

# Processo de devolução

SetaERP

# Processo de devolução SetaERP

O processo de devolução foi ajustado, conforme os requisitos levantados junto com a equipe da NC8.

O processo foi alterado de forma mínima, para que não haja impacto negativo na execução do mesmo.

# Processo de devolução SetaERP

**Devoluções de produtos**

F8 - Concluir

Comprovante

Nota Fiscal

Reimpressão

Cancelar

F2 - Análise da loja

F3 - Devolução/Troca

F4 - Defeito

F5 - Análise fábrica

F6 - Adicionar/Remover

F7 - Alterar quantidade

F9 - Alterar crédito

F10 - Alterar vendedor

Adicionar produto

Cliente

Documento fiscal014827

Produto

Produto	Descrição	Quantidade	Crédito	Vendedor do Item
017822-41	MELISSA CREW AD	1	79,90	00000102-ECOMMERCE

Finalizar devolução

Venda

0001940617/10/1997 Dias

Crédito

79,90

Pagamento

A VISTA CONSUMIDOR

Vendedor

00000102 - ECOMMERCE

Cliente

00013866 - LUCIMAR ROSA BARBOSA

Defeito

Motivo/Obs.

Frete

18,92

O primeiro processo permanece inalterado, sendo necessário apenas informar o número da nota fiscal e os produtos que serão devolvidos

# Processo de devolução SetaERP

**Devoluções de produtos**

F8-Concluir

Comprovante

Nota Fiscal

Reimpressão

Cancelar

F2 - Análise da loja

F3 - Devolução/Troca

F4 - Defeito

F5 - Análise fábrica

F6 - Adicionar/Remover

F7 - Alterar quantidade

F9 - Alterar crédito

F10 - Alterar vendedor

**Adicionar produto**

Cliente

Documento fiscal014827

Produto

Produto	Descrição	Quantidade	Crédito	Vendedor do Item
017822-41	MELISSA CREW AD	1	79,90	00000102-ECOMMERCE

**Finalizar devolução**

Venda0001940617/10/1997 DiasCrédito79,90

PagamentoA VISTA CONSUMIDOR

Vendedor00000102 - ECOMMERCE

Cliente00013866 - LUCIMAR ROSA BARBOSA

Defeito

Motivo/Obs.

Frete18,92

Em caso de devolução parcial, nada foi alterado no processo e o valor do frete não será somado ao campo Crédito.

# Processo de devolução SetaERP

**Devoluções de produtos**

F8-Concluir

Comprovante

Nota Fiscal

Reimpressão

Cancelar

F2 - Análise da loja

F3 - Devolução/Troca

F4 - Defeito

F5 - Análise fábrica

F6 - Adicionar/Remover

F7 - Alterar quantidade

F9 - Alterar crédito

F10 - Alterar vendedor

**Adicionar produto**

Cliente

Documento fiscal014827

Produto

Produto	Descrição	Quantidade	Crédito	Vendedor do Item
017822-41	MELISSA CREW AD	1	79,90	00000102-ECOMMERCE
016969-41	MELISSA CREW AD	1	79,90	00000102-ECOMMERCE

**Finalizar devolução**

Venda0001940617/10/1997 Dias

Crédito178,72

PagamentoA VISTA CONSUMIDOR

Vendedor00000102 - ECOMMERCE

Cliente00013866 - LUCIMAR ROSA BARBOSA

Defeito

Motivo/Obs.

Frete18,92

Porém, quando todos os produtos da venda forem informados para devolução, será somado o valor do frete ao campo Crédito;

# Processo de devolução SetaERP

**Devoluções de produtos**

**F8-Concluir**

Comprovante  
Nota Fiscal  
Reimpressão  
Cancelar

**F2 - Análise da loja**  
**F3 - Devolução/Troca**  
**F4 - Defeito**  
**F5 - Análise fábrica**  
F6 - Adicionar/Remover  
F7 - Alterar quantidade  
F9 - Alterar crédito  
F10 - Alterar vendedor

**Adicionar produto**

Cliente  
Documento fiscal 014827  
Produto

Produto	Descrição	Quantidade	Crédito	Vendedor do Item
017822-41	MELISSA CREW AD	1	79,90	00000102-ECOMMERCE
016969-41	MELISSA CREW AD	1	79,90	00000102-ECOMMERCE

**Tipo de devolução**

Ok  
Cancelar

Selecione o tipo de devolução desejada

- Devolução/Troca
- Arrependimento de Compra/Troca
- Retorno ao Remetente
- Extravio de pedido/produto

Venda 00013866 - 17/10/19 - 57,82  
Pagamento A VISTA CONSUMIDOR  
Vendedor 00000102 - ECOMMERCE  
Cliente 00013866 - LUCIMAR ROSA BARBOSA  
Defeito  
Motivo/Obs.  
Frete 18,92

Nesse fluxo, as devoluções foram divididas em 4 tipos:

1. Devolução/Troca;
2. Arrependimento de Compra;
3. Retorno ao Remetente;
4. Extravio de Produto/Pedido;

Consultas de vendas e orçamentos

Log

Imprimir

Fechar

Código00020329

StatusBaixada

☐ Visualizar forma de pagamento

Editar Venda

Data e Hora.....: 22/01/20 15:33

Tipo da Operação...: 01-VENDA DE MERCADORIAS

Empresa.....: 01-TESTE NC8.CO

Impresso.....: 02-NOTA FISCAL IMPRESSA

Cliente.....: 00013866-LUCIMAR ROSA BARBOSA

Vinculada.....:

Vendedor.....: 00000102-ECOMMERCE

Autorizador.....: 00000101-SETADIGITAL

Crediarista.....:

Condições.....: 000999-DEVOLUCOES/TROCAS

Observações.....: DEVOLUÇÃO/TROCA; COD. VENDA.:00019406; DATA VENDA.:17/10/19; TOTAL

VENDA:178,72;NFe.....:NF014827;RG.....:

Baixa/Lote/Func.....: / / : : / VE00019406 /

Produto	Descrição	Cor	Vendedor	Quant	Unitário	Desc/Acr	Total
016969-41	MELISSA CREW AD	BRANCO/MARROM/R	00000102	1	-79,90	0,00	-79,90
017822-41	MELISSA CREW AD	BEGE/BRANCO/VER	00000102	1	-79,90	0,00	-79,90
Sub-Total.....:				Número de Itens....:		2	
Desconto.....:				Valor a Vista.....:		-178,72	
Acréscimos.....:				Valor a Prazo.....:		0,00	
Frete.....:							
Total.....:							

Documento	Banco/Operadora	Cheque/Compr.	Nominal	Vencimento	Pagamento	Total
NF015505-1/1				22/01/20		-178,72

## Arrependimento de Compra

Nesse caso o fluxo é semelhante ao fluxo da devolução parcial, porém, o valor do frete será somado ao total da devolução e também na nota fiscal. Esse valor também é somado ao Crédito que será gerado para o cliente

# Processo de devolução SetaERP

Consultas de vendas e orçamentos

Log

Imprimir

Fechar

Código

00020328

Visualizar forma de pagamento

Status

Baixada

Editar Venda

Data e Hora.....: 22/01/20 15:27

Tipo da Operação...: 01-VENDA DE MERCADORIAS

Empresa.....: 01-TESTE NC8.CO

Impresso.....: 02-NOTA FISCAL IMPRESSA

Cliente.....: 00013866-LUCIMAR ROSA BARBOSA

Vinculada.....:

Vendedor.....: 00000102-ECOMMERCE

Autorizador.....: 00000101-SETADIGITAL

Crediarista.....:

Condições.....: 000999-DEVOLUCOES/TROCAS

Observações.....: DEVOLUÇÃO/TROCA;COD. VENDA.:00019406;DATA VENDA.:17/10/19;TOTAL

VENDA:178.72;NFe.....:NF014827;RG.....:

Baixa/Lote/Func....: / / : : / VE00019406 /

Produto	Descrição	Cor	Vendedor	Quant	Unitário	Desc/Acr	Total
016969-41	MELISSA CREW AD	BRANCO/MARROM/R	00000102	1	-79,90	0,00	-79,90
017822-41	MELISSA CREW AD	BEGE/BRANCO/VER	00000102	1	-79,90	0,00	-79,90
Sub-Total.....:				Número de Itens....:		2	
Desconto.....:				Valor a Vista.....:		-159,80	
Acréscimos.....:				Valor a Prazo.....:		0,00	
Frete.....:							
Total.....:							

Documento	Banco/Operadora	Cheque/Compr.	Nominal	Vencimento	Pagamento	Total
NF015504-1/1				22/01/20		-159,80

## Devolução/troca

Esse tipo de devolução irá seguir o mesmo fluxo da devolução parcial e o valor do frete será retirado da devolução/nota fiscal.



**Devoluções de produtos**

**F8 - Concluir**

Comprovante  
Nota Fiscal  
Reimpressão  
Cancelar

**Adicionar produto**

Cliente  
Documento fiscal 014827  
Produto

Produto	Descrição	Quantidade	Crédito	Vendedor do Item
016969-41	MELISSA CREW AD	1	79,90	00000102-ECOMMERCE
017822-41	MELISSA CREW AD	1	79,90	00000102-ECOMMERCE

**Atenção**

Venda 00020331 gerada com sucesso.

OK

**Finalizar devolução**

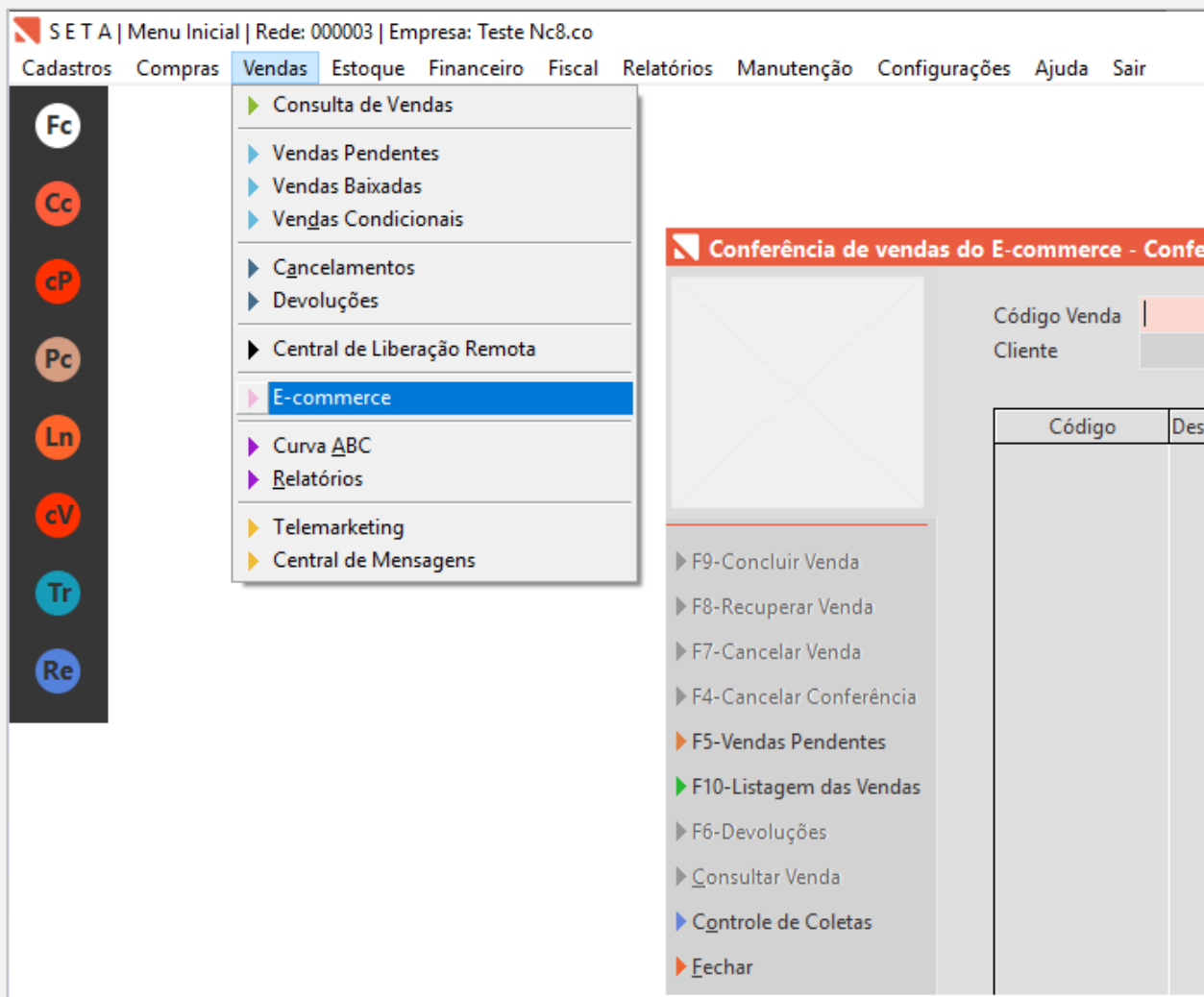
Venda 00019406 17/10/19 97 Dias Crédito 178,72  
Pagamento A VISTA CONSUMIDOR  
Vendedor 00000102 - ECOMMERCE  
Cliente 00013866 - LUCIMAR ROSA BARBOSA  
Defeito  
Motivo/Obs.  
Frete 18,92

## Retorno ao Remetente

\*Nesse fluxo temos o maior número de etapas.

Quando a opção “Retorno ao Remetente” for selecionado, será gerado um pedido pendente do e-commerce, vinculado com o mesmo código do pedido original do Magento.

Continua na próxima página >



## Retorno ao Remetente

O pedido será criado em um status transitório nomeado “Retorno ao Remetente”, porém, não irá aparecer de imediato para Faturamento. Primeiro será necessário acessar a tela de Listagem das Vendas (Módulo Retaguarda > Menu Vendas > Opção E-commerce > Listagem das Vendas)

**Continua na próxima página >**

**Listagem das Vendas E-commerce - Registros: 0001**

Consultar Venda  
Alterar Status  
Fechar

Código Seta  
Código E-commerce  
Data Inicial: 22/01/2020  
Data Final: 22/01/2020  
☒ Retorno ao Remetente

Código	E-Commerce	NF-e	Cliente	Venda Status	Pagamento Status	NF Status	Capa Exp.	Data	Coleta	Coleta Status	Frete	Rastreamento	Empresa
00020331	000500785394		LUCIMAR ROSA BARBO	Pendente	Status não encontrac	Pendente	Impresso	22/01/20	00000281	Fechado	Dialogo		01

## Retorno ao Remetente

Será necessário acessar essa tela, marcar a opção “Retorno ao Remetente”, clicar na venda desejada e depois em “Alterar Status”.

Continua na próxima página >

**Listagem das Vendas E-commerce - Registros: 0001**

Consultar Venda  
Alterar Status  
Fechar

Código Seta  
Código E-commerce  
Data Inicial: 22/01/2020  
Data Final: 22/01/2020  
☒ Retorno ao Remetente

Código	E-Commerce	NF-e	Cliente	Venda Status	Pagamento Status	NF Status	Capa Exp.	Data	Coleta	Coleta Status	Frete	Rastreamento	Empresa
00020331	000500785394		LUCIMAR ROSA BARBO	Pendente	Status não encontr	Pendente	Impresso	22/01/20	00000281	Fechado	Dialogo		01

Alterar Status

?

O que deseja realizar?

liberar Fatura   cancelar Vend

## Retorno ao Remetente

Quando selecionada a opção “Alterar Status”, será possível optar por duas movimentações:

1. Cancelar o pedido, retornando os produtos para o estoque da loja virtual;
2. Liberar o pedido para faturamento

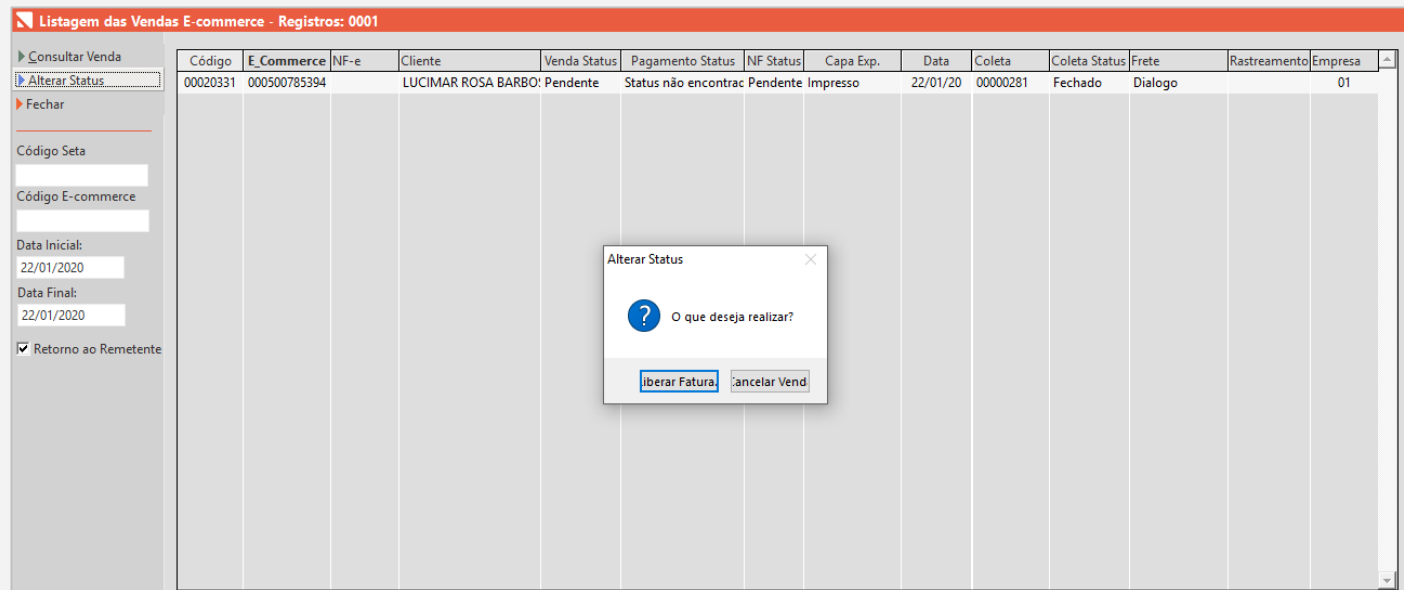
Continua na próxima página >

## Retorno ao Remetente

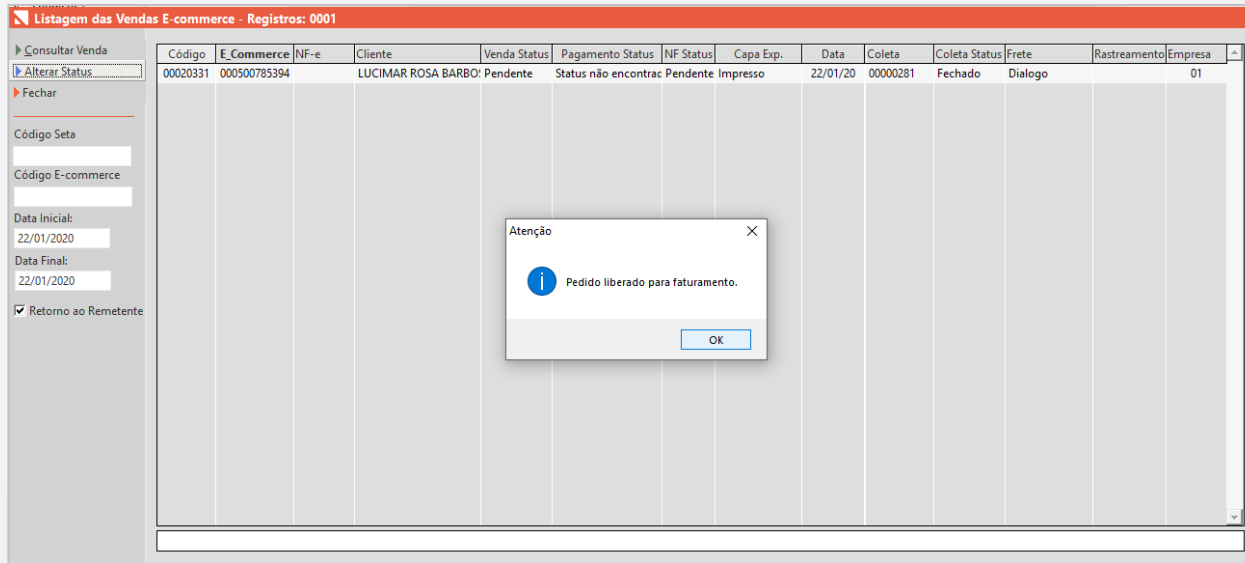
Quando selecionada a opção “Alterar Status”, será possível optar por duas movimentações:

1. Cancelar o pedido, retornando os produtos para o estoque da loja virtual;
2. Liberar o pedido para faturamento

Quando for selecionada a opção de cancelamento, a venda pendente será cancelada e não irá mais aparecer nas telas o e-commerce. O estoque também será liberado, somando o saldo dessa venda com o estoque da loja virtual.

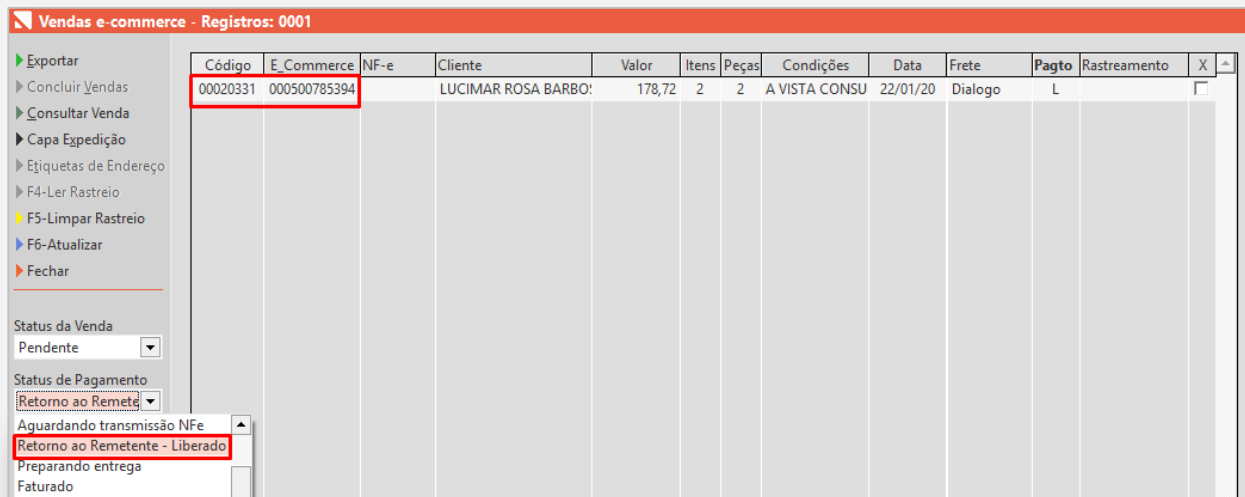


# Processo de devolução SetaERP



## Retorno ao Remetente

Quando a opção escolhida for para liberar a venda será exibida a mensagem, informando que o pedido foi liberado para faturamento e, na tela de vendas pendentes, o pedido irá aparecer na opção “Retorno ao Remetente – Liberado”, sendo possível gerar uma nova Capa de expedição para o pedido e realizar um novo faturamento.



**Devoluções de produtos**

**F8-Concluir**

- Comprovante
- Nota Fiscal
- Reimpressão
- Cancelar

**F2 - Análise da loja**  
**F3 - Devolução/Troca**  
**F4 - Defeito**  
**F5 - Análise fábrica**  
**F6 - Adicionar/Remover**  
**F7 - Alterar quantidade**  
**F9 - Alterar crédito**  
**F10 - Alterar vendedor**

**Adicionar produto**

Cliente:   
Documento fiscal: 014827  
Produto:

Produto	Descrição	Quantidade	Crédito	Vendedor do Item
016969-41	MELISSA CREW AD	1	79,90	00000102-ECOMMERCE
017822-41	MELISSA CREW AD		79,90	00000102-ECOMMERCE

**Atenção**

Venda 00020333 gerada com sucesso.

OK

**Finalizar devolução**

Venda: 00019406 17/10/19 97 Dias **Crédito** 178,72  
Pagamento: A VISTA CONSUMIDOR  
Vendedor: 00000102 - ECOMMERCE  
Cliente: 00013866 - LUCIMAR ROSA BARBOSA  
Defeito:   
Motivo/Obs.:   
Frete: 18,92

## Extravio de Pedido/Produto

Quando utilizada a última opção, também será gerado um pedido pendente, além da devolução dos produtos, porém, esse pedido será gerado com um tipo de operação de “Baixa de estoque decorrente de Perda, Roubo ou Deterioração”

**Consultas de vendas e orçamentos**

Código: 00020333 ☐ Visualizar forma de pagamento

Status: Pendente

Data e Hora.....: 22/01/20 15:44  
Tipo da Operação....: 78-BAIXA DE ESTOQUE DECORRENTE DE PERDA, ROUBO OU DETERIORAÇÃO  
Empresa.....: 01-TESTE NC8.CO  
Impresso.....: 01-NOTA FISCAL MANUAL  
Cliente.....: 00013866-LUCIMAR ROSA BARBOSA  
Vinculada.....:  
Vendedor.....: 00000102-ECOMMERCE  
Autorizador.....:  
Credenciado.....:  
Condições.....: 000123-A VISTA CONSUMIDOR  
Observações.....: VENDA  
Baixa/Lote/Func....: / / : : / /

Produto	Descrição	Cor	Vendedor	Quant	Unitário	Desc/Acr	Total
016969-41	MELISSA CREW AD	BRANCO/MARROM/R	00000102	1	79,90	0,00	79,90
017822-41	MELISSA CREW AD	BEGE/BRANCO/VER	00000102	1	79,90	0,00	79,90
Sub-Total.....:	159,80		Número de Itens....:	2			
Desconto.....:	0,00	0,00%	Valor a Vista.....:	178,72			
Acréscimos.....:	0,00	0,00%	Valor a Prazo.....:	0,00			
Frete.....:	18,92						
Total.....:	178,72						

Documento	Banco/Operadora	Cheque/Compr.	Nominal	Vencimento	Pagamento	Total
00020333-01	CIELO - MELISSA		PAR 01/01	22/01/20	17/10/19	178,72

## Extravio de Pedido/Produto

Caso necessário, será possível gerar uma nota fiscal desse pedido.

Caso os produtos sejam encontrados e enviados de volta para a central da NC8, será possível cancelar esse pedido, retornando esses produtos para o estoque da loja virtual.



# Obrigado!

Central de Soluções +55 45 3222 7511  
[www.setadigital.com.br](http://www.setadigital.com.br)