TÍTULO		NÚMERO/REVISÃO
DEVOLUÇÕES / CANCELAMENTOS		PO-03/ R-00
UNIDADE		DATA DE APROVAÇÃO
LOJAS COOPAMA	CAIXA / FATURAMENTO AGRIPEÇAS	03/08/2020

1. OBJETIVOS

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

SETOR RESPONSÁVEL

Lojas (Unidades) Coopama

2. DIRETRIZES

Devoluções e Cancelamento de Notas Fiscais de Venda (**consultar NPF-02 Normas e procedimentos Financeiros e Direitos do consumidor anexos).**

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"**.

Elaborado por:	Revisado Por:	*Aprovação Superintendência:*
	Aloísio Nascimento	
Ana Cláudia Santiago	Antônio H. C Borges	
Marcelo Nogi	Luiz Paulo B. Junior	*Fernando Caixeta Vieira*

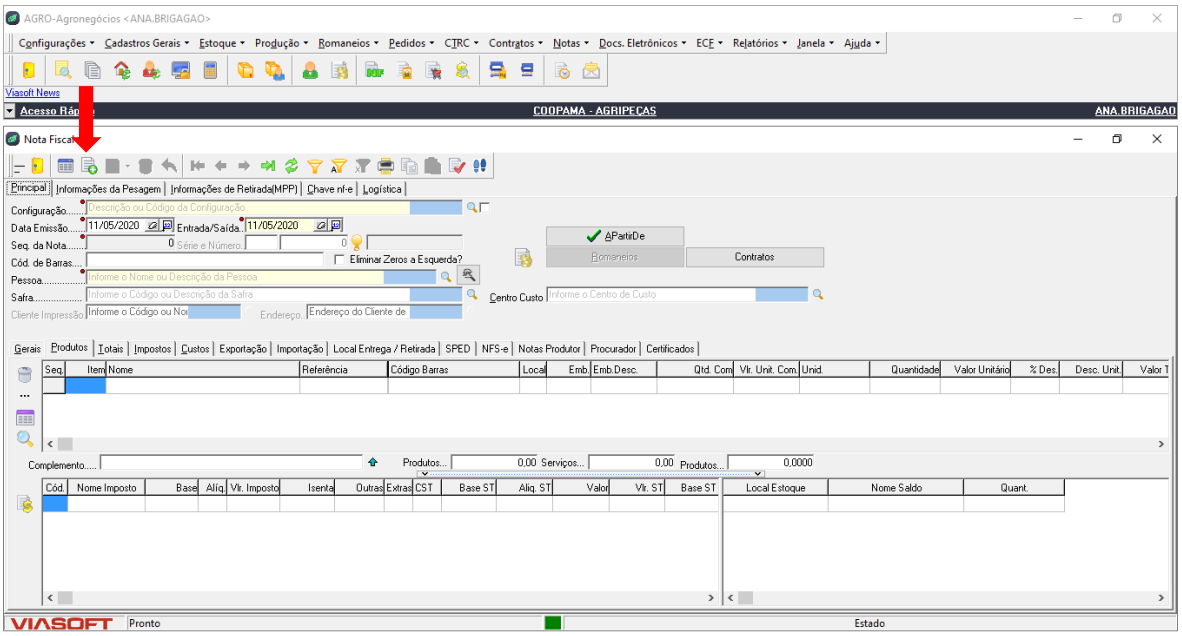
Devoluções à Vista

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".**

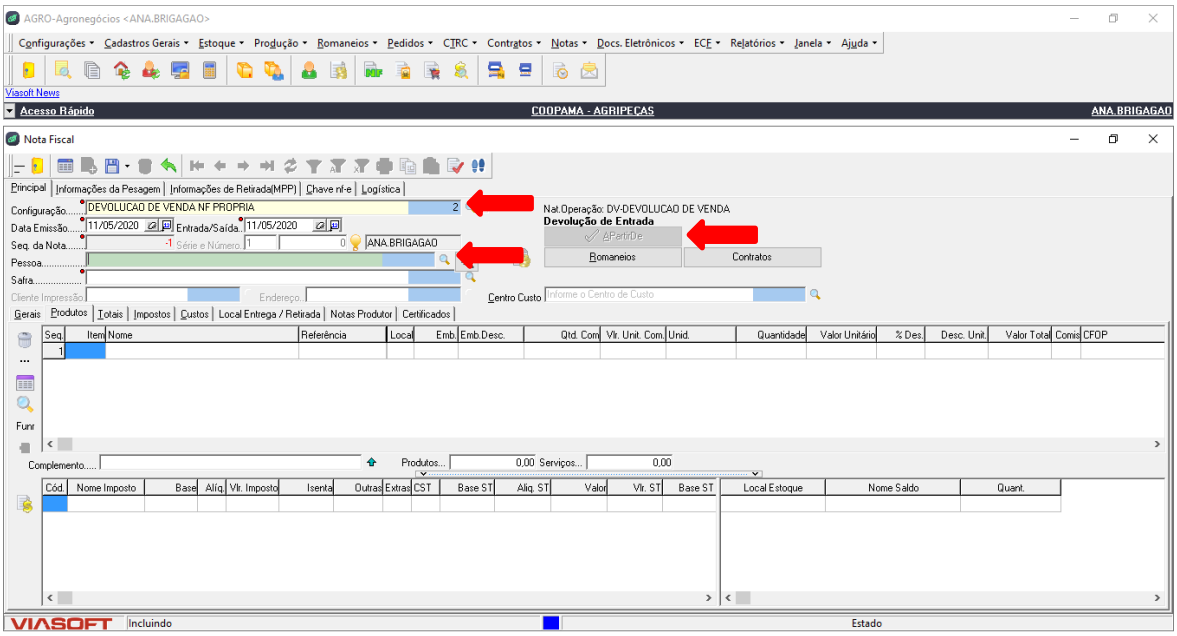
OBS: No caso de venda à vista, o cooperado não aceitando nenhuma opção de troca ou substituição, poderá ser lançado um crédito em conta - **apenas para o cooperado. (o processo de crédito em conta somente poderá ser feito pelo financeiro matriz)**.

PASSO A PASSO DA DEVOLUÇÃO NO SISTEMA:

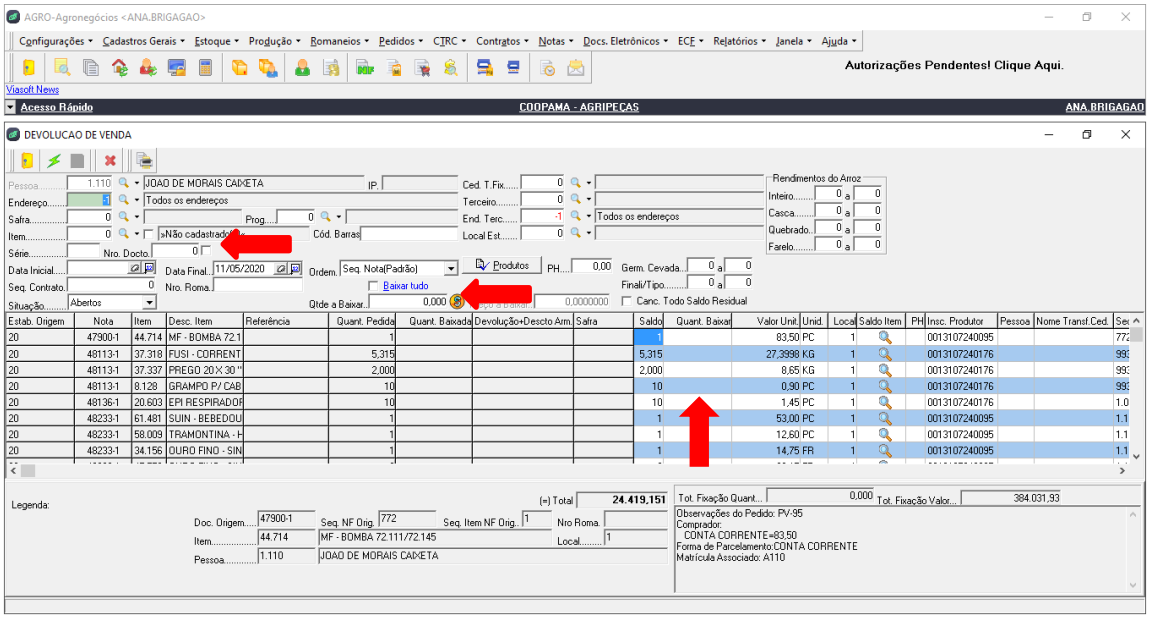
- Acessar o sistema Agrotitan;
- Clicar no **"ícone NF", incluir nova;**



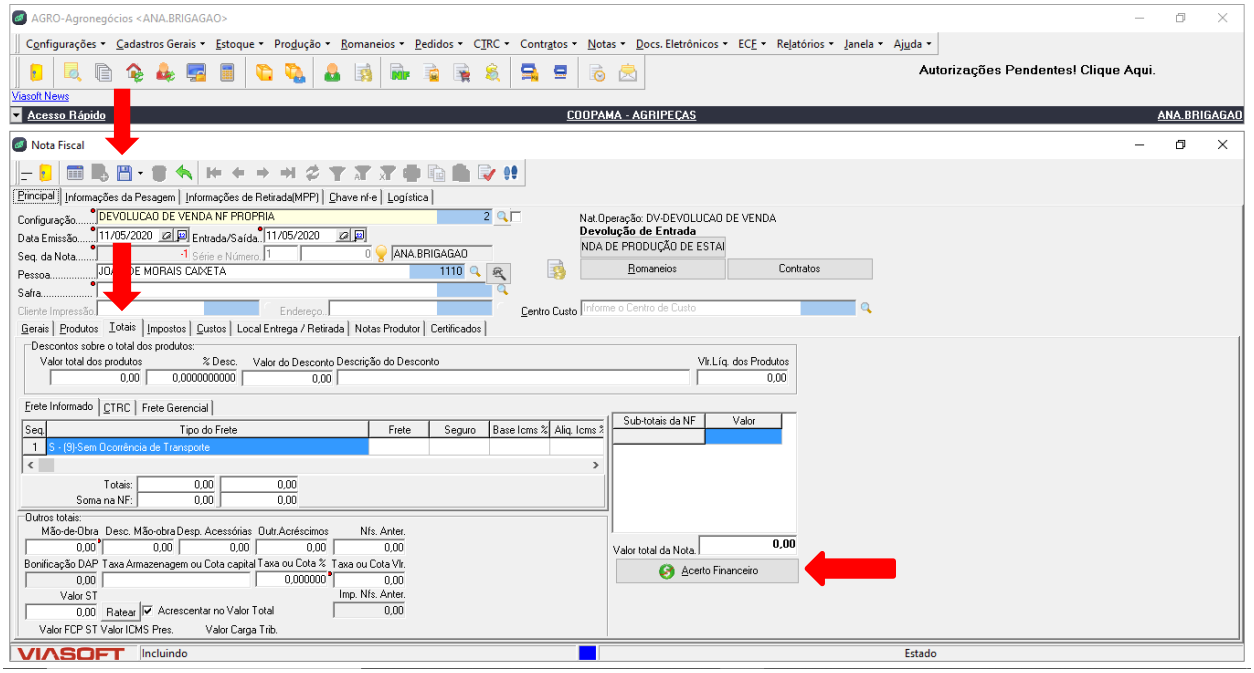
- Digitar a configuração de NF Devolução (2) ou de acordo com a configuração da Nota Fiscal de Venda (**buscar na lupa**);
  - Digitar o código do cliente;
  - Teclar a aba "**A PARTIR DE"** para baixar as Notas Fiscais do cliente;



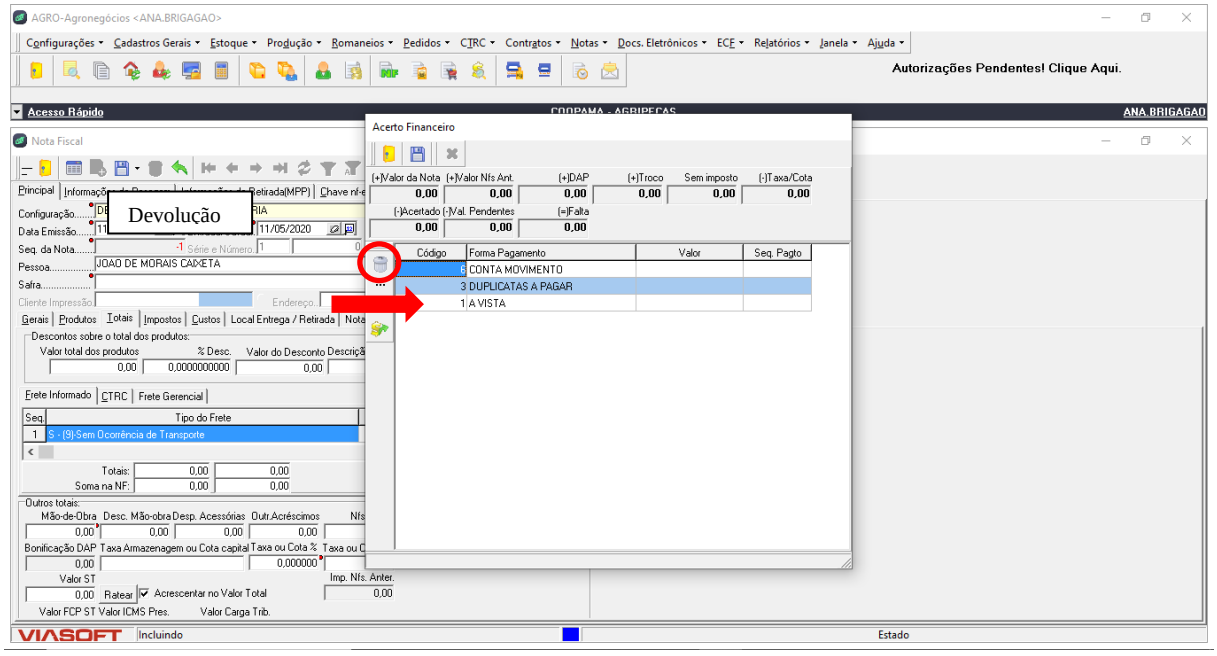
- Selecionar a Nota digitando o número dela no campo **"Nro.docto"**;
- Marcar a opção "**baixar tudo"** ou parcial (de acordo com o que será devolvido)



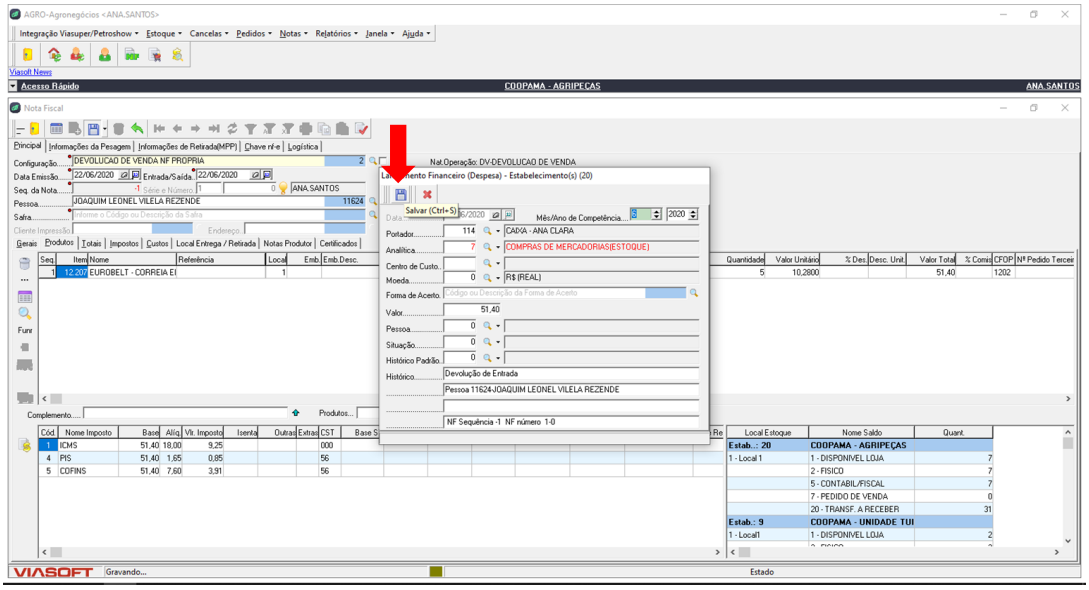
- **“Salvar”** a Nota Fiscal;
- Acessar a aba “**Totais”** e clicar em “**acerto financeiro”;**



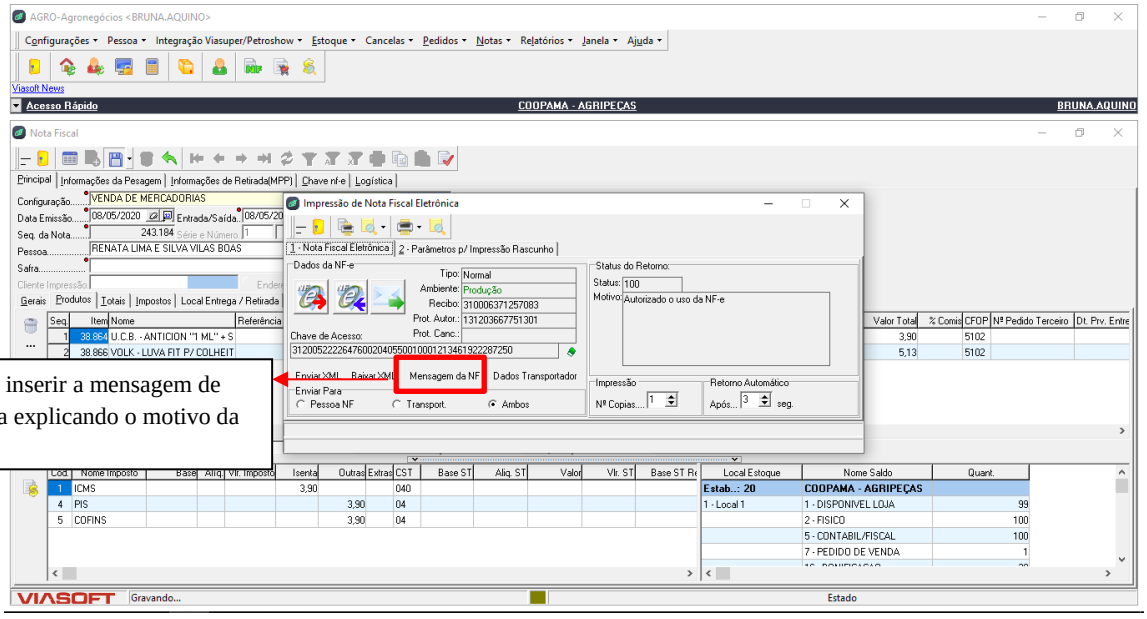
- Excluir os lançamentos na lixeira e lançar novamente na condição “**1 (À vista)”;**



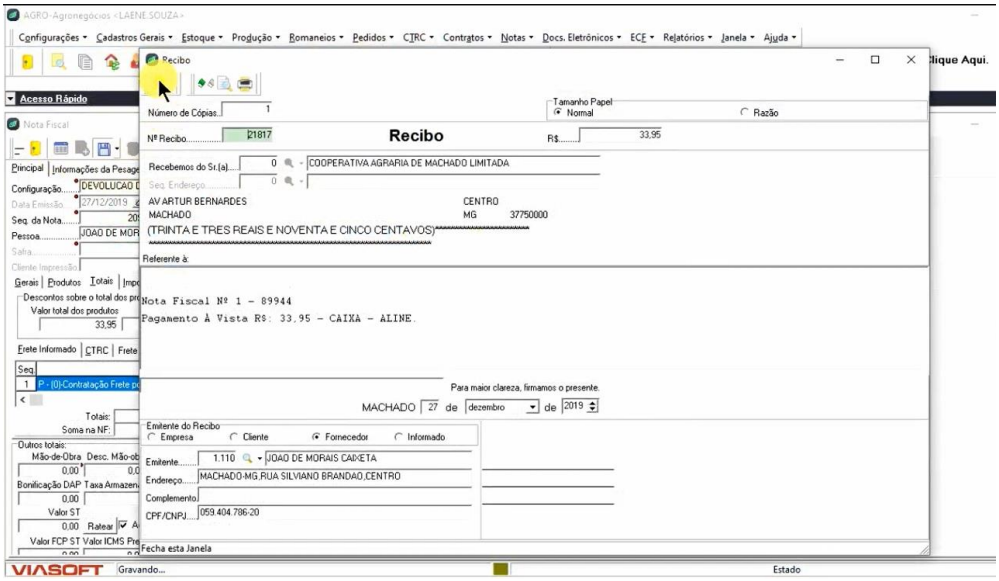
“Salvar” o processo:



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



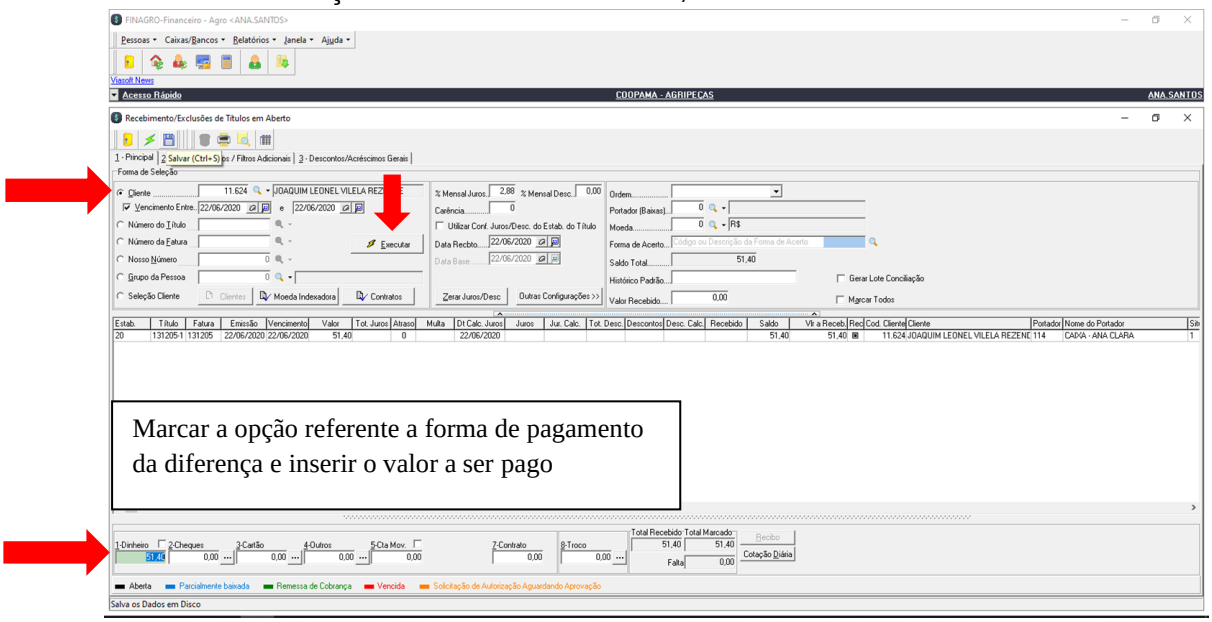
- Encerramento do processo e emissão do recibo para anexar junto a Nota Fiscal e caso o cliente solicite, imprimir uma via para ele.



- 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:

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



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