

DEVOLUÇÃO

- Devolução
 - Devolução
 - DEVOLUÇÃO / TROCA

Devolução

Devolução

Apresentação sobre Devolução e Crédito de Clientes - ConnectLearning - Clique aqui.

Para detalhes sobre o recurso: [DEVOLUÇÃO / TROCA](#) - Acesse este artigo !

Vídeo aula sobre Devolução:

Neste ambiente o usuário poderá:

Realizar a devolução de um produto (produto retorna para o estoque, saldo entra como crédito para cliente).

? Esta é uma funcionalidade disponível para todos os clientes. Não é uma funcionalidade paga.

? É preciso habilitar esta função para poder utiliza-la.

HABILITANDO O MÓDULO DE DEVOLUÇÃO:

Acesse o sistema > Engrenagem > Configurações do PDV > Devolução.

1 - Aqui você irá habilitar a função de devolução para utilizar na frente de caixa.

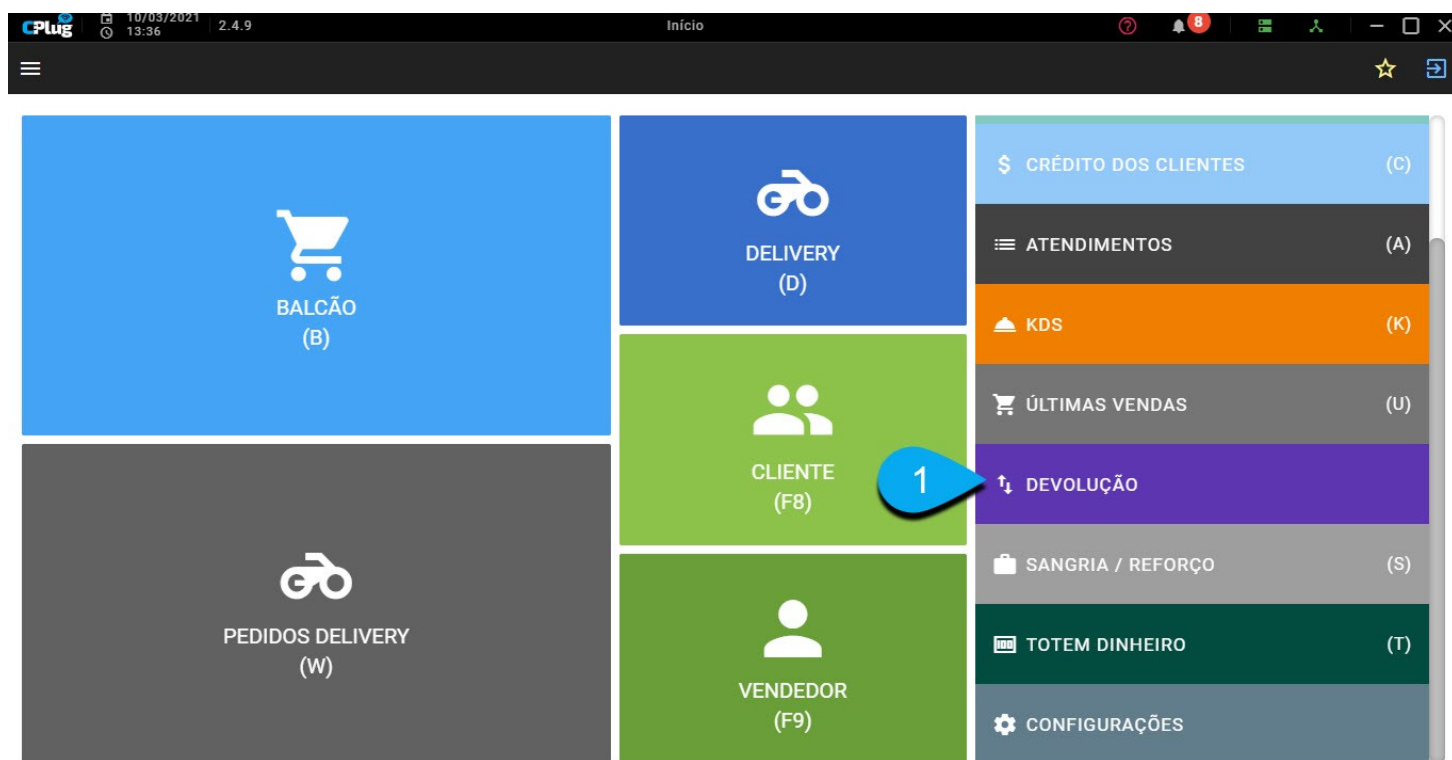
2 - Você pode habilitar a função que imprime automaticamente o cupom de troca a cada venda.

3 - Para habilitar a impressão de um cupom de troca por produto. Se uma venda tiver 5 produtos, serão impressos 5 cupons de troca.

4 - Pode habilitar para que seja impresso um comprovante ao realizar uma devolução.

5 - É possível inserir uma informação específica na impressão do cupom. Exemplo: troca apenas dentro do prazo de 30 dias.

OPERANDO O MÓDULO DE DEVOLUÇÃO:



1 - Após habilitar o módulo de devolução, esta opção será exibida na frente de caixa, no PDV 2.0.

Código	Data / Hora	Cliente	Número	Valor
1615382373271	10/03/2021 10:19:25	Agatha Ferreira	11	R\$ 7,00
1615380843095	10/03/2021 09:53:52	Agatha Ferreira	9	R\$ 7,00
1615317200826	09/03/2021 16:13:16	Agatha Ferreira	8	R\$ 12,00
1615315875036	09/03/2021 15:51:03	Agatha Ferreira	6	R\$ 7,00
1615314774388	09/03/2021 15:32:43	Agatha Ferreira	5	R\$ 7,00
1615314467950	09/03/2021 15:27:42	Agatha Ferreira	4	R\$ 100.020,00
1615313651632	09/03/2021 15:13:54	Agatha Ferreira	3	R\$ 20,00
1615313549381	09/03/2021 15:12:10	Agatha Ferreira	2	R\$ 20,00
1615313080814	09/03/2021 15:04:35	Agatha Ferreira	1	R\$ 20,00
158	09/03/2021 09:13:04	Consumidor Final - Padrão	1	R\$ 0,01
157	08/03/2021 15:22:40	Consumidor Final - Padrão	6	R\$ 0,01

? Para proceder com a devolução, será preciso encontrar a venda que possui o(s) produtos que serão devolvidos. Para encontrar a venda, existem duas formas. Através do código gerado pelo cupom de troca ou através da busca manual.

2 - Aqui você irá buscar a venda pelo número do cupom de troca. Cupom de troca que é gerado no momento da venda na frente de caixa. Abaixo segue uma foto de um cupom de troca. O número que foi marcado na foto será o utilizado na busca.



3 - É possível também encontrar as vendas na listagem que é exibida. Nesta listagem você poderá visualizar as últimas vendas realizadas na frente de caixa.

4 - Aqui você poderá encontrar os filtros para buscar as vendas pela data de competência ou pelo cliente que foi selecionado no momento da

venda.

Veja abaixo os filtros:

< VOLTAR (SHIFT + ESC) Buscar Q FILTROS

Período Cliente

De Até SELECIONAR CLIENTE

LIMPAR FILTROS APLICAR

? Após encontrar a venda na qual irá realizar a devolução de algum produto, você verá a seguinte tela:

cPlug 10/03/2021 16:12 2.4.9 Devolução 16

< VOLTAR (SHIFT + ESC) Devolução 8 FINALIZAR

Dados da venda 5

Código: 1615382373271 Valor Total: R\$ 7,00 10/03/2021 10:19:25
Número: 11 Cliente: Agatha Ferreira

Cliente para estornar valor da devolução

+ NOVO CLIENTE SELECIONAR CLIENTE 6

Selecione os produtos 7

Coca-Cola Lata 1,00 x R\$ 5,00 R\$ 5,00
Observações:
• Bem gelada

5 - Aqui você poderá encontrar os dados da venda que possui o produto que será devolvido.

6 - Você precisará selecionar um cliente que receberá o estorno do valor referente a devolução do produto. Será inserido um crédito de cliente na conta desta pessoa para que ela utilize em uma nova compra ou caso seja o modelo de operação da loja, para que seja devolvido em espécie. Aí esta devolução em espécie teria que ser realizada pelo módulo de Crédito de Clientes.

7 - Você precisará selecionar o produto que será devolvido manualmente. Você poderá selecionar apenas um produto ou vários. Lembrando que quando este produto for devolvido, ele voltará ao estoque.

8 - Clique em finalizar para encerrar o processo de devolução. Caso esteja com a opção de imprimir automaticamente cupom de devolução, neste momento será impresso um comprovante. Veja abaixo o comprovante que é gerado:



? Agora, o produto foi devolvido ao estoque e o cliente que recebeu o estorno, recebeu o **valor da devolução como um crédito de cliente**. Portanto, agora basta que eu realize uma nova venda para ele do novo produto, utilizando o crédito dele como método de pagamento.

?Ou posso devolver em dinheiro para meu cliente. Caso eu opte pela devolução do dinheiro, precisarei utilizar o módulo de Crédito de Clientes e fazer a remoção do saldo correspondente à devolução.

?Importante lembrar que no momento em que eu faço uma remoção de crédito de cliente no método dinheiro, este valor será debitado da frente de caixa.

DEVOLUÇÃO / TROCA

Módulo pago?

Não há custo envolvido.

Temos uma funcionalidade que permite a **Devolução/Troca de produtos entre estabelecimentos da mesma Multi-Empresa**. Será possível devolver um produto comprado na LOJA A e devolve-lo e trocá-lo na LOJA B.

Neste cenário o cliente terá a possibilidade de utilizar o crédito da devolução em uma nova compra, independente do estabelecimento que ele se encontre, sendo um estabelecimento do mesma Multi-Empresa.

Recurso disponível a partir da versão 2.11.1



1. Configuração no ERP

Caminho da tela abaixo: ERP>Engrenagem>Configurações do PDV / Devolução/Troca>

DEVOLUÇÃO / TROCA

Habilitar Devolução

Não Sim

Permitir operação de troca

Não Sim

Cupom de Troca

- Imprimir automaticamente a cada venda
- Imprimir um cupom por produto

Comprovante

- Imprimir automaticamente o comprovante da devolução

Nota fiscal

- Emitir automaticamente a nota da devolução

Informação adicional do rodapé do Cupom de Troca

Ex: Troca somente no prazo de 30 dias...

Permitir devolução/troca entre empresas

Não Sim

Seleccionar empresas

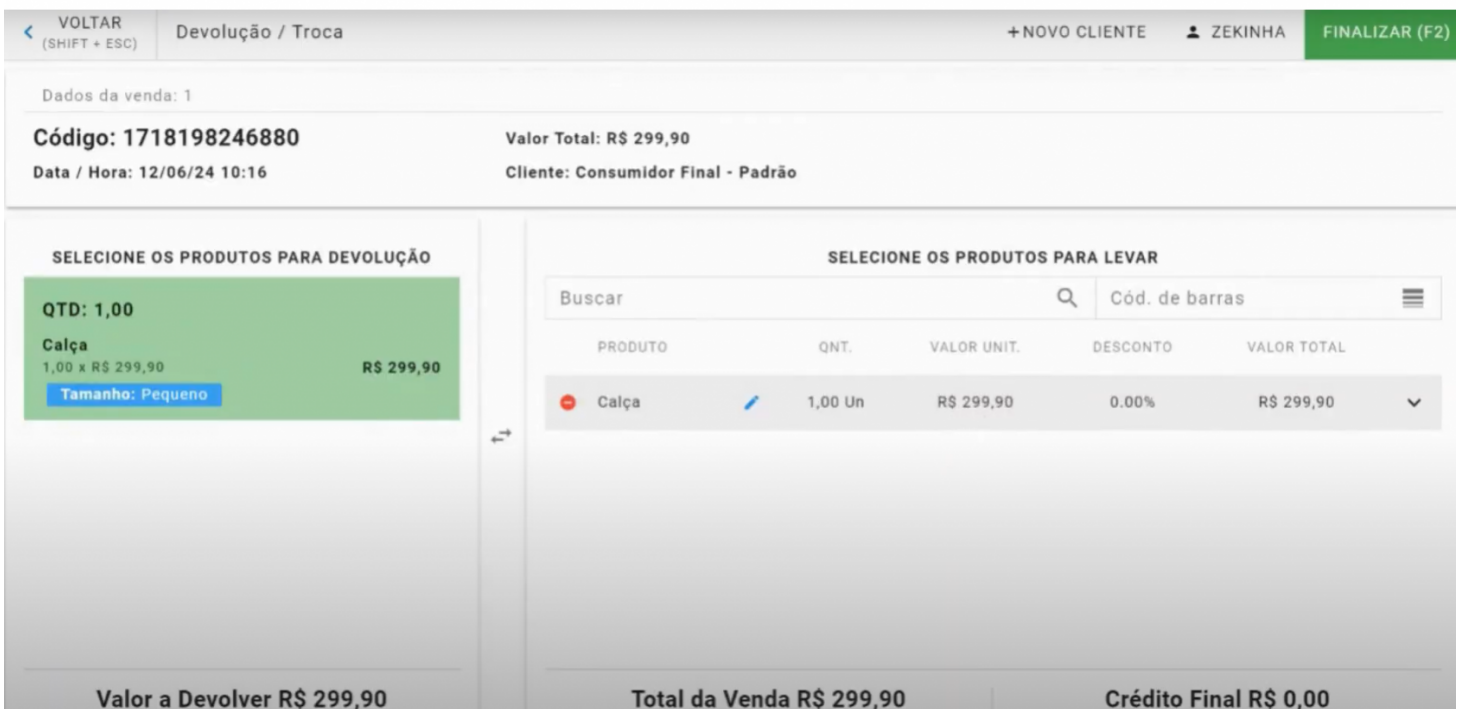
* SHOW ROOM CPLUG



- É possível determinar se haverá apenas DEVOLUÇÃO, neste caso o produto devolvido volta para o estoque e o crédito de clientes é realizado, ou é possível habilitar a possibilidade de troca no momento da devolução
- As configurações de impressão de cupons e comprovantes de troca
- Informações adicionais que podem ser impressas no cupom de troca
- ***A permissão de Devolução e Troca entre empresas, neste caso será possível seleccionar as empresas que poderão utilizar este recurso***

2. Utilização no PDV

Caminho da tela abaixo: PDV>Devolução / Troca>Venda Seleccionada>



Nesta tela será possível visualizar todos produtos relacionados a venda, **que pode ter sido realizada neste estabelecimento ou em outro estabelecimento do grupo Multi-Empresa.**

Após a seleção do produto, será possível inserir a **quantidade que será devolvida**

- Após isso na mesma tela, será possível escolher **um novo produto para efetuar a troca**
- Se houverem diferenças no valor, seguirá a lógica:
 - Se em resultado da troca, restar um valor de crédito, **isso será revertido ao crédito de clientes, do respectivo cliente**
 - Se houver um valor à ser pago, **o pagamento deverá ser feito na sequência**

Informações atualizadas em 19/06/2024.

Se surgirem dúvidas sobre este material, recomendamos que os parceiros de canais acionem o suporte técnico via chat ou telefone.

Para colaboradores internos, por favor, consultem o time de PPI.

Estamos disponíveis para ajudar!