

Operações



















REGISTRO INDEVIDO



















O que é o Registro Indevido?

Registro Indevido é o processo de cancelamento da venda.

Só deve ser utilizado quando o cliente desiste da compra paga em cartão (debito/crédito) no mesmo dia em que a compra foi efetuado.

O processo é efetuado em três etapas, é preciso segui-las conforme a ordem abaixo :

- 1- Estorno do cartão direto no PDV (Não pode haver estorno parcial de cartão, pois o RI cancela a venda total)
- 2- Emissão do RI na Zanthus
- 3 Sangria de documento no PDV



O sistema está parametrizado para permitir o RI apenas no dia que a compra foi efetuada. Caso isso não aconteça será necessário abrir chamado no GLPI para TI — Sustentação anexando print com a restrição e solicitando a liberação do parâmetro para emitir o RI fora da data da compra.

Lembrando que só é possível emitir RI para compras com cliente cadastrado, pois o processo gera automaticamente uma nota de entrada.



REGISTRO NDEVIDO







- 3. Sangria de documento (PDV)
- 4. Como tratar erros operacionais





1. ESTORNO PDV

















Como efetuar o estorno no PDV

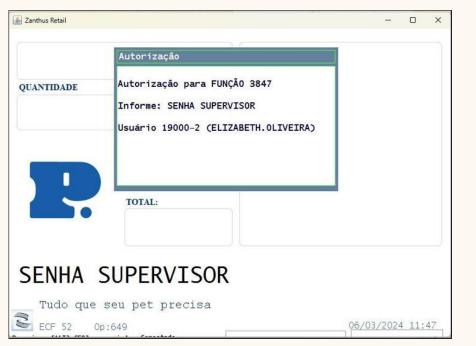
Clique em V (Canc TEF) ou utilize o atalho digitando 3847 e em seguida F1.



Atalho:

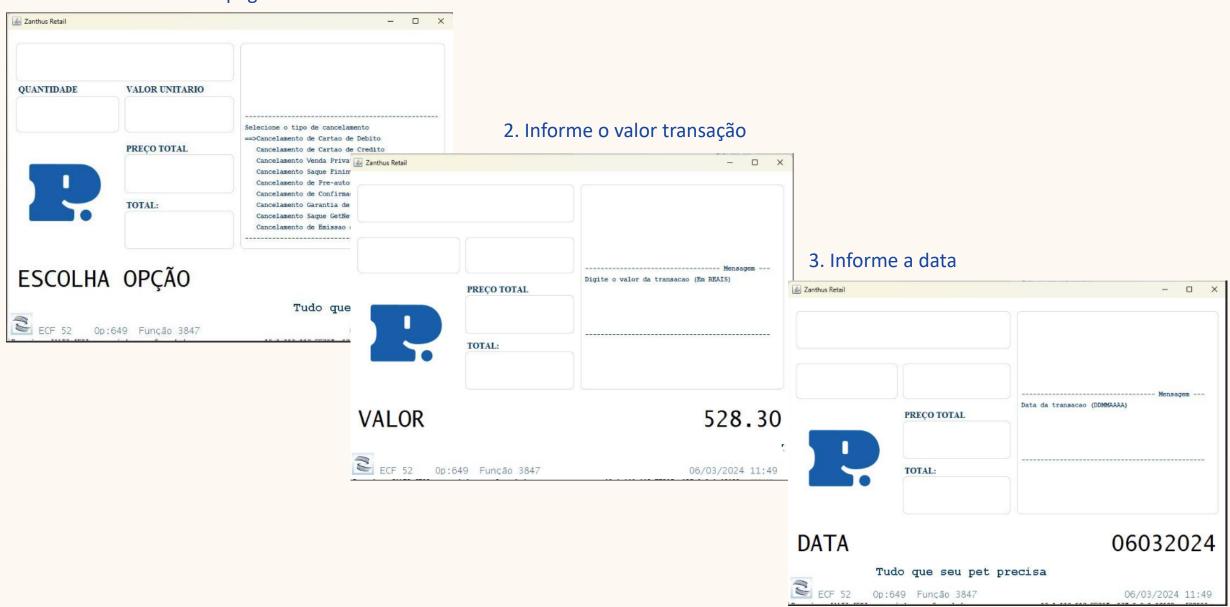
Digite no teclado 3847 + F1





Como efetuar o estorno no PDV

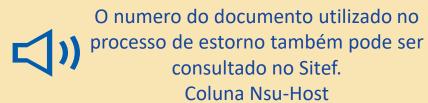
1. Selecione a forma de pagamento



Estorno Pdv

4. Informe o número da transação do cartão (AUT/DOC/NSU)







Loja	Data	Hora	Pdv	Cuponfiscal	Nsu	Nsu_Host	Rede	Produto	Transacao	Documento	Valor
PDV: ZN000051											
18000109	08/07/2022	16:08:54	ZN000051	020632	080189	000619250058	PagSeguro	Visa Electron	Debito a Vista	441524*****4333	377,00



1. Estorno Pdv

5. Solicite que o cliente aproxime ou insira o cartão no Pin Pad para que o estorno seja efetuado.



O comprovante de estorno deve ser do caixa.

6. Processo de estorno efetuado, o sistema emite o comprovante de estorno em duas vias, uma para o cliente e outra fica no PDV.





2. EMISSÃO RI ZANTHUS











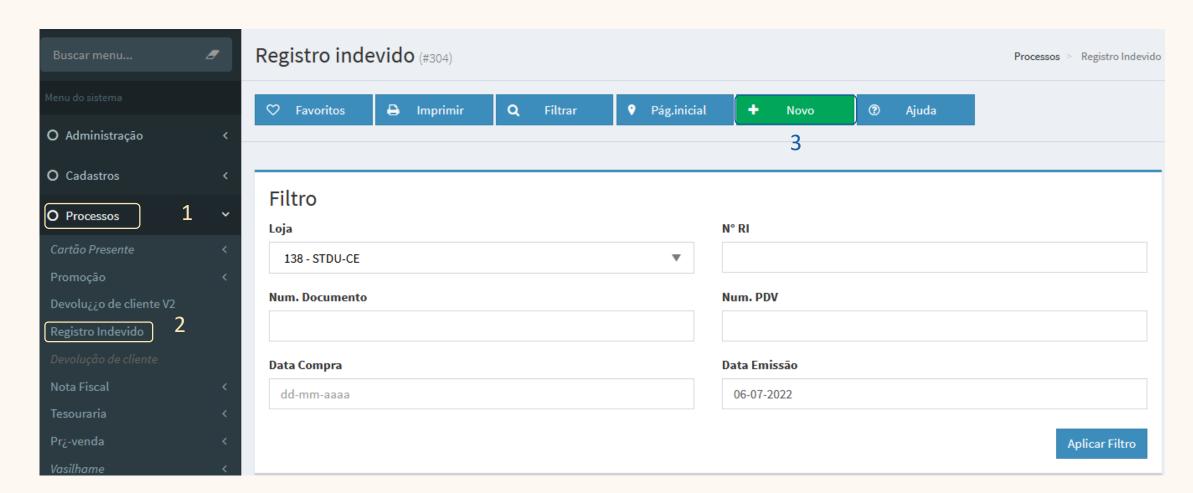






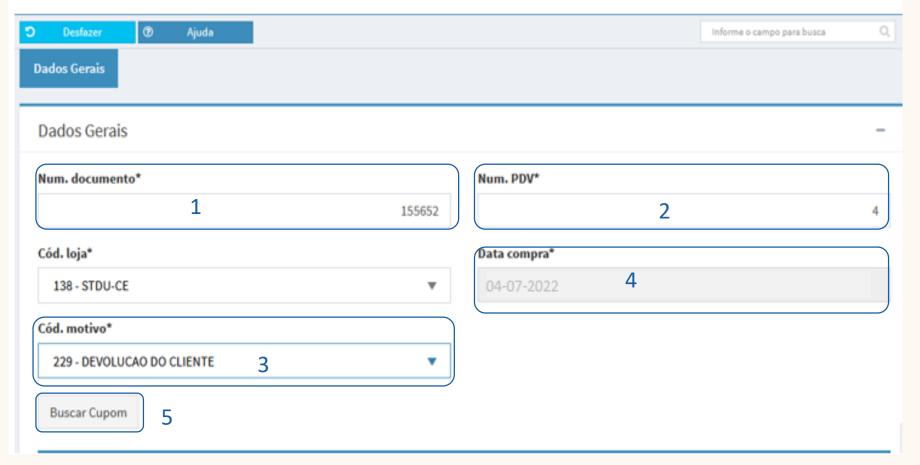
Emissão RI Zanthus

- Processos
- 2. Registro Indevido
- 3. Novo



Emissão Registro Indevido Zanthus

- 1. Informar o COO
- 2. Informar o PDV
- 3. Selecionar o motivo para a emissão do RI
- 4. A data será sempre a do dia corrente, qualquer exceção abrir chamado para TI
- 5. Buscar Cupom.



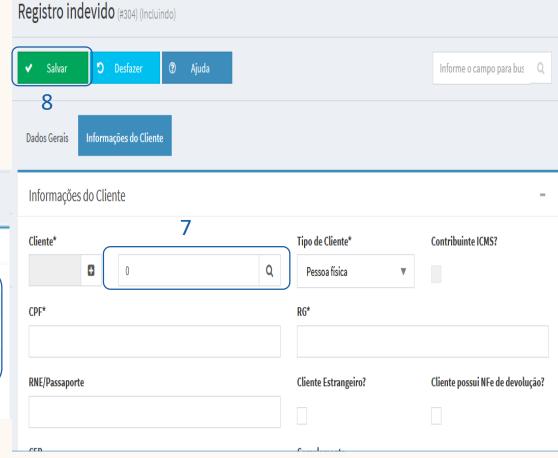


PDV	Cupom	Data
4	155652	04-07-2022

Emissão Registro Indevido Zanthus

- 6. Chequem se o cupom informado está correto, após a emissão do RI não é possível efetuar estorno ou cancelamento do processo e a venda estará cancelada.
- 7. Informe o CPF do cliente se necessário
- 8. Clique em salvar.

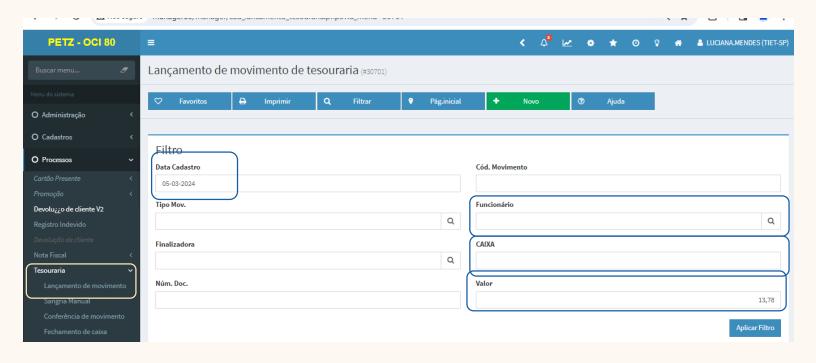
6



Dados Gerais			
lum. documento"		Num. PDV*	
	155652		4
čód. loja*		Data compra*	
138 - STDU-CE	¥	04-07-2022	

Emissão Registro Indevido Zanthus

Lojas que emitem CF-e devem localizar o COO na Zanthus. Pode ser localizado em Lançamento de Movimento.







3. SANGRIA DE DOCUMENTO

















Sangria de documento

Inicie o processo digitando 8188 e em seguida F1.



Atalho:

Digite no teclado 8188 + F1





Sangria de documento

1. Informe o COO do cupom, orientações para localizar o COO nos slides seguintes.



Processo de sangria de documento efetuado, o sistema emite o comprovante que deve ser arquivado com os demais comprovantes do caixa.

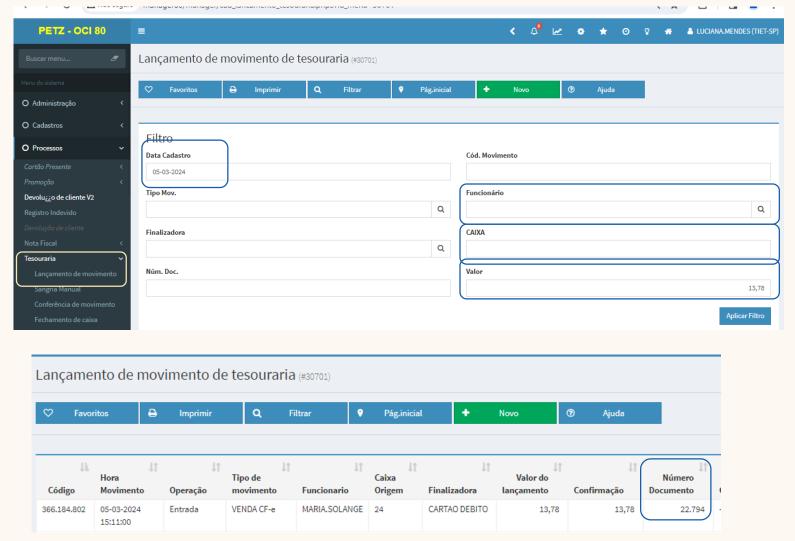
Como identificar o COO nos cupons de produtos e serviços:

NFC-e PET CENTER COMERCIO PARTICIPACOES S.A. CNPJ:18.328.118/0230-79 I.E.:9094584202 Avenida Av Victor F do Amaral, 2633 Taruma, CURITIBA, PR CEP: 82810-350 (11) 3434-6800 # CODIGO DESCRICAO QUANT, UN. VL.UNIT, VL.TOTAL 1 7898659784074 MED.NEXGARD SPECTRA 3,6 A 7,5KG 1,000 UN 90,09 2 7898003280580 DOCE DE LEITE PORTAL CAMBUI 25G 1.000 UN 3 7898003280580 DOCE DE LEITE PORTAL CAMBUI 25G 4 7898490094981 REFIL FURAÇÃO FONTE GATO FILTRO 1,000 UN OTDADE TOTAL DE ITENS VALOR TOTAL 123,06 FORMA DE PAGAMENTO VALOR PAGO 4 CARTAO DEBITO 123,06 :406517503001,:50015 Informação dos Tributos Incidentes 0.00 (Lei Federal 12.741/2012) informações adicionais de interesse do contribuinte ##FONTE: IMPOSTOS IBPT (FONTE IBPT 5017EW) TRIBUTOS TOTAIS INCIDENTES (LEI FEDERAL 12.7412012) - FEDERAL R\$ 17,57 ESTADUAL R\$ 16,75 MUNICIPAL R\$ 0,00: MERCADORIA SUJEITA AO REGIME DE SUBSTITUIÇÃO TRIBUTARIA; COO: 48137, PDV: 1 NFCe 20.120 05/03/2024 14:19:16 Consulte pela Chave de Acesso em http://www.fazenda.pr.gov.br Chave de Acesso 41240318328118023079651010000201201846175399 CONSUMIDOR CNPJ/CPF/ID Estrangeiro: 12646416997 Consulta via leitor QR Code



Como identificar o COO nos cupons de produtos e serviços:

Lojas que emitem CF-e devem localizar o COO na Zanthus. Pode ser no extrato de caixa ou em Lançamento de Movimento.



CF-e

PET CENTER COMERCIO E PARTICIPACOES S A CNPJ:18.328.118/0001-09 I.E.:142677055119 RUA DR MIGUEL PAULO CAPALBO, 166 - ANEXO 192 E 214 PARI, SAO PAULO, CEP: 03035-040

Extrato No. 597238 CUPOM FISCAL ELETRONICO SAT

|COD |DESC |QTD |UNIVL UN RS |(VL TR R\$)*) | VL TIEM R\$

1 60025440000213 BEB.ENERGETICA

MONSTER 473ML ENERGY

1,000 un 10,49 (0,00) 10,49

2 7896029046616 AL.GATOS SACHE WHISKAS 85G

JELLY CNE

1,000 un 3,29 (0,00) 3,29

OTDADE TOTAL DE ITENS

2

-VALOR TOTAL

13,78

FORMA DE PAGAMENTO

VALOR PAGO

4 CARTAO DEBITO

13,78

:406518500026,:50134

— Informação dos Tributos Incidentes

0,00

__(Lei Federal 12.741/2012)

CONSUMIDOR NAO IDENTIFICADO

OBSERVAÇÕES DO CONTRIBUINTE

"Valee agreemed doe tributes do then
[FONTE IMPOSTOS IMP] (FONTE IMPOSTOS IMPOSTOS TOSTOS INCIDENTES (LEI FEDERAL
1.741/2012) - FEDERAL 0,71 ESTADUAL 2,82 MUNICIPAL 0,00
[IIDPO-055001024022790081) [Ober-040-04008] IMPOSTO-052-052-11MVT-63-UDe/NDgy-Connets

[IIDPO-055001024022790081) [Ober-040-04008] IMPOSTO-052-052-11MVT-63-UDe/NDgy-Connets

[IIDPO-055001024027908] [Ober-040-04008] IMPOSTO-052-052-11MVT-63-UDe/NDgy-Connets

[IIDPO-055001024027908] [Ober-040-04008] [Ober-040-0408] [Ober-040-0408] [Ober-040-04008] [Ober-040-0408] [Ober-0408] [Ober-

SAT No.000280382

05/03/2024 15:11:22

informações adicionais de interesse do contribuinte

FONTE: IMPOSTOS IBPT (FONTE IBPT 5017EW)TRIBUTOS TOTAIS INCIDENTES (LEI FEDERAL 12.741/2012) - FEDERAL 0.71 ESTADUAL 2.62 MUNICIPAL 0.00 - TURPIN 450001974 (2012) - FEDERAL 0.70 - FEDERA

CFo 507 238

_

Série: 000280382

05/03/2024 15:11:22

Chave de Acesso

35240318328118000109590002803825972387363717

CONSUMIDOR NAO IDENTIFICADO



352403183281180001095900



















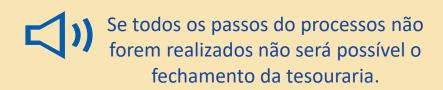
P

4. Erros operacionais

O registro indevido é um processo que precisa ser realizado em 3 etapas.

Sendo elas:

- 1. Estorno no PDV
- 2. Emissão do Registro indevido na Zanthus
- 3. Sangria de documento



1.

Estorno no PDV √

Emissão do Registro indevido na Zanthus X

Sangria de documento X

Será necessário abrir chamado no GLPI para TI – Sustentação solicitando liberação de parâmetro para emissão de RI fora do prazo.

Após a liberação emitir o RI, e seguir com o fechamento.



2.

Estorno no PDV √

Emissão do Registro indevido na Zanthus X

Sangria de documento X

O sistema apresenta o erro a seguir, impedindo o fechamento da tesouraria

Será necessário abrir chamado no GLPI para TI – Sustentação solicitando liberação de parâmetro para emissão de RI fora do prazo e efetuar o ajustes das finalizadoras conforme o próximo slide.

ZeusManager

×

Lista de restrições do fechamento de caixa

Loja: 200

Data: 13-09-2022

Funcionario: 105133-THALYS.LEITE

Caixa:

Data	Caixa	Documento	CRO	Operador	Valor	Erro	Mensagem	Opção
13-09-2022	1	33858	1	105133	125,99	752	Cancelamentos TEF sem Estorno de Recebimento	Estornar Recebimento



A sangria de documento só é possível se o caixa do operador que atendeu o cliente ainda não tiver sido fechado.

Caso a sangria não seja efetuada, o valor referente ao Ri irá constar como sobra em conferência de movimento.

Ex:

Neste caso se o caixa estiver aberto, o valor deverá ser reduzido da finalizadora a qual foi pago.

Portanto se a forma de pagamento foi em crédito, na conferência diminuir o valor exato do registro indevido, caso tenha sido duas formas de pagamentos diferentes reduzir o valor referente a cada um deles.

Data	Documento	Descrição	Finalizadora	Valor	Confirmação	Diferença	Status	Detalhes
09-11-2022	210115	SANGRIA DE CAIXA	CARTAO CREDITO	1703,14	1500,00	-203,14	Divergência (Falta)	

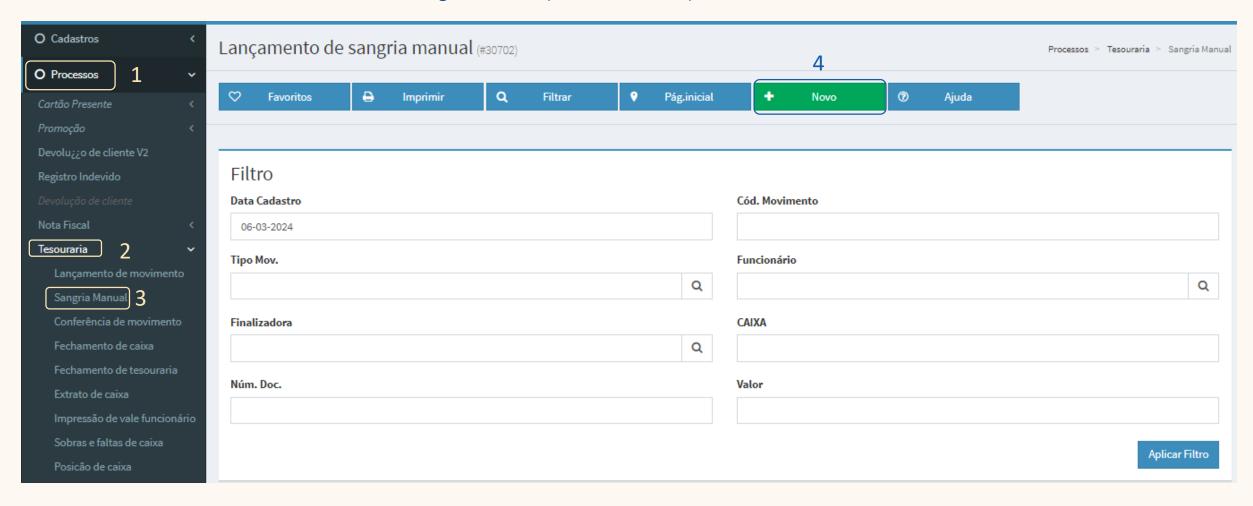
Feito isto o movimento poderá ser confirmado





Caso fechem o caixa antes de efetuar o ajuste, será necessário reabrir o caixa para estornar o movimento e reduzir o valor referente ao RI da finalizadora.

Para reabrir o caixa deve ser efetuada uma sangria manual (movimento 110) de R\$ 0,01 em dinheiro.





Estornar movimento, com o caixa aberto, em conferência de movimento clique em conferir movimento

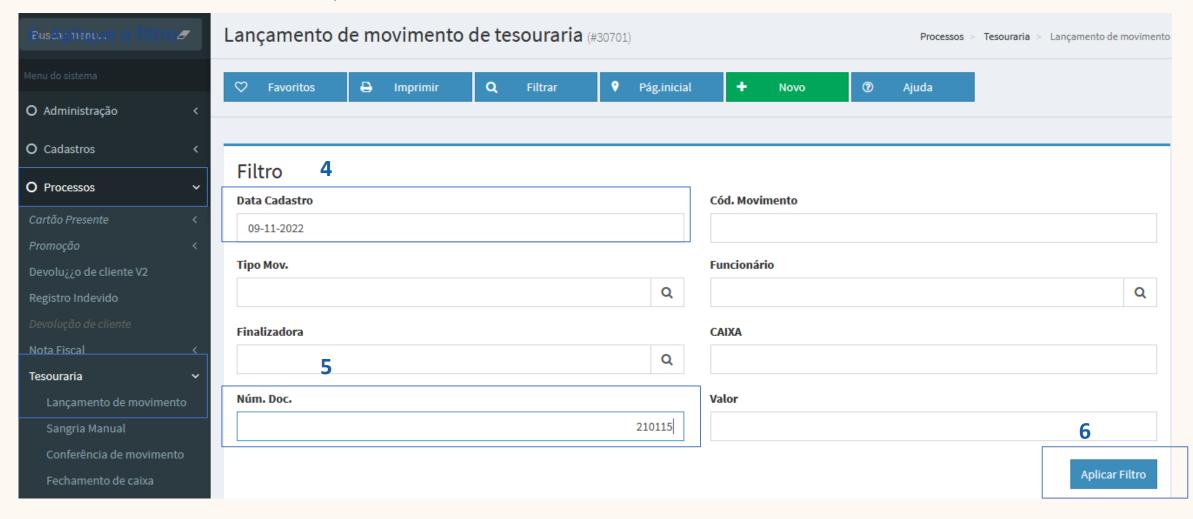
Conferir Movimento

- 1. Abrirá desta forma com o lançamento de 0,01 centavos.
- 2. Copie o código de movimento, cuja finalizadora precisa ser reduzida.

Itens para confirm	ação:									
Conf	Impr	Data	Documento	Descrição	Finalizadora	Valor	Confirmação	Diferença	Status	Detalhes
		09-11-2022 2	210115	SANGRIA DE CAIXA	CARTAO CREDITO	1703,14	1703,14	0,00	A confirmar	
		09-11-2022	210117	SANGRIA DE CAIXA	CARTAO DEBITO	164,27	164,27	0,00	A confirmar	
		09-11-2022	210119	SANGRIA DE CAIXA	CARTEIRA DIGITAL	155,00	155,00	0,00	A confirmar	
		09-11-2022	924559879	SANGRIA DE CAIXA	DINHEIRO	100,00	100,00	0,00	A confirmar	
		09-11-2022	924559909	SANGRIA DE CAIXA	DINHEIRO 1	oniee	0,01	-610,99	Divergência (Falta)	



- 3. Em seguida clicar em processos lesouraria Lançamento de Movimento
- 4. Selecione a data
- 5. Cole o número de documento copiado.



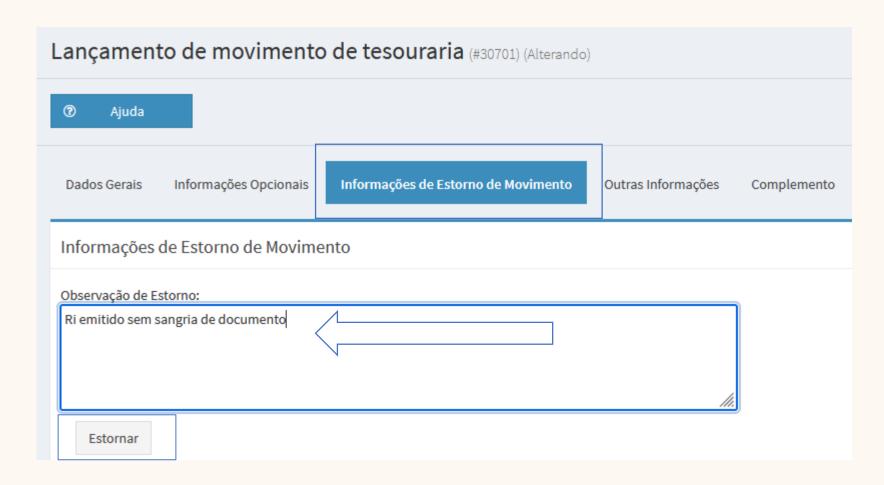


7. Ao aparecer o movimento arraste a barra para o lado direito e clique em estornar





Em seguida clique em estornar, e confirme.



Com o caixa aberto e o movimento estornado, volte em conferência de movimento.

Ao clicar em conferir o campo estornado estará aberto.

9. Efetue a redução do valor referente ao RI.

10. Zere o caixa aberto com 0,01 centavos .

Código de barras

LEIA O CÓDIGO DE BARRAS

Saldo Ajustado: 0,00 (Ok)

Observação: Caso o RI possua outras formas de pagamentos deverá efetuar o estorno das outras finalizadoras também.

							9			
Conf	Impr	Data	Documento	Descrição	Finalizadora	Valor	Confirmação	Diferença	Status	Detalhes
		09-11-2022	210115	SANGRIA DE CAIXA	CARTAO CREDITO	1703,14	1500,00	-203,14	Divergência (Falta)	
		09-11-2022	210117	SANGRIA DE CAIXA	CARTAO DEBITO	164,27	164,27	0,00	A confirmar	
		09-11-2022	210119	SANGRIA DE CAIXA	CARTEIRA DIGITAL	155,00	155,00	0,00	A confirmar	
		09-11-2022	924559879	SANGRIA DE CAIXA	DINHEIRO	100,00	10 100,00	0,00	A confirmar	
		09-11-2022	924559909	SANGRIA DE CAIXA	DINHEIRO	611,00	0	-611,00	Divergência (Falta)	

Após a redução o movimento estará liberado para confirmação, basta confirmar e seguir com o fechamento

