



MANUAL
devolução **Web**

SISTEMA DE DEVOLUÇÃO VIA WEB

PÁG. 03

PROCEDIMENTOS NOS CASOS DE REJEIÇÕES

PÁG. 26

CANCELAMENTO DE PROTOCOLO

PÁG. 30

1 SISTEMA DE DEVOLUÇÃO VIA WEB

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.

1.1. Solicitação da devolução

O cliente deve solicitar a devolução de produtos para a Panpharma no portal de devolução Web <http://www.devolucaoapanpharma.com.br/Login>.

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

1.2. 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)	Panpharma	Até 1 dia após solicitação.
Emissão NF-e, anexo no site de devolução	Cliente	Após análise da Panpharma o status do protocolo será alterado para "Aguardando NF Cliente", o cliente terá o prazo de 30 dias para anexar a nota no site.
Solicitação de coleta (emissão da Ordem de Coleta)	Setor de Transportes Panpharma	1 dia após a autorização do protocolo.
Coleta	Transportadora Panpharma	Até 6 dias após emissão da Ordem de coleta.
Conclusão e liberação do crédito	Panpharma	2 dias após recebimento dos produtos no CD*** Panpharma.
Correção pelo cliente	Cliente	Após a análise da Panpharma 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

** Programa de Lançamento de Produto

*** Centro de Distribuição

1.3. Autorização de devolução

A solicitação de devolução através do site está condicionada à aprovação por parte da Panpharma 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 Panpharma, 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 Panpharma Distribuidora, evitando atrasos e cancelamento da devolução.

1.4. Coleta de mercadoria

A Coleta de Devolução será realizada por Transportadoras contratadas pela Panpharma 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 coletar o(s) pedido(s) de Devolução separada(s), bem como a(s) nota(s) fiscal (is) 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 em que 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 onde impossibilite a coleta.

1.5. Acompanhamento da devolução

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

- **Em Análise:** a solicitação ainda está sendo analisada pela Panpharma;
- **Aguardando NF Cliente:** após a Panpharma autorizar a devolução, cliente precisa anexar a NF-e no site;
- **Em Validação NF Cliente:** NF-e passará por validação pela Panpharma;
- **NF Cliente Rejeitada:** NF-e não foi emitida conforme o espelho disponibilizado pela Panpharma;
- **Autorizado:** solicitação aprovada, faltando ainda que o transporte providencie a Coleta;
- **Não Autorizado:** a solicitação não foi aprovada pela Panpharma;
- **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 da Panpharma 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 direcionado 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 Panpharma, 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.

1.6. Liberação do crédito de devolução

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

1.7. Responsabilidade do cliente

O cliente é responsável por solicitar devolução de mercadorias através do 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 através do 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”.

1.8. Responsabilidade do SAC

O SAC será responsável por sanar as dúvidas, auxiliar o cliente nas dificuldades em utilizar o site e suas funcionalidades. Contato do SAC: 0800 970 1100.

1.9. Como utilizar o site de Devolução Web

1.9.1 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”.

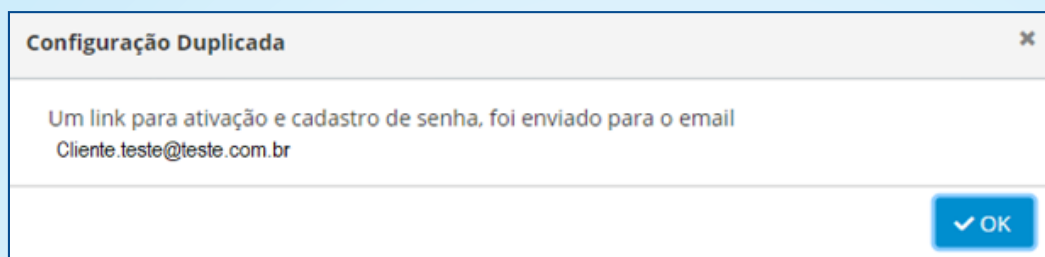


Será necessário o preenchimento dos campos:

- 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.



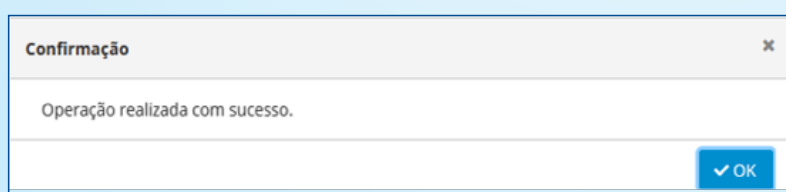
O Site irá realizar o envio de um e-mail para cadastro de senha;



Abra o e-mail e Clique no ícone destacado;



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



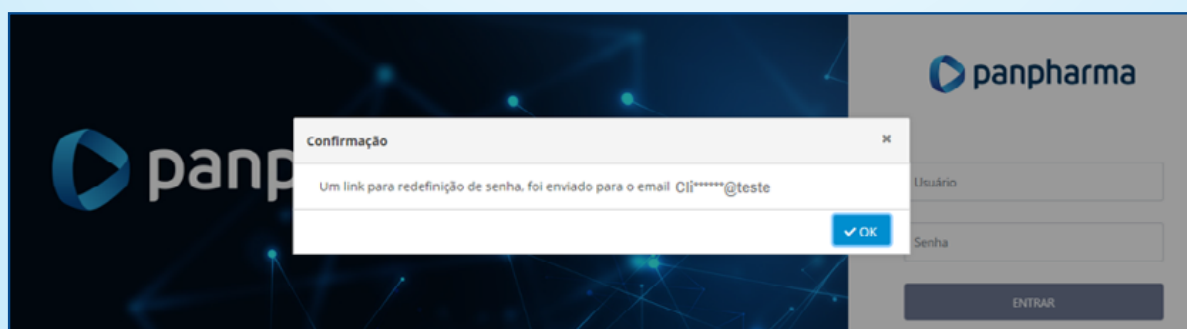
1.9.2. Recuperação de senha

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

- Clique na opção **Recuperar senha**.



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



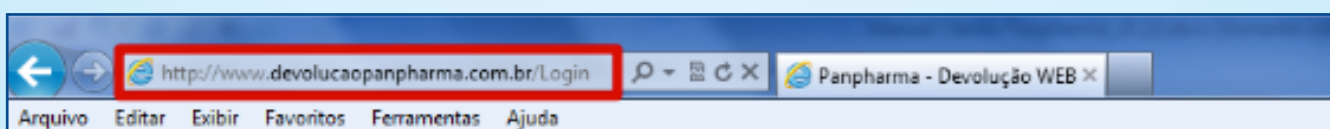


Abra o e-mail e Clique no ícone destacado;

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

1.9.3. 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: **<http://www.devolucaoapanpharma.com.br/Login>**, na barra de endereços, conforme imagem abaixo:



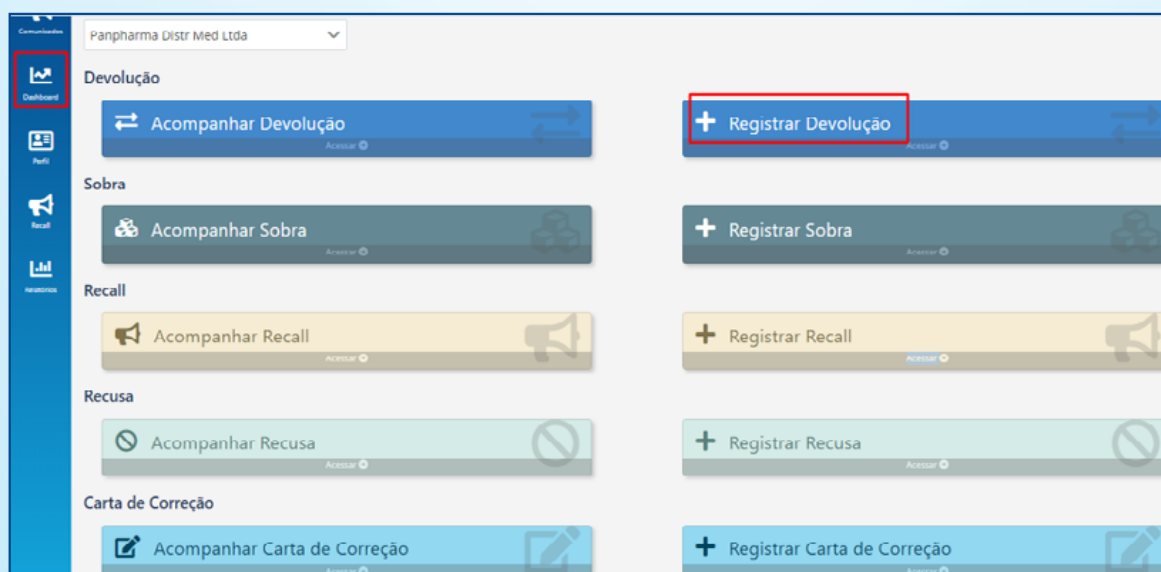
- Selecione o perfil de acesso de usuário: **Cliente**;
- Em seguida digite o Usuário e a Senha;
- Depois clique no botão **Entrar**.



1.9.4. 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 NF-e.

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							

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	Qtde. Itens	Qtde. Disp. Dev.	Selecionar
199542 - FCIA DA PRACA DE FRIBURGO LTDA	24.680.180/0001-68	7279827	Não	02/08/2021	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>

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 Data Emissão Cliente

Responsável Ocorrência
Nome * Email * Telefone *

Outros
Motivo Devolução *

Produtos

	Cód. Produto	Descrição	Lote	Qtde.	Qtde. Disponível	Validade	Recall	Refrigerado
<input type="checkbox"/>	100092	ALENA 12/400MCG C/60 CAPS REFIL	2104696	1	2	31/10/2022	Não	Não
<input checked="" type="checkbox"/>	100095	ALENA 6/200MCG C/60 CAPS REFIL	2105724	1	1	30/11/2022	Não	Não
<input type="checkbox"/>	107744	LEUCOGÉN 80MG C/30 CAPS	2101354	1	2	26/11/2022	Não	Não
<input type="checkbox"/>	110091	PANT 50MG/ML SOL CARB C/30R 50ML	2101856	1	2	11/09/2025	Não	Não

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

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 produto.

Nome Fiscal: Data Emissão: Cliente: SELECIONAR NOVA FISCAL

Nome: E-mail: Telefone:

Motivo Devolução:

Produto não selecionado Já enviado para devolção Produto em Recall

<input checked="" type="checkbox"/>	Cód. Produto	Descrição	Lote	Qtde.	Qtde. Devolvida	Validade	Recall	Refrigerado
<input checked="" type="checkbox"/>	100092	ALENIA 12/400MCG C/60 CAPS REFL	2104696	1	2	01/10/2022	Não	Não
	Qtde.:	<input type="text" value="2"/>						
<input checked="" type="checkbox"/>	100095	ALENIA 6/200MCG C/60 CAPS REFL	2105724	1	2	06/11/2022	Não	Não
	Qtde.:	<input type="text" value="2"/>						
<input checked="" type="checkbox"/>	107766	LEUCODIN 80MG C/30 CAPS	2101354	1	3	26/11/2022	Não	Não
	Qtde.:	<input type="text" value="3"/>						

Nota: relação de motivos existentes.

Selecione

- Selecione
- ACORDO COMERCIAL
- AVARIA
- DEFEITO FABRICAÇÃO
- DESISTÊNCIA D/COMPRA
- DIVERGÊNCIA PREÇO
- 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 DIFERÊ
- 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 REFL	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 REFL	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 type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os lacres de segurança estão intactos?	<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

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

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

A confirmação da solicitação aparecerá em uma 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° 1000000421

FECHAR ACOMPANHAR

1.9.5 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".

panpharma v1.18-RC1

Devolução Web

FCJA DA PRAÇA DE FRIBURGO LTDA

19/06/2022 às 21:03h

Registro: Panpharma-Dor Mid Late

Devolução

Acompanhar Devolução Registrar Devolução

Sobra

Acompanhar Sobra Registrar Sobra

Recall

Acompanhar Recall Registrar Recall

Carta de Correção

Acompanhar Carta de Correção Registrar Carta de Correção

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

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

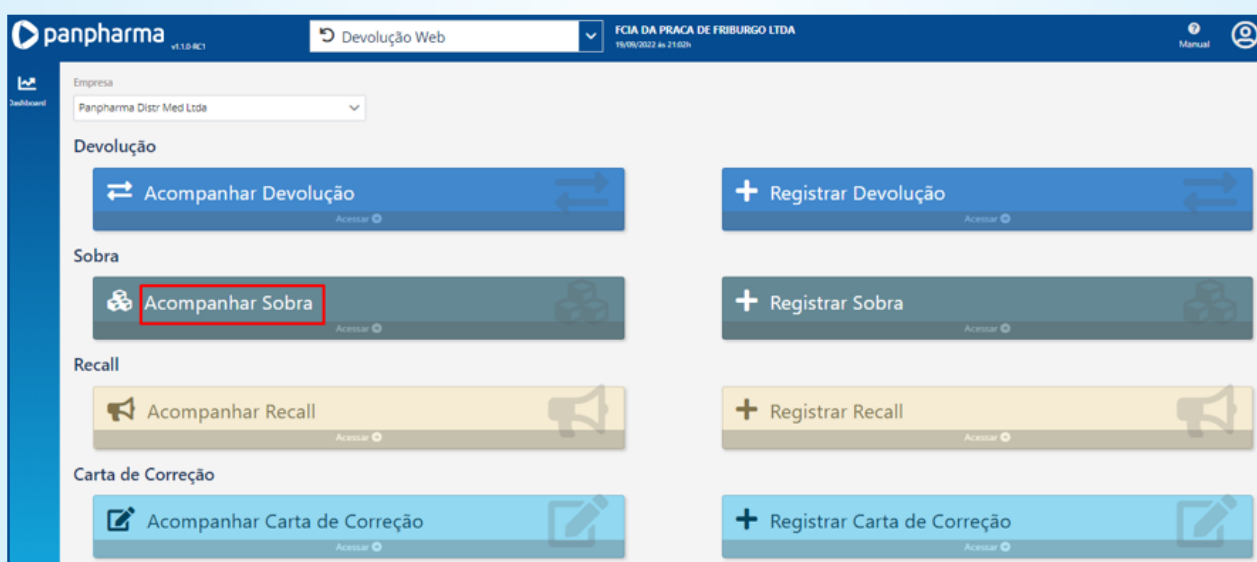
Uma nova tela com os itens selecionados será aberta para a conferência dos dados. Confirme os itens e fleg a marcação de declaração de veracidade. Mais uma vez, aperte **“Confirmar”**.

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.

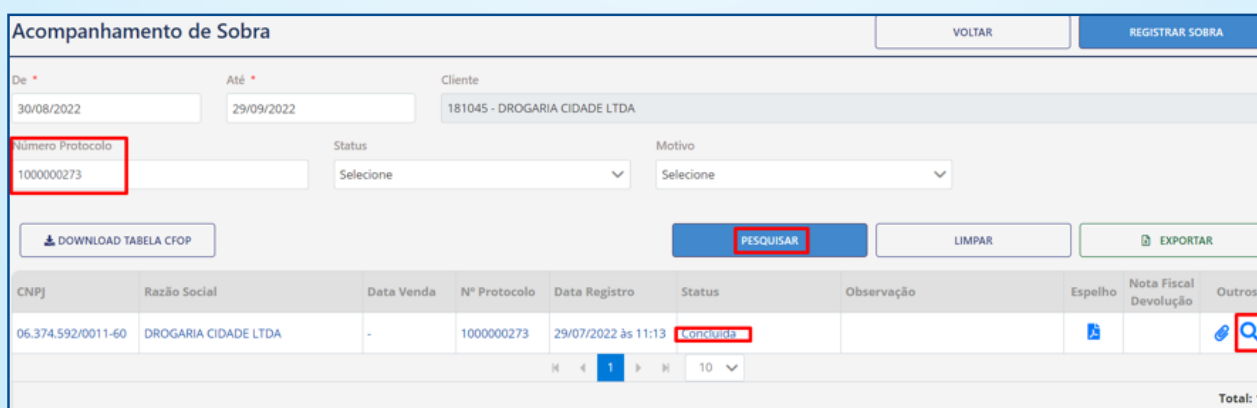


1.9.6. Acompanhamento de devolução por "Sobra"

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.



Protocolo Sobre 100000273 VOLTAR

Nº Nota Fiscal	Data Emissão	Nº Protocolo	Data Registro	Data Conclusão
14497595	27/07/2021	100000273	29/07/2022 11:13:34	29/07/2022 16:28:48
Responsável Ocorrência	E-mail		Telefone	
Leila	sebastiana.souza@gruposc.com.br		(11) 94873-2354	
Status	Motivo Devolução			
Concluída	SOBRA DE PRODUTOS			

Cód. Produto	Descrição	Quantidade
112050	-	2

Total: 1

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

Acompanhamento de Sobre VOLTAR

De * Até * Cliente

Número Protocolo Status Motivo

CNPJ	Razão Social	Data Venda	Nº Protocolo	Data Registro
Nenhum registro				

Selecione

- ACORDO COMERCIAL
- AVARIA
- DEFEITO FABRICAÇÃO
- DESISTÊNCIA D/COMPRA
- DIVERGÊNCIA PREÇO
- 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

1.9.7. Realizando Devolução pela Opção "Registro de Devolução Recall"

Na tela "registro de Devolução Recall", pode ser realizado dois tipos de solicitações: Devolução por Recall de Lote e Devolução por Recall de Produto.

1.9.7.1. 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 * 138423 - ANTONIO REIS MACIEL JUNIOR Data Emissão * 27/07/2021 Número Nota 6329746

LIMPAR PESQUISAR

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

Cliente	CNPJ	Nº Nota	PLP	Data Emissão	Selecionar
138423 - ANTONIO REIS MACIEL JUNIOR	10.944.752/0001-64	6329746	Não	27/07/2021	<input checked="" type="checkbox"/>

CANCELAR SELECIONAR

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

Cód. Produto	Descrição	Lote	Qtde.	Qtde. Disponível	Validade	Recall	Refrigerado
<input checked="" type="checkbox"/>	100260	ARADOIS H 50/12,5MG C/60 COMP	1	1	31/03/2023	Sim	Não
<input type="checkbox"/>	402390	ADDERA D3 1,000 UI C/30 COMP	1	1	30/09/2022	Não	Não
<input type="checkbox"/>	105219	BRASART HCT 320/25MG C/30 COMP	2	2	30/03/2023	Não	Não
<input type="checkbox"/>	100671	CEBION EFV 2G C/10 COMP	1	1			

Qtde. * 1

CONFIRMAR VOLTAR

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 o modelo de confirmação e emissão do número do protocolo.

Protocolo Gerado com Sucesso

Ocorrência registrada com sucesso.

Protocolo N° 1000000434

1.9.7.2. 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.

The screenshot shows the Panpharma Devolução Web interface. The user is logged in as 'DIRETORIA FERRAZ ITDA' on '10/06/2024 às 17:06'. The company selected is 'Panpharma Distr Med Ltda'. The interface is divided into several sections: 'Devolução', 'Sobra', 'Recall', and 'Carta de Correção'. Each section has two buttons: 'Acompanhar' and 'Registrar'. The 'Recall' section is highlighted in yellow, and the 'Acompanhar Recall' button is circled in red.

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: Email: Telefone:

Produtos

Cód. Produto	Descrição	Lote	Qtde.	Qtde. Disponível	Validade	Recall	Refrigerado
<input checked="" type="checkbox"/>	402390 100260	820H2465 1059706	1 1	1 1	30/09/2022 31/03/2023	Não Sim	Não Não
<input type="checkbox"/>	105419	BRASART MCT 530/25MG C/30 COMP	2	2	30/05/2023	Não	Não
<input type="checkbox"/>	400263	CATAPLAMPRO BRAUDEL 30GR	1	1		Não	Não
<input type="checkbox"/>	100671	CEBION EPV 2G C/10 COMP	1	1		Não	Não

Qtde.:

CONFIRMAR **VOLTAR**

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

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

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

CANCELAR **CONFIRMAR**

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

Protocolo Gerado com Sucesso

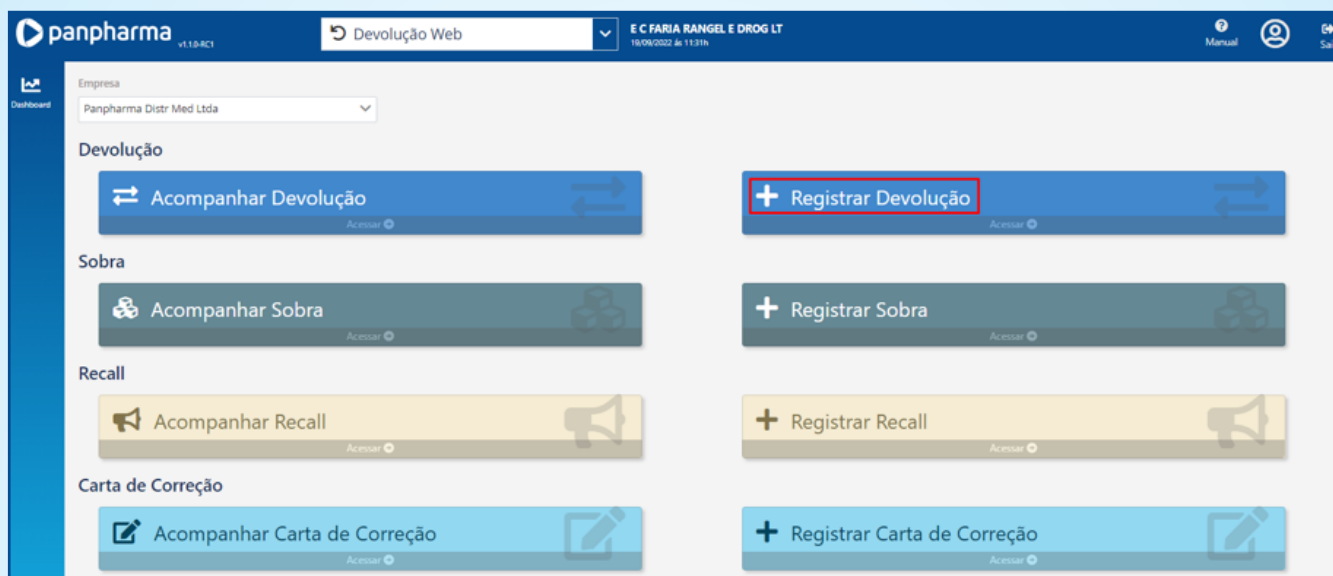
Ocorrência registrada com sucesso.

Protocolo Nº 1000000434

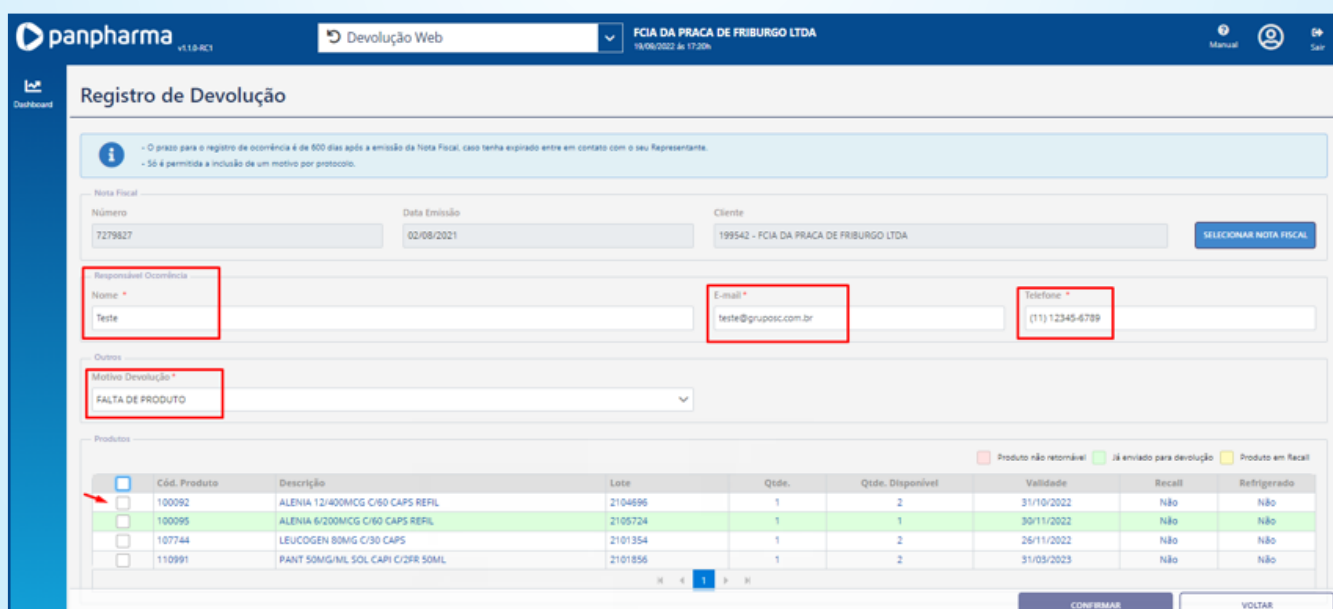
FECHAR **ACOMPANHAR**

1.9.8 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:



Após confirmar, aparecerá a tela abaixo, clique em **“Confirmar”** novamente para efetivar a Devolução.

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 type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os lacres de segurança estão intactos?	<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"/>

*Pesque 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	<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.

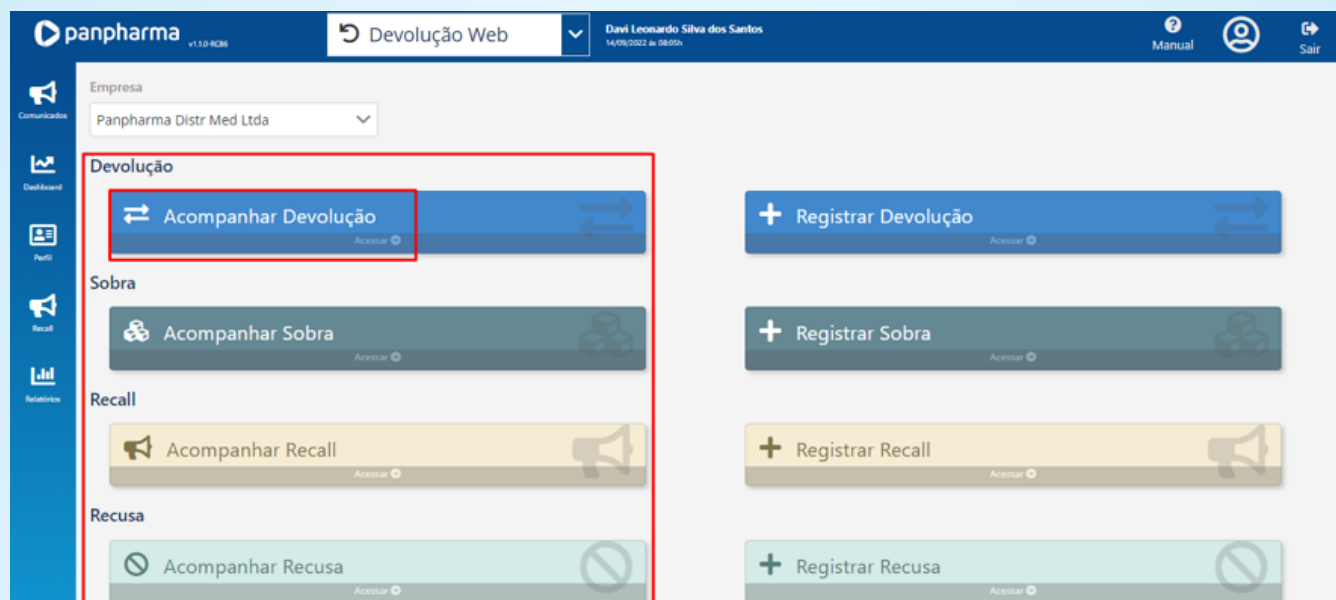
Protocolo Gerado com Sucesso

Ocorrência registrada com sucesso.

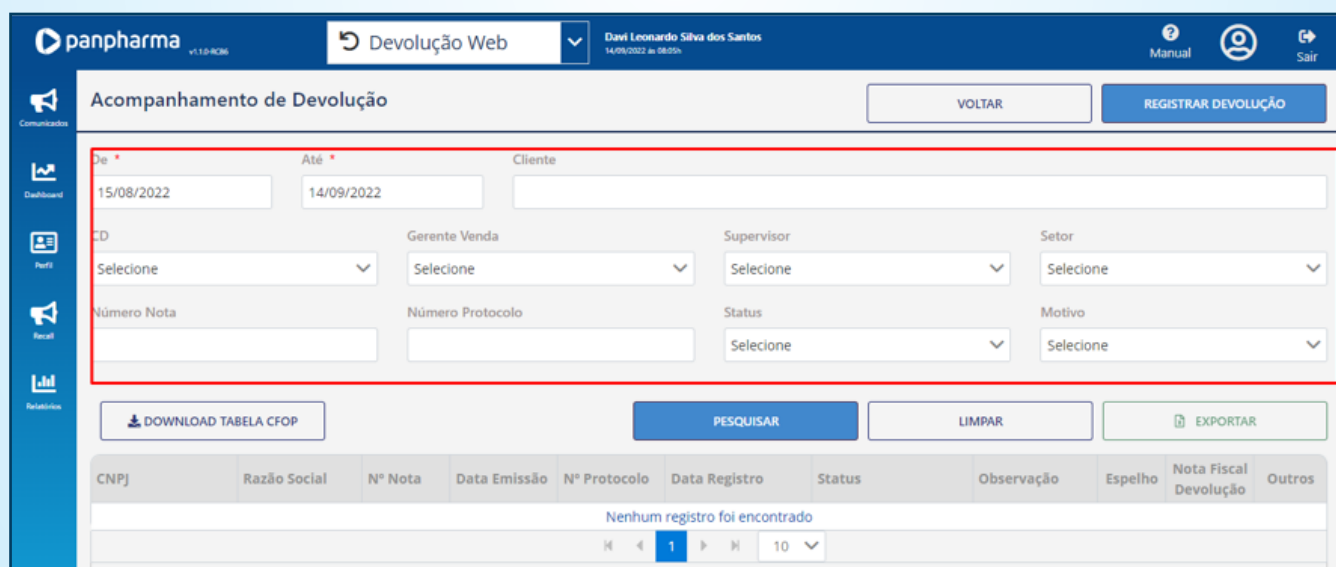
Protocolo Nº 1000000424

1.10. 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.



A página de acompanhamento exibirá filtros de pesquisa que ajudam a encontrar com facilidade a determinada solicitação.



Há possibilidade de exportar para o Excel, caso necessário.

Índice	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	Código 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 Até Cliente

CD Gerente Venda Supervisor Setor

Número Nota Número Protocolo Status Motivo

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	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				

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

PANPHARMA DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS LTDA Pág. 1 / 1

Protocolo de Devolução de Mercadorias

Protocolo: 1000000336		Data: 05.01.2021		Nº Nota: 000092338-3		Ordem: 604293510	
Cliente: FARMACIA POPULAR VIP LTDA		Código: 0000407312		CNPJ: 24.145.557/0001-89		Roteiro: 665	
Rua: R LEOPOLDO MACHADO		Número: 4174		CEP: 68902-020		Rota: 665_001	
Bairro: BEIROL		Cidade: MACAPA		Estado: AP			

Destinatário: PANPHARMA DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS LTDA
 CNPJ: 01.206.820/0026-55 Inscrição Estadual: 156624419
 Rua: ROD BR 316 KM 23/24 Número: S/N CEP: 68795-000
 Bairro: ITAPEOCU Cidade: Benevides Estado: PA

Material	Descrição							Lote	NCM	EAN	CST	Quantidade	Motivo						
Unit. Bruto	Val. 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.
706876	ACTIVE C 10 TUBO 30ML							58S75V	3	7899706158114		1.000	AVARIA						
170,18	170,18	20,42			358,57	44,12													

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
0,00	0,00	0,00	358,57	44,12	0,00	0,00	0,00
Outras Despesas Acessórias		Valor Total dos Produtos		Valor Total Descontos		Valor Total da Nota	
		170,18		20,42		193,88	

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

Nº Protocolo: 100000313 Nº Nota Fiscal: 7279827 Data Emissão: 02/08/2021 Cliente: 199542 - FCJA DA PRACA DE FRIBURGO LTDA

Nota Fiscal Devolução

Tipo de NF * Data Emissão * Nota Fiscal Devolução * Série *

NF-e 03/08/2021

Informe a data de emissão para listar as notas

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**".

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**".

panpharma Devolução Web NEYDE MARIA BISPO ALVES

Nota Fiscal Devolução

Protocolo

Nº Protocolo: 100000440 Nº Nota Fiscal: 5603436 Data Emissão: 07/07/2021 Cliente: 395318 - NEYDE MARIA BISPO ALVES

Nota Fiscal Devolução

Tipo de NF * Data Emissão * Nº Nota Fiscal Devolução * Série * Nome Arquivo *

Manual 29/09/2022 5603436 1 espelho_devolucao_100000440.pdf

É obrigatório anexar a NF Manual

ANEXAR NFD

nenhum arquivo escolhido

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

CANCELAR CONFIRMAR

Cód.	Descrição	Lote	NCM	EAN	CST	Qty.	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 PIS	Valor COFINS	Outras Despesas Acessórias
R\$ 28,05	R\$ 4,77	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Valor Total dos Produtos			Valor Total Descontos	Valor Total da Nota		
R\$ 114,08			R\$ 70,73	R\$ 43,35		

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

2 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:

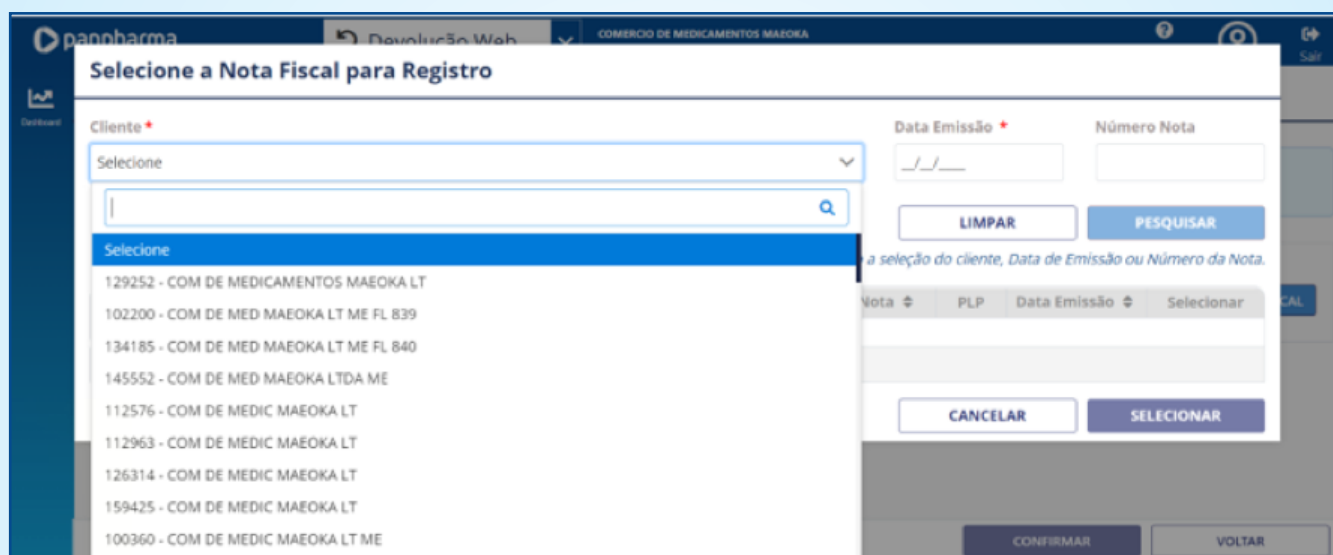
Devolução Parcial da nota de venda: obrigatória a emissão da nota fiscal de devolução.
Devolução Total, posterior a entrega: obrigatória a emissão da nota fiscal de devolução.
Devolução Total, no ato da entrega: não é necessária a emissão da nota fiscal de devolução.

2.2. CNPJ Matriz

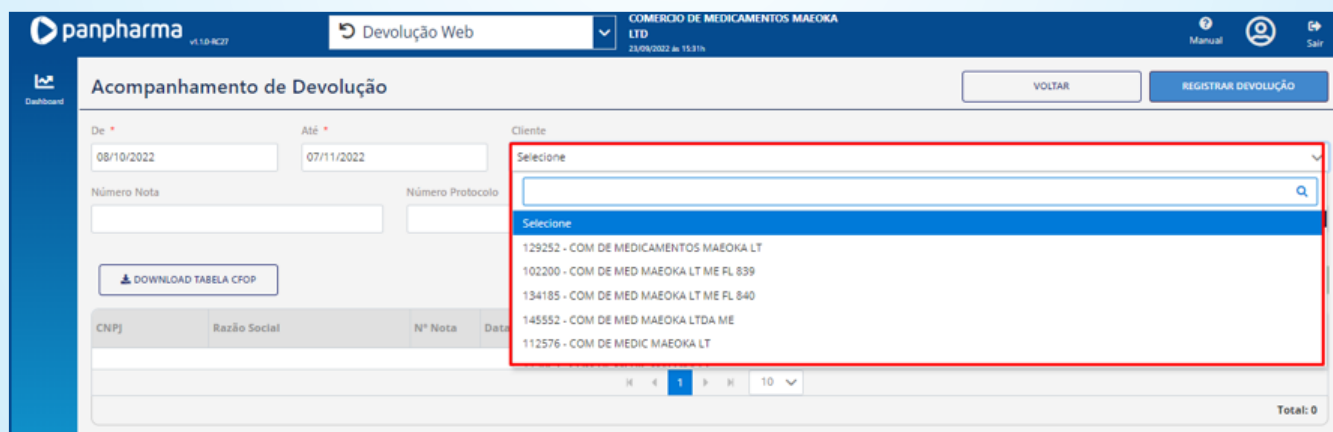
A solicitação de cadastro de CNPJ Matriz deve ser solicitada para Panpharma.

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.




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.




2.3. Realização de Coleta de Devolução

As coletas serão feitas por transportadoras contratadas pela Panpharma 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).



PANPHARMA DIST. MED. LTDA - PA
 CNPJ: 01206820002655
 Rua: ROD BR 316 KM 23/24 S/N
 Bairro: ITAPEPOCU


 100000407

Inscrição Estadual: 156624419
 Número:
 Cidade: Benevides
 CEP: 68795-000
 Estado: PA

ORDEN DE COLETA

Protocolo: 100000407 Data: 13.09.2022 Página: 1

Nº Nota: 000132194

Cliente: MERCADAO MARABAIXO
 Rua: R RANOLFO DE SOUZA
 Bairro: MARABAIXO

Código: 403865
 Número: 465
 Cidade: MACAPA

Rota: 665 Rotelro: 665_001
 CEP: 68909-891
 Estado: AP


Código Produto	Descrição Produto	Qtde	Valor Total	Motivo Devolução	Tipo Pagamento	Tipo Devolução
709075	INTRINSIN 120 ML C/SERENIA	1	35,88	PEDIDO S/AUTORIZAÇÃO		Parcial
Valor Total dos Produtos:			35,88	Valor Total:		35,89

Data Liberação da Coleta: 14.09.2022 Data Coleta: ___/___/___ Hora: ___:___:___

Nome Responsável Pela Coleta / Assinatura

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

panpharma Protocolo Transportador



 100000407

Nº Nota: 000132194 Data: 14.09.2022 Rota: 665 Rotelro: 665_001

Ass: Panpharma Devolução

Ass: Cliente/Data

panpharma Protocolo Cliente


 100000407

Nº Nota: 000132194 Data: 14.09.2022 Rota: 665 Rotelro: 665_001

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 Panpharma para conferência e digitação.

2.4. Status “Em Correção pelo Cliente”

Para evitar o cancelamento de protocolo por divergências, o setor de Logística da Panpharma 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.

3 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.

Em caso de dúvidas ou reclamações
entre em contato com o
SAC 0800 970 1100.



www.panpharma.com.br