

## Sumário

Apresentação.....	1
1. Procedimentos iniciais .....	2
2. Entrada de Garantia .....	4
3. Acompanhamento de Garantia .....	8
4. Montar Remessa de Garantia ao Fornecedor .....	17
5. Gerar Pré-Devolução .....	19
6. Realizar Devolução a Fornecedor .....	21
7. Receber Mercadoria.....	23
8. Realizar Identificação das Garantias de Entrada de Remessa .....	25
9. Realizar Remessa Baixando Estoque .....	28
9.4 Realizar Cancelamento de Notas Fiscais .....	33
9. Possíveis Cenários Para o Processo de Garantia .....	34

## Apresentação

Agora, é possível realizar o acompanhamento efetivo dos produtos em garantia, recebidos de cliente pela empresa até a sua devida substituição em virtude de garantia, por meio da nova rotina **3340 – Acompanhamento de Garantia**. Será possível identificar as movimentações referentes à devolução de produto de cliente (rotina **1303 – Devolução de Cliente** ou **1346 – Devolução de Cliente Avulsa**), envio de remessa para fornecedor (rotina **1302 – Devolução a Fornecedor** e **3342 – Montar Remessa de Garantia ao Fornecedor**), retorno de remessa do fornecedor (rotinas **1301 – Receber Mercadoria** e **3342 – Identificar Garantia de Entrada de Remessa**) e substituição de produto novo ao cliente (rotina **1322 – Simples Remessa Baixando Estoque**). Estes dados podem ser verificados através de consultas e relatórios, a fim de otimizar o atendimento ao segmento de distribuição de peças (autopeças, motopeças, etc).

É possível identificar que uma entrada de devolução de cliente é referente à garantia através do novo campo **Entrada de Garantia** na rotina **1303 - Devolução de Cliente**. Para que este campo possa ser habilitado o novo parâmetro **2976 - Usa controle de garantia** da rotina **132 - Parâmetros da Presidência** deverá estar marcado como **Sim**, este parâmetro irá definir o início do processo de garantia.

Este tutorial contém informações que irão orientar na realização do cadastro, consulta, alteração e emissão de relatórios de acompanhamento de garantia.

Abaixo, descrição da criação e das últimas alterações efetuadas no documento.

Tabela de Alterações		
Data	Versão	Descrição
06/05/2014	v.1.0	Criação do documento
07/12/2015	v.1.2	<a href="#">Incluída observação referente ao valor ST somado a outras despesas</a>
17/01/2018	v.1.3	<a href="#">Botão Retornar Status</a> <a href="#">Características do Status Aguardando Avaliação</a> <a href="#">Processo de Garantia com Filial Retira</a> <a href="#">Zerar Imposto ICMS para Entrada de Garantia – Rotina 1303</a> <a href="#">Inclusão dos CFOP's 1949 e 2949 nas rotinas 1303 e 1346</a> <a href="#">Gerar NF de devolução sem ICMS – Rotina 1346</a> <a href="#">Criada opção Filial NF Fornecedor na rotina 3341</a> <a href="#">Listagem de garantia no campo Forma de Pagamento da rotina 1322</a> <a href="#">Permitir para alterar campo de pagamento imediato</a>

## 1. Procedimentos iniciais

Para realizar o acompanhamento do processo de garantia, conforme as orientações deste tutorial, primeiramente são necessários os seguintes procedimentos:

1.1 Acesse a rotina **560 – Atualizar Banco de Dados**, a partir da versão **28.06** versão ou superior e marque as opções:

- **Tabela para controle das garantias de produtos no sistema (PCGARANTIA)**, da aba **Criação/Alteração de Tabelas e Campos**, sub-aba **G-H**, sub-aba **PC-G**;
- **Tabela Notas Fiscais de Entrada (PCNFENT)**, da aba **Criação/Alteração de Tabelas e Campos**, sub-aba **N**;
- **Criação/Exclusão de Rotina (rotina 529)**, da aba **Menu / Permissões / Fórmulas**;
- **Criação/Exclusão Permissão de Acesso (rotina 530)**, da aba **Menu / Permissões / Fórmulas**;
- **Tab. Cadastro de Trocas e Avarias de Fornecedor (PCDEVAVARIAC)**, da aba **Criação/Alteração de Tabelas e Campos**, sub-aba **D**, sub-aba **DE**;
- **Tab. Cadastro Itens de Trocas e Avarias Fornecedor (PCDEVAVARIAI)**, da aba **Criação/Alteração de Tabelas e Campos**, sub-aba **D**, sub-aba **DE**;
- **Tabela Notas Fiscais de Saída (PCNFSAID)**, da aba **Criação/Alteração de Tabelas e Campos**, sub-aba **N**;

- Tabela de complemento da movimentação de registros (PCMOVCOMPLE), da aba Criação/Alteração de Tabelas e Campos, sub-aba M, sub-aba MO.2;
  - Dicionário de Dados da aba Criação do Novo Dicionário de Dados.
- 1.2 Acesse a rotina **500 – Atualizar Procedures** a partir da versão **23.10.52** e marque a opção **Pacote para controle de estoque (PKG\_ESTOQUE)** da aba **Essenciais**, sub-aba **Procedures**;
- 1.3 Acesse a rotina **132 – Parâmetros da Presidência**, a partir da versão **23.09.00** e marque conforme necessidade os parâmetros:
- **2976 – Usa controle de garantia;**
  - **2977 – Conta de Garantia de Cliente;**
  - **2998 – Conta de Garantia de Fornecedor.**
- 1.4 Acesse a rotina **530 - Permissão de Acesso**, a partir da versão **23.00.00**, e marque conforme necessidade as permissões de acesso:
- **Opção 3340 - Acompanhamento de Garantia:**
    - ✓ **1 – Permitir editar garantia;**
    - ✓ **2 – Permitir editar o resultado do laudo;**
    - ✓ **3 – Permitir gerar crédito pela peça nova;**
    - ✓ **4 - Permitir alterar fornecedor a ser enviada garantia;**
    - ✓ **5 – Permitir alterar o campo Pagamento Imediato.**
  - **Opção 3342 – Identifica Garantias de Entrada de Remessa:**
    - ✓ **1 – Permitir cancelar vínculo de NF com garantias**
    - ✓ **2 – Permitir alterar o resultado do laudo para cada item da NF**
  - **Opção 1303 – Devolução de Cliente:**
    - ✓ **22 - Permitir zerar o imposto de ICMS para entrada de garantia**
  - **Opção 1346 – Devolução de Cliente (Avulsa):**
    - ✓ **14 - Permitir zerar o imposto de ICMS para entrada de garantia;**
- 1.5 Atualize as seguintes rotinas para versão **28.06** ou versão superior:

- 1301 – Receber Mercadoria;
- 1302 – Devolução a Fornecedor;
- 1307 – Cancelar Nota Fiscal de Entrada;
- 1303 – Devolução de Cliente;
- 1316 – Cancelar NF devolução cliente;
- 1322 – Simples Remessa Baixando Estoque;
- 1326 - Cancelar S. Remessa Estornando Estoque;
- 1327 – Cancelar NF de Devolução a Fornecedor;
- 1346 – Devolução de Cliente (avulsa);
- 3340 – Acompanhamento de Garantia;
- 3341 – Montar Remessa de Garantia ao Fornecedor;
- 3342 – Identificar Garantias de Entrada de Remessa.

## 2. Entrada de Garantia

Para iniciar o processo de entrada de garantia, este poderá ser realizado através das rotinas **1303 - Devolução de Cliente** ou **1346 - Devolução de Cliente (avulsa)** conforme as orientações deste tutorial siga os procedimentos abaixo:

### 2.1 Realizar Entrada Por Devolução de Cliente

2.1.1 Acesse a rotina **1303 – Devolução de Cliente**, na tela inicial clique o botão **Novo**;

2.1.2 Informe a **Filial Venda, Tipo Entrada, Motivo da Devolução e Cliente**;

#### Observações:

- Somente serão aceitas devoluções no processo de entrada de garantia, quando o **Tipo Entrada** for **6 – Dev. Normal**;
- Caso parâmetro **2976** esteja marcado como **Sim**, os parâmetros **2977** e **2998** deverão obrigatoriamente ser informados;
- Quando se tratar de Entrada de Garantia, é permitida inclusão dos CFOP's 1949 - OUTRA ENTRADA DE MERC. OU PRESTACAO DE SERV. NAO ESPECIFICAD e 2949 - OUTRA ENTRADA DE MERC. OU PRESTACAO DE SERV. NAO ESPECIFIC., ambos cadastrados como Entrada de Remessa ER;

2.1.3 Marque o botão **Entrada de Garantia**:

#### Observações:

- Ao marcar a opção **Entrada de Garantia** a aba **Contas a Receber** será automaticamente desabilitada;
- Também, caso a permissão **22 - Permitir zerar o imposto de ICMS para entrada de garantia**, da rotina **530**, esteja marcada, e a devolução se tratar de Entrada de Garantia, é habilita a opção **Zerar ICMS**.
- Estando a opção **Zerar ICMS** desmarcada, permanece a cobrança de ICMS normalmente.

- 2.1.4 Na aba **Notas Fiscais de Venda** selecione a nota fiscal para entrada de garantia;
- 2.1.5 Selecione o item desejado para entrar no processo de garantia, clicando duas vezes sobre ele;
- 2.1.6 Informe, na tela **Item**, a opção **Qt. Avaria a quantidade de item(ns) para entrada de garantia**. Em seguida, clique o botão **Confirmar**;

- 2.1.7 Na aba **Tributação**, clique o botão **Gerar Tributação**;
- 2.1.8 Clique o botão **Gravar** e posteriormente em **OK**;

**Observação:** será lançada uma movimentação na conta definida no parâmetro **2977**, da rotina **132**, pelo valor total da devolução.

- 2.1.9 Marque conforme necessidade a opção **Deseja Emitir Comprovante de Garantia?**

#### Observações:

- Caso clique em **Sim**, a tela Impressão é exibida;
- Selecione o tipo de relatório desejado e clique no botão **Confirmar**. Será apresentada a tela Comprovante de Garantia com as informações do Comprador e a Descrição do produto.

Comprovante de Garantia			
A: COD. 1 - FILIAL NORMAL			
Recebeu do cliente: COD. 10 - FISP/ISEN/CONS		CPF/CNPJ: 975.391.391-53	
Os produtos abaixo:			
Cód.Prod.	Descrição	Qtd.	Fornec:
1	SO ICMS 10% MAIS NADA	1	MINI MERCADO PIRES COELHO LTDA
2	10%/C ST	1	FORNECEDOR CURSO EAD FILIAL 2
Comprometendo-se com o cliente a enviar os mesmos ao departamento de garantia do fabricante no prazo de ____ a ____ dias e, assim esclarecido os fatos, caso procedente ou improcedente, compromete-se a ressarcir o cliente com geração de crédito no valor referente à peça ou a devolver o produto com o laudo.			
Ass. _____			
ARACAJU/DF 05/06/2014 14:52:36			

- 2.1.10 A rotina **3340 – Acompanhamento de Garantia** é automaticamente exibida conforme permissão de acesso ao usuário na rotina **530 – Permitir Acesso a Rotina**.

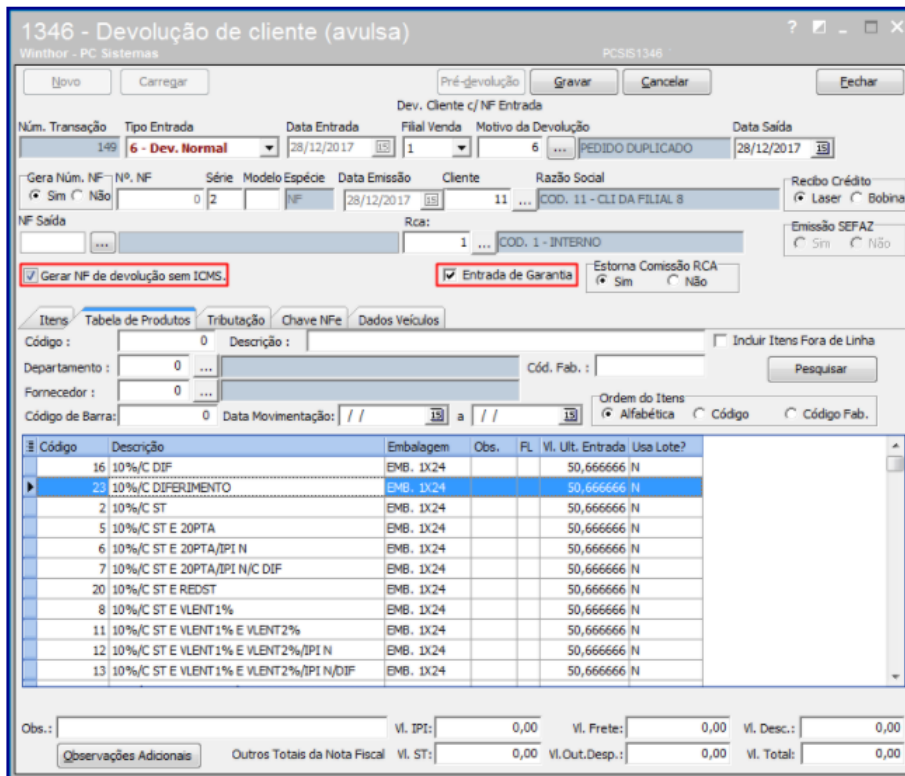
## 2.2 Realizar Entrada Por Devolução de Cliente Avulsa

Para realizar devolução de cliente avulsa com a opção de gerar garantia siga os procedimentos abaixo:

- 2.2.1 Acesse a rotina **1346 – Devolução de Cliente (avulsa)** e clique o botão **Novo**;
- 2.2.2 Selecione o **Tipo Entrada**, informe a **Filial**, o **Motivo da Devolução** e o **Cliente**;
- 2.2.3 Marque a opção **Entrada de Garantia**;

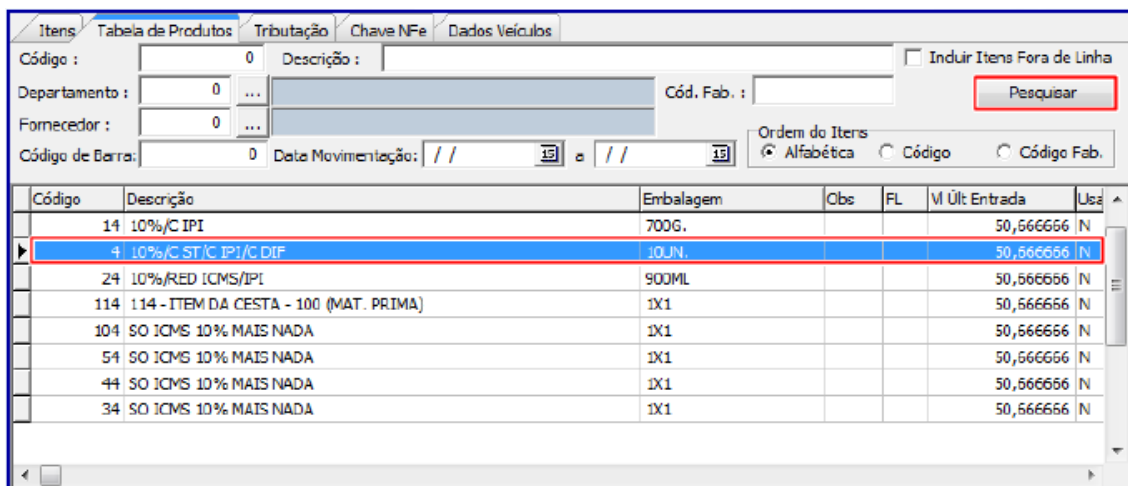
Observações:

- Caso a permissão **14 - Permitir zerar o imposto de ICMS para entrada de garantia**, da rotina **530**, opção rotina **1346** esteja marcada, e a devolução se tratar de Entrada de Garantia, é habilita a opção **Gerar NF de devolução sem ICMS**;
- Estando a opção **Gerar NF de devolução sem ICMS** marcada, é retirado o ICMS do Item.



2.2.4 Na aba **Tabela de Produtos** clique o botão **Pesquisar**;

2.2.4.1 Selecione com duplo clique na planilha o produto a ser realizada devolução;



2.2.5 Na tela **Item** preencha o campo **Qt. Avaria** e clique o botão **Confirmar**;

Código	Descrição	Embalagem
4	10%/C ST/C IPI/C DIF	10UN.
Qt. Devolução:	<input type="text" value="0"/>	
Qt. Bloqueada:	<input type="text" value="0"/>	
Qt. Avaria:	<input type="text" value="X"/>	
Preço de Devolução:	<input type="text" value="0,00"/>	% Desconto: <input type="text" value="0"/>
Preço Líquido:	<input type="text" value="0,00"/>	
Vi. St.:	<input type="text" value="0,00"/>	Vi. Base St.: <input type="text" value="0,00"/>
% IPI:	<input type="text" value="10,00"/>	Vi. IPI.: <input type="text"/>
		Vi. Base IPI: <input type="text" value="0,00"/>
% ICMS:	<input type="text" value="10,00"/>	Base de Icms: <input type="text" value="0,00"/>
% Redução Base ICMS:	<input type="text" value="100,00"/>	Custo Financeiro: <input type="text" value="50,666666"/>
% Dif. Alíquota:	<input type="text" value="10,00"/>	Base Dif. Alíquota: <input type="text"/>
Vi. Dif. Alíquota:	<input type="text"/>	% Abater Comissão: <input type="text" value="0,0000"/>
Código Fiscal:	<input type="text" value="0"/>	
Sit. Tributária:	<input type="text" value="000"/>	
Motivo:	<input type="text" value="4"/>	PREÇO DIFERENTE DO NEGOCIADO
		<input type="button" value="Confirmar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>

2.2.6 Na aba **Tributação** clique o botão **Gerar Tributação**;

2.2.7 Clique no botão **Gravar** e será exibida a mensagem **Deseja emitir o comprovante de garantia?**

**Observação:** caso clique em **Sim** será exibida tela **Comprovante de Garantia** com as informações do Comprador e a Descrição do produto. Caso clique em **Não** a rotina 3340 é automaticamente exibida.

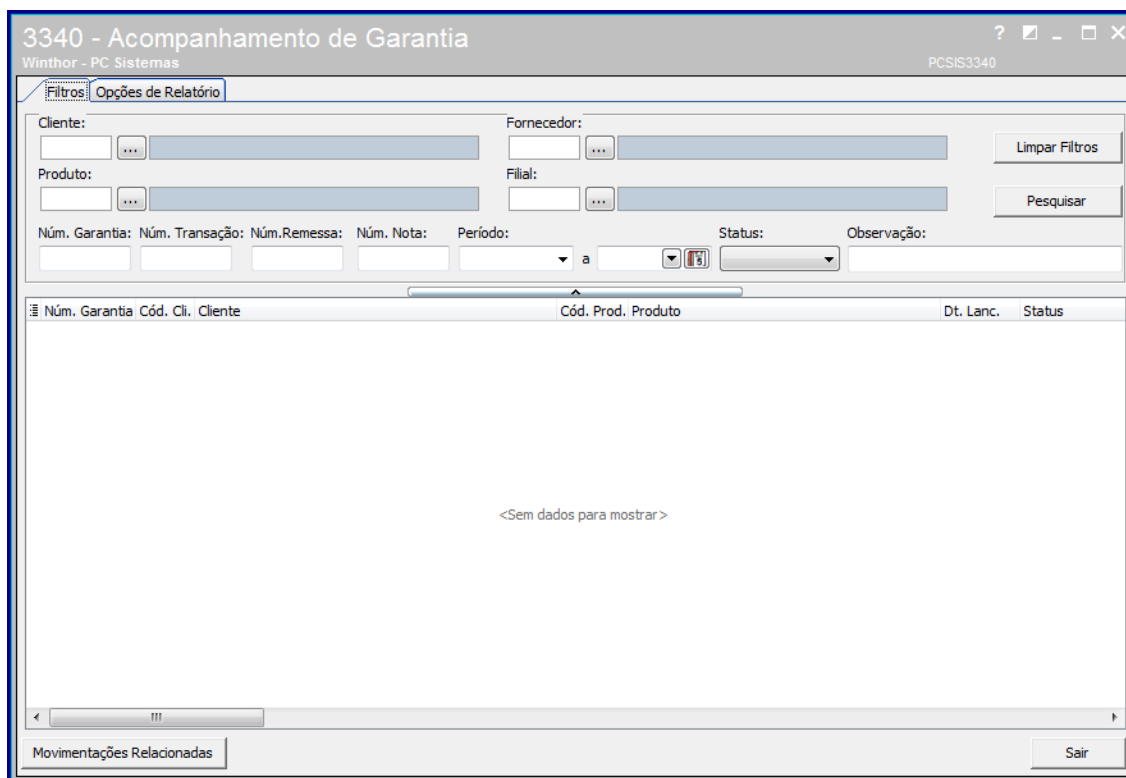
### 3. Acompanhamento de Garantia

Para acompanhar, editar e emitir relatório(s) da(s) garantia(s) de cliente encaminhada(s) ao(s) fornecedor (es) siga os procedimentos abaixo:

O acesso a este processo ocorre de duas maneiras, ao finalizar a devolução de cliente através das rotinas **1303**, **1346** ou acessando a rotina **3340**. A simulação abaixo foi realizada considerando os procedimentos iniciados na rotina **1303**, conforme descritos nos itens [2.1.1](#) a [2.1.10](#).



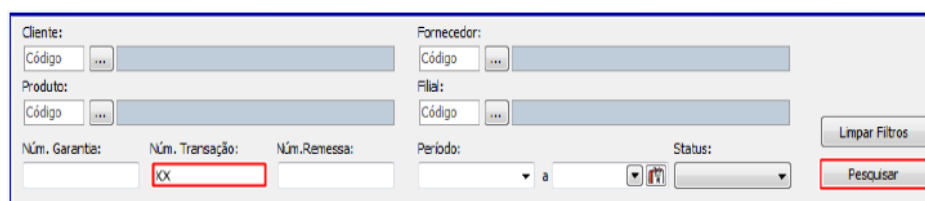
### 3.1 Acesse a rotina 3340 – Acompanhamento de Garantia;



### 3.2 Preencha os **Filtros** de pesquisa conforme necessidade e clique no botão **Pesquisar**;

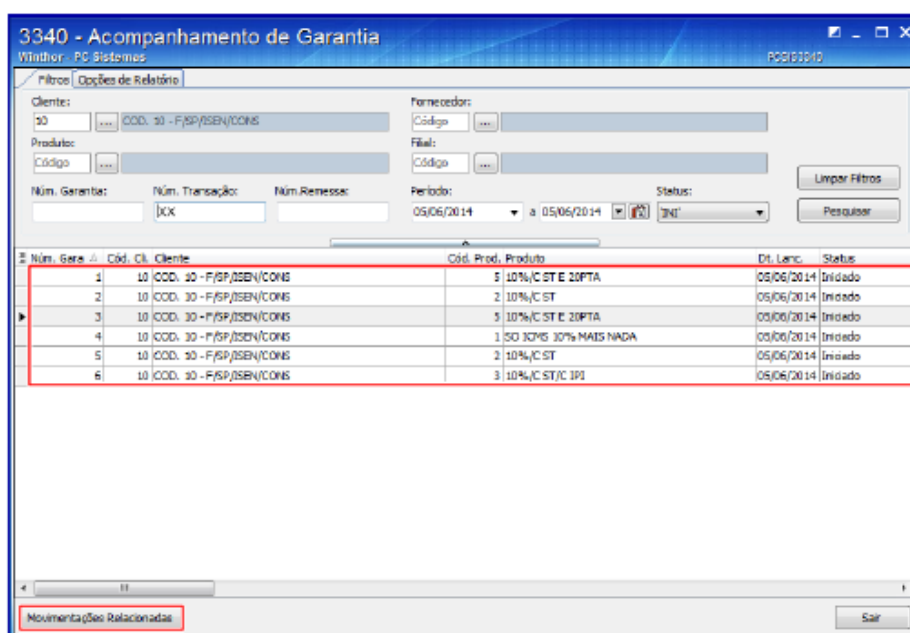
#### Observações:

- Os filtros: **Cliente**, **Produto**, **Fornecedor**, **Filial** e **Status** disponibilizam opção de múltipla escolha em uma mesma pesquisa;
- O campo **Num. Transação** será automaticamente preenchido.



### 3.3 Verifique os resultados exibidos na planilha;

3.4 Clique o botão **Movimentações Relacionadas**, caso queira exibir os detalhes da movimentação da garantia selecionada;



### 3.1 Consultar / Editar Garantia

O processo de consulta e edição de garantia é realizado conforme a permissão de acesso **01 – Permitir editar garantia** na rotina **530**, para isso siga os procedimentos abaixo:

3.1.3 Siga os procedimentos descritos nos itens [3.1 a 3.3](#);

**Observação:** a edição da garantia poderá ser realizada somente quando seu status estiver como **Iniciado**, para as demais situações o mesmo estará indisponível.

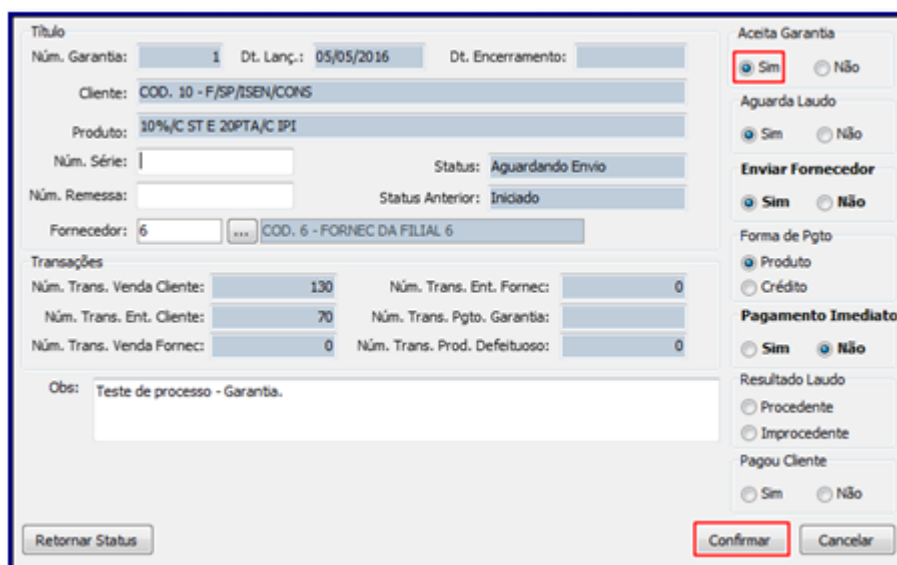
3.1.2 Selecione com duplo clique o item desejado;

3.1.3 Na tela **Detalhes da Garantia**, caixa **Aceita Garantia**, marque a opção **Sim**, e preencha os demais campos conforme necessidade;

3.1.4 Clique o botão **Confirmar**;

**Observações:**

- A caixa **Pagou Cliente** é marcada quando o pagamento da garantia estiver sendo realizado em produto;



- A caixa **Enviar Fornecedor** quando marcada como **Sim** define se o item em garantia será encaminhado ao fornecedor. Quando marcado como **Não**, significa que um técnico, encaminhado pelo fornecedor, emitirá laudo na empresa;
- A caixa **Forma de Pagamento** quando marcada como **Produto**, significa que o pagamento da garantia para o cliente, caso laudo seja procedente, será entregue um produto novo. Quando marcado como **Crédito**, caso o laudo seja procedente, será gerado um crédito pelo valor da venda do produto;
- A caixa **Resultado Laudo** será disponibilizada caso usuário tenha permissão de acesso na rotina **530** desde consideradas as situações abaixo:

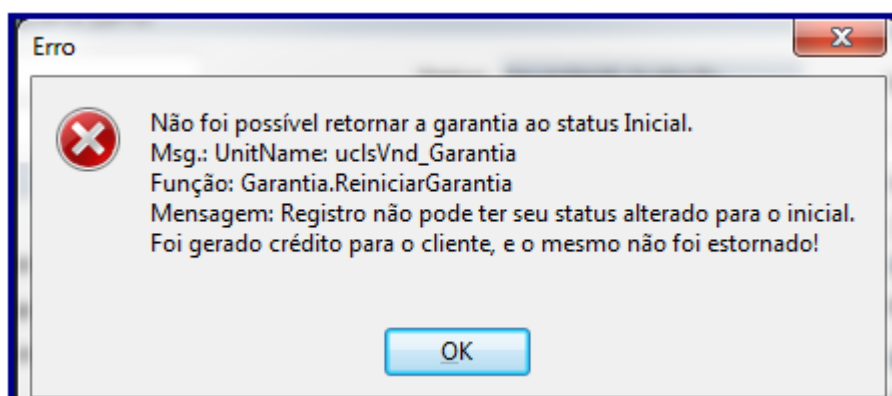
- ✓ Quando o status for **Aguardando Avaliação**;
- ✓ Ou, quando o status for **Aguardando Fornecedor**.

\*\* Caso o status esteja como **Aguardando Avaliação**, será permitido informar o **Resultado Laudo** como **Procedente** ou **Improcedente**;

\*\* Também, caso status esteja como **Aguardando Fornecedor**, será permitido informar o **Resultado Laudo** como **Procedente**.

- Caso o Status seja **Iniciado** ou **Aguardando Envio**, não tenha sido gerado uma remessa de fornecedor e o usuário tenha acesso a permissão **4 - Permitir alterar fornecedor a ser enviada a garantia**, da rotina **530**, é possível alterar o fornecedor na Garantia;
- Caso status seja: **Aguardando Envio**, **Aguardando Fornecedor** ou **Aguardando Avaliação** e o usuário tenha acesso a permissão **5 – Alterar campo de pagamento imediato**, é possível alterar o **Pagamento Imediato**;
- Caso botão **Retornar Status** seja marcado o processo de garantia será retornado ao status **Iniciado**:

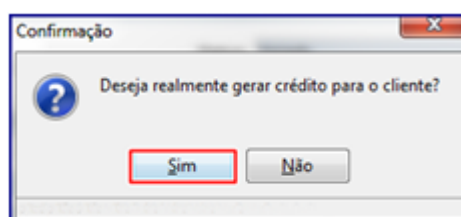
- ✓ Porém, para que ocorra este retorno o status deverá estar como **Aguardando Envio** ou **Aguardando Avaliação**;
- ✓ Caso já tenha sido realizado pagamento, ou seja a caixa **Pagou Cliente** esteja marcada como **Sim**, será validado se crédito lançado está estornado ou se a nota de saída pelo pagamento da garantia de forma antecipada está **Cancelada**. Caso não aprove a validação será exibida mensagem informando o motivo.



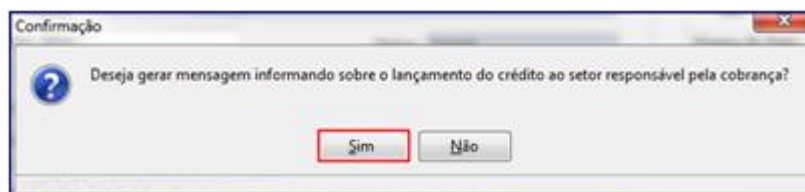
3.1.5 Na tela **Confirmação**, clique o botão **Sim**;

#### Observações:

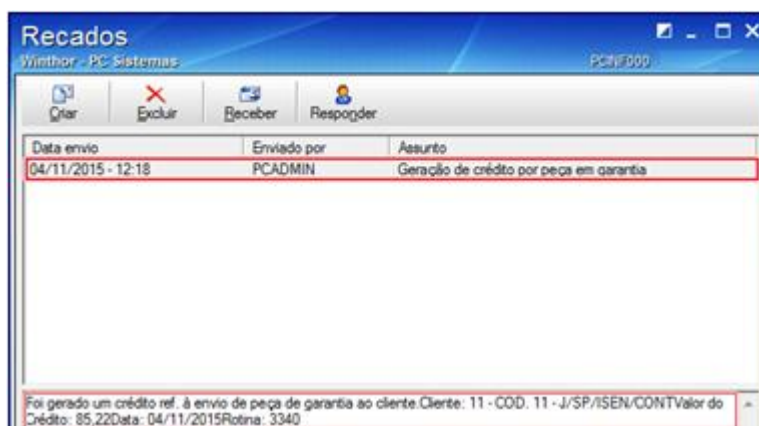
- Caso a forma de pagamento marcada tenha sido igual a crédito , será exibida a mensagem abaixo:



- Caso deseje informar ao setor responsável por cobrança o lançamento de crédito, clique **Sim** na mensagem abaixo:



- Caso a forma de pagamento selecionada tenha sido **Crédito**, com **Pagamento Imediato**, será gerado crédito ao cliente, com encaminhamento de mensagem ao departamento financeiro. É possível verificar a mensagem informativa através do **Menu WinThor** clicando o botão **Ler Recados**:
  - ✓ O recado abaixo será enviado ao setor responsável conforme definido no parâmetro **2367 – Informar o código de setor que os usuários responsáveis pela cobrança estão alocados**, da rotina 132.



- Para maior entendimento deste processo foi desenvolvido possíveis cenários que poderão ocorrer no processo de garantia, para consulta verificar a seção [11 – Possíveis Cenários Para o Processo de Garantia.](#);
- Para possibilitar situações em que seja solicitada a ida de um técnico, a pedido do fornecedor, para avaliar o item em garantia a rotina disponibiliza do status **Aguardando Avaliação**. Para validar este status siga os parametrizações abaixo:
  - ✓ **Aceita Garantia**, opção **Sim**;
  - ✓ **Aguarda Laudo**, opção **Sim**;
  - ✓ **Enviar Fornecedor**, opção **Não**.

### 3.2 Gerar Crédito Pela Peça Nova

Para gerar crédito pela peça nova quando resultado do laudo for **Procedente** e o status da garantia **Enviar peça nova** conforme as orientações deste tutorial siga os procedimentos abaixo:

**Observação:** para realização deste processo é necessário que a permissão **03 – Permitir gerar crédito pela peça nova** da rotina **530** esteja marcada, do contrário não é possível realizar este processo.

- 3.1.1 Siga os procedimentos descritos nos itens;
- 3.2.2 Selecione com duplo clique o item desejado na planilha;

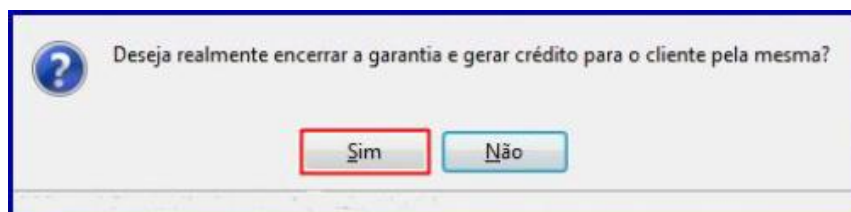
**Observação:** o status da garantia deverá estar na posição **Enviar Peça Nova**.

Gara	Cód. Cli.	Cliente	Cód. Prod.	Produto	Cód.Fornec.	Dt. Lanc.	Status	Status Anteri
35	10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	1	SO ICMS 10% MAIS NADA		1 07/07/2014	Aguardando Envio	Iniciado
36	10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	3	10 %/C ST/C IPI		3 07/07/2014	Aguardando Envio	Iniciado
37	10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	4	10 %/C ST/C IPI/C DIF		4 07/07/2014	Devolver Peça Velha	Iniciado
38	10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	4	10 %/C ST/C IPI		4 07/07/2014	Aguardando Envio	Iniciado
39	10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	3	10 %/C ST/C IPI		3 07/07/2014	Aguardando Envio	Iniciado
40	10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	4	10 %/C ST/C IPI/C DIF		4 07/07/2014	Aguardando Envio	Iniciado
41	10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	4	10 %/C ST/C IPI/C DIF		4 10/07/2014	Aguardando Envio	Iniciado
42	10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	6	10 %/C ST E 20PTA/C IPI		6 10/07/2014	Aguardando Envio	Iniciado
43	10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	1	SO ICMS 10% MAIS NADA		1 14/07/2014	Aguardando Envio	Iniciado
44	10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	2	10 %/C ST		2 14/07/2014	Aguardando Envio	Iniciado
45	10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	4	10 %/C ST/C IPI/C DIF		4 18/07/2014	Aguardando Envio	Iniciado
46	10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	24	10 %/RED ICMS/IPI		4 18/07/2014	Enviar Peça Nova	Iniciado
47	10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	5	10 %/C ST E 20PTA		5 18/07/2014	Aguardando Envio	Iniciado
48	9	COD. 9 - CLI DA FILIAL 6	1	SO ICMS 10% MAIS NADA		1 18/07/2014	Aguardando Envio	Iniciado
49	9	COD. 9 - CLI DA FILIAL 6	2	10 %/C ST		2 18/07/2014	Iniciado	

3.2.3 Na tela **Detalhes da Garantia**, caixa **Aceita Garantia** realize a seguintes validações:

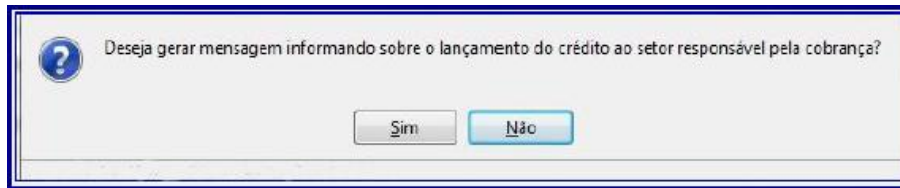
- **Aceita Garantia** opção **Sim**;
- **Aguardar Laudo** opção **Sim**;
- **Forma de pagamento, Produto**
- **Reposição Imediata** opção **Não**;
- **Resultado Laudo** opção **Procedente**.

3.3.4 Clique o botão **Encerrar Garantia** e é exibida a mensagem abaixo;

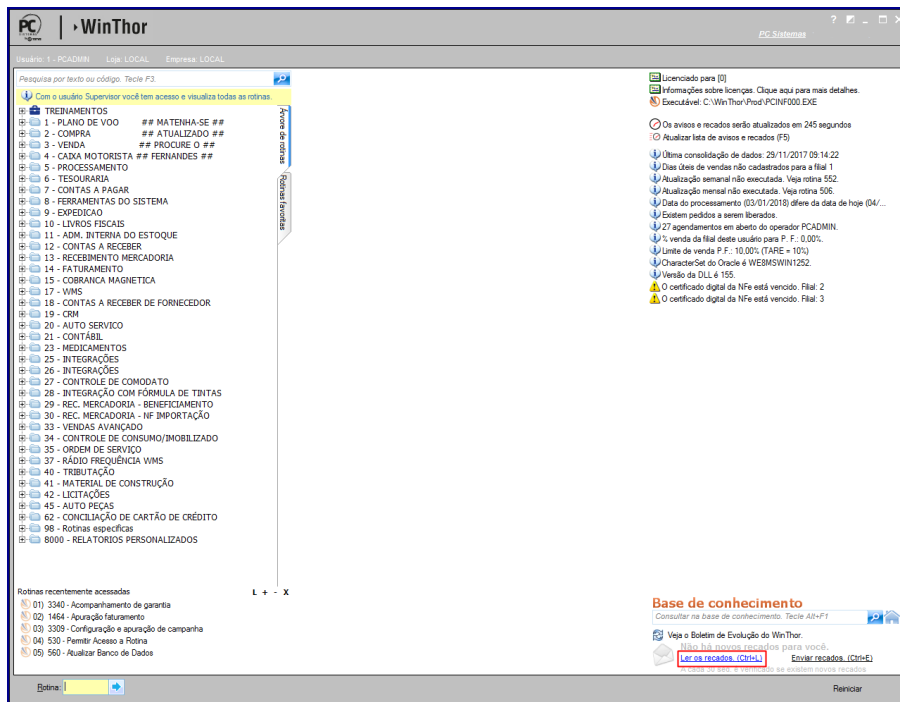


**Observações:**

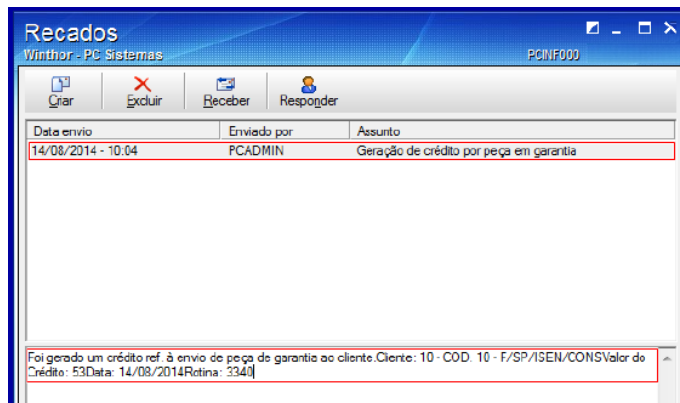
- Caso deseje informar ao setor responsável por cobrança o lançamento de crédito, clique **Sim** na mensagem abaixo:



- É possível verificar a mensagem informativa através do Menu WinThor clicando o botão **Ler Recados**.



- ✓ O recado abaixo será enviado ao setor responsável conforme definido no parâmetro **2367 – Informar o código de setor que os usuários responsáveis pela cobrança estão alocados**, da rotina **132**.

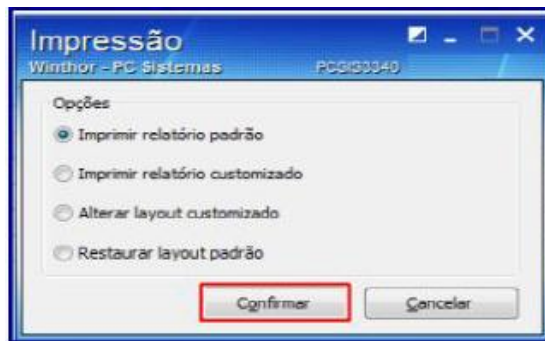


### 3.3.5 Clique o botão **Confirmar**.

### 3.3 Emitir Relatórios de Garantia

Para emitir os relatórios garantia realize os seguintes procedimentos:

3.3.1 Clique na aba **Opções de Relatório**, selecione o **Agrupamento** e o **Tipo de relatório** desejado em seguida clique botão **Imprimir**;



#### Observações:

- Relatório por **Cliente**, tipo **Análítico**:

3340 - Relatório de garantias										20/5/2014 10:35:02	
Tipo: Cliente - Analítico										Página 1	
Status: TODOS			Cliente(s): TODOS			Produto(s): TODOS			Fornecedor(es): TODOS		
Núm. Garantia: -			Período: 1/5/2014 a 20/5/2014			Núm. Remessa: -					
Núm. Transação: -											
Cod.Cli: 10      Cliente: COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS											
Num.Gar.	Cód.Prod.	Produto	Dt.Lanc.	Aceita gar.	Aguarda Laudo	Res. Laudo	Rep. Imediata	Pagou Clé	Status	Dt.encer.	Num.Trans.Ent
1	2	10%AC ST	14/5/2014	Sim			Não	Não	Iniciado		31
2	3	10%AC STAC IPI	19/5/2014	Sim			Não	Não	Iniciado		35
3	1	80 ICMS 10% MAIS NADA	19/5/2014	Sim			Não	Não	Iniciado		34
4	1	80 ICMS 10% MAIS NADA	19/5/2014	Sim			Não	Não	Iniciado		34
5	2	10%AC ST	19/5/2014	Sim			Não	Não	Iniciado		34
6	2	10%AC ST	19/5/2014	Sim			Não	Não	Iniciado		34

- Relatório por **Cliente**, tipo **Sintético**:

3340 - Relatório de garantias					20/5/2014 10:36:29	
Tipo: Cliente - Sintético					Página 1	
Status: TODOS			Cliente(s): TODOS			
Núm. Garantia: -			Produto(s): TODOS			
Núm. Remessa: -			Fornecedor(es): TODOS			
Núm. Transação: -			Período: 1/5/2014 a 20/5/2014			
Cód.Cli.	Cliente	Rejeitadas	Concedidas	Solicitadas	Qt. Mix produtos	
10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	0	0	6	3	



- Relatório por Fornecedor, tipo Analítico:

3340 - Relatório de garantias							20/5/2014 10:42:24		
Tipo: Fornecedor - Analítico							Página 1		
Status: TODOS			Cliente(s): TODOS						
Núm. Garantia: -			Produto(s): TODOS						
Núm. Remessa: -			Fornecedor(es): TODOS						
Núm. Transação: -			Período: 1/5/2014 a 20/5/2014						
Cód.Fornec: 1 Fornecedor: MINI MERCADO PIRES COELHO LTDA									
Nº Gar.	Cód.Prod.	Produto	Cliente	Status	Remessa T.S. p.Fornec.	Dt.Saida	T.E.p.Fornec.	Dt.Retorno	Valor
3	1	SO ICMS 10% MAIS NADA	COD. 10 - FISP/SEMI/CONS	Iniciado	0		0		
4	1	SO ICMS 10% MAIS NADA	COD. 10 - FISP/SEMI/CONS	Iniciado	0		0		
Cód.Fornec: 2 Fornecedor: FORNECEDOR CURSO EAD FILIAL 2									
Nº Gar.	Cód.Prod.	Produto	Cliente	Status	Remessa T.S. p.Fornec.	Dt.Saida	T.E.p.Fornec.	Dt.Retorno	Valor
1	2	10N/C ST	COD. 10 - FISP/SEMI/CONS	Iniciado	0		0		
5	2	10N/C ST	COD. 10 - FISP/SEMI/CONS	Iniciado	0		0		
6	2	10N/C ST	COD. 10 - FISP/SEMI/CONS	Iniciado	0		0		
Cód.Fornec: 3 Fornecedor: FORNECEDOR CURSO EAD FILIAL 3									
Nº Gar.	Cód.Prod.	Produto	Cliente	Status	Remessa T.S. p.Fornec.	Dt.Saida	T.E.p.Fornec.	Dt.Retorno	Valor
2	3	10N/C ST/C. IR	COD. 10 - FISP/SEMI/CONS	Iniciado	0		0		

- Relatório por Fornecedor, tipo Sintético:

3340 - Relatório de garantias							20/5/2014 10:49:46	
Tipo: Fornecedor - Sintético							Página 1	
Status: TODOS			Cliente(s): TODOS					
Núm. Garantia: -			Produto(s): TODOS					
Núm. Remessa: -			Fornecedor(es): TODOS					
Núm. Transação: -			Período: 1/5/2014 a 20/5/2014					
Cód.Fornec.	Fornecedor	Rejeitadas	Concedidas	Solicitadas	Qt. Mix produtos			
1	MINI MERCADO PIRES COELHO LTDA	0	0	2	1			
2	FORNECEDOR CURSO EAD FILIAL 2	0	0	3	1			
3	FORNECEDOR CURSO EAD FILIAL 3	0	0	1	1			

#### 4. Montar Remessa de Garantia ao Fornecedor

Para montar a remessa de garantia encaminhada ao fornecedor, conforme as orientações deste tutorial siga os procedimentos abaixo:

**Observação:** é possível montar remessa ao fornecedor somente quando o status da garantia for **Aguardando Envio**, do contrário não é possível realizar este processo.

1. Acesse a rotina **3341 – Montar Remessa de Garantia ao Fornecedor** e clique o botão **Incluir**;
2. Na tela **Pesquisar** preencha ou informe o campo **Filial** e **Fornecedor**;
3. Clique o botão **Buscar Garantias**;

**Observação:** o campo **Num. Remessa** é automaticamente preenchido.

4.4 Na planilha de **Cadastro** selecione a(s) garantia(s) desejada(s) na coluna e clique o botão **Gravar**;

Num. Garantia	Num. Trans.	Item	Fornecedor	Cód. Fornecedor	Dt. Lanc	Filial
18	1935		FORNECEDOR CURSO EAD FILIAL 2	2	17/06/2011	COD. 1 - FILIAL NORM
19	1936		FORNECEDOR CURSO EAD FILIAL 2	2	17/06/2011	COD. 1 - FILIAL NORM
20	1936		FORNECEDOR CURSO EAD FILIAL 2	2	17/06/2011	COD. 1 - FILIAL NORM

**Obervação:** após realizado o passo acima a remessa foi montada.

4.5 Clique o botão **Pesquisar**, para visualizar as remessas cadastradas no sistema;

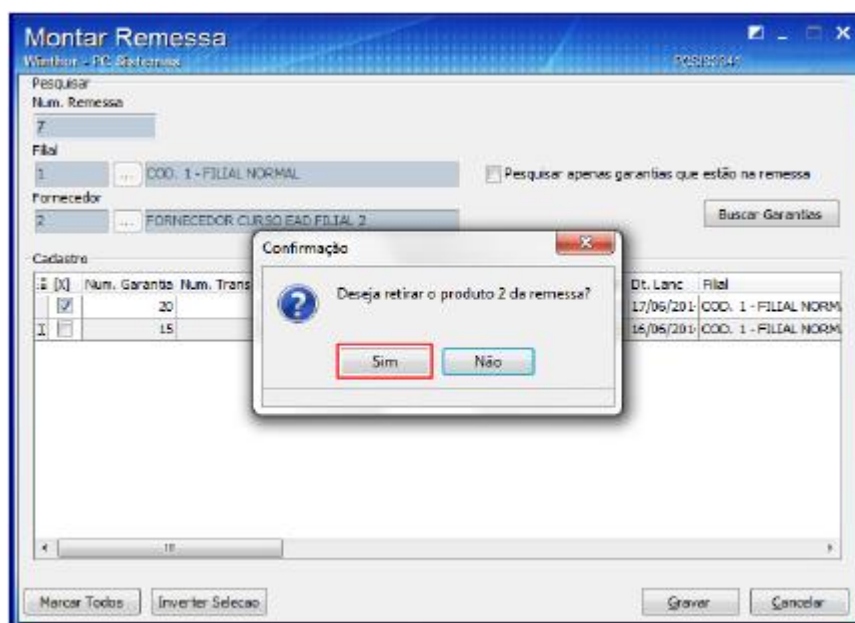
4.6 Caso necessite editar o cadastro realizado, selecione a remessa desejada com duplo clique ou clique o botão **Editar**;

Num. Remessa	Cód. Fornec.	Fornecedor	Cód. Filial	Filial
9	2	FORNECEDOR CURSO EAD FILIAL 2	1	CO
131	5	COD. 5 - FORNEC DA FILIAL 5	1	CO
6	3	FORNECEDOR CURSO EAD FILIAL 3	1	CO
7	2	FORNECEDOR CURSO EAD FILIAL 2	1	CO

4.7 Clique o botão **Buscar Garantias** para trazer as garantias relacionadas à remessa;

**Observação:** a opção **Pesquisar apenas garantias que estão na remessa**, quando marcada, traz apenas as garantias relacionadas à remessa selecionada anteriormente. Caso deseje incluir outra garantia do mesmo fornecedor e filial informados anteriormente, esta opção deverá estar desmarcada.

4.8 Caso necessite retirar um produto da remessa montada, desmarque a primeira coluna da garantia desejada e clique a opção **Sim**, conforme imagem abaixo:



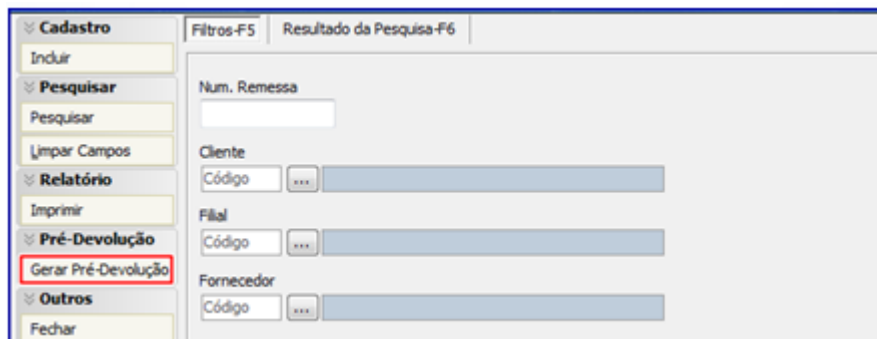
4.9 Clique o botão **Gravar** e será exibida a tela **Informação**.

## 5. Gerar Pré-Devolução

Para realizar a saída de remessa para o fornecedor é necessário gerar uma gerar pré-devolução para cada remessa, para isso, siga os passos abaixo:

5.1 Acesse a rotina **3341 – Montar Remessa de Garantia ao Fornecedor** e clique o botão **Gerar Pré-Devolução**;

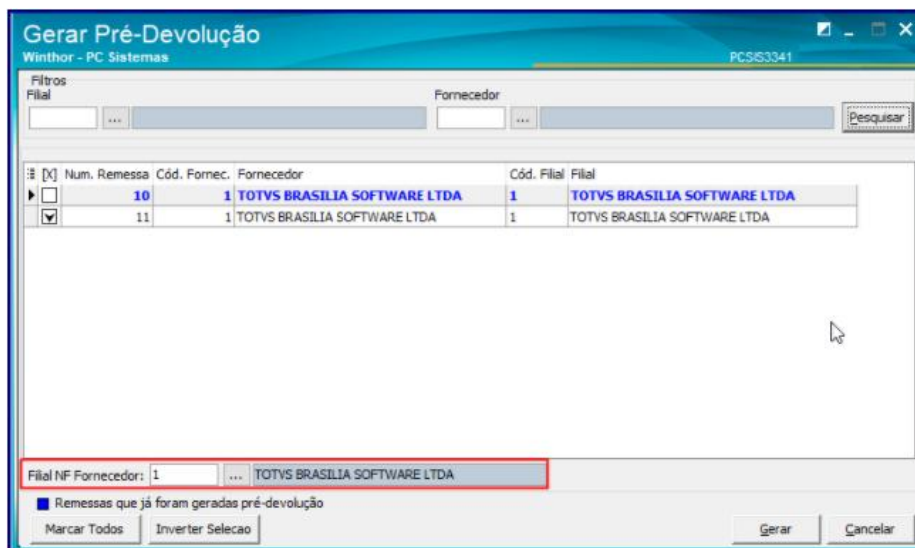
**Observação:** caso **Não** exista remessa de garantia montada é exibida a mensagem: **Não existem remessas para gerar pré-devoluções**.



Cadastro | Filtros-F5 | Resultado da Pesquisa-F6  
 Incluir  
 Pesquisar  
 Limpar Campos  
 Relatório  
 Imprimir  
 Pré-Devolução  
 Gerar Pré-Devolução  
 Outros  
 Fechar

Num. Remessa  
 Cliente  
 Código ...  
 Filial  
 Código ...  
 Fornecedor  
 Código ...

- 5.2 Na tela **Gerar Pré-Devolução** clique o botão **Pesquisar** da aba **Filtros**;
- 5.3 Selecione o **Nº Remessa** desejado na planilha;
- 5.4 Informe conforme necessidade o campo **Filial NF Fornecedor**;



Gerar Pré-Devolução  
 Winthor - PC Sistemas  
 PCS3341

Filtros:  
 Filial: ... Fornecedor: ... Pesquisar

#	[X] Num. Remessa	Cód. Fornecedor	Fornecedor	Cód. Filial	Filial
<input type="checkbox"/>	10	1	TOTVS BRASILIA SOFTWARE LTDA	1	TOTVS BRASILIA SOFTWARE LTDA
<input checked="" type="checkbox"/>	11	1	TOTVS BRASILIA SOFTWARE LTDA	1	TOTVS BRASILIA SOFTWARE LTDA

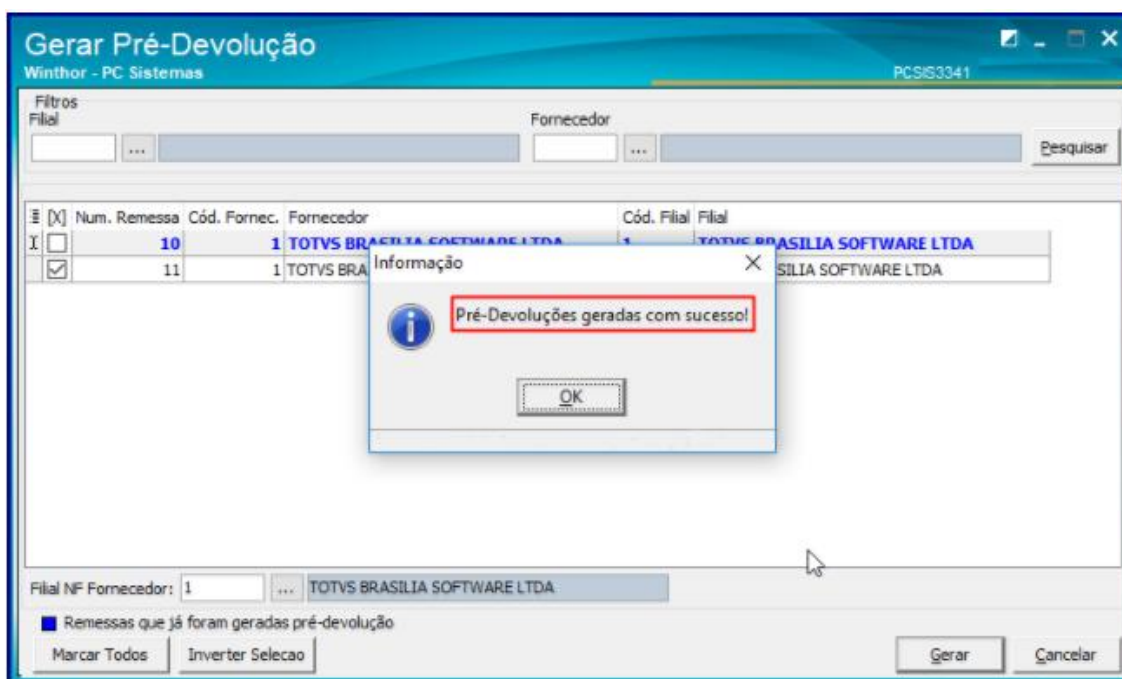
Filial NF Fornecedor: 1 ... TOTVS BRASILIA SOFTWARE LTDA

Remessas que já foram geradas pré-devolução  
 Marcar Todos Inverter Selecao Gerar Cancelar

**Observação:** para atender ao processo de filial retira, foi disponibilizado o campo **Filial NF Fornecedor**, pois normalmente as devoluções ao fornecedor ocorrem na filial retira. O campo **Filial NF Fornecedor**, quando informado, é utilizado para gravar na Pré- devolução o código da filial na **Tab.Cadastro de Trocas e Avarias de Fornecedor (PCDEVAVARIAC)** e **Tab. Cadastro Itens de Trocas e Avarias Fornecedor (PCDEVAVARIAI)**.

- Para completar a operação, é necessário fazer uma transferência da mercadoria da **Filial Venda** para **Filial Retira** via rotina **1124 – Transferir Produto Entre Filial/Depósito** para a então transferência do estoque. Caso parâmetro da presidência **2334 – Voltar Estoque Para Filial Retira** (da filial de venda) estiver marcado como **Sim**, é necessário realizar uma operação do **Tipo 4** (Somente Contábil). Do contrário, fazer a transferência de **Tipo 1** (Contábil e Gerencial). Ao inserir item, informar a quantidade de avaria.

5.5 Clique o botão **Gerar**.



- É possível gerar a pré-devolução mais de uma vez sempre que não tenha emitido a nota fiscal de saída ao fornecedor;
- Uma vez gerada **Pré-Devolução**, **Não** é possível desfazer este processo.

## 6. Realizar Devolução a Fornecedor

Para realizar devolução de garantia ao fornecedor, siga os procedimentos abaixo:

- 6.1 Acesse a rotina **1302 – Devolução a Fornecedor** e clique o botão **Novo**;
- 6.2 Informe a **Filial** e na caixa **Tipo Devolução** selecione a opção **07-Dev. Avaria/Trocas**;
- 6.3 Na aba **Pré-Devolução Avaria** informe ou selecione a caixa **Num. Transação Dev. Avaria** e clique o botão **Processar**;

1302 - Devolução a fornecedor

Winthor - PC Sistemas 1 - PCADMIN (LOCAL@LOCAL) PCSIS1302 Versão

N.º Transação 220 Filial 1 Tipo Devolução 7 - Dev. Avaria/Troca Nº. NF Série Espécie Nº Selo Data Devolução Data Emissão Data Saída

Fornecedor(Cliente) Motivo DEVOUCAO POR AVARIA  NF Automático

Fornecedor (Frete) 1 COD. 1 - FORNEC. FILIAL NORMAL Transportadora Frete - Despacho CIF  FOB  Converter Item NF p/ Ent. Futura  Sim  Não

Itens Incluídos Tributação Complemento Pré-Devolução Avaria

Devolver produtos avariados baseado no(a):

Última política comercial cadastrada  Última NF de entrada

Preço de tabela baseado no(a):

Preço de tabela  Custo real + ICMS

Preço da mercadoria  Custo financeiro

Custo última entrada  Custo da NF sem ST

Custo contábil  Custo real sem ST

Custo real  Valor última entrada

Última entrada financeira  Última entrada contábil sem ST

Num.Transação Dev.Avaria

Processar

**Totalizadores**

Registros		Política Comercial							Valor Total		
QtdeItens	QtdeVolume	Desconto	Suframa	Frete	Seguro	Outras Desp.	Vr. Funrural	Vr. Bonificad	IPI	Base IPI	Total
*		0,00		0,00							0,00

Abriir Pré-Devolução Gravar Pré-Devolução Gravar Devolução Imprimir Novo Cancelar Fechar

**Observação:** caso não saiba o **Num. Transação Dev. Avaria**, pesquise e selecione a remessa desejada, e, posteriormente clique o botão **Confirmar**.

Filtros

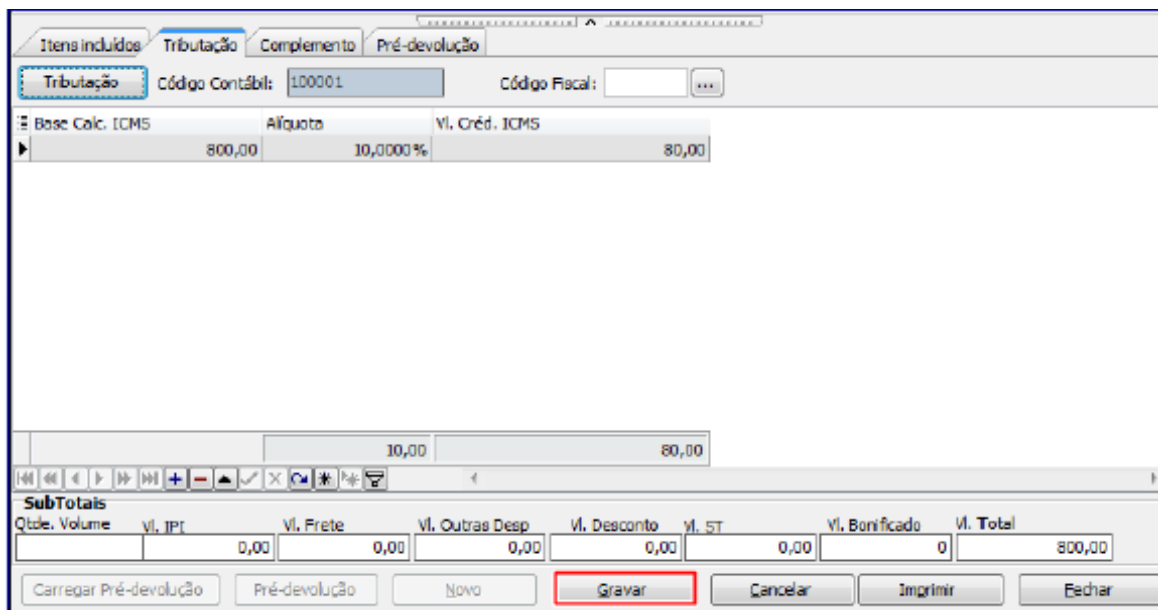
Classificação Chave

Fornecedor Informe a palavra a ser pesquisada Pesquisar

Nº Remess.	Trans. vend.	Cód. Fornec.	Fornecedor	Grupo Avaria
Clique aqui para definir um filtro				
6	37	3	FORNECEDOR CURSO EAD FILIAL 3	
7	38	2	FORNECEDOR CURSO EAD FILIAL 2	
9	39	2	FORNECEDOR CURSO EAD FILIAL 2	
11	187	5	COD. 5 - FORNEC DA FILIAL 5	
12	84	3	FORNECEDOR CURSO EAD FILIAL 3	
14	101	2	FORNECEDOR CURSO EAD FILIAL 2	
15	177	4	COD. 4 - FORNEC DA FILIAL 4	
20	178	4	COD. 4 - FORNEC DA FILIAL 4	
23	179	4	COD. 4 - FORNEC DA FILIAL 4	
24	180	4	COD. 4 - FORNEC DA FILIAL 4	
131	85	5	COD. 5 - FORNEC DA FILIAL 5	

Imprimir Confirmar Cancelar

6.4 Clique o botão **Tributação** da aba **Tributação** e posteriormente clique o botão **Gravar**;

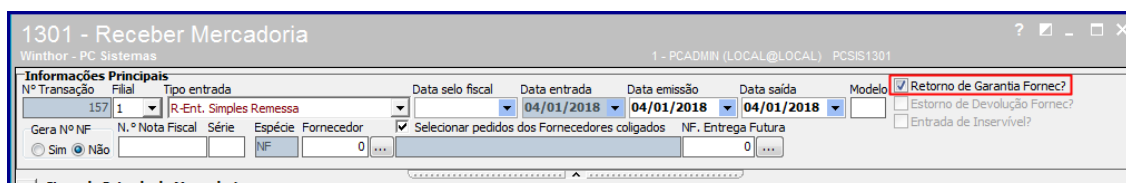


**Observação:** neste processo o status das garantia de remessa deve ser **Aguardando Fornecedor**.

## 7. Receber Mercadoria

Para receber mercadoria de garantia, siga os procedimentos abaixo:

- 7.1 Acesse a rotina **1301 – Receber Mercadoria** e clique o botão **Novo**;
- 7.2 Informe a **Filial**;
- 7.3 Preencha os campos **Nº Nota Fiscal**, **Série** e selecione a opção **R- Ent. Simples Remessa** do campo **Tipo Entrada**;
- 7.4 Marque a opção **Retorno de Garantia Fornec?**;



- 7.5 Na aba **Tabela de Produtos-F7** informe o produto desejado ou clique o botão **Pesquisar**;
- 7.6 Selecione o item que será recebido, clicando duas vezes sobre ele;

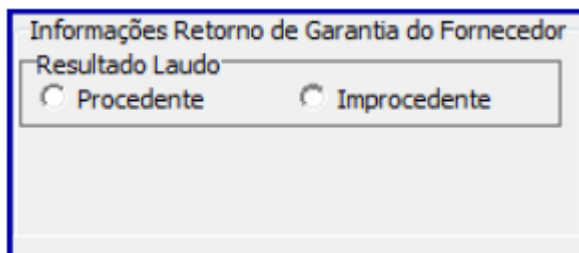
7.7 Na tela **Inclusão de Item** informe a quantidade de itens recebidos e preencha os demais dados necessários ao recebimento do mesmo;

7.8 Clique o botão **Confirmar**;

7.9 Na aba **Tributação-F8** clique o botão **Gerar Tributação**;



7.10 Na aba **Complemento** preencha conforme necessidade as opções da caixa **Informações Retorno de Garantia do Fornecedor/Resultado Laudo**;



Informações Retorno de Garantia do Fornecedor

Resultado Laudo

Procedente  Improcedente

#### Observações:

- **Procedente:** caso marque esta opção, porém, não tenha sido realizada reposição imediata deverá ser realizado o encaminhamento de peça nova por meio da rotina **1322**, opção **Reposição de Garantia após resultado do Laudo**;
- **Improcedente:** ao marcar esta opção deverá ser executado o processo da rotina **266 – Bloquear Produtos no Estoque** para informar a quantidade de entrada avariada.

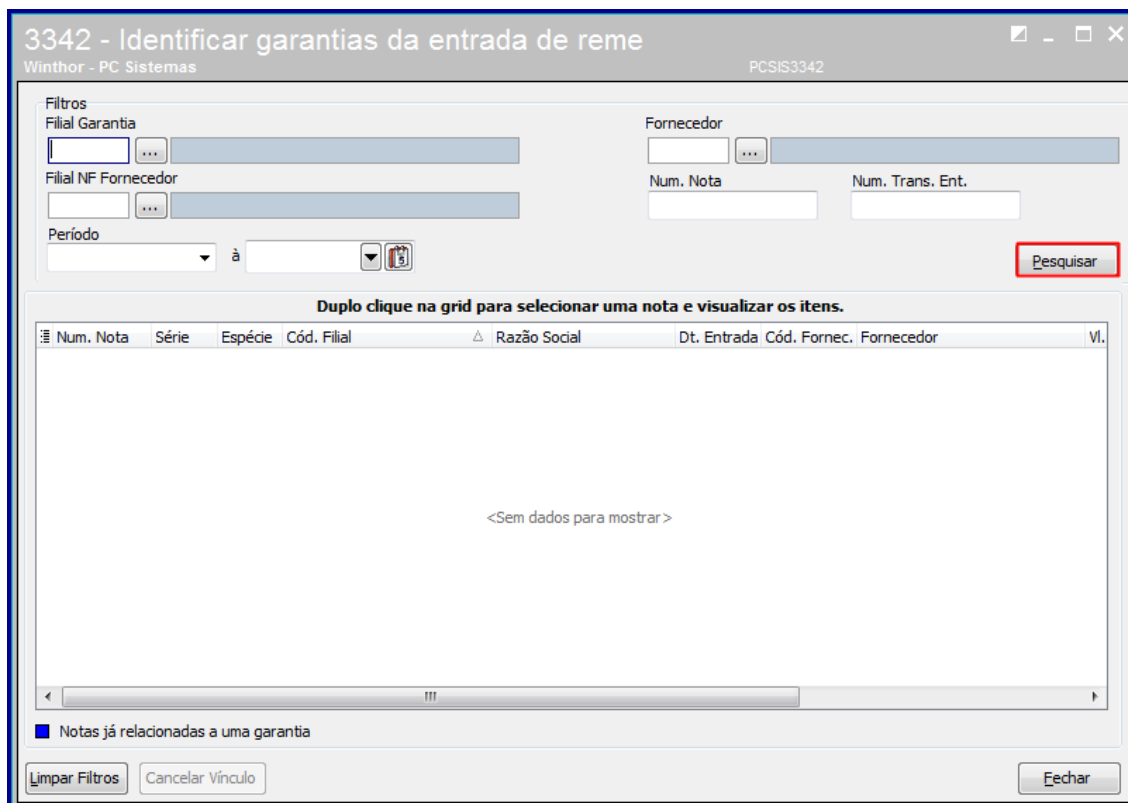
7.11 Clique o botão **Gravar**.

## 8. Realizar Identificação das Garantias de Entrada de Remessa

Para identificar as entradas de garantia de remessa que são relacionadas à entrada de garantia de fornecedor, siga os procedimentos abaixo:

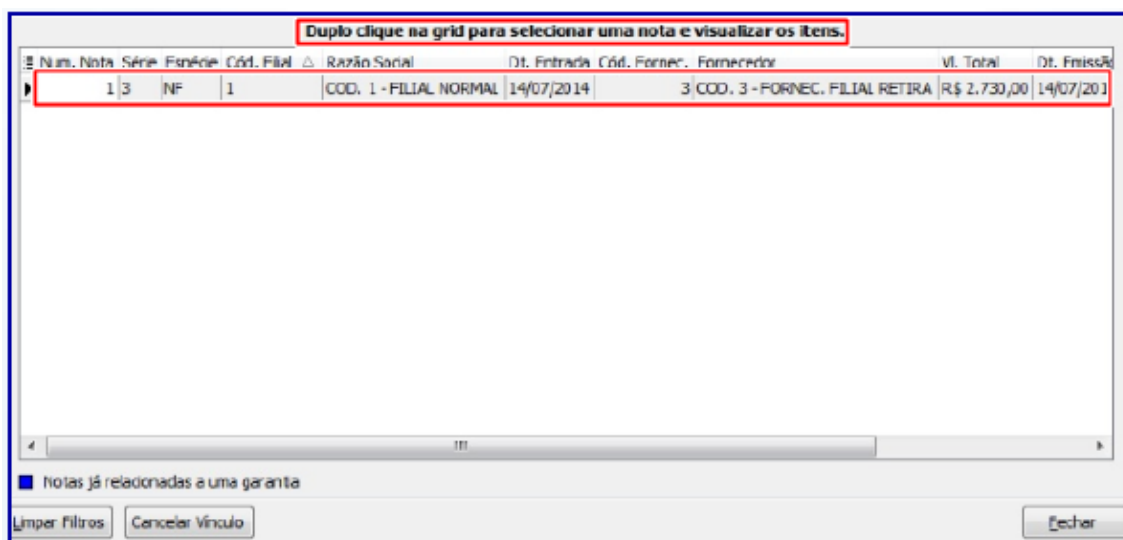
8.1 Acesse a rotina **3342 – Identificar Garantias de Entrada de Remessa**;

8.2 Informe conforme necessidades os campos da caixa **Filtros** e clique o botão **Pesquisar**;

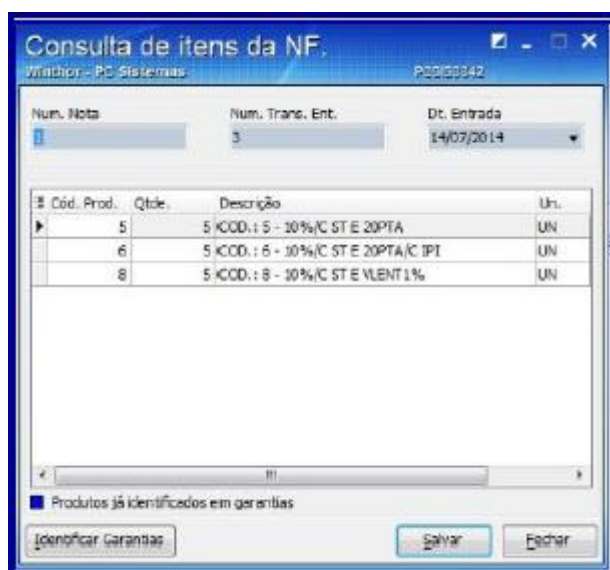


**Observação:** caso a **Filial de Compra** da mercadoria for diferente da **Filial da Garantia**, é necessário informar a **Filial NF Fornecedor**.

- 8.3 Será exibida planilha com as notas de entrada identificadas como **Retorno de Garantia Fornecedor** (na rotina 1301). Conforme a legenda dê **Duplo clique na grid para selecionar uma nota e visualizar os itens**;



8.4 Será exibida a tela **Consulta de Itens da NF**;

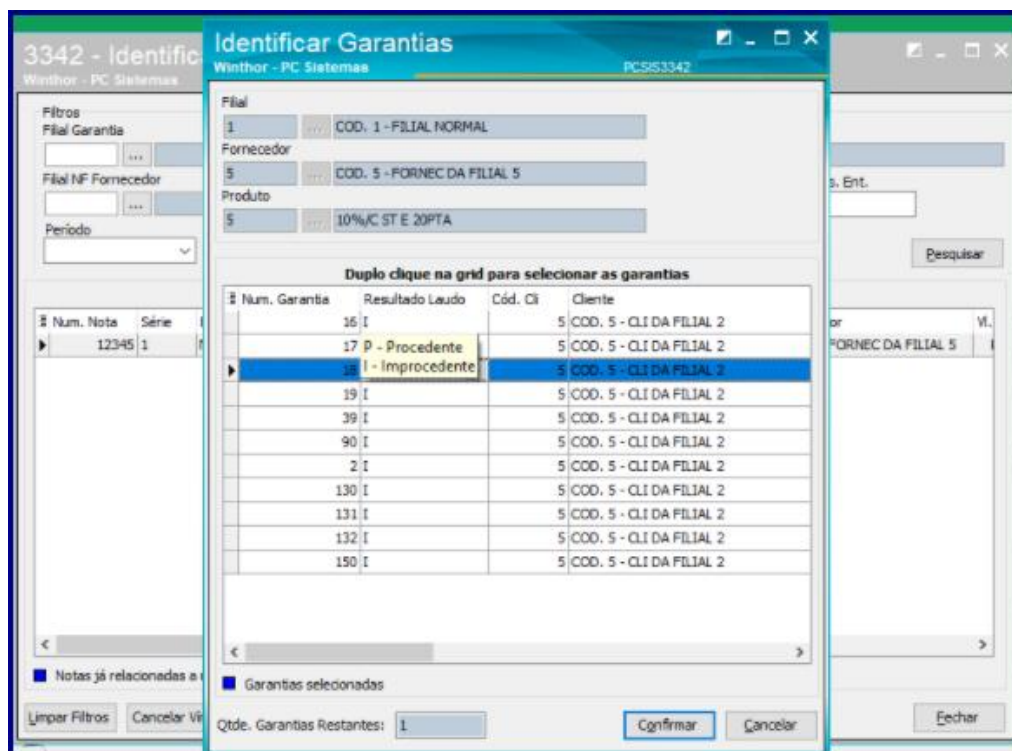


Cód. Prod.	Qtde.	Descrição	Un.
5		5 %COD.: 5 - 10%/C ST E 20PTA	UN
6		5 %COD.: 6 - 10%/C ST E 20PTA/C IPT	UN
8		5 %COD.: 8 - 10%/C ST E VLENT 1%	UN

8.5 Selecione com duplo clique no item desejados ou clique no botão **Identificar Garantia** e a tela **Identificar Garantias** será exibida;

8.6 Seleccionem as garantias identificadas e estas passaram as ser apresentadas na cor **azul** conforme a imagem abaixo;

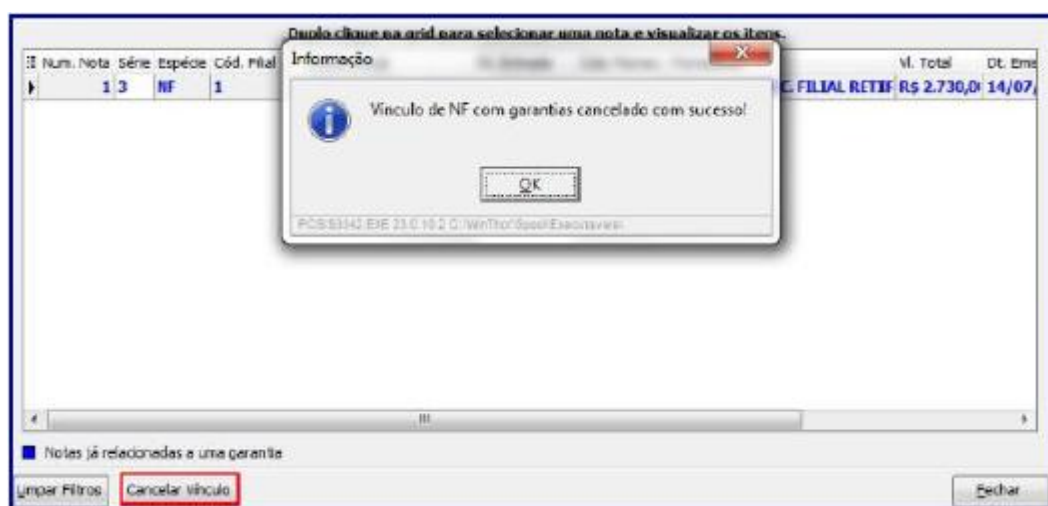
8.7 Clique o botão **Confirmar**;



Num. Garantia	Resultado Laudo	Cód. Cli	Cliente
16	I	5	COD. 5 - CLI DA FILIAL 2
17	P - Procedente	5	COD. 5 - CLI DA FILIAL 2
18	I - Improcedente	5	COD. 5 - CLI DA FILIAL 2
19	I	5	COD. 5 - CLI DA FILIAL 2
39	I	5	COD. 5 - CLI DA FILIAL 2
90	I	5	COD. 5 - CLI DA FILIAL 2
2	I	5	COD. 5 - CLI DA FILIAL 2
130	I	5	COD. 5 - CLI DA FILIAL 2
131	I	5	COD. 5 - CLI DA FILIAL 2
132	I	5	COD. 5 - CLI DA FILIAL 2
150	I	5	COD. 5 - CLI DA FILIAL 2

**Observações:**

- Caso o usuário possua permissão **2 - permitir alterar resultado de laudo para cada item da NF**, da rotina **530**, é possível mudar o resultado de laudo informado na entrada da nota, na rotina **1301 – Receber Mercadoria**;
- Caso necessite desfazer o vínculo realizado selecione uma nota e clique o botão **Cancelar Vínculo** conforme imagem abaixo;



- Caso tenha sido antecipada a entrega de item com a **Reposição Imediata** igual a **Sim**, o status da garantia será encerrado automaticamente na rotina na rotina **3342**;
- Não será possível reutilizar garantias já identificadas.

## 9. Realizar Remessa Baixando Estoque

Ao gerar uma saída por reposição de garantia o acompanhamento será efetuado pela rotina **1322 – Simples Remessa Baixando o Estoque**, para tal processo realize os procedimentos abaixo:

### 9.1 Realizar Devolução de Garantia Não Aceita

Este processo ocorrerá somente quando a garantia estiver com status **Devolver Peça Velha** realizada pela rotina **3340**. Após a conclusão deste processo o status final da garantia será **Encerrado**.

- 9.1.1 Acesse a rotina **1322 – Simples Remessa Baixando o Estoque** e clique o botão **Novo**;
- 9.1.2 Informe o **Cliente**;
- 9.1.3 Marque a opção **É saída p/ substituição de garantia** e será habilitado o campo **Tipo Mov. Garantia**;
- 9.1.4 Selecione a opção **Devolução de garantia não aceita**;
- 9.1.5 Clique o botão **Pesquisar** e selecione com duplo clique a garantia desejada;

1322 - Simples Remessa Baixando Estoque  
Winthor - PC Sistemas

Informações Principais

Núm. Transação	Filial	Data Saída	Nº. NF	Série	Espécie	Num.Selo NF	Data Entrega
222	1	03/01/2018		10	NF		03/01/2018

Gerar Nº NF Automático  
 É saída p/ substituição de garantia    Tipo Mov. Garantia: **Devolução de garantia não aceita**  
 Mercadoria para conserto/garantia  
 Remessa para conserto

**Observação:** caso botão **Mercadoria para conserto/garantia** esteja marcado, a rotina irá gravar o valor de ST dos itens no total de outras despesas e irá zerar o valor da Base de ST para os produtos.

1322 - Simples Remessa Baixando Estoque  
Winthor - PC Sistemas

Informações Principais

Núm. Transação	Filial	Data Saída	Nº. NF	Série	Espécie	Num.Selo NF	Data Entrega
222	1	03/01/2018		10	NF		03/01/2018

É saída p/ substituição de garantia    Tipo Mov. Garantia: Devolução de garantia não aceita  
 **Mercadoria para conserto/garantia**  
 Remessa para conserto

- 9.1.6 Marque a coluna **Inclusa na NF.** e clique o botão **Confirmar**;

Filtros

Filial: 1  
 Produto: SP/N/C ST  
 Cliente: COD. 10 - FISP/SEN/CONS

Inclusa na NF.	Núm. Garantia	CL.LANC.	Status	Acerta Garantia	Aguarda Livido	Reposição Imediata	Result
<input checked="" type="checkbox"/>	3	03/01/2018	Devolver Peça Velha	Não	Sim	Não	

Inverter Seleção

Confirmar

9.1.7 Será exibida tela **Item da Nota Fiscal (Produtos)**;

**Observações:**

- Os campos **Qtde bloqueada** e **Qtde Avariada** estarão preenchidos com a mesma quantidade de itens informada no campo **Qtde**, estas indicam de qual campo o estoque é retirado (**Estoque Gerencial, Bloqueado e Avaria**);
- O botão **Verificar Garantias** exibe todas as garantias em aberto para cliente informado no início do processo, sendo permitido editar a seleção das garantias e conseqüentemente realizar a alteração das quantidades.

9.1.8 Clique o botão **Confirmar**;

Código	Descrição	Embalagem
1	SO ICMS 10% MAIS NADA	30X02UN

Qtde:	1	Quantidade em estoque				
Qtde bloqueada:	1	Gerencial	Bloqueado	Avaria	Reservado	Disponível
Qtde Avariada:	1	65,000000	5,000000	5,000000	37,000000	23,000000
Valor Item:	50,67	Pendente: 0,000000				
Base de ST:	0	Valor ST: 0,00				
% IPI:	0,000	Vlr ICMS Diferido: 0,00				
% Diferimento:	0	valor IPI KG:				
% ICMS:	10,00	Base ICMS: 50,67				
% Base Icms Red:	0,0000	Base DIF. Aliquota: 0,00				
% DIF Aliquota:	0,00	Valor DIF. Aliquota: 0,00				
Código Fiscal:	5949 ...	<input type="button" value="Verificar Garantias"/> <input type="button" value="Confirmar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>				
Sit Tribut.:	020 ...					

9.1.9 Na aba **Tributação** clique o botão **Tributação** e posteriormente o botão **Gravar**.

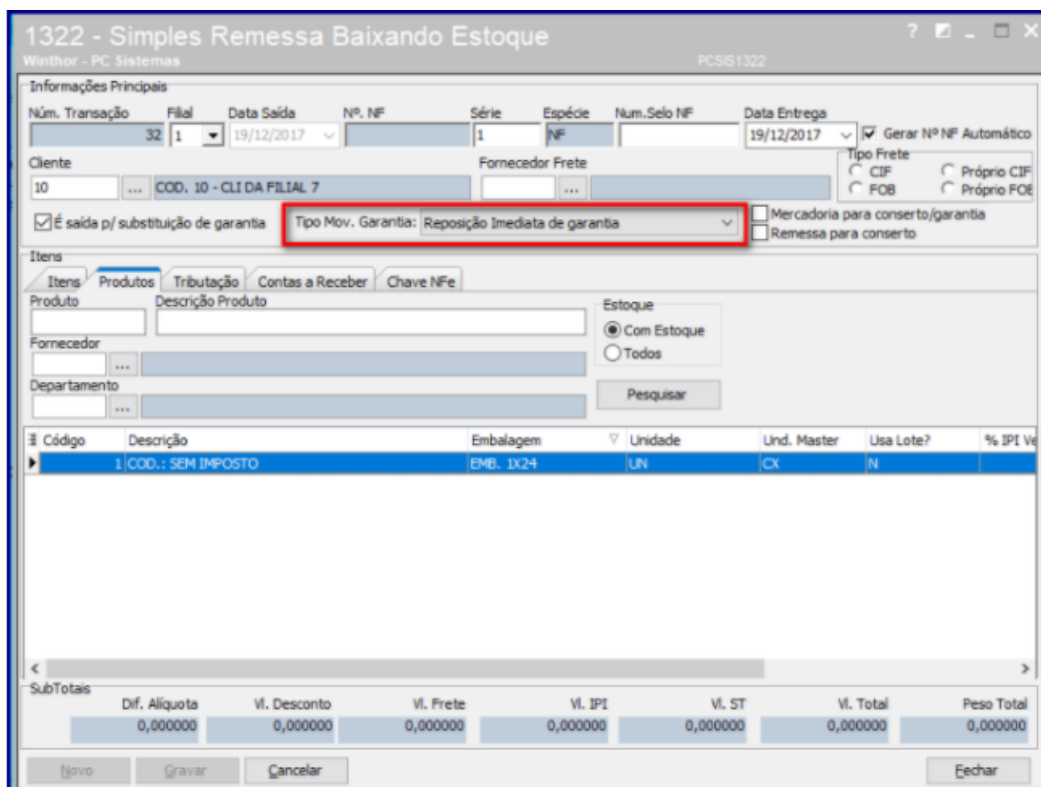
## 9.2 Realizar Devolução Imediata de Garantia

Este processo ocorrerá somente quando a garantia estiver com status **Aguardando envio** ou **Enviar peça nova** realizada pela rotina **3340**. Após a conclusão deste processo o status final da garantia será **Encerrado**, caso a opção **Reposição**

**Imediata** esteja marcada na opção **Sim** e a opção **Aguarda Laudo** na opção **Não**. Caso contrário, permanecerá com status **Aguardando envio** quando marcada a opção **Aguarda Laudo**.

9.2.1 Siga os procedimentos descritos nos itens [9.1.1 a 9.1.3](#);

9.1.2 Selecione a opção **Reposição imediata de garantia**;



1322 - Simples Remessa Baixando Estoque

WinThor - PC Sistemas

PC SIS 1322

Informações Principais

Núm. Transação: 32 | Filial: 1 | Data Saída: 19/12/2017 | Nº. NF: | Série: 1 | Espécie: NF | Num. Selo NF: | Data Entrega: 19/12/2017

Cliente: 10 | COD.: 10 - CLI DA FILIAL 7 | Fornecedor Frete: | Tipo Frete:  Gerar Nº NF Automático

É saída p/ substituição de garantia | Tipo Mov. Garantia: **Reposição Imediata de garantia** |  Mercadoria para conserto/garantia

Itens

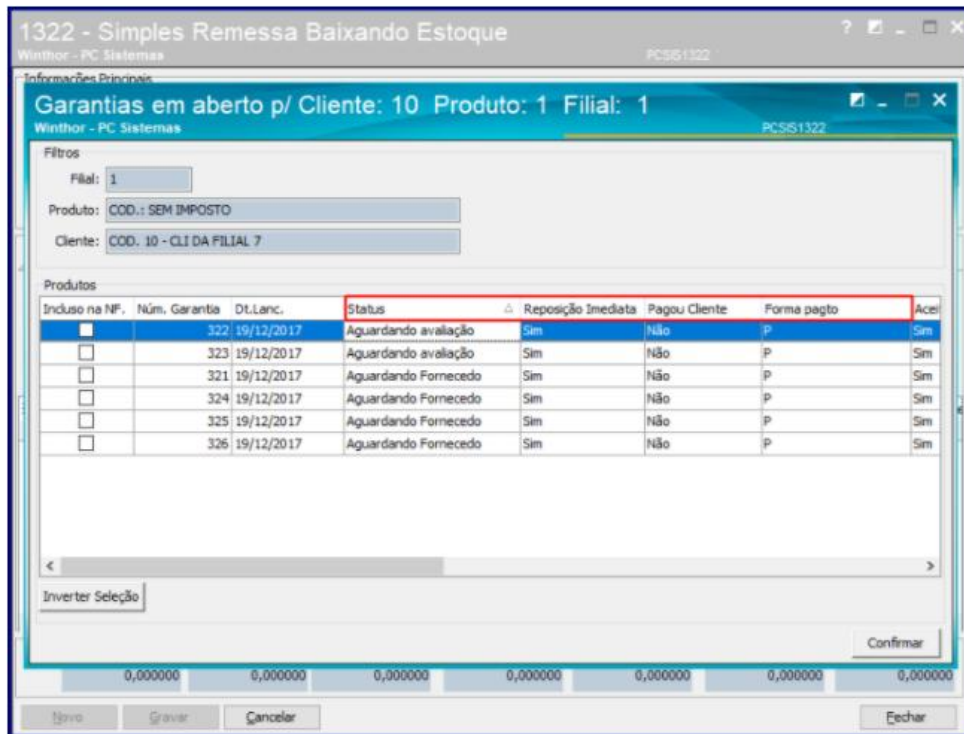
Código	Descrição	Embalagem	Unidade	Und. Master	Usa Lote?	% IPI Ve
1	COD.: SEM IMPOSTO	EMB. 1x24	UN	CX	N	

SubTotais

Dif. Alíquota	Vi. Desconto	Vi. Frete	Vi. IPI	Vi. ST	Vi. Total	Peso Total
0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000

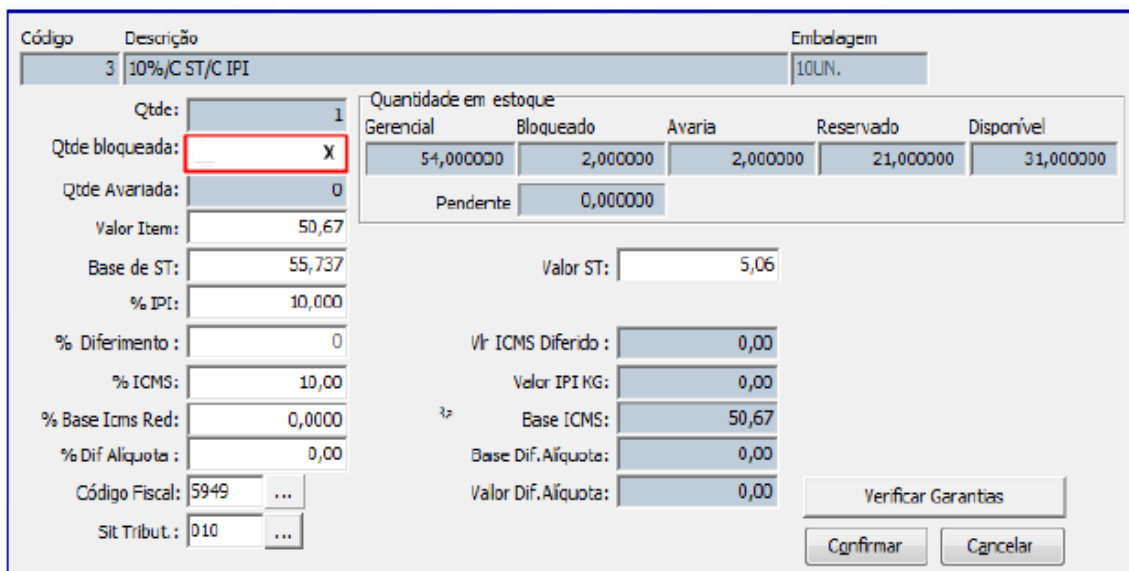
Novo | Gravar | Cancelar | Echar

**Observações:** caso a opção **Reposição Imediata** esteja marcada na opção **Sim**, não serão pesquisadas as garantias com **Forma de Pagamento: Crédito**, pois a rotina 1322, realiza apenas a devolução de produto, para devolução em forma de Crédito as rotinas utilizadas são 3340 - Acompanhamento de Garantia ou 3342 - Identificar Garantias com Entrada de Remessa, dependendo do processo seguido.



9.2.3 Será exibida a tela **Item da Nota Fiscal (Produtos)**;

**Observação:** o campo **Qtde** bloqueada poderá ser preenchido, caso exista somente estoque bloqueado. Ao informá-lo, será realizada a movimentação do **Estoque Gerencial** e **Estoque Bloqueado**.



9.2.4 os procedimentos descritos nos itens [9.1.8](#) a [9.1.9](#);



### 9.3 Realizar Reposição de Garantia Após Resultado Laudo

Este processo ocorrerá somente quando a garantia estiver com status **Devolver Peça Velha** ou **Enviar peça nova**, sendo estes o resultado da execução da rotina **3342**. Após a conclusão deste processo o status final da garantia será **Encerrado**.

9.3.1 Siga os procedimentos descritos nos itens [9.1.1](#) a [9.1.3](#);

9.1.3 Selecione a opção **Reposição de garantia após resultado de laudo**;

9.3.3 Siga os procedimentos descritos no item [9.1.4](#);

9.3.4 Siga os procedimentos descritos no item [9.1.9](#);

**Observação:** caso seja necessário fazer a entrega do produto ao cliente, status **Enviar Peça Nova**, e a nota de entrada do Fornecedor tenha sido na **Filial NF Fornecedor**, diferente da **Filial de Venda**, é necessário fazer a transferência de estoque entre as filiais: **Filial NF Fornecedor** para **Filial de Venda**.

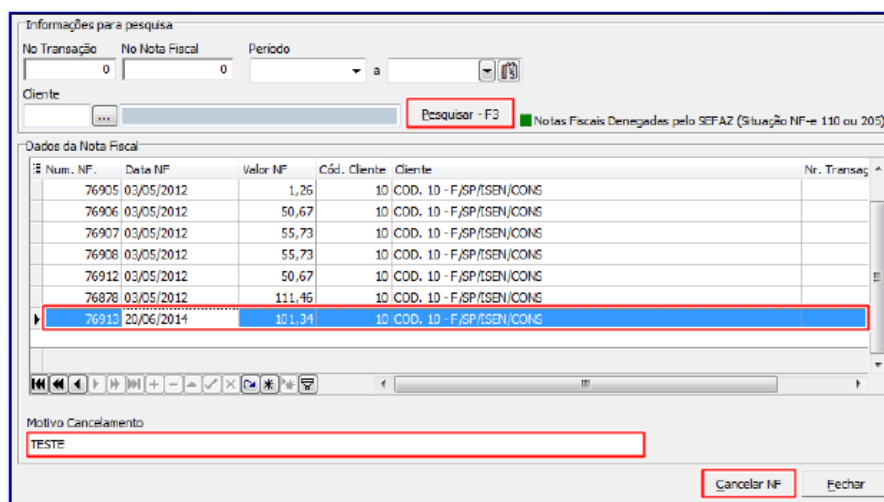
### 9.4 Realizar Cancelamento de Notas Fiscais

Para realizar o cancelamento de nota fiscal de garantia estornando estoque, siga os procedimentos abaixo:

**Observação:** o processo abaixo foi realizado com base na rotina **1326 – Cancelar S. Remessa Estornando Estoque**, porém, o cancelamento de notas fiscais poderá ser realizados pelas rotinas **1316 – Cancelar NF Devolução Cliente**, **1307 – Cancelar Nota Fiscal de Entrada** ou **1327 – Cancelar NF Devolução a Fornecedor** conforme necessidade.

9.4.1 Acesse a rotina **1326 – Cancelar S. Remessa Estornando Estoque** e clique o botão **Pesquisar** da aba **Informações para pesquisa**;

9.4.2 Na caixa **Dados na Nota Fiscal** selecione a nota fiscal desejada, informe o campo **Motivo Cancelamento** e clique o botão **Cancelar NF**;



Informações para pesquisa

No Transação: 0 No Nota Fiscal: 0 Período: a

Cliente:  **Pesquisar - F3**  Notas Fiscais Denegadas pelo SEFAZ (Situação NF-e 110 ou 205)

Dados da Nota Fiscal

Num. NF.	Data NF.	Valor NF.	Cód. Cliente	Cliente	Nr. Transac.
76905	03/05/2012	1,26	10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	
76906	03/05/2012	50,67	10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	
76907	03/05/2012	55,73	10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	
76908	03/05/2012	55,73	10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	
76912	03/05/2012	50,67	10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	
76878	03/05/2012	111,46	10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	
76913	20/06/2014	101,34	10	COD. 10 - F/SP/ISEN/CONS	

Motivo Cancelamento:

**Cancelar NF** **Fechar**

## 9. Possíveis Cenários Para o Processo de Garantia

Segue relação de possíveis cenários que poderão ocorrer no processo de garantia, bem como, a orientação de quais procedimentos deverão ser realizados:

- **Cenário 1:**

Aceita Garantia? ( ) Sim ( X ) Não

**Procedimento:**

Acesse a rotina **1322** e marque a opção **Devolução garantia não aceita**, conforme descrito na seção [9.1](#)

- **Cenário 2:**

Aceita Garantia?: ( X ) Sim ( ) Não

Aguardar Laudo: ( ) Sim ( X ) Não

Forma de Pgto: ( X ) Produto ( ) Crédito

Envia Fornecedor: ( X ) Sim ( X ) Não

Reposição Imediata: ( X ) Sim ( ) Não

**Procedimento:**

Acesse a rotina **1322** e marque a opção **Reposição imediata de garantia**, conforme descrito na seção [9.2](#)

- ✓ **Cenário 2.1**

Aceita Garantia? ( X ) Sim ( ) Não

Aguardar Laudo: ( ) Sim ( X ) Não

Forma de Pgto: ( X ) Produto ( ) Crédito

Envia Fornecedor: ( X ) Sim ( X ) Não

Reposição Imediata: ( X ) Sim ( ) Não

**Procedimento:**

A rotina **3340** gera crédito e encerra a Garantia.

- **Cenário 3:**

Aceita Garantia?: ( X ) Sim ( ) Não

Aguardar Laudo: ( X ) Sim ( ) Não

Forma de Pgto: ( X ) Produto ( ) Crédito

Reposição Imediata: ( X ) Sim ( ) Não

Resultado Laudo: ( X ) Procedente ( ) Improcedente

**Procedimento:**

Acesse a rotina **1322** e marque a opção **Reposição imediata de garantia**, conforme descrito na seção [9.2](#)

Acesse a rotina **3341** e siga os passos descritos nos passos [4.1 a 4.9](#). Posteriormente clique o botão **Gerar**

**Pré-devolução** conforme descrito nos passos [5.1 a 5.3](#)

Acesse a rotina **1302** e siga os passos descritos nos passos [6.1 a 6.5](#)

Acesse a rotina **1301** e siga os passos descritos nos passos [7.1 a 7.11](#)

Acesse a rotina **3342** e siga os passos descritos nos passos [8.1 a 8.6](#)

\*\*Como foi realizada **Reposição Imediata de item**, após a realização dos passos acima o status garantia é **Encerrado**.

✓ **Cenário 3.1**

Aceita Garantia: (X) Sim ( ) Não

Aguardar Laudo: (X) Sim Não ( )

Forma de Pgto: ( X ) Crédito ( ) Produto

Reposição Imediata: (X) Sim Não ( )

Resultado Laudo: (X) **Procedente Improcedente ( S)**

**Procedimento:**

**Monta Remessa e Gerar Pré-Devolução** na rotina **3341**.

Emitir Nota de saída por devolução na rotina **1302**. Registrar nota de entrada simples remessa caso o fornecedor envie a peça nova. Identificar as garantias na rotina **3342**, como foi antecipada a entrega, a garantia é encerrada. Na rotina **3340** Informar resultado laudo como procedente, e, caso fornecedor não envie a peça nova a garantia é encerrada. Gerar receita pelo depósito do fornecedor, movimentando caixa/banco conta garantia fornecedor.

✓ **Cenário 3.2**

Aceita Garantia: ( X ) Sim ( ) Não

Aguardar Laudo: ( X ) Sim ( ) Não

Forma de Pgto: ( ) Crédito ( X ) Produto

Envia Fornecedor: ( ) Sim ( X ) Não

Reposição Imediata: (X) Sim Não ( )

Resultado Laudo: (X) **Procedente Improcedente ( S)**

**Procedimento:**

Realizar reposição imediata de garantia na **1322**.

Informar resultado laudo como procedente na rotina **3340**.

Como a entrega foi antecipada o processo de garantia será encerrado.

✓ **Cenário 3.3**

Aceita Garantia: ( X ) Sim ( ) Não

Aguarda Laudo: ( X ) Sim ( ) Não

Forma de Pgto: ( X ) Crédito ( ) Produto

Envia Fornecedor: ( ) Sim ( X ) Não

Reposição Imediata: ( X ) Sim Não ( )

Resultado Laudo: ( X ) **Procedente** Improcedente ( S )

**Procedimento:**

Montar Remessa na rotina **3341**, bem como gerar pré-devolução

Emitir nota de saída por devolução a fornecedor na rotina **1302**

Na rotina **1301** registrar nota de entrada simples remessa

Identificar as garantias na rotina **3342**

Informar laudo como procedente na rotina **3340** e gerar receita pelo depósito do fornecedor.

✓ **Cenário 3.4**

Aceita Garantia: ( X ) Sim ( ) Não

Aguarda Laudo: ( X ) Sim ( ) Não

Forma de Pgto: ( X ) **Crédito** ( ) Produto

Envia Fornecedor: ( ) Sim ( X ) Não

Reposição Imediata: ( X ) Sim Não ( )

Resultado Laudo: ( X ) **Procedente** Improcedente ( S )

**Procedimento:**

Informar resultado laudo como procedente na rotina **3340**.

**Obs.:** como foi gerado a entrega, a garantia é encerrada.

• **Cenário 4:**

Aceita Garantia?: ( X ) Sim ( ) Não

Aguardar Laudo: ( X ) Sim ( ) Não

Forma de Pgto: ( X ) **Crédito** ( ) Produto

Envia Fornecedor: ( X ) Sim ( ) Não

Reposição Imediata: ( X ) Sim ( ) Não

Resultado Laudo: ( ) **Procedente** ( X ) **Improcedente**

Forma de Pgto: **Produto**

Acesse a rotina **1322** e marque a opção **Reposição imediata de garantia**, conforme descrito na seção [9.2](#)

**Procedimento:**

Acesse a rotina **3341** e siga os passos descritos nos passos [4.1 a 4.9](#). Posteriormente clique o botão **Gerar**

**Pré-devolução** conforme descrito nos passos [5.1 a 5.3](#)

Acesse a rotina **1302** e siga os passos descritos nos passos [6.1 a 6.5](#)

Acesse a rotina **1301** e siga os passos descritos nos passos [7.1 a 7.11](#)

\*\* Ao marcar a opção **Improcedente** deverá ser executado os processo da rotina **266 – Bloquear Produtos no Estoque** para informar a quantidade de entrada avariada.

Acesse a rotina **3342** e siga os passos descritos nos passos [8.1 a 8.6](#)

Acesse a rotina **1322** e marque a opção **Reposição de garantia após resultado de laudo**, conforme na seção [9.3](#)

\*\*Após a execução dos passos acima será gerado contas a receber pela reposição antecipada.

✓ **Cenário 4.1**

Aceita Garantia: **Sim (X) Não ( )**

Aguarda Laudo: **Sim (X) Não ( )**

Forma de Pgto: **( X ) Crédito ( ) Produto**

Reposição Imediata: **Sim (X) Não ( )**

Resultado Laudo: **( ) Procedente (X) Improcedente**

**Procedimento:**

Montar remessa na rotia **P3342**. Gerar pré-devolução na rotina **3341**. Na rotina **1302** emitir nota de saída por devolução a fornecedor. Registrar nota de entrada simples remessa na rotina **1301**, caso fornecedor envie peça velha. Lançar garantia improcedente no estoque avariado, rotina **266**. Identificar garantias na rotina **3342**. Realizar reposição de garantia após resultado laudo, gerando contas a receber pelo crédito antecipado.

• **Cenário 5:**

Aceita Garantia?: **( X ) Sim ( ) Não**

Aguardar Laudo: **( X ) Sim ( ) Não**

Reposição Imediata: **( ) Sim ( X ) Não**

Resultado Laudo: **( X ) Procedente ( ) Improcedente**

**Procedimento:**

Acesse a rotina **3341** e siga os passos descritos nos passos [4.1 a 4.9](#). Posteriormente clique o botão **Gerar**

**Pré-devolução** conforme descrito nos passos [5.1 a 5.3](#)

Acesse a rotina **1302** e siga os passos descritos nos passos [6.1 a 6.5](#)

Acesse a rotina **1301** e siga os passos descritos nos passos [7.1 a 7.11](#)

Acesse a rotina **3342** e siga os passos descritos nos passos [8.1 a 8.6](#)

Acesse a rotina **1322** e marque a opção **Reposição de garantia após resultado de laudo**, conforme na seção [9.3](#) para substituição do produto em garantia.

\*\*Após a realização dos passos acima o status garantia será **Encerrada**.

\*\*Caso cliente não tenha mais interesse pelo produto, poderá ser gerado crédito através da rotina **3340** conforme descrito na seção [3.2](#).

- **Cenário 6:**

Aceita Garantia?: (  ) Sim ( ) Não

Aguardar Laudo: (  ) Sim ( ) Não

Reposição Imediata: ( ) Sim (  ) Não

Resultado Laudo: ( ) **Procedente** (  ) **Improcedente**

**Procedimento:**

Acesse a rotina **3341** e siga os passos descritos nos itens [4.1 a 4.9](#). Posteriormente clique o botão **Gerar**

**Pré-devolução** conforme descrito nos itens [5.1 a 5.3](#)

Acesse a rotina **1302** e siga os passos descritos nos itens [6.1 a 6.5](#)

Acesse a rotina **1301** e siga os passos descritos nos itens [7.1 a 7.11](#)

\*Ao marcar a opção **Improcedente** deverá ser executado os processos da rotina **266 – Bloquear Produtos no Estoque** para informar a quantidade de entrada avariada.

Acesse a rotina **3342** e siga os passos descritos nos itens [8.1 a 8.6](#)

Acesse a rotina **1322** e marque a opção **Reposição de garantia após resultado de laudo**, conforme na seção [9.3](#)

\*\*Após a realização dos passos acima é realizada devolução por produto avariado.

- ✓ **Cenário 6.1**

Aceita Garantia: (  ) Sim ( ) Não

Aguardar Laudo: (  ) Sim ( ) Não

Forma Pagamento: (  ) **Produto** (  ) **Crédito**

Envia Fornecedor: ( ) Sim (  ) Não

Reposição Imediata: ( ) Sim (  ) Não

Resultado Laudo: ( ) **Procedente** (  ) **Improcedente**

**Procedimento:**

Informar resultado laudo como improcedente na rotina **3340**.

Reposição da garantia após resultado laudo, rotina **1322**.

**Obs.:** devolução pelo produto avariado.

Mantenha o **WinThor Atualizado**, assim você proporciona o crescimento da sua empresa através de soluções criadas especialmente para o seu negócio!

Estamos à disposição para mais esclarecimentos e sugestões.

Fale com a PC: [www.pcsist.com.br](http://www.pcsist.com.br)  
Central de Relacionamento - (62) 3250 0210