

REGISTRO INDEVIDO



O que é um Registro Indevido ?



Registro indevido é um processo de cancelamento de venda.

Esse processo é utilizado onde o cliente desiste da compra e quer o estorno de cartão (débito/crédito).

Lembrando que o processo só pode ser feito no mesmo dia da compra.

- **Deve ser efetuado apenas em casos de desistência das compra pagas em crédito ou débito no mesmo dia que a compra foi efetuada.**
- Para gerar o RI o cliente precisa ter cadastro no **VPSF**.

Sem cadastro o sistema não permite emitir.

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

- 1- Estorno do cartão direto no PDV
- 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 ele não permitira gerar o RI.
Neste caso será necessário abrir chamado no GLPI para TI – Sustentação – Suporte Zanthus.*

1. ESTORNO PDV
2. EMISSÃO REGISTRO INDEVIDO NA ZANTUS
3. SANGRIA DE DOCUMENTO
4. ERROS OPERACIONAIS

1- ESTORNO PDV

Clicar na tecla V
(Canc TEF)
Ou Função
3847



ATALHO
Digite no teclado
3847+F1 (função)



Inserir o usuário
(gestão)



Selecione a finalizadora
da venda

1 - Informar o valor exato da transação

PREÇO TOTAL

TOTAL:

VALOR 0,00

Seu pet center de estimação

2 - Informar a data da transação

PREÇO TOTAL

TOTAL:

DATA 0

Seu pet center de estimação

CNPJ:18.328.118/0203-04 PET CENTER COMERCIO PARTICIPACOES S.A
Rua R Henrique Valgas, 64-Centro-FLORIANOPOLIS, SC

Documento Auxiliar Nota Fiscal de Consumidor Eletronica

Nº Cod	Descricao	Qt Un	Vlr	Tot
1	30019370000080 NOTA FISCAL EMITIDA EM AMBIENTE DE HOMOLOGACAO - SEM VALOR FISCAL	1	UN 39,90	39,90

Qtd. total de itens 1
Total produtos R\$ 39,90
Valor total R\$ 39,90
Forma de pagamento Cartao de Debito: 39,90

Consulte pela Chave de Acesso em
<https://hom.sat.sef.sc.gov.br/nfce/consulta>
4222071832811802030465109000000881361698941

QR CODE

CONSUMIDOR NAO IDENTIFICADO
NFCe 88 Serie 109 21/07/2022
16:01:05
Via consumidor
Protocolo de autorizacao:
342220000202479
Data de autorizacao:
21/07/2022 16:02:15

Tributos Totais Incidentes (Lei Federal 12.741/2012) -
Federal R\$ 2,71 Estadual R\$ 4,79 Municipal R\$ 0,00
:"mercadoria Sujeta Ao Regime De Substituicao Tributaria";, Pdv: 9

Valor 39,90
04 CARTAO DEBITO 39,90

21/07/2022 16:02 Caixa:0009 C00:000106
Zanthus IZRCB OP6J5CE41

3 - Informar o numero documento da transação do cartão (AUT/DOC/NSU)



PREÇO TOTAL

TOTAL:

NÚMERO DOCUM 0

Seu pet center de estimação

Seu pet center de estimação

Pressione [ALT]+[F9] para ajuda. Conectado 10.0.130.244:38838 127.0.0.1:14199 (1000)

4 – Selecionar o tipo do cartão



PREÇO TOTAL

TOTAL:

4

Selecione o tipo do Cartao de Debito

==>Magnetico/Chip

Digitado

ESCOLHA OPÇÃO

Seu pet center de estimação

Seu pet center de estimação

Pressione [ALT]+[F9] para ajuda. Conectado 10.0.130.244:38838 127.0.0.1:14199 (1000)



O numero do documento utilizado no processo de estorno também pode ser consultado no Sitef. Coluna Nsu-Host

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		377,00

4 – Aproxime ou insira o cartão do cliente no **Pinpad** para seguir com o estorno



5 – Depois de finalizar o processo, ele ira sair o comprovante do estorno



O comprovante do estorno emitido no pdv precisa ser arquivado junto com o movimento do caixa

2- EMISSÃO REGISTRO INDEVIDO ZANTHUS

Sistema utilizado para o processo:



Utilizamos o sistema Zanthus <http://manager80/manager/login.php5>
Que deve ser aberto com os navegadores abaixo:

A screenshot of the ZEUS RETAIL login page. The page has a white background with a purple logo at the top center that says "ZEUS RETAIL". Below the logo, the text "Seja bem-vindo, por favor identifique-se." is displayed. There are two input fields: the first is labeled "Informe o usuário" with a user icon, and the second is labeled "Informe a senha" with a lock icon. Both fields are highlighted with a red border. Below the fields is a blue button labeled "Entrar" and a link labeled "Esqueceu sua senha?".

Inserir Login e
senha do Usuário

2- ZANTHUS



- Acessar a Zanthus para emissão do RI (Registro Indevido)
- 1 - Processos
- 2 - Registro Indevido
- 3 – Novo

The screenshot displays the Zanthus web application interface. On the left is a dark sidebar menu with a search bar at the top. The menu items include 'Administração', 'Cadastros', 'Processos' (highlighted with a red box and a red '1'), 'Cartão Presente', 'Promoção', 'Devolução de cliente V2', 'Registro Indevido' (highlighted with a red box and a red '2'), 'Devolução de cliente', 'Nota Fiscal', 'Tesouraria', 'Pré-venda', and 'Vasilhame'. The main content area has a header 'Registro indevido (#304)' and a breadcrumb 'Processos > Registro Indevido'. Below the header is a toolbar with buttons: 'Favoritos', 'Imprimir', 'Filtrar', 'Pág.inicial', '+ Novo' (highlighted with a red box and a red '3'), and 'Ajuda'. The main content area contains a 'Filtro' (Filter) section with the following fields: 'Loja' (dropdown menu showing '138 - STDU-CE'), 'Nº RI' (text input), 'Num. Documento' (text input), 'Num. PDV' (text input), 'Data Compra' (text input showing 'dd-mm-aaaa'), and 'Data Emissão' (text input showing '06-07-2022'). An 'Aplicar Filtro' button is located at the bottom right of the filter section.

- Depois de clicar em Novo, ele ira abrir a tela abaixo;
- 1 - Preencher com o COO do cupom fiscal
- 2 - Preencher com o numero do PDV onde foi passado a compra
- 3 - Selecionar o motivo porque esta sendo gerado o RI (produto errado, erro operador, devolução do cliente)
- 4 - A data sempre será o dia da compra
- 5 - Depois de preencher todos os dados clicar em **Buscar Cupom**

Onde encontra o COO do cupom

Desfazer
Ajuda
Informe o campo para busca

Dados Gerais

Dados Gerais

Num. documento*
155652

Num. PDV*
4

Cód. loja*
138 - STDU-CE

Data compra*
04-07-2022

Cód. motivo*
229 - DEVOLUCAO DO CLIENTE

Buscar Cupom



Informações usadas para gerar o RI

PDV	Cupom	Data
4	155652	04-07-2022

- 7

13

- Depois de clicar em **Salvar**, ele abrira a tela Impressão de Danfe
- Clicar no X para fechar
- Ele ira abrir o comprovante de registro indevido
- Na via caixa o operador e emissor devem assinar o documento com a assinatura legível (o mesmo deve ficar no caixa)
- Na via controle o operador e emissor também deve ser assinado o documento com o nome legível (este fica pra controle do administrativo)



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

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.

Enviado e processado pela SEFAZ

Imprimir

DATA: 04-07-2022 EMISSÃO: 05/07/2022 16:55:03 LOJA: 138 - STDU-CE

OPERADOR: 138025 -

VALOR: R\$ 370,94 (trezentos e setenta Reais e noventa e quatro Centavos)

HISTORICO:

Afirmo ter recebido o reembolso, conforme data e valor declarados acima.

Ref. Cupom 155652 do pdv 4 no dia 04-07-2022

MOTIVO:

OPERADOR

EMISSOR

1. VIA CAIXA

COMPROVANTE DE REGISTRO INDEVIDO CANCELAMENTO DE DOCUMENTO ELETRÔNICO

R\$ 370,94

Nº: 175

ESTE DOCUMENTO NÃO TEM VALIDADE DE PAGAMENTO NO PDV
Ref. Cupom 155652 do pdv 4 no dia 04-07-2022

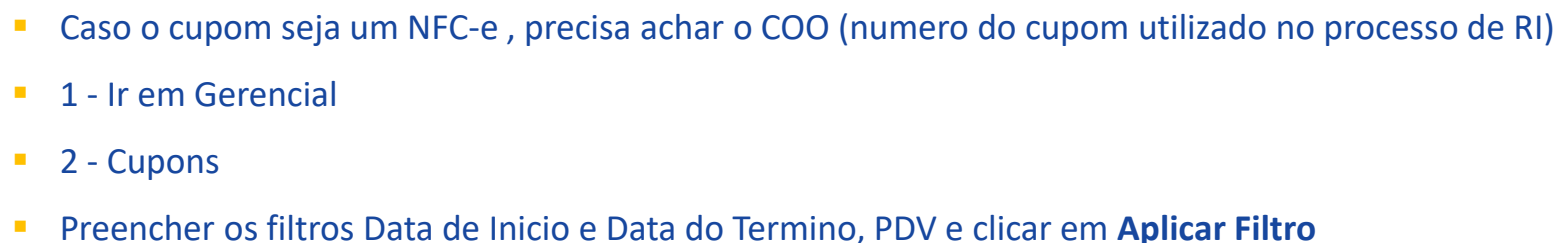
Referência	Descrição	Quantidade	Preço Unitário	Desconto	Acréscimo	Valor Total
00020031200000015	ADITIVO PIPICAT 500GR FLORAL	1,000	R\$ 21,99	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 21,99
00020031200000016	ADITIVO PIPICAT 500GR CAMPESTRE	1,000	R\$ 21,99	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 21,99
00020031200000003	ELIM.ODOR SANOL CAT 500ML	1,000	R\$ 11,99	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 11,99
00020001310000341	AL. GATOS QUATREE LIFE 10,1KG ADULTOS	1,000	R\$ 150,99	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 150,99
00020037120000162	FORTE AMICUS AQUA MINI BIVOLT VERM	1,000	R\$ 134,99	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 134,99
00020031570000199	AREIA GATOS CARECAT 10KG CRIADORES	1,000	R\$ 28,99	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 28,99

LOJA 138 - STDU-CE - CE - EMISSÃO 05-07-2022 - ANDRESSA BOTELHO

OPERADOR

EMISSOR

2. VIA CONTROLE



NFC-e

PET CENTER COMERCIO PARTICIPACOES S.A
 CNPJ:18.328.118/0003-70 I.E.:79971987
 Avenida Av das Americas, 1510

Barra da Tijuca, RIO DE JANEIRO, RJ
 CEP: 22640-100 (11) 3434-6800

#	CODIGO	DESCRICAO	QUANT.	UN.	VL.UNIT.	VL.TOTAL
1	7896029028391	SNACK GATOS WHISKAS 40GR TEMP.SALMAO	1,000	UN	11,49	11,49
2	7896029028391	SNACK GATOS WHISKAS 40GR TEMP.SALMAO	1,000	UN	11,49	11,49
3	7896029047446	AL.GATOS SACHET WHISKAS 85GR JELLY 7+	1,000	UN	2,99	2,99
4	7896029047446	AL.GATOS SACHET WHISKAS 85GR JELLY 7+	1,000	UN	2,99	2,99
5	7896029047446	AL.GATOS SACHET WHISKAS 85GR JELLY 7+	1,000	UN	2,99	2,99
QTDDE TOTAL DE ITENS						5
VALOR TOTAL						31,95
FORMA DE PAGAMENTO						VALOR PAGO
Dinheiro						50,00
Troco						18,05
Informação dos Tributos Incidentes						0,00
(Lei Federal 12.741/2012)						
informações adicionais de interesse do contribuinte						
##FONTE: IMPOSTOS IBPT (FONTE IBPT 50I7EW) TRIBUTOS						
TOTAIS INCIDENTES (LEI FEDERAL 12.741/2012) - FEDERAL						
3,45 ESTADUAL 0,00 MUNICIPAL 0,00 ; "MERCADORIA						
SUJEITA AO REGIME DE SUBSTITUICAO TRIBUTARIA"; PDV:						
1						
NFCe 5.571		Série: 101		13/07/2022 15:19:12		
Consulte pela Chave de Acesso em						
http://www.fazenda.ri.gov.br/nfce/consulta						
Chave de Acesso						
33220718328118000370651010000055711955181390						
Consulte via leitor QR Code						

- Abra a tela abaixo, informando as compras que entrou no PDV
- Realizar o comando CTRL+F para abrir uma caixa de pesquisa, preencher com o valor da compra
- Na coluna Cupom, clicar para que a nota seja aberta

<div> <div>Buscar menu...</div> <div> <div>Favoritos</div> <div>Pág.inicial</div> <div>Ajuda</div> <div>Filtro</div> </div> </div>												
	BRTJ-RJ			CORINGA.CONVIVA					de operador			
6	3-BRTJ-RJ	13-07-2022	1	3666 - CORINGA.CONVIVA	4803	5570	15:06:34	OK	1506 - Venda NFC-e	89,99	89,99	89,99
7	3-BRTJ-RJ	13-07-2022	1	3666 - CORINGA.CONVIVA	4804		15:06:35	OK	9992 - Comprovante vinculado	0,00	0,00	-
8	3-BRTJ-RJ	13-07-2022	1	3666 - CORINGA.CONVIVA	4805	5571	15:19:44	OK	1506 - Venda NFC-e	31,95	31,95	31,95
9	3-BRTJ-RJ	13-07-2022	1	3666 - CORINGA.CONVIVA	4806	5572	15:23:59	OK	1506 - Venda NFC-e	46,98	46,98	46,98
10	3-BRTJ-RJ	13-07-2022	1	3666 - CORINGA.CONVIVA	4807		15:23:59	OK	9992 - Comprovante vinculado	0,00	0,00	-
11	3-BRTJ-RJ	13-07-2022	1	3666 - CORINGA.CONVIVA	4808	5573	15:45:51	OK	1506 - Venda NFC-e	58,99	58,99	58,99

Informações usadas
para gerar o RI

Loja	PDV	Cupom	Data	Hora
3 - BRTJ-RJ	2 1	4805 1	13-07-2022 3	15:19:44

	Mercadoria	Quantidade	Descontos / Acréscimos(R\$)	Valor Bruto(R\$)
1	20003280000050 SNACK GATOS WHISKAS 40GR TEMP.SALMAO	1,000	- 0,00 / 0,00	11,49
2	20003280000050 SNACK GATOS WHISKAS 40GR TEMP.SALMAO	1,000	- 0,00 / 0,00	11,49
3	20003300000071 AL.GATOS SACHET WHISKAS 85GR JELLY 7+	1,000	- 0,00 / 0,00	11,49
4	20003300000071 AL.GATOS SACHET WHISKAS 85GR JELLY 7+	1,000	- 0,00 / 0,00	11,49
5	20003300000071 AL.GATOS SACHET WHISKAS 85GR JELLY 7+	1,000	- 0,00 / 0,00	11,49

Registro indevido (#304) (Incluindo)



Desfazer



Ajuda

Informe o campo para busca



Dados Gerais

Dados Gerais

Num. documento*

1

Num. PDV*

2

Cód. loja*

3 - BRTJ-RJ

Data compra*

27-07-2022

3

Cód. motivo*

-NENHUM-

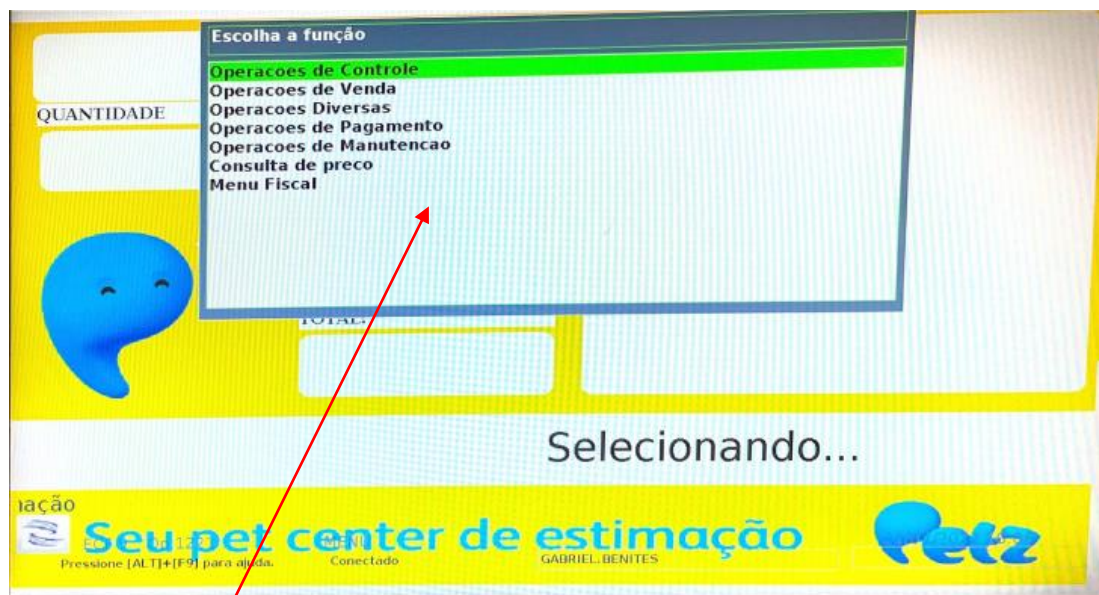
Buscar Cupom

3- SANGRIA DE DOCUMENTO

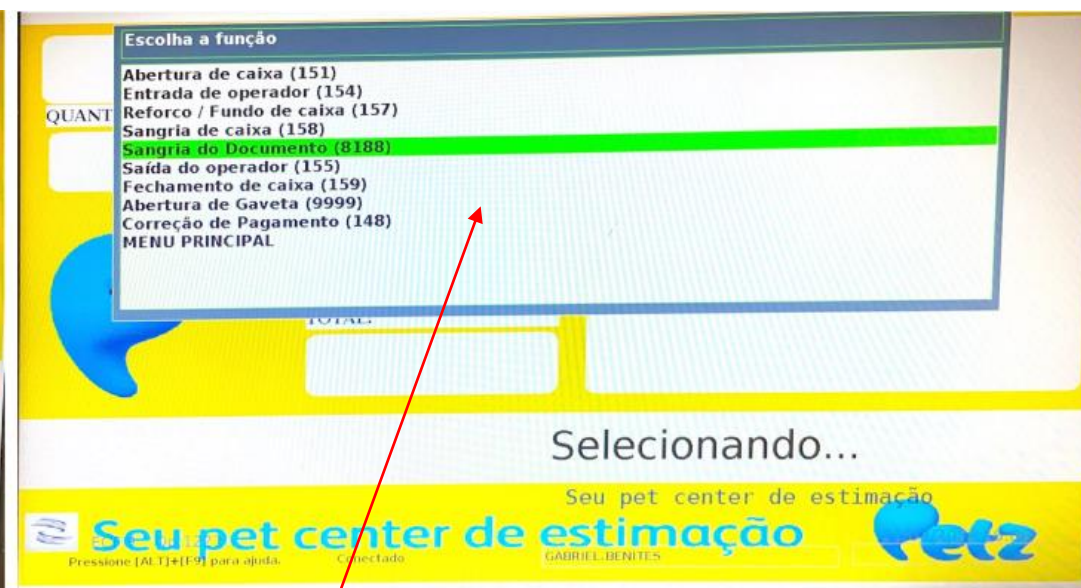
Clicar na tecla
"Função" (F1)



ATALHO
Digite no teclado
8188 +F1 (função)



1 -Selecionar Operações de
Controle



2 - Selecionar Sangria de
Documento

3 - Inserir o usuário e senha (gestão)

4 - Inserir o numero do cupom



Depois desse processo ira sair o comprovante de sangria o mesmo precisa guardar junto com os documentos do caixa.

4- ERROS OPERACIONAIS

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

Sendo elas:

- Estorno no PDV
- Emissão do Registro indevido na Zanthus
- Sangria de documento



Não realizar os passos do processos vai impedir o fechamento da tesouraria

4. Erros operacionais



Quando efetuar o estorno no Pdv e não efetuar o Registro indevido na Zanthus no mesmo dia
O sistema apresenta o erro a seguir, impedindo o fechamento da tesouraria

Será necessário **abrir chamado no GLPI para TI – Sustentação – Suporte Zanthus**
Solicitando liberação de parâmetro para emissão de Registro indevido fora do prazo.

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

ZeusManager

Lista de restrições do fechamento de caixa

Loja: 200

Data: 13-09-2022

Funcionario: 105133-THALYS.LEITE

Caixa:

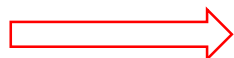
Data	Caixa	Documento	CRO	Operador	Valor	Erro	Mensagem	Opção
13-09-2022	1	33858	1	105133	125,99	752	Cancelamentos TEF sem Estorno de Recebimento	Estornar Recebimento

4. Erros operacionais



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:



Código de barras

LEIA O CÓDIGO DE BARRAS

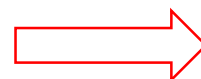
Saldo Ajustado: **203,14 (Sobra)**

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, em 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



Código de barras

LEIA O CÓDIGO DE BARRAS

Saldo Ajustado: **0,00 (Ok)**

4. Erros operacionais



Caso identifique a sobra e o caixa já estiver fechado será necessário, reabrir o caixa, estornar a finalizadora e posteriormente efetuar a redução da finalizadora

Reabrir o caixa em questão, considerando a data, o pdv e operador, efetuando uma sangria manual de 0,01 centavo em dinheiro.

Buscar menu...

Menu do sistema

○ Administração

○ Cadastros

○ Processos

Cartão Presente

Promoção

Devolução de cliente V2

Registro Indevido

Devolução de cliente

Nota Fiscal

Tesouraria

Lançamento de movimento

Sangria Manual

Lançamento de sangria manual (#30702)

Processos > Tesouraria

Favoritos

Imprimir

Filtrar

Pág.inicial

+

Novo

Ajuda

Filtro

Data Cadastro

10-11-2022

Tipo Mov.

Finalizadora

Núm. Doc.

Cód. Movimento

Funcionário

CAIXA

Valor

25

4. Erros operacionais



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 confirmação:

<input type="checkbox"/>										
Conf	Impr	Data	Documento	Descrição	Finalizadora	Valor	Confirmação	Diferença	Status	Detalhes
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	09-11-2022	210115	SANGRIA DE CAIXA	CARTAO CREDITO	1703,14	1703,14	0,00	A confirmar	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	09-11-2022	210117	SANGRIA DE CAIXA	CARTAO DEBITO	164,27	164,27	0,00	A confirmar	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	09-11-2022	210119	SANGRIA DE CAIXA	CARTEIRA DIGITAL	155,00	155,00	0,00	A confirmar	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	09-11-2022	924559879	SANGRIA DE CAIXA	DINHEIRO	100,00	100,00	0,00	A confirmar	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	09-11-2022	924559909	SANGRIA DE CAIXA	DINHEIRO	0,01	0,01	-610,99	Divergência (Falta)	

4. Erros operacionais



3. Em seguida clicar em processos – Tesouraria – Lançamento de Movimento

4. Selecione a data

5. Cole o número de documento copiado.

6. Aplique o filtro

3

Buscar menu...

Menu do sistema

- Administração
- Cadastros
- Processos
- Cartão Presente
- Promoção
- Devolução de cliente V2
- Registro Indevido
- Devolução de cliente
- Nota Fiscal
- Tesouraria
- Lançamento de movimento
- Sangria Manual
- Conferência de movimento
- Fechamento de caixa

Lançamento de movimento de tesouraria (#30701)

Processos > Tesouraria > Lançamento de movimento

Filtros: Favoritos, Imprimir, Filtrar, Pág.inicial, Novo, Ajuda

Filtro 4

Data Cadastro

09-11-2022

Cód. Movimento

Tipo Mov.

Funcionário

Finalizadora

CAIXA

Núm. Doc.

210115

Valor

6

Aplicar Filtro

4. Erros operacionais



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

Lançamento de movimento de tesouraria (#30701)

Processos > Tesouraria > Lançamento de movimento

Favoritos

Imprimir

Filtrar

Pág.inicial

Novo

Ajuda

Finalizadora	Valor do lançamento	Confirmação	Número Documento	Cre	Código do PDV	Série do Documento	Loja	Conferido?	Estornado?	Opções
CARTAO CREDITO	1.703,14	1.703,14	210.115	-			60	<input type="checkbox"/>	Não	<div><div><div></div><div></div><div>Estornar</div></div></div>

1

4. Erros operacionais



8. Com o movimento aberto, selecione a opção abaixo e justifique em observação conforme exemplo abaixo. Em seguida clique em estornar, e confirme.

Lançamento de movimento de tesouraria (#30701) (Alterando)

Ajuda

Dados GeraisInformações OpcionaisInformações de Estorno de MovimentoOutras InformaçõesComplemento

Informações de Estorno de Movimento

Observação de Estorno:

Ri emitido sem sangria de documento

Estornar

4. Erros operacionais



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 .

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

Código de barras

LEIA O CÓDIGO DE BARRAS

Saldo Ajustado: 0,00 (Ok)

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

Confirmar