



Manual de devolução web

USUÁRIO CLIENTE



SantaCruz

SISTEMA DE DEVOUÇÃO VIA WEB

Usuário Cliente

O processo de devolução de mercadoria consiste na devolução de algum produto ou volume entregue que, por alguma divergência no produto ou no pedido, não atendeu à expectativa ou necessidade do cliente.

1. Solicitação de devolução

O cliente deve solicitar a devolução de produtos para a SantaCruz no portal de devolução Web (<https://devol.stacruz.com.br/#/login>).

Após a solicitação de devolução ser realizada, será disponibilizado um número de protocolo para seu acompanhamento.

2. Prazos

Os prazos de cada etapa do processo de devolução de clientes estão estabelecidos na tabela abaixo:

Etapa	Responsável	Prazo
Solicitação de devolução para medicamentos em geral, sobras, e HB* (emissão do protocolo)	Cliente	Até 10 dias (corridos após emissão NF de venda).
Solicitação de devolução por Recall (emissão do protocolo)	Cliente	Não existe prazo para devolução de Recall, porém está sujeito a validação de lote e produto.
Solicitação de devolução PLP** (emissão do protocolo)	Cliente	Até a data de vencimento da fatura.
Análises e autorizações do(s) protocolo(s)	SantaCruz	Até 1 dias após solicitação.
Emissão NF-e, anexo no site de devolução	Cliente	Após análise da SantaCruz, o status do protocolo será alterado para " Aguardando NF Cliente ", cliente terá o prazo de 30 dias para anexar a nota no site.
Solicitação de coleta (emissão da Ordem de Coleta)	Setor de transportes SantaCruz	1 dia após a autorização do protocolo
Coleta	Transportadora SantaCruz	Até 6 dias após emissão da Ordem de coleta.
Conclusão e liberação do crédito	SantaCruz	2 dias após recebimento dos produtos no CD*** SantaCruz
Correção pelo cliente	Cliente	Após a análise da SantaCruz, se for identificado alguma divergência entre o físico e o documental, o status do protocolo será alterado para " Em Correção pelo Cliente ", cliente terá o prazo de 15 dias para realizar os ajustes necessários.

* Higiene e beleza.

** Centro de Distribuição

3. Autorização de devolução

A solicitação de devolução através do site está condicionada à aprovação por parte da SantaCruz Distribuidora, a qual poderá ser acompanhada através do próprio site. Após análise, o cliente receberá um e-mail automático e informativo descrevendo a situação da solicitação (se autorizado ou não). Para os casos em que houver a "não autorização" deverá conter no e-mail um texto explicativo identificando o motivo da recusa.

Também, será disponibilizado o espelho da Nota Fiscal, contribuindo para o correto preenchimento da Nota Fiscal de Devolução. O status do protocolo será alterado para "Aguardando NF Cliente" assim a Nota Fiscal de Devolução deverá ser anexada no site para validação da SantaCruz, após a validação da NF de Devolução a Ordem de coleta será emitida.

O produto e a Nota Fiscal de devolução devem estar disponíveis no ato da retirada pela transportadora e enviada para SantaCruz Distribuidora, evitando atrasos e cancelamento da devolução.

4. Coleta de mercadoria

A Coleta de Devolução será realizada por Transportadoras contratadas pela SantaCruz mediante a apresentação da ordem de coleta pelo motorista.

A entrega da mercadoria para a Transportadora deve ser realizada mediante a apresentação do documento e apenas dos produtos que constam na ordem de coleta.

No momento da coleta, o cliente deverá assinar o protocolo de coleta em 3 vias e receber a via de sua responsabilidade que será também assinada pelo transportador, comprovando assim a retirada da mercadoria.

IMPORTANTE:

- Aguarde o Transportador para a coleta com o(s) pedido(s) de devolução separado(s), bem como a(s) nota(s) fiscal(s) impressa(s).
- O transportador está orientado a seguir seu roteiro caso a devolução não esteja devidamente separada e acompanhada das notas fiscais;
- Para emissão da Nota Fiscal de Devolução, utilize como base o espelho de Nota Fiscal disponível no site;
- O espelho estará disponível logo após o registro da solicitação;
- Para casos onde houver desistência de devolução por parte do cliente, pedimos a gentileza de assinar e justificar no verso da Ordem de Coleta que estará em poder do Transportador.
- Pedimos a justificativa, assinatura e carimbo no verso da Ordem de Coleta para cada tentativa que impossibilite a coleta.

5. Acompanhamento da devolução

A devolução solicitada poderá ser consultada a qualquer momento pelo site para verificação do status de cada etapa do processo:

- **Em Análise:** a solicitação ainda está sendo analisada pela SantaCruz;
- **Aguardando NF Cliente:** após a SantaCruz autorizar a devolução, cliente precisa anexar a Nf-e no site;
- **Em Validação NF Cliente:** NF-e passará por validação pela SantaCruz;
- **NF Cliente Rejeitada:** NF-e não foi emitida conforme o espelho disponibilizado pela SantaCruz;
- **Autorizado:** solicitação aprovada, faltando ainda que o transporte providencie a coleta;
- **Não Autorizado:** solicitação não foi aprovada pela SantaCruz;
- **Em Processo de Coleta:** o transportador está a caminho para retirada da solicitação;
- **Em Conferência:** o produto foi coletado pelo transportador e já se encontra no CD de origem e está sendo analisado pelo setor de devolução.
- **Coleta rejeitada/Cancelada:** a coleta pode ser cancelada pelo cliente, que por algum motivo desistiu de devolver o item ou após três tentativas de coleta sem sucesso;
- **Em Correção Pelo Cliente:** se for identificado alguma divergência no momento da conferência, entre o físico e o documental (item, quantidade, motivo) o status do protocolo será alterado para "Em Correção Pelo Cliente" e os itens junto com a NF serão direcionados para os devidos ajustes pelo cliente, o mesmo terá o prazo de 15 dias para realizar os ajustes necessários e enviar os itens novamente para a SantaCruz, após esse prazo se a devolução não for ajustada o protocolo será cancelado automaticamente pelo sistema;
- **Concluída:** todo processo foi finalizado e o cliente já foi ressarcido.

6. Liberação do crédito de devolução

O crédito será liberado somente após a conferência dos produtos e digitação da NF no Centro de Distribuição SantaCruz.

7. Responsabilidade do cliente

O cliente é responsável por solicitar devolução de mercadorias pelo site mediante login e senha previamente fornecida pela área comercial (supervisor de vendas). Cliente poderá solicitar a senha de primeiro acesso diretamente no site.

Além de fazer a solicitação, o cliente também é responsável por acompanhar o status das devoluções em andamento pelo site para providenciar a separação da mercadoria e emissão da nota fiscal quando a devolução for autorizada e seu status estiver como "em processo de coleta". Cliente terá como obrigação realizar os ajustes necessários no protocolo de devolução quando o status for alterado para "Em Correção Pelo Cliente".

8. Responsabilidade do SAC

O SAC será responsável por sanar as dúvidas, auxiliar o cliente nas dificuldades em utilizar o site e suas funcionalidades.

Central de Devoluções: **0800 000 3035**.

9. Como utilizar o site

9.1 Solicitação de senha

A senha poderá ser fornecida pela área comercial (supervisor de vendas) ou solicitando a senha de primeiro acesso diretamente no site.

Utilize a opção **"Meu primeiro acesso"**



ENTRAR

[Esqueci Minha Senha](#)

[Meu Primeiro Acesso](#)

Será necessário o preenchimento dos campos abaixo.

- CNPJ;
- Clicar em Próximo.

Preencha os campos abaixo:

- CNPJ;
- Selecione a empresa;
- Digite o e-mail da loja;
- Confirme o e-mail;
- Clique em confirmar.



Primeiro acesso exclusivo para clientes

PRÓXIMO

CANCELAR

Dúvidas referentes ao processo
Entre em contato com o SAC 0800 000 3035

De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h

9.2 Recuperação de senha

Nos casos de perda ou esquecimento da senha, poderá ser recuperada conforme abaixo:

- Clique na opção **Esqueci Minha Senha**.



A imagem mostra a interface de login do sistema de Devolução Web SantaCruz. O fundo é azul escuro com circuitos digitais. À esquerda, o texto 'Devolução Web' e o logo 'SantaCruz' são exibidos. À direita, há um formulário de login com campos para 'Usuário' e 'Senha', um botão 'ENTRAR' e um link 'Esqueci Minha Senha' destacado com um retângulo vermelho. Abaixo do link, há o texto 'Meu Primeiro Acesso' e informações de contato: 'Dúvidas referentes ao processo Entre em contato com o SAC 0800 000 3035 De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h'.

- Irá aparecer a tela abaixo, preencha os campos solicitados e a mensagem de recuperação de senha será enviada para o e-mail cadastrado.



A imagem mostra a interface de recuperação de senha do sistema de Devolução Web SantaCruz. O fundo é azul escuro com circuitos digitais. À esquerda, o texto 'Devolução Web' e o logo 'SantaCruz' são exibidos. À direita, há um formulário de recuperação de senha com o texto 'A recuperação de senha está disponível apenas para cliente ou colaborador interno'. Abaixo, há um campo 'Ambiente' com uma seta para baixo e o texto 'Selecione'. Abaixo disso, há um campo 'E-mail ou CNPJ'. Abaixo do campo, há dois botões: 'PRÓXIMO' e 'CANCELAR'.

Abra o e-mail e clique no ícone destacado



Digite a senha desejada e clique no botão "CADASTRAR SENHA"



Cadastre uma nova senha de acesso

••••••

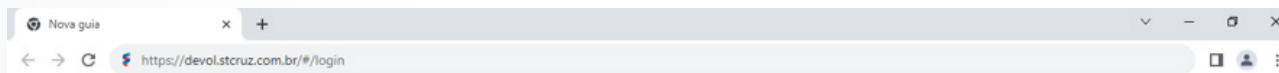
••••••

CADASTRAR SENHA

CANCELAR

9.3 Registro de Devolução

O registro de devoluções no site deverá ser realizado pelo cliente através de acesso específico para solicitação de devolução. Na página do navegador digite o link: <https://devol.stacruz.com.br/#/login> na barra de endereços, conforme imagem abaixo:



- Selecione o perfil de acesso de usuário: Cliente;
- Em seguida digite o Usuário e a Senha;
- Depois clique no Botão Entrar.



Devolução Web
SantaCruz

SantaCruz

Usuário

Senha

ENTRAR

Esqueci Minha Senha

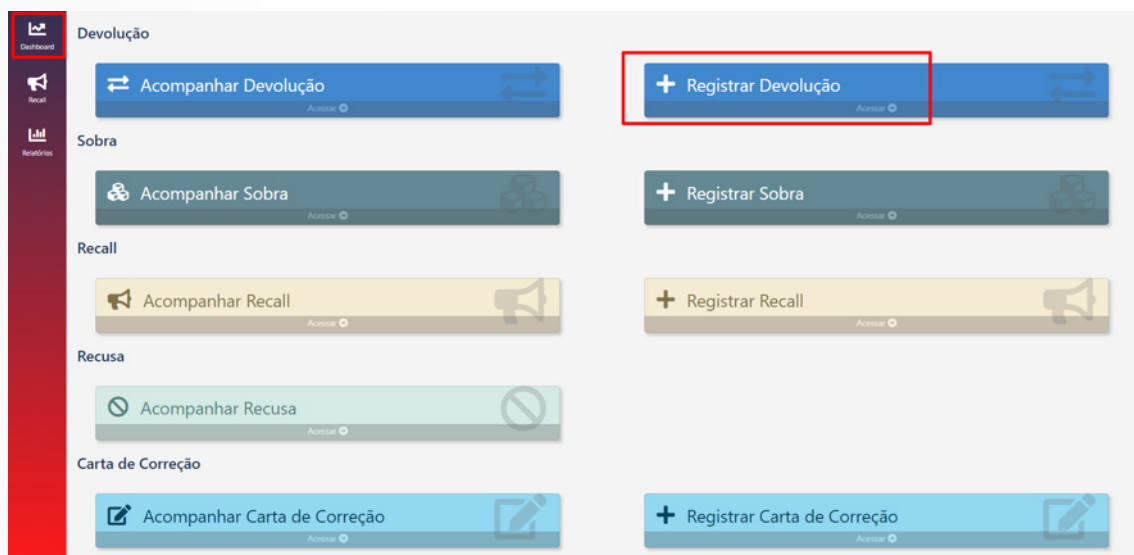
Meu Primeiro Acesso

Dúvidas referentes ao processo
Entre em contato com o SAC 0800 000 3035

9.4 Realizando devolução pela opção "registro de devolução"

Após efetuar o login, na página inicial "Dashboard" haverá opções de acesso de registro, são elas:

- Acompanhar devolução;
- Registrar devolução;
- Acompanhar sobra;
- Registrar sobra;
- Acompanhar Recall;
- Registrar Recall;
- Acompanhar recusa;
- Registrar recusa;
- Acompanhar carta de correção;
- Registrar carta de correção.



Preencha todos os campos:

- Cliente
- Data da Emissão da Nota Fiscal.
- Número da NFe.

Sem esses dados não é possível continuar com a solicitação.

Selecione a Nota Fiscal para Registro

Cliente * Data Emissão * Número Nota

* Obrigatório a seleção do cliente, Data de Emissão ou Número da Nota.

Cliente	CNPJ	Nº Nota	PLP	Data Emissão	Qtde. Itens	Qtde. Disp. Dev.	Selecionar
Nenhum registro foi encontrado							

1

Selecione o número da Nota Fiscal a ser devolvida para que os itens da Nota Fiscal sejam mostrados na tela. Em seguida, clique nos produtos a serem devolvidos, marcando a caixa de seleção à esquerda.

Selecione a Nota Fiscal para Registro

Cliente * Data Emissão * Número Nota

* Obrigatório a seleção do cliente, Data de Emissão ou Número da Nota.

Cliente	CNPJ	Nº Nota	PLP	Data Emissão	Selecionar
199542 - FCIA DA PRACA DE FRIBURGO LTDA	24.680.180/0001-68	7279827	Não	02/08/2021	<input type="checkbox"/>

1

Registro de Devolução

- O prazo para o registro de ocorrência é de 600 dias após a emissão da Nota Fiscal, caso tenha expirado entre em contato com o seu Representante.
- 50 é permitida a inclusão de um motivo por protocolo.

Nota Fiscal
Número Data Emissão Cliente

Responsável Ocorrência
Nome * E-mail * Telefone *

Outros
Motivo Devolução *

Produtos

<input type="checkbox"/>	Cód. Produto	Descrição	Lotte	Qtde.	Qtde. Disponível	Validade	Recall	Refrigerado
<input type="checkbox"/>	100092	ALENIA 12/400MCG C/60 CAPS REFIL	2104696	1	2	31/10/2022	Não	Não
<input type="checkbox"/>	100095	ALENIA 6/200MCG C/60 CAPS REFIL	2105724	1	1	30/11/2022	Não	Não
<input type="checkbox"/>	107744	LEUCOGEN 80MG C/30 CAPS	2101354	1	2	26/11/2022	Não	Não
<input type="checkbox"/>	110991	PANT 50MG/ML SOL CAPI C/2PR 50ML	2101856	1	2	31/03/2023	Não	Não

1

Caso queira devolver a nota integral, sendo todos os produtos pelo mesmo motivo, selecione todos os itens da nota marcando a caixa de seleção geral, selecione o motivo e clique em "confirmar" para concretizar a solicitação.

Registro de Devolução

Clique para o registro de ocorrência e de 500 dias após a emissão da Nota Fiscal, caso tenha expirado entre em contato com o seu Representante. Não é permitida a inclusão de um motivo por produto.

Nota Fiscal: 7279027 Data Emissão: 02/08/2021 Cliente: 199642 - FCA DA PRACA DE FIBRUGO CDA **SELECIONAR NOTA FISCAL**

Nome: * E-mail: * Telefone: *

Nome: E-mail: felder@grupoc.com.br Telefone: (11) 12345 6789

Motivo Devolução: *
DESISTÊNCIA D/COMPRA

Produtos

<input type="checkbox"/>	Cód. Produto	Descrição	Lote	Qtd.	Qtd. Disponível	Validade	Recall	Substituído
<input checked="" type="checkbox"/>	100092	ALFINA 12400MCG C/RO CAPS REFL	2104966	1	2	31/10/2022	Não	Não
Qtd.: * 2								
<input checked="" type="checkbox"/>	100095	ALFINA 62000MCG C/RO CAPS REFL	2105724	1	2	30/11/2022	Não	Não
Qtd.: * 2								
<input checked="" type="checkbox"/>	107944	LEUCOGEN RIMAS C/RO CAPS	2103354	1	3	26/11/2022	Não	Não
Qtd.: * 3								

Produto não retornável Se enviado para devolução Produto em Recall

Nota: lista de motivos existentes

- Selecione
- Selecione
 - ACORDO COMERCIAL
 - AVARIA
 - DEFEITO FABRICAÇÃO
 - DESISTÊNCIA D/COMPRA
 - DIVERGÊNCIA PRECO
 - DUPLICIDADE D/PEDIDO
 - ENTREGA FORA DE HORA
 - ERRO DE DIGITAÇÃO
 - ERRO LOTE NA NF
 - FALTA ARQUIVO XML
 - FALTA DE PRODUTO
 - FALTA DE VOL. CAIXA
 - NR PED Ñ IDENTIFICAD
 - PEDIDO S/AUTORIZAÇÃO
 - PLP NÃO ACHEI DIFERE
 - PLP NÃO CONSEGUI VEN
 - PLP NÃO QUERO RECEBE
 - RECALL
 - RECUSA IRREGULAR SUF
 - RECUSA NÃO ACEITEPIN
 - SOBRA DE PRODUTOS
 - VALIDADE RECUSADA

Verificar as condições dos produtos de acordo com o formulário, independente do motivo que os itens serão devolvidos.

Confirmação

Motivo Devolução

FALTA DE PRODUTO

Cód. Produto	Descrição	Lote	Qtde.	Qtde. Devolução	Nº Protocolo Indústria	Recall	Refrigerado
100092	ALENIA 12/400MCG C/60 CAPS REFIL	2104696	1	1	-	Não	Não

Declaro a veracidade das informações preenchidas

CANCELAR CONFIRMAR

Uma nova tela com os itens selecionados será aberta para a conferência dos dados.

Confirmação

Motivo Devolução

FALTA DE PRODUTO

Cód. Produto	Descrição	Lote	Qtde.	Qtde. Devolução	Nº Protocolo Indústria	Recall	Refrigerado
100092	ALENIA 12/400MCG C/60 CAPS REFIL	2104696	1	1	-	Não	Não

Declaro a veracidade das informações preenchidas

CANCELAR CONFIRMAR

Confirme os itens e fleg a marcação de declaração de veracidade.

Mais uma vez, aperte "Confirmar"

Condições Físicas e Conservação

Questão	Sim	Não
Os produtos apresentam embalagens intactas, sem avarias (manchas, amassados, selos, riscados, carimbados ou molhados), de acordo com o padrão do fabricante?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os lacres de segurança estão intactos?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os produtos estão dentro do prazo de validade?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os produtos estão armazenados de acordo com a faixa de temperatura especificada pelo fabricante?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existem monitoramento e registros de temperatura e umidade dos locais de armazenagem?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

CANCELAR CONFIRMAR

ADICIONAR

*Resquize o produto acima, depois, informe a quantidade e clique em adicionar.

Cód. Produto	Descrição	Qtde. Sobre	Refrigerado	Excluir
402970	DORFLEX C/36 COMP	1	Não	

A confirmação da solicitação aparecerá em uma nova janela contendo o número do protocolo para acompanhamento da solicitação. O número do protocolo será encaminhado via e-mail para o endereço registrado no início da solicitação.

Protocolo Gerado com Sucesso

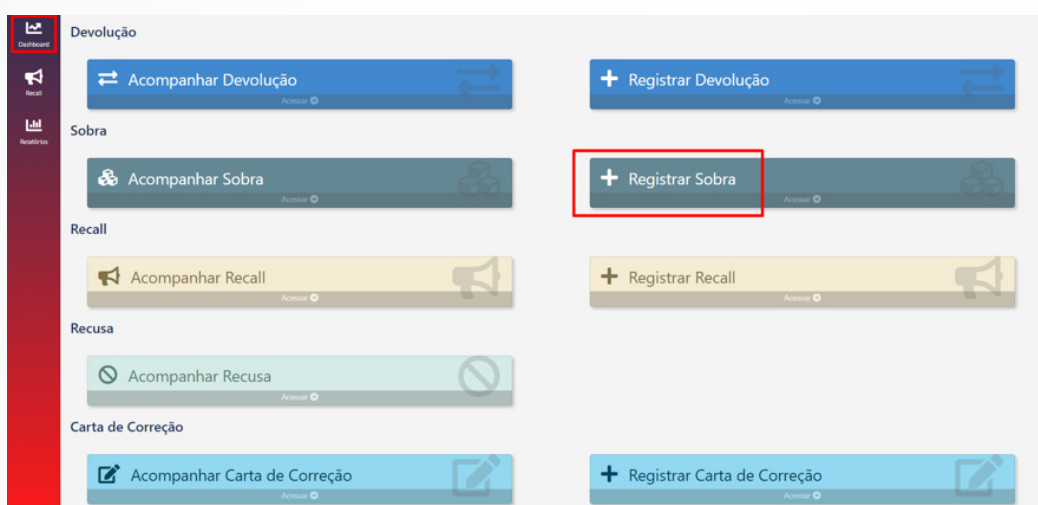
Ocorrência registrada com sucesso.

Protocolo N° 100000421

[FECHAR](#) [ACOMPANHAR](#)

9.5 Realizando Devolução pela opção "Registro de Devolução Sobre"

Para registrar uma sobra de produto no site, o usuário deverá clicar na opção Registro de devolução Sobre.



Insira os dados solicitados e principalmente o número do código de barras do produto e a quantidade que recebeu sobrando e clique em "Confirmar".

Registro de Sobra

Outros

Cliente * 199542 - FOIA DA PRACA DE FRIBURGO LTDA Data da Venda * 02/08/2021

Responsável Ocorrência

Nome * Teste E-mail * teste@gruposc.com.br Telefone * (11) 12345-6789

Produtos

Produto 402970 - 7891058017507 - DORFLEX C/36 COMP Qtd: 1

* Registre o produto acima, depois, informe a quantidade e clique em adicionar.

[ADICIONAR](#)

Após confirmar irá aparecer a tela abaixo, clique em **Confirmar** novamente para efetuar a devolução do item com sobra.

Condições Físicas e Conservação

Questão	Sim	Não
Os produtos apresentam embalagens intactas, sem averias (manchas, amassados, selos, riscados, carimbados ou molhados), de acordo com o padrão do fabricante?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os lacres de segurança estão intactos?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os produtos estão dentro do prazo de validade?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os produtos estão armazenados de acordo com a faixa de temperatura especificada pelo fabricante?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existem monitoramento e registros de temperatura e umidade dos locais de armazenagem?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Resque o produto acima, depois, informe a quantidade e clique em adicionar

Cód. Produto	Descrição	Qtde. Sobra	Refrigerado	Excluir
402970	DORFLEX C/36 COMP	1	Não	<input type="checkbox"/>

Uma nova tela com os itens selecionados será aberta para a conferência dos dados. Confirme os itens e fleg a marcação de declaração de veracidade.

Mais uma vez, aperte "Confirmar".

Confirmação

Motivo Devolução

SOBRA DE PRODUTOS

Cód. Produto	Descrição	Qtde.	Refrigerado
400428	DORFLEX QTS CORAL	1	Não

Declara a veracidade das informações preenchidas

A confirmação da solicitação aparecerá em uma nova janela contendo o número do protocolo para acompanhamento da solicitação e você receberá um e-mail (cadastrado no início da solicitação), comprovando que o registro da sua solicitação foi realizado.

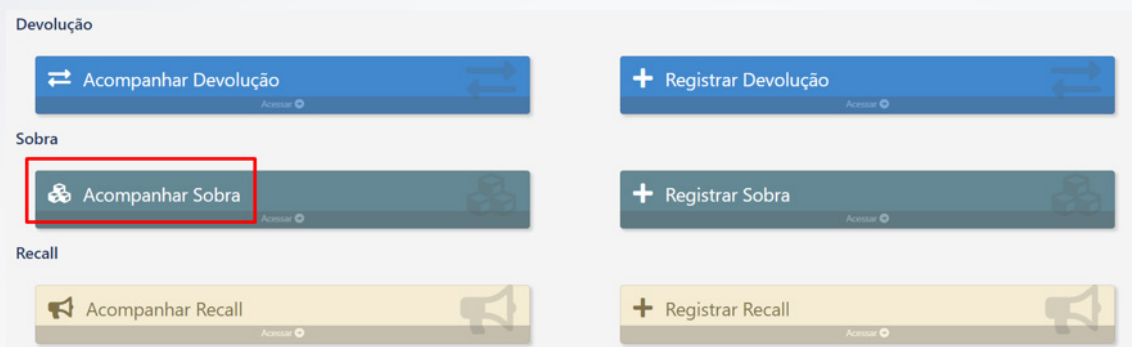
Protocolo Gerado com Sucesso

Ocorrência registrada com sucesso.

Protocolo Nº 1000000424

9.6 Acompanhamento de devolução por "Sobra"

Para acompanhar devolução por sobra, clique na guia "Acompanhamento de Devolução".



A página de acompanhamento exibirá filtros de pesquisa que ajudam a encontrar facilmente uma determinada solicitação.

A tela 'Acompanhamento de Sobra' contém os seguintes elementos:

- Botões de navegação: VOLTAR e REGISTRAR SOBRA.
- Filtros: De (30/08/2022), Até (29/09/2022), Cliente (181045 - DROGARIA CIDADE LTDA).
- Formulário de busca: Número Protocolo (100000273), Status (Selecione), Motivo (Selecione).
- Botões de ação: DOWNLOAD TABELA CFOP, PESQUISAR (destacado em vermelho), LIMPAR, EXPORTAR.
- Tabela de resultados com colunas: CNPJ, Razão Social, Data Venda, N° Protocolo, Data Registro, Status, Observação, Espelho, Nota Fiscal Devolução, Outros.
- Resultado da busca: Uma única linha com status 'REGISTRADO' e ícone de lupa no campo Outros.
- Resumo: Total: 1.
- Detalhes do protocolo: Protocolo Sobra 100000273.
- Informações adicionais: Nº Nota Fiscal (14497595), Data Emissão (27/07/2021), Data Registro (29/07/2022 11:13:34), Data Conclusão (29/07/2022 16:28:48), Responsável Ocorrência (Leila), E-mail (sebastiana.souza@gruposc.com.br), Telefone ((11) 94873-2354).
- Status: Concluída.
- Motivo Devolução: SOBRA DE PRODUTOS.
- Tabela de produtos: Cód. Produto (112050), Descrição (-), Quantidade (2).

Também, é possível filtrar por status, verificando apenas as solicitações de sobra que já estão aprovadas e em processo de coleta. Selecione o filtro desejado para acompanhar sua solicitação e aguarde a coleta no estabelecimento.

A tela 'Acompanhamento de Sobra' mostra o menu de motivos expandido no campo Motivo. O menu contém as seguintes opções:

- Selecione
- ACORDO COMERCIAL
- AVARIA
- DEFEITO FABRICAÇÃO
- DESISTÊNCIA D/COMPRA
- DIVERGÊNCIA PREÇO
- DUPPLICIDADE D/PEPIDO
- ENTREGA FORA DE HORA
- ERRO DE DIGITAÇÃO
- ERRO LOTE NA NF
- FALTA ARQUIVO XML
- FALTA DE PRODUTO
- FALTA DE VOL. CAIXA

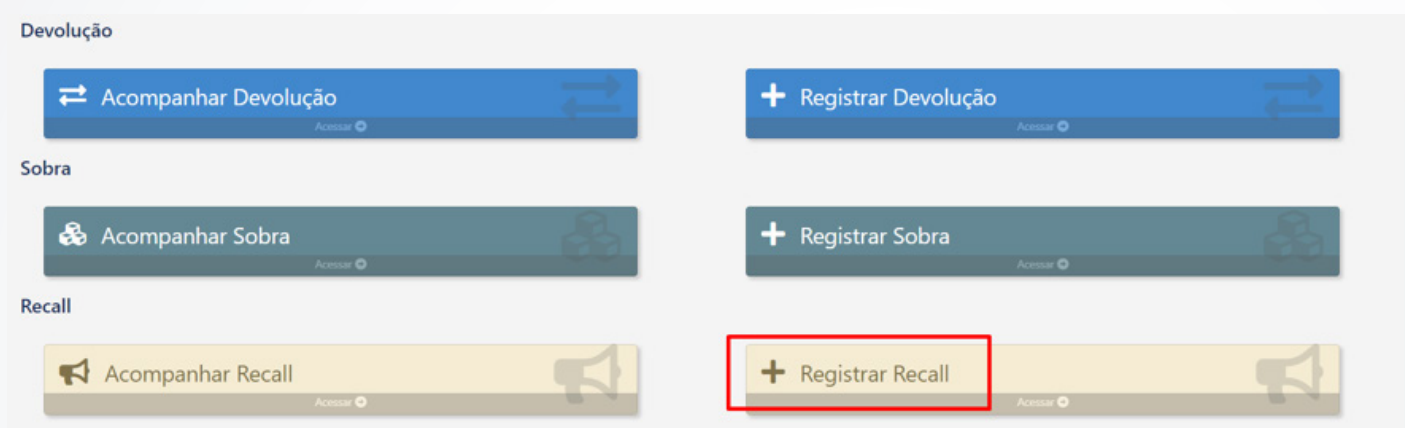
9.7 Realizando devolução pela opção "registro de devolução recall"

Na tela "Registro de Devolução Recall", poderá ser realizado dois tipos de solicitação: **Devolução por Recall de lote e Devolução por Recall de Produto**.

Realizando registro para recall de produto

Quando tratar-se de devolução de Recall por produto, ou seja, recolhimento de produtos independente do lote, o cliente poderá solicitar a devolução conforme abaixo.

Para registrar uma devolução por Recall de produto no site, o usuário deverá clicar na opção Registro de devolução Recall.



Insira os dados solicitados conforme abaixo e confirme.

Selecione a Nota Fiscal para Registro

Cliente * Data Emissão * Número Nota

* Obrigatório a seleção do cliente. Data de Emissão ou Número da Nota.

Cliente	CNPJ	Nº Nota	PLP	Data Emissão	Qtde. Itens	Qtde. Disp. Dev.	Selecionar
Nenhum registro foi encontrado							

Registro de Recall

- O produto em Recall deve estar dentro do prazo de validade para registro da ocorrência

Nota Fiscal
Número Data Emissão Cliente

Responsável Ocorrência
Nome * E-mail * Telefone *

Teste teste@gruposc.com.br (11) 12345-6789

Cód. Produto	Descrição	Lote	Qtde.	Qtde. Disponível	Validade	Recall	Refrigerado
<input checked="" type="checkbox"/>	402390 ADDERA D3 1.000 LH C/30 COMP	820H2465	1	1	30/09/2022	Não	Não
<input type="checkbox"/>	100260 ARADOIS H 50/12,5MG C/60 COMP	1055706	1	1	31/03/2023	Sim	Não
<input type="checkbox"/>	105219 BRASART HCT 320/25MG C/30 COMP	2F1888	2	2	30/03/2023	Não	Não
<input type="checkbox"/>	100065 CULTURALIMPRO EULIBEL 500G	109932	4	4			
<input type="checkbox"/>	100071 CESION EPV 2G C/10 COMP	C21135	1	1			

Qtde. *

Como se trata de devolução apenas de produto, o campo lote estará indisponível e não será preciso informar o lote, somente à data de validade do produto. Clique em "Confirmar" e uma nova tela será exibida.

Nota: não poderão ser devolvidos produtos com a validade vencida.

Verificar as condições dos produtos de acordo com o formulário, independente do motivo que os itens serão devolvidos.

Uma nova tela com os itens selecionados será aberta para a conferência dos dados. Mais uma vez, aperte "Confirmar".

Confirmação

Motivo Devolução
RECALL

Cód. Produto	Descrição	Lote	Qtde.	Qtde. Devolução	Recall	Refrigerado
100260	ARADOIS H 50/12,5MG C/60 COMP	1059706	1	1	Sim	Não

Declaro a veracidade das informações preenchidas

Pronto, solicitação realizada com sucesso! Abaixo modelo de confirmação e emissão do número do protocolo.

Protocolo Gerado com Sucesso

Ocorrência registrada com sucesso.

Protocolo N° 100000434

Realizando registro para recall de Lote

Quando tratar-se de Devolução de Recall por Produto e Lote, ou seja, recolhimento de produtos de algum lote específico, o cliente que estiver em posse desse produto poderá solicitar a devolução conforme abaixo.

Para registrar uma Devolução por Recall de Lote no site, o usuário deverá clicar na opção Registro de Devolução Recall.

Devolução

Sobra

Recall

Insira os dados solicitados conforme abaixo, principalmente o lote (para realizar essa devolução é obrigatório informar o lote) e confirme.

Registro de Recall

O produto em Recall deve estar dentro do prazo de validade para registro da ocorrência

Nota Fiscal
Número: 6329746 Data Emissão: 27/07/2021 Cliente: 138423 - ANTONIO REIS MACIEL JUNIOR [SELECIONAR NOTA FISCAL](#)

Responsável Ocorrência
Nome: E-mail: Telefone:

Produtos

Cód. Produto	Descrição	Lote	Qtde.	Qtde. Disponível	Validade	Recall	Refrigerado
<input checked="" type="checkbox"/>	402390 100260	ADDERA D3 1.000 UI C/30 COMP ARADOIS H 50/12,5MG C/60 COMP	1 1	1 1	30/09/2022 31/03/2023	Não Sim	Não Não
<input type="checkbox"/>	105219	BRASART HCT 320/25MG C/30 COMP	2	2	30/03/2023	Não	Não
<input type="checkbox"/>	100260	CATAPLAMPRO EMULSOL SAGE	1	1			
<input type="checkbox"/>	100671	CEBION ERV 2G C/10 COMP	1	1			

Qtde.:

[CONFIRMAR](#) [VOLTAR](#)

Nota: no campo "Lote" será necessário selecionar o lote de acordo com o que consta no produto e informar à validade que deverá ser digitado somente mês e ano.

Clique em "Confirmar" e uma nova tela será exibida.

Confirmação

Motivo Devolução

Cód. Produto	Descrição	Lote	Qtde.	Qtde. Devolução	Recall	Refrigerado
100260	ARADOIS H 50/12,5MG C/60 COMP	1059706	1	1	Sim	Não

Declaro a veracidade das informações preenchidas

[CANCELAR](#) [CONFIRMAR](#)

Pronto, solicitação realizada com sucesso! Abaixo o modelo de confirmação e emissão do número do protocolo.

Protocolo Gerado com Sucesso

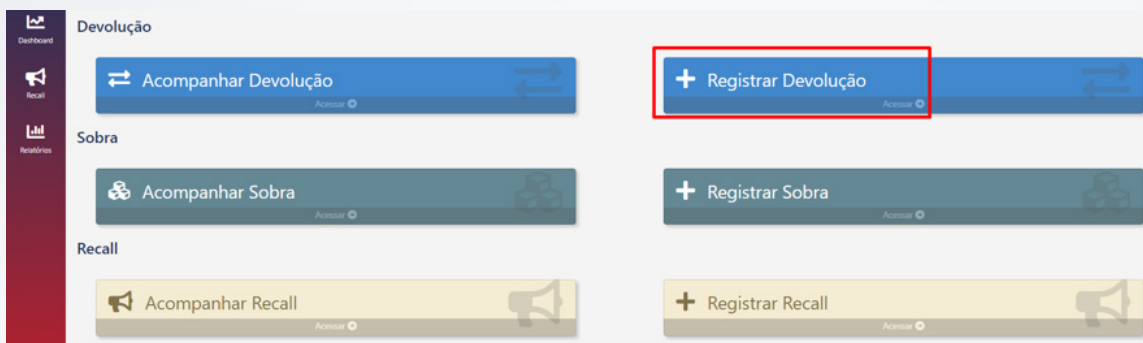
Ocorrência registrada com sucesso.

Protocolo N° 1000000434

[FECHAR](#) [ACOMPANHAR](#)

9.8 Registro de Devolução por Falta

A solicitação deverá ser realizada na tela "Registro de Devolução" o processo funcionará normalmente.



Siga os passos conforme mostraremos a seguir:

Registro de Devolução

- O prazo para o registro de ocorrência é de 600 dias após a emissão da Nota Fiscal, caso tenha expirado entre em contato com o seu Representante.
- Só é permitida a inclusão de um motivo por protocolo.

Nota Fiscal
Número: 7279627 Data Emissão: 02/08/2021 Cliente: 199542 - FCA DA PRAÇA DE FRIBURGO LTDA [SELECIONAR NOTA FISCAL](#)

Responsável Ocorrência
Nome: *
Telefone: * (11) 12345-6789
E-mail: * teste@gruposc.com.br

Ocorrência
Motivo Devolução: *
FALTA DE PRODUTO

Produtos

<input type="checkbox"/>	Cód. Produto	Descrição	Lote	Qtde.	Qtde. Disponível	Validade	Recall	Refrigerado
<input type="checkbox"/>	100092	ALENIA 12/400MCG C/60 CAPS REFIL	2104896	1	2	31/10/2022	Não	Não
<input type="checkbox"/>	100095	ALENIA 6/200MCG C/60 CAPS REFIL	2105724	1	1	30/11/2022	Não	Não
<input type="checkbox"/>	107744	LEUCOGEN BOMG C/30 CAPS	2101354	1	2	26/11/2022	Não	Não
<input type="checkbox"/>	110991	PANT 50MG/ML SOL CAPI C/2R 50ML	2101856	1	2	31/03/2023	Não	Não

Produto não retornável Já enviado para devolução Produto em Recall

[CONFIRMAR](#) [VOLTAR](#)

Após confirmar, aparecerá à tela abaixo, clique em Confirmar novamente para efetivar a Devolução.

Condições Físicas e Conservação

Questão	Sim	Não
Os produtos apresentam embalagens íntactas, sem evarias (manchas, amassados, selos, riscados, carimbados ou molhados), de acordo com o padrão do fabricante?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os lacres de segurança estão íntactos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os produtos estão dentro do prazo de validade?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os produtos estão armazenados de acordo com a faixa de temperatura especificada pelo fabricante?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existem monitoramento e registros de temperatura e umidade dos locais de armazenagem?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[CANCELAR](#) [CONFIRMAR](#)

*Respeite o produto acima, depois, informe a quantidade e clique em adicionar

Cód. Produto	Descrição	Qtde. Sobre	Refrigerado	Excluir
402970	DORLEX C/36 COMP	1	Não	<input type="checkbox"/>

Como se trata de falta de produto, o formulário de condições físicas retorna bloqueado para preenchimento. Uma nova tela com os itens selecionados será aberta para a conferência dos dados. Confirme os itens e fleg a marcação de declaração de veracidade.

Mais uma vez, aperte "Confirmar"

Confirmação

Motivo Devolução
FALTA DE PRODUTO

Cód. Produto	Descrição	Lote	Qtde.	Qtde. Devolução	Nº Protocolo Indústria	Recall	Refrigerado
100092	ALENIA 12/400MCG C/60 CAPS REFIL	2104696	1	1	-	Não	Não

Declaro a veracidade das informações preenchidas

A confirmação da solicitação aparecerá em uma nova janela contendo o número do protocolo para acompanhamento da solicitação.

Protocolo Gerado com Sucesso

Ocorrência registrada com sucesso.

Protocolo Nº 100000424

9.9 Acompanhamento de Devolução para Casos de Falta e Recall

Após realização da solicitação de devolução, é possível e necessário fazer o acompanhamento do status das solicitações.

The screenshot shows a sidebar menu on the left with icons for Dashboard, Recall, and Relatórios. The main content area is divided into four sections: Devolução, Sobra, Recall, and Recusa. Each section has a primary 'Acompanhar' button and a secondary 'Registrar' button. The 'Acompanhar Devolução' button is highlighted with a red box.

Há possibilidade de exportar para o Excel, caso necessário.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Ídigo Cliente	CNPJ	Razão Social	Nº Nota Fiscal	Data Emissão	Próximo Vencimento	Nº Protocolo	Recusa	Data Registro Devolução	Data Conclusão
403865	32.751.512/0001-86	MERCADAO MARABAIXO LTDA	132194	25/03/2021	Não	1000000407	Não	13/09/2022 18:07:26	14/09/2022 10:30:09
403865	32.751.512/0001-86	MERCADAO MARABAIXO LTDA	132194	25/03/2021	Não	1000000337	Não	26/08/2022 09:12:11	
407312	24.145.557/0001-89	FARMACIA POPULAR VIP LTDA	92338	05/01/2021	Não	1000000336	Não	26/08/2022 08:59:12	30/08/2022 15:40:07
403865	32.751.512/0001-86	MERCADAO MARABAIXO LTDA	132194	25/03/2021	Não	1000000330	Não	23/08/2022 16:57:55	26/08/2022 08:51:10
407312	24.145.557/0001-89	FARMACIA POPULAR VIP LTDA	92338	05/01/2021	Não	1000000329	Não	23/08/2022 16:53:19	26/08/2022 08:50:35
434488	19.885.545/0001-50	C H DA SILVA AGUIAR	184220	24/06/2021	Não	1000000327	Não	23/08/2022 11:47:06	30/08/2022 15:00:20

Na tela de acompanhamento terá um ícone onde estará disponível o arquivo de espelho da Nota Fiscal para ser utilizado como base para emitir a Nota Fiscal de Devolução.

Acompanhamento de Devolução VOLTAR REGISTRAR DEVOLUÇÃO

De: 15/08/2022 Até: 14/09/2022 Cliente:

CD: PP01 - PA - Benevides - Venda Gerente Venda: Seleccione Supervisor: Seleccione Setor: Seleccione

Número Nota: Número Protocolo: Status: Seleccione Motivo: Seleccione

DOWNLOAD TABELA CFOP PESQUISAR LIMPAR EXPORTAR

CNPJ	Razão Social	Nº Nota	Data Emissão	Nº Protocolo	Data Registro	Status	Observação	Espelho	Nota Fiscal Devolução	Outros
32.751.512/0001-86	MERCADAO MARABAIXO LTDA	132194	25/03/2021	100000407	13/09/2022 às 18:07	Autorizado				
32.751.512/0001-86	MERCADAO MARABAIXO LTDA	132194	25/03/2021	100000337	26/08/2022 às 09:12	Coleta Rejeitada/Cancelada				

Após clicar neste ícone o sistema irá exibir um documento (conforme abaixo) para que possa ser usado como espelho para emissão da Nota Fiscal de Devolução do cliente.

SantaCruz Filial 01 - PR - Santa Cruz Pág. 1 / 1

Protocolo de Devolução de Mercadorias

Protocolo: 100000819 Data: 11.07.2019 Nº Nota: 000245642-037 Ordem: 604294699

Cliente: J P R GARCIA E CIA LTDA ME Código: A02161 CNPJ: 04.874.717/0001-13 Roteiro: 556

Rua: AV AMAZONAS Número: 64 CEP: 86975-000 Rota: 556_060

Bairro: CENTRO Cidade: MANDAGUARI Estado: PR

Destinatário: Filial 01 - PR - Santa Cruz CNPJ: 61.940.292/0002-18 Inscrição Estadual: 101.98150-95

Rua: Rua Major Vicente de Número: 2009 CEP: 81030-020

Bairro: Vila Fanny Cidade: Curitiba Estado: PR

Material	Descrição	Lote	NCM	EAN	CST	Quantidade	Motivo												
Unit. Bruto	Val. Desconto	Val. Base ICMS	% Aliq. ICMS	Val. ICMS	Val. Base ST	Val. ST	Val. BC FCP	% FCP	Val. FCP	Val. BC FCPST	% FCPST	Val. FCPST	Val. Base PIS	% Aliq. PIS	Val. PIS	Val. Base COF.	% Aliq. COF.	Val. COF.	
191403		ALENIA 12/400MCG C/60 CAPS REFIL					1905380	3004,90,99		7896181918943		570	1,000						DIVERGÊNCIA PREÇO
83,57	83,57	31,40	34,78	18,00	6,26	103,98	12,46												

Base Calc. ICMS	Valor do ICMS	Valor FCP/ICMS	BC do ICMS ST	Valor do ICMS ST	Vlr FCP/ICMS ST	Valor do PIS	Valor do COFINS
34,78	6,26	0,00	103,98	12,46	0,00	0,00	0,00
Outras Despesas Acessórias	Valor Total dos Produtos	Valor Total Descontos	Valor Total da Nota				
	83,57	31,40	64,63				

Após a análise e autorizado do seu protocolo, o status será alterado de "Em análise" para "Aguardando NF Cliente". Quando isso acontecer, serão gerados novos campos para a inclusão do tipo de NF, número da nota fiscal de devolução, série, data de emissão, Simples Nacional (se o cliente for desse regime e informações adicionais (para qualquer outro regime, caso o cliente destaque os impostos em dados adicionais).

Nota Fiscal Devolução

Protocolo: 100000819 Nº Protocolo: 100000313 Nº Nota Fiscal: 7279827 Data Emissão: 02/08/2021 Cliente: 199542 - F CIA DA PRAÇA DE FRIBURGO LTDA

Nota Fiscal Devolução

Tipo de NF: NF-e Data Emissão: 03/08/2021 Nota Fiscal Devolução: Série:

Dados Adicionais

Digitação NF Manual: Não

CANCELAR CONFIRMAR

Se a nota de devolução for manual, no campo "Tipo de NF" selecione a opção "Man", informe o número, a série e a data de emissão da nota, anexe a nota em formato PDF, depois pressione "Enviar" e em seguida "Confirmar".

Nota Fiscal Devolução

Protocolo
 N° Protocolo: 1000000313 | N° Nota Fiscal: 7279827 | Data Emissão: 02/08/2021 | Cliente: 199542 - FCA DA PRACA DE FRIBURGO LTDA

Nota Fiscal Devolução
 Tipo de NF: NF-e | Data Emissão: 03/08/2021 | Nota Fiscal Devolução: | Série: | Informe a data de emissão para listar as notas

Dados Adicionais
 Digitação NF Manual: Não

CANCELAR CONFIRMAR

O sistema apresentará uma tela com os valores do guia espelho da NFD, verifique se os valores estão iguais a sua nota fiscal. Se eles estiverem, confirme, em caso negativo, substitua a sua NF de forma que ela fique igual ao espelho. Depois, volte ao passo anterior para corrigir os dados e anexar a NFD correta e clique em "Confirmar".

Nota Fiscal Devolução

Protocolo
 N° Protocolo: 1000000440 | N° Nota Fiscal: 5603436 | Data Emissão: 07/07/2021 | Cliente: 395318 - NEYDE MARIA BISPO ALVES

Nota Fiscal Devolução
 Tipo de NF: Manual | Data Emissão: 29/09/2022 | N° Nota Fiscal Devolução: 5603436 | Série: 1 | Nome Arquivo: espelho_devolucao_1000000440.pdf
 É obrigatório anexar a NF Manual

Produtos

Cód.	Descrição	Lote	NCM	EAN	CST	Qtd.	CFOP	Vir. Unit. Bruto
301310	DIPIRONA SODIC 500MG 24X10CP ...	2D4966	3004.90.69.GE. LN	7896004703398	520	1	5102AA	R\$ 114,08

Totais

Base Calc. do ICMS	Valor ICMS	Base Calc. ICMS ST	Valor ICMS ST	Valor Total dos Produtos	Valor Total Descontos	Valor Total da Nota
R\$ 28,05	R\$ 4,77	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 114,08	R\$ 70,73	R\$ 43,35

CANCELAR CONFIRMAR

Para visualizar todos os campos, clique na barra de rolagem inferior para o lado direito

PROCEDIMENTOS NOS CASOS DE REJEIÇÕES

- Protocolo cancelado. Valores zerados ou indevidos no XML.

Para essa rejeição, é necessário conferir os valores da nota de devolução com os valores do espelho da devolução, nos seguintes campos:

- Base ICMS
- Valor ICMS
- Valor FCP
- Valor FCP por ST
- Base ICMS ST
- Valor ICMS ST (lembrando que pode ser informado o ST no campo "Outros")

OBSERVAÇÃO: um ou mais campos podem estar divergentes.

- Valor do ICMS (vICMS).

Essa rejeição acontece quando a nota de devolução está com o ICMS zerado e o espelho da devolução tem valor de ICMS ou a nota de devolução tem valor de ICMS e o espelho da devolução não tem valor de ICMS. As duas notas, tanto devolução quanto o espelho da devolução, devem conter os mesmos valores.

- Valor do ICMS de Substituição (vST).

Essa rejeição acontece quando a nota de devolução está com o ICMS ST zerado e o espelho da devolução tem valor de ICMS ST ou a nota de devolução tem valor de ICMS ST e o espelho da devolução não tem valor de ICMS ST. Lembrando que o valor de ICMS ST pode estar no campo "Outros". Assim, as duas notas, tanto devolução quanto o espelho da devolução, devem conter os mesmos valores.

- Valor do ICMS relativo ao Fundo de Combate à Pobreza (vFCP).

Essa rejeição acontece quando a nota de devolução está com o FCP zerado e o espelho da devolução tem valor de FCP ou a nota de devolução tem valor de FCP e o espelho da devolução não tem valor de FCP. As duas notas, tanto devolução quanto o espelho da devolução, devem conter os mesmos valores.

- Valor do ICMS relativo ao Fundo de Combate à Pobreza (FCP) retido por substituição tributária (vFCPST).

Essa rejeição acontece quando a nota de devolução está com o FCP por ST (vFCPST) zerado e o espelho da devolução tem valor de FCP por ST (vFCPST) ou a nota de devolução tem valor de FCP por ST (vFCPST) e o espelho da devolução não tem valor de FCP por ST (vFCPST). As duas notas, tanto devolução quanto o espelho da devolução, devem conter os mesmos valores.

- Valor do ICMS relativo ao Fundo de Combate à Pobreza (vFCP) e/ou FCP retido por substituição tributária (vFCPST).

Essa rejeição acontece quando a nota de devolução está com o FCP e/ou FCP retido por ST zerado e o espelho da devolução tem valor de FCP e/ou FCP retido por ST ou a nota de devolução tem valor de FCP e/ou FCP retido por ST e o espelho da devolução não tem valor de FCP e/ou FCP retido por ST. As duas notas, tanto devolução quanto o espelho da devolução, devem conter os mesmos valores.

OBSERVAÇÃO: quando o protocolo é rejeitado, é necessário ajustar os dados errados na nota de devolução e criar um novo protocolo.

Lembre-se

Devolução Parcial da nota de venda: obrigatória a emissão da nota fiscal de devolução.

Devolução Total, posterior a entrega: obrigatória a emissão da nota fiscal de devolução.

Devolução Total, no ato da entrega: não é necessária a emissão da nota fiscal de devolução.

9.10 CNPJ Matriz

A solicitação de cadastro de CNPJ Matriz deve ser solicitada para SantaCruz.

Para os casos referentes à CNPJ Matriz, o cliente também tem a opção de realizar o registro de devolução para os CNPJs Filiais.

Na aba de registro de devolução selecione a filial desejada.

Selecione a Nota Fiscal para Registro

Cliente *
Selecione

Data Emissão * / /
Número Nota

LIMPAR PESQUISAR

Selecione

- 129252 - COM DE MEDICAMENTOS MAEOKA LT
- 102200 - COM DE MED MAEOKA LT ME FL 839
- 134185 - COM DE MED MAEOKA LT ME FL 840
- 145552 - COM DE MED MAEOKA LTDA ME
- 112576 - COM DE MEDIC MAEOKA LT
- 112963 - COM DE MEDIC MAEOKA LT
- 126314 - COM DE MEDIC MAEOKA LT
- 159425 - COM DE MEDIC MAEOKA LT
- 100360 - COM DE MEDIC MAEOKA LT ME

CANCELAR SELECIONAR

CONFIRMAR VOLTAR

Ao realizar uma consulta de devolução na tela de acompanhamento, o cliente deverá realizar o filtro por Cliente e selecionar a filial desejada para facilitar a pesquisa.

Acompanhamento de Devolução

VOLTAR REGISTRAR DEVOLUÇÃO

De * 08/10/2022 Até * 07/11/2022

Número Nota Número Protocolo

DOWNLOAD TABELA CFOP

Cliente

Selecione

Selecione

- 129252 - COM DE MEDICAMENTOS MAEOKA LT
- 102200 - COM DE MED MAEOKA LT ME FL 839
- 134185 - COM DE MED MAEOKA LT ME FL 840
- 145552 - COM DE MED MAEOKA LTDA ME
- 112576 - COM DE MEDIC MAEOKA LT

CNPJ Razão Social N° Nota Data

1 10

9.11 Realização de coleta de devolução

As coletas serão feitas por transportadoras contratadas pela Santa Cruz e serão realizadas geralmente no momento das entregas dos pedidos.

O transportador obrigatoriamente deve estar acompanhado da Ordem de Coleta (documento que autoriza a retirada da mercadoria).



20616914

DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS SANTA CRUZ

CNPJ: 61940292004639 Inscrição Estadual: 181121649114
 Rua: R. ALVARO DE SOUZA PINHEIRO Número: 2000 CEP: 14800009
 Bairro: JARDIM QUITANDINHA Cidade: ARARAQUARA Estado: Sao Paulo

ORDEM DE COLETA

Protocolo: 20616914 Data: 19/09/2023 Página: 1
 Nº Nota: 589700 Nº NFD: 2937-2 / - Data NFD: 16/09/2023
 Cliente: CARREFOUR COM E IND LT Código: V13406 Rota: 770 Roteiro: 450
 Rua: AV TANCREDO NEVES Número: 900 CEP: 15076630
 Bairro: PARQUE INDUSTRIAL T Cidade: SAO JOSE DO RIO Estado: Sao Paulo

Código Produto	Descrição Produto	Qtd	Valor Total	Motivo Devolução	Tipo Pagamento	Tipo Devolução
102827	PARCOPRACOL COM C 63	2	47.63000	DEFEIÇÃO DA COMPA	A prazo	Parcial


Valor Total dos Produtos 47.63 Valor Total 53.99

Data Liberação da Coleta: 19/09/2023 Data Coleta: ____/____/____ Hora: ____:____


 Nome responsável pela coleta / Assinatura Nome Cliente / Assinatura

1ª Tentativa (Data)	Motivo	Ass. Cliente
2ª Tentativa (Data)	Motivo	Ass. Cliente
3ª Tentativa (Data)	Motivo	Ass. Cliente

.....
 cortar

SantaCruz		Protocolo Transportador			
	NF: 589700	Data: 19/09/2023	Rota: 770	Roteiro: 450	
Ass: Santa Cruz Devolução / Data			Ass: Cliente / Data		

.....
 cortar

SantaCruz		Protocolo Cliente			
	NF: 589700	Data: 19/09/2023	Rota: 770	Roteiro: 450	
Data Coleta		Assinatura Transportador			

- Assine a Ordem de Coleta e entregue a mercadoria e Nota Fiscal de Devolução ao Transportador.
- O transportador deverá destacar e entregar o protocolo do cliente e seguir com o carregamento dos produtos.
- Após realização da coleta a mercadoria e Notas Fiscais serão entregues na Santa Cruz para conferência e digitação.

10. Status "Em Correção pelo Cliente"

Para evitar o cancelamento de protocolo por divergências, o setor de Logística da SantaCruz terá a opção de alterar o status do protocolo para "Em Correção pelo Cliente", o protocolo será reenviado para o cliente ajustar as divergências.

O protocolo poderá ser colocado "Em Correção pelo Cliente" apenas três vezes, na quarta tentativa a opção será apenas de cancelar o protocolo.

Nota: O prazo para o protocolo ficar em correção é de quinze dias, após esse período o sistema cancela o protocolo automaticamente.

CANCELAMENTO DE PROTOCOLO

Será possível o cancelamento do protocolo quando ele estiver com os status: Em Análise, Autorizado, Em Processo de Coleta e Em Correção Pelo Cliente. Se houver a necessidade de cancelar o protocolo por desistência da devolução ou para realizar algum ajuste, siga os passos abaixo:

- Acompanhamento;
- Devolução;
- Pesquise o número do protocolo desejado.
- Sistema retornará com o protocolo
- Note que no exemplo o status está "Autorizado";

CNPJ	Razão Social	Nº Nota	Data Emissão	Nº Protocolo	Data Registro	Status	Observação	Espelho	Nota Fiscal Devolução	Outros
32.751.512/0001-86	MERCADAO MARABAIXO LTDA	132194	25/03/2021	1000000407	13/09/2022 às 18:07	Autorizado				

- Clique ao lado do status;
- Selecione a opção "Coleta Rejeitada/Cancelada".

CNPJ	Razão Social	Nº Nota	Data Emissão	Nº Protocolo	Data Registro	Status	Observação	Espelho	Nota Fiscal Devolução	Outros
32.751.512/0001-86	MERCADAO MARABAIXO LTDA	132194	25/03/2021	1000000407	13/09/2022 às 18:07	Autorizado				
32.751.512/0001-86	MERCADAO MARABAIXO LTDA	132194	25/03/2021	1000000337	26/08/2022 às 09:12	Coleta Rejeitada/Cancelada				

- Clique em "Sim" para confirmar o cancelamento.

Confirmação

Confirma a alteração de status do protocolo?

- O Status será atualizado para "Coleta Rejeitada/Cancelada".

32.751.512/0001-86	MERCADAO MARABAIXO LTDA	132194	25/03/2021	1000000337	26/08/2022 às 09:12	Coleta Rejeitada/Cancelada
--------------------	-------------------------------	--------	------------	------------	---------------------	-------------------------------

Após o cancelamento ser realizado, o protocolo não poderá ser reaberto. Caso ainda seja necessário a devolução, deverá ser realizado um novo registro para a criação de um novo protocolo.

11. Sistema de carta de correção via web

O processo de solicitações de carta de correção na Web foi desenvolvido para proporcionar maior segurança, agilidade e controle do processo, permitindo a todos os usuários clientes e colaboradores mais informações sobre suas solicitações de carta de correção.

IMPORTANTE:

- O prazo para solicitação é de 30 dias a partir da data de emissão da NF, prazo este determinado pela SEFAZ;
- Todas as informações incluídas no momento da solicitação são de responsabilidades do cliente;
- Os prazos determinados deverão ser cumpridos sem exceções, pois o nosso sistema não está preparado e nem autorizado na criação e envio de solicitações para a SEFAZ se a NF estiver fora do prazo.
- Conforme a SEFAZ a quantidade máxima de caracteres permitida por NF são de 1.000 caracteres.

Prazos

Descrição do processo	Quem faz	Prazo
Abertura da solicitação	Cliente ou SAC	Até 30 dias (Após a emissão da NF)
Análise das solicitações	Logística	1 dia
Retorno da solicitação	Logística	1 dia após à análise

11.1 Responsabilidades do cliente

O cliente é responsável por solicitar a carta de correção pelo site:

<http://www.devolucaoasantacruz.com.br/Login>.

Além de fazer a solicitação, o cliente também é responsável por acompanhar o status das suas solicitações em andamento e assim realizar o download da carta de correção no site da SEFAZ.

11.2 Tipos de solicitação disponíveis para carta de correção

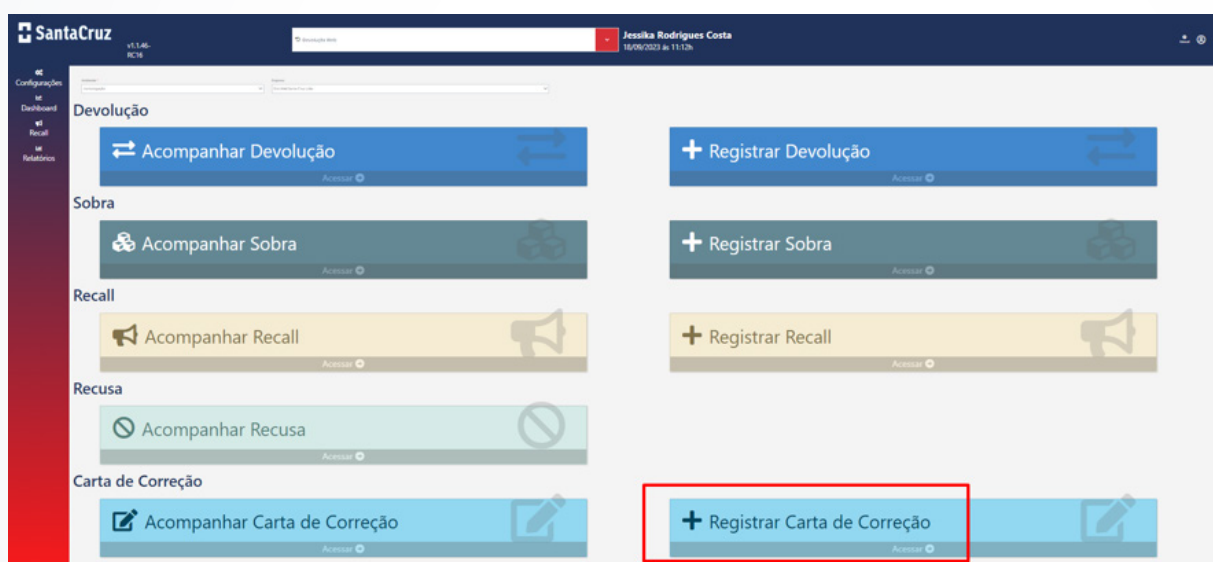
Existem 3 tipos de solicitação de carta de correção são elas:

- **Solicitação sem divergências:** são todas as solicitações de carta de correção que o lote informado pelo cliente consta em nossa base de dados;
- **Solicitação com divergência:** são todas as solicitações de carta de correção que o lote informado pelo cliente não consta em nossa base de dados. Sendo assim as solicitações serão direcionadas para análise da SantaCruz que terá um prazo de 48hrs;
- **Solicitação produtos de perfumaria:** como esse tipo de produto não é informado o lote na NF, o sistema não consegue realizar a validação e todas as solicitações obrigatoriamente serão direcionadas para análise SantaCruz que terá um prazo de 48h.

12. Realizando solicitações de carta de correção na web

12.1 Realizando solicitações sem divergências

Após acessar o site de devolução SantaCruz, para realizar as solicitações, o usuário deverá clicar na aba "Registrar Carta de correção"



Informe a data da emissão e o sistema irá retornar todas as NF's disponíveis para este dia clique em: Pesquisar.

Só selecionar a NF correta e clique em: Selecionar.

Ciente *

149329 - 37.107.000/0001-03 - DROGARIA VITABEL LTDA

Data Emissão * 18/09/2023

Número Nota

LIMPAR PESQUISAR

* Obrigatório a seleção do cliente, Data de Emissão ou Número da Nota.

Cliente	CNPJ	Nº Nota	PLP	Data Emissão	Qtde. Itens	Qtde. Disp. Dev.	Selecionar
149329 - DROGARIA VITABEL LTDA	37.107.000/0001-03	3573773	Não	18/09/2023	-	10	<input checked="" type="checkbox"/>
149329 - DROGARIA VITABEL LTDA	37.107.000/0001-03	3573937	Não	18/09/2023	-	11	<input type="checkbox"/>
149329 - DROGARIA VITABEL LTDA	37.107.000/0001-03	3574160	Não	18/09/2023	-	28	<input type="checkbox"/>
149329 - DROGARIA VITABEL LTDA	37.107.000/0001-03	3574161	Não	18/09/2023	-	12	<input type="checkbox"/>
149329 - DROGARIA VITABEL LTDA	37.107.000/0001-03	3574425	Não	18/09/2023	-	204	<input type="checkbox"/>

CANCELAR SELECIONAR

Irá aparecer a tela abaixo, em que o cliente poderá incluir os itens que deseja realizar a solicitação da carta de correção.

Selecione o produto;

No campo "novo lote" informe o lote contido na caixa do produto;

No campo "nova quantidade" informe a quantidade a ser corrigida;

Clique em avançar.

Cód. Produto	Descrição	Lote	Qtde.	Qtde. Disponível
112203	RUSOVAS SMG C/60 COMP REV	315306	10	10

Confirme se as informações preenchidas estão corretas e clique em enviar carta.

Cód. Produto	Descrição	Lote NF	Qtde. NF	Lote Corrigido	Qtde. Corrigida
112203	RUSOVAS SMG C/60 COMP REV	315306	10	12345	2

Atenção: para este processo o sistema está preparado para calcular as quantidades de unidades e caracteres, retornando assim o resultado real do que ainda poderá ser solicitado. A quantidade permitida é de 1.000 caracteres.

Se o cliente atingir a quantidade máxima de 20 solicitações mesmo que a NF esteja dentro do prazo de 30 dias a solicitação não poderá ser realizada.

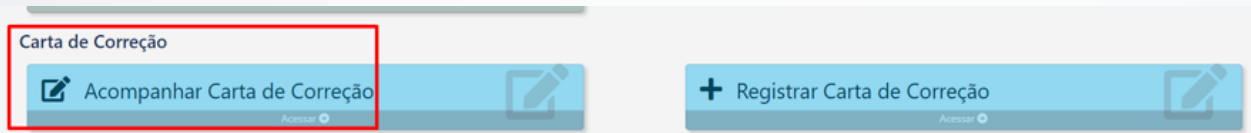
Após clicar enviar a carta, o sistema irá retornar a mensagem de que a operação foi realizada com sucesso e poderá ser visualizada na tela de acompanhamento.

Atenção: A solicitação ficará pendente de análise por parte da SantaCruz e teremos um prazo de 48h para retornar.

13. Acompanhamento das solicitações

A aba "acompanhamento" também estará disponível no site e o usuário poderá utilizar esse caminho para visualizar suas solicitações seguindo os seguintes passos:

- Clique na aba "carta de correção" – "acompanhamento"



- A pesquisa poderá ser realizada por: Data da ocorrência ou N° NF;
Dessa forma o usuário/Cliente poderá visualizar o status e o Retorno da SEFAZ;

Acompanhamento de Carta Correção VOLTAR REGISTRAR CARTA CORREÇÃO

De * 20/08/2023 Até * 19/09/2023 Cliente

CD Selezione Número Nota 20635583 Número Protocolo Status Autorizada

PESQUISAR LIMPAR EXPORTAR

CD	Cliente	N° Nota	Data Emissão	N° Protocolo	Data Registro	Cartas Enviadas	Responsável	Retorno Sefaz	Status	Opções
MG11	384017	20635583	23/08/2023	1000012247	24/08/2023 às 18:17	1 de 20	FARMACIA AMERICANA LTDA	135 - Evento registrado e vinculado a NF-e	4 - Autorizada	

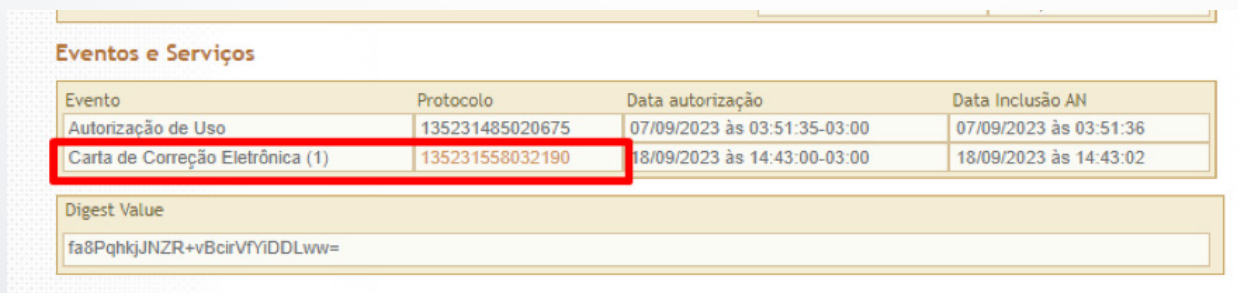
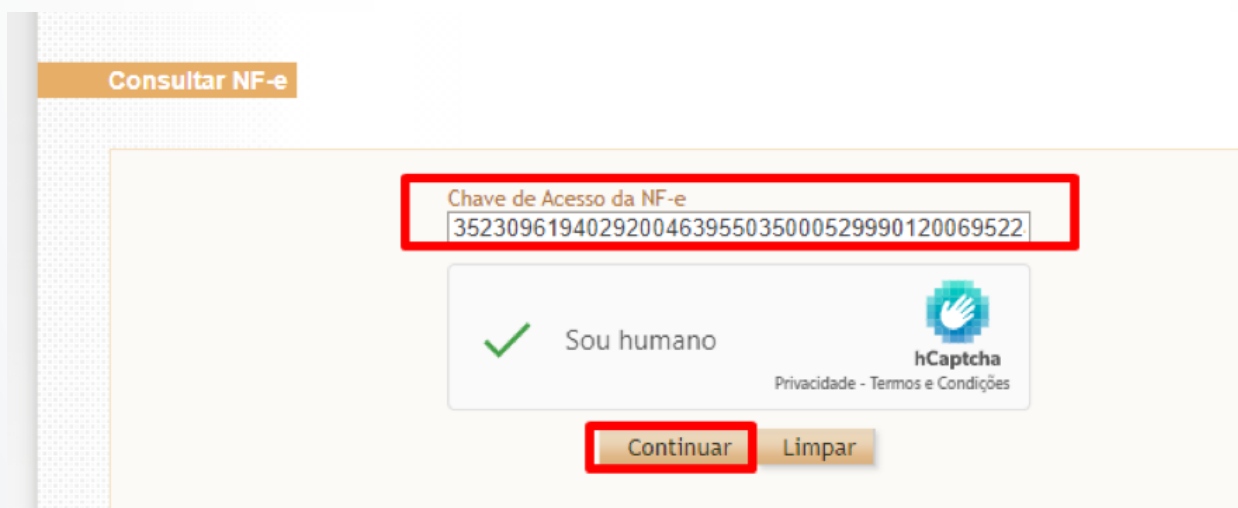
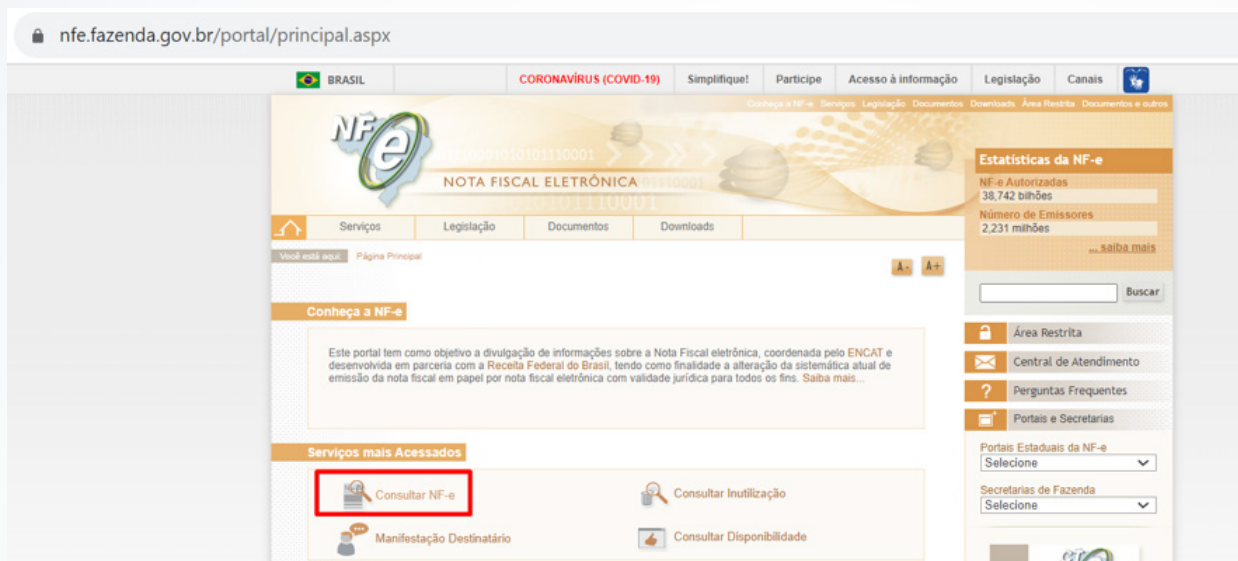
Total: 1

OBSERVAÇÃO: se o cliente solicitar mais de uma vez a correção para uma NF, o sistema só irá retornar a última carta, pois a SEFAZ considera sempre a última e desconsidera as solicitações anteriores.

14 . Como realizar o download da carta de correção?

Para realizar o download da carta o cliente deverá acessar o site da SEFAZ pelo seguinte link:
<http://www.nfe.fazenda.gov.br/portal/principal.aspx>

- Ir direto ao ícone **"consulta de NF-e completa"**, inserir a chave da NF que fica com o cliente, digitar código de imagem ao lado e em seguida já aparece a carta de correção;
- Alguns clientes já tem mais de uma carta de correção disponível no site, é só escolher a desejada pelo número da nota fiscal, clicar em cima para visualizar.



Em caso de dúvidas ou
reclamações, entre em contato
com o SAC no telefone:

0800 000 3035

ou no WhatsApp (11) 2185-7254.

 **SantaCruz**

www.santacruzdistribuidora.com.br

