DEVOLUÇÕES / CANCELAMENTOS DE VENDAS		NÚMERO/REVISÃO PO-020 / R-00
UNIDADE AGRO FERTILIZANTES / FÁBRICA RAÇÃO	**ÁREA/SETOR** CAIXA / ADMINISTRATIVO	DATA DE APROVAÇÃO 07/07/2021

1. OBJETIVOS

Este documento tem como objetivo padronizar os procedimentos para realização de Devoluções e Cancelamentos de Notas Fiscais.

SETOR RESPONSÁVEL

Agro Fertilizantes / Fábrica de ração

2. DIRETRIZES

Devoluções e Cancelamento de Notas Fiscais de Venda (**consultar NPF-02 Normas e procedimentos Financeiros e Direitos do consumidor anexos, bem como formulário de justificativa e autorização a ser preenchido para a realização das Devoluções).**

Cancelamentos

O cancelamento tem o prazo máximo de 24 horas para vendas feitas através de conta corrente, a mesma deverá ser cancelada via sistema. Para vendas à vista o cancelamento deverá ser feito até o fechamento do caixa. Após este prazo somente poderá ser feito através de devolução, seguida dos critérios estabelecidos.

Devoluções

As devoluções poderão ser realizadas dentro do prazo máximo de 30 dias **tendo visto as normas estabelecidas na NPF-02 (anexa)** e será obrigatório o uso do carimbo **F-02** na Nota Fiscal **(modelo anexo)** com as devidas assinaturas do coordenador e caixa e formulário de justificativa assinado pelo diretor administrativo **em casos de exceção mencionados na NFP-02.** Após este período, validará sob justificativas e análises apresentadas pelo vendedor para seu coordenador e Gerente.

Devoluções em Conta

Nas devoluções de Nota Fiscal não quitadas em conta, deverá ser feito o acerto financeiro buscando a Nota Fiscal de origem, efetuando o crédito substituindo a Nota Fiscal devolvida pela nova Nota Fiscal. Em caso de devolução referente a Nota Fiscal quitada em conta, na mesma deverá ser feito o acerto financeiro assinalando a opção "**conta movimento"** e anexado junto ao fechamento do caixa do dia. **Todo o processo deverá ser encaminhado ao Departamento Financeiro "Caixa Central" para finalizar o processo**.

Elaborado por:	Revisado Por:	*Aprovação Superintendência:*
	Wendel M. Paes	
Ana Cláudia Santiago	Larissa F. Fonseca	
Marcelo Nogi	Luiz Paulo B. Junior	*Luciano Neder Gonçalves*

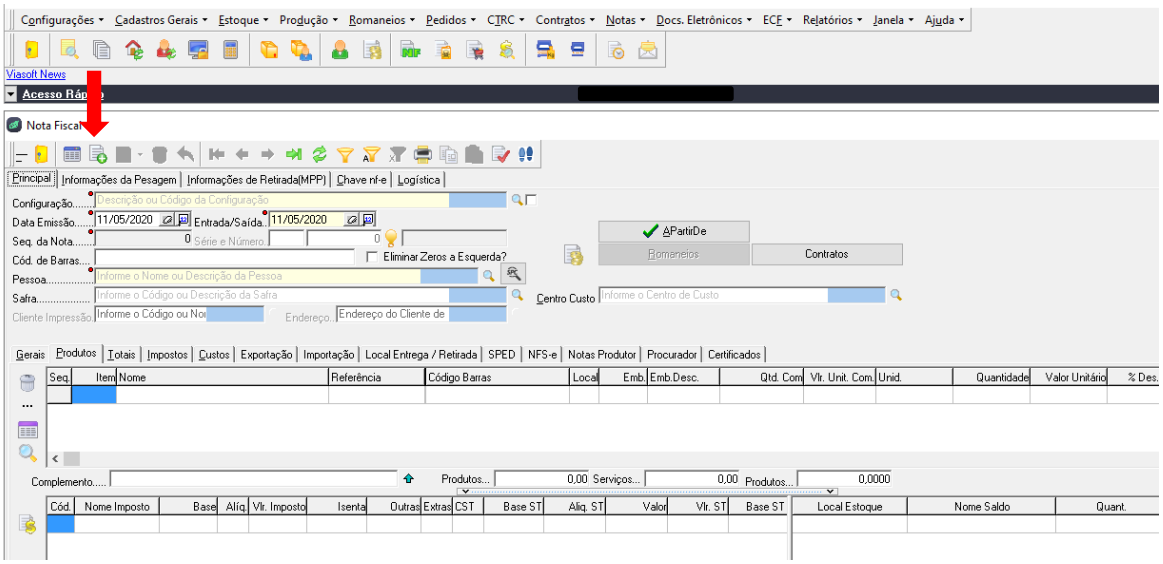
Devoluções à Vista

Nas devoluções com pagamento à vista, deverá ser feito o acerto financeiro assinalando a opção à vista, refaturando e substituindo pela nova Nota Fiscal. Não haverá restituição do valor em espécie correspondente, devendo o valor ser utilizado na compra de outras mercadorias. As notas de devolução deverão ser anexadas junto ao fechamento do caixa do dia. **Todo o processo deverá ser encaminhado ao Departamento Financeiro "Caixa Central".**

OBS: No caso de venda à vista, o cooperado não aceitando nenhuma opção de troca ou substituição, poderá ser lançado um crédito em conta – "**apenas para o cooperado". (o processo de crédito em conta somente deverá ser feito pelo financeiro matriz)**.

PASSO A PASSO DA DEVOLUÇÃO NO SISTEMA:

- Acessar o sistema Agrotitan;
- Clicar no **"ícone NF", incluir nova;**



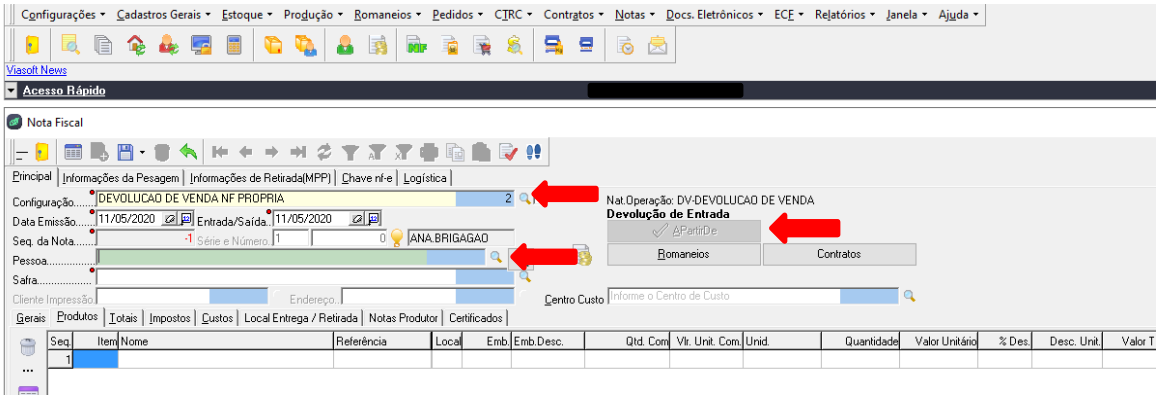
Digitar a configuração da NF de Devolução:

- 2 – Devolução de venda de Balcão normal;
- 6 – Devolução Venda Futura (nota mãe);
- 75 – Devolução de Venda F.A (faturamento antecipado – Nota mãe);
- 104 – Devolução de Remessa de Entrega Futura;
- 105 – Devolução de Remessa de F.A

IMPORTANTE: Quando realizar devolução de venda de Notas de Entrega Futura ou Faturamento antecipado, deve-se emitir **primeiro a Nota de Devolução das Remessas** e só **após** realizar a **Devolução das Notas Mães**.

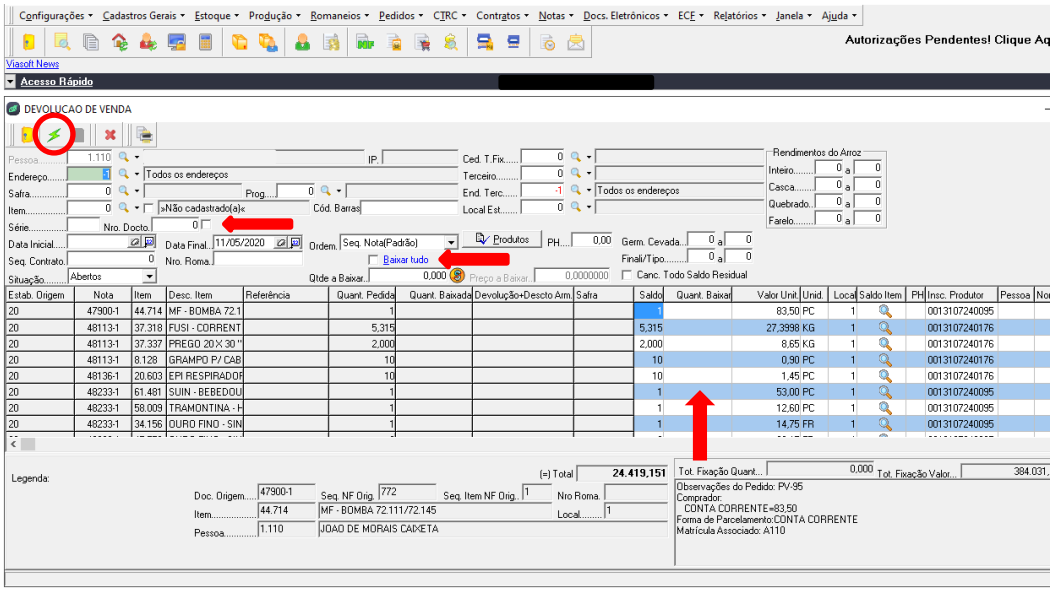
Digitar o código do cliente;

Teclar a aba **“A PARTIR DE”** para baixar a respectiva Nota Fiscal a devolver;



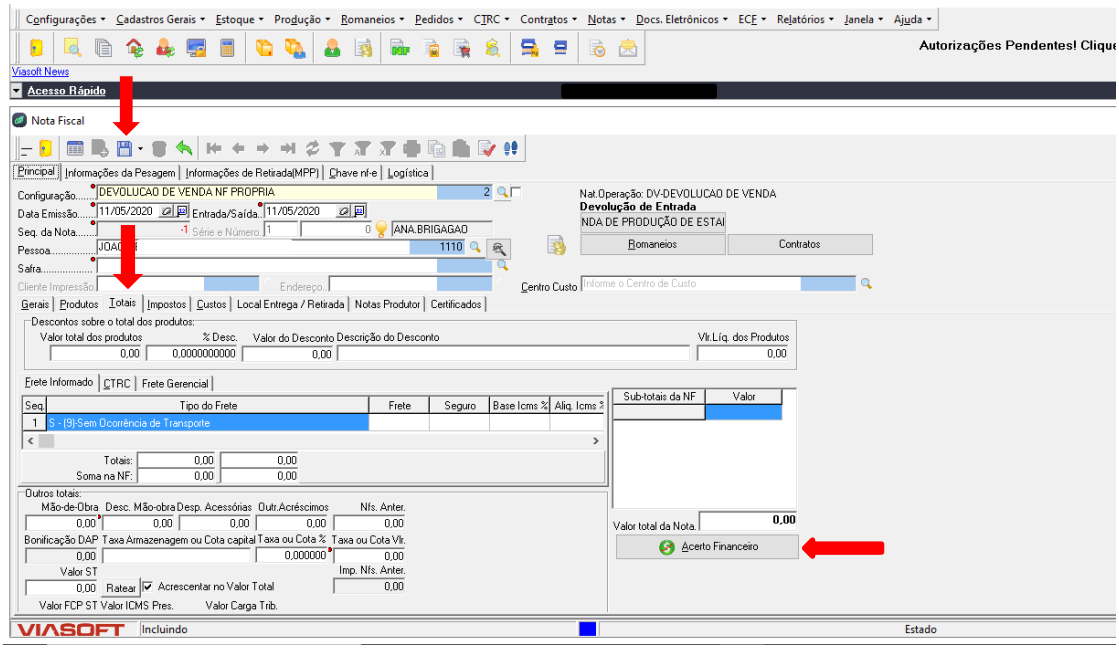
Selecionar a Nota digitando o número dela no campo **“Nro.docto” / clicar em “Executar”**;

Marcar a opção “**baixar tudo”** ou parcial (de acordo com o que será devolvido)



“Salvar” a Nota Fiscal;

Acessar a aba “**Totais”** e clicar em “**acerto financeiro”;**

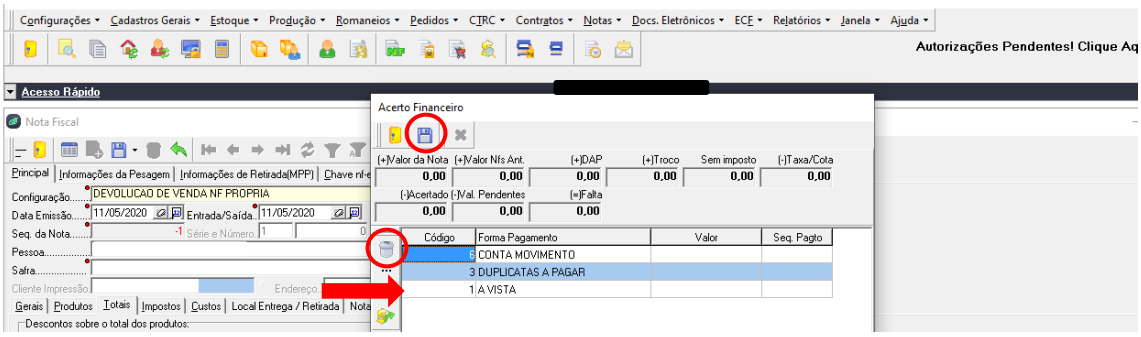


Excluir os lançamentos na lixeira e lançar novamente nas condições:

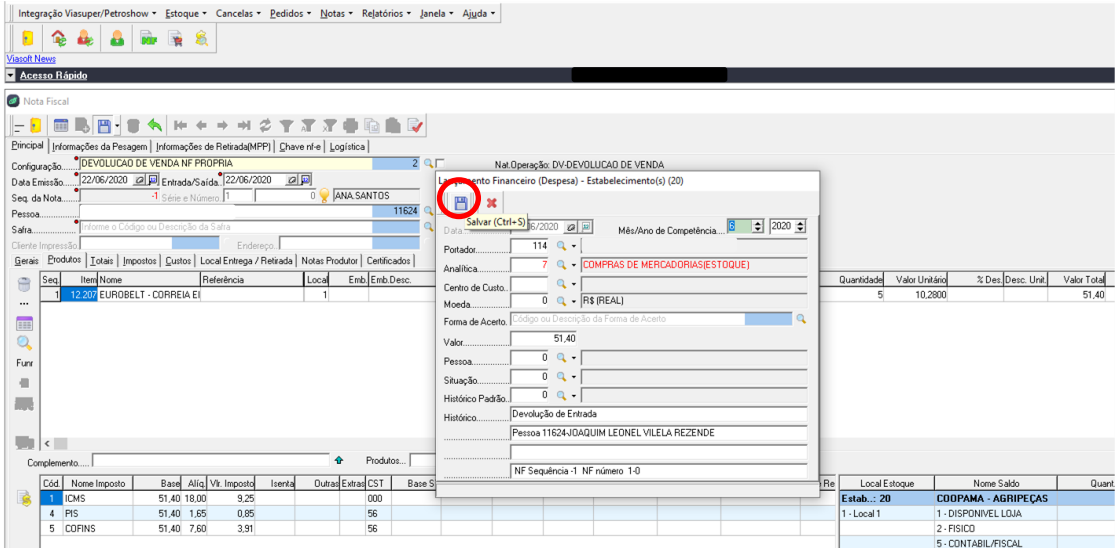
1 - À vista, se a venda foi à vista;

6 – Conta movimento - para devolução de vendas a prazo;

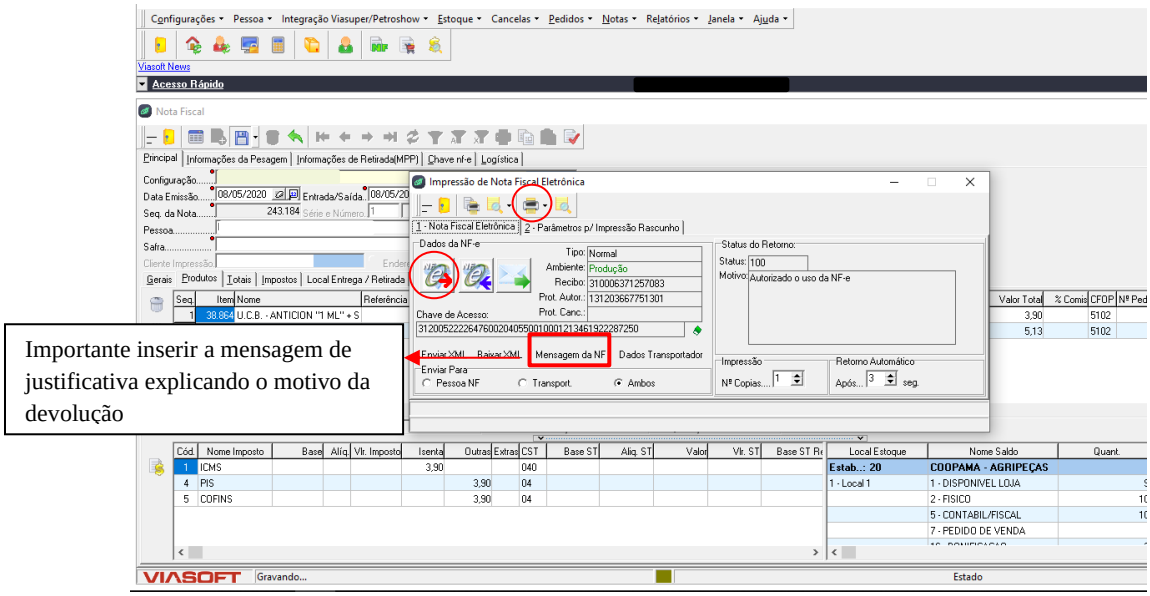
Para devoluções de vendas já quitadas, **<u>o departamento financeiro</u>** deve efetuar as baixas e lançar o crédito em conta ao cooperado;



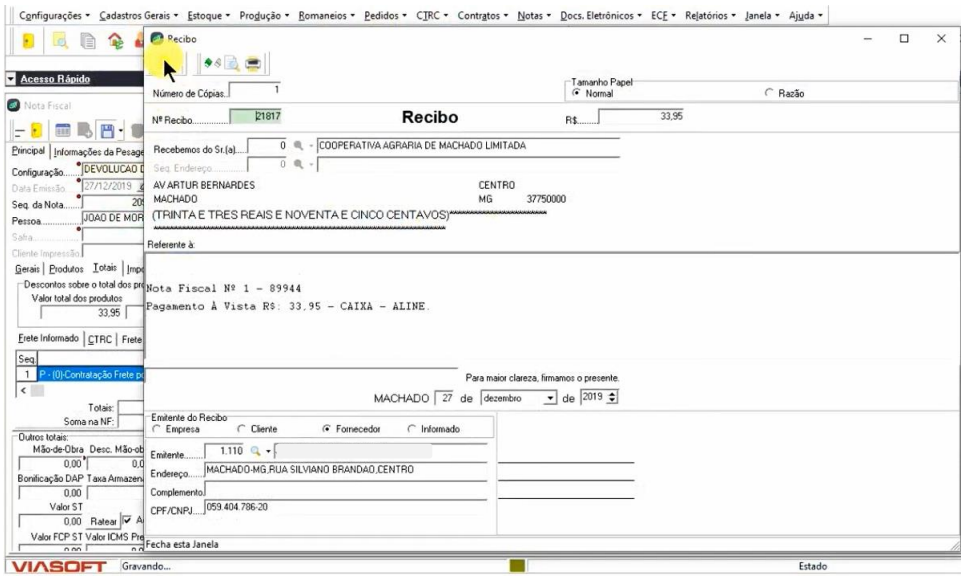
“Salvar” o processo:



- **“Seta vermelha”** para enviar a Nota Fiscal para a Receita e impressão da NF;



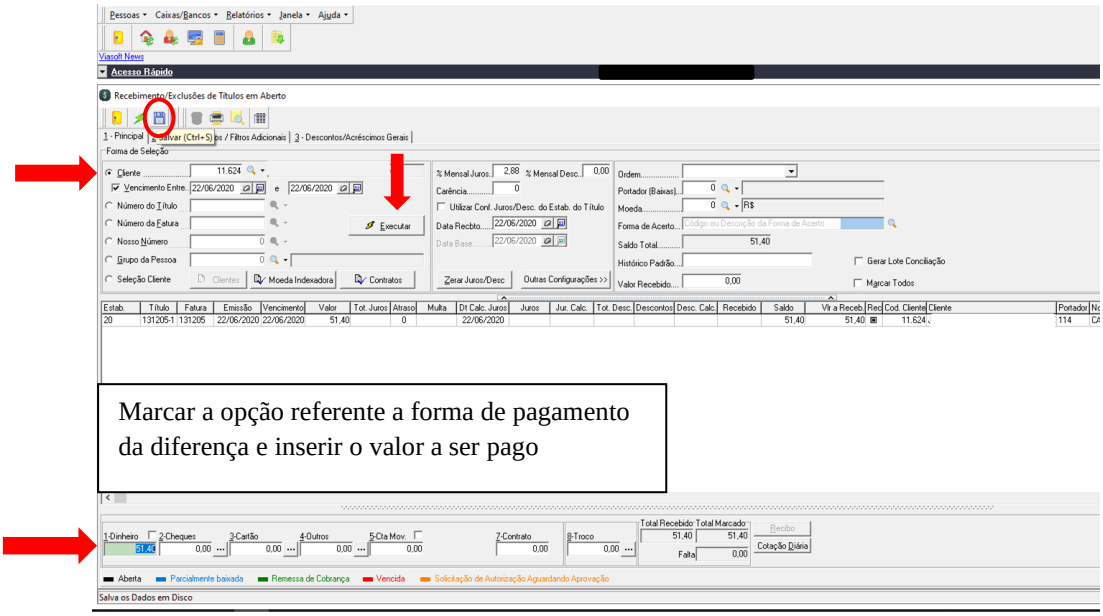
- Encerramento do processo e emissão do recibo para anexar junto a Nota Fiscal e caso o cliente solicite, imprimir uma via para ele.



- Colhimento da assinatura do cliente no canhoto da Nota de devolução;
- Em caso de troca, faturar a nova Nota fiscal, onde será acertado o valor da diferença no Finagro.
- Após estas etapas, a devolução está finalizada com geração de crédito para o cliente nas vendas em outras modalidades.

Tela Finagro para acerto financeiro das Devoluções à vista, cartão ou cheque:

Digitar o código do cliente/cooperado, a data do dia da devolução, "**executar",** identificar a N.F, verificar se os lançamentos estão corretos e **"salvar".**



Todas as notas de devolução e cancelamento são escaneadas e enviadas no e-mail do coordenador para conhecimento.