



USUÁRIO CLIENTE

devolução **Web** 

SISTEMA DE DEVOLUÇÃO VIA WEB

Usuário Cliente

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. 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.

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", 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	SantaCruz	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" e o cliente terá o prazo de 15 dias para realizar os ajustes necessários.

*Higiene e Beleza

**Programa de Lançamento de Produtos

***Centro de Distribuição

3. Autorização de devolução

A solicitação de devolução pelo site está condicionada à aprovação por parte da Panpharma Distribuidora, a qual poderá ser acompanhada pelo 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 onde 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.

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.

5. Acompanhamento da devolução

A devolução solicitada poderá ser consultada a qualquer momento pelo 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, já se encontra no CD da Panpharma e 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 que 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 cancelada automaticamente pelo sistema;
- **Concluída:** todo processo foi finalizado e o cliente já foi ressarcido.

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.

7. Responsabilidade do cliente

O cliente é responsável por solicitar devolução de mercadorias pelo 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 pelo 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".

8. Responsabilidade do SAC

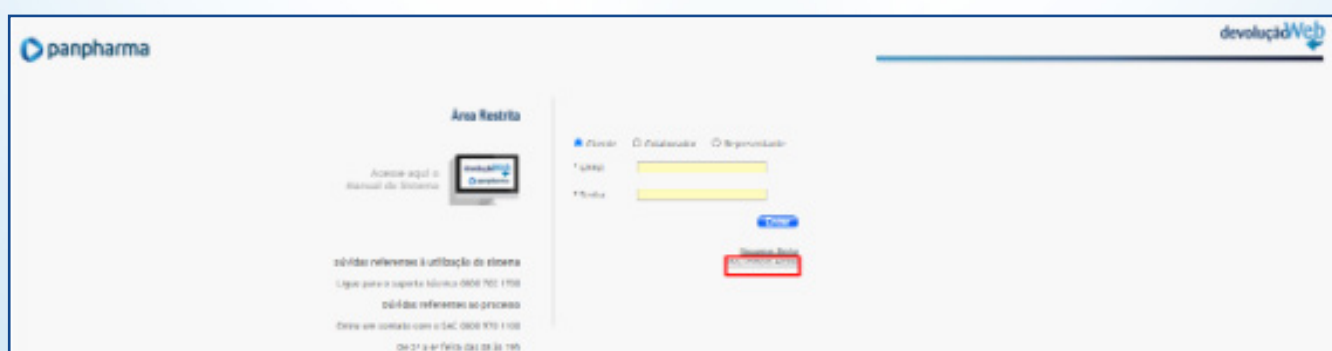
O SAC será responsável por sanar as dúvidas, auxiliar o cliente nas dificuldades em utilizar o site e suas funcionalidades. Contato do SAC: 0800 970 1100.

9. Como utilizar o site de Devolução Web

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;
- E-mail;
- Confirme e-mail.

- Clicar em Enviar.

Dados para autenticação



panpharma@panpharma.com.br
Para

Prezado Cliente,

Bem vindo ao Sistema de Devolução Web.

Seguem abaixo informações com os seus dados para autenticação no Sistema de Devoluções Web:

CNPJ: 83536557000179

Senha Inicial: 38324

Atenciosamente,

Panpharma Distribuidora de Medicamentos LTDA

IMPORTANTE:

No primeiro acesso ao site, o usuário deverá obrigatoriamente fazer o aceite do termo de uso do site e cadastrar a nova senha que deverá possuir seis caracteres numéricos. Preencha uma nova senha e clique em Confirmar:

panpharma

Termo de aceite do uso do sistema

CNPJ: XX.XXX.XXX/XXXX-XX

* Senha Atual:

* Senha:

* Confirmar Nova Senha:

* E-mail:

* Confirmar e-mail:

☒ Aceitar

TERMO DE ADESAO AO PORTAL DE DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS

De um lado, PANPHARMA DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS LTDA, inscrita no CNPJ sob o número 21.205.822/0001-05, com sede na RR 153, BR 67, Área 04, Fazenda Rotafogo, Goiânia/Goiás, doravante designada PANPHARMA;

E de outro lado, a Pessoa Jurídica devidamente qualificada ao final desse "TERMO DE ADESAO AO PORTAL DE DEVOLUÇÃO", doravante designada CLIENTE.

9.1.2 Recuperação de senha

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

- Clique na opção **Recuperar senha**.

panpharma

devoluçãoWeb

Área Restrita

Acesse aqui o Manual do Sistema

Dúvidas referentes à utilização do sistema
Ligue para o suporte técnico 0800 702 1700

Dúvidas referentes ao processo
Entre em contato com o SAC 0800 970 1100

De 2ª a 6ª feira das 08 às 19h

* Cliente ☐ * Colaborador ☐ * Representante ☐

* CNPJ:

* Senha:

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

panpharma

devoluçãoWeb

Área Restrita

* E-mail:

9.1.3 Registro de Devolução

O registro de devoluções no site deverá ser realizado pelo cliente pelo acesso específico para solicitação de devolução. Na página do navegador digite o link: **<http://www.devolucaopanpharma.com.br/Login>**, na barra de endereços, conforme imagem abaixo:



Selecione o perfil de acesso de usuário: **Cliente**;

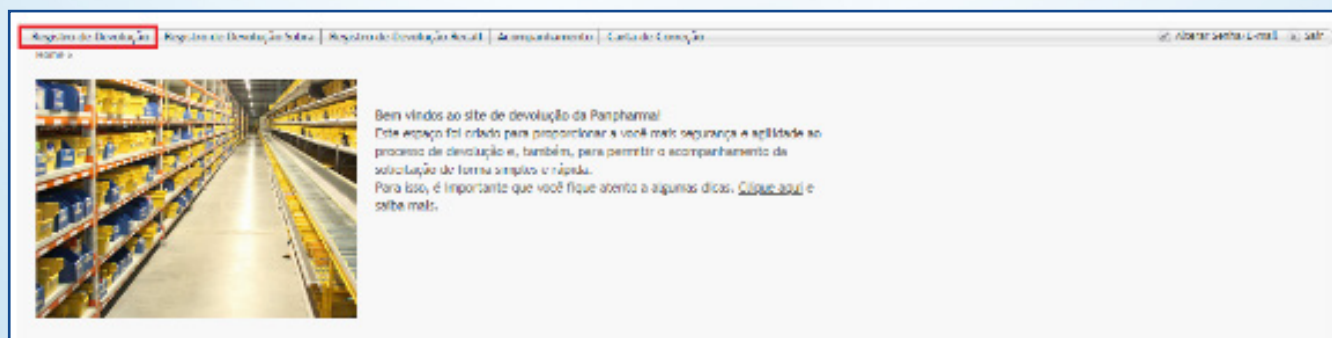
- Em seguida digite o CNPJ e a senha;
- Depois clique no botão Entrar.



9.1.4 Realizando devolução pela opção "Registro de Devolução"

Após efetuar o login, na página inicial haverá quatro opções de acesso de registro, são elas:

- Registro de Devolução;
- Registro de Devolução de Sobra;
- Registro de Devolução de Recall;
- Acompanhamento das Solicitações Registradas.



Preencha todos os campos:

- Responsável;
- Telefone;
- E-mail;
- Data da Emissão da nota fiscal.

Sem esses dados não é possível continuar com a solicitação.

Após digitar data de emissão da nota fiscal em questão, clique na Aba "Nº nota fiscal" para selecionar a nota a ser devolvida.

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.

Cód. Produto	Descrição	Lote	Quantidade	Qtde Disponível
107856	DIAPYRANOL 100 100mg CPR, 100	84274	4	4

Registro de Devolução | Registro de Devolução Sobre | Registro de Devolução Recal | Acompanhamento | Carta de Correção

Home > Registrar Devolução

O prazo para o registro de ocorrência é de 1500 dias após a emissão da Nota Fiscal, caso tenha expirado entre em contato com o seu Representante.

Atenção! Só é permitida a inclusão de um motivo por protocolo.

Responsável pela Ocorrência: **Cliente**
 Telefone: **11 1111-1111** E-mail: **cliente@cliente.com.br**

Data de Emissão: **20/06/2019** NF Nota Fiscal: **3552601**

Itens Nota

☐ Produtos não retornáveis ☐ Já enviados para devolução ☐ Produtos em recall

SE	Cód. Produto	Descrição	Lote	Quantidade	Qtd. Disponível
<input checked="" type="checkbox"/>	102958	PURAM T4 150MG C/30 COMP	792611	5	5
		Motivo: DEFEITO DE FABRICAÇÃO	Quantidade: 5		Justific: Justific
Adicionar Motivo					
<input type="checkbox"/>	102958	PURAM T4 150MG C/30 COMP	826495	5	5
<input type="checkbox"/>	102958	PURAM T4 150MG C/30 COMP	819624	6	6
<input type="checkbox"/>	102958	PURAM T4 150MG C/30 COMP	793616	2	2
<input type="checkbox"/>	102958	PURAM T4 150MG C/30 COMP	812797	1	1
<input type="checkbox"/>	102970	PURAM T4 250MG C/30 COMP	817624	5	5

Confirmar

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 | Registro de Devolução Sobre | Registro de Devolução Recal | Acompanhamento | Carta de Correção

Home > Registrar Devolução

O prazo para o registro de ocorrência é de 1500 dias após a emissão da Nota Fiscal, caso tenha expirado entre em contato com o seu Representante.

Atenção! Só é permitida a inclusão de um motivo por protocolo.

Responsável pela Ocorrência: **Cliente**
 Telefone: **11 1111-1111** E-mail: **cliente@cliente.com.br**

Data de Emissão: **20/06/2019** NF Nota Fiscal: **3552601**

Itens Nota

☐ Produtos não retornáveis ☐ Já enviados para devolução ☐ Produtos em recall

SE	Cód. Produto	Descrição	Lote	Quantidade	Qtd. Disponível
<input checked="" type="checkbox"/>	102958	PURAM T4 150MG C/30 COMP	792611	5	5
<input checked="" type="checkbox"/>	102958	PURAM T4 150MG C/30 COMP	826495	5	5
<input checked="" type="checkbox"/>	102958	PURAM T4 150MG C/30 COMP	819624	6	6
<input checked="" type="checkbox"/>	102958	PURAM T4 150MG C/30 COMP	793616	2	2
<input checked="" type="checkbox"/>	102958	PURAM T4 150MG C/30 COMP	812797	1	1
<input checked="" type="checkbox"/>	102970	PURAM T4 250MG C/30 COMP	817624	5	5
<input checked="" type="checkbox"/>	102970	PURAM T4 250MG C/30 COMP	826495	5	5
<input checked="" type="checkbox"/>	102970	PURAM T4 250MG C/30 COMP	819624	6	6
<input checked="" type="checkbox"/>	102970	PURAM T4 250MG C/30 COMP	812797	1	1
<input checked="" type="checkbox"/>	102970	PURAM T4 250MG C/30 COMP	826495	5	5
<input checked="" type="checkbox"/>	102970	PURAM T4 250MG C/30 COMP	819624	6	6
<input checked="" type="checkbox"/>	102970	PURAM T4 250MG C/30 COMP	812797	1	1

Motivo: **ENTREGA FORA DO HORÁRIO**

Confirmar

Nota: relação de motivos existentes.

Selecione--

Selecione--

- AVARIA
- DEFEITO DE FABRICAÇÃO
- DESISTÊNCIA DA COMPRA
- DIVERGÊNCIA (EX.:PREÇO, PRAZO)
- DUPLICIDADE DE PEDIDO
- ENTREGA FORA DO HORÁRIO
- ERRO DE DIGITAÇÃO
- ERRO LOTE NA NF
- FALTA ARQUIVO XML
- FALTA DE PRODUTO
- FALTA DE VOLUME (CAIXA)
- NUMERO PEDIDO NÃO IDENTIFICADO
- PED. ENVIADO S/ AUTORIZAÇÃO
- VALIDADE RECUSADA

Verificar as condições dos produtos de acordo com o formulário, independente do motivo que os itens serão devolvidos.

CONDIÇÕES FÍSICAS E CONSERVAÇÃO		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"/>

Fechar **Confirmar**

CONDIÇÕES FÍSICAS E CONSERVAÇÃO		SIM	NÃO
Os produtos apresentam embalagens intactas, sem avarias (manchas, amassados, selos, riscados, carimbados ou molhados), de acordo com o padrão do fabricante?		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os lacres de segurança estão intactos?		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os produtos estão dentro do prazo de validade?		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os produtos estão armazenados de acordo com a faixa de temperatura especificada pelo fabricante?		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existem monitoramento e registros de temperatura e umidade dos locais de armazenagem?		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fechar **Confirmar**

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"

Motivo: DUPLICIDADE DE PEDIDO						
Cód. Produto	Descrição	Valor	Lote	Quantidade	Validade	Produto Refrigerado?
102393	NAPRIX A 10/5MG C/30 CAPS	R\$ 42.270000	20C1032	1		Não

☐ Declaro a veracidade das informações preenchidas.

Fechar **Confirmar**

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.

Registro de Devolução | Registro de Devolução Sobre | Registro de Devolução Recall | Acompanhamento

Home > Registrar Devolução

● Registro de Devolução

Ocorrência de competência COMERCIAL registrada com sucesso!
Nº do Protocolo: 55
Acompanhamento de Devolução

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"**.

Registro de Devolução | Registro de Devolução Sobre | Registro de Devolução Recall | Acompanhamento

Home > Registrar Devolução

● Registrar Devolução Sobre

O prazo para o registro de ocorrência é de 500 dias após a emissão da Nota Fiscal, caso tenha expirado entre em contato com o seu Representante.

Responsável pela Ocorrência:
Telefone: E-mail:

Sobras

Código de Barras	Quantidade sobre	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Confirmar
		Remover
		Adicionar Novo
		Confirmar

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

Registro de Devolução | Registro de Devolução Sobre | Registro de Devolução Recall | Acompanhamento

Home > Registrar Devolução

● Registrar Devolução Sobre

O prazo para o registro de ocorrência é de 500 dias após a emissão da Nota Fiscal, caso tenha expirado entre em contato com o seu Representante.

Responsável pela Ocorrência: teste
Telefone: 11 1111-1111 E-mail: teste.teste@staruz.com.br

Sobras

Código de Barras	Quantidade sobre	
750100131185	1	Confirmar
		Remover
		Adicionar Novo
		Confirmar

HIPOGLOS POM TB PLAST 45G

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

CONDIÇÕES FÍSICAS E CONSERVAÇÃO		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"/>

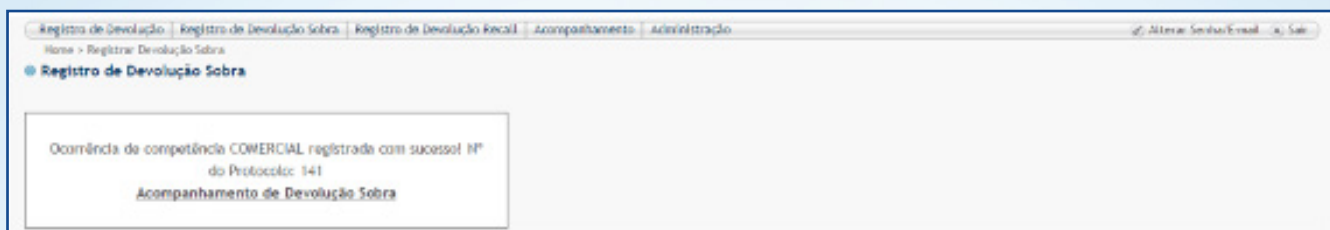
CONDIÇÕES FÍSICAS E CONSERVAÇÃO		SIM	NÃO
Os produtos apresentam embalagens intactas, sem avarias (manchas, amassados, selos, riscados, carimbados ou molhados), de acordo com o padrão do fabricante?		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os lacres de segurança estão intactos?		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os produtos estão dentro do prazo de validade?		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os produtos estão armazenados de acordo com a faixa de temperatura especificada pelo fabricante?		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existem monitoramento e registros de temperatura e umidade dos locais de armazenagem?		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Uma nova tela com os itens selecionados será aberta para a conferência dos dados. Mais uma vez, aperte **"Confirmar"**.

Motivo: Comercial			
Cód. Produto	Descrição	Quantidade	Produto Refrigerado?
705400	VALDA TABLETE POTE C/200 UN	1	Não

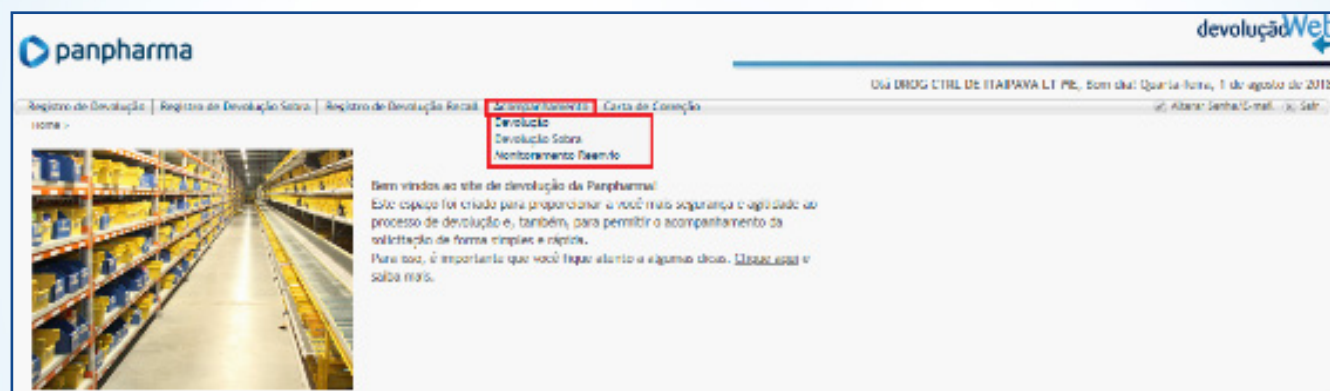
☐ Declaro a veracidade das informações preenchidas.

A confirmação da solicitação aparecerá em uma nova janela contendo o número do protocolo para acompanhamento da solicitação e você receberá um e-mail (cadastrado no início da solicitação), comprovando que o registro da sua solicitação foi realizado.

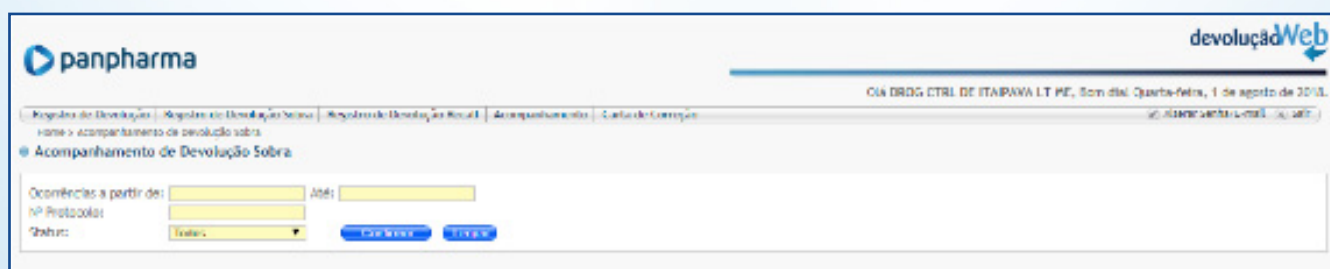


1.9.6 Acompanhamento de devolução por “Sobra”

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.



Também, é possível filtrar por status, verificando apenas as solicitações de sobra que já estão aprovadas e em processo de coleta.

Selecione o filtro desejado para acompanhar sua solicitação e aguarde a coleta no estabelecimento.

1.9.7 Realizando devolução pela opção "Registro de Devolução Recall"

Na tela "registro de Devolução Recall", podem ser realizadas 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.

panpharma

devoluçãoWeb

OU DRUG CTRL DE ITAPIRUA LT ME, Sem data Quarta-feira, 1 de agosto de 2018

Registro de Devolução | Registro de Devolução Sobre | Registro de Devolução Recall | Acompanhamento | Carta de Correção

Modelo > Registrar Devolução Recall

Registrar Devolução Recall

O produto em Recall deve estar dentro do prazo de validade para registro de ocorrência.

Responsável pela Ocorrência:

Telefone: C-emp:

Data de Emissão: NF Nota Fiscal:

Recall

Confirmar

Produto: Quantidade: Validade (mm/aaaa):

Remover

Adicionar Novo

Confirmar

Como se trata de devolução apenas de produto, o campo lote estará indisponível e não será preciso informar o lote, somente a 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"**.

Motivo: RECALL

Cód. Produto	Descrição	Lote	Quantidade	Produto Refrigerado?
105757	DERIVA C MICRO 30G		1	Não

Fechar Confirmar

Pronto, solicitação realizada com sucesso!

Abaixo o modelo de confirmação e emissão do número do protocolo.

panpharma

devoluçãoWeb

OU DRUG CTRL DE ITAPIRUA LT ME, Sem data Quarta-feira, 1 de agosto de 2018

Registro de Devolução | Registro de Devolução Sobre | Registro de Devolução Recall | Acompanhamento | Carta de Correção

Modelo > Registrar Devolução Recall

Registrar Devolução Recall

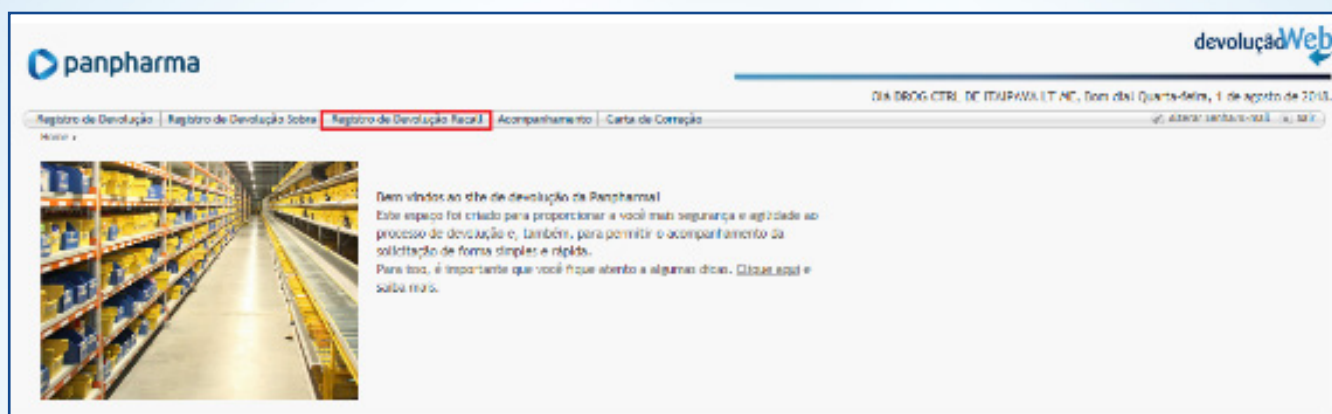
Ocorrência de competência LOGÍSTICA registrada com sucesso! Nº do Protocolo: 66087

Acompanhamento de Devolução

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.

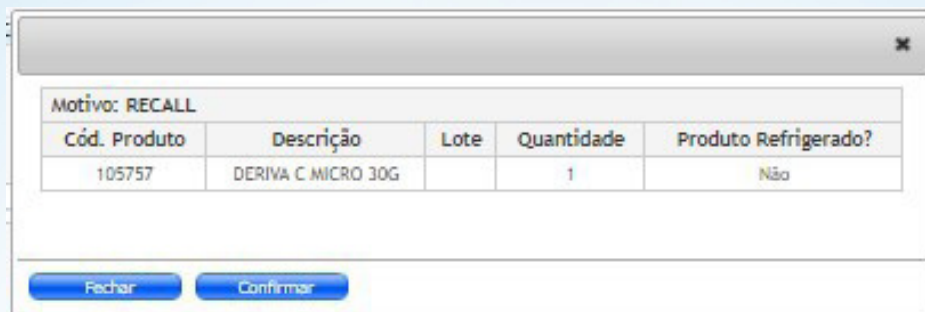


Insira os dados solicitados conforme abaixo, principalmente o lote (para realizar essa devolução é obrigatório informar o lote) e confirme.

The screenshot shows the 'Registrar Devolução Recall' form on the Panpharma website. The form is titled 'Registrar Devolução Recall' and includes a sub-header 'O produto em Recall deve estar dentro do prazo de validade para registro de ocorrência.' The form contains several input fields: 'Responsável pela Doação' (with a dropdown menu), 'Telefone' (with a dropdown menu), 'E-mail' (with a text input field), 'Data de Emissão' (with a date picker), 'Nº Nota Fiscal' (with a dropdown menu), 'Produto' (with a dropdown menu), 'Lote' (with a dropdown menu), and 'Validade (mm/aaaa)' (with a date picker). There are also buttons for 'Confirmar', 'Retornar', 'Ativar Nota', and 'Cancelar'.

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.

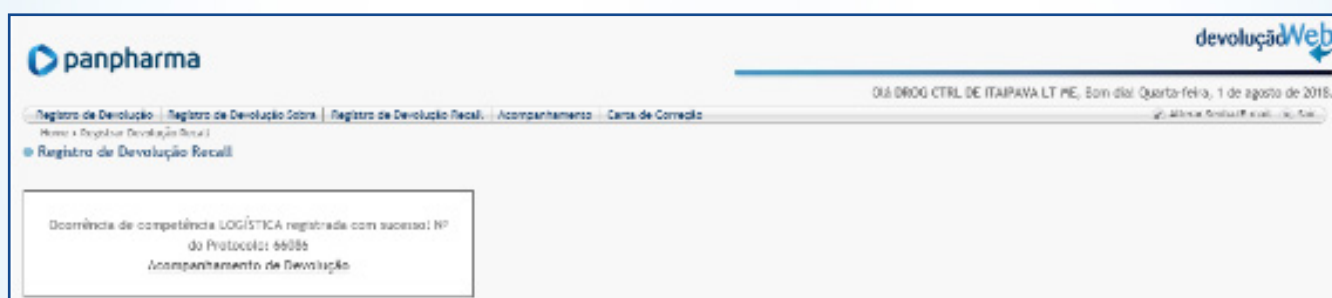


Modal window titled "Motivo: RECALL" with a table and two buttons.

Cód. Produto	Descrição	Lote	Quantidade	Produto Refrigerado?
105757	DERIVA C MICRO 30G		1	Não

Buttons: Fechar, Confirmar

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



Page header: panpharma, devoluçãoWeb

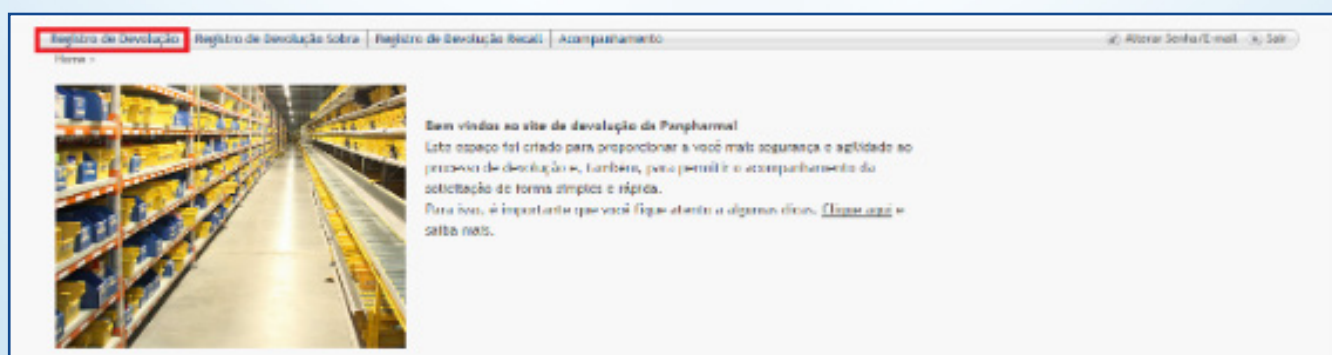
Breadcrumb: Registro de Devolução > Registro de Devolução Sobre > Registro de Devolução Recall > Acompanhamento > Caixa de Correio

Page title: Registro de Devolução Recall

Message: Ocorrência de competência LOGÍSTICA registrada com sucesso! Nº do Protocolo: 66086 Acompanhamento de Devolução

1.9.8 Registro de devolução por falta

A solicitação deverá ser realizada na tela “Registro de Devolução” o processo funcionará normalmente.



Page header: panpharma, devoluçãoWeb

Breadcrumb: Registro de Devolução > Registro de Devolução Sobre > Registro de Devolução Recall > Acompanhamento > Caixa de Correio

Page title: Registro de Devolução

Image: A photograph of a warehouse aisle with shelves stocked with yellow and blue boxes.

Text: Bem-vindas ao site de devolução da Panpharma! Este espaço foi criado para proporcionar a você mais segurança e agilidade ao processo de devolução e, também, para permitir o acompanhamento da solicitação de forma simples e rápida. Para isso, é importante que você fique atento a algumas dicas: [Clique aqui](#) e saiba mais.

Siga os passos conforme mostraremos a seguir:

Registro de Devolução | Registro de Devolução Sobre | Registro de Devolução Recall | Acompanhar Retorno

Nome > Registro Devolução

Registrar Devolução

O prazo para o registro de ocorrência é de 300 dias após a emissão da Nota Fiscal, caso tenha expirado entre em contato com o seu Representante.

Permitido somente um motivo de devolução por protocolo.

Responsável pela Ocorrência: **Cliente**
 Telefone: **12 1234-5678** E-mail: **cliente@cliente.com.br**

Data do Envio: **01/02/2017** SP Nota Fiscal: **2321982**

Item Nota

☐ Produtos não retornáveis ☐ Já enviados para devolução ☐ Produtos em Recall

Cód. Produto	Descrição	Lote	Quantidade	Qtd. Disponível
101228	DOLAMIN ARLO FEM 140/190 CPR 1928	192287	4	2

Motivo: **FALTA DE PRODUTO** Quantidade: **1** Excluir

Adicionar Motivo

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

CONDIÇÕES FÍSICAS E CONSERVAÇÃO	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"/>

☒ Este protocolo possui devolução com Falta de Produto.

Fechar Confirmar

Uma nova tela com os itens selecionados será aberta para a conferência dos dados. Mais uma vez, aperte **"Confirmar"**.

Motivo: FALTA DE PRODUTO

Cód. Produto	Descrição	Valor	Lote	Quantidade	Validade	Produto Refrigerado?
101228	DOLAMIN FLEX C/15 COMP	R\$ 38.210000	192287	1		Não

☐ Declaro a veracidade das informações preenchidas.

Fechar Confirmar

Como se trata de falta de produto, o formulário de condições físicas retorna bloqueado para preenchimento.

A confirmação da solicitação aparecerá em uma nova janela contendo o número do protocolo para acompanhamento da solicitação.

Registro de Devolução | Registro de Devolução Sobre | Registro de Devolução Recall | Acompanhamento

Home > Registrar Devolução

Registro de Devolução

Ocorrência de competência EX27N1CA registrada com sucesso Nº do Protocolo: 58

[Acompanhamento de Devolução](#)

9.8 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.

panpharma

devoluçãoWeb

OLB DRUG CTRL DE ITABRANA LT ME, com data: Quarta-feira, 1 de agosto de 2018

Registro de Devolução | Registro de Devolução Sobre | Registro de Devolução Recall | Acompanhamento de Devolução | Carta de Correção

Home > Acompanhamento de Devolução

Acompanhamento de Devolução

Ocorrências a partir de: [] Até: [] Recusar []

Nº Protocolo: [] Nº Nota Fiscal: []

Motivo: Todos Status: Todos

Confirmar Limpar

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

OLB WAL MART BRASIL LTDA, com data: Quarta-feira, 31 de maio de 2017

Registro de Devolução | Registro de Devolução Sobre | Registro de Devolução Recall | Acompanhamento

Home > Acompanhamento de Devolução

Acompanhamento de Devolução

Ocorrências a partir de: [] Até: [] Recusar []

Nº Protocolo: 52 Nº Nota Fiscal: []

Motivo: Todos Status: Todos


Confirmar Limpar

Razão Social: WAL MART BRASIL LTDA CNPJ: 00.063.968/0493-70

Nota Fiscal	Emissão	Prod.Vcto	Nº Protocolo	Recusa	Data Registro	Data Prevista	Conclusão	Status	Projeto P/P	Data Limite	Responsável pela Ocorrência	OBS	Motivo de Recusar	Protocolo Anterior	Expedido	Ordem de Coleta
222782	1/2/2017	NÃO	52	NÃO	17/5/2017	27/5/2017	18/5/2017	Coleta Registrada/Cancelada	NÃO		Cliente	Cancelado pelo cliente				

Total de registros: 1

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).


Panpharma Distribuidora de Medicamentos LTDA

Protocolo de Devolução de Mercadorias

Protocolo: 66087 Data: 16/2018
 Nº Nota: 3696455

Cliente: DRDG CTRL DE ITAIPAVA LT ME Código: 173710 Nota: 570_700 Roteiro: 570_700
 Rua: R DO IMPERADOR Número: 355 CEP: 25620022
 Bairro: CENTRO Cidade: PETROPOLIS Estado: RJ
 Destinatário: PANPHARMA DISTRIB DE MEDICAMENTOS LTDA
 CNPJ: 120632000440 Inscrição Estadual: 85797115
 Rua: RUA DO ROCHA Número: 155 CEP: 20060090
 Bairro: ROCHA Cidade: RIO DE JANEIRO Estado: RJ

Cod. Produto	Descrição	Lote	NCM	EAN	CST	Qtd.	Vir. U nit. Bruto	Vir. To t. Bruto	Vir. To t. Desconto	Tot. Base ICMS	Aliq. I CMS	Vir. To t. ICMS	Vir. To t. Base ST	Vir. To t. ST	Vir. To t. BC FCP	% FCP	Vir. To t. FCP	Vir. To t. BC FCPST	% FCPST	Vir. To t. FCPST	Picklist	Motivo
710113	SH TIO NACHO ENGROSSAD OR 415 ML	TCO	33051000	-	-	1	19,38	19,38	1,36	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	400070027	RECALL



Base Calc. do ICMS Valor do ICMS Base Calc. do ICMS de Substituição Valor do ICMS de Substituição
 0,00 0,00 0,00 0,00

Outras Despesas Acessórias Valor Total dos Produtos Valor Total Descontos Valor Total da Nota
 0,00 19,38 1,36 18,02

Cliente - Nome completo e endereço

Panpharma - Dados do Transportador

Este comprovante é meramente informativo e não significa um aceite de devolução. O aceite só se dará após a conferência das mercadorias nas dependências da Panpharma, acompanhadas de nota fiscal devidamente preenchida com os dados acima

Espelho	Tabela CFOP	Tipo de NF	Número Nota Fiscal Devolução	Série	Data Emissão	Anexar Nota Fiscal de Devolução	Registro tributário simples nacional/MEI	Informar dados adicionais?
		NF-e ▼	3179	1	28/05/2020	Não há necessidade de anexar NF-e	Não ▼	Não ▼

Confirmar Exportar Excel

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"**.

Espelho	Tabela CFOP	Tipo de NF	Número Nota Fiscal Devolução	Série	Data Emissão	Anexar Nota Fiscal de Devolução	Registro tributário simples nacional/MEI	Informar dados adicionais?	Digitação NF Manual
		Man	25021	1	26/02/2021		Não	Selecione	<input type="checkbox"/>

Confirmar Exportar Excel

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"**.

Protocolo: 778163 Cliente: PANPHARMA COMERCIO DE MED.LTD
 CNPJ: 20.705.125/0001-47 Inscrição estadual: 108674075

Nota NF Devolução: 25021
 Série NF Devolução: 1
 Data Emissão: 26/02/2021
 Tipo NF Devolução: Nota Fiscal Manual (Man)
 Regime Tributário Simples Nacional/MEI: Não

Cod. Produto	Descrição	Unidade	NCM	FAB	CST	Qtd.	CFOP	Val. Unit. Renda	Val. Tot. Renda	Val. Tot. Desconto	Tot. Base ICMS	Aliq. ICMS	Val. Tot. ICMS	Val. Tot. Base ST	Val. Tot. ST	Val. Tot. BC FCP	% FCP	Val. Tot. FCP
207465	APTANAL 800G	20210022	19011090	-	300	1	25021	133,84	133,84	0,00	99,93	0,700	26,92	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Base Calc. do ICMS Valor do ICMS Valor PCP/ICMS Base Calc. do ICMS de Substituição Valor do ICMS de Substituição

00,33 26,92 0,00 0,00 0,00

Outras Despesas acessórias Valor Total dos Produtos Valor Total Descontos

0,00 133,84 0,00

Confirmar Cancelar

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

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.

10 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, em que na página inicial existe a opção de escolha do Centro de Distribuição referente à filial que irá realizar o registro ou acompanhar o processo de devolução.



Ao realizar uma consulta de devolução na tela de acompanhamento, o cliente deve se certificar que o Centro de Distribuição selecionado é o mesmo da filial que deseja consultar.







The screenshot shows the 'Acompanhamento de Devolução' form. The 'CHUF FICUS' dropdown menu is open, displaying a list of values. The value '72079660 00143' is highlighted in blue. The form also includes fields for 'Código de Acesso', 'NF Protocolo', 'Assunto', 'Status', and 'Data de Devolução'.

Quando o cliente estiver realizando um registro por que ainda não foi efetivado ou realizado uma consulta na tela de acompanhamento. Caso o CD seja alterado, automaticamente a página será direcionada para tela de início.

11 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).

		 228134				
AMERICAN FARMA DIST FARM LTDA CNPJ: 03551937000143 Rua: ROD BR 101 SUL 3640 Bairro: BARRO		Inscrição Estadual: 026612925 Número: Cidade: RECIFE CEP: 50900-400 Estado: PE				
ORDEN DE COLETA						
Protocolo: 228134		Data: 20.07.2018				
Nº Nota: 002797308		Página: 1				
Cliente: VJ FARMA LTDA VJ		Código: 324711				
Rota: 951_400		Roteiro: 951_400				
Rua: R DOUTOR BANDEIRA FILHO		Número: 180				
CEP: 52020-210		Estado: PE				
Bairro: GRACA		Cidade: RECIFE				
Código Produto	Descrição Produto	Qtde	Valor Total	Motivo Devolução	Tipo Pagamento	Tipo Devolução
106576	YASMIN 3MG+0,03MG 63+21CPR	1	161,76	Duplicidade d/Pedido		Parcial
Valor Total dos			161,76	Valor Total: 161,76		
Produtos:						
Data Liberação da Coleta: 20.07.2018						
Data Coleta: ____/____/____						
Hora: ____:____						
Nome Responsável Pela Coleta / Assinatura				Nome Responsável Pela Coleta / Assinatura		
1ª Tentativa (Data) Motivo Ass. Cliente						
2ª Tentativa (Data) Motivo Ass. Cliente						
3ª Tentativa (Data) Motivo Ass. Cliente						
cortar						
		Protocolo Transportador				
 228134		NF: 002797308 Data: 20.07.2018 Rota: 951_400 Roteiro: 951_400				
Ass: Panpharma Devolução				Ass: Cliente/Data		
cortar						
		Protocolo Cliente				
 228134		NF: 002797308 Data: 20.07.2018 Rota: 951_400 Roteiro: 951_400				

- 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.

13 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.

CANCELAMENTO DE PROTOCOLO

Será possível o cancelamento do protocolo quando o mesmo 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”;**

The screenshot shows the 'Acompanhamento de Devolução' interface. At the top, there are input fields for 'Comunicar a partir de:', 'SP Protocolo:', 'Status:', and 'Recusa:'. Below this is a table with columns: 'Nota Fiscal', 'Unidade', 'Indicador', 'SP Protocolo', 'Recusa', 'Data Registro', 'Data Envio', 'Condição', 'Status', 'Projeto PUP', 'Data Limite', 'Responsável pela ocorrência', 'Causa', 'Método de envio', 'Protocolo anterior', 'Finalizou processo novo de devolução?', 'Assinatura', and 'Data Envio'. The 'Status' column for the first row is highlighted with a red box and shows 'Autorizado'.

- Clique ao lado do status;
- Selecione a opção “Coleta Rejeitada/Cancelada”.

This screenshot shows the same interface as the previous one, but with a dropdown menu open next to the 'Autorizado' status in the 'Status' column. The dropdown menu shows two options: 'Autorizado' and 'Coleta Rejeitada/Cancelada'.

- Clique em “Sim” para confirmar o cancelamento.

This screenshot shows the interface with a confirmation dialog box overlaid. The dialog box asks: 'Deseja alterar o status de autorização para "Coleta Rejeitada/Cancelada"?' with 'Sim' and 'Não' buttons.

- O status será atualizado para “Coleta Rejeitada/Cancelada”.

This screenshot shows the final state of the interface. The status in the 'Status' column for the first row has been updated to '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