

Processo de vendas: Devoluções da nota fiscal de saída

SAP Business One, versão 9.3

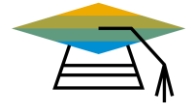


SAP Run Simple

PÚBLICO

Bem-vindo ao tópico sobre devoluções da nota fiscal de saída.

Objetivos



No final deste tópico, você estará apto a:

- corrigir problemas que ocorrem após uma nota fiscal de saída ser criada.

- Neste tópico discutiremos como corrigir problemas que ocorrem depois que uma nota fiscal de saída é criada. Veremos como criar devoluções da nota fiscal de saída e como cancelar uma nota fiscal de saída.

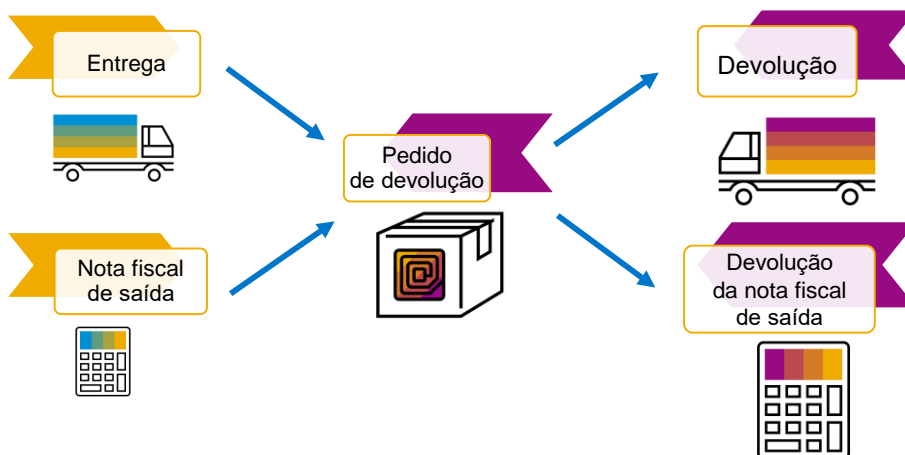
Cenário empresarial



- Como parte da iniciativa para melhorar a satisfação do cliente, a empresa começou a estudar como corrigir da melhor maneira os problemas que ocorrem após o faturamento.
- O principal documento para corrigir problemas de faturamento é a devolução da nota fiscal de saída. Devoluções da nota fiscal de saída são usadas para corrigir problemas com a determinação de preço da nota fiscal, bem como para permitir que os itens sejam retornados para crédito.
- Outra ferramenta para corrigir problemas é o recurso de cancelar um documento de marketing. A empresa utiliza essa opção quando são criadas notas fiscais incorretas.

Como parte da iniciativa para melhorar a satisfação do cliente, a empresa começou a estudar como corrigir da melhor maneira os problemas que ocorrem após o faturamento. O principal documento para corrigir problemas de faturamento é a devolução da nota fiscal de saída. Devoluções da nota fiscal de saída são usadas para corrigir problemas com a determinação de preço da nota fiscal, bem como para permitir que os itens sejam retornados para crédito. Outra ferramenta para corrigir problemas é o recurso de cancelar um documento de marketing. A empresa utiliza essa opção quando são criadas notas fiscais de saída incorretas.

Documentos de correção



© 2018 SAP SE ou uma empresa afiliada da SAP. Todos os direitos reservados. | PÚBLICO

4

Os dois principais documentos de correção para o processo de vendas são documento de devolução e devolução da nota fiscal de saída. Neste tópico, abordaremos a devolução da nota fiscal de saída. A devolução da nota fiscal de saída (ou nota de crédito) é o documento utilizado para processar itens devolvidos ou para fornecer um crédito para determinação de preço, após uma nota fiscal de saída ser emitida.

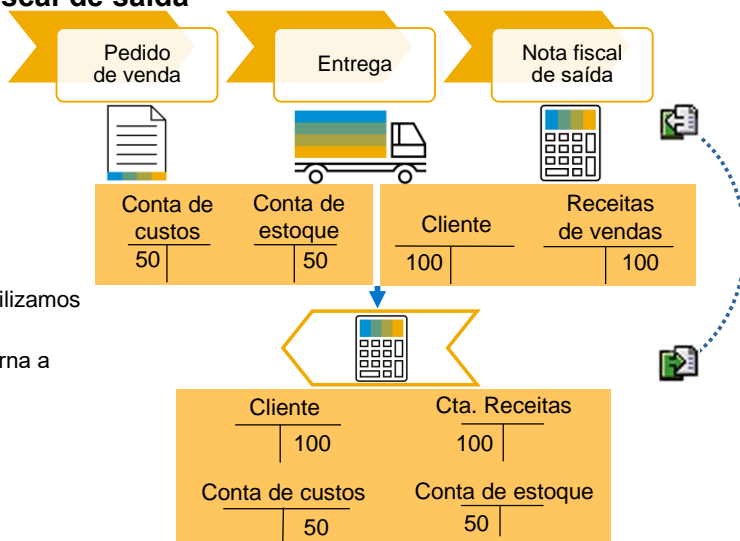
Devoluções não podem ser utilizadas para corrigir problemas de notas fiscais de saída. Elas são usadas apenas para corrigir problemas em entregas.

Uma vantagem de utilizar o documento pedido de devolução é que os usuários podem utilizar este documento para problemas em entrega e em notas fiscais de saída. O sistema determinará automaticamente o documento de correção apropriado para seguir o pedido de devolução.

Uma opção adicional para corrigir problemas depois de faturar um cliente é estornar e reemitir a nota fiscal.

Exemplo de dev. nota fiscal de saída

- O cliente devolve uma câmera
- O custo original é de 50
- O custo faturado é de 100
- Como a câmera foi faturada, utilizamos uma dev. nota fiscal de saída
- A dev. nota fiscal de saída estorna a nota fiscal e a entrega



Em nosso exemplo de negócio, o cliente não estava satisfeito com o desempenho da câmera que pediu.

Então, ele decidiu devolvê-la.

O custo do nosso item para a câmera foi de 50.

A câmera foi faturada com o preço de 100.

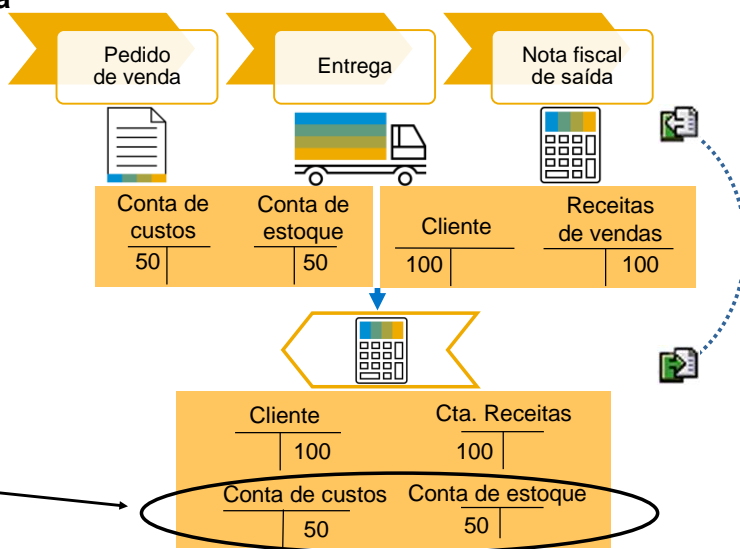
Como a câmera já havia sido faturada, tivemos que utilizar uma dev. nota fiscal de saída para processar a devolução.

A devolução da nota fiscal de saída estorna o lançamento de notas fiscais e o lançamento da entrega.

dev. nota fiscal de saída

Quando você cria uma devolução da nota fiscal de saída com referência à nota fiscal, o sistema corrige as quantidades e os valores.

- Aumenta os estoques de itens creditados
- Credita o valor na conta do cliente e corrige a receita
- Aumenta a conta de estoque e diminui a conta de custos para documentos por item



Uma devolução da nota fiscal de saída (também chamada de nota de crédito) estorna parcial ou totalmente o lançamento contábil manual criado por uma nota fiscal de saída.

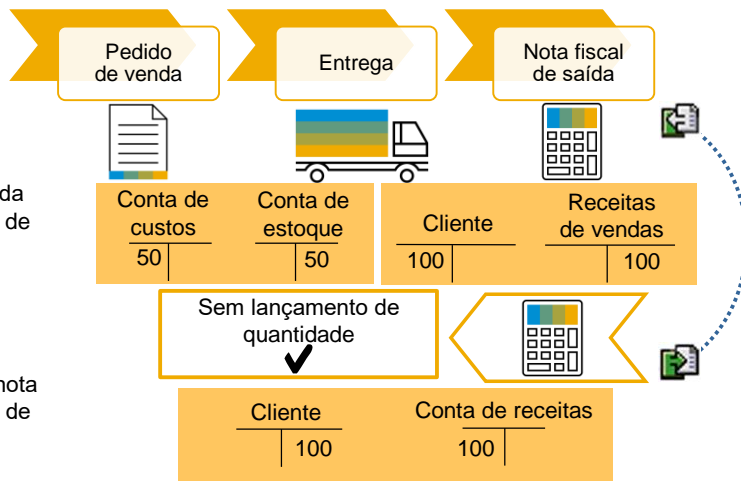
Quando você cria uma devolução da nota fiscal de saída com referência à nota fiscal de saída, o sistema corrige as quantidades e os valores na nota fiscal de saída.

- O sistema aumenta os estoques dos itens creditados.
- O sistema credita o valor da dev. nota fiscal de saída na conta do cliente na contabilidade, e corrige a receita pelo mesmo valor

Se a dev. nota fiscal de saída for para um tipo de item com linhas para itens de estoque, o lançamento contábil manual para a dev. nota fiscal de saída também aumentará a conta de estoque e diminuirá a conta de custos.

Crédito sem devolução para estoque

- Se quiser oferecer crédito sem um movimento de mercadorias:
 - Crie uma dev. nota fiscal de saída tipo "item" e selecione o campo de seleção *Sem lançamento de quantidade*, ou
 - Utilizar uma dev. nota fiscal de saída tipo "serviço".
- Vantagem da primeira opção: dev. nota fiscal de saída podem ser copiadas de notas fiscais do tipo "item"



Como acabamos de ver, uma dev. nota fiscal de saída do tipo de item normalmente retorna itens para o estoque, bem como fornece crédito para os itens.

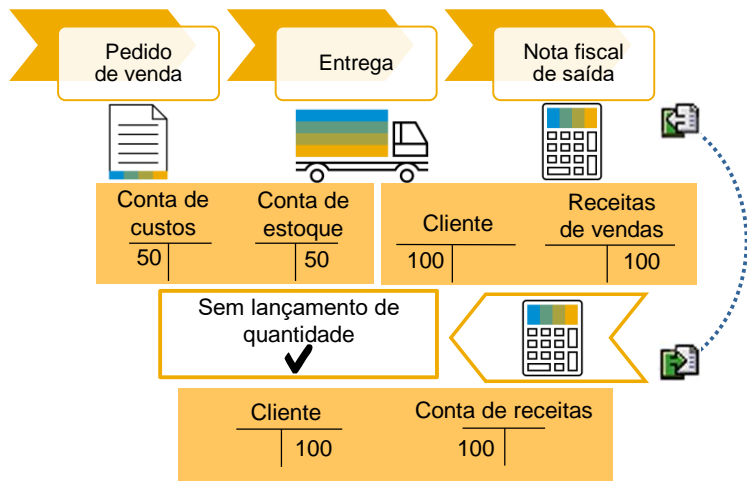
Se quiser fornecer crédito, mas não criar um movimento de mercadorias, você tem duas opções. Você pode criar uma dev. nota fiscal de saída do tipo de item e marcar o campo de seleção *Sem lançamento de quantidade* na linha do item, ou pode usar uma dev. nota fiscal de saída do tipo de serviço.

A vantagem de usar uma dev. nota fiscal de saída do tipo de item e o campo de seleção *Sem lançamento de quantidade* é que uma dev. nota fiscal de saída do tipo de item pode ser copiada de uma nota fiscal de saída do tipo de item. Somente com uma dev. nota fiscal de saída do tipo de item você pode listar os números do item.

Nenhuma delas é possível com uma dev. nota fiscal de saída do tipo de serviço. Portanto, a dev. nota fiscal de saída do tipo de serviço é usada da melhor forma para creditar serviços ou para circunstâncias nas quais você não quer fazer referência à nota fiscal como um documento base.

Exemplo de crédito sem devolução para estoque

- A câmera de um cliente quebra.
- Não exigimos que ele devolva o item para receber o crédito.
- O custo original é de 50
- O custo faturado é de 100
- Fazemos referência à nota fiscal original e criamos uma dev. nota fiscal de saída sem um lançamento de quantidade.
- A dev. nota fiscal de saída reverte somente a nota fiscal.



Vamos analisar um exemplo de criação de uma dev. nota fiscal de saída do tipo de item sem lançamento de quantidade no estoque.

Nesse caso, a câmera de um cliente quebra. Ao contrário de nosso último exemplo, não exigimos que o cliente devolva o item para receber o crédito.

Como antes, o custo original é 50 e o preço faturado é 100.

Novamente fazemos referência à nota fiscal original e criamos uma dev. nota fiscal de saída do tipo de item. No entanto, dessa vez marcamos o campo de seleção "Sem lançamento de quantidade".

O cliente recebe o crédito total do item e nenhum lançamento de estoque é feito.

Dev. nota fiscal de saída sem referência

- Para itens devolvidos sem referência a uma nota fiscal ou para notas fiscais encerradas, crie uma dev. nota fiscal de saída sem referência a um documento precedente.
- Se a dev. nota fiscal de saída for para itens de estoque, o estoque e o valor do estoque aumentarão como consequência.



Cliente	Conta de receitas
100	100
Conta de custos	Conta de estoque
50	50

Contabilidade
(valor)



Depósito
(quantidade)



Quando um cliente devolve itens que não se referem a uma nota fiscal específica ou se o status da nota fiscal de saída estiver fechado porque a nota fiscal foi paga, você pode lançar essa quantidade diretamente no depósito sem fazer referência a um documento anterior.

Se a dev. nota fiscal de saída for para itens de estoque, o estoque e o valor do estoque aumentarão como consequência.

Dev. nota fiscal de saída sem referência

- Se você não deseja anular o lançamento de estoque e os lançamentos de custo, utilize o campo de seleção Sem lançamento de quantidade
- Então, o lançamento é feito apenas nas contas de receita e cliente



Sem lançamento
de quantidade



Cliente	Conta de receitas
100	100



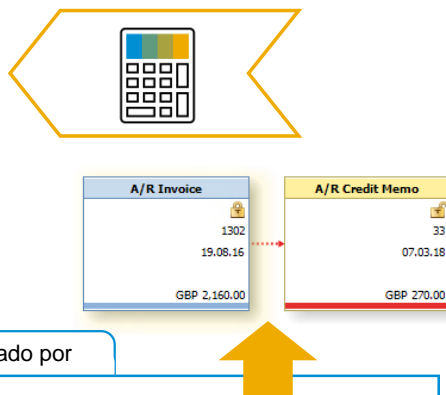
Contabilidade
(valor)



Se não quiser estornar o lançamento de estoque e os lançamentos de custos, você mais uma vez tem a opção de usar o campo de seleção "Sem lançamento de quantidade" para eliminar o movimento de mercadorias. Em seguida, o único lançamento é para estornar os lançamentos para contas de receita e do cliente.

Dev. nota fiscal de saída sem referência

- Não é possível copiar linhas de uma nota fiscal encerrada para uma dev. nota fiscal de saída
- Você pode criar uma referência na aba *Contabilidade*, clicando no botão de "Documento referenciado"
- É aberta uma janela para inclusão do documento que deve aparecer no Mapa de relações



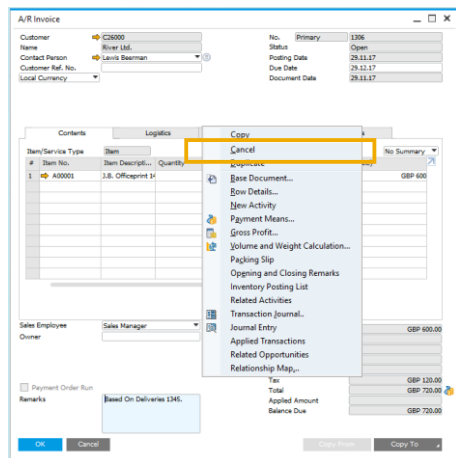
Documento referenciado a

Documento referenciado por

Tipo de transação	Nº documento	Data	Observações
Nota fiscal de saída	1302	19,08	Nota fiscal para item creditado

Embora você possa copiar linhas de uma nota fiscal encerrada, você pode vincular sua nova dev. nota fiscal de saída a uma nota fiscal encerrada utilizando a função Documento referenciado. Você pode criar uma referência na aba *Contabilidade*, clicando no botão de "Documento referenciado". É aberta uma janela para inclusão do documento que deve aparecer no mapa de relações.

Cancelamento



Quando você cancela uma nota fiscal...

Um novo cancelamento do lançamento do estorno é criado

O status do documento é definido como *Fechado – Cancelamento*

O lançamento da nota fiscal de saída permanece

O status do documento é atualizado para *Cancelado*

Às vezes, não é apropriado criar uma dev. nota fiscal de saída. Em vez disso, você prefere cancelar o documento original.

O Business One fornece o recurso de cancelar documentos de marketing, como uma nota fiscal incorreta.

Quando você cancela um documento de marketing, um novo documento de cancelamento é criado com um lançamento de estorno, incluindo quantidades e seu status é definido como *Fechado – Cancelamento*. O lançamento da nota fiscal de saída original permanece e o status é atualizado para *Cancelado*. Tanto os documentos estornados como os que estão sendo estornados são fechados automaticamente e totalmente reconciliados.

Cancelar um documento economiza tempo porque as transições contábeis, fiscais, financeiras e do estoque são completamente estornadas em uma etapa.

Os documentos base, como entrega, são reabertos após o cancelamento, e podem ser usados como um documento base novamente.

O relatório fica disponível para os documentos cancelados, pois o lançamento original permanece no sistema junto com o cancelamento.

Você tem a flexibilidade de definir um número máximo de dias para permitir o cancelamento após os documentos serem lançados, e as autorizações relevantes suportam este processo.

Exemplo de cancelamento

1. Um cliente foi faturado antes de todos os itens de um pedido de venda serem entregues.



2. A nota fiscal é cancelada.
O cancelamento cria uma nota fiscal com valores estornados.



3. A entrega original é reaberta.
A segunda entrega é feita. O cliente pode ser faturado para uma quantidade de vendas completa.



Um cliente foi faturado antes de todos os itens de um pedido de venda serem entregues.

O cliente pediu para não ser faturado antes de o pedido completo ser recebido.

O cliente tinha solicitado vários itens em um pedido de venda que foram parcialmente entregues.

Quando esses itens foram faturados na entrega, o status do documento era Fechado e a quantidade pendente na entrega era 0.

Para solucionar o problema do cliente, a nota fiscal é cancelada. O cancelamento cria uma nota fiscal de saída com valores estornados.

A entrega original é reaberta. A segunda entrega é feita.

Agora, como a quantidade completa foi enviada ao cliente, o cliente pode ser faturado pela quantidade de vendas completa.

Resumo de opções para devoluções e créditos em vendas

Problemas	Soluções sugeridas
Entrada incorreta da nota fiscal de saída	Cancelar nota fiscal de saída Reabertura de entrega para criar nova nota fiscal de saída
Precisa devolver itens recebidos em uma entrega, mas ainda não faturados	Copiar itens da entrega para um pedido de devolução Depois, copiá-los para a devolução
Precisa devolver ou creditar itens faturados em uma nota fiscal de saída, mas ainda não pagos	Copiar itens para um pedido de devolução Depois, copiar para uma devolução da nota fiscal de saída Se nenhum movimento de estoque for desejado, utilizar <i>Sem lançamento de quantidade</i>
Precisa devolver itens que já foram faturados e pagos ou precisa creditar itens de múltiplas notas fiscais de saída	Criar devolução da nota fiscal de saída sem referência Se nenhum movimento de estoque for desejado, utilizar <i>Sem lançamento de quantidade</i>
Deseja incluir linhas de crédito em uma entrega ou nota fiscal de saída	Utilizar linhas negativas

© 2018 SAP SE ou uma empresa afiliada da SAP. Todos os direitos reservados. | PÚBLICO

14

Este é um resumo de opções para devoluções e trocas em vendas.

- Para entrada incorreta de uma nota fiscal de saída, você pode anular o documento. A entrega relacionada será reaberta, e você poderá criar uma nova nota fiscal de saída. O mesmo se aplica se você inserir incorretamente uma entrega, você pode estornar e reemitir a entrega com base no pedido de venda.
- Se você precisa devolver itens recebidos em uma entrega que ainda não foi faturada, é recomendado copiar para um pedido de devolução. O sistema automaticamente sugerirá copiar para uma devolução.
- Se você precisa devolver itens faturados que ainda não foram pagos, é recomendado copiar para um pedido de devolução. O sistema automaticamente sugerirá copiar para uma devolução da nota fiscal de saída.
- Depois que a nota fiscal for paga, você não poderá mais usá-la como referência para criar um pedido de devolução ou uma devolução da nota fiscal de saída. Você também não poderá copiar de várias notas fiscais para criar uma dev. nota fiscal de saída.
- Se você quiser incluir linhas de crédito em uma entrega ou nota fiscal de saída, utilize linhas negativas. A utilização de linhas negativas é abordada detalhadamente no tópico Devoluções e Trocas.

Resumo



Estes são os principais tópicos:

- uma devolução da nota fiscal de saída reverte um lançamento contábil manual, de forma completa ou parcial.
- quando você cria uma dev. nota fiscal de saída com referência à nota fiscal, o sistema corrige as quantidades e os valores da nota fiscal.
- se a dev. nota fiscal de saída contiver itens de estoque, o lançamento contábil manual aumentará a conta de estoque e diminuirá a conta de custos.
- uma dev. nota fiscal de saída pode ser criada sem referência.
- se quiser dar crédito sem afetar o estoque, marque o campo de seleção Sem lançamento de quantidade na linha do item ou use uma dev. nota fiscal de saída do tipo de serviço.
- você pode cancelar os documentos de marketing. um documento de estorno é criado e os documentos de estorno e estornados são fechados.
- os documentos base são reabertos após o cancelamento.

Uma devolução da nota fiscal de saída reverte um lançamento contábil manual da nota fiscal, de forma completa ou parcial.

Quando você cria uma devolução da nota fiscal de saída com referência à nota fiscal de saída, o sistema corrige as quantidades e os valores na nota fiscal.

Se a dev. nota fiscal de saída contiver itens de estoque, o lançamento contábil manual para a dev. nota fiscal de saída também aumentará a conta de estoque e diminuirá a conta de custos.

Uma dev. nota fiscal de saída pode ser criada sem referência a um documento base, por exemplo, quando você precisa creditar notas fiscais fechadas que foram pagas ou quando o crédito não se relaciona a nenhuma nota fiscal específica.

Se quiser fornecer um crédito sem um impacto de estoque, marque o campo de seleção Sem lançamento de quantidade em uma linha do item em uma dev. nota fiscal de saída do tipo de item, ou use uma dev. nota fiscal de saída do tipo de serviço.

Você pode cancelar documentos de marketing, como notas fiscais de saída. Um novo documento de "cancelamento" de estorno é criado durante cada procedimento de cancelamento e os documentos de estorno e estornados são fechados automaticamente e totalmente reconciliados.

Os documentos base, como entrega, são reabertos após o cancelamento, e podem ser usados como um documento base novamente.