

**DEVOLUÇÃO
PARA
FORNECEDOR**

SANTA CRUZ E PANPHARMA

DEVOLUÇÃO PARA FORNECEDOR - SANTA CRUZ E PANPHARMA

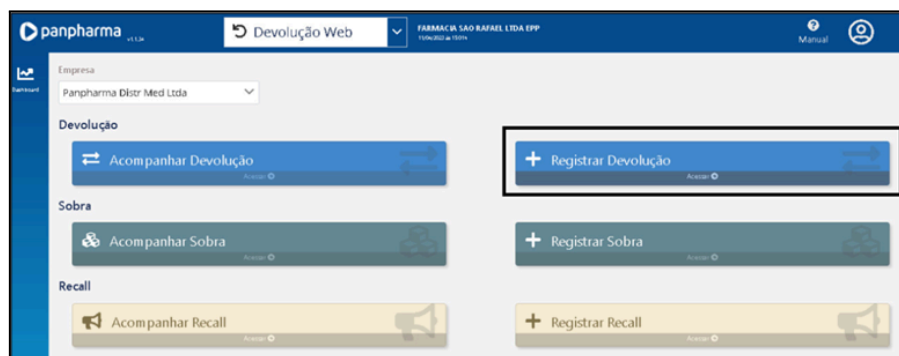
Uma vez que Santa Cruz e Panpharma solicitam o número e outras informações da nota fiscal de devolução antes de autorizar a coleta da mercadoria, o processo de devolução para essas distribuidoras acontece da seguinte forma:

1. Registro do protocolo de devolução no site Devolução WEB da respectiva distribuidora;
2. Emissão do controle de devolução e da nota fiscal de devolução;
3. Registro das informações da nota fiscal no site Devolução WEB para autorização da coleta da mercadoria;

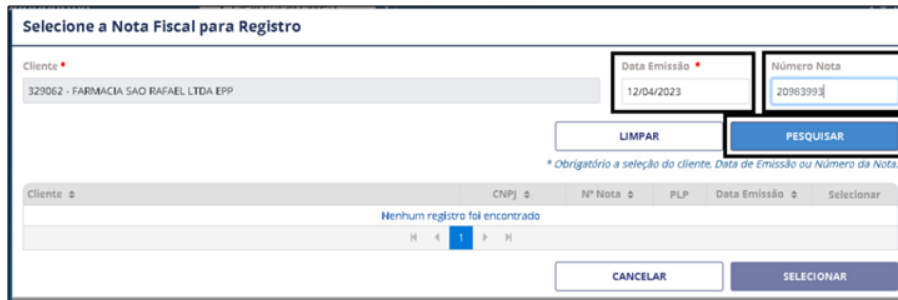
Nesse sentido, após a conferência da mercadoria e a constatação da necessidade da devolução, inicie o processo a partir dos links:

- **Santa Cruz:** <https://devol.stacruz.com.br/#/login>
- **Panpharma:** <https://devol.panpharma.com.br/#/login>

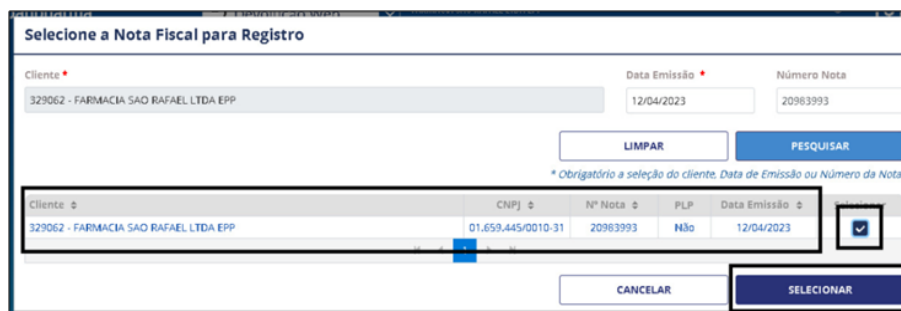
Apesar de se tratarem de sites diferentes, o processo e as telas são os mesmos. Após acessar com login e senha, é necessário clicar em *Registrar Devolução*.



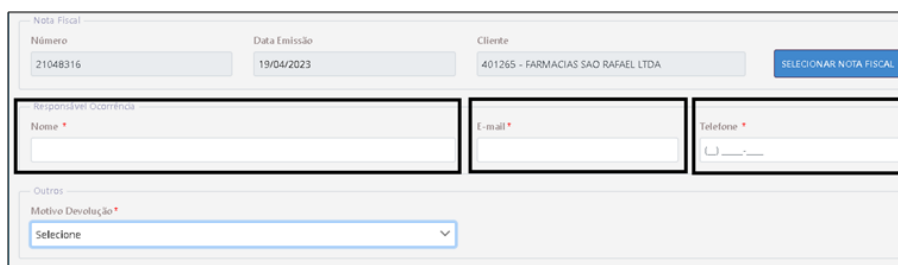
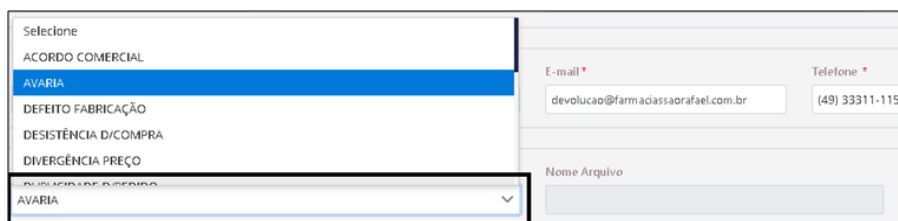
Informe a data de emissão da nota a ser devolvida no campo *Data Emissão* e o número da nota em *Número Nota*. Depois, clique em *Pesquisar*.



O sistema listará a nota fiscal informada. É necessário marcar a opção *Selecionar* e, depois, clicar no botão *Selecionar*, como na imagem abaixo.

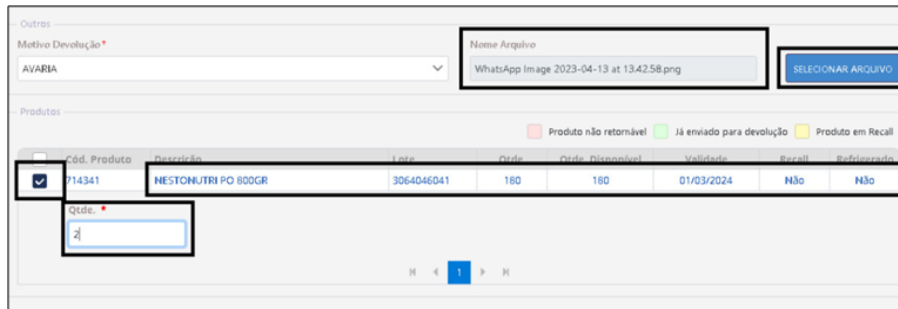


Preencha as informações de contato *Nome*, *E-mail* e *Telefone* e, depois, selecione o motivo da devolução.

O sistema listará os produtos presentes na nota fiscal. É necessário selecionar o produto que será devolvido e informar sua quantidade, clicando em *Confirmar* ao terminar o processo.

- Quando o motivo da devolução for avaria, Santa Cruz e Panpharma solicitam uma foto do produto avariado. Nesses casos, clique em *Selecionar Arquivo* e carregue a foto.



Outros:

Motivo Devolução*
AVARIA

Nome Arquivo
WhatsApp Image 2023-04-13 at 13.42.58.png

SELECIONAR ARQUIVO

Produtos

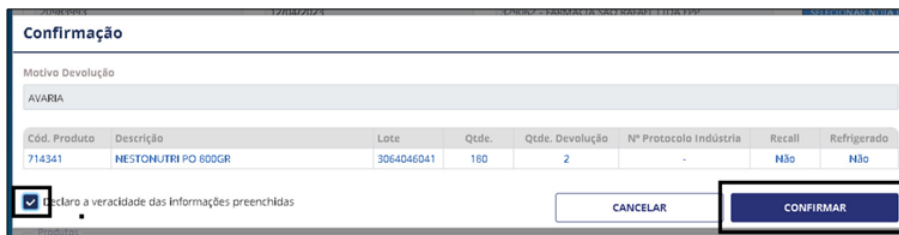
Produto não retornável Já enviado para devolução Produto em Recall

Cód. Produto	Descrição	Lote	Qtde.	Qtde. Disponível	Validade	Recall	Refrigerado
714341	NESTONUTRI PO 800GR	3064046041	180	180	01/03/2024	Não	Não

Qtde. *

2

Confirme os dados informados uma última vez. Após isso, a devolução é registrada e um número de protocolo é informado, como na mensagem abaixo.



Confirmação

Motivo Devolução
AVARIA

Cód. Produto	Descrição	Lote	Qtde.	Qtde. Devolução	Nº Protocolo Indústria	Recall	Refrigerado
714341	NESTONUTRI PO 800GR	3064046041	180	2	-	Não	Não

Declaro a veracidade das informações preenchidas

CANCELAR CONFIRMAR



Protocolo Gerado com Sucesso

Ocorrência registrada com sucesso.

Protocolo Nº 1000130727

FECHAR ACOMPANHAR

NESTONUTRI PO 800GR	3064046041	180	180	01/03/2024
---------------------	------------	-----	-----	------------

Depois da confirmação do registro da devolução, o controle de devolução e a nota fiscal devem ser gerados.

Para devoluções da Santa Cruz e Panpharma é necessário, no dia seguinte ao registro de devolução, informar os dados da NF de devolução no site. Só então a coleta da mercadoria é autorizada. Para isso, informe os dados na tela de *Acompanhar Devolução*.



Empresa
Panpharma Distr Med Ltda

Devolução

Acompanhar Devolução

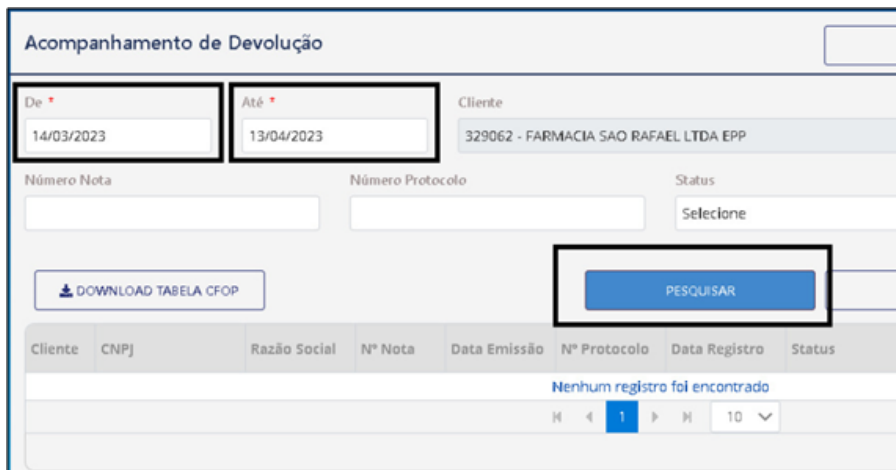
Registrar Devolução

Sobra

Acompanhar Sobra

Registrar Sobra

Informe a data do registro da devolução nos campos *De* e *Até*, como no exemplo abaixo, e depois *Pesquisar*.



Acompanhamento de Devolução

De * 14/03/2023

Até * 13/04/2023

Cliente 329062 - FARMACIA SAO RAFAEL LTDA EPP

Número Nota

Número Protocolo

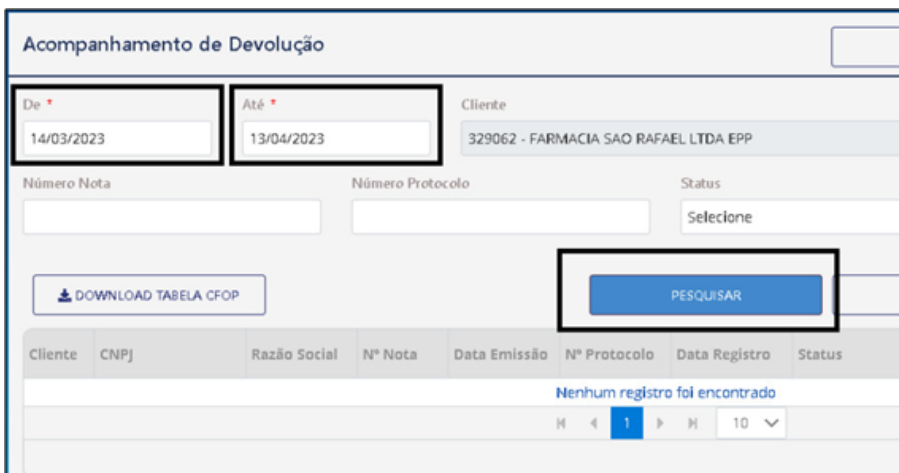
Status Seleccione

DOWNLOAD TABELA CFOP

PESQUISAR

Cliente	CNPJ	Razão Social	N° Nota	Data Emissão	N° Protocolo	Data Registro	Status
Nenhum registro foi encontrado							

1 10



Acompanhamento de Devolução

De * 14/03/2023

Até * 13/04/2023

Cliente 329062 - FARMACIA SAO RAFAEL LTDA EPP

Número Nota

Número Protocolo

Status Seleccione

DOWNLOAD TABELA CFOP

PESQUISAR

Cliente	CNPJ	Razão Social	N° Nota	Data Emissão	N° Protocolo	Data Registro	Status
Nenhum registro foi encontrado							

1 10

O site listará os registros de devoluções feitos no período.

- Para devoluções que já tiveram as informações da nota fiscal de devolução lançadas no sistema, o status do processo aparecerá como *Em processo de coleta*;

- Para devoluções registradas no mesmo dia, o status do processo aparecerá como *Em análise*.

Cliente	CNPJ	Razão Social	Nº Nota	Data Emissão	Nº Protocolo	Data Registro	Status	Obs
329062	01.659.445/0010-31	FARMACIA SAO RAFAEL LTDA EPP	20983993	12/04/2023	1000130727	13/04/2023	Em Análise	
329062	01.659.445/0010-31	FARMACIA SAO RAFAEL LTDA EPP	20931900	05/04/2023	1000125770	06/04/2023	Em Processo Cole	
329062	01.659.445/0010-31	FARMACIA SAO RAFAEL LTDA EPP	20847003	28/03/2023	1000115793	30/03/2023	Em Conferência	

- Para devoluções que foram aprovadas pela distribuidora, o status do processo aparecerá como *Aguardando NF do cliente*. Para informar os dados da nota fiscal de devolução é necessário selecionar a opção *Nota Fiscal Devolução*, como na imagem abaixo.

Cliente	CNPJ	Razão Social	Nº Nota	Data Emissão	Nº Protocolo	Data Registro	Status	Observação	Espelho	Nota Fiscal Devolução
329062	01.659.445/0010-31	FARMACIA SAO RAFAEL LTDA EPP	20983993	12/04/2023	1000132225	14/04/2023	Aguardando NF C			<input checked="" type="checkbox"/> Nota Fiscal Devolução
329062	01.659.445/0010-31	FARMACIA SAO RAFAEL LTDA EPP	20847003	28/03/2023	1000131519	14/04/2023	Em Processo Cole			<input type="checkbox"/>

O site abrirá uma nova tela para que os dados sejam informados. Preencha os campos de *Data de emissão*, *Nº Nota Fiscal Devolução* e *Série* de acordo com a nota fiscal de devolução gerada na loja e, depois, clique em *Confirmar*.

Nota Fiscal Devolução

Protocolo

Nº Protocolo: 1000132225 Nº Nota Fiscal: 20983993 Data Emissão: 12/04/2023 Cliente: 329062 - FARMACIA SAO RAFAEL LTDA EPP

Nota Fiscal Devolução

Tipo de NF: NF-e Data Emissão: / / Nota Fiscal Devolução: Série:

Informe a data de emissão para listar as notas.

Dados Adicionais

Digitação NF Manual:

Selecionar:

Nota Fiscal Devolução

Tipo de NF * Data Emissão * Nota Fiscal Devolução * N° Nota Fiscal Devolução Série *

Dados Adicionais

Digitação NF Manual

Observação: É muito importante não perder o prazo de lançamento dos dados da nota fiscal, uma vez que a devolução é cancelada caso o prazo expire e a coleta não é realizada. Por isso, após o registro da devolução, é necessário sempre, no dia seguinte e com a nota de devolução em mãos, informar os dados no site.

Após isso, o status do processo de devolução aparecerá como *Em validação da NF-e*.

Caso algum dado da nota fiscal de devolução esteja incorreto, o registro de devolução será cancelado pela distribuidora. Por isso, é importante sempre acessar a tela de *Acompanhar Devolução* para monitorar o status de seu registro. Quando a nota registrada aparecer como *Em processo de coleta*, a nota fiscal de devolução foi aprovada e a distribuidora fará a retirada da mercadoria.

Cliente	CNPJ	Razão Social	N° Nota	Data Emissão	N° Protocolo	Data Registro	Status	Observação
329062	01.659.445/0010-31	FARMACIA SAO RAFAEL LTDA EPP	20983993	12/04/2023	1000132225	14/04/2023	Em Validação NF e	
329062	01.659.445/0010-31	FARMACIA SAO RAFAEL LTDA EPP	20847003	28/03/2023	1000131519	14/04/2023	Em Processo Coleta	
329062	01.659.445/0010-31	FARMACIA SAO RAFAEL LTDA EPP	20983993	12/04/2023	1000130727	13/04/2023	Aguardando NF C	