

REEMBOLSO COMPRA LOJA

Petz

CENTRO VETERINÁRIO
seres

**BANHO
& TOSA**
Petz


Cão Cidadão


adote petz


zee.dog

**CANSEI
DE SER
GATO**

petix.
o melhor para seu pet

Para que serve o reembolso loja?

Reembolso loja é um processo que envolve a devolução do valor pago ao cliente por motivos de:

Desistência ou arrependimento da compra;

Produtos registrado no PDV com valor divergente da etiqueta de preço (quando o valor é a maior)

Somente geramos o reembolso quando o cliente solicita ou quando é identificado que o produto foi registrado com valor maior do que informado na etiqueta de preço.

O reembolso só é permitido para as finalizadoras : Débito, PIX ou dinheiro

Importante: Após a emissão do reembolso deve ser emitida a nota de entrada por reembolso ao cliente para os casos onde houve devolução dos produtos, isto garante o retorno dos itens ao estoque da loja evitando perdas não identificadas.

A

Em hipótese alguma realizamos devolução em dinheiro para compras efetuadas com cartão de crédito.



Nos casos de duas formas de pagamento (dinheiro/débito/PIX) efetuamos o reembolso e utilizamos a nota emitida para solicitar o estorno do cartão.

Como solicitar o reembolso Loja:

Acessar Zanthus

<http://manager80/manager/login.php5>



Seja bem-vindo, por favor identifique-se.


Informe o usuário 

Informe a senha 


Entrar [Esqueceu sua senha?](#)

Processos e Devolução de cliente V2

PETZ - OPC80

Buscar menu... 

Menu do sistema

- ☐ Administração <
- ☐ Cadastros <
- ☐ Processos v
- Cartão Presente <
- Promoção <
- Devolução de cliente V2 < 
- Registro Indevido

Selecione Novo e depois Reembolso

Devolução V2

 Favoritos  Imprimir  Filtrar  Pág.Inicial  Novo  Ajuda

Processo de Devolução x

Qual Procedimento Deseja Realizar ?

Troca 

Reembolso  

Como solicitar o reembolso compra loja

Selecione Loja e informe os dados do cupom.

Processo de Devolução (Reembolso) ✕

Onde foi realizada a compra?

Loja

Ecommerce
(Ecommerce / Pickup Store)

Voltar

Loja	PDV	Cupom	Data	Hora
1 - TIET-SP	22	253780	18-07-2022	00:24:52

Mercadoria	Quantidade	Descontos / Acréscimos(R\$)	Valor Bruto(R\$)	Va
1 20001310000142 AL.GATOS GRANPLUS 1KG AD.SALMAO	1,000	- 0,00 / 0,00	26,99	

< >

Tipo de Venda	Cliente	Consumidor
1509 - Venda CF-e	-	-

Finalizadora	Valor
4-CARTAO DEBITO	26,99

Selecione o motivo e o tipo de reembolso (integral ou parcial), depois confirme os dados do cliente.

Processo de Devolução (Reembolso) ✕

Compra Feita na Loja

Num. Documento (COO)*

253780

Cód. Loja Origem*

1 - TIET-SP

Num. PDV*

22

Data Compra*

18-07-2022

Voltar

Buscar Documento (CPF/CNPJ)

Próximo

Processo de Devolução (Reembolso) ✕

Nome do Cliente

HENRIQUE MATOS SOUZA

CPF/CNPJ do Cliente*

393.756.000-26

Observações

Voltar

Próximo

Reembolso Parcial - Caso seja constatado apenas uma diferença de valor, inclua o valor correto que o item deveria ser registrado para que o comprovante do reembolso seja gerado apenas na diferença a ser devolvida ao cliente.

Reembolso Integral - Caso seja constatado o registro de itens a mais do que a compra feita ou a desistência de algum produto

Processo de Devolução (Reembolso)

Compra feita na Loja

Motivo do Reembolso

* 27 - REEMBOLSO PARCIAL

Tipo de Reembolso

1 - Parcial

Voltar

Forma do Reembolso

1 - Depósito Bancário

1 - Depósito Bancário

3 - Retirada no Caixa

Próximo

Processo de Devolução (Reembolso)

Compra feita na Loja

Motivo do Reembolso

28 - REEMBOLSO INTEGRAL

Tipo de Reembolso

0 - Total

Voltar

Forma do Reembolso

3 - Retirada no Caixa

Observações

Próximo

Pesquisa | **Itens Devoluídos** | Informações do Cliente | Informações Complementares

Itens Devoluídos

Motivo da Reembolso:

* 27 - REEMBOLSO PARCIAL ▼

+ Restituir opção Marcados e sem Motivo Todos os Itens Marcados

Finalizados Reembolsos:

1 DINHEIRO ▼

Finalizados de cupom:

1 DINHEIRO (Disponível para Reembolso e gera Voucher): R\$ 22,06
Total Disponível: R\$ 22,06

<input type="checkbox"/>	Seq.	Código	Descrição	Quantidade	Motivo	Subcategoria	Quantidade	Vlr. Unitário	Total
<input checked="" type="checkbox"/>	1	99900002370000005	AREA GATOS P FICHT AND FLORAL	1,00	* 27 - REEMBOLSO PARCIAL ▼	0 - NENHUM	1	13,30	13,30
<input type="checkbox"/>	2	99900000230000008	PALETA LIZ HIRANAGO C/LTE CONSERVADOR EST	1,00	8 - NENHUM	0 - NENHUM	1	9,99	9,99

Quantidade cupom: 2

Total em reembolso: 22,06

Quantidade a devolver: 1,00

Acrescimos: 0,00

Total cupons: 22,06

Total a devolver: 2,99

Módulo de Remessas:		Formas de Pagamento:		Finalização Remessas:		Resumo do Capôto:	
20 - REEMBOLSO INTEGRAL		Transferência automática para o seu banco		3 - DEBITADO		Capôto disponível para Remessas e gratificação: R\$ 220,31 Total Debitado: R\$ 220,31	
Seq.	Código	Descrição	Quantidade	Unidade	Subsequência	Quantidade	Valor Unitário
6	00000000000000000000	SWACK CASE DOOLITTLE BOSS CARNE OC	0,000	20 - REEMBOLSO INTEGRAL	0 - MENHUR	1	5,00
7	00000000000000000000	SWACK CASE DOOLITTLE BOSS CARNE OC	10,000	20 - REEMBOLSO INTEGRAL	0 - MENHUR	1	3,00
8	00000000000000000000	SWACK CASE DOO LITTLE BOSS CARNE OC	0,000	20 - REEMBOLSO INTEGRAL	0 - MENHUR	1	3,00
8	00000000000000000000	SWACK CASE DENTISTAS DENTAL DOO	0,000	20 - REEMBOLSO INTEGRAL	0 - MENHUR	1	10,00
1	00000000000000000000	AL CASE LT PET DELICIA DOO JARDIM DOO	1,000	20 - REEMBOLSO INTEGRAL	0 - MENHUR	1	12,00
1	00000000000000000000	AL CASE LT PET DELICIA DOO JARDIM DOO	1,000	20 - REEMBOLSO INTEGRAL	0 - MENHUR	1	12,00
3	00000000000000000000	AL CASE LT PET DELICIA DOO JARDIM DOO	1,000	20 - REEMBOLSO INTEGRAL	0 - MENHUR	1	12,00
4	00000000000000000000	AL CASE LT PET DELICIA DOO JARDIM DOO	1,000	20 - REEMBOLSO INTEGRAL	0 - MENHUR	1	10,00

Quantidade Capôto	33	Total em Intermediária	243,87	Quantidade a Debitar	0,00	Total Capôto	220,31	Total a Debitar	78,56
-------------------	----	------------------------	--------	----------------------	------	--------------	--------	-----------------	-------



Importante

Caso o cliente não tenha informado o cadastro na hora da compra, é possível inclui-lo nesta tela após efetuar o cadastro do cliente se necessário.

Basta selecionar a aba Informação do cliente, na linha cliente informar o CPF e clicar na lupa para buscar.

Clicar em Salvar.

The screenshot shows a web application interface for managing customer information. At the top, there's a blue header bar with a menu icon, the text 'Devolução V2 (#4120806) (Incluindo)', and navigation icons. Below the header is a toolbar with 'Salvar' (green), 'Desfazer' (blue), and 'Ajuda' (blue) buttons, along with a search bar. The main content area has a tabbed interface with 'Pesquisa', 'Itens Devolvidos', 'Informações do Cliente' (selected), and 'Informações Complementares'. The 'Informações do Cliente' form contains several fields: 'Cliente*' (with a dropdown and a search icon), 'Tipo de Cliente*' (dropdown menu showing 'Pessoa física'), 'Contribuinte ICMS?' (checkbox), 'CPF*' (text field), 'RG*' (text field), 'RNE/Passaporte' (text field), 'Cliente Estrangeiro?' (checkbox), 'Cliente possui NFe de devolução?' (checkbox), 'CEP' (text field with a location icon), 'Complemento' (text field), 'Município' (dropdown with a search icon), and 'Endereço' (text field with a location icon).

Como solicitar o reembolso compra loja

Este é o comprovante que sai quando realiza o processo de reembolso;

1º via: Entregar ao cliente.

2º via: Fica no caixa do operador.

Ambas devem ser assinadas e justificadas com o motivo do reembolso



Este comprovante deve ser salvo e enviado junto com as documentações de fechamento da tesouraria por e-mail para **tesouraria@petz.com.br**

[illegible]

192.168.200.80/manager/cad_devolucao_v2.php?toptr=inc

VALE-REEMBOLSO


R\$ 12,99

Nº: 10000191

(Doze Reais e Noventa e Nove Centavos)

O VALE REEMBOLSO É PESSOAL E INTRANSFERÍVEL

ESTE VALE REEMBOLSO TEM VALIDADE ATÉ 06-08-2019


4100001910001422800129904

LOJA 1 - TIET-SP - SP - EMISSÃO 30-07-2019

1 VALOR/ITE

COMPROVANTE DE REEMBOLSO

R\$ 12,99

Nº: 10000191

ESTE DOCUMENTO NÃO TEM VALIDADE DE PAGAMENTO NO PDV

LOJA 1 - TIET-SP - SP - EMISSÃO 30-07-2019

4100001910001422800129904

Reembolso Loja

Emissão nota entrada

Este processo é importante pois devolve os itens ao estoque da loja.





É feito manualmente pois temos reembolsos parciais onde apenas devolvemos parte do valor pago pelo cliente ou reembolso de serviços, sem que exista a devolução do produto.



A emissão da nota de entrada por reembolso ao cliente deve ser efetuada apenas para os casos onde houve devolução dos produtos.

Emissão de nota de reembolso loja

Localize o reembolso na Zanthus ou utilize o comprovante gerado, serão necessários a data de emissão e número do reembolso para a emissão da nota.

Loja	Loja Origem	Código	Data Cadastro	Num. Voucher	Loja Receptora	PDV Receptor	Cupom Utilizado	Data Utilização	Val. Total	Saldo	Status	Impresso	Tipo Devolução	Nota	Opções
13	13	343	17-10-2022	343					131,93	131,93	Pendente	Sim	Reembolso		   

COMPROVANTE DE REEMBOLSO

R\$ 63,00

Nº: 263

ESTE DOCUMENTO NÃO TEM VALIDADE DE PAGAMENTO NO PDV

VALERIA NIERI
CPF: 16901187840

4002630072539600630031

LOJA 72 - ANHM-SP - SP - EMISSÃO 10-10-2022

2. VIA CONTROLE

Emissão de nota de reembolso loja

1. Nota Fiscal - Emissão
2. Novo

Buscar menu...

Menu do sistema

○ Administração

○ Cadastros

○ Processos

Cartão Presente

Promoção

Devolução de cliente V2

Registro Indevido

Devolução de cliente

Nota Fiscal

Emissão

Emissão de nota fiscal (#30601)

Favoritos

Filtrar

Pág.inicial

+

Novo

Ajuda

2

Filtro

Loja

2 - MNLH-RJ

Série Doctos Eletrônicos

Data Emissão Inicial

18-10-2022

Num. Doctos Eletrônicos

CNPJ/CPF do Cliente

Data Emissão Final

18-10-2022

Emissão de nota de reembolso loja

3. Em Tipo de Nota selecione: Nota de Reembolso ao cliente
4. Informe a data da emissão do reembolso
5. Selecione: Busca por documento
6. Informe o número do reembolso
7. Clique em Buscar

Pesquisa Nota Fiscal Dados dos Produtos

Pesquisa

Tipo de Nota

Tipo de Nota
Nota de Reembolso ao Cliente 3 ▼

Buscar Reembolso

Data: 13-10-2022 4

Documento: 669 5

☐ Buscar todas somente da data selecionada 6

☒ Buscar por reembolso 7

Q Buscar

Emissão de nota de reembolso loja

8. Selecione o CFOP 1202 – DEVOLUÇÃO POR REEMBOLSO CLIENTE
9. Clique em salvar
10. O sistema informará o número da nota gerada e iniciará o processamento da nota no Sefaz.
11. Aguarde e imprima a nota se necessário.

Emissão de nota fiscal (#30601) (Incluindo)

Imprimir Salvar Desfazer Ajuda

Pesquisa **9** Nota Fiscal Dados dos Produtos

Nota Fiscal

Chave de Acesso

Num. NF

Data Emissão 18-10-2022

CFOP 1202-DEVOLUCAO POR REEMBOLSO CLIENTE **8**



Nota Fiscal 8919 inserida com sucesso.

OK

10

Impressão DANFE



Impressão DANFE



O processo de impressão do **DANFE** somente é liberado após aprovação da **NFE** na **SEFAZ**. Caso ocorra algum erro dirija-se ao modulo de contingência de NFE. Você poderá cancelar a espera do processamento clicando no botão fechar (x), localizado na parte superior direita da janela.

 Aguarde o processamento...

O processo de impressão do **DANFE** somente é liberado após aprovação da **NFE** na **SEFAZ**. Caso ocorra algum erro dirija-se ao modulo de contingência de NFE. Você poderá cancelar a espera do processamento clicando no botão fechar (x), localizado na parte superior direita da janela.

Enviado e processado pela SEFAZ

Imprimir

Emissão de nota de reembolso loja



Esta nota é utilizada para solicitar estorno de cartão nos casos em que há mais de uma forma de pagamento e uma delas é cartão de crédito.
Para estes casos efetuar primeiro o reembolso do valor pago em dinheiro, PIX ou débito e utilizem a nota para solicitar o estorno do crédito.

Emissão de nota fiscal (#30601) (Incluindo)

Imprimir Salvar Desfazer Ajuda

Pesquisa Nota Fiscal Dados dos Produtos

Nota Fiscal

Chave de Acesso

Num. NF

Data Emissão 18-10-2022

CFOP 1202-DEVOLUCAO POR REEMBOLSO CLIENTE 8



Nota Fiscal 8919 inserida com sucesso.

OK

10

Impressão DANFE

O processo de impressão do **DANFE** somente é liberado após aprovação da **NFE** na **SEFAZ**. Caso ocorra algum erro dirija-se ao modulo de contingência de NFE. Você poderá cancelar a espera do processamento clicando no botão fechar (x), localizado na parte superior direita da janela.

Aguarde o processamento...

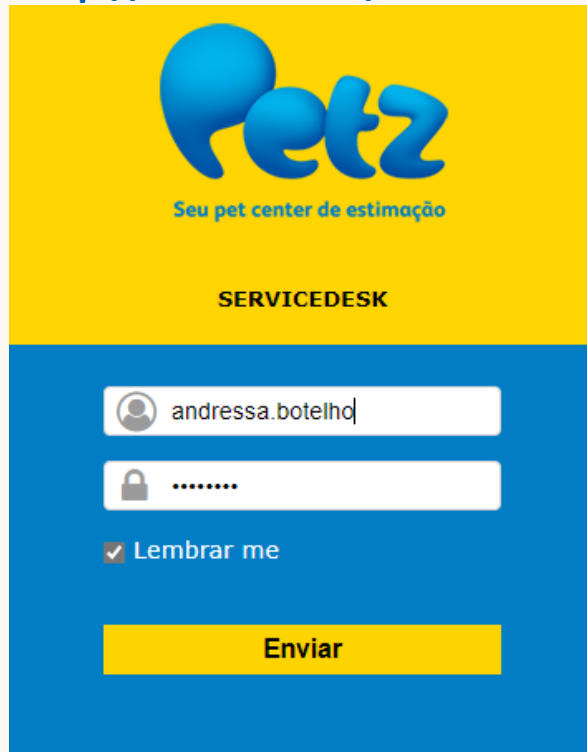
O processo de impressão do **DANFE** somente é liberado após aprovação da **NFE** na **SEFAZ**. Caso ocorra algum erro dirija-se ao modulo de contingência de NFE. Você poderá cancelar a espera do processamento clicando no botão fechar (x), localizado na parte superior direita da janela.

Enviado e processado pela SEFAZ

Imprimir

Como solicitar o estorno de cartão de crédito compra loja – GLPI FINANCEIRO

Acessar o GLPI
<http://service-desk/>



Petz
Seu pet center de estimação

SERVICEDESK

☒ Lembrar me

Enviar

Selecione a opção
Financeiro



Categorias

Facilities

Financeiro

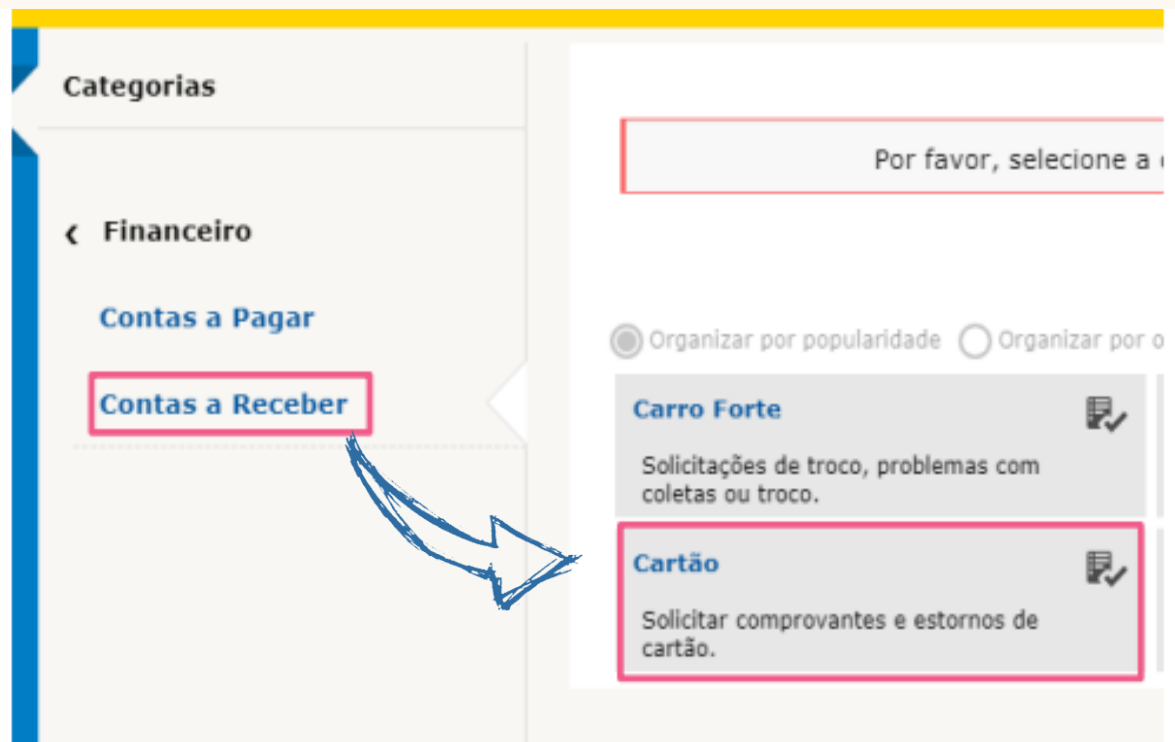
Gente e Gestão

Manutenção

Marketing

TI

Selecione a opção Contas a Receber e depois Cartão



Categorias

Financeiro

Contas a Pagar

Contas a Receber

Por favor, selecione a

☒ Organizar por popularidade ☐ Organizar por o



Carro Forte
Solicitações de troco, problemas com coletas ou troco.

Cartão
Solicitar comprovantes e estornos de cartão.

Como solicitar o estorno de cartão de crédito Compra loja física – GLPI FINANCEIRO

Preenchem todos os campos do chamado

Anexem a nota gerada no processo anterior (Reembolso Zanthus) e o comprovante do cartão.



Cartão 🛒

Cartao

Categoria *
Solicitar estorno de cartão

Setor *
SELECIONE

Administradora *
SELECIONE

Finalizadora *
Ao invés de solicitar o estorno do débito faça o reembolso em dinheiro diretamente na loja.
SELECIONE

Quantidade de Parcelas *
SELECIONE

Data de Venda *
SELECIONE

Bandeira *
SELECIONE

Tipo de Cancelamento *
SELECIONE

Valor do Estorno *
SELECIONE

Motivo do Cancelamento *
SELECIONE

Descrição *
SELECIONE

Anexo *
Favor anexar o comprovante do cartão.

Arquivo(s) (128 MB máx) i
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher Arquivo Nenhum arquivo escolhido

Enviar