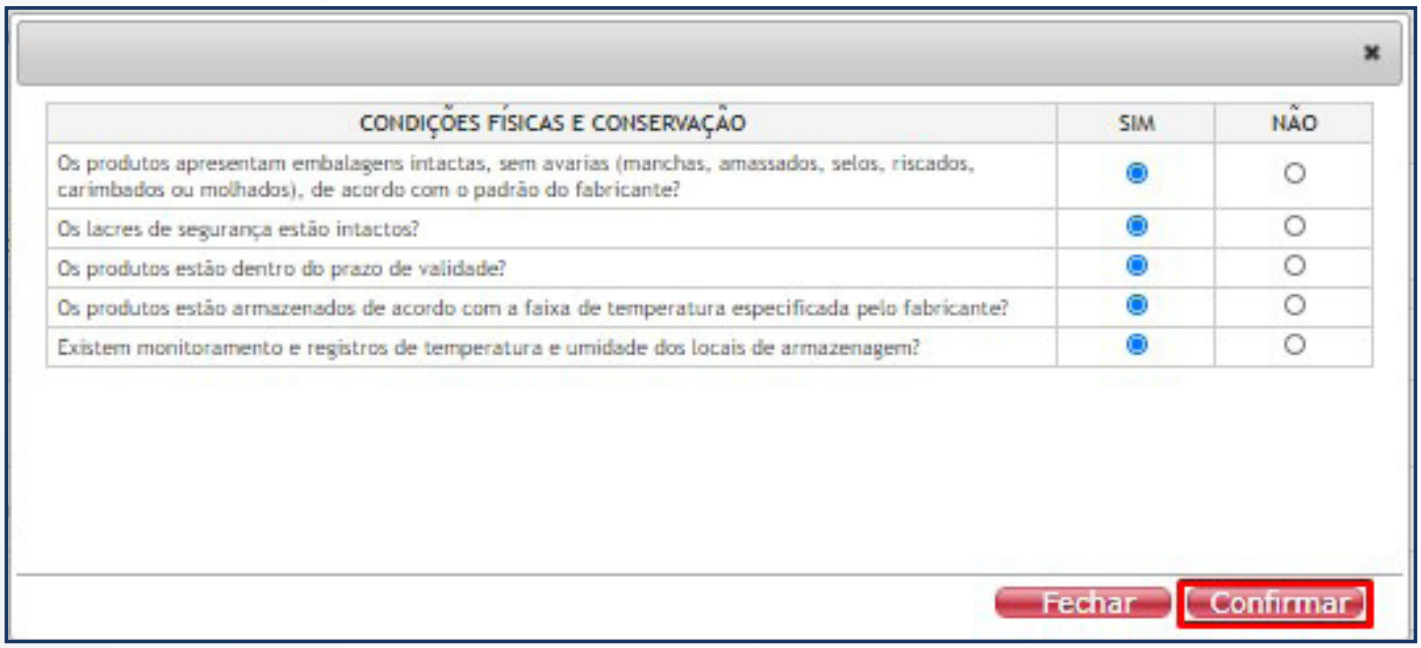


Insira os dados solicitados informando e principalmente o número do código de barras do produto e a quantidade que recebeu sobrando e clique em **CONFIRMAR.**



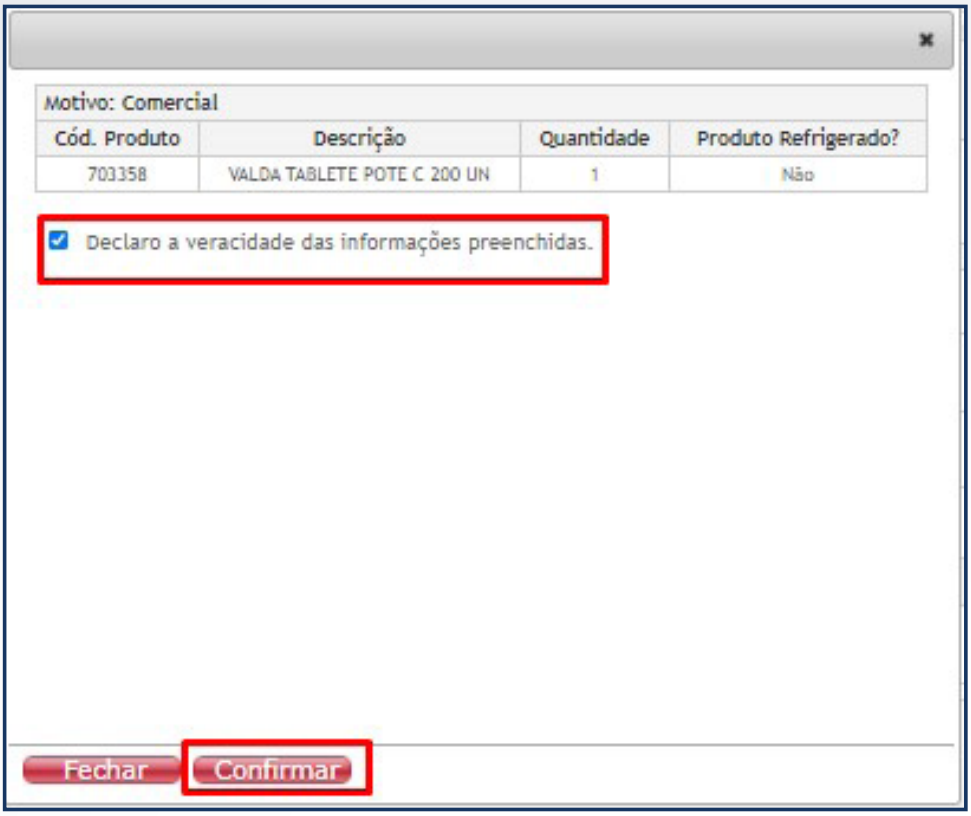
Verificar as condições dos produtos de acordo com o formulário, independente do motivo que os itens serão devolvidos





Uma nova tela com os itens selecionados será aberta para a conferência dos dados. Confirme os itens e fleg a marcação de declaração de veracidade.

Mais uma vez, aperte **"Confirmar".**



A confirmação da solicitação aparecerá em uma nova janela contendo o número do protocolo para acompanhamento da solicitação e você receberá um e-mail (cadastrado no início da solicitação), comprovando que o registro da sua solicitação foi realizado.



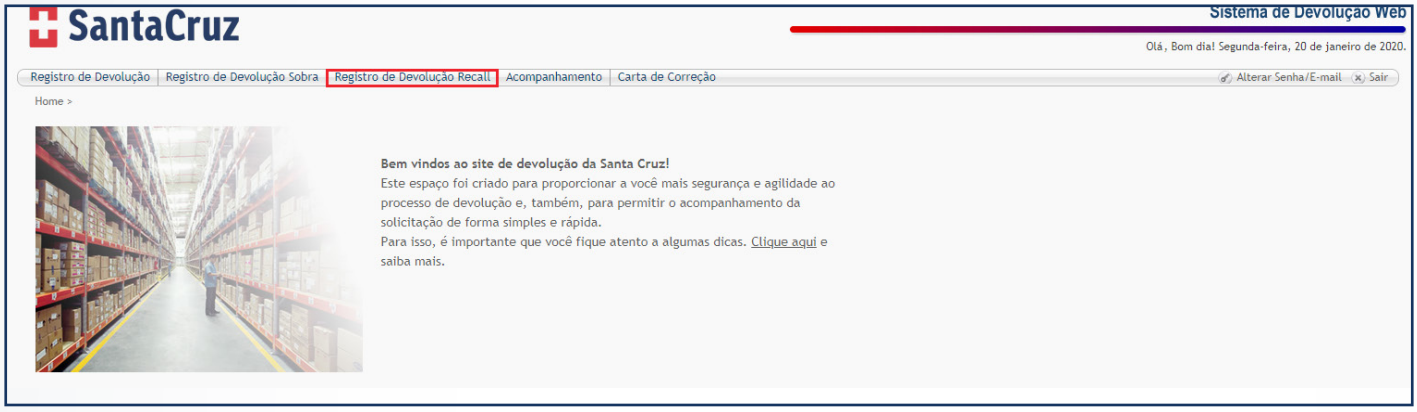
9.6 Realizando devolução pela opção "registro de devolução recall"

Na tela **"Registro de Devolução Recall"**, poderá ser realizado dois tipos de solicitação: **Devolução por Recall de lote e Devolução por Recall de Produto;**

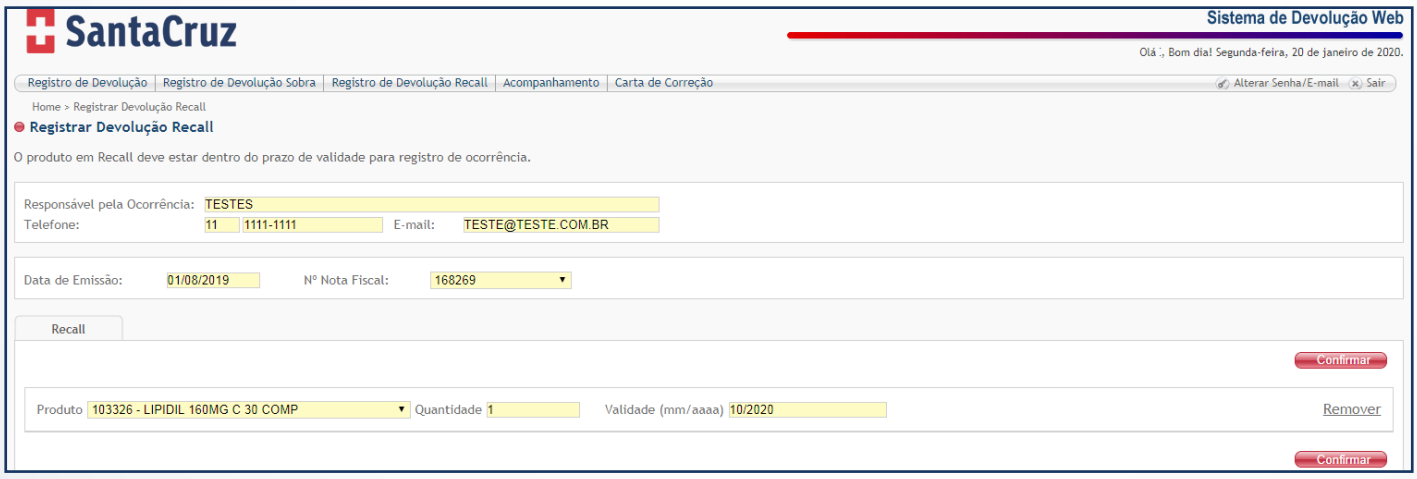
Realizando registro para recall de produto;

Quando tratar-se de devolução de Recall por produto, ou seja, recolhimento de produtos independente do lote, o cliente poderá solicitar a devolução conforme abaixo.

Para registrar uma devolução por Recall de produto no site, o usuário deverá clicar na opção Registro de devolução Recall.

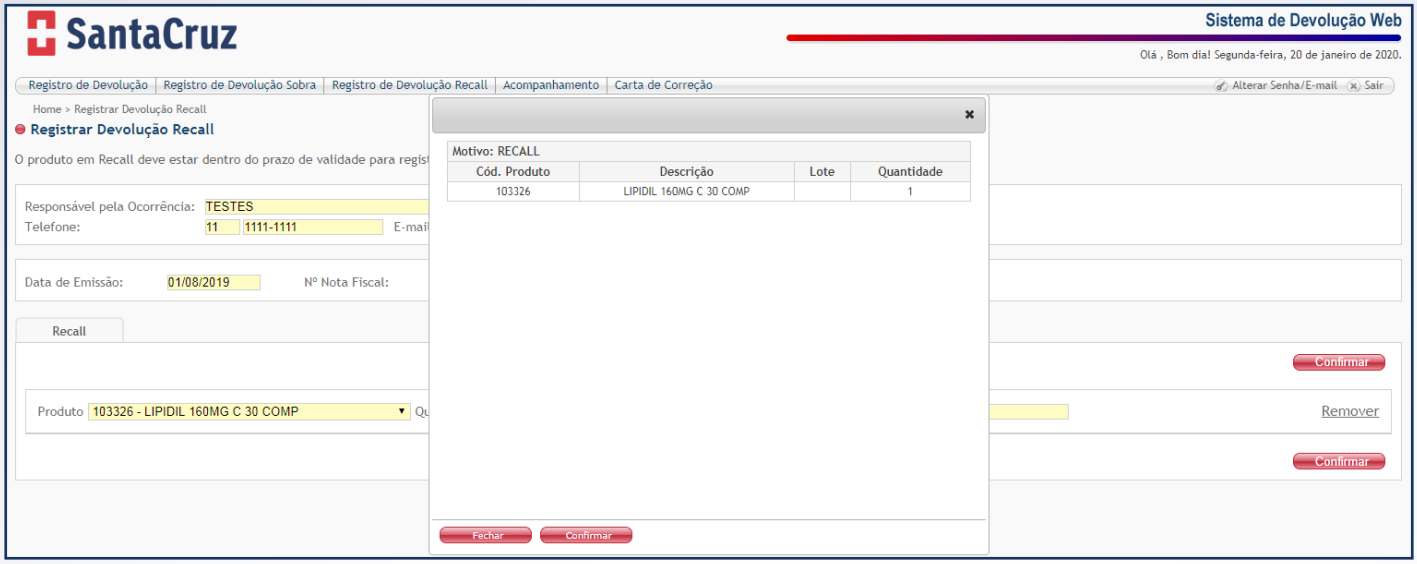


Para registrar uma devolução por Recall de produto no site, o usuário deverá clicar na opção Registro de devolução Recall.

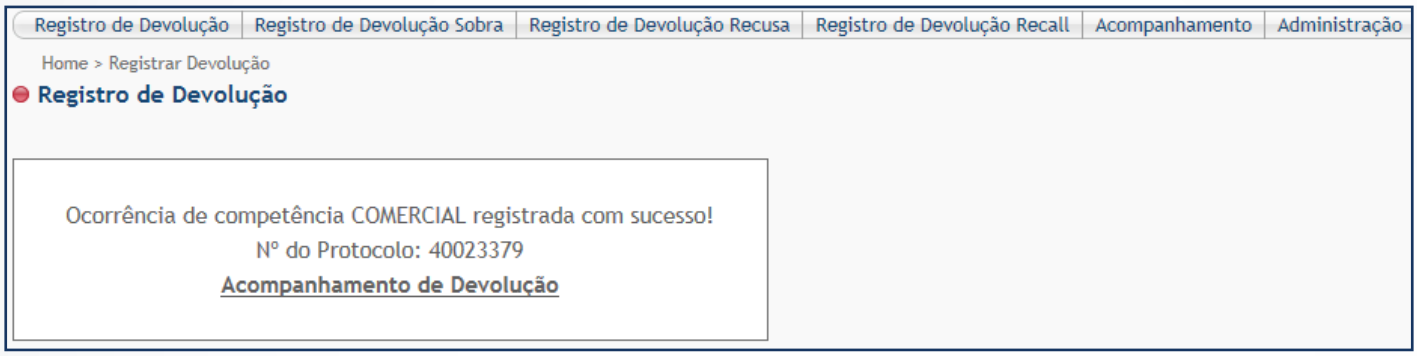


Como se trata de devolução apenas de produto, o campo lote estará indisponível e não será preciso informar o lote, somente a data de validade do produto. Clique em **confirmar** e uma nova tela será exibida.

OBSERVAÇÃO: não poderão ser devolvidos produtos vencidos!



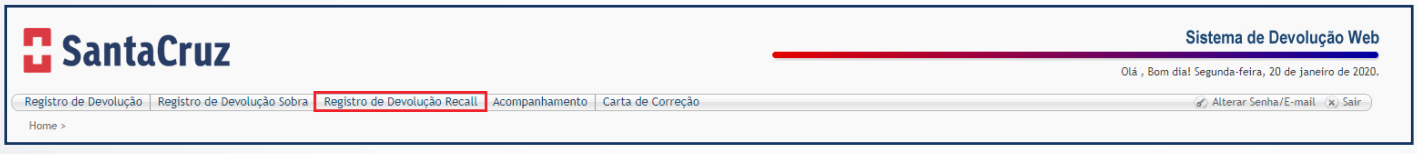
Pronto, solicitação realizada com sucesso! Abaixo modelo de confirmação e emissão do número do protocolo.



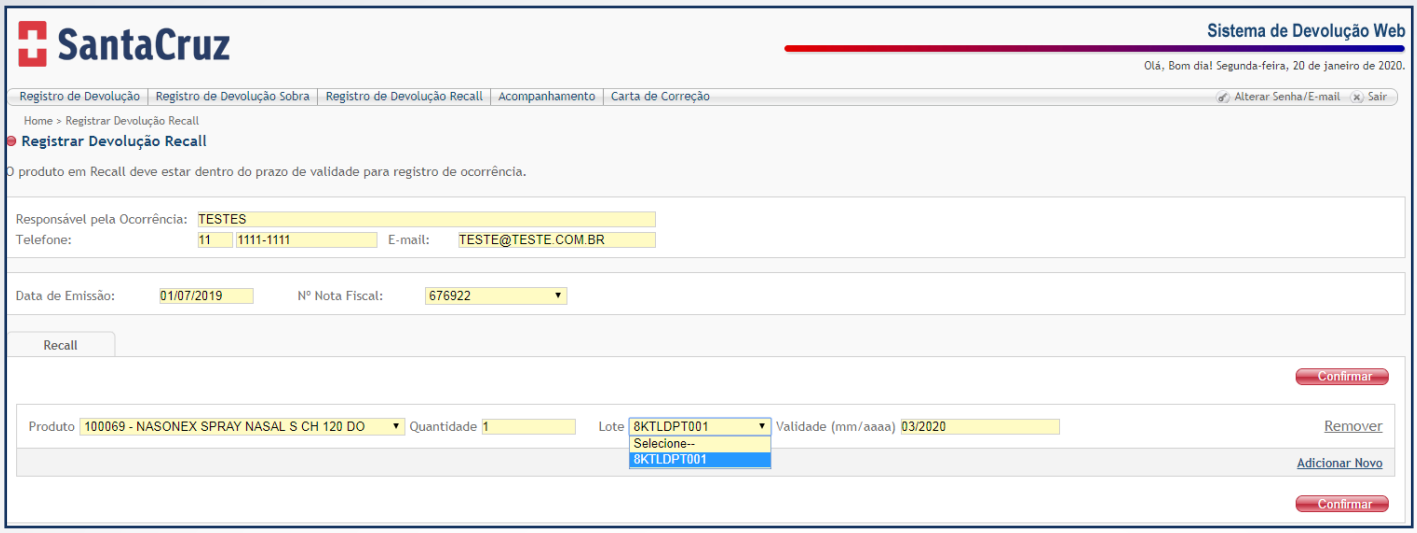
Realizando registro para recall de Lote

Quando tratar-se de devolução de Recall por produto e lote, ou seja, recolhimento de produtos de algum lote especifico, o cliente que estiver em posse desse produto poderá solicitar a devolução conforme abaixo.

Para registrar uma devolução por Recall de lote no site, o usuário deverá clicar na opção Registro de devolução Recall.

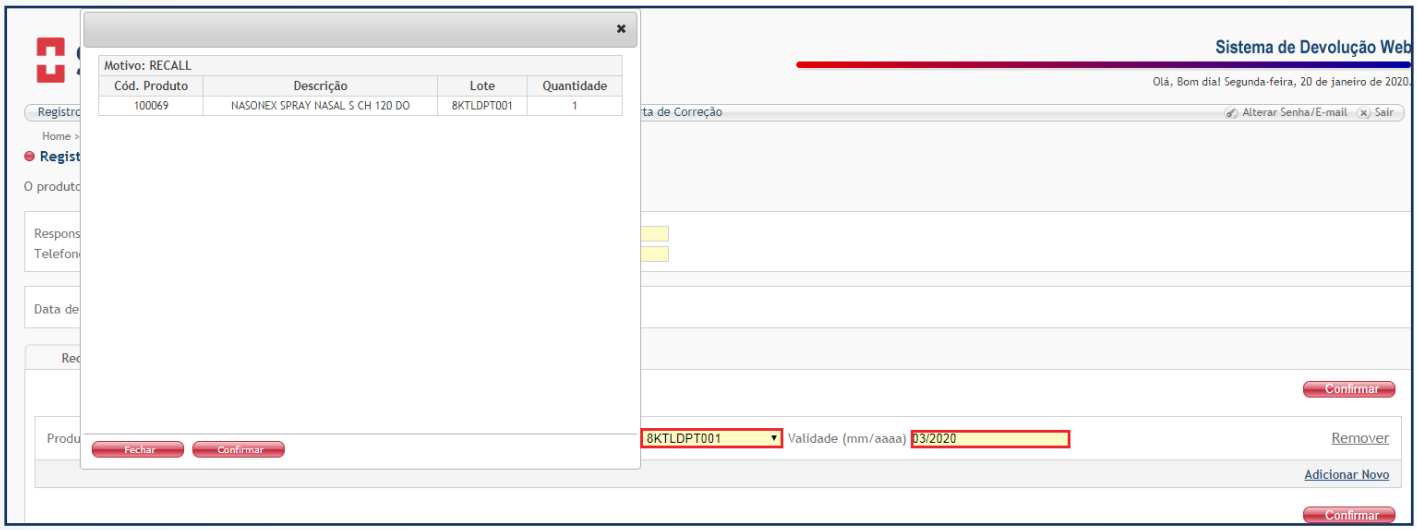


Insira os dados solicitados conforme abaixo, principalmente o lote (para realizar essa devolução é obrigatório informar o lote) e confirme:

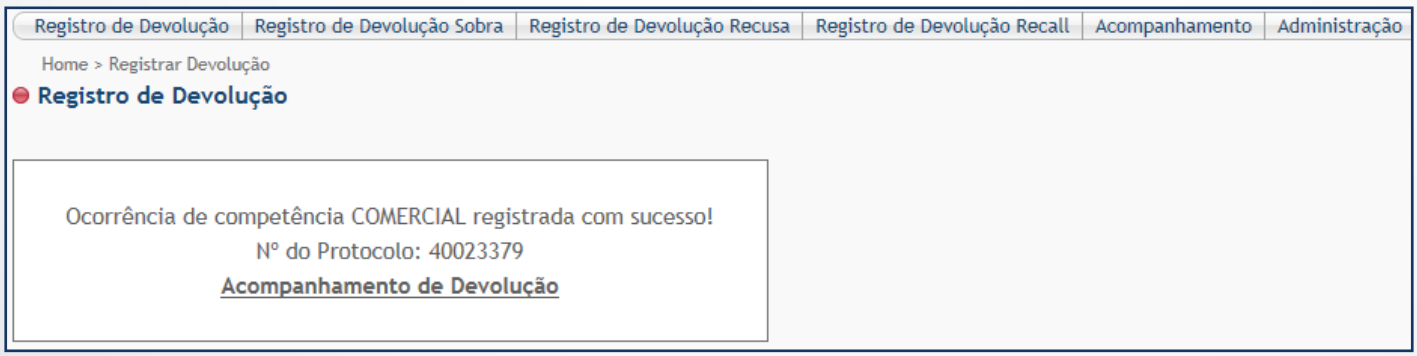


OBSERVAÇÃO: no campo "Lote" será necessário selecionar o lote de acordo com o que consta no produto e informar a validade que deverá ser digitada somente mês e ano.

Clique em **confirmar** e uma nova tela será exibida:



Pronto, solicitação realizada com sucesso! Abaixo modelo de confirmação e emissão do número do protocolo.



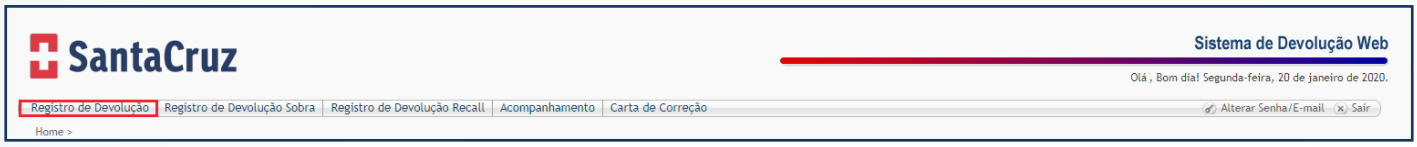
9.7 Devolução de produtos de geladeira e disfunção erétil

Conforme política interna da SantaCruz, as devoluções de produtos de geladeira e disfunção erétil precisam ser feitas no ato da entrega, devoluções posteriores só serão permitidas pelos motivos: **falta, avaria e data de validade.** Nesses casos, o registro poderá ser feito normalmente pelo cliente.

OBSERVAÇÃO: mesmo que tente realizar a solicitação por algum outro motivo, o sistema não permitirá concluir o processo e não gerará número de protocolo.

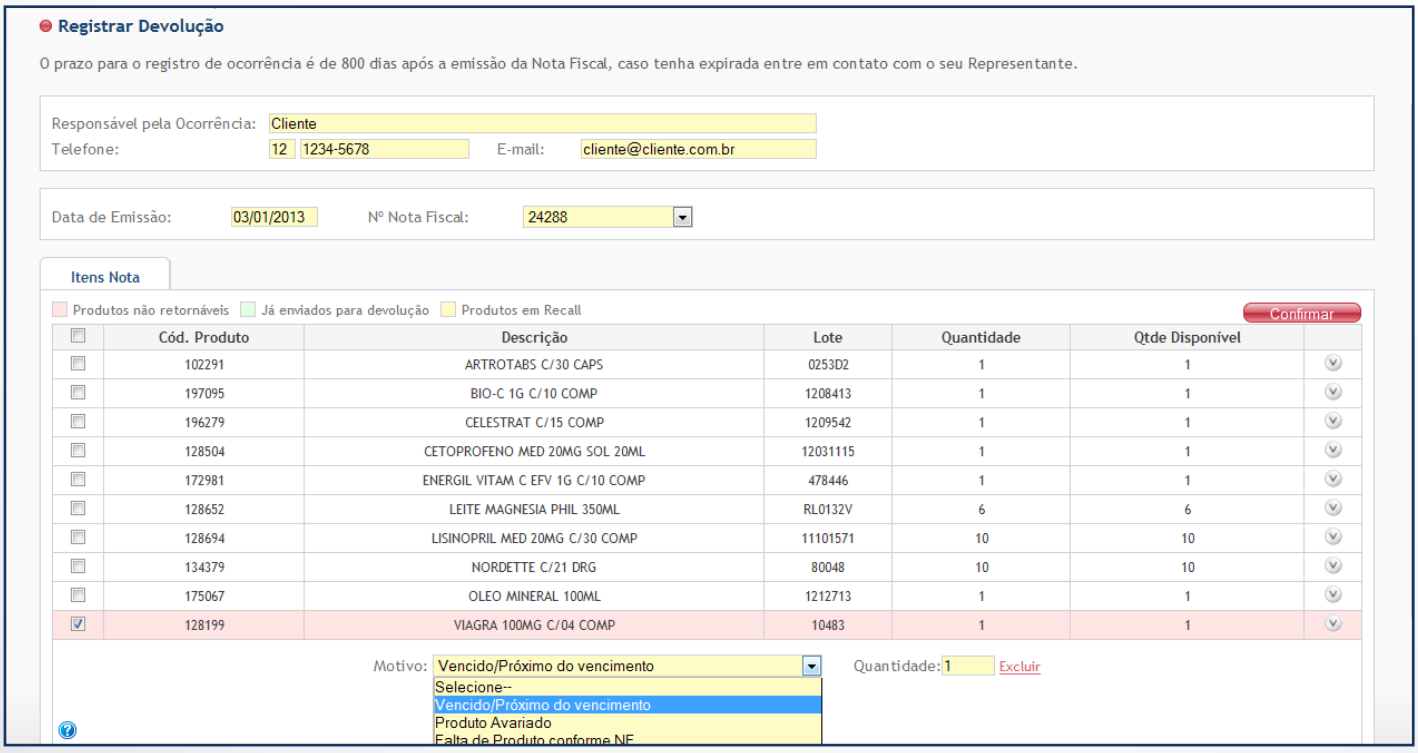
9.8 Registrando devoluções para produtos de geladeira e disfunção erétil

As solicitações de devolução para produtos de geladeira e disfunção erétil deverão ser realizadas no site na aba **"Registro de Devolução"**.

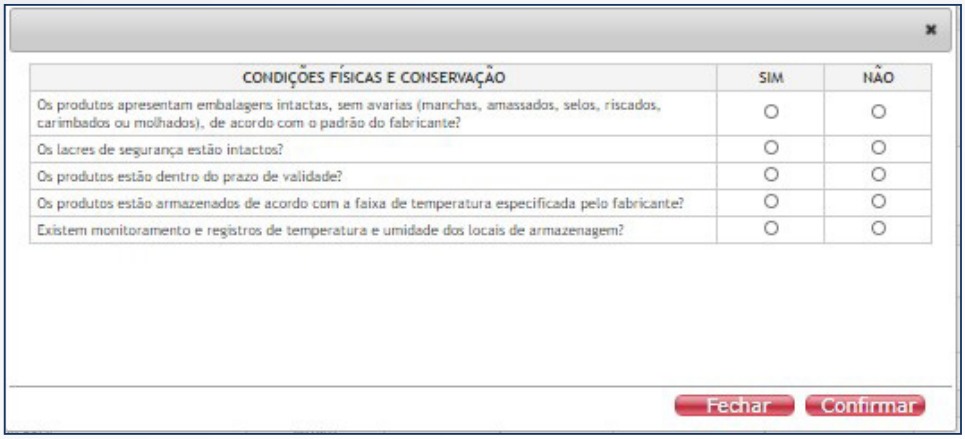


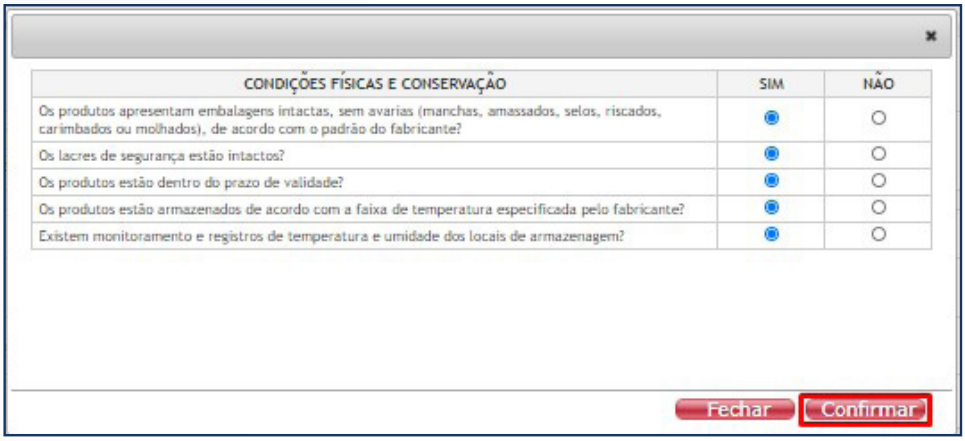
Após selecionar a NF o site irá disponibilizar todos os produtos contidos na mesma.

Selecione os produtos e quantidade a ser devolvida e informe o motivo da devolução.



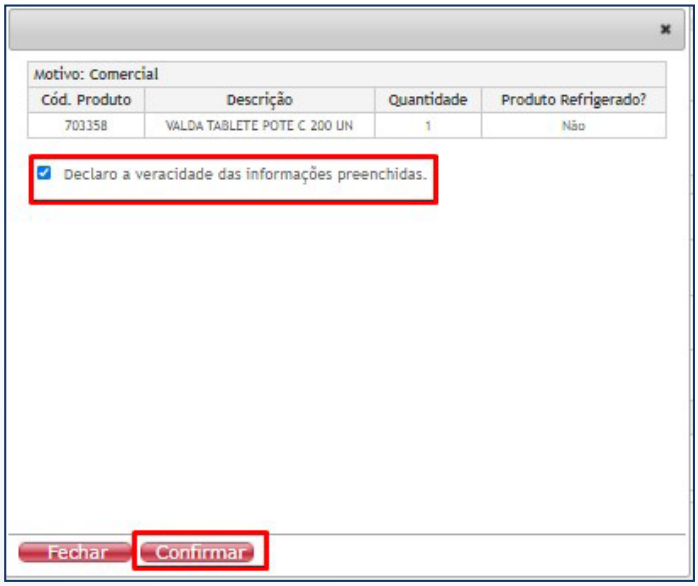
Verificar as condições dos produtos de acordo com o formulário, independente do motivo que os itens serão devolvidos.



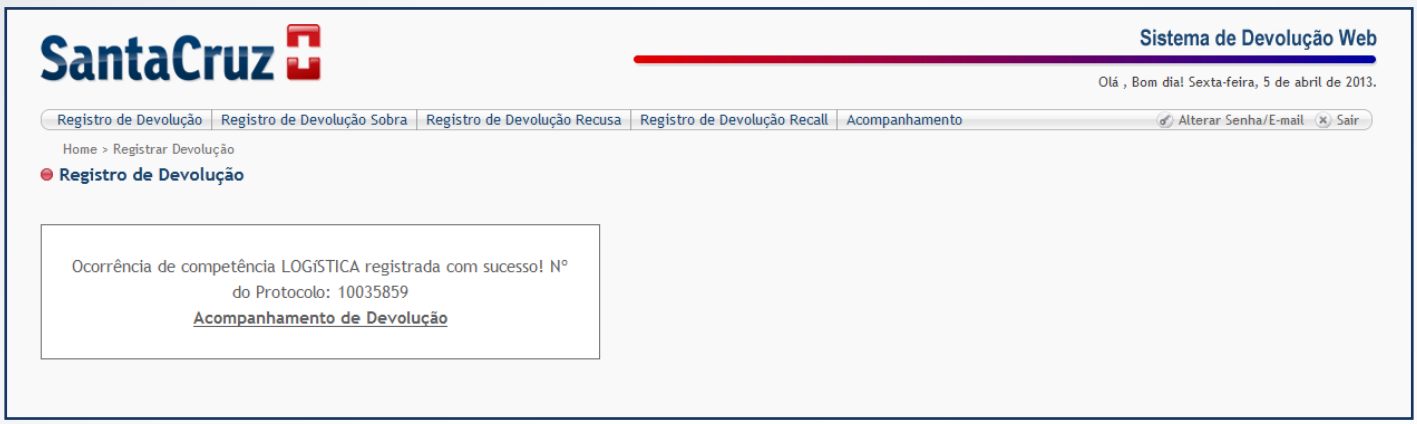


Uma nova tela com os itens selecionados será aberta para a conferência dos dados. Confirme os itens e fleg a marcação de declaração de veracidade.

Mais uma vez, aperte **"Confirmar"**



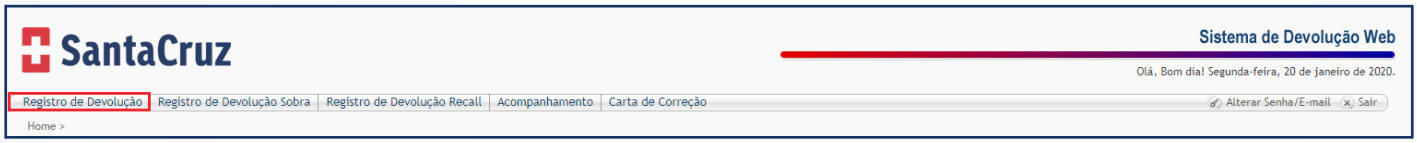
A confirmação da solicitação aparecerá em uma nova janela contendo o número do protocolo para acompanhamento da solicitação e você receberá um e-mail (cadastrado no início da solicitação), comprovando que o registro da sua solicitação foi realizado.



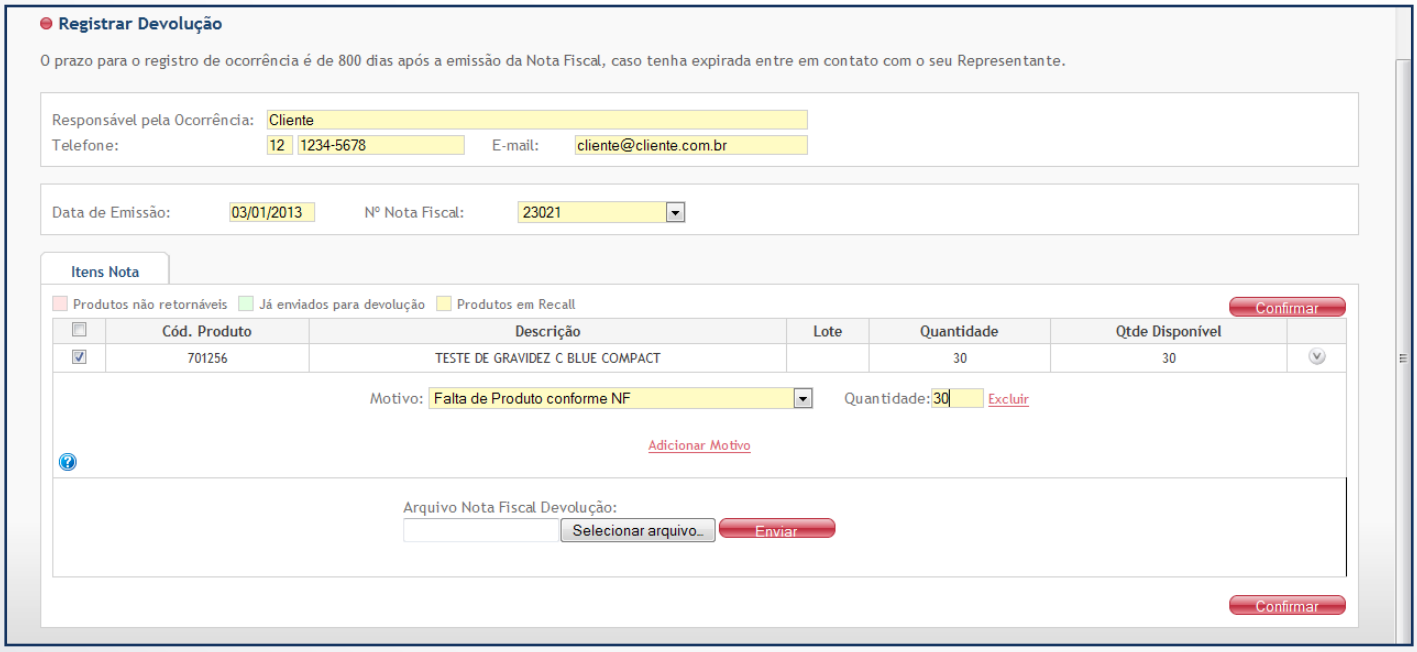
Solicitação realizada e você poderá acompanhar o processo na tela acompanhamento de devolução.

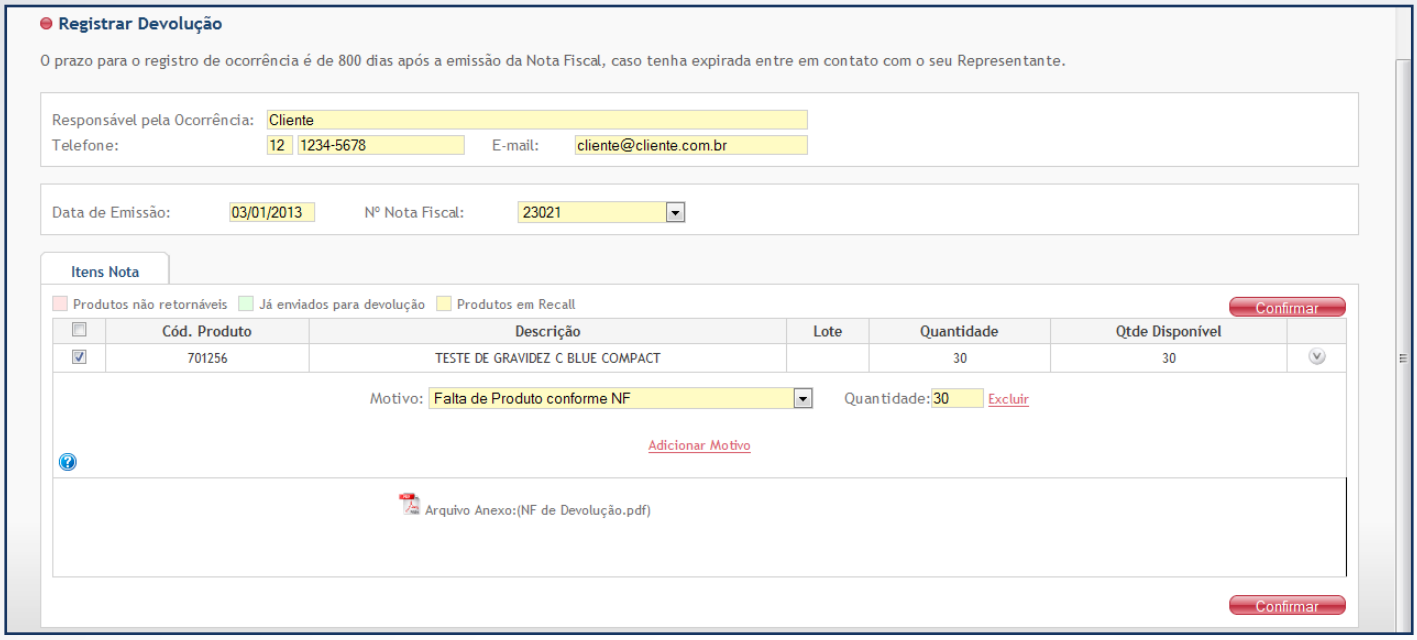
9.9 Registro de devolução por falta

A solicitação deverá ser realizada na tela **"Registro de Devolução"** o processo funcionará normalmente.

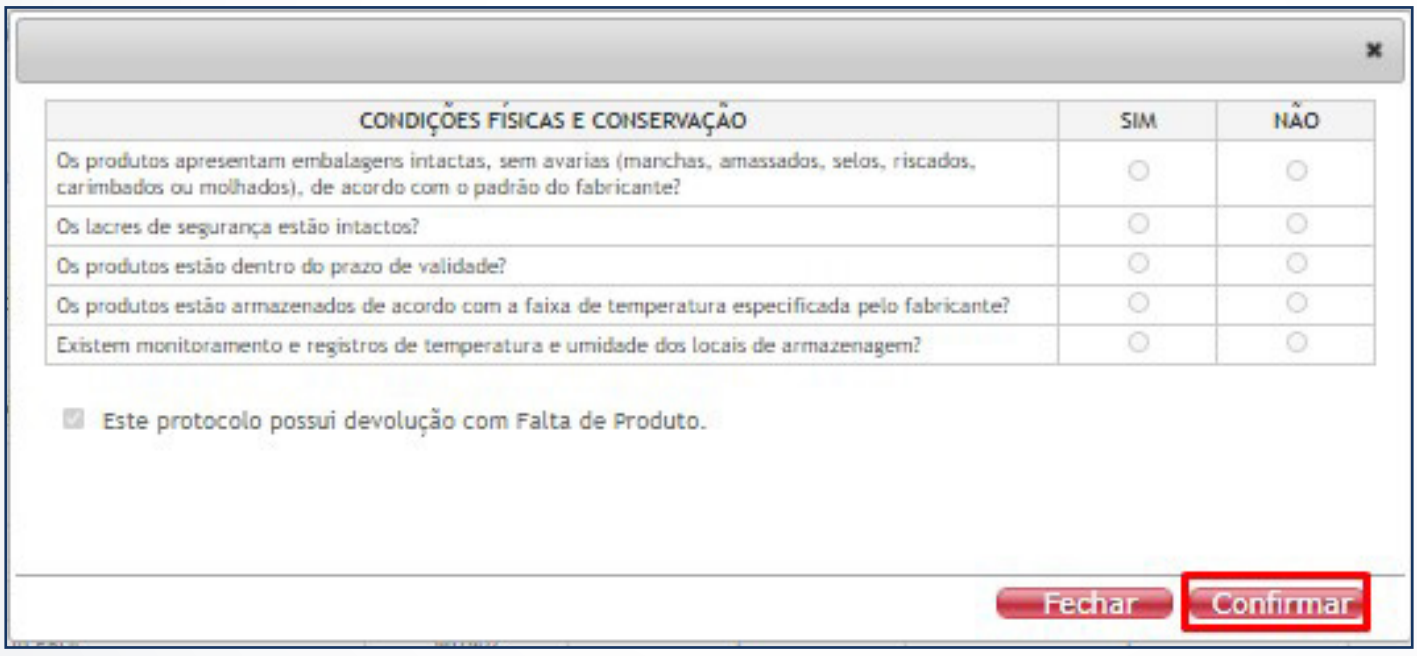


Siga os passos conforme mostraremos a seguir:



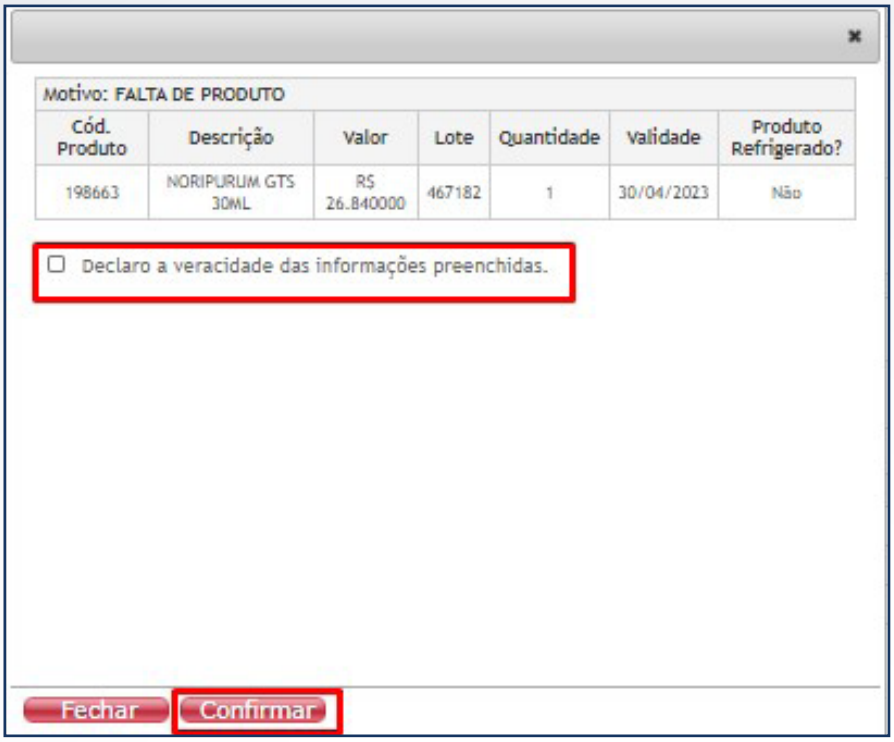


Após confirmar irá aparecer à tela abaixo, clique em CONFIRMAR novamente para efetivar a devolução.

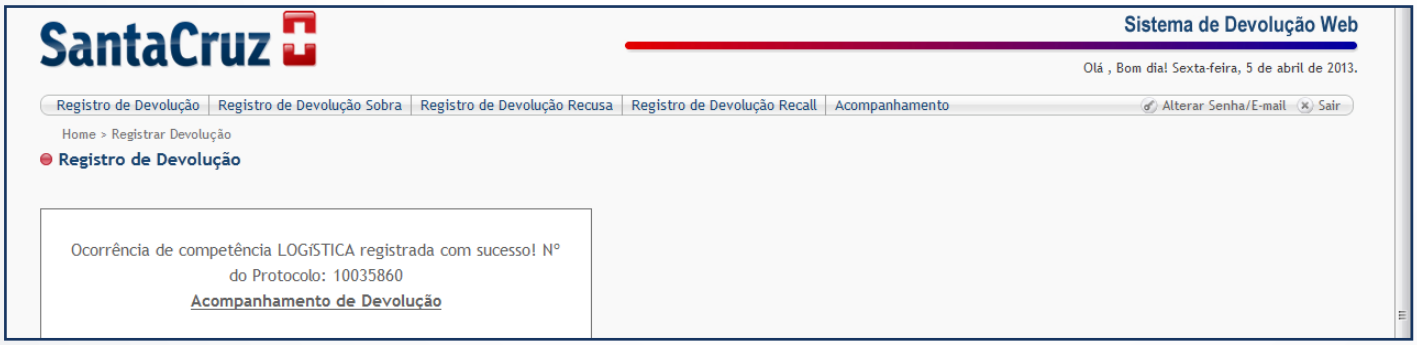


Como se trata de falta de produto, o formulário de condições físicas retorna bloqueado para preenchimento. Uma nova tela com os itens selecionados será aberta para a conferência dos dados. Confirme os itens e fleg a marcação de declaração de veracidade.

Mais uma vez, aperte **"Confirmar"**

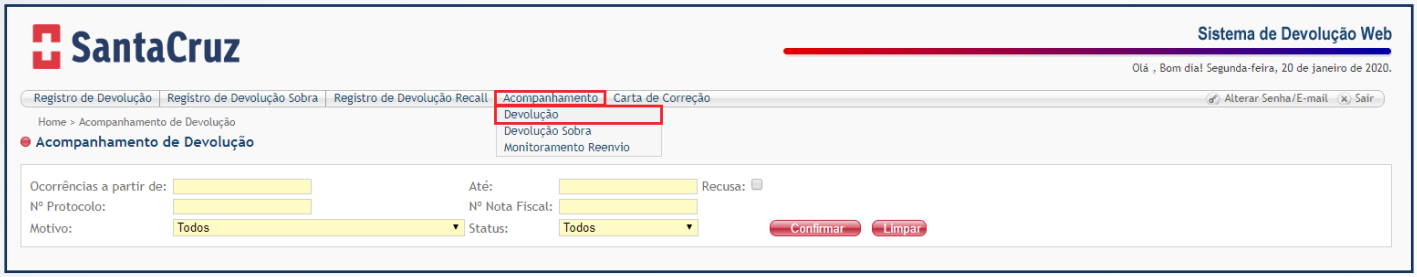


A confirmação da solicitação aparecerá em uma nova janela contendo o número do protocolo para acompanhamento da solicitação.

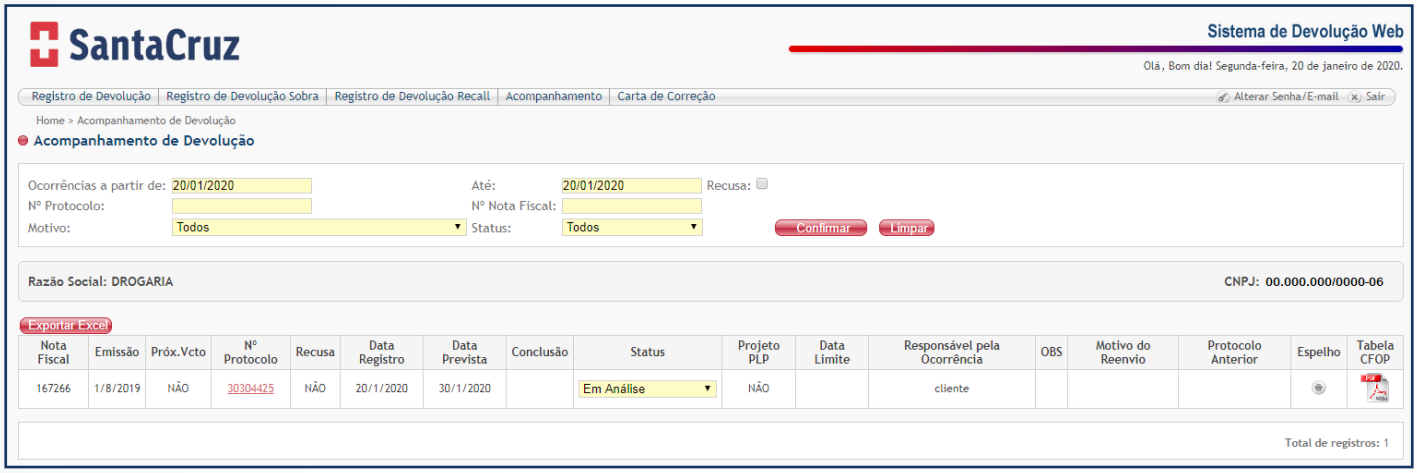


9.10 Acompanhamento de devolução

Após realização da solicitação de devolução é possível e necessário fazer o acompanhamento do status das solicitações.



A página de acompanhamento exibirá filtros de pesquisa que ajudam a encontrar facilmente uma determinada solicitação.



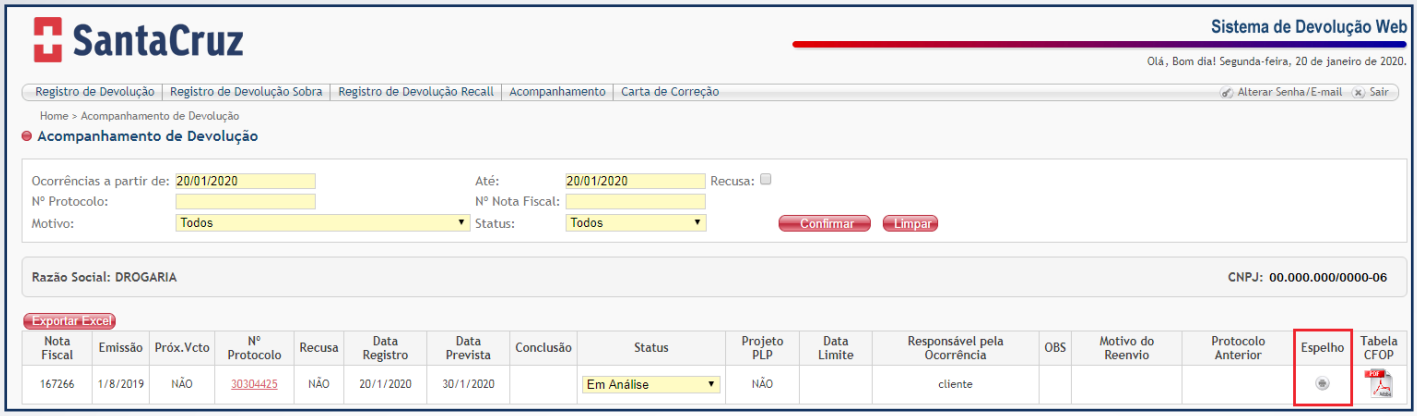
Há a possibilidade de exportar para o excel, caso necessário.



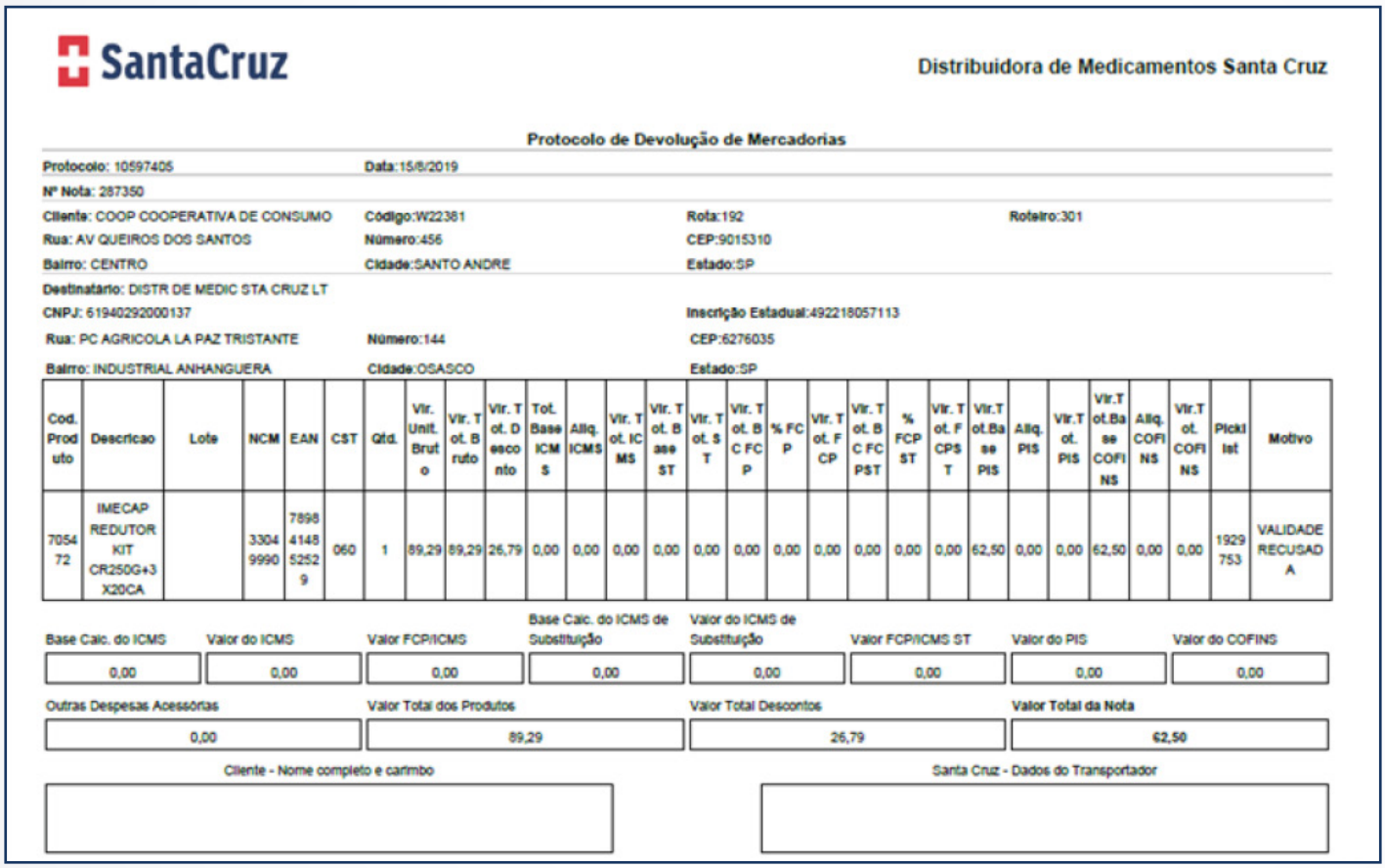
Relatório Acompanhamento de Devolução 17/1/2013

Nota Fiscal	Emissão	Nº Protocolo	Registro	Data Prevista	Conclusão	Status	Nº Título	Projeto PLP	Data Limite	Observação
97410	20/4/2012 0:00:00	10019439	31/12/2012 9:40:54	10/1/2013 9:40:54	31/12/2012 13:21:38	Concluída		Não		
95048	20/4/2012 0:00:00	10019438	28/12/2012 9:49:43	7/1/2013 9:49:43		Em Conferência		Não		
973851	2/4/2012 0:00:00	10019437	21/12/2012 11:10:10	31/12/2012 11:10:10	21/12/2012 11:11:31	Não Autorizado		Não		Motivo incorreto, vencimento não procede.
973850	2/4/2012 0:00:00	10019436	21/12/2012 10:41:36	31/12/2012 10:41:36	21/12/2012 10:50:50	Coleta Rejeitada/Cancelada		Não		Tentativas de Coleta sem sucesso.
973849	2/4/2012 0:00:00	10019435	21/12/2012 9:58:28	31/12/2012 9:58:28		Em Conferência		Não		

Na tela de acompanhamento terá um ícone em que estará disponível o arquivo de espelho da nota fiscal para ser utilizado como base para emitir a nota fiscal de devolução.

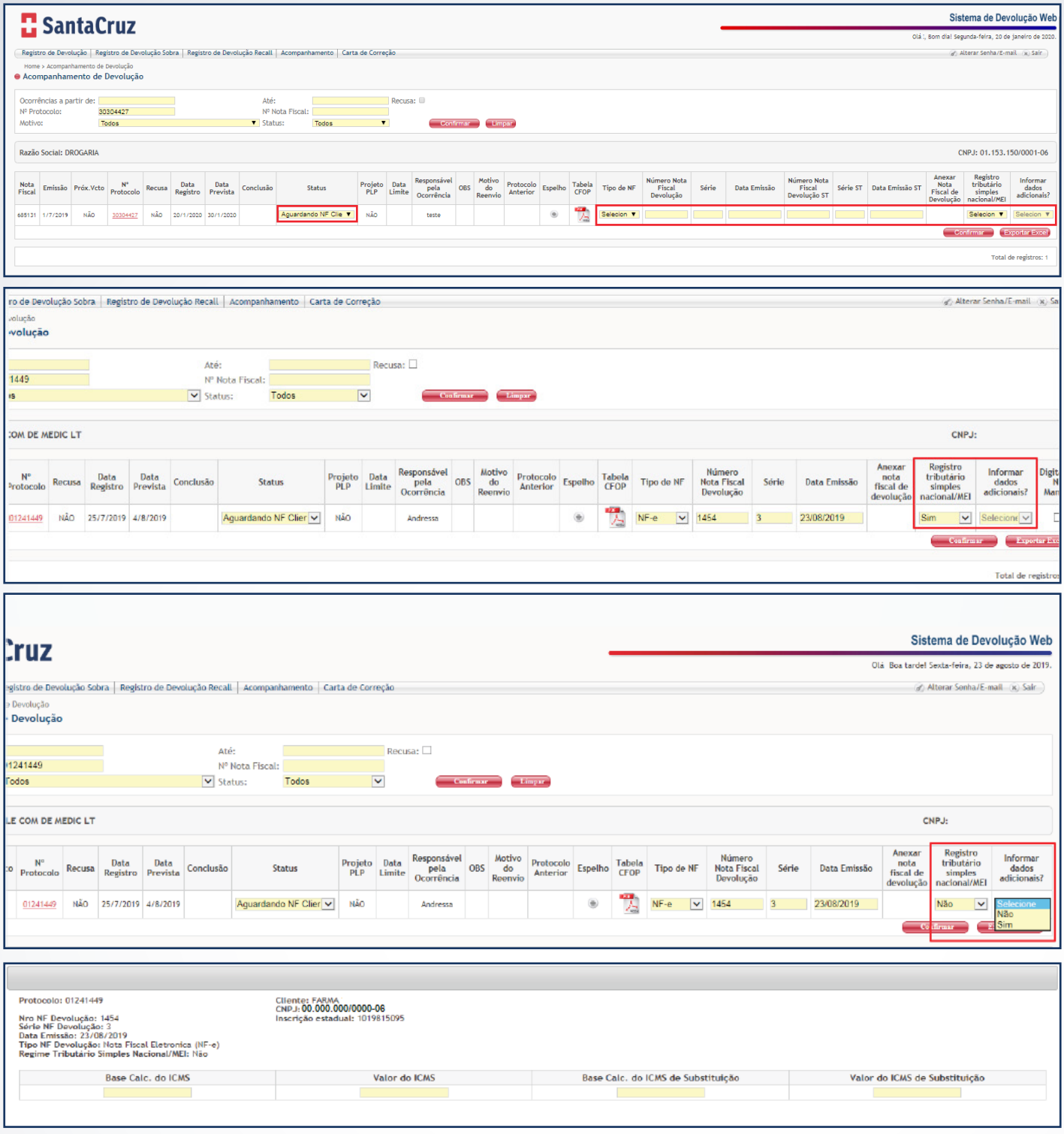


Após clicar neste ícone o sistema irá exibir um documento (conforme abaixo) para que possa ser usado como espelho para emissão da Nota Fiscal de Devolução do cliente.

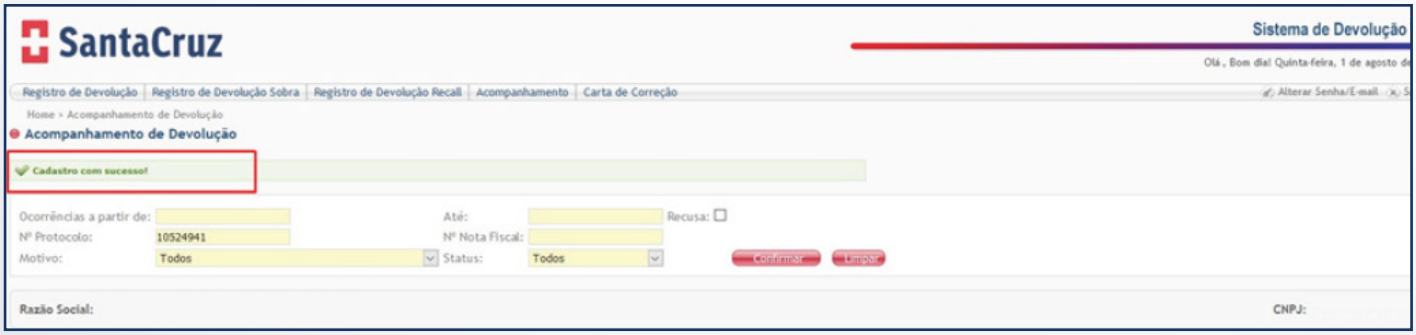


Atenção

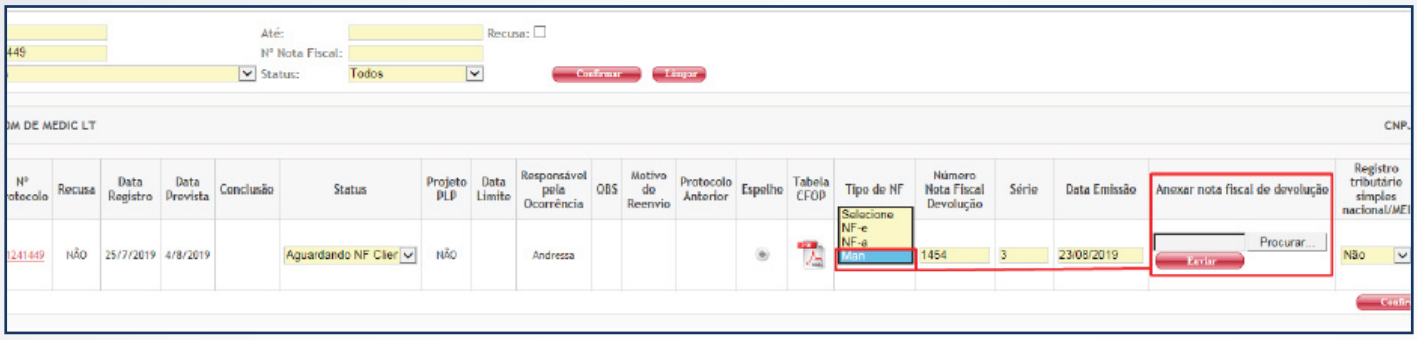
Após a análise e autorizado do seu protocolo, o status será alterado de **"Em análise"** para **"Aguardando NF Cliente".** Quando isso acontecer, serão gerados novos campos para a inclusão do tipo de NF, número da nota fiscal de devolução, série, data de emissão, simples nacional (se o cliente for desse regime e informações adicionais (para qualquer outro regime, caso o cliente destaque os impostos em dados adicionais).

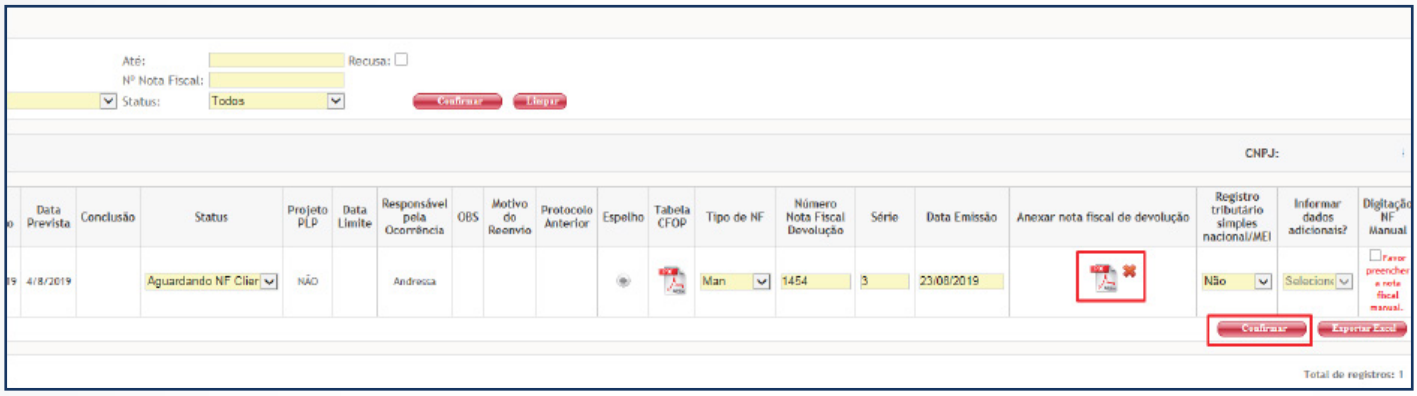


Preencha todos os dados e clique em **"confirmar"** para depois receber a confirmação do processo.

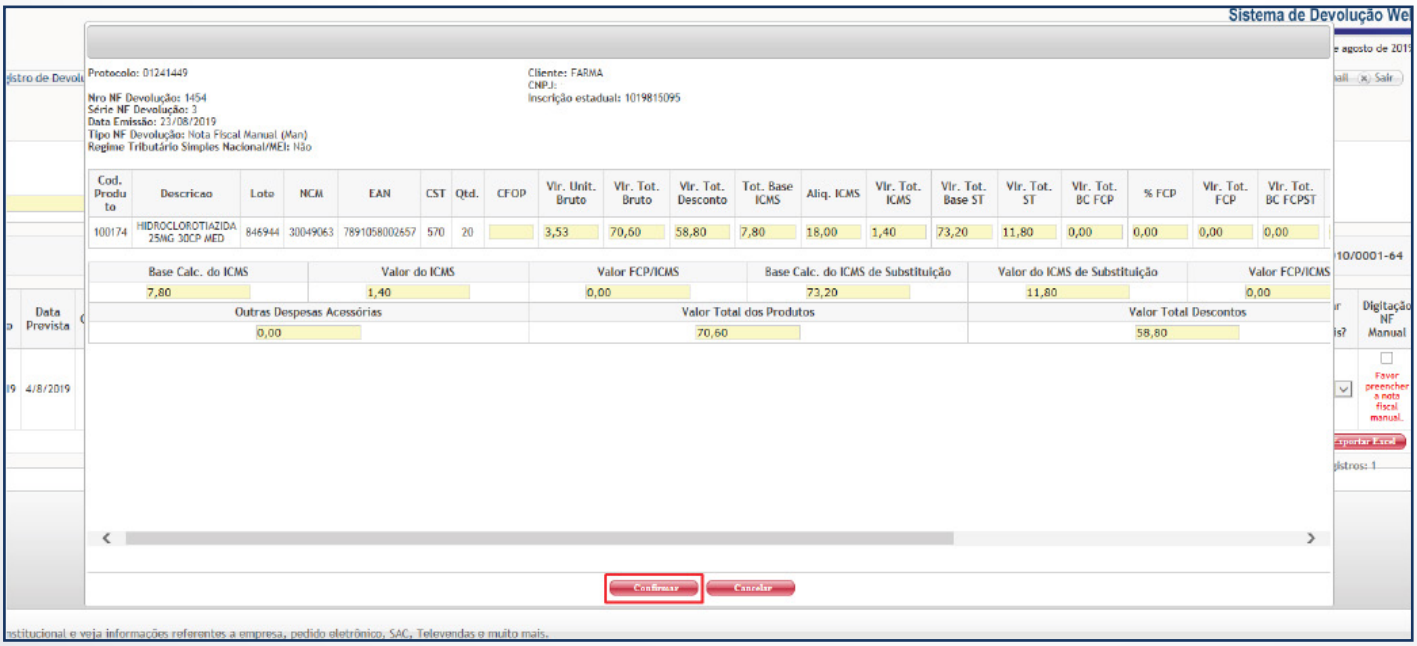


Se a nota de devolução for manual, no campo **"tipo de NF"** selecione a opção **"man"**, informe o número, a série e a data de emissão da nota, anexe a nota em formato PDF, depois pressione **"enviar"** e em seguida **"confirmar"**.

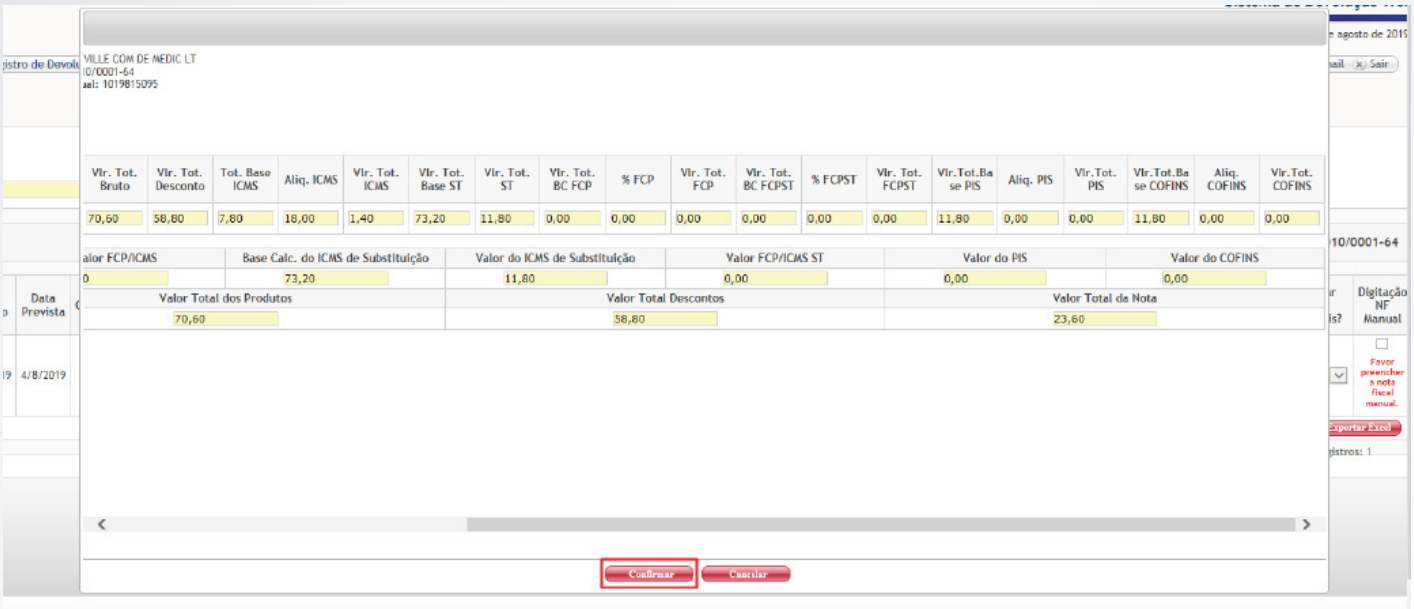




O sistema apresentará uma tela com os valores do guia espelho da NFD, verifique se os valores estão iguais a sua nota fiscal. Se eles estiverem, confirme, em caso negativo, substitua a sua NF de forma que ela fique igual ao espelho. Depois, volte ao passo anterior para corrigir os dados e anexar a NFD correta e clique em **"confirmar".**



Para visualizar todos os campos, clique na barra de rolagem inferior para o lado direito:



9.11 Procedimentos nos casos de rejeições

- Protocolo cancelado. Valores zerados ou indevidos no XML.

Para essa rejeição é necessário conferir os valores da nota de devolução com os valores do espelho da devolução, nos seguintes campos:

- Base ICMS
- Valor ICMS
- Valor FCP
- Valor FCP por ST
- Base ICMS ST
- Valor ICMS ST (lembrando que pode ser informado o ST no campo "outros")

OBSERVAÇÃO: um ou mais campos podem estar divergentes.

- **Valor do ICMS (vICMS)**

Essa rejeição acontece quando a nota de devolução está com o ICMS zerado e o espelho da devolução tem valor de ICMS ou a nota de devolução tem valor de ICMS e o espelho da devolução não tem valor de ICMS. As duas notas, tanto devolução quanto o espelho da devolução, devem conter os mesmos valores.

- **Valor do ICMS de Substituição (vST)**

Essa rejeição acontece quando a nota de devolução está com o ICMS ST zerado e o espelho da devolução tem valor de ICMS ST ou a nota de devolução tem valor de ICMS ST e o espelho da devolução não tem valor de ICMS ST.

Lembrando que o valor de ICMS ST pode estar no campo "outros". Assim, as duas notas, tanto devolução quanto o espelho da devolução, devem conter os mesmos valores.

- **Valor do ICMS relativo ao fundo de combate à pobreza (vFCP)**

Essa rejeição acontece quando a nota de devolução está com o FCP zerado e o espelho da devolução tem valor de FCP ou a nota de devolução tem valor de FCP e o espelho da devolução não tem valor de FCP. As duas notas, tanto devolução quanto o espelho da devolução, devem conter os mesmos valores.

- **Valor do ICMS relativo ao fundo de combate à pobreza (FCP) retido por substituição tributária (vFCPST)**

Essa rejeição acontece quando a nota de devolução está com o FCP por ST (vFCPST) zerado e o espelho da devolução tem valor de FCP por ST (vFCPST) ou a nota de devolução tem valor de FCP por ST (vFCPST) e o espelho da devolução não tem valor de FCP por ST (vFCPST). As duas notas, tanto devolução quanto o espelho da devolução, devem conter os mesmos valores.

- **Valor do ICMS relativo ao Fundo de Combate à Pobreza (vFCP) e/ou FCP retido por substituição tributária (vFCPST).**

Essa rejeição acontece quando a nota de devolução está com o FCP e/ou FCP retido por ST zerado e o espelho da devolução tem valor de FCP e/ou FCP retido por ST ou a nota de devolução tem valor de FCP e/ou FCP retido por ST e o espelho da devolução não tem valor de FCP e/ou FCP retido por ST. As duas notas, tanto devolução quanto o espelho da devolução, devem conter os mesmos valores.

OBSERVAÇÃO: quando o protocolo é rejeitado, é necessário ajustar os dados errados na nota de devolução e criar um novo protocolo.

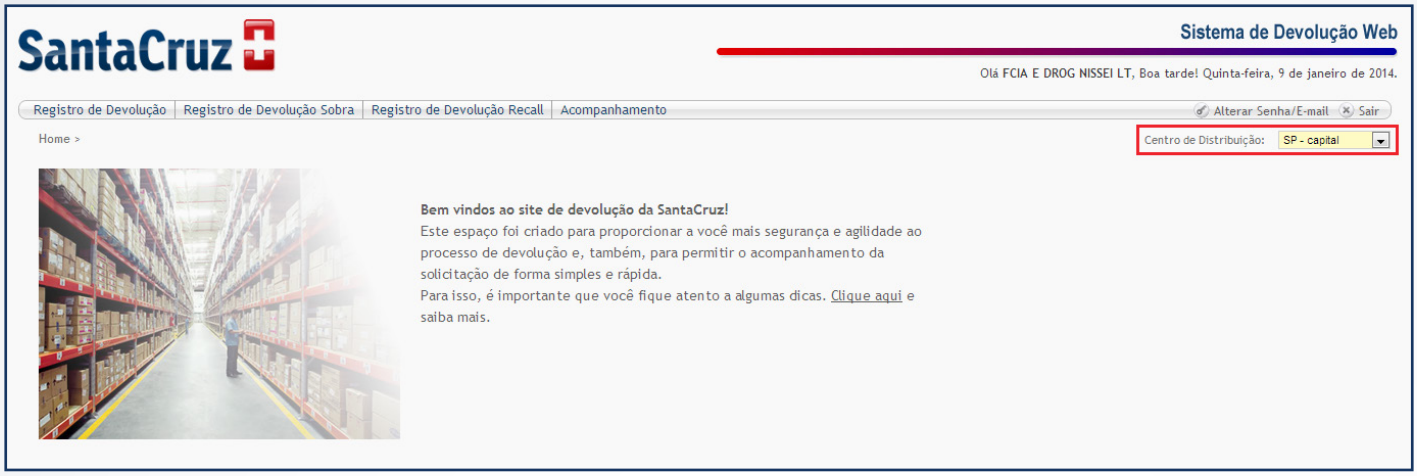
Lembre-se

Devolução parcial da nota de venda: obrigatória a emissão da nota fiscal de devolução.
Devolução total posterior a entrega: obrigatória a emissão da nota fiscal de devolução.
Devolução total no ato da entrega: não é necessária a emissão da nota fiscal de devolução.

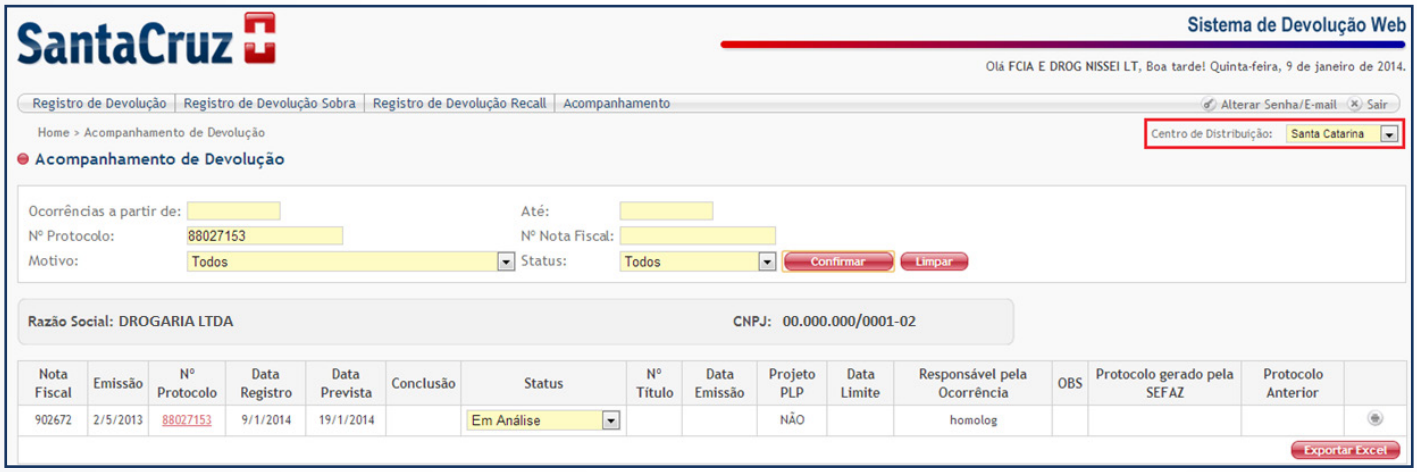
9.12 CNPJ Matriz

A solicitação de cadastro para CNPJ matriz deve ser solicitada para SantaCruz.

Para os casos referentes à CNPJ matriz, o cliente também tem a opção de realizar o registro de devolução para os CNPJs filiais, na página inicial existe a opção de escolha do CD*** referente à filial que irá realizar o registro ou acompanhar o processo de devolução.



Vale ressaltar que ao realizar uma consulta de devolução na tela de acompanhamento o cliente deve se certificar que o CD*** selecionado é o mesmo da filial que deseja consultar.

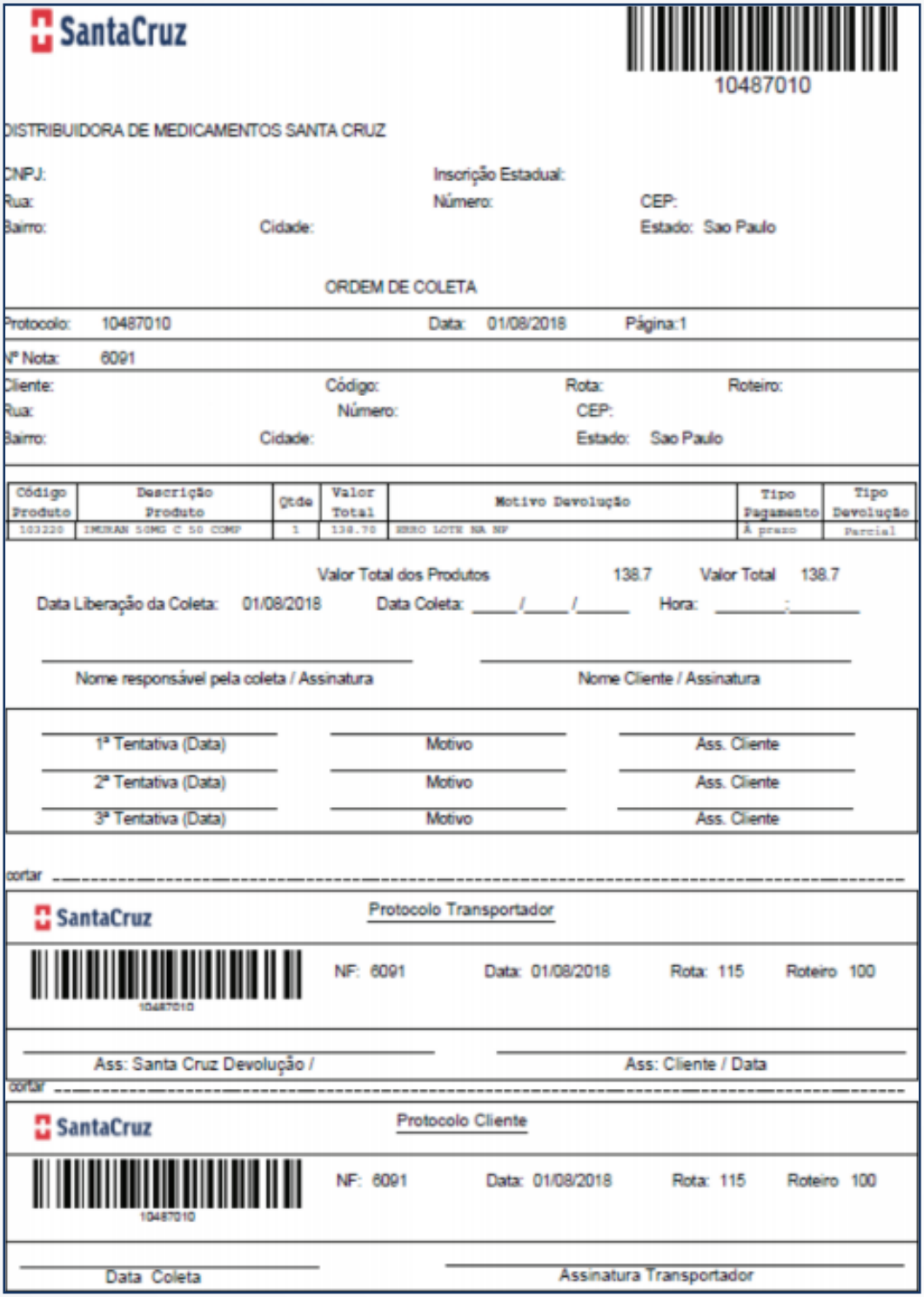


Quando o cliente estiver realizando um registro que ainda não foi efetivado ou realizando uma consulta na tela de acompanhamento, caso o CD*** for alterado, automaticamente a página será direcionada para a tela de início.

9.13 Realização de coleta de devolução

As coletas serão realizadas por transportadoras contratadas pela SantaCruz e serão realizadas geralmente no momento das entregas dos pedidos.

O transportador obrigatoriamente deve estar acompanhando da Ordem de Coleta (documento que autoriza a retirada da mercadoria).



SantaCruz

10487010

DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS SANTA CRUZ

CNPJ: Inscrição Estadual:
Rua: Número: CEP:
Bairro: Cidade: Estado: Sao Paulo

ORDEM DE COLETA

Protocolo: 10487010 Data: 01/08/2018 Página:1

Nº Nota: 6091

Cliente: Código: Rota: Roteiro:
Rua: Número: CEP:
Bairro: Cidade: Estado: Sao Paulo

Código Produto	Descrição Produto	Qtde	Valor Total	Motivo Devolução	Tipo Pagamento	Tipo Devolução
103220	IMURAN 50MG C 50 COMP	1	138.70	ERRO LOTE NA NF	A prazo	Parcial

Valor Total dos Produtos 138.7 Valor Total 138.7

Data Liberação da Coleta: 01/08/2018 Data Coleta: ____/____/____ Hora: _____:_____

Nome responsável pela coleta / Assinatura

Nome Cliente / Assinatura

1ª Tentativa (Data) Motivo Ass. Cliente
2ª Tentativa (Data) Motivo Ass. Cliente
3ª Tentativa (Data) Motivo Ass. Cliente

cortar

SantaCruz Protocolo Transportador

10487010 NF: 6091 Data: 01/08/2018 Rota: 115 Roteiro 100

Ass: Santa Cruz Devolução / Ass: Cliente / Data

cortar

SantaCruz Protocolo Cliente

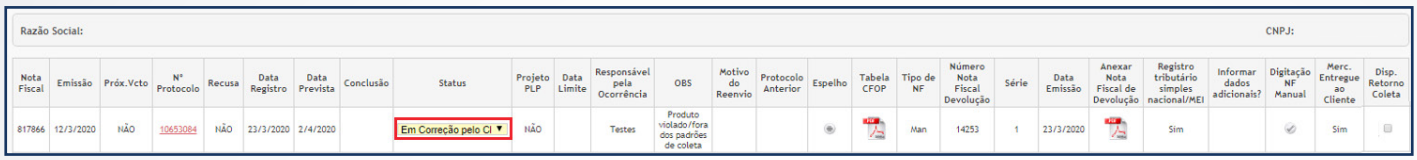
10487010 NF: 6091 Data: 01/08/2018 Rota: 115 Roteiro 100

Data Coleta Assinatura Transportador

- Assine a ordem de coleta e entregue a mercadoria e nota fiscal de devolução ao transportador.
- O transportador deverá destacar e entregar o protocolo do cliente e seguir com o carregamento dos produtos.
- Após realização da coleta, a mercadoria e NFs serão entregues na SantaCruz para conferência e digitação.

10. Correção pelo cliente

Após a SantaCruz receber a devolução, é realizada uma análise dos itens devolvidos x nota de devolução x motivo que o item foi devolvido, se for identificada divergência entre o físico e o documental, o status do protocolo será alterado para **"Em Correção Pelo Cliente".**

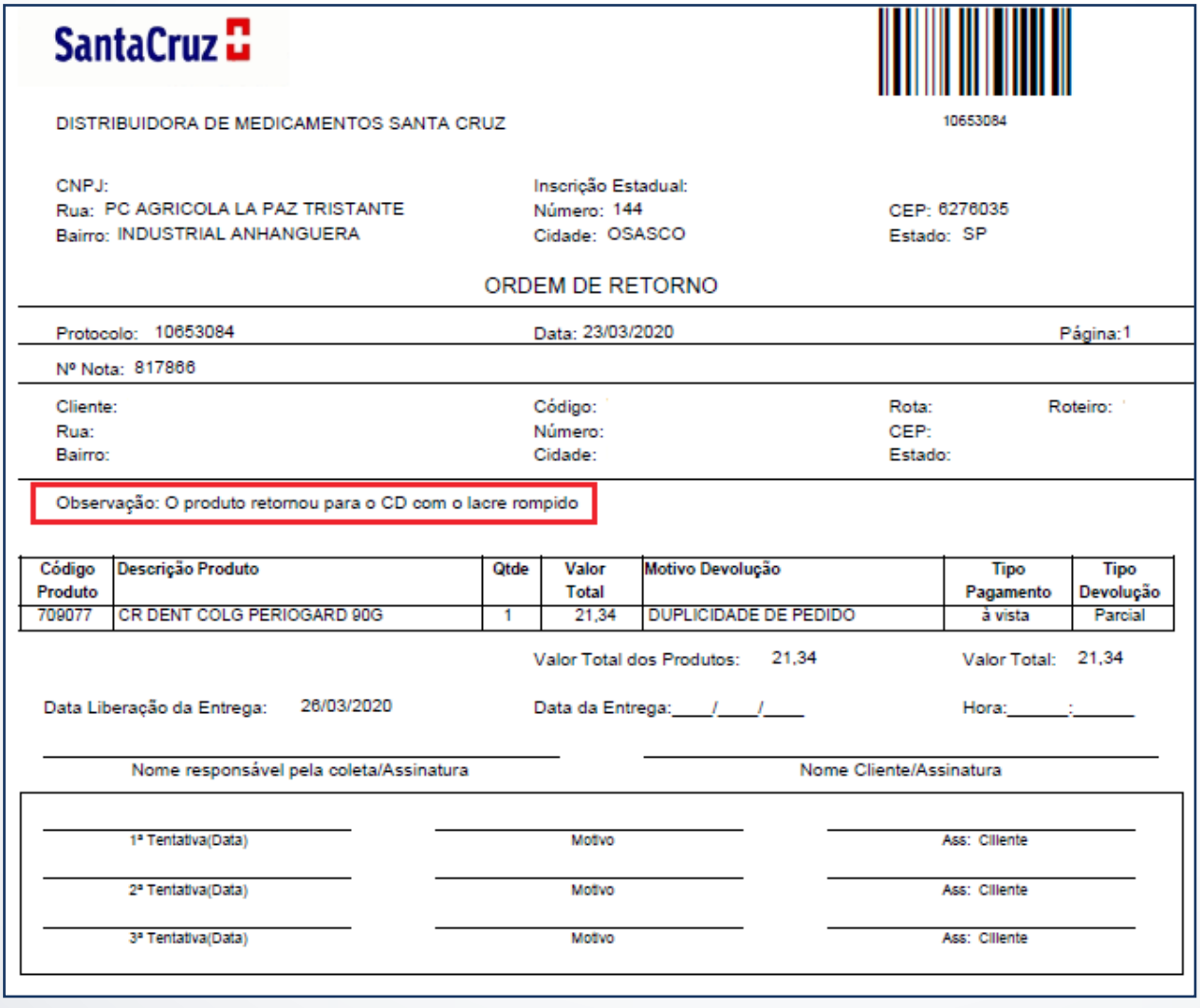


Razão Social: CNPJ:

Nota Fiscal	Emissão	Próx.Vcto	Nº Protocolo	Recusa	Data Registro	Data Prevista	Conclusão	Status	Projeto PLP	Data Limite	Responsável pela Ocorrência	OBS	Motivo do Reenvio	Protocolo Anterior	Espelho	Tabela CFOP	Tipo de NF	Número Nota Fiscal Devolução	Série	Data Emissão	Anexar Nota Fiscal de Devolução	Registro tributário simples nacional/MEI	Informar dados adicionais?	Digitação NF Manual	Merc. Entregue ao Cliente	Disp. Retorno Coleta
817866	12/3/2020	NÃO	10653084	NÃO	23/3/2020	2/4/2020		Em Correção pelo Cl	NÃO		Testes	Produto violado/fora dos padrões de coleta					Man	14253	1	23/3/2020		Sim			Sim	

As entregas dos itens devolvidos serão feitas pelas transportadoras contratadas pela SantaCruz e serão realizadas geralmente no momento das entregas dos pedidos comuns.

O transportador obrigatoriamente deve estar acompanhando da ordem de retorno (documento que autoriza a entrega da mercadoria).



SantaCruz

10653084

DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS SANTA CRUZ

CNPJ: Inscrição Estadual:
Rua: PC AGRICOLA LA PAZ TRISTANTE Número: 144 CEP: 6276035
Bairro: INDUSTRIAL ANHANGUERA Cidade: OSASCO Estado: SP

ORDEM DE RETORNO

Protocolo: 10653084 Data: 23/03/2020 Página:1

Nº Nota: 817866

Cliente: Código: Rota: Roteiro:
Rua: Número: CEP:
Bairro: Cidade: Estado:

Observação: O produto retornou para o CD com o lacre rompido

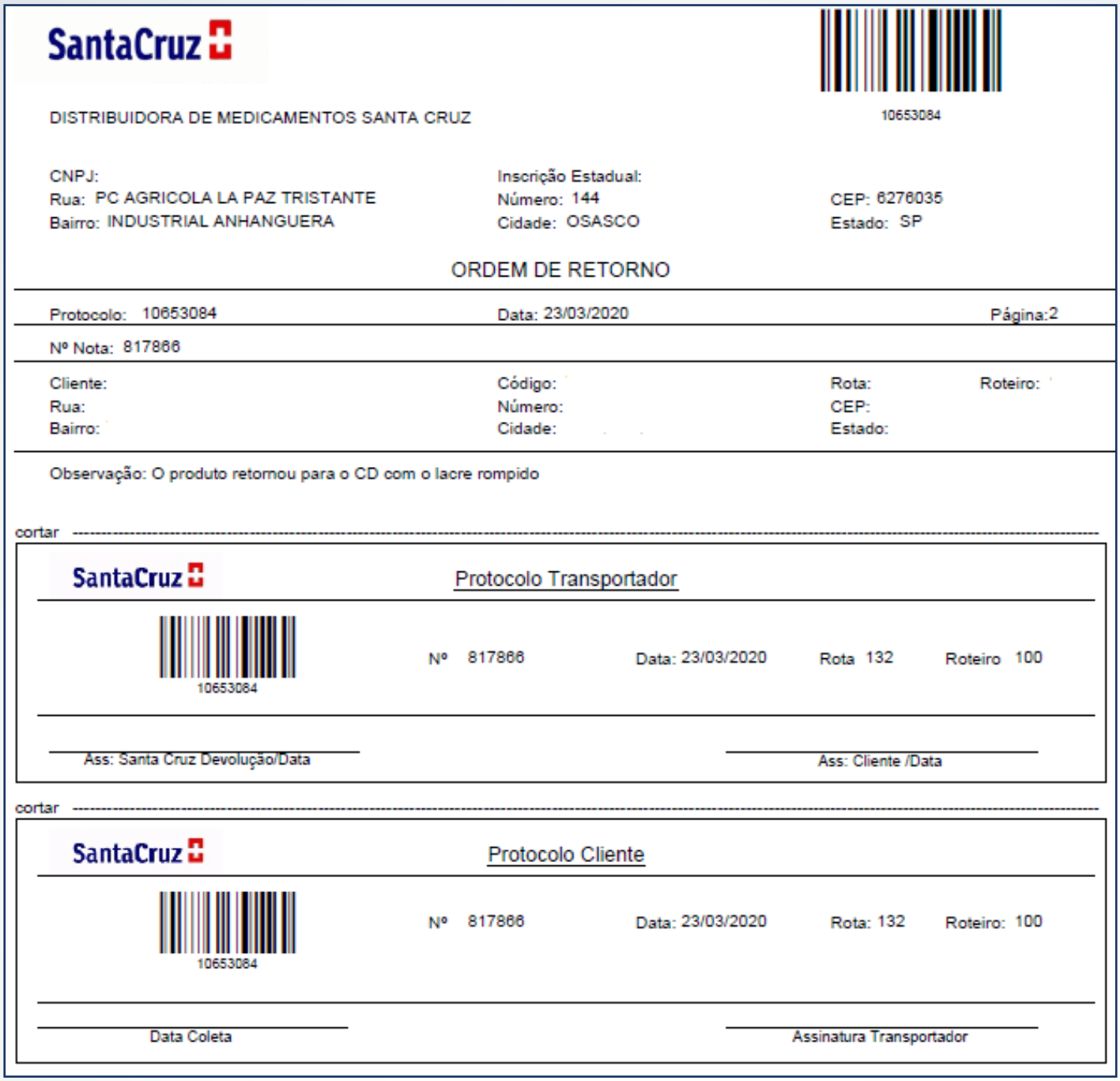
Código Produto	Descrição Produto	Qtde	Valor Total	Motivo Devolução	Tipo Pagamento	Tipo Devolução
709077	CR DENT COLG PERIOGARD 90G	1	21,34	DUPLICIDADE DE PEDIDO	à vista	Parcial

Valor Total dos Produtos: 21,34 Valor Total: 21,34

Data Liberação da Entrega: 26/03/2020 Data da Entrega:____/____/____ Hora:_____:_____

Nome responsável pela coleta/Assinatura Nome Cliente/Assinatura

1ª Tentativa(Data) Motivo Ass: Cliente
2ª Tentativa(Data) Motivo Ass: Cliente
3ª Tentativa(Data) Motivo Ass: Cliente



SantaCruz

10653084

DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS SANTA CRUZ

CNPJ:
Rua: PC AGRICOLA LA PAZ TRISTANTE
Bairro: INDUSTRIAL ANHANGUERA

Inscrição Estadual:
Número: 144
Cidade: OSASCO

CEP: 6276035
Estado: SP

ORDEM DE RETORNO

Protocolo: 10653084 Data: 23/03/2020 Página:2

Nº Nota: 817866

Cliente: Código: Rota: Roteiro:
Rua: Número: CEP:
Bairro: Cidade: Estado:

Observação: O produto retornou para o CD com o lacre rompido

cortar ----------

SantaCruz Protocolo Transportador

10653084

Nº 817866 Data: 23/03/2020 Rota 132 Roteiro 100

Ass: Santa Cruz Devolução/Data

Ass: Cliente /Data

cortar ----------

SantaCruz Protocolo Cliente

10653084

Nº 817866 Data: 23/03/2020 Rota: 132 Roteiro: 100

Data Coleta

Assinatura Transportador

Na ordem de retorno terá o campo observação preenchido com o que precisa ser ajustado na devolução.

- Assine a ordem de retorno e receba a mercadoria do transportador.
- O transportador deverá destacar e entregar o protocolo do cliente.

O prazo para ajuste da devolução é de 15 dias, após esse prazo se a SantaCruz não receber a devolução novamente, o protocolo será cancelado automaticamente pelo sistema.

Após realizar os ajustes necessários sinalize no site que a mercadoria está pronta para coleta, assim a SantaCruz saberá que poderá enviar a transportadora para coletar a devolução.







Aguarde a transportadora realizar a coleta da devolução.

11.Cancelamento de protocolo

Será possível o cancelamento do protocolo quando estiver com os status: Em Análise, Autorizado, Em Processo de Coleta e Em Correção Pelo Cliente.

Se houver a necessidade de cancelar o protocolo por desistência da devolução ou para realizar algum ajuste, siga os passos abaixo:

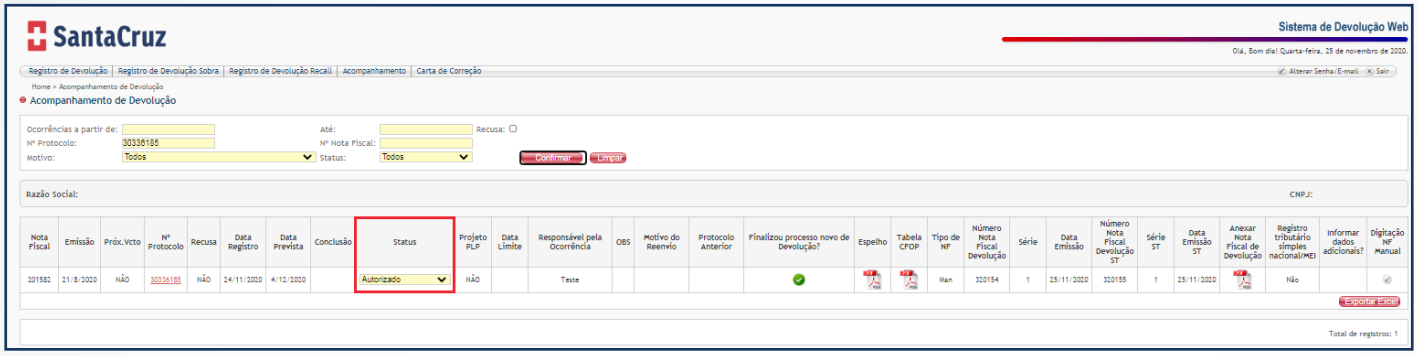
- Acompanhamento;
- Devolução;



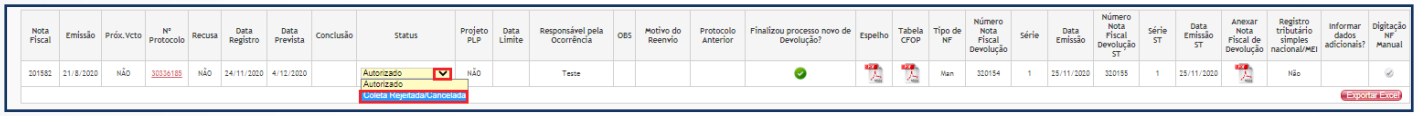
- Pesquise o número do protocolo desejado.



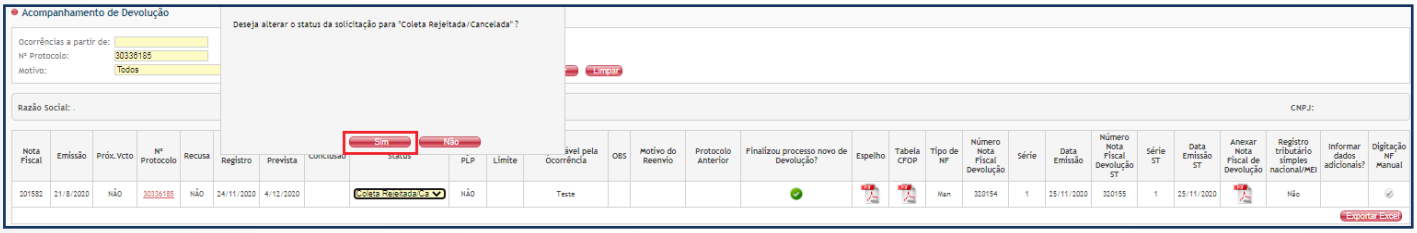
- Sistema retornará com o protocolo, note que no exemplo o status está **"Autorizado"**:



- Clique ao lado do status;
- Selecione a opção **"Coleta Rejeitada/Cancelada".**



- Clique em **"Sim"** para confirmar o cancelamento.



- O status será atualizado para **"Coleta Rejeitada/Cancelada".**



Após o cancelamento ser realizado, o protocolo não poderá ser reaberto. Caso ainda seja necessário a devolução, deverá ser realizado um novo registro para a criação de um novo protocolo.

12. Sistema de carta de correção via web

O processo de solicitações de carta de correção na Web foi desenvolvido para proporcionar maior segurança, agilidade e controle do processo, permitindo a todos os usuários clientes e colaboradores mais informações sobre suas solicitações de carta de correção.

IMPORTANTE:

- O prazo para solicitação é de 30 dias a partir da data de emissão da NF, prazo este determinado pela SEFAZ;
- Todas as informações incluídas no momento da solicitação são de responsabilidades do cliente;
- Os prazos determinados deverão ser cumpridos sem exceções, pois o nosso sistema não está preparado e nem autorizado na criação e envio de solicitações para a SEFAZ se a NF estiver fora do prazo.
- Conforme a SEFAZ a quantidade máxima de caracteres permitida por NF são de 1.000 caracteres;

Prazos

Descrição do processo	Quem faz	Prazo
Abertura da solicitação	Cliente ou SAC	Até 30dias (Após a emissão da NF)
Análise das solicitações	Logística	1 dia
Retorno da solicitação	Logística	1 dia após à análise

12.1 Responsabilidades do cliente

O cliente é responsável por solicitar a carta de correção pelo site:

http://www.devolucaosantacruz.com.br/Login.

Além de fazer a solicitação, o cliente também é responsável por acompanhar o status das suas solicitações em andamento e assim realizar o download da carta de correção no site da SEFAZ.

12.2 Tipos de solicitação disponíveis para carta de correção

Existem 3 tipos de solicitação de carta de correção são elas:

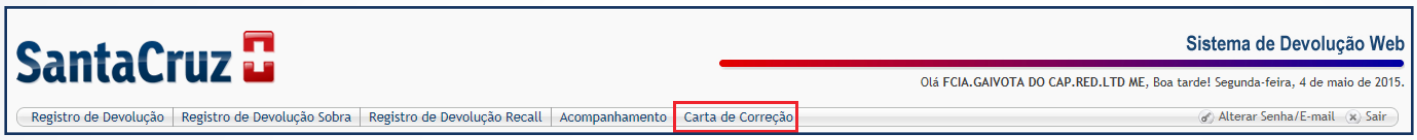
- **Solicitação sem divergências**: são todas as solicitações de carta de correção que o lote informado pelo cliente consta em nossa base de dados;
- **Solicitação com divergência:** são todas as solicitações de carta de correção que o lote informado pelo cliente não consta em nossa base de dados. Sendo assim as solicitações serão direcionadas para análise da SantaCruz que terá um prazo de 48hrs;

- **Solicitação produtos de perfumaria:** como esse tipo de produto não é informado o lote na NF, o sistema não consegue realizar a validação e todas as solicitações obrigatoriamente serão direcionadas para análise SantaCruz que terá um prazo de 48h.

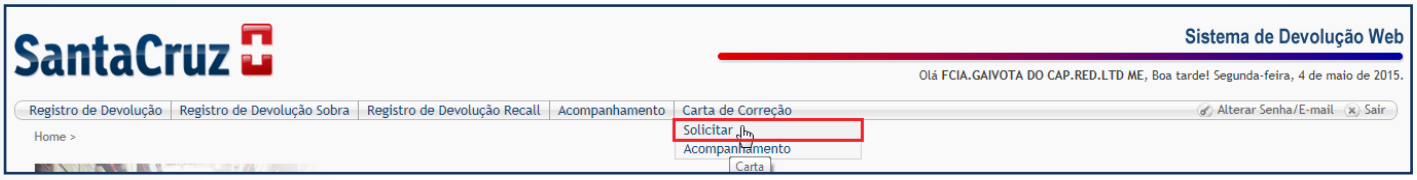
13. Realizando solicitações de carta de correção na web

13.1 Realizando solicitações sem divergências

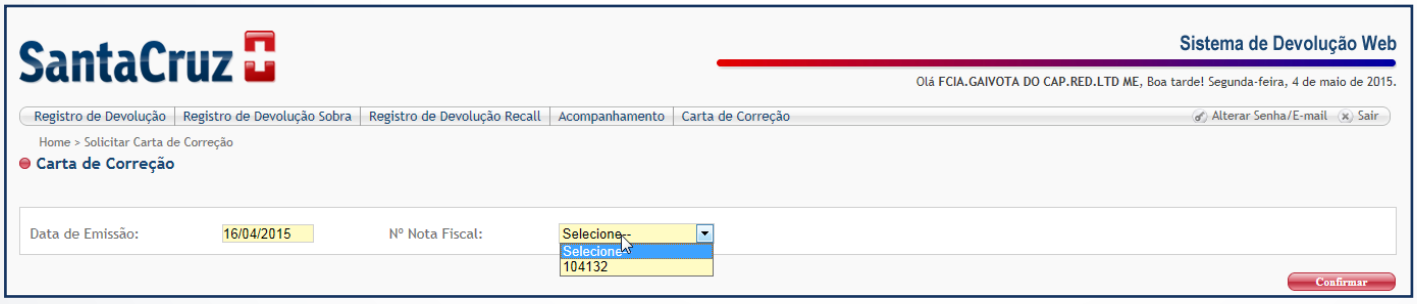
Após acessar o site de devolução SantaCruz, para realizar as solicitações, o usuário deverá clicar na aba **"Carta de correção"**



- Clique na aba solicitar



- Informe a data da emissão e o sistema irá retornar todas as NF's disponíveis para este dia
- Clique em **confirmar**

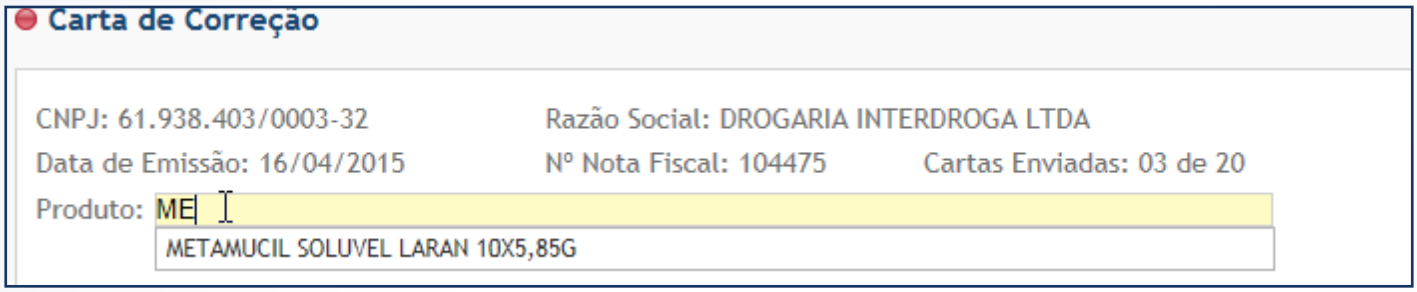


- Irá aparecer a tela abaixo com as informações de todos os produtos contidos na NF selecionada
- Clique em confirmar para incluir os itens

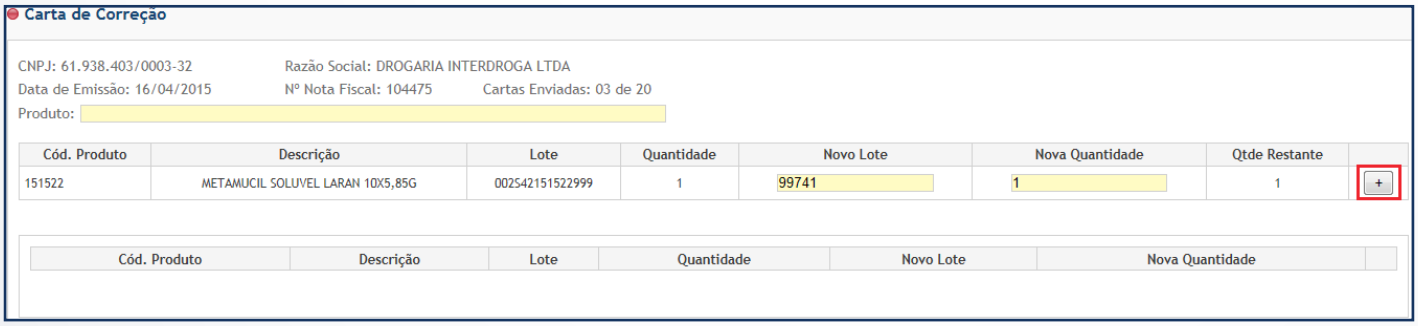


Irá aparecer a tela abaixo, em que o cliente poderá incluir os itens que deseja realizar a solicitação da carta de correção.

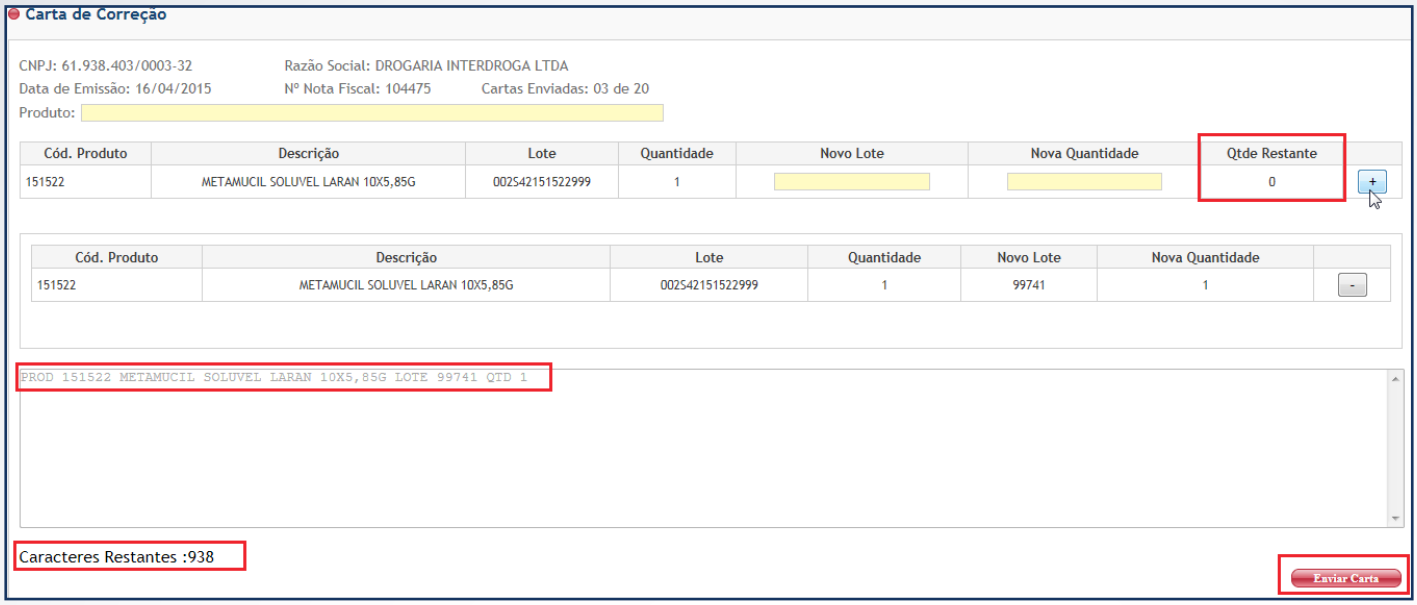
- Digite as inicias do produto e o sistema irá retornar com a informação



- No campo **"novo lote"** informe o lote contido na caixa do produto;
- No campo **"nova quantidade"** informe a quantidade a ser corrigida;
- Clique no botão incluir [+] para inserir o produto para correção.



Após clicar em inserir, os itens incluídos serão mostrados em uma Grid conforme abaixo:



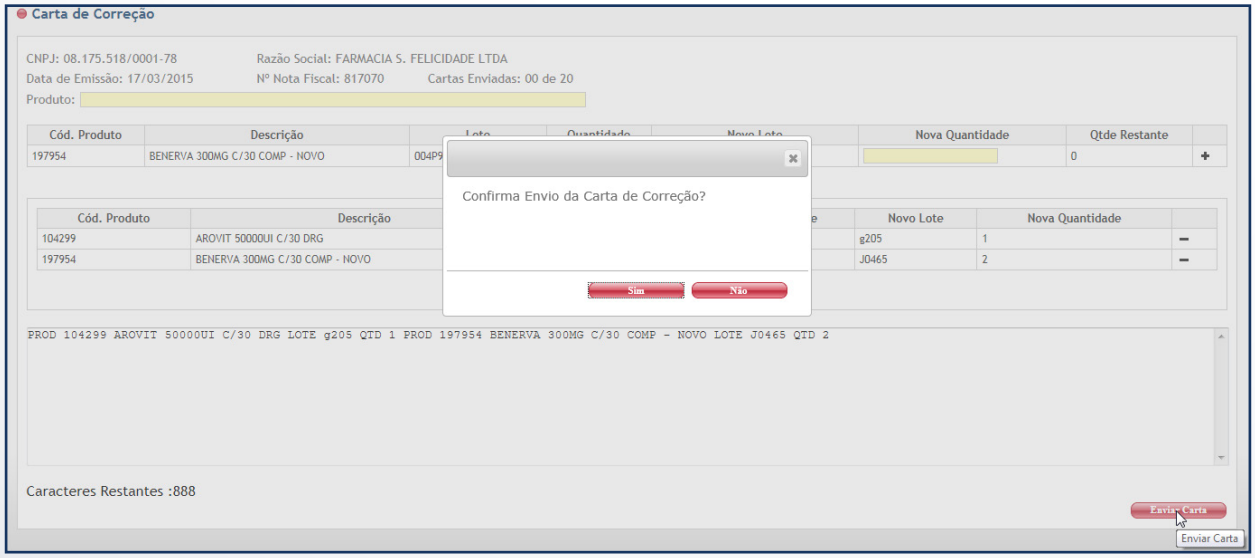
Atenção: para este processo o sistema está preparado para calcular as quantidades de unidades e caracteres, retornando assim o resultado real do que ainda poderá ser solicitado.

Vejam que a quantidade de caracteres restantes agora é de 938 e não mais 1.000. Além disso, o sistema realiza um controle de quantas cartas foram enviadas para a SEFAZ conforme figura:

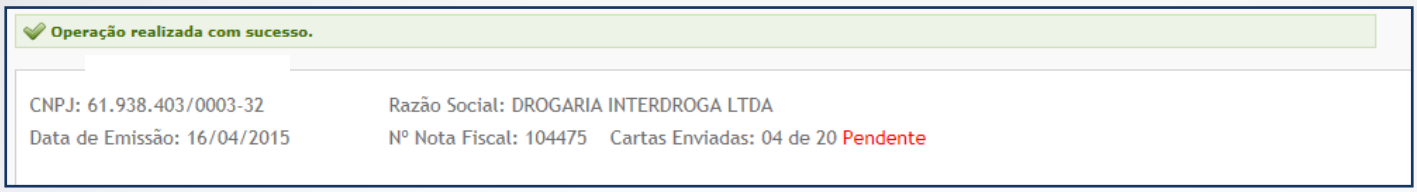


Se o cliente atingir a quantidade máxima de 20 solicitações mesmo que a NF esteja dentro do prazo de 30 dias a solicitação não poderá ser realizada.

Clique em **enviar carta** e **sim.**

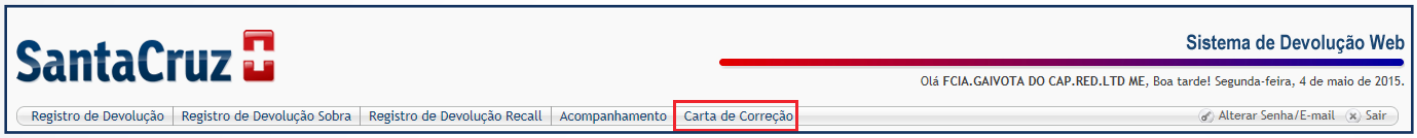


Após clicar em **"sim"** o sistema irá retornar a mensagem de que a operação foi realizada com sucesso e poderá ser visualizada na tela de acompanhamento.

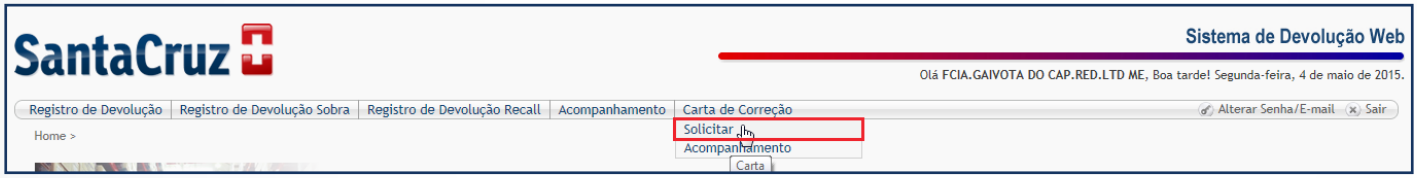


13.2 Realizando solicitações com divergências

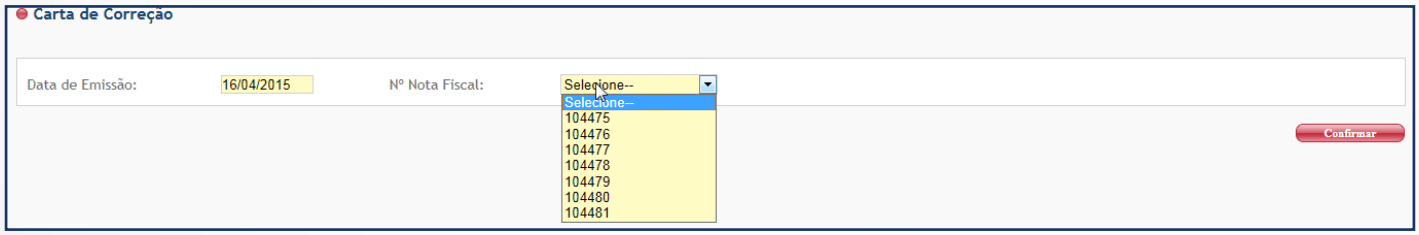
Após acessar o site de devolução SantaCruz, para realizar as solicitações, o usuário deverá clicar na aba **"Carta de correção"** conforme abaixo:



- Clique na aba **solicitar**



- Informe a data da emissão e o sistema irá retornar todas as NF's disponíveis para este dia
- Clique em **confirmar**



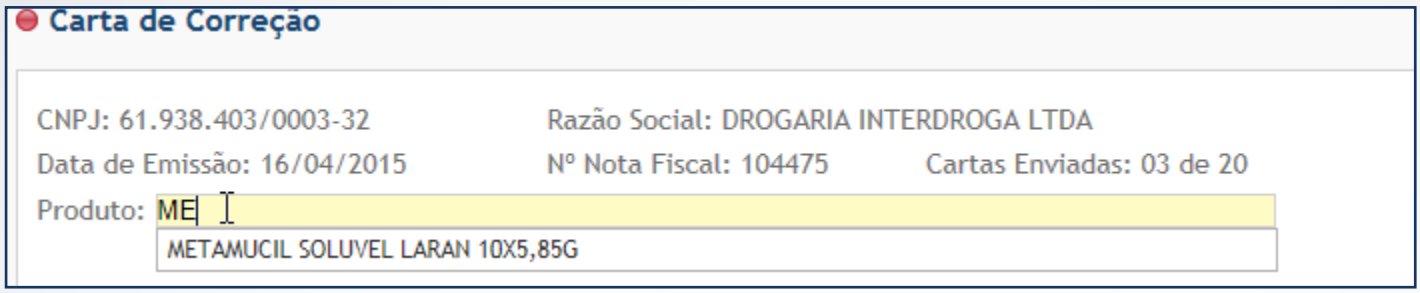
Irá aparecer a tela abaixo com as informações de todos os produtos contidos na NF selecionada

- Clique em **confirmar**

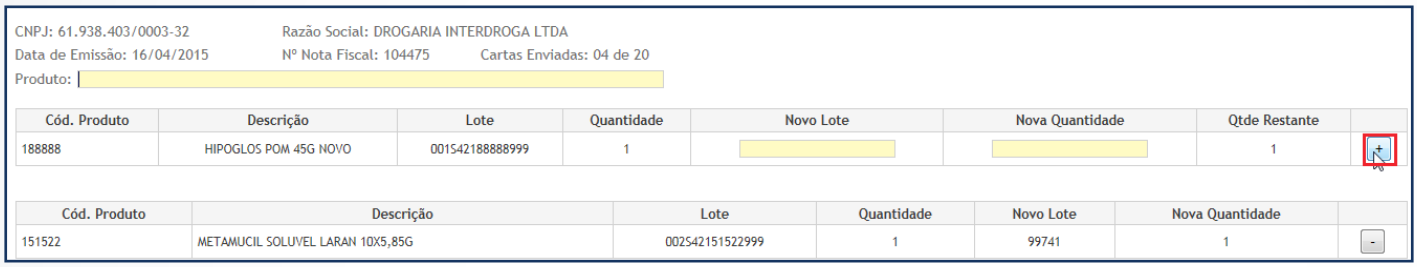


Irá aparecer a tela abaixo em que o cliente poderá incluir os itens que deseja realizar a solicitação da carta de correção.

- Digite as iniciais do produto e o sistema irá retornar com a informação

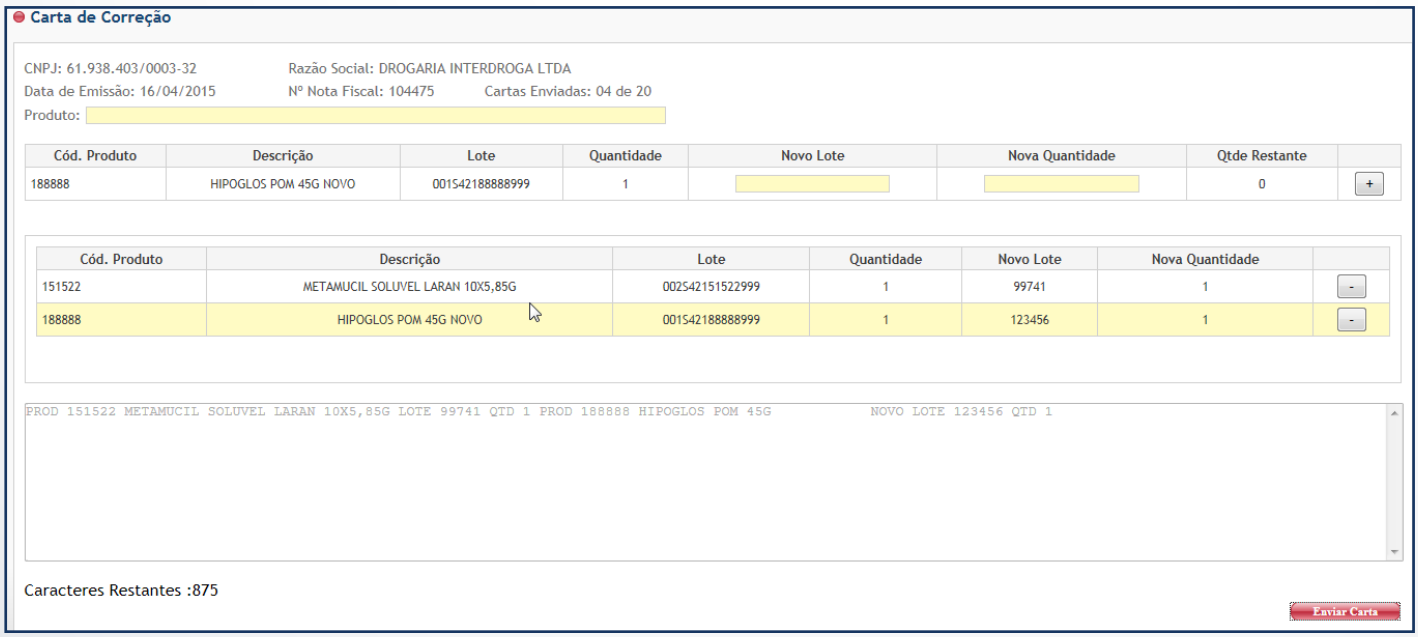


- No campo **"novo lote"** informe o lote contido na caixa do produto;
- No campo **"nova quantidade"** informe a quantidade a ser corrigida;
- Clique no botão incluir [+] para inserir o produto para correção.

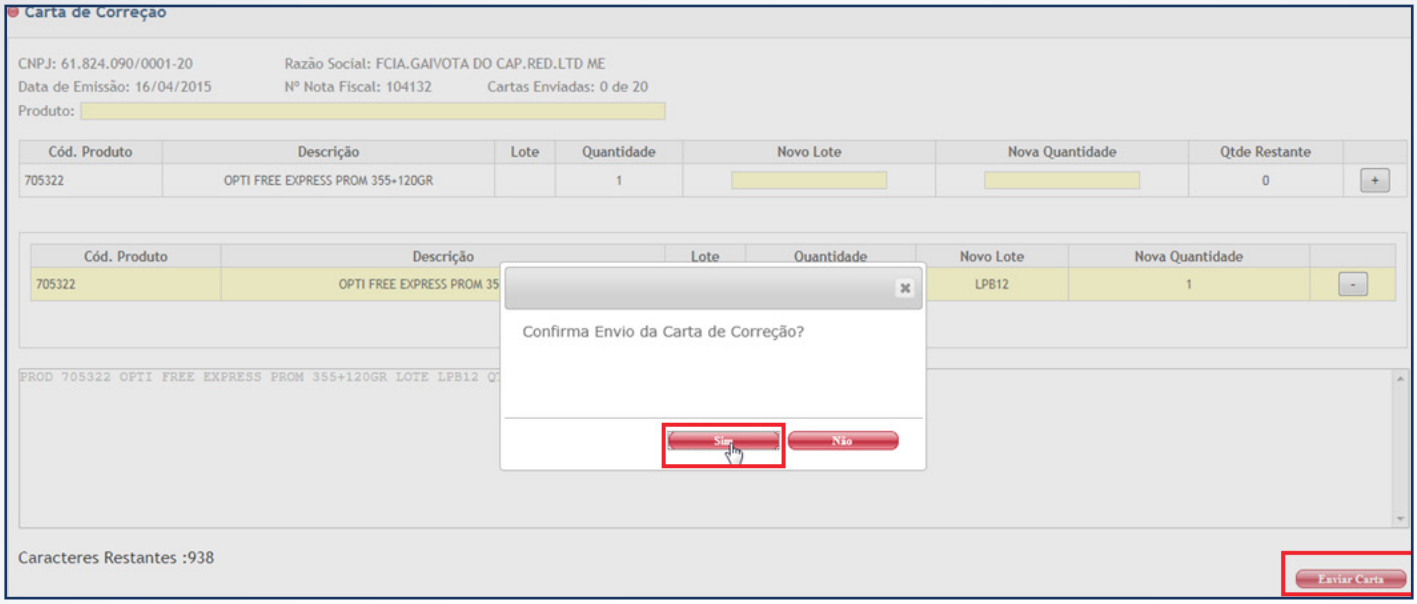


- Após clicar em inserir os itens incluídos serão mostrados em uma Grid conforme abaixo

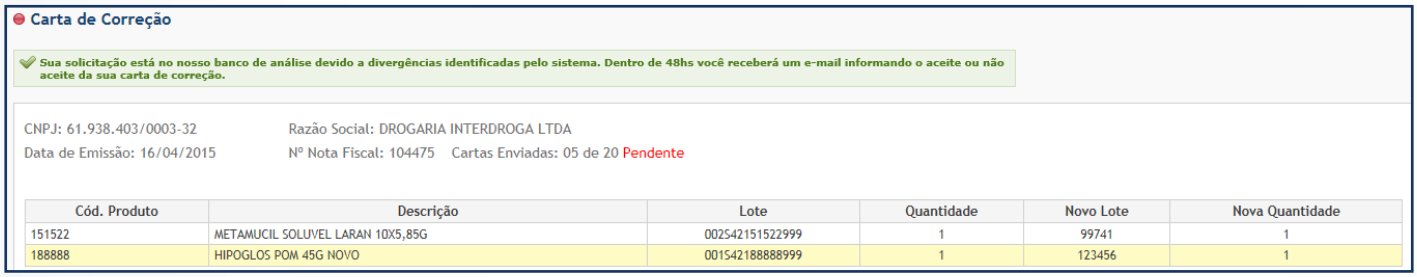
Atenção: como se trata de uma solicitação que o lote não foi localizado em nossa base de dados, a solicitação ficará pendente de análise por parte da SantaCruz e teremos um prazo de 48h para retornar.Todos os casos que o lote não for localizado na base o sistema irá realçá-los conforme figura.



- Clique em **enviar carta** e **sim**

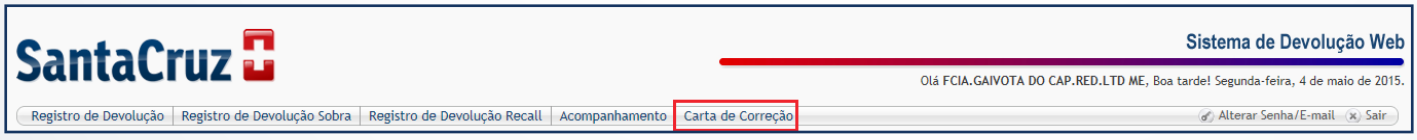


Após clicar em **"sim"** o sistema irá retornar a mensagem de que a operação foi realizada, porem está pendente de análise por parte da SantaCruz e o retorno será enviado dentro de 48h e todas as solicitações poderão ser visualizadas na tela de acompanhamento.

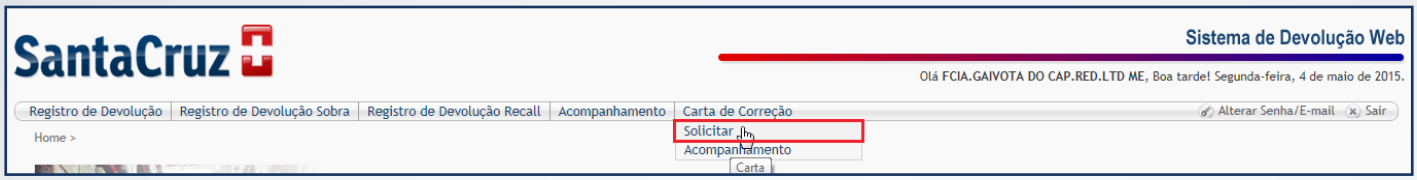


13.3 Realizando solicitações produtos perfumaria

Após acessar o site de devolução SantaCruz, para realizar as solicitações o usuário, deverá clicar na aba **"carta de correção"** conforme abaixo.

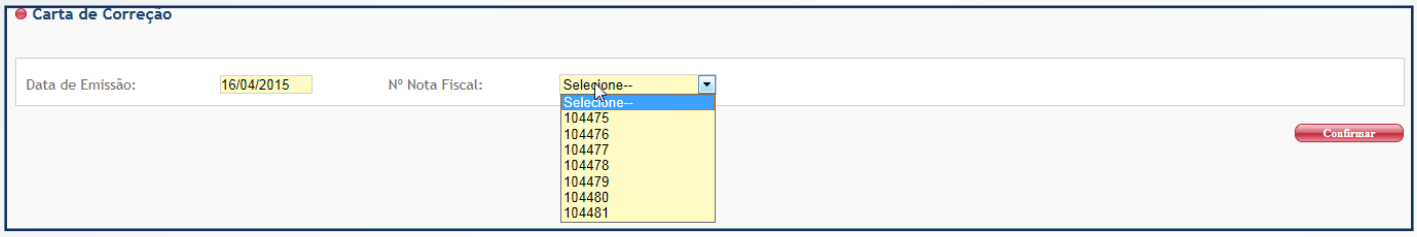


- Clique na aba solicitar

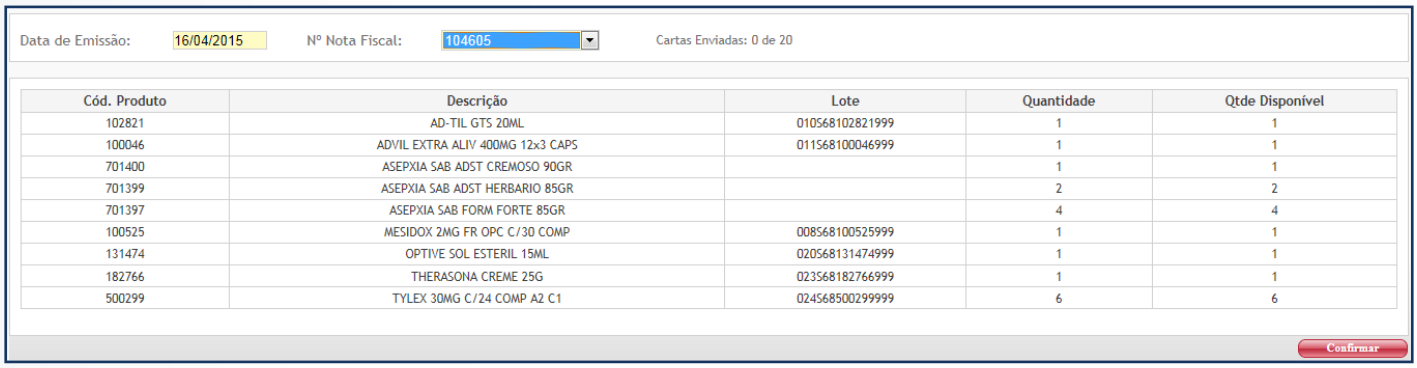


Informe a data da emissão e o sistema irá retornar todas as NF's disponíveis para este dia;

- Clique em **confirmar;**



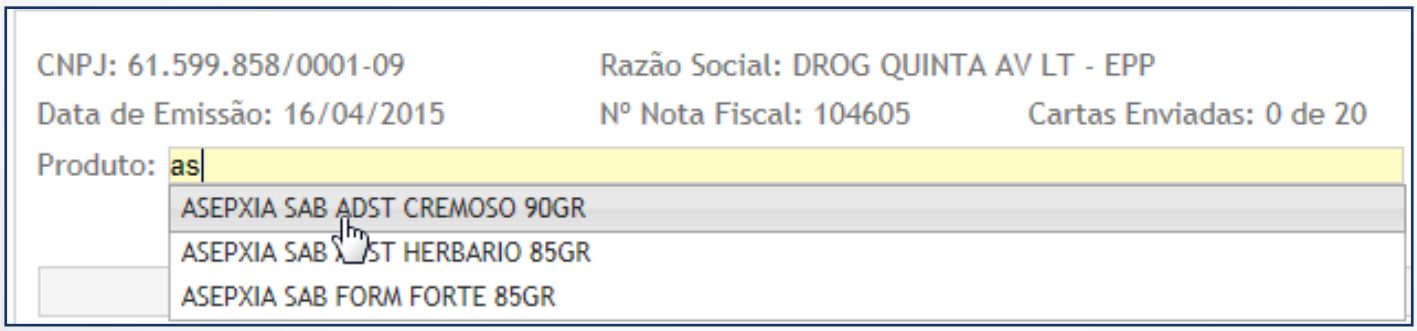
- O sistema retornará todos os itens que contam na NF;
- Clique em **confirmar** para realizar as solicitações;



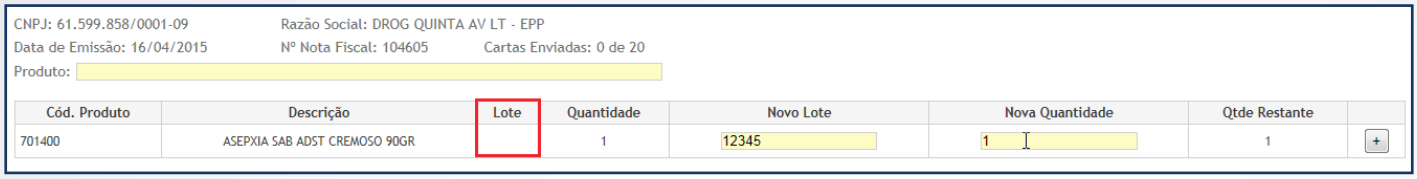
Cód. Produto	Descrição	Lote	Quantidade	Qtde Disponível
102821	AD-TIL GTS 20ML	010568102821999	1	1
100046	ADVIL EXTRA ALIV 400MG 12x3 CAPS	011568100046999	1	1
701400	ASEPXIA SAB ADST CREMOSO 90GR		1	1
701399	ASEPXIA SAB ADST HERBARIO 85GR		2	2
701397	ASEPXIA SAB FORM FORTE 85GR		4	4
100525	MESIDOX 2MG FR OPC C/30 COMP	008568100525999	1	1
131474	OPTIVE SOL ESTERIL 15ML	020568131474999	1	1
182766	THERASONA CREME 25G	023568182766999	1	1
500299	TYLEX 30MG C/24 COMP A2 C1	024568500299999	6	6

Irá aparecer a tela abaixo em que o cliente poderá incluir os itens que deseja realizar a solicitação da carta de correção.

- Digite as iniciais do produto e o sistema irá retornar com a informação



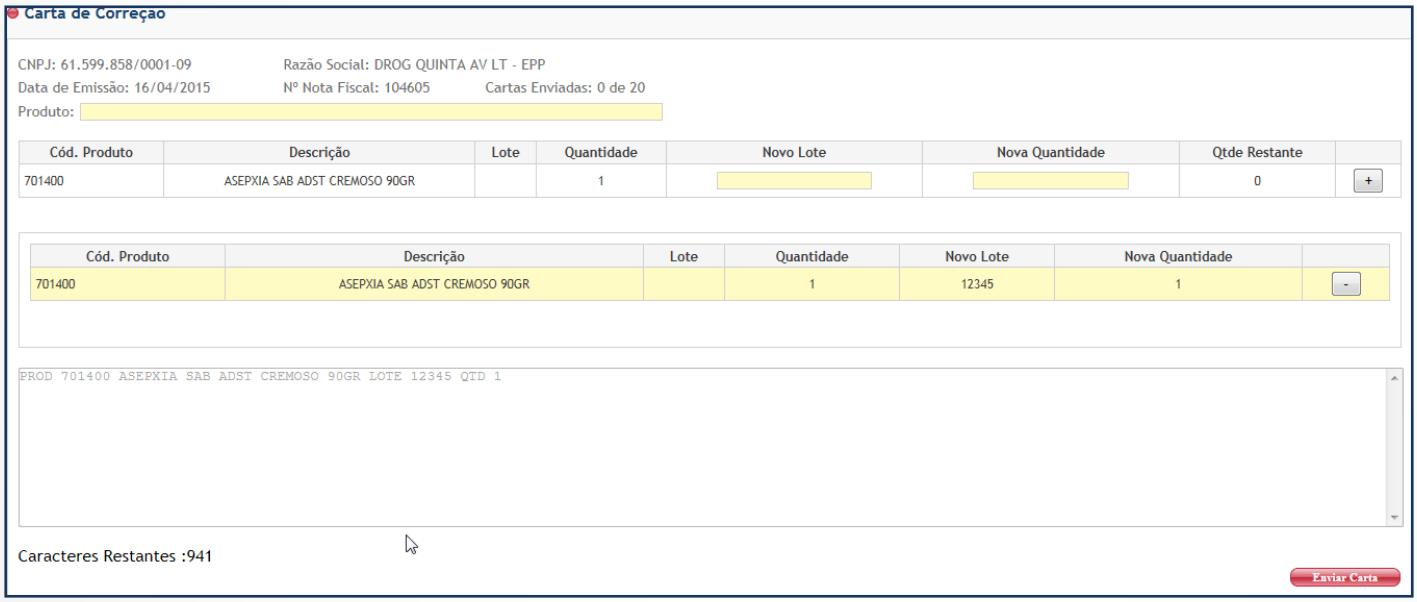
- No campo **"novo lote"** informe o lote contido na caixa do produto;
- No campo **"nova quantidade"** informe a quantidade a ser corrigida;
- Clique no botão incluir [+] para inserir o produto para correção.



Notem que nessa solicitação o lote enviado na NF não é informado, sendo assim não há o que o sistema validar. Essa solicitação obrigatoriamente irá para análise da SantaCruz.

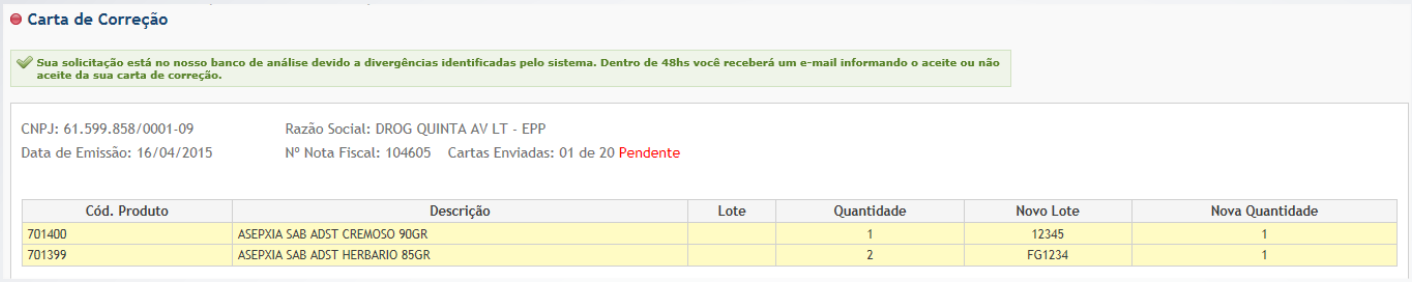
Atenção: todas as solicitações que o lote não foi localizado em nossa base de dados ficará pendente de análise por parte da SantaCruz em que teremos um prazo de 48h para retornar.

Após clicar em inserir, os itens incluídos serão mostrados em uma Grid e todos os casos que o lote não for localizado na base o sistema irá realçá-los conforme figura abaixo.



- Clique em **enviar carta** e **sim**

Após clicar em **"sim"** o sistema irá retornar a mensagem de que a operação foi realizada, porém está pendente de análise por parte da SantaCruz e o retorno será enviado dentro de 48h. Todas as solicitações poderão ser visualizadas na tela de acompanhamento.



14. Acompanhamento das solicitações

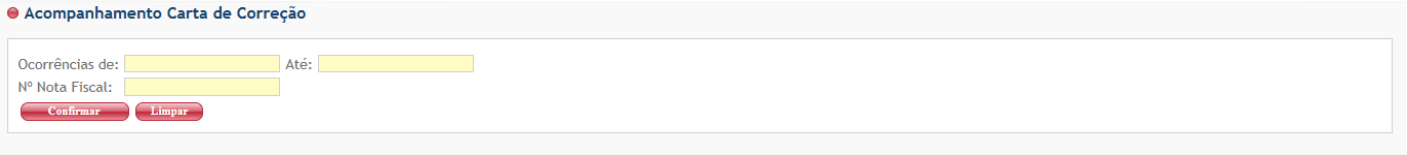
A aba **"acompanhamento"** também estará disponível no site e o usuário poderá utilizar esse caminho para visualizar suas solicitações seguindo os seguintes passos:

- Clique na aba **"carta de correção" – "acompanhamento"**



- A pesquisa poderá ser realizada por: Data da ocorrência ou Nº NF;

Dessa forma o usuário/Cliente poderá visualizar o status e o Retorno da SEFAZ;



Além dessa visão, o usuário/cliente poderá clicar no campo "visualizar carta"  para saber quais os produtos foram solicitados.

OBSERVAÇÃO: se o cliente solicitar mais de uma vez a correção para uma NF, o sistema só irá retornar a última carta, pois a SEFAZ considera sempre a última e desconsidera as solicitações anteriores.

15 . Como realizar o download da carta de correção?

Para realizar o download da carta o cliente deverá acessar o site da SEFAZ pelo seguinte link:
http://www.nfe.fazenda.gov.br/portal/principal.aspx

- Ir direto ao ícone **"consulta de NF-e completa"**, inserir a chave da NF que fica com o cliente, digitar código de imagem ao lado e em seguida já aparece a carta de correção;
- Alguns clientes já tem mais de uma carta de correção disponível no site, é só escolher a desejada pelo número da nota fiscal, clicar em cima para visualizar.

Em caso de dúvidas ou reclamações, entre em contato com a Central de Atendimento ao Cliente:

0800 707 7298

SantaCruz

www.santacruzdistribuidora.com.br