

DEVOLUÇÃO
VENDA E-COMMERCE

REEMBOLSO

TROCA

Petz

CENTRO VETERINÁRIO
seres

**BANHO
& TOSA**
Petz


Cão Cidadão


adote petz


zee.dog

**CANSEI
DE SER
GATO**

petix.
o melhor para seu pet

DEVOLUÇÃO REEMBOLSO

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 a devolução e-commerce Reembolso?

A devolução e-commerce por reembolso é um processo onde a os produtos comprados online são devolvidos em loja e o cliente desiste da compra, não aceitando outro produto.

Este processo não gera crédito para utilização em loja, App ou site.

Apenas inicia o fluxo de ressarcimento via estorno do cartão ou depósito bancário, que é feito pela área de OPS Financeiro.



Não devolvemos dinheiro em loja para compras online, mesmo que o pagamento tenha sido em PIX (para esta modalidade realizar o processo como depósito bancário).

Como solicitar o reembolso e-commerce:

1. Acessar Zanthus



Seja bem-vindo, por favor identifique-se.

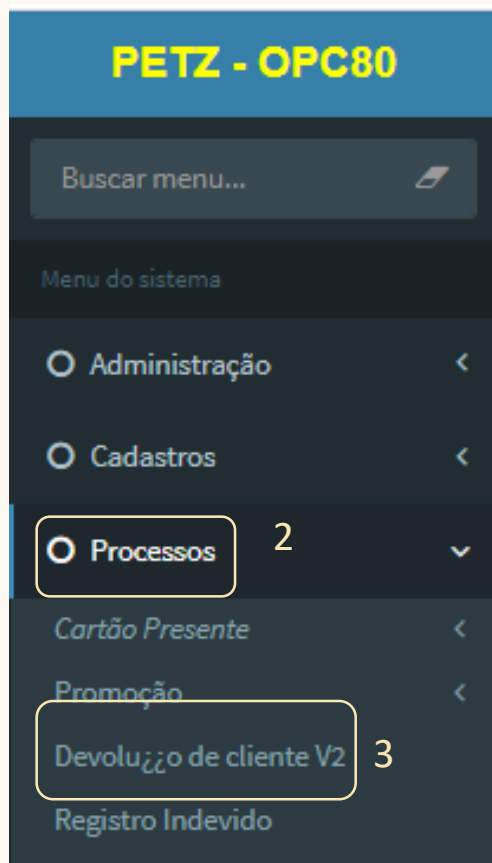
Informe o usuário **1**

Informe a senha

Entrar Esqueceu sua senha?

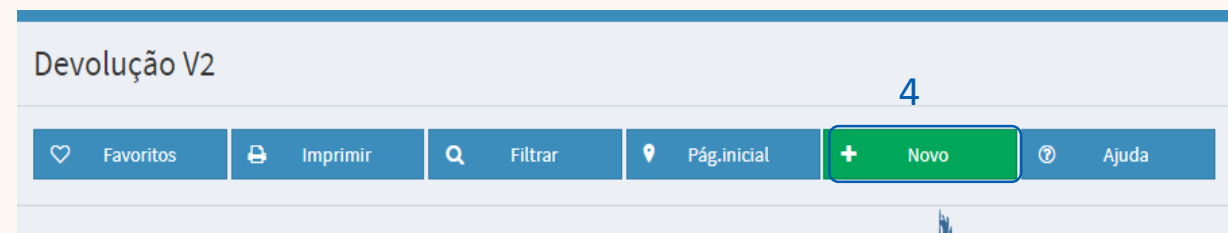
2. Processos

3. Devolução de cliente V2

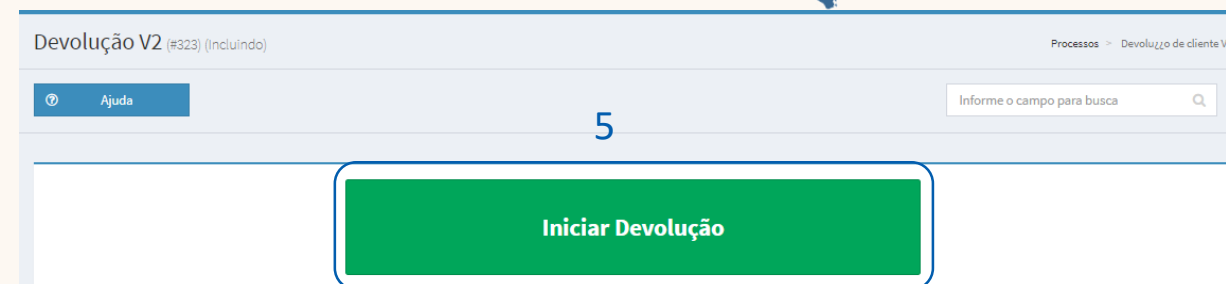


4. Selecione Novo

5. Iniciar Devolução



A



Como solicitar o reembolso e-commerce

6. Selecione Reembolso

Processo de Devolução

Qual Procedimento Deseja Realizar ?

Troca

Reembolso



9. Caso não possua a nota, efetue a busca pelo CPF.

Processo de Devolução (Reembolso)

Data Nota	Número da Nota	Série da Nota	Valor Total	
2023-12-20	000000329	1	151,99	Utilizar Nota
2023-11-23	000116938	1	330,88	Utilizar Nota
2023-07-24	000105792	1	339,98	Utilizar Nota

7. Selecione E-commerce

Processo de Devolução (Reembolso)

Onde foi realizada a compra ?

Loja

Ecommerce
(Ecommerce / Pickup Store)

Voltar

8. Informe os dados da nota e CPF

Processo de Devolução (Reembolso)

Compra feita no Site

Número da Nota

13392

Número da Série

1

CPF/CNPJ do Cliente*

35241341811

Voltar

Próximo

10. Clique em próximo

Como solicitar o reembolso compra loja

- 11. Motivo do Reembolso: DEVOLUÇÃO ECOMMERCE
- 12. Tipo de Reembolso: Total ou Parcial
- 13. Forma de Reembolso: Depósito Bancário (boleto e PIX) ou Estorno do Cartão
- 14. Pagamento será feito pela loja? Sim (Lembrando que este valor não será devolvido ao cliente)

Processo de Devolução (Reembolso)

Compra feita no Site

Motivo do Reembolso

291 - DEVOLUÇÃO ECOMMERCE 11

Forma do Reembolso

2 - Estorno do Cartão 13

Tipo de Reembolso

0 - Total 12

Pagamento será feito pela loja?

1 - Sim 14

Observações

Voltar

Próximo

Como solicitar o reembolso compra loja

15. Confirme os dados do cliente.

Processo de Devolução (Reembolso)

Nome do Cliente

XXXXXXXX XX XXXXXXXX

CPF/CNPJ do Cliente*

111.222.333-44

Observações

Voltar

Próximo

16. Caso não constem os dados, deverão ser incluídos na próxima tela.

Processo de Devolução (Reembolso)

Nome do Cliente

CPF/CNPJ do Cliente*

Observações

Voltar

Próximo

Como solicitar o reembolso compra loja

17. Selecione os itens devolvidos e a quantidade se necessário.

Salvar Desfazer Ajuda

Pesquisa Itens Devolvidos Informações do Cliente Informações Complementares

Itens Devolvidos

17

Motivo do Reembolso: 291 - DEVOLUÇÃO ECOMMERCE

Finalizadora Reembolso:

Finalizadoras do cupom: Total Disponível: 0,00

Seq	Código	Descrição	Qtd.Venda	Motivo	Subcategoria	Quantidade	Vir. Unitário
1	00010007420000197	MED.NEXGARD 10 A 25KG C/ 3UND	1,000	291 - DEVOLUÇÃO ECOMMERCE	0 - NENHUM	1	165.19
2	00010007430000005	MED.ENDOGARD 30KG 6UN	1,000	291 - DEVOLUÇÃO ECOMMERCE	0 - NENHUM	1	231.99
3	00010002320000118	ALCAES PREMIER 15KG LIGHT RACAS GDE	1,000	291 - DEVOLUÇÃO ECOMMERCE	0 - NENHUM	1	184.99
4	00010007430000021	MED.ENDOGARD 10KG 2UN	1,000	291 - DEVOLUÇÃO ECOMMERCE	0 - NENHUM	1	34.80
5	00010007420000198	MED.NEXGARD 25 A 50KG C/ 3UND	2,000	291 - DEVOLUÇÃO ECOMMERCE	0 - NENHUM	2	195.99

18. Se necessário, Inclua o CPF do cliente e clique na lupa.
19. Clique em Salvar

Salvar Desfazer Ajuda

Pesquisa Itens Devolvidos Informações do Cliente Informações Complementares

Informações do Cliente

18

Cliente* [] [Lupa]

Tipo de Cliente* Pessoa física

Contribuinte ICMS?

CPF*

RG

CPF

Cliente Estrangeiro?

Cliente possui NFe de devolução?

Nota entrada por devolução E-commerce

Reembolso





Emissão nota entrada

Este processo é obrigatório, pois é o processo que devolve os itens ao estoque da loja.

Após a emissão da nota de entrada por reembolso, o processo em loja está encerrado, pois este processo gera o fluxo para o ressarcimento do cliente de acordo com a forma de pagamento utilizada.

Emissão de nota de reembolso e-commerce

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 e-commerce

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 e-commerce

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

 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 CFOP

18-10-2022 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...

Enviado e processado pela SEFAZ

Impressão DANFE

Impressão

11

DEVOLUÇÃO

TROCA

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 a devolução e-commerce troca?

A devolução e-commerce por troca é um processo onde a os produtos comprados online são devolvidos em loja e trocados por outro produto, a nova venda pode ser na loja, APP ou site.

Este processo gera crédito para utilização em loja, App ou site.

Neste caso o fluxo de ressarcimento via estorno do cartão ou depósito bancário não é efetuado

Como solicitar troca e-commerce:

1. Acessar Zanthus



Seja bem-vindo, por favor identifique-se.

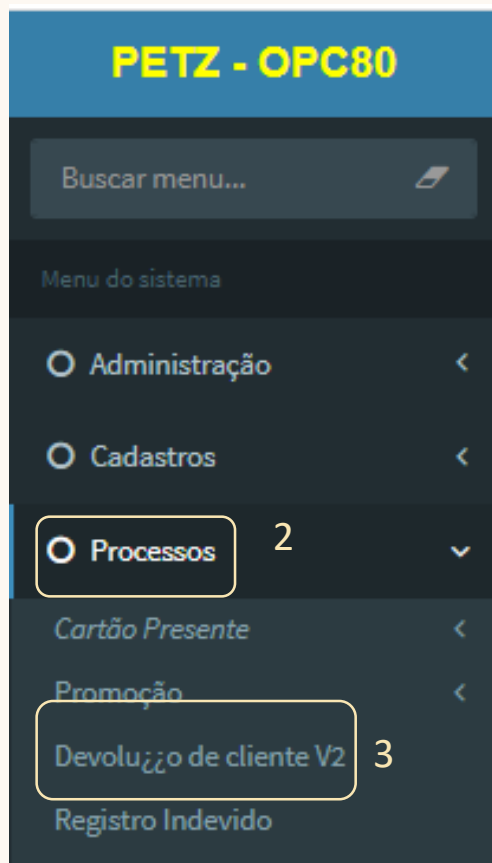
Informe o usuário **1**

Informe a senha

Entrar Esqueceu sua senha?

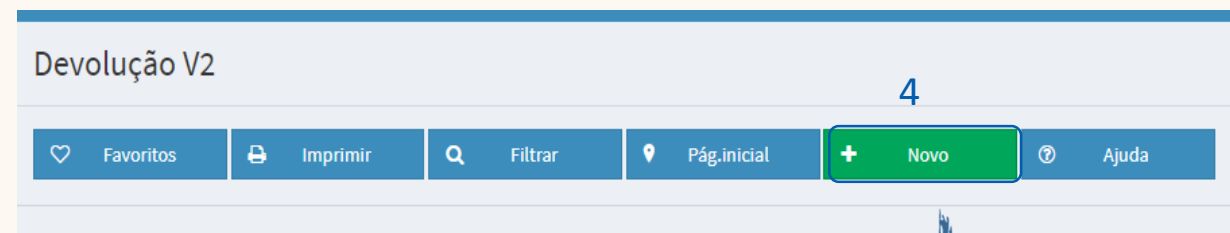
2. Processos

3. Devolução de cliente V2

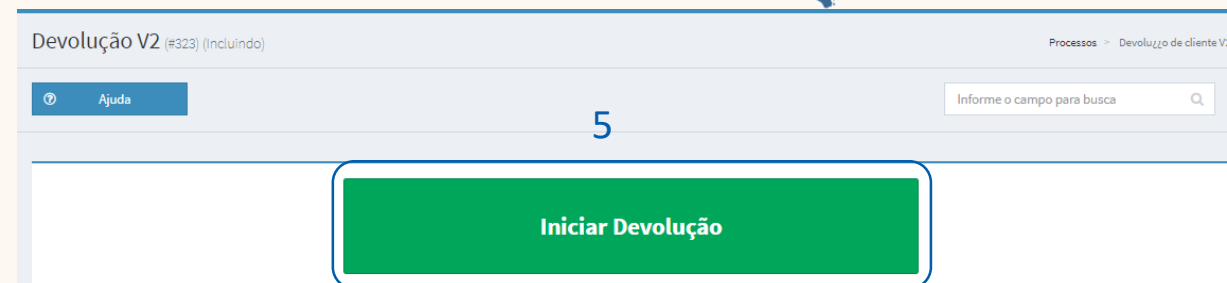


4. Selecione Novo

5. Iniciar Devolução



A



Como solicitar troca e-commerce

6. Selecione Reembolso

Processo de Devolução

Qual Procedimento Deseja Realizar ?

Troca

Reembolso

7. Selecione E-commerce

Processo de Devolução (Troca)

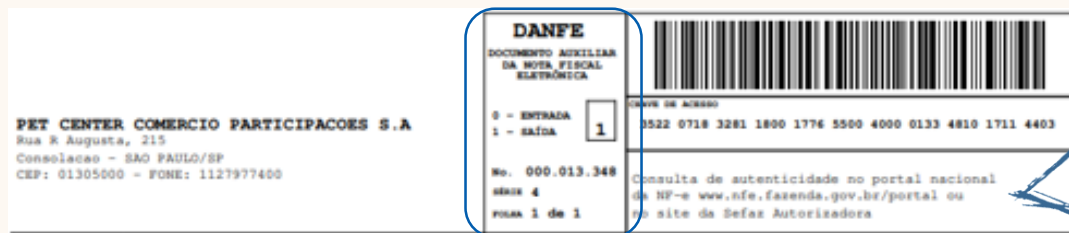
7

Onde foi realizada a compra ?

Loja

Ecommerce
(Ecommerce / Pickup Store)

Voltar



9. Caso não possua a nota, efetue a busca pelo CPF.

Processo de Devolução (Reembolso)

Data Nota	Número da Nota	Série da Nota	Valor Total	
2023-12-20	000000329	1	151,99	Utilizar Nota
2023-11-23	000116938	1	330,88	Utilizar Nota
2023-07-24	000105792	1	339,98	Utilizar Nota

8. Informe os dados da nota e CPF

Processo de Devolução (Reembolso)

Compra feita no Site

Número da Nota

813392

Número da Série

1

CPF/CNPJ do Cliente*

35241341811

Voltar

Próximo

10. Clique em próximo

Como solicitar troca e-commerce

- 11. Selecione os itens devolvidos e a quantidade se necessário.
- 12. Informe o motivo para a troca.

SalvarDesfazerAjudaRefazer Operação

PesquisaItens DevolvidosInformações do Cliente

Itens Devolvidos

Motivo da troca

0 - NENHUM

Nenhuma opção

Marcados e sem Motivo

Todos os itens Marcados

	Código	Código de barras	Descrição	Qtd Venda	Quantidade	Vlr Unit	Desc	Acréc	Vlr Total	Aliq	C.Original	Motivo	Subcategoria/ Localização	Defeito
<input type="checkbox"/>	00010037080002972	11	BQ.KONG BOUNZER LARGE PB1	1,000	1	151,99	22,0400	0,00	129,950	18	0	0 - NENHUM12	0 - NENHUM	0 - NENHUM

Quantidade cupom

1

Total em mercadoria

151,99

Quantidade a devolver

0,00

Acrécimos

0,00

Total cupom

129,95

Total a devolver

0,00

- 13. Se necessário, Inclua o CPF do cliente e clique na lupa.
- 14. Clique em Salvar

SalvarDesfazerAjuda

PesquisaItens DevolvidosInformações do ClienteInformações Complementares

Informações do Cliente

14

13

Cliente*

Tipo de Cliente*

Pessoa física

Contribuinte ICMS?

CPF*


RG

CPF

Cliente Estrangeiro?

Cliente possui NFe de devolução?

Como solicitar troca e-commerce

<u>VALE-TROCA</u>	
<u>R\$ 0,00</u>	<u>Nº: 2532</u>
<u>(Zero)</u>	
O VALE TROCA É PESSOAL E INTRANSFERÍVEL.	
ESTE VALE TROCA TEM VALIDADE ATÉ 04-01-2023	
 2025320106529600000030	NATHALIA RG: 0 - CPF: 1
LOJA 106 - NCUN-SP - SP - EMISSÃO 05-07-2022 - DANIELE.OLIVEIRA	
1. VIA CLIENTE	

1ª via - Cliente

<u>COMPROVANTE DE TROCA</u>																	
<u>R\$ 0,00</u>	<u>Nº: 2532</u>																
ESTE DOCUMENTO NÃO TEM VALIDADE DE PAGAMENTO NO PDV																	
NATHALIA RG: 0 - CPF: 1																	
<table><tr><th>Referência</th><th>Descrição</th><th>Quantidade</th><th>Preço Unitário</th><th>Desconto total</th><th>Acréscimo total</th><th>Frete</th><th>Valor Total</th></tr><tr><td>00010001310000159</td><td>ALCAES GOLDEN 1KG AD.MINI SALMAO</td><td>1,000</td><td>R\$ 23,99</td><td>R\$ 0,00</td><td>R\$ 0,00</td><td>R\$ 0,00</td><td>R\$ 23,99</td></tr></table> 2025320106529600000030		Referência	Descrição	Quantidade	Preço Unitário	Desconto total	Acréscimo total	Frete	Valor Total	00010001310000159	ALCAES GOLDEN 1KG AD.MINI SALMAO	1,000	R\$ 23,99	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 23,99
Referência	Descrição	Quantidade	Preço Unitário	Desconto total	Acréscimo total	Frete	Valor Total										
00010001310000159	ALCAES GOLDEN 1KG AD.MINI SALMAO	1,000	R\$ 23,99	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 23,99										
LOJA 106 - NCUN-SP - SP - EMISSÃO 05-07-2022 - DANIELE.OLIVEIRA																	
2. VIA CONTROLE																	

2ª via - Loja
Deve ficar com o
produto devolvido para
conferência pela
gestão.