TÍTULO		NÚMERO/REVISÃO
PROCEDIMENTOS PARA RECEBIMENTO E ENVIO DE PRODUTOS A GARANTIA		**PO-011 / R-00**
UNIDADE	**ÁREA/SETOR**	**DATA DA APROVAÇÃO**
CDC – Centro de Distribuição Coopama	**Recepção de mercadorias**	**03/12/2021**

1. OBJETIVOS

Este documento tem como objetivo padronizar os procedimentos para recebimento de produtos em garantia das lojas, envio para o fornecedor ou Assistência Técnica autorizada e retorno do produto da garantia as lojas.

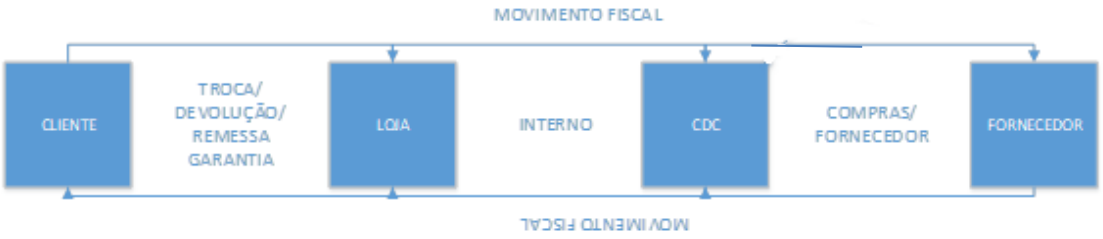
SETOR RESPONSÁVEL

Centro de Distribuição Coopama (CDC)

2. DIRETRIZES

- Resumo das operações fiscais para garantia no CDC;
- Tipos de ocorrências de garantia nas Unidades;
- Recebimento dos produtos em garantia no CDC;
- Entrada da N.F Transferência em Garantia;
- Solicitação ao setor fiscal para a emissão da Remessa em garantia ao fornecedor;
- Retorno a Unidade sobre a cobertura da garantia;
- Recebimento/ conferência do produto de retorno em garantia do fornecedor;
- Entrada da Nota Fiscal de Remessa de retorno em garantia;
- Transferência e envio do produto de retorno a loja origem;
- N.F de Perda em casos específicos;

Os procedimentos de garantia têm início nas lojas, conforme fluxograma abaixo e posteriormente seguem para o Centro de Distribuição Coopama (CDC).



Elaborado por:	Revisado Por:	*Aprovação Superintendência:*
	Vinícius Landim	
	Marcelo Nogi	
Ana Cláudia Santiago	Bruno da S. Alves	*Luciano Neder Gonçalves*

Resumo das movimentações fiscais para garantia no CDC

ATENÇÃO: As remessas em garantia ou devoluções de compra para o fornecedor devem ser emitidas pelo setor fiscal por conta das conferências fiscais necessárias.

MOVIMENTAÇÕES E CONFIGURAÇÕES DE GARANTIA - CDC QUANDO REMESSA PARA GARANTIA AO FORNECEDOR	
TROCA DO PRODUTO AO COOPERADO/CLIENTE - REPOSIÇÃO DO FORNECEDOR A LOJA	
Movimentação	**Config.**
TRANS ENTRADA NO CDC/AGRIPEÇAS GARANTIA	323
REMESSA EM GARANTIA P/FORNECEDOR C/ESTOQUE (setor fiscal faz)	**324**
RETORNO DE GARANTIA DO FORNCEDOR C/ESTOQUE	325
TRANS. SAIDA. GARANTIA REPOSICAO LOJA	330
ou	
TRANS. SAIDA. GARANTIA RETORNO CLIENTE	326

MOVIMENTAÇÕES E CONFIGURAÇÕES DE GARANTIA - QUANDO REMESSA PARA CONSERTO AO FORNECEDOR	
TROCA DO PRODUTO AO COOPERADO/CLIENTE - REPOSIÇÃO DO FORNECEDOR A LOJA	
Movimentação	**Config.**
TRANS ENTRADA NO CDC/AGRIPEÇAS GARANTIA	323
REMESSA PARA CONSERTO P/FORNECEDOR C/ESTOQUE (setor fiscal)	**333**
RETORNO DE MERCADORIA DE GARANTIA - CONSERTO	335
TRANS. SAIDA. GARANTIA REPOSICAO LOJA	330
ou	
TRANS. SAIDA. GARANTIA RETORNO CLIENTE	326

MOVIMENTAÇÕES E CONFIGURAÇÕES DE GARANTIA - CDC QUANDO DEVOLUÇÃO DE COMPRA	
TROCA DO PRODUTO AO COOPERADO/CLIENTE - REPOSIÇÃO DO FORNECEDOR A LOJA	
Movimentação	**Config.**
TRANS ENTRADA NO CDC/AGRIPEÇAS GARANTIA	323
DEVOLUCAO DE MERCADORIA EM GARANTIA - DEV COMPRA (setor fiscal)	**334**
NOVA COMPRA (RETORNO DE MERCADORIA DE GARANTIA - DV COMPRA)	336
TRANS. SAIDA. GARANTIA REPOSICAO LOJA	330
ou	
TRANS. SAIDA. GARANTIA RETORNO CLIENTE	326

Tipos de ocorrência nas Unidades:

1. **Troca do produto ao cliente na loja com posterior reposição do fornecedor:**

A loja efetuará a troca do produto ao cliente, seguindo os procedimentos do fluxograma acima, imediatamente encaminhará o produto mediante Nota Fiscal de transferência ao CDC para envio ao fornecedor. Ao receber a transferência fiscal e o produto, o conferente no CDC deverá:

- Identificar o processo de garantia em pasta específica;
- Comunicar-se com o comprador da respectiva linha para contato com o fornecedor e identificar a forma de envio e reposição da mercadoria a Coopama;
- Efetuar a entrada da Nota fiscal de transferência da loja no CDC;
- Solicitar ao setor fiscal para emitir N.F Remessa para troca/conserto ao fornecedor c/estoque **(Config. 324);**

***Caso o fornecedor solicite outra forma de envio fiscal, deverá ser analisada pelo setor Fiscal por conta das movimentações de estoque e o mesmo fará e emissão;**

- Embalar, identificar e despachar o produto, juntamente com a N.F, pedido de garantia, N.F de compra do produto da Coopama e N.F de Venda do cliente **(ou conforme necessidade do fornecedor ou Assistência)**.

2. **Envio do produto do cliente para a garantia:**

- Em casos em que não houver troca imediata do produto nas lojas por indisponibilidade de estoque, vendas casadas, ou tenha ultrapassado o prazo limite de troca, as lojas abrirão o Pedido de Garantia (71) em nome do cliente/cooperado e poderão enviar o item ao CDC para envio a garantia.
- O auxiliar de expedição no CDC será responsável por acompanhar todo o processo de garantia, desde o envio da mercadoria ao fornecedor, andamentos, custos ao cliente (se houver), cobertura e retorno da mercadoria a Coopama.

3. **Troca do produto na loja sem reposição do fornecedor e posterior perda na loja:**

- Casos extremos de troca autorizada pelo coordenador e/ou supervisor nas lojas, com preenchimento do **F-13 – Formulário de justificativas** e realização da N.F de perda na própria loja.

IMPORTANTE: Assim que emitido o pedido de Garantia no sistema, a loja deve enviar no e-mail do comprador, que deve imprimir e entregar ao conferente responsável no CDC para anexar na pasta de controle de Garantias e aguardar a chegada do produto.

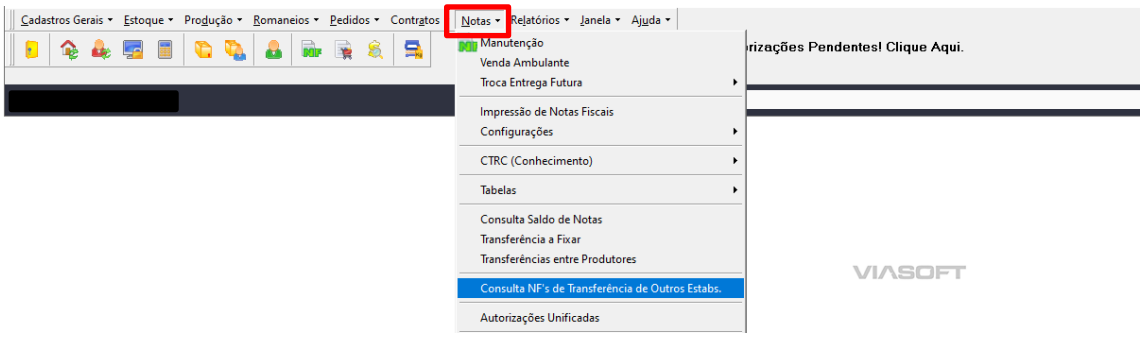
Recebimento dos produtos em Garantia no CDC:

O Conferente no CDC é o responsável pelo recebimento e expedição dos produtos em garantia as lojas.

As lojas deverão enviar os produtos devidamente embalados com o pedido de Garantia e a Nota de transferência para entrada no CDC.

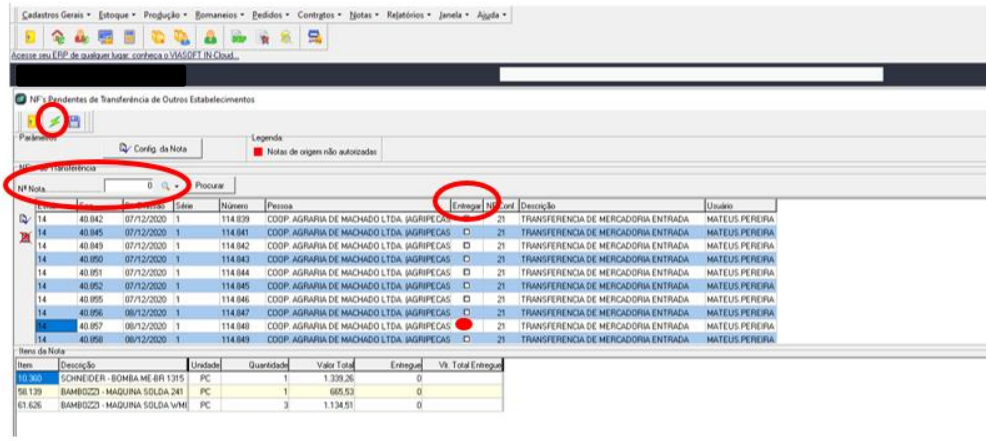
Entrada da Nota de transferência em Garantia:

Passo a passo Entrada da Nota fiscal de transferência de Garantia das lojas:



Na próxima tela, digitar o número da Nota no campo **"Nº nota**" para abrir somente ela ou clicar em "**Executar"** – abrirá todas as notas pendentes de entrada, identificar a configuração de Nota de transferência na coluna **"N.F Conf." 323 Transf. Entrada CDC – Garantia,** marcar a opção **"Entregar"** e Salvar.

Nesse momento o conferente consegue identificar pela configuração de nota se a mercadoria é da loja ou de cliente para controle e separação do processo na pasta de arquivo.



Emissão Fiscal Remessa ao fornecedor ou Assistência Técnica

*** IMPORTANTE:** este processo deve ser realizado pelo setor Fiscal por conta das particularidades dos impostos e tributações que devem seguir as mesmas de entrada do produto na Coopama.

O comprador deverá enviar e-mail ao setor fiscal, anexando a planilha padrão abaixo com os dados do fornecedor para solicitação ao setor fiscal

DADOS PARA EMISSÃO DA NF DE REMESSA EM GARANTIA PARA FORNECEDOR					
Nº N.F DE COMPRA:	CÓD. FORNECEDOR:	RAZÃO SOCIAL FORNECEDOR:	CÓD. PRODUTOS:	QTD. PRODUTOS:	FRETE POR CONTA:

Após emissão da N.F, o conferente no CDC deverá preparar o produto para envio, incluindo na embalagem:

- Pedido de garantia;
- N.F de Remessa em Garantia;
- Em alguns casos, de acordo com solicitação do fornecedor ou Assistência, necessário enviar a N.F de compra do produto da Coopama e N.F de venda do cliente.

Após o despacho da mercadoria ao fornecedor ou Assistência Técnica, o conferente no CDC deve anexar o comprovante de envio ao respectivo processo de garantia, realizando acompanhamento semanal junto ao comprador e posicionando a loja sobre o andamento.

Retorno a Unidade sobre a cobertura da garantia

Procedimentos quando não houver cobertura da Garantia ao cliente/cooperado:

- Quando enviar o produto/equipamento a garantia, o comprador deve solicitar ao fornecedor ou Assistência que analise o problema e antes do conserto, **caso não haja cobertura da garantia**, envie o orçamento para aprovação do cooperado/cliente;
- Assim que o fornecedor ou Assistência técnica enviar o orçamento do conserto, o comprador deve encaminhar por e-mail imediatamente à loja com a resposta, informando o valor que será cobrado;
- A loja deve imediatamente entrar em contato com o cliente/cooperado, informando o valor, para que o mesmo autorize a realização do serviço;

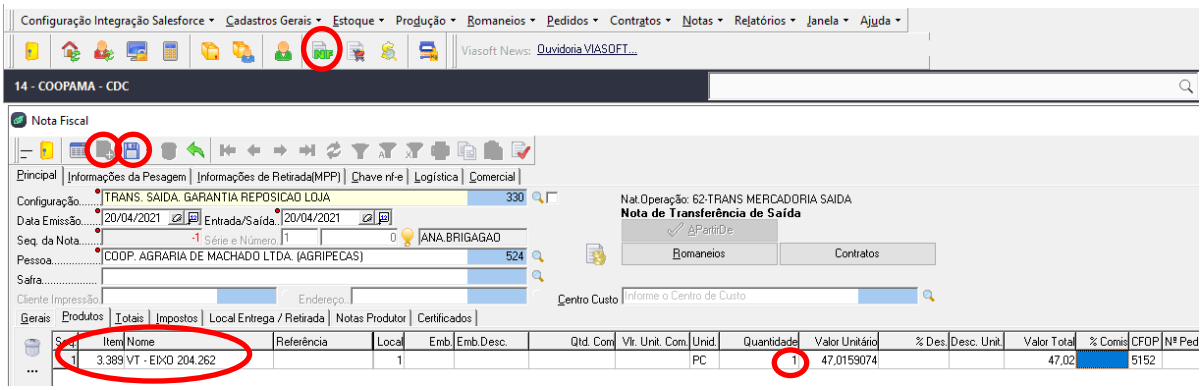
Retorno do produto do fornecedor / Assistência à Coopama ou cliente.

- O fornecedor deve retornar a mercadoria a Coopama por meio de Nota de **Remessa de retorno em Garantia CFOP - 5.915** (dentro do Estado) ou **6.915** (fora do Estado) ou **5949** dentro do Estado **6.949** (fora do Estado) que deverá ser conferido pelo comprador.
- O responsável pelo recebimento de mercadorias no CDC irá receber o produto de Garantia no depósito, realizando as conferências básicas e irá direcionar o produto e N.F ao Conferente para identificação e baixa no processo de Garantia;
- Encaminhar ao setor fiscal para realizar a entrada da Remessa de Garantia do fornecedor, **(Entrada na Config. 325) ou específica conforme tabela;**
- Após entrada da nota de Remessa do fornecedor, o conferente deverá retornar o produto à respectiva loja por meio de transferência **(verificar as respectivas configurações abaixo),** digitando no campo **"Mensagem N.F"**, o número do **Pedido de Garantia de origem**, para que a loja identifique e realize a entrega do produto ao cliente ou apenas reponha o estoque da loja e finalize o processo.

Passo a passo realização de Transferência de retorno as lojas (deve ser realizado pelo conferente no CDC):

Notas fiscais / Incluir / Digitar a configuração específica:

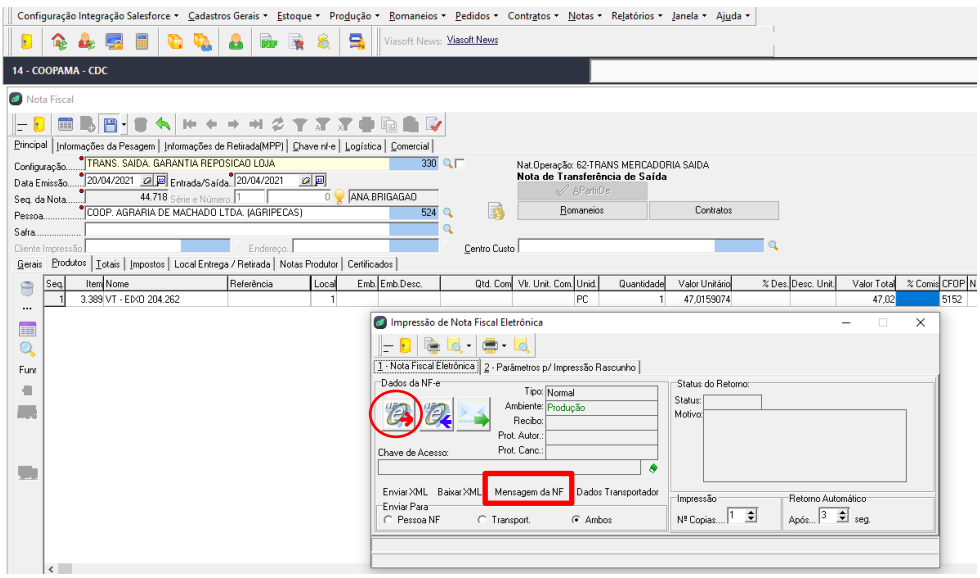
- **Config. 330 – Para reposição do estoque da loja;**
- **Config. 326 – Para retorno da mercadoria do cliente.**



No campo “**Pessoa”:** digitar o número da loja (de acordo com a tabela abaixo) a devolver o produto de garantia;

Código Loja	Nome do Estabelecimento	Código Cliente	CNPJ
9	Coopama - Unidade Turvolândia	59	22.226.476/0009-35
12	Coopama - Unidade Elói Mendes	515	22.226.476/0012-30
13	Coopama - Unidade Poço Fundo	517	22.226.476/0013-11
16	Coopama - Unidade Alfenas	521	22.226.476/0016-64
20	Coopama - Agripeças	524	22.226.476/0020-40
25	Coopama - Pouso Alegre	501	22.226.476/0025-25
26	Coopama - Poços de Caldas	526	22.226.476/0026-36

- Incluir o item pelo código, digitar a quantidade, clicar em **salvar a Nota;**
- Antes de enviar a Nota para a Receita, inserir mensagem da N.F, digitando o número do pedido de garantia de origem;
- Enviar para a Receita, clicando na seta vermelha / **Salvar** novamente;



- Imprimir 2 vias da N.F de transferência, uma para envio do produto de volta para a loja e a outra para arquivo junto ao processo de garantia no CDC, concluindo a operação.
- Encaminhar o produto de volta para a loja correspondente, juntamente com o pedido de garantia da loja e N.F.

Envio apenas de peças dos equipamentos para a garantia

- A loja deve fazer o mesmo processo de transferência do equipamento todo ao CDC para envio apenas da peça;
- Enviar Produto, Nota de transferência e Pedido de garantia para controle e identificação no CDC;
- O CDC recebe o equipamento completo, o conferente juntamente do comprador identifica e retira a peça a ser enviada a Assistência;
- O restante do equipamento deve permanecer no CDC, em local reservado e identificado para este fim, com o pedido de garantia afixado no equipamento para identificação quando a peça retornar da garantia;
- Realizam o envio da peça de acordo com orientações do fornecedor, verificando com o setor fiscal sobre as movimentações fiscais;
- Quando a peça retornar da garantia ou Assistência, o conferente deve realizar a baixa no processo e transferir de volta a loja.

Arquivo Processos de Garantia no CDC

CDC deve ter em pastas os processos de Garantia:

- EM PROCESSO REPOSIÇÃO LOJA; **(quando faremos reposição a loja)**
- FINALIZADOS.

- EM PROCESSO RETORNO CLIENTE; **(quando o produto é do cliente/cooperado)**
- FINALIZADOS.

Nos processos finalizados, bater o carimbo “**PROCESSO DE GARANTIA FINALIZADO”** na N.F de transferência.