

MANUAL DE

# DEVOLUÇÃO

DE VENDA

SOLFARMA

# ÍNDICE

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.

# 1. MOTIVOS PARA DEVOLUÇÃO

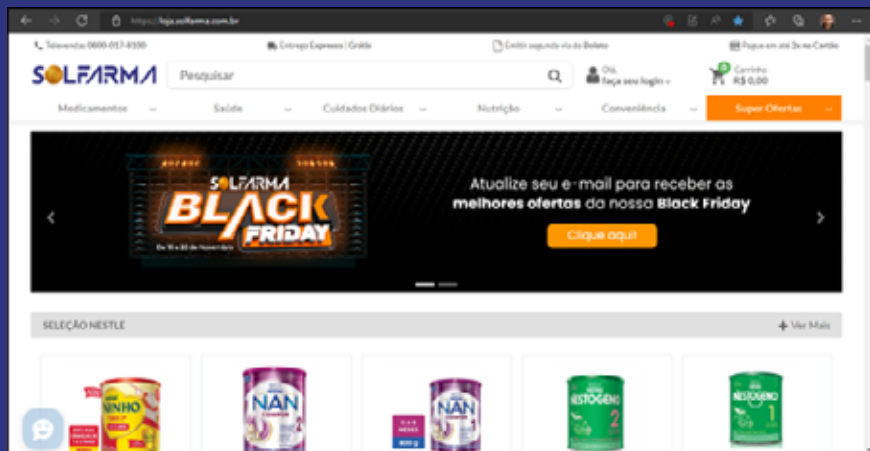
<b>Motivo</b>	<b>Quando usar?</b>
<b>ATRASO NA ENTREGA</b>	Quando houver atraso na entrega da mercadoria.
<b>CNPJ ERRADO</b>	Quando o pedido for digitado pelo cliente/televendas/vendedor para o CNPJ errado. Ex: o pedido era para a Loja 1 da Drogaria X e foi faturado para a loja 10.
<b>DESACORDO COMERCIAL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

<b>Motivo</b>	<b>Quando usar?</b>
<b>FALTA DE MERCADORIA</b>	Quando faltar unidades de um produto faturado. Ex: faturou 5 unidades e foram entregues 4 unidades.
<b>FALTA E SOBRA</b>	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.
<b>PEDIDO DUPLICADO</b>	Quando o mesmo pedido for faturado mais de uma vez.
<b>PRODUTO/PEDIDO NÃO SOLICITADO</b>	Quando produto ou pedido for enviado sem autorização do cliente.
<b>RECALL</b>	Quando for solicitado o recolhimento por parte do laboratório ou da distribuidora.
<b>VALIDADE INCORRETA</b>	Quando o produto estiver vencido ou com validade próxima.

## 2. COMO REALIZAR DEVOUÇÃO

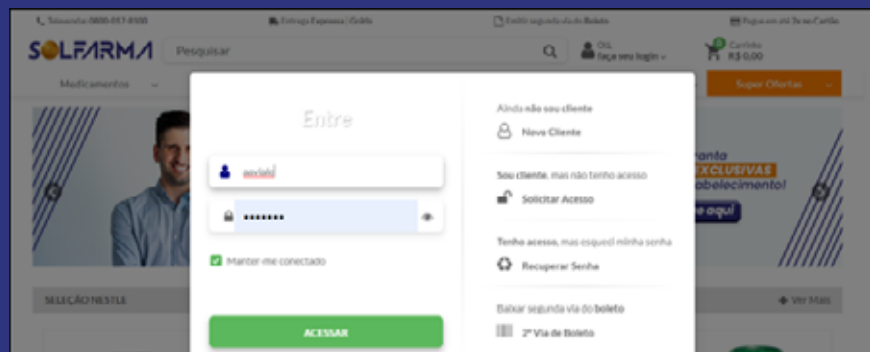
### 1º Passo

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



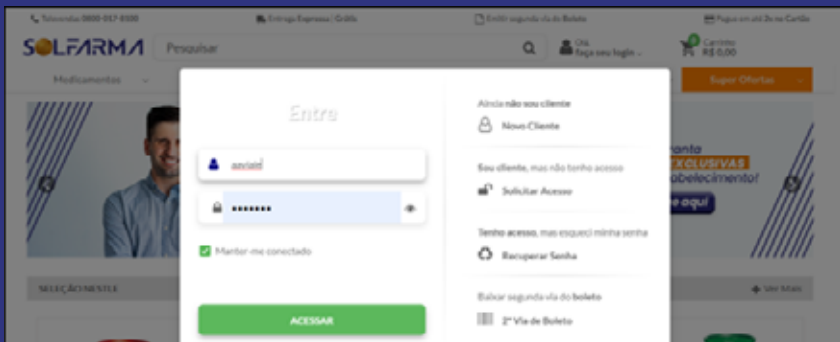
### 2º Passo

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".



## 2º 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”.



## 3º Passo

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



## 4º Passo

Clique na opção “Nova devolução”.



## 5º Passo

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

The screenshot shows the 'Nova Devolução' (New Return) form in the SOLFARMA system. The 'Cliente' field is highlighted with a red box and contains the text 'DROGACENTRO COMERCIO DE PRODUTOS FARMACEUTICOS LTD'. Below this, there are fields for 'Número do Documento', 'Data do Documento', and 'Valor Total'. The 'Tipo de Devolução' is set to 'DE VALOR TOTAL' and 'DEVALUADO FISCAL'. The 'Motivo da Devolução' is set to 'Selecione um motivo'. There is a checkbox for 'Responsável pela emissão da nota fiscal de devolução' which is checked, with the text 'Nota fiscal emitida pelo cliente' below it.

## 6º 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.

The screenshot shows the 'Pesquisar Nota Fiscal' (Search Invoice) dialog box in the SOLFARMA system. The dialog box contains the following fields: 'Cliente' (DROGACENTRO COMERCIO DE PR), 'Emitente' (Bebedouro (Matriz) - SP), 'Data Inicial' (09/11/2022), 'Data Final' (09/11/2022), and 'Número da Nota Fiscal'. There is a 'PESQUISAR' button next to the 'Número da Nota Fiscal' field. Below these fields is a table with columns: 'Número Documento', 'Série Documento', 'Data', and 'Valor Total'. Below the table, there is a message: 'NENHUM REGISTRO' and 'Utilize os filtros para definir novos valores'. At the bottom of the dialog box, there are 'SELECIONAR' and 'CANCELAR' buttons.

## 7º Passo

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.

**SOLFARMA** | Pesquisar | DR Adriano | Cliente Selecionado: 7304 - DROGACENTRO COMERCIO... | Carrito: R\$ 0,00

Medicamentos | Saúde | Cuidados Diários | Nutrição | Condições | **Juarez Oliveira**

### Nova Devolução

Cliente  
DROGACENTRO COMERCIO DE PRODUTOS FARMACUTICOS LTD

Nota Fiscal  
Número do Documento | Data do Documento | Valor Total

Tipo de Devolução  
**DEVOLOÇÃO TOTAL** | DEVOLOÇÃO PARCIAL

Motivo da Devolução  
Selecione um motivo

Responsável pela emissão da nota fiscal de devolução  
 Nota fiscal emitida pelo cliente

Tipo de emissão de nota fiscal do cliente  
**NOTA FISCAL ELETRÔNICA (NFE)** | NOTA FISCAL MANUAL

Observações  
Informe a observação que será exibida na nota de devolução.

Total de caracteres: 0 de 250

**FINALIZAR** | CANCELAR



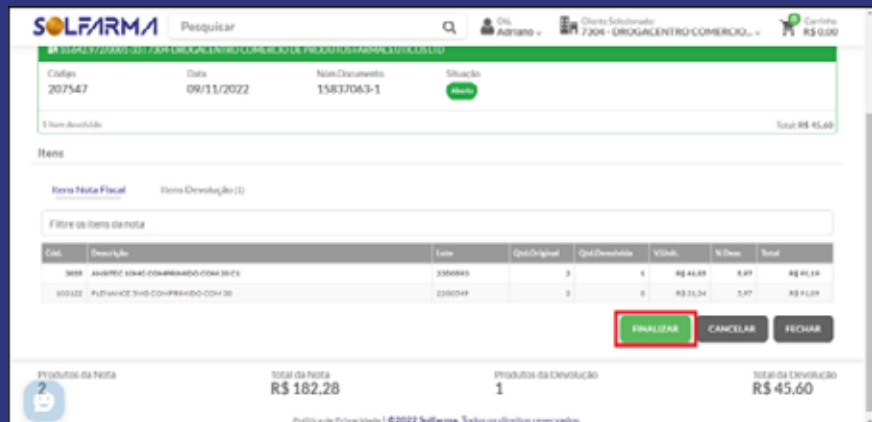
## 8º Passo

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



## 9º Passo

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

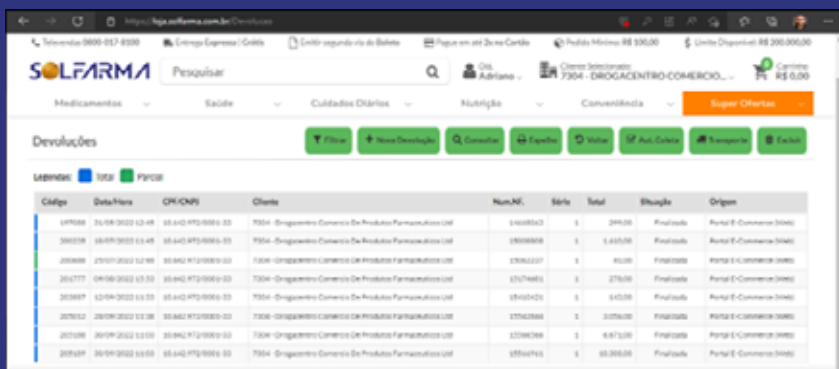


## 10º Passo

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](mailto:devolucao@solfarma.com.br)

### 3. ACOMPANHAMENTO DE DEVOUÇÃO

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.

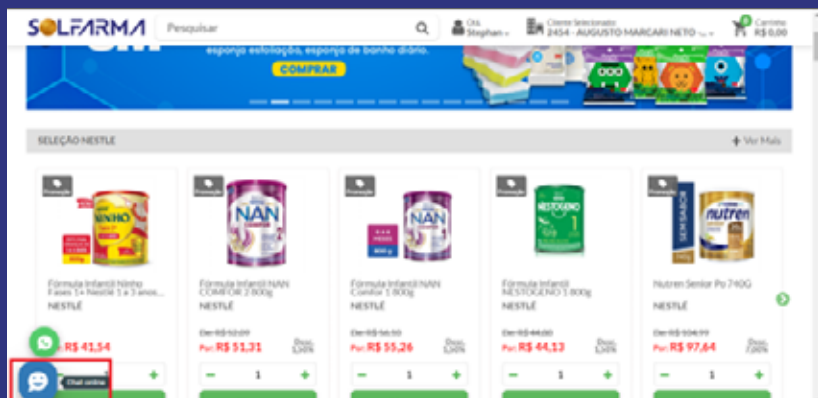


Status	Responsável	Função	Prazo
-	Cliente	Lançar a devolução no portal eletrônico.	Até 72 horas (corridas após emissão da NF).
Aprovação Comercial	Vendedor/ Supervisor	Conferir, lacrar a devolução e aprovar via sistema.	7 dias após lançamento.
Em Coleta	Setor de devolução	Emitir ordem de coleta.	1 dia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

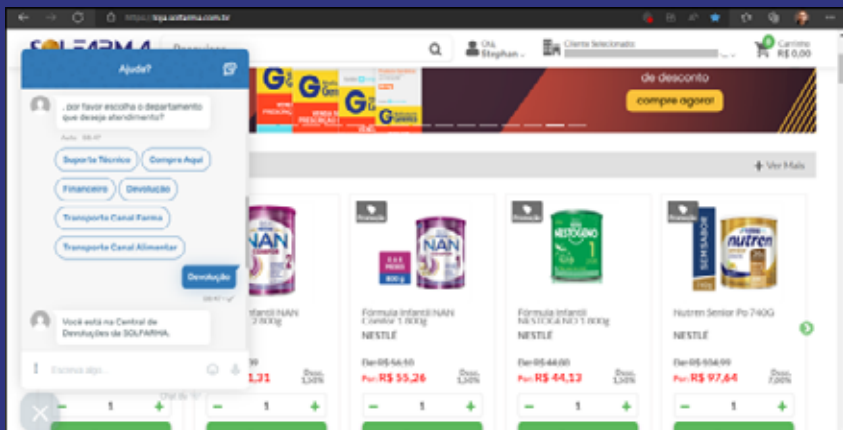
Status	Responsável	Função	Prazo
Faturada	Setor de devolução	Nota emitida e aguardando armazenagem dos produtos.	1 dia após validação da devolução.
Finalizada	Setor de devolução	Devolução finalizada e crédito liberado para o cliente.	1 dia após validação da devolução.
Divergência	Cliente	Se for detectada 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.



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!**