

SOLF/IRM/

ÎNDE

1. Motivos para devolução	.3
2. Como realizar devolução	.5
3. Acompanhamento de devolução	10
4. Abrindo chat	.11

IMPORTANTE:

Só serão aceitas devoluções de Produtos Termolábeis, se forem pelos seguintes motivos:

- Avaria;
- Desvio de Qualidade (fora da temperatura);
- Falta;
- Validade incorreta.

A aferição da temperatura deverá ser realizada no ato da entrega. Qualquer devolução que não seja por esses motivos, será recusada pelo Setor de Devolução.



2

1. MOTIVOS PARA DEVOLUÇÃO

Motivo	Quando usar?
ATRASO NA ENTREGA	Quando houver atraso na entrega da mercadoria.
CNPJ ERRADO	Quando o pedido for digitado pelo cliente/televendas/ vendedor para o CNPJ errado. Ex: o pedido era para a Loja 1 da Drogaria X e foi faturado para a loja 10.
DESACORDO COMERCIAL	Quando houver uma divergência comercial. Ex: Prazo, desconto ou preço errado.
DESISTÊNCIA PEDIDO/PRODUTO	Quando o cliente desistir do produto ou pedido.
DESVIO DE QUALIDADE	Quando houver uma divergência relacionada a qualidade. Ex: embalagem vazia, problemas no EAN, fora da temperatura etc.
ERRO DE DIGITAÇÃO	Quando o produto for digitado errado pelo cliente/ televendas/vendedor.
EXTRAVIO DE VOLUME	Quando houver a falta de um volume no momento da entrega.



Motivo	Quando usar?
FALTA DE MERCADORIA	Quando faltar unidades de um produto faturado. Ex: faturou 5 unidades e foram entregues 4 unidades.
FALTA E SOBRA	Quando houver falta de um produto e sobrar unidades de outro. Ex: Faturou 1 unidade de Dorflex e 1 unidade de Benegrip. Entregaram 2 unidades de Dorflex e nenhuma de Benegrip.
PEDIDO DUPLICADO	Quando o mesmo pedido for faturado mais de uma vez.
PRODUTO/PEDIDO NÃO SOLICITADO	Quando produto ou pedido for enviado sem autorização do cliente.
RECALL	Quando for solicitado o recolhimento por parte do laboratório ou da distribuidora.
VALIDADE INCORRETA	Quando o produto estiver vencido ou com validade próxima.



2. COMO REALIZAR DEVOLUÇÃO

1º Passo

Para realizar uma devolução parcial ou total, você deve entrar no site do pedido eletrônico da Solfarma: *https://loja.solfarma.com.br/.*



2° Passo

Clique na opção "Olá, faça seu login" e digite o login e senha. Caso não tenha login é necessário solicitar no site, clicando em "Olá, faça seu login" e na opção "Solicitar acesso".





Clique na opção "Olá, faça seu login" e digite o login e senha. Caso não tenha login é necessário solicitar no site, clicando em "Olá, faça seu login" e na opção "Solicitar acesso".

% Televendus 0800-017-8100	🛼 Entrop Express (Griffs	California eta da da Balanta	😸 Pague ann atá De na Cartán
SOLFARMA 🕞	quisar	Q. Cost foge new legter -	R AS 0,00
Medicanantas -	Entre	Ainda não sou cliente Aindous Cliente	SuperOfertas -
	▲ antiel ▲ ●	Sou cliente, mas não tenho acesso M ¹ Sulivitar Acesso	abelecimentot
Z EV2R	Mantor-me-conectado	Tenho acesso, mas esqueci minha senha	///////
	ACESSAR	Bulvar segunda via do boleto	

3° Passo

Após ter feito o login, clique no login e selecione a opção "Minhas devoluções".



4º Passo <u>Clique na</u> opção "Nova devolução".

4, Televendue 0808-017-0100	🛼 Entrago-Expressia Grilli	Emili segundavia da Baket	Pique en sté Jane C	Cartho 🗌	Peddo Minimo RS 500	00 \$ Childred	laportest: #5 300.000,0
SOLF/IRM/I	Pesquisar		Q Advian	. En	Cherta Selectorados 7304 - DROGACEN	TRO COMERCIO.	
Medicamentos v	Saude	v Cuidados Diários	v Nutricio	v	Conveniència	× 50	er Ofertas 👘 👻
Devoluções		Y Litrar + Nove	Q Constant	🖨 Lipelto	O WEW R A	e.Careta	gore B Lette
Lagandus: 📕 Total 📕 Parci	4						
Cótigo Data/Hera	OTIONS	Cierts		Num.Nf.	Skirie Total	Sturgie	Origam



6

O nome do cliente será preenchido automaticamente de acordo com o login.



6° Passo

Clique na lupa para pesquisar as notas de compra. Digite o número da nota de compra ou selecione o período que deseja pesquisar. Quando encontrar a nota desejada, clique em selecionar.





Selecione o tipo de devolução que deseja realizar, parcial ou total. Caso selecione "Devolução total", selecione o motivo da devolução, clique em "Nota Fiscal Eletrônica (NFE)" e finalize a devolução. Após a finalização, pule para o **10º Passo.** Se for "Devolução parcial", coloque uma observação se for necessário e clique em "Confirmar".

Obs: quando houver uma sobra de mercadoria e falta de outra, é necessário colocar o nome e EAN do produto que sobrou nas Observações. Na tela seguinte, é necessário colocar o motivo "Falta e Sobra" e escolher o item que houve falta. Em caso de apenas sobra, é preciso entrar em contato pelo chat.

S ⊖ LF∕IRM∕I	Pesquisar Q Addamo, En Clerk Sectoret: R5000 Pesquisar
Medicamentos v	Saúde v Culdados Diários v Nutrição v Conveniência v Super-Ofertua v
Nova Devolução	
	Climate DECISICENTIAL COMPRECION OF PROCUNTORS FRAMMLEUTICONS LTD Namen do Doouwents Data do Doouwents Valor Total Data do Doouwents Valor Total Data do Doouwents Valor Total Data do Doouwents Valor Total Processor France Deconduce Construction State Sectione um notio Construction State Sectione um notio Sectione um notio Sectione um notio Sectione um notio Construction State Sectione um notio Sectione um n



Selecione o item que deseja devolver, a quantidade e selecione o motivo. Depois clique no botão "Salvar".

	Inserir Item	 Control for the sector of the s	
Bets Act or 2000 of the period carbon Configs Data 207547 09/11/ Items Data	Produto	29 C1	
Inner Nota Fileral Item Devolup Filtre en Roma da nota Edit Cali Devoluple ann Annet Calification	Mativa Selectore un motivo Quantitade (2)	v 11	estade Verbene Santal Alf Marco Santal Alf Marco Santal
Productos da Nota	Total da hata DE 197.78	Produtos da Devolução	TAN CANCILAR HIDHAR
Ð	Publica de Princeldude 62022 Selfarma, Tod	os os direitos reservados.	112 0,00

9° Passo Clique na opção "Finalizar" para lançar a devolução no portal.

EF/IRM	1 Pesquisar		۹ 🌢	Mariano , 🖬	Olente Selectoriad 7304 - DROGA	CENTRO-CO	MERCIOv	RS 0.0
BR 30.842.9720001-30	17304 DROGACENTRO COMERCI	DE MODOTOS AND ACEUTA	cosoo					
Cidips 207547	Data 09/11/2022	Non-Documents 15837063-1	Shaqle					
1 here devolvedo								Tutal: R\$ 45,60
lens								
Filtre os itiens da not	,		Late	Quadra la contra da c	24.Deedida	VOIA.	NDen	teres
SHEE AND THE LOW	C-COMPREMISIO COM 30 CE		2300845	3	1	8544.07	1,47	4940.04
100122 Put wordt 3-	40-COH#RENDO-COH 30		2200349	5		89.31,34	3,97	45 11,01
					- F 14	AUZAR	CANCILAR	HOWR
vocutos da Nota	R	\$ 182,28	ł	rodutos da Devolu I	CRO		R	tanda Devolução \$ 45,60
		Publicade Principles 6202	2 Solfarma Todocore	direitos reservados.				

10° Passo

Após a finalização da devolução, é necessário enviar a nota de devolução e o XML para o vendedor responsável. Os clientes categorizados como Loja Virtual devem encaminhar a nota e o XML direto para o e-mail da devolução: devolucao@solfarma.com.br



3. ACOMPANHAMENTO DE DEVOLUÇÃO

Para acompanhar o andamento das devoluções, basta clicar no login e selecionar a opção "Minhas devoluções". Todas as devoluções serão exibidas e na coluna "Situação" estará escrito qual o status atual.

	O https://b	ja sellama semiler. De						<u>`````````````````````````````````````</u>
Televendus (H	600-017-8500	🖡 (renge (rapressa))	Crittis 🕒 Emiltir segunde via de Baleta	🗄 Papar en até Bone Cartile	614	da Minimu RS	\$00,00	Limite Disponiuel: RS 206:0062
eLF/	1RM/I	Pesquisar		Q. Advises.	in 955	- DROGACI	INTRO-COME	IRCHO 🐕 👷
Medicar	mentos v	Saúde	v Cuidados Diários v	Nutripho		Conveniènc	ia – v 📕	Super Ofertas 🔗
hevolucõe	5		T Filter	nja Q.Constar (#Tap			Aut. Coleta	diameter Blacks
_					_		_	
egendas: 📒	Total 🚺 Parca	8						
Cidge	Deta/Hera	CHIONRI	Clients	Num.NI.	56%	Tetal	Shaqle	Origun
Cidge	Data/Hora 31,455 (2022 12-45	01.001	Clerite 7304 - Brogannino Camercio De Produtos Parmade	NumNE,	56%	Teal 2010/0	Duagle Frainch	Origan Partia (* Canonecer (1996)
Chilgs Laracea Sectors	Deta/Hora 36-08-3022-62-48 36-07-3022-61-48	CHIONE 11.1-0 170-0010-00 10.1-0 170-0010-00	Cliente 1934 : Gruppontino Conversio Die Produkto Parmain 1934 : Gruppontino Conversio Die Produkto Parmain	NumNE, ution (of 1400000 ution (of 1500000	58%	Tenel 200,00 1,400,00	Duagle Fraircele Fraircele	Origan Party F. Connece (2016) Party F. Connece (2016)
CMIps LIFTERS SOLUTION JOINTONNE	Oxta Hera 34-98-3023 42-98 58-97-3023 41-48 25-97-3022 12-98	CHICNES 18.4+0 #75-0000-00 18.4+0 #75-0000-00 10.4+0 #72-0000-00	Olivets 1934: Originative Canania De Produto Parman 1934: Originative Canania De Produto Parman 1930: Originatives Canania De Produto Parman	NumNi, ukon Ud Skolitici ukon Ud Stolitici Nicol Ud Stolitici	Sin's	500 214,00 1,400,00 41,00	Shaqle Fraissle Fraissle Fraissle	Origon Parts & Conneros Statis Parts & Conneros Statis Parts & Conneros Statis
Chrigo L#75588 2010258 2010258 2010777	Cota Hers 34-98-9529-12-48 38-97-9529-11-48 25-97-9522-12-48 04-98-9522-13-58	CPE/CN/FI 10.1-02 1752-0000-03 10.1-02 1752-0000-03 10.0-02 1752-0000-03 10.0-02 1752-0000-03	Charts 1934 - Orogenetics Connects Die Predikter Parman 1934 - Orogenetics Connects Die Predikter Parman 1930 - Orogenetics Connects Die Predikter Parman 1930 - Orogenetics Connects Die Predikter Parman	NumNi, ofice (of 1900) ofice (of 1900) ofice (of 1900) ofice (of 1907)	50%	500 2010 1,405,00 1,205,00 275,00	Shaqle Frairaile Frairaile Frairaile	Origon Porte & Connecto State Rose & Connecto State Rose & Connecto State Rose & Connecto State Rose & Connecto State
Chilgs LATEAN SWIZTON 2014/777 2014/777	DetailHera 36-98-3022-13-48 38-98-3022-13-48 29-99-3022-13-38 04-99-3022-13-30 13-94-3022-13-30	CHLONE 18.4-0 PT2-000-33 18.4-0 PT2-000-33 18.4-0 PT2-000-33 18.4-0 PT2-000-33 18.4-0 PT2-000-33	Classic 1504 - Oragonsino Consolo De Produtor Functor 1504 - Oragonsino Consolo De Produtor Functor	Number, offens (24) 1500804 offens (24) 1500804 Meters (24) 1500804 inters (24) 1500804	Stirle	1444 244,58 1,435,58 45,58 275,58 1,452,6	Shaqle Fraissle Fraissle Fraissle Fraissle	Origan Austri F. Connector (Mal) Austri F. Connector (Mal) Austri F. Connector (Mal) Austri F. Connector (Mal) Austri F. Connector (Mal)
Cidigs 1,419,648 3,662,548 2,014,648 2,014,777 2,014,647 2,014,642	Deta/Hera 36-06-2022-52-68 36-05-2022-52-68 25-95-2022-52-68 04-06-2022-53-50 52-04-2022-53-50 28408-2022-53-58	CRUCKI 10.4-0.473-000-03 10.4-0.473-000-03 10.4-0.473-000-03 10.4-0.473-000-03 10.4-0.473-000-03 10.4-0.473-000-03 10.4-0.473-000-03	Classic 1934: Originantin Conserio De Produtos Parsan 1936: Originantin Conserio De Produtos Parsan 1930: Originante Conserio De Produtos Parsan 1930: Originante Conserio De Produtos Parsan 1930: Originante Conserio De Produtos Parsan	Number offens (all 1400000 offens (all 1500000		Tesel 246,08 41,465,08 275,08 275,08 245,08 245,08	Phoph Fourieste Fourieste Fourieste Fourieste Fourieste	Origen Pertal E Connecto Stali Pertal E Connecto Stali Perta E Connecto Stali
Cidigs 14/1048 39/1214 2014077 201407 201407 201407	Cota/Hera 36-06-3622-13-48 38-05-3622-13-48 25-06-3622-13-38 12-04-3622-13-38 28-08-3622-13-38 28-08-3622-13-38	CRUCKI 10.4-0.473-000-05 10.4-0.475-000-05 10.4-0.475-000-05 10.4-0.475-000-05 10.4-0.475-000-05 10.4-0.475-000-05 10.4-0.475-000-05 10.4-0.475-000-05 10.4-0.475-000-05 10.4-0.475-000-05 10.4-0.475-000-05 10.4-0.475-000-05 10.4-0.475-000-05 10.4-0.475-000-05 10.4-0.475-000-05 10.4-0.475-000-05 10.4-0.455-000-05 10.4-0.455-000-05 10.4-0.455-000-05 10.4-0.455-000-05 10.4-0.455-000-05 10.4-0.455-000-05 10.4-0.455-000-05 10.4-0.455-000-05 10.4-0.455-000-05 10.4-	Clamb 7504 - Broganetis Conecis De Postato Parazo 7504 - Broganetis Conecis De Postato Parazo	NumNF, offers (af 100000 within (af 100000 https://doi.org/1000000 https://doi.org/100000 https://doi.org/100000 https://doi.org/100000 https://doi.org/100000 https://doi.org/100000000 https://doi.org/1000000 https://doi.org/1000000 https://doi.org/1000000 https://doi.org/1000000 https://doi.org/1000000 https://doi.org/10000000 https://doi.org/100000000000 https://doi.org/1000000000000000000000000000000000000	58/e	Tead 244,00 4,455,00 275,00 275,00 2,555,00 4,675,00	Punja Fosiosk Fosiosk Fosiosk Fosiosk Fosiosk Fosiosk	Origan Partial E Conneces (SAN) Partial E Conneces (SAN)

Status	Responsável	Função	Prazo
-	Cliente	Lançar a devolução no portal eletrônico.	Até 72 horas (corridas após emissão da NF).
Aprovação Comercial	Vendedor/ Supervisor	Conferir, lacrar a devolução e aprovar via sistema.	7 dias após lançamento.
Em Coleta	Setor de devo- lução	Emitir ordem de coleta.	1 dia após aprovação.
Em Transporte	Transportadora	Coletar a devolução e entregar.	Até 6 dias após emissão da ordem de coleta.
Validada no depósito	Setor de devo- lução	Conferir a mercadoria de acordo com a nota	Até 2 dias após a entrega da devolução.



Status	Responsável	Função	Prazo
Faturada	Setor de devolução	Nota emitida e aguardando armazenagem dos produtos.	1 dia após validação da devolução.
Finalizada	Setor de devolução	Devolução finalizada e crédito liberado para o cliente.	1 dia após validação da devolução.
Divergência	Cliente	Se for detectada alguma irregularidade após a validação no depósito, o status será alterado para Divergência. O cliente precisa então corrigir a irregularidade. Ex: NF emitida incorretamente, produto faltando etc.	Até 7 dias após a alteração do Status

4.4. ABRINDO CHAT

Para abrir o chat, basta entrar no site https://loja. solfarma.com.br/, e clicar no ícone do chat online no canto esquerdo inferior da tela.



11

Após abrir o chat, digite o nome completo, depois o número para contato e por fim o e-mail. Quando aparecer as opções de setor, selecione "Devolução". Depois, coloque o CNPJ se desejar e aguarde o contato do atendente.



DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO!



