



Processo de Devolução Drogacenter

ÍNDICE

- Devolução no ato da entrega2
- Devolução registrada no SAC (exceto falta de mercadoria)2
- Procedimentos para coleta da devolução3
- Recebimento da mercadoria3
- Contabilização da devolução e geração de crédito/baixa4
- Registro de falta de mercadoria4
- Orientações quanto à nota fiscal de devolução5
- Dicas importantes.....9



Devolução no ato da entrega

A devolução no ato da entrega é realizada quando o cliente não assina o canhoto, e recusa o recebimento devido à divergência na quantidade de volumes entregues, sinais de adulteração do volume (etiqueta/fita lacre), ou por motivos comerciais.

Nesse caso, o cliente é dispensado de emitir a nota fiscal de devolução, efetuando apenas a recusa no verso da nota fiscal de venda, informando o motivo da devolução.

O registro junto à Drogacenter será feito pelo próprio transportador.

O título será baixado assim que a mercadoria e a documentação retornarem à Drogacenter, e após a conferência pelos departamentos responsáveis (Depósito e Fiscal).

Obs.: Se o volume for aberto para conferência de item, não será mais considerada no ato da entrega. O cliente deverá efetuar o registro, conforme modalidade orientada a seguir. (Devolução registrada no SAC).

Devolução registrada no SAC (exceto falta de mercadoria)

O registro da devolução junto ao SAC Drogacenter deverá ser feito sempre que o cliente (após assinar o canhoto e conferir a mercadoria) identificar alguma divergência com o pedido recebido.

O cliente terá o prazo de até 3 (três) dias úteis após a emissão da nota fiscal de venda, prazo esse que, se for excedido, impossibilitará o registro da devolução.

Ao contatar o SAC Drogacenter, será preciso informar no momento do atendimento o número da NF de venda (com série), o número da NF de devolução (com data de emissão, e série, se houver), e a quantidade de volumes que deverão ser coletados. Na falta de alguma informação, a devolução não será registrada, e a mercadoria não poderá ser coletada pelo transportador.



Procedimentos para coleta da devolução

Após o registro no atendimento Drogacenter, a devolução estará liberada para coleta, desde que esteja de acordo com as orientações abaixo:

- A caixa estiver devidamente lacrada, e identificada na parte superior com o número do protocolo registrado junto ao SAC Drogacenter;
- É necessário anexar uma cópia da nota fiscal de venda e a nota fiscal de devolução emitida pelo cliente, juntamente com os volumes para coleta;
- Em caso de devolução por falta de mercadoria, mesmo não havendo volumes para coletar, será necessária a retirada da cópia da nota fiscal de venda e a nota fiscal de devolução.

A coleta da devolução ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis, após o registro da devolução no atendimento SAC Drogacenter.

A coleta será realizada através do protocolo de devolução registrado, onde constam os dados do cliente e dos itens a serem devolvidos, e também o canhoto que será assinado pelo motorista, confirmando a coleta efetuada. O canhoto ficará com o cliente, que deverá arquivá-lo para o caso de ser solicitado posteriormente.

Caso a devolução não esteja pronta no dia da coleta, a devolução será cancelada.

Recebimento da mercadoria

A mercadoria coletada será enviada ao depósito da Drogacenter, aonde será feita a conferência e envio da documentação ao Fiscal.

Caso haja alguma divergência na mercadoria recebida, e que não fora relatada no protocolo de devolução, o processo será indeferido e a mercadoria será devolvida ao cliente juntamente com a documentação enviada. Também será indeferida a devolução de mercadoria com etiqueta/marca de etiqueta do cliente.



Contabilização da devolução e geração de crédito/baixa do título

Finalizado o processo de conferência pelo Depósito, o departamento Fiscal irá conferir a documentação recebida, inclusive os dados informados na nota fiscal de devolução, e posteriormente a nota será escriturada.

O processo de devolução será finalizado, gerando crédito ao cliente (quando se tratar de devolução parcial) ou baixando o título (no caso de devolução integral).

Registro de falta de mercadoria

Para o registro de devolução onde há falta de mercadoria, o cliente precisará contatar o SAC Drogacenter, porém, não solicitaremos a nota de devolução de imediato. A emissão da nota deve ser feita somente após o SAC entrar em contato via e-mail solicitando a sua execução.

Tal procedimento deve-se ao fato de encaminharmos a solicitação ao departamento responsável para a devida análise do ocorrido, o que ocorrerá em até 7 dias úteis.

Vale ressaltar que este procedimento é válido somente para falta de mercadoria, sendo que para o restante dos motivos (em que a falta não ocorreu) a nota de devolução será solicitada no ato da abertura do protocolo de devolução.



Orientações quanto à nota fiscal de devolução

Seguem orientações quanto à nota fiscal de devolução (NFD) e o seu preenchimento:

- O preenchimento da NFD Deverá ser feito conforme os dados constantes na nota de venda;
- Todos os produtos a serem devolvidos devem estar detalhados na NFD, inclusive para devolução integral;
- A NFD deve conter a descrição dos produtos idêntica a da Drogacenter, e se possível, utilizar a mesma unidade de medida dos produtos, conforme a nota de venda;
- O cliente não poderá utilizar a NFD de outra loja/filial para o acompanhamento da devolução;
- A mesma NFD informada no registro da devolução deverá estar separada para a devolução, caso contrário, o processo não terá validade e a mercadoria será devolvida ao Cliente. Em caso de alteração da numeração da NFD, o SAC Drogacenter deverá ser comunicado imediatamente;
- Não serão aceitas rasuras na NFD quando esta for manual (de talão);
- Não serão aceitas divergências de valor entre a NFD e a nota de venda, sendo que o valor a ser preenchido é sempre o líquido, isto é, considerando o desconto e não o bruto, conforme informado em nosso DANFE. O valor também pode ser localizado no protocolo de devolução gerado.



 Integração NF-e www.nfedil.com.br		EMPRESA EMITENTE 2 CEP: Fins.	DANFE Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica 4210 0307 9045 0600 0164 5500 1000 0000 4510 0000 0999 Protocolo de Autorização de Uta: No: 9045 Série: 1 Data: 1/1																																																																														
SEM VALOR FISCAL																																																																																	
DESTINATÁRIO REMETENTE RAZÃO SOCIAL: 1 ENDEREÇO: 1 MUNICÍPIO: 1		CNPJ: 2 UF: 1 CEP: 1 INSCRIÇÃO ESTADUAL: 1																																																																															
DADOS DO IMPORTE BASE DE CÁLCULO DO ICMS: 3 VALOR DO ICMS: 3 VALOR DE FRETE: 3 VALOR DO SEGURO: 3 DESPESAS: 3 DIÁRIAS DESPESAS ACESSÓRIAS: 3 VALOR IPI: 3 VALOR TOTAL DA NOTA: 4																																																																																	
DADOS DO PRODUTO/SERVIÇOS <table border="1"> <thead> <tr> <th>CÓDIGO PRODUTO</th> <th>DESCRIÇÃO DO PRODUTO /SERVIÇOS</th> <th>NOM-2H</th> <th>QST</th> <th>CFOP</th> <th>VIND</th> <th>QNT</th> <th>VALOR UNITÁRIO</th> <th>VALOR TOTAL</th> <th>ICMS</th> <th>VALOR ICMS</th> <th>VALOR IPI</th> <th>ALÍQUOTAS ICMS (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>55</td> <td>MEU PRODUTO DE TESTE 1 REFERENCIA 1</td> <td>73181500</td> <td>000</td> <td>5</td> <td></td> <td>1,0000</td> <td>10,0000</td> <td>10,00</td> <td>10,00</td> <td>1,70</td> <td>5,00</td> <td>17% 4%</td> </tr> <tr> <td>55</td> <td>MEU PRODUTO DE TESTE 2 REFERENCIA 2</td> <td>73181500</td> <td>000</td> <td>5</td> <td></td> <td>1,0000</td> <td>10,0000</td> <td>10,00</td> <td>10,00</td> <td>1,70</td> <td>5,00</td> <td>17% 4%</td> </tr> <tr> <td>55</td> <td>MEU PRODUTO DE TESTE 3 REFERENCIA 3</td> <td>73181500</td> <td>000</td> <td>5</td> <td></td> <td>1,0000</td> <td>10,0000</td> <td>10,00</td> <td>10,00</td> <td>1,70</td> <td>5,00</td> <td>17% 4%</td> </tr> <tr> <td>55</td> <td>MEU PRODUTO DE TESTE 4 REFERENCIA 4</td> <td>73181500</td> <td>000</td> <td>5</td> <td></td> <td>1,0000</td> <td>10,0000</td> <td>10,00</td> <td>10,00</td> <td>1,70</td> <td>5,00</td> <td>17% 4%</td> </tr> <tr> <td>55</td> <td>MEU PRODUTO DE TESTE 5 REFERENCIA 5</td> <td>73181500</td> <td>000</td> <td>5</td> <td></td> <td>1,0000</td> <td>10,0000</td> <td>10,00</td> <td>10,00</td> <td>1,70</td> <td>5,00</td> <td>17% 4%</td> </tr> </tbody> </table>				CÓDIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO /SERVIÇOS	NOM-2H	QST	CFOP	VIND	QNT	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	ICMS	VALOR ICMS	VALOR IPI	ALÍQUOTAS ICMS (%)	55	MEU PRODUTO DE TESTE 1 REFERENCIA 1	73181500	000	5		1,0000	10,0000	10,00	10,00	1,70	5,00	17% 4%	55	MEU PRODUTO DE TESTE 2 REFERENCIA 2	73181500	000	5		1,0000	10,0000	10,00	10,00	1,70	5,00	17% 4%	55	MEU PRODUTO DE TESTE 3 REFERENCIA 3	73181500	000	5		1,0000	10,0000	10,00	10,00	1,70	5,00	17% 4%	55	MEU PRODUTO DE TESTE 4 REFERENCIA 4	73181500	000	5		1,0000	10,0000	10,00	10,00	1,70	5,00	17% 4%	55	MEU PRODUTO DE TESTE 5 REFERENCIA 5	73181500	000	5		1,0000	10,0000	10,00	10,00	1,70	5,00	17% 4%
CÓDIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO /SERVIÇOS	NOM-2H	QST	CFOP	VIND	QNT	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	ICMS	VALOR ICMS	VALOR IPI	ALÍQUOTAS ICMS (%)																																																																					
55	MEU PRODUTO DE TESTE 1 REFERENCIA 1	73181500	000	5		1,0000	10,0000	10,00	10,00	1,70	5,00	17% 4%																																																																					
55	MEU PRODUTO DE TESTE 2 REFERENCIA 2	73181500	000	5		1,0000	10,0000	10,00	10,00	1,70	5,00	17% 4%																																																																					
55	MEU PRODUTO DE TESTE 3 REFERENCIA 3	73181500	000	5		1,0000	10,0000	10,00	10,00	1,70	5,00	17% 4%																																																																					
55	MEU PRODUTO DE TESTE 4 REFERENCIA 4	73181500	000	5		1,0000	10,0000	10,00	10,00	1,70	5,00	17% 4%																																																																					
55	MEU PRODUTO DE TESTE 5 REFERENCIA 5	73181500	000	5		1,0000	10,0000	10,00	10,00	1,70	5,00	17% 4%																																																																					
DADOS ADICIONAIS INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES: 6 RESERVA AD FISCAL: 6																																																																																	
RECEBIMOS DE EMPRESA EMITENTE ENDEREÇO AVULSO DO PRODUTO; CONSTANTES NA NOTA FISCAL INDICADA AO LADO DATA DE RECEBIMENTO: _____ IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR: _____ N: 9045 SÉRIE: 1																																																																																	

- 1 – Dados do Destinatário (Fornecedor)
- 2 - Dados do Emitente (Cliente)
- 3 – Preencher conforme Nota da D.Center somente se incidir ICMS na mercadoria.
- 4 – O Valor total deve ser líquido (considerar o desconto), buscar o valor no Protocolo de Devolução.
- 5 – O campo CFOP deverá ser preenchido conforme o produto: se possui ST ou não. Devolução produto sem ST 5202 venda Interna ou 6202 venda Interestadual. Devolução produto com ST 5411 venda Interna ou 6411 venda Interestadual.
- 6 – No campo de Informações Complementares, informar o número da Nota Fiscal de Venda e a data da emissão (NF que originou a Devolução).
Obs: Se o Cliente for “Simples Nacional” o valor do imposto deverá ser informado neste campo.

 SAC 0800 771 1516		Protocolo de Devolução		Nº Emissão:	
Ração Social				CNPJ	
Endereço			Município		UF
Nota Fiscal		Série	Emissão	Tipo Devolução	Tipo Pedido
Solicitante		Telefone		Representante	
Linha	Setor	Rota		E-mail	
Código	Descrição do produto	Unid.	Qtd.Dev	Valor unit.	Valor total
43144	PROCTODERM 100ML	UN	1	19,74	19,74
					Motivo de devolução SOLICITOU PRODUTO/QUANT 19,74

Preencher a Nota de Devolução conforme valores informados no PD que enviaremos por e-mail durante o atendimento no Sac.

Agradecemos sua colaboração
 “Serviço de Atendimento ao Cliente – Drogacenter”



- A nota fiscal de venda ao consumidor modelo 2 série D1, preenchida manualmente, não é um documento válido fiscalmente para o registro de devoluções aos fornecedores. Este documento é emitido nas vendas à vista ao consumidor final (pessoa natural ou jurídica, não-contribuinte do imposto - Cfe.art.132 RICMS/SP).

		NOME FANTASIA <small>INSCRIÇÃO SOCIAL</small>	
Rua Voluntários da Pátria, 264 - Loja 248 CEP 90.000-001 - Centro - Porto Alegre - RS Fones (51) XXXX-XXXX - XXXX-XXXX email@daminio.com.br - www.daminio.com.br			
Inscr. Estadual XXX/XXXXXXX		CNPJ XXX.XXX.XXX/XXXX-XX	
NOTA FISCAL DE VENDA A CONSUMIDOR SÉRIE D-1			
Porto Alegre, _____ de _____ de _____			
Cliente: _____			
End.: _____			
Qtd.	Descrição das Mercadorias	P. Unit.	Total
Total R\$			
<small>Este documento emitido em conformidade com a legislação vigente. Não serve de base para a emissão de créditos fiscais de ICMS e IPI.</small>			
<small>EMPRESA MANTIDA SOB REGIME DE SIMPLES NACIONAL - PIS/PASEP (CNPJ) 08.140.000/0001-20 - Inscr. Est. 080.782.0001 - 02/16 - 5400 - 5001 - 5000 - 50/00 - ANP 000000000</small>			

Já as notas fiscais modelos 1 ou 1-A, emitidas manualmente ou por processamento de dados, ou a Nota Fiscal Eletrônica - NF-e (quando obrigado), são as notas adequadas para a efetivação das devoluções de mercadorias aos fornecedores, além de serem obrigatórias a todos os estabelecimentos contribuintes de ICMS em suas operações. Assim, solicitamos que eventuais devoluções à D. Center Distribuidora sejam realizadas com a emissão de notas fiscais nos modelos devidos (modelos 1 ou 1-A) para o devido registro fiscal.



NOTA FISCAL, Modelo 1 (art. 114, I)

NOTA FISCAL N.º

SAÍDA ENTRADA **000.000**

EMITENTE

LOGOTIPO NOME / RAZÃO SOCIAL ENDEREÇO BARRIO/DISTRITO UF MUNICÍPIO CEP 1ª VIA

DESTINATÁRIO / REMETENTE

NOME / RAZÃO SOCIAL ENDEREÇO BARRIO/DISTRITO UF MUNICÍPIO CEP DATA DA SAÍDA / ENTRADA DATA LIMITE PARA RECEBER

FATURA

DADOS DO PRODUTO

CODIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS	CLASSIFICAÇÃO FISCAL	SITUAÇÃO TRIBUTÁRIA	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	ALÍQUOTA (%)	VALOR DO ICMS

CÁLCULO DO IMPOSTO

BASE DE CÁLCULO DO ICMS	VALOR DO ICMS	BASE DE CÁLCULO DO SUBSTITUTO	VALOR DO ICMS SUBSTITUÍDO	VALOR TOTAL DOS PRODUTOS
VALOR DO ICMS	VALOR DO ICMS	OUTROS DEDUTOS ADICIONAIS	VALOR TOTAL DO ICMS	VALOR TOTAL DA NOTA

TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS

NOME / RAZÃO SOCIAL PLACA DO VEÍCULO UF CEP

ENDEREÇO MUNICÍPIO UF ENDEREÇO FISCAL

QUANTIDADE ESPÉCIE MARCA MODELO PÊSO BRUTO PÊSO LÍQUIDO

DADOS ADICIONAIS

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES RESERVADO AO FISCO Nº DE CONTROLE DO FOMENTO

000.000

DATA DA SAÍDA / DO RECEBIMENTO

ATIVIDADE COMERCIAL

RECEBEMOS DE SAÍDA FISCAL DO BEM EM DESTAQUE COM TAMBÉM A NOTA FISCAL. INDICAÇÃO AO LAÇO

NOTA FISCAL

NOTA FISCAL, Modelo 1-A (art. 114, I)

NOTA FISCAL N.º

SAÍDA ENTRADA **000.000**

EMITENTE

LOGOTIPO NOME / RAZÃO SOCIAL ENDEREÇO BARRIO/DISTRITO UF MUNICÍPIO CEP 1ª VIA

DESTINATÁRIO / REMETENTE

NOME / RAZÃO SOCIAL ENDEREÇO BARRIO/DISTRITO UF MUNICÍPIO CEP DATA DA SAÍDA / ENTRADA DATA LIMITE PARA RECEBER

FATURA

DADOS DO PRODUTO

CODIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS	CLASSIFICAÇÃO FISCAL	SITUAÇÃO TRIBUTÁRIA	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	ALÍQUOTA (%)	VALOR DO ICMS

CÁLCULO DO IMPOSTO

BASE DE CÁLCULO DO ICMS	VALOR DO ICMS	BASE DE CÁLCULO DO SUBSTITUTO	VALOR DO ICMS SUBSTITUÍDO	VALOR TOTAL DOS PRODUTOS
VALOR DO ICMS	VALOR DO ICMS	OUTROS DEDUTOS ADICIONAIS	VALOR TOTAL DO ICMS	VALOR TOTAL DA NOTA

TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS

NOME / RAZÃO SOCIAL PLACA DO VEÍCULO UF CEP

ENDEREÇO MUNICÍPIO UF ENDEREÇO FISCAL

QUANTIDADE ESPÉCIE MARCA MODELO PÊSO BRUTO PÊSO LÍQUIDO

DADOS ADICIONAIS

RESERVADO AO FISCO Nº DE CONTROLE DO FOMENTO

000.000

DATA DA SAÍDA / DO RECEBIMENTO

ATIVIDADE COMERCIAL

RECEBEMOS DE SAÍDA FISCAL DO BEM EM DESTAQUE COM TAMBÉM A NOTA FISCAL. INDICAÇÃO AO LAÇO

NOTA FISCAL

N.º 000.000



Dicas importantes

Segue abaixo dicas importantes para conclusão do processo de devolução:

- O prazo para registro de devolução é de 3 dias úteis a partir da emissão da nota fiscal.
- Após o registro da devolução, deixar a mercadoria lacrada, devidamente identificada, e com toda a documentação disponível (NF de venda e NF de devolução), evitando que a coleta seja recusada.
- Conferir todos os dados do comprovante de coleta recebido pelo transportador: N^o do PD e quantidade de volumes coletados.
- Arquivar o comprovante de coleta assinado pelo motorista, para apresentá-lo à empresa, caso seja solicitado.
- Caso haja alteração de dados da devolução (nota de devolução ou quantidade de volumes para coleta), comunicar o SAC imediatamente para que o protocolo seja alterado, evitando o cancelamento da devolução por divergência de dados entre o PD e a devolução a ser coletada.
- Sempre que possível, manter os produtos na embalagem original, para facilitar a análise da devolução.
- Se houver desistência da devolução, entre em contato com o SAC para solicitar o cancelamento.
- Não tratamos atrasos na entrega como devolução, portanto, caso não receba um pedido faturado há mais de dois dias, entrar em contato com o SAC Drogacenter solicitando informações do pedido.

Em caso de dúvidas, ligue para o SAC Drogacenter - 0800 771 15 16