

# DEVOLUÇÃO / TROCA

- [DEVOLUÇÃO / TROCA](#)

# DEVOLUÇÃO / TROCA

A funcionalidade **Devolução / Troca** permite devolver produtos de uma venda e, quando habilitada, realizar a troca por outro produto na mesma operação.

Também é possível realizar a devolução ou troca de produtos entre estabelecimentos da mesma **Multi-Empresa**. Dessa forma, um produto comprado na Loja A pode ser devolvido ou trocado na Loja B.

[https://drive.google.com/file/d/1HGAb2\\_kVV9bjGMoa522vwKMiB3N3a4z1/preview](https://drive.google.com/file/d/1HGAb2_kVV9bjGMoa522vwKMiB3N3a4z1/preview)

“ **IMPORTANTE:** Para utilizar a funcionalidade, é necessário habilitar a **Devolução** no ERP. Para realizar a troca diretamente durante a devolução, também é necessário habilitar a opção **Permitir operação de troca**.

## Funcionalidades

| Recurso                     | Como funciona                                                                            |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Devolução</b>            | O produto devolvido retorna ao estoque e o valor é convertido em crédito para o cliente. |
| <b>Troca</b>                | Permite devolver um produto e selecionar outro na mesma operação.                        |
| <b>Troca entre empresas</b> | Permite utilizar uma venda realizada em outra empresa da mesma Multi-Empresa.            |
| <b>Crédito de cliente</b>   | Quando houver valor de crédito após a operação, ele fica disponível para o cliente.      |
| <b>Complemento de valor</b> | Quando o novo produto tiver valor maior, o cliente realiza o pagamento da diferença.     |
| <b>Cupom de troca</b>       | Permite emitir e imprimir comprovantes relacionados à troca.                             |

A funcionalidade está disponível a partir da **versão 2.11.1** e não possui custo adicional

## 1. Configuração no ERP

Para configurar a funcionalidade, acesse:

## Configurações do PDV > Devolução / Troca

Nessa tela, estão disponíveis as principais configurações:

| Configuração                               | Descrição                                                                        |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Habilitar Devolução                        | Ativa a funcionalidade de devolução no PDV.                                      |
| Permitir operação de troca                 | Permite realizar a troca de produtos durante o processo de devolução.            |
| Impressão automática do cupom de troca     | Define se o cupom de troca será impresso automaticamente a cada venda.           |
| Imprimir cupom por produto                 | Permite gerar um cupom de troca individual para cada produto da venda.           |
| Imprimir comprovante da devolução          | Permite imprimir automaticamente um comprovante ao finalizar a devolução.        |
| Informação adicional                       | Permite adicionar uma mensagem personalizada no cupom de troca.                  |
| Emitir automaticamente a nota da devolução | Permite configurar a emissão automática da nota fiscal da devolução.             |
| Permitir devolução/troca entre empresas    | Habilita o uso de vendas realizadas em outros estabelecimentos da Multi-Empresa. |
| Selecionar empresas                        | Define quais empresas poderão participar das operações entre estabelecimentos.   |

As configurações de impressão, troca e operação entre empresas fazem parte da configuração do recurso no ERP.

## 2. Acessando Devolução / Troca no PDV

Após habilitar a funcionalidade, a opção **Devolução / Troca** ficará disponível na frente de caixa do PDV.

Para iniciar uma operação, é necessário localizar a venda que contém o produto que será devolvido.

A venda pode ser localizada de duas formas:

| Forma de busca           | Como utilizar                                       |
|--------------------------|-----------------------------------------------------|
| Código do cupom de troca | Informe o número do cupom de troca gerado na venda. |
| Busca manual             | Localize a venda diretamente na listagem de vendas. |

Também é possível utilizar filtros para localizar a venda por **período** ou **cliente**.

### 3. Selecionando a venda e o cliente

Após localizar a venda, o PDV apresentará os dados da operação e os produtos vinculados.

Nessa etapa, será necessário selecionar o **cliente que receberá o crédito referente à devolução**.

**“ IMPORTANTE:** O cliente selecionado será utilizado para receber o crédito gerado pela devolução.

### 4. Realizando uma devolução

Selecione o produto que será devolvido e informe a quantidade.

O produto devolvido **retorna ao estoque** e o valor correspondente é convertido em **crédito para o cliente**. É possível selecionar um ou mais produtos da venda para devolução.

Ao finalizar a operação, o crédito ficará disponível para utilização em uma nova compra.

### 5. Realizando uma troca

Quando a opção **Permitir operação de troca** estiver habilitada, após selecionar o produto que será devolvido, será possível escolher o novo produto **na mesma tela**.

O fluxo funciona da seguinte forma:

**Produto devolvido → Crédito gerado → Novo produto selecionado → Ajuste da diferença → Finalização**

O novo produto pode ser localizado pelo **nome ou código de barras**.

### 6. Diferença de valores na troca

O sistema considera o valor do produto devolvido e o valor do novo produto para definir o resultado da troca.

| Situação                     | Resultado                                     |
|------------------------------|-----------------------------------------------|
| Mesmo valor                  | A troca é realizada sem pagamento adicional.  |
| Novo produto com valor menor | A diferença fica como crédito para o cliente. |
| Novo produto com valor maior | O cliente deverá pagar a diferença.           |

A lógica mantém o crédito gerado pela devolução e utiliza esse valor para compensar o novo produto.

## 7. Troca entre estabelecimentos da Multi-Empresa

Com a opção **Permitir devolução/troca entre empresas** habilitada, o PDV poderá consultar vendas realizadas em outros estabelecimentos pertencentes à mesma Multi-Empresa.

Assim, o cliente pode, por exemplo:

**Comprar na Loja A → Ir até a Loja B → Localizar a venda → Devolver ou trocar o produto**

O produto poderá ser devolvido na loja em que o cliente estiver, mesmo que a venda original tenha sido realizada em outra unidade do grupo.

## 8. Finalizando a operação

Após selecionar os produtos e realizar os ajustes necessários, clique em **Finalizar**.

Ao concluir:

| Operação               | Resultado                                                                               |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Devolução              | Produto retorna ao estoque e o valor é convertido em crédito para o cliente.            |
| Troca pelo mesmo valor | Produto devolvido retorna ao estoque e o novo produto é levado sem pagamento adicional. |
| Troca por valor menor  | A diferença permanece como crédito para o cliente.                                      |
| Troca por valor maior  | O cliente realiza o pagamento da diferença.                                             |

O comportamento de crédito e estoque é mantido conforme a lógica da devolução.

## 9. Devolução em dinheiro

O crédito gerado pela devolução pode ser utilizado posteriormente pelo cliente em uma nova compra.

Caso a operação da loja exija a devolução do valor em dinheiro, é necessário utilizar o módulo **Crédito de Clientes** para realizar a remoção do saldo correspondente.

“ **ATENÇÃO:** Quando a remoção do crédito for realizada utilizando o método **dinheiro**, o valor será debitado da frente de caixa.

## Dúvidas frequentes

| Dúvida | Resposta |
|--------|----------|
|--------|----------|

|                                                          |                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A funcionalidade possui custo?</b>                    | Não. A funcionalidade não possui custo adicional.                                                        |
| <b>Preciso habilitar a devolução?</b>                    | Sim. A função precisa estar habilitada nas configurações do PDV.                                         |
| <b>A troca é obrigatória?</b>                            | Não. É possível utilizar somente a devolução ou habilitar também a operação de troca.                    |
| <b>Posso trocar um produto comprado em outra loja?</b>   | Sim, desde que as empresas estejam na mesma Multi-Empresa e a operação entre empresas esteja habilitada. |
| <b>O produto devolvido volta para o estoque?</b>         | Sim. O produto selecionado para devolução retorna ao estoque.                                            |
| <b>O cliente recebe o valor da devolução?</b>            | O valor é convertido em crédito para o cliente.                                                          |
| <b>Posso escolher outro produto na mesma operação?</b>   | Sim, quando a função de troca estiver habilitada.                                                        |
| <b>O que acontece se o novo produto for mais barato?</b> | A diferença permanece como crédito para o cliente.                                                       |
| <b>E se o novo produto for mais caro?</b>                | O cliente deverá pagar a diferença.                                                                      |
| <b>Posso devolver o valor em dinheiro?</b>               | Sim, utilizando o módulo de Crédito de Clientes para remover o saldo correspondente.                     |
| <b>Posso imprimir cupom de troca?</b>                    | Sim. Existem configurações para impressão automática do cupom e comprovante.                             |

## Conclusão

A funcionalidade **Devolução / Troca** permite controlar devoluções, trocas e créditos de clientes diretamente pelo PDV, incluindo operações entre estabelecimentos da mesma Multi-Empresa quando configuradas.