

# PROCESSO DEVOLUÇÃO/TROCA NO PDV EM CONTEXTO BLING

## Introdução

O processo de troca e devolução é realizado diretamente pelo **PDV**, onde ocorre toda a operação de substituição de produtos e emissão das notas fiscais.

Após a finalização:

- A **nova venda** e a **nota fiscal** são enviadas para o ERP
- Em seguida, essas informações são integradas com o **Bling**, responsável pelo controle de estoque

### ? **Importante:**

Apesar da troca ser feita no PDV, existe uma etapa complementar no Bling que deve ser realizada para garantir que o estoque seja ajustado corretamente.

Ao longo deste passo a passo, você verá exatamente onde essa ação é necessária e como executá-la.

---

## Procedimento de Troca e Devolução

### 1. Pré-requisitos

Antes de iniciar o processo de troca ou devolução, é indispensável garantir que:

- O cliente vinculado à operação possua:
  - CPF preenchido
  - Endereço completo cadastrado
- Habilitar emissão de nota fiscal de devolução automática, nas configurações do PDV, no ERP.

- Habilitar crédito de clientes positivo, nas configurações do PDV, no ERP.

**Atenção:**

A ausência dessas informações impedirá a emissão automática da nota fiscal de devolução.

---

## 2. Início do Processo no PDV

1. Acesse o módulo de **Troca/Devolução** no PDV.
  2. Localize a venda original por meio de:
    - Número da venda, ou
    - Cupom de troca (gerado no momento da venda)
  3. Selecione a venda correspondente.
  4. Vincule o cliente correto (com os dados obrigatórios preenchidos).
- 

## 3. Seleção de Produtos

- No painel esquerdo:
    - Selecione o(s) produto(s) que será(ão) devolvido(s)
  - No painel direito:
    - Selecione o(s) novo(s) produto(s) que o cliente levará
- 

## 4. Finalização da Troca

- Caso o novo produto tenha **valor maior**:
  - O cliente deverá pagar a diferença no momento da finalização
- Caso o novo produto tenha **valor menor**:
  - O valor restante ficará como **crédito** para utilização futura

Finalize a operação no sistema.

---

## 5. Emissão de Notas Fiscais

Após a conclusão da troca:

- Será gerada automaticamente:
    - **Nota fiscal de devolução** (referente à venda original)
  - Em seguida:
    1. Acesse o menu **Últimas vendas**
    2. Localize a nova venda gerada pela troca
    3. Clique para **emitir a nota fiscal da nova venda**
- 

## 6. Integração com ERP

Após o processo, serão enviados ao ERP:

- A **nova venda** (oriunda da troca), juntamente com sua nota fiscal
- A **nota fiscal de devolução**, disponível na seção de notas devolvidas

### Importante:

Nenhuma ação é necessária no ERP neste momento.

---

## 7. Ajuste de Estoque (Bling)

Para garantir a correta movimentação de estoque:

1. Acesse o ERP (**Bling**)
2. Localize a **venda original** (que deu origem à troca)
3. Altere o status dessa venda para **Cancelado**

### Resultado esperado:

- O estoque do produto devolvido será corretamente revertido

### Importante:

- **Não cancelar a nova venda**

- Apenas a venda original deve ser cancelada

**OBS: Após realizar o cancelamento da venda original no Bling (para reversão do estoque), é necessário seguir também o procedimento descrito no Passo 5 - parte 2 do manual de integração:**

? <https://manual.cplug.com.br/books/integra%C3%A7%C3%A3o-bling/page/integra%C3%A7%C3%A3o-bling>

Esse passo é essencial para assegurar que o controle de estoque e financeiro permaneça consistente entre as plataformas.

---

## 8. Considerações Finais

- O processo fiscal ocorre integralmente pelo sistema Cplug
  - O cancelamento da venda original no ERP Bling não impacta as notas fiscais já emitidas
- 

Revisão #2

Criado em Fri, Apr 10, 2026 8:12 PM por Agatha Ferreira

Atualizado em Fri, Apr 10, 2026 8:24 PM por Agatha Ferreira