

Sumário

Apresentação.....	1
1. Procedimentos iniciais	2
2. Entrada de Garantia	4
3. Acompanhamento de Garantia	9
4. Montar Remessa de Garantia ao Fornecedor	16
5. Gerar Pré-Devolução	18
6. Realizar Devolução a Fornecedor	19
7. Receber Mercadoria.....	21
8. Realizar Identificação das Garantias de Entrada de Remessa	23
9. Realizar Remessa Baixando Estoque	26
10. Realizar Cancelamento de Notas Fiscais	31
11. Possíveis Cenários Para o Processo de Garantia	32

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.1.1	Incluída observação referente ao valor ST somado a outras despesas
27/12/2017	v.1.3	Processo de Garantia com Filial Retira Zerar Imposto ICMS para Entrada de Garantia – Rotina 1303 Inclusão dos CFOP's 1949 e 2949 nas rotinas 1303 e 1346 Gerar NF de devolução sem ICMS – Rotina 1346 Criada opção Filial NF Fornecedor na rotina 3341 Listagem de garantia no campo Forma de Pagamento da rotina 1322

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;**
 - ✓ **02 – Permitir editar o resultado do laudo;**
 - ✓ **03 – Permitir gerar crédito pela peça nova**

- **Opção 3342 – Identifica Garantias de Entrada de Remessa:**
 - ✓ **01 – Permitir cancelar vínculo de NF com garantias**

- **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:

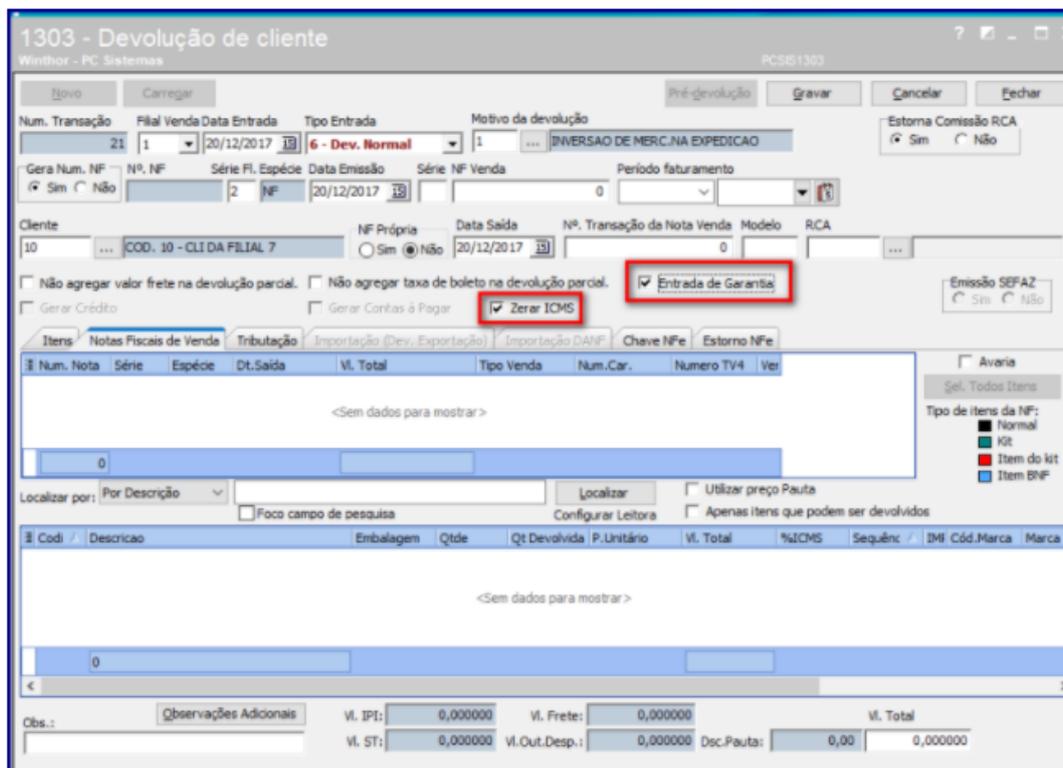
- Somente serão aceitas devoluções no processo de entrada de garantia, quando o **Tipo Entrada** for **6 – Dev. Normal**;
- Caso parâmetro **2976** esteja marcado como **Sim**, os parâmetros **2977** e **2998** deverão obrigatoriamente ser informados;
- Quando se tratar de Entrada de Garantia, é permitida 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**:

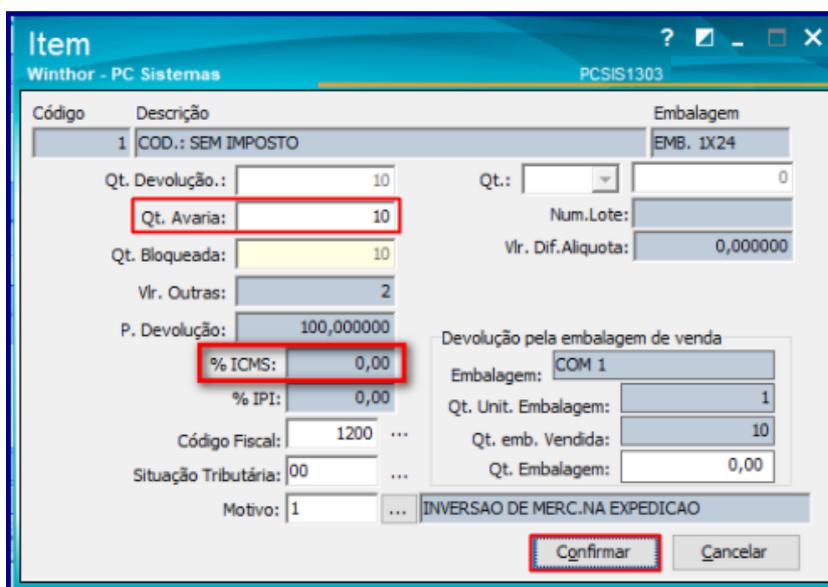
Observações:

- 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.	Forneç:
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.

Código	Descrição	Embalagem	Obs.	FL	Vl. Ult. Entrada	Usa Lote?
16	10%/C DIF	EMB. 1X24			50,666666	N
23	10%/C DIFERIMENTO	EMB. 1X24			50,666666	N
2	10%/C ST	EMB. 1X24			50,666666	N
5	10%/C ST E 20PTA	EMB. 1X24			50,666666	N
6	10%/C ST E 20PTA/IPI N	EMB. 1X24			50,666666	N
7	10%/C ST E 20PTA/IPI N/C DIF	EMB. 1X24			50,666666	N
20	10%/C ST E REDST	EMB. 1X24			50,666666	N
8	10%/C ST E VLENT1%	EMB. 1X24			50,666666	N
11	10%/C ST E VLENT1% E VLENT2%	EMB. 1X24			50,666666	N
12	10%/C ST E VLENT1% E VLENT2%/IPI N	EMB. 1X24			50,666666	N
13	10%/C ST E VLENT1% E VLENT2%/IPI N/DIF	EMB. 1X24			50,666666	N

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;

Código	Descrição	Embalagem	Obs	FL	Vl Últ. Entrada	Usar
14	10%/C IPI	700G.			50,666666	N
4	10%/C ST/C IPI/C DIF	10UN.			50,666666	N
24	10%/RED ICMS/IPI	900ML			50,666666	N
114	114 - ITEM DA CESTA - 100 (MAT. PRIMA)	1X1			50,666666	N
104	SO ICMS 10% MAIS NADA	1X1			50,666666	N
54	SO ICMS 10% MAIS NADA	1X1			50,666666	N
44	SO ICMS 10% MAIS NADA	1X1			50,666666	N
34	SO ICMS 10% MAIS NADA	1X1			50,666666	N

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

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?**

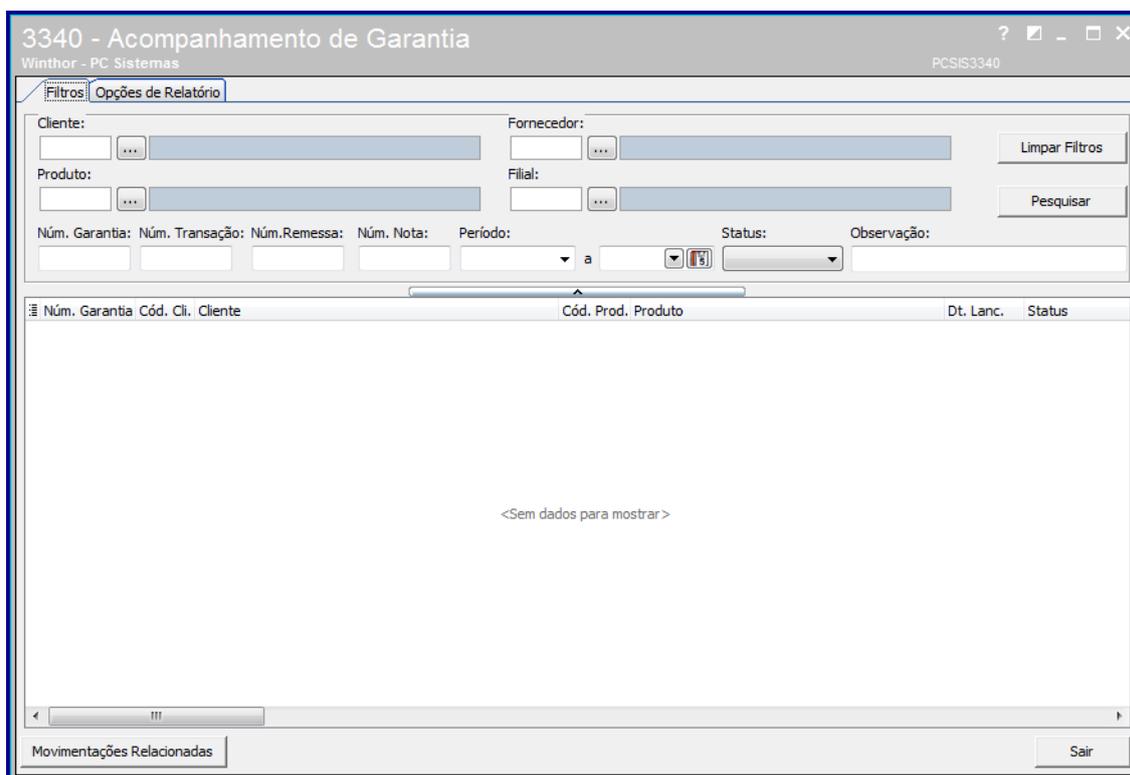
Observação: caso clique em **Sim** será exibida tela **Comprovante de Garantia** com as informações do Comprador e a Descrição do produto. Caso clique em **Não** a rotina 3340 é automaticamente exibida.

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;

Num. Gera.	Cód. Cl. Cliente	Cód. Prod. Produto	Dt. Lanc.	Status
1	10 COD. 30 - F/SP/ASEN/CONS	5 10%/C ST E 20PTA	05/06/2014	Iniciado
2	10 COD. 30 - F/SP/ASEN/CONS	2 10%/C ST	05/06/2014	Iniciado
3	10 COD. 30 - F/SP/ASEN/CONS	5 10%/C ST E 20PTA	05/06/2014	Iniciado
4	10 COD. 30 - F/SP/ASEN/CONS	1 50 30MS 30% MAIS NADA	05/06/2014	Iniciado
5	10 COD. 30 - F/SP/ASEN/CONS	2 10%/C ST	05/06/2014	Iniciado
6	10 COD. 30 - F/SP/ASEN/CONS	3 10%/C ST/C 1P1	05/06/2014	Iniciado

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](#);

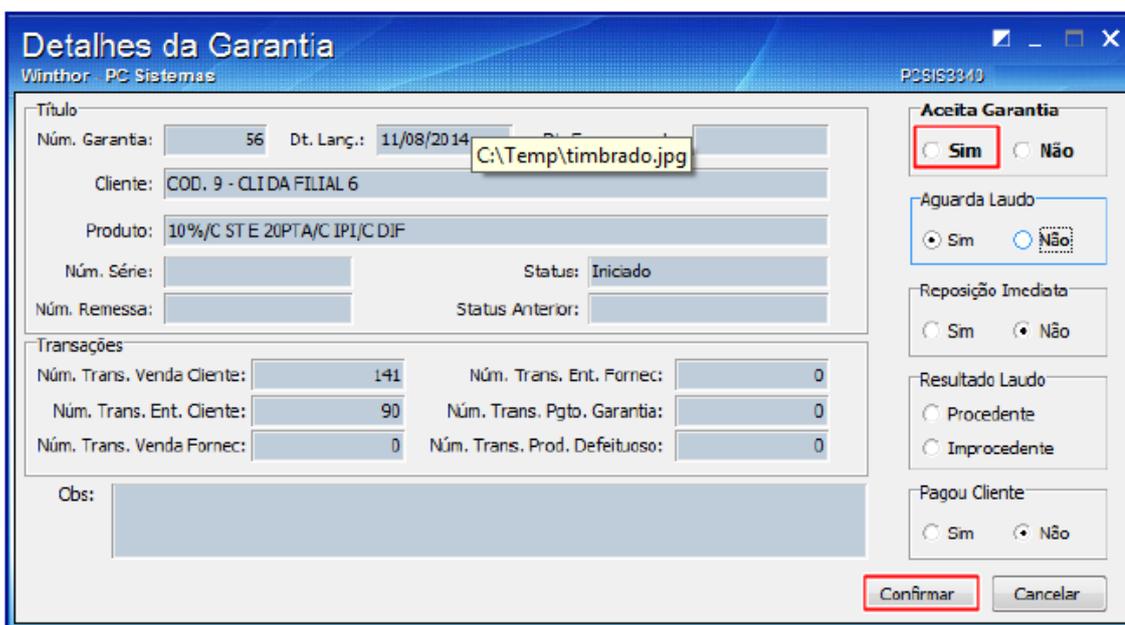
Observação: a edição da garantia poderá ser realizada somente quando seu status estiver como **Iniciado**, para as demais situações o mesmo estará indisponível.

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;

Observações:

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



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.](#)

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;

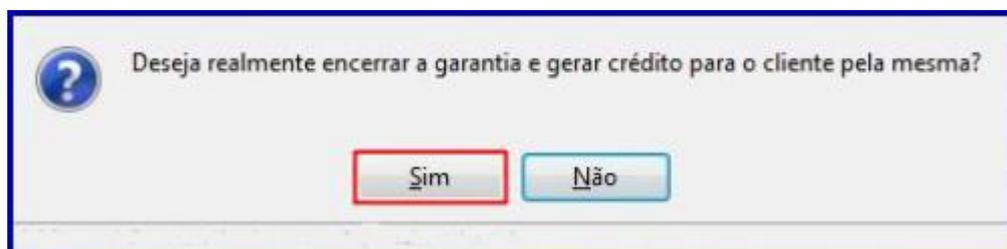
Observação: o status da garantia deverá estar na posição **Enviar Peça Nova**.

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:

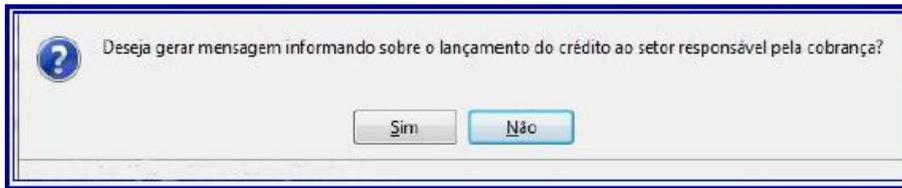
- **Aceita Garantia** opção **Sim**;
- **Aguardar Laudo** opção **Sim**;
- **Reposição Imediata** opção **Não**;
- **Resultado Laudo** opção **Procedente**.

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

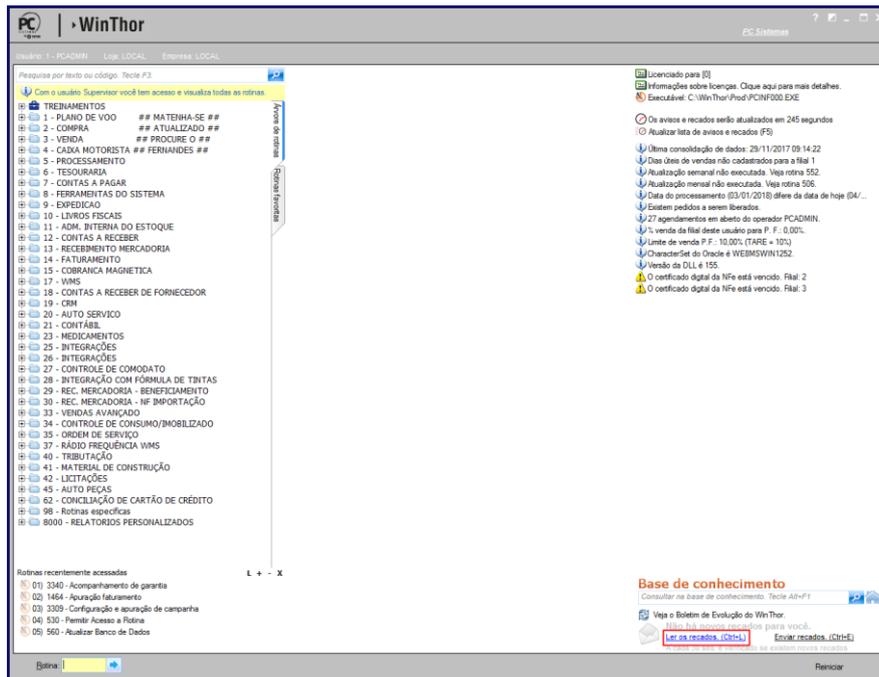


Observações:

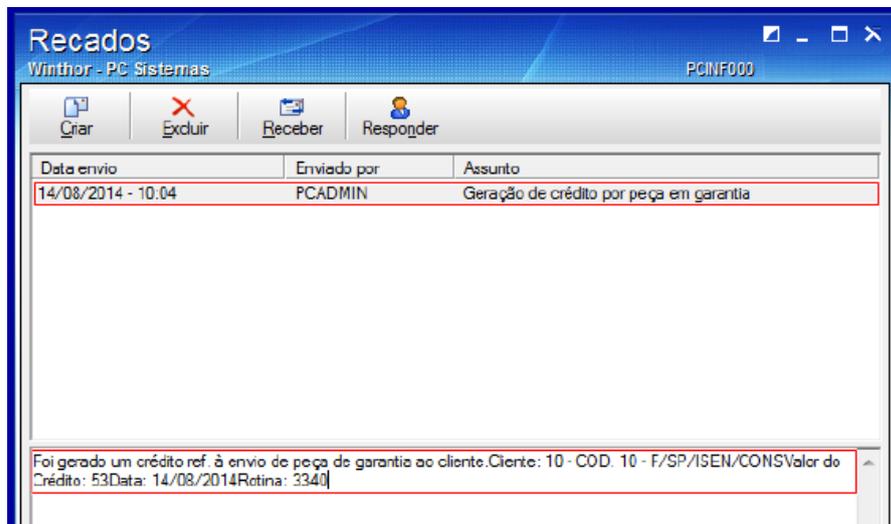
- Caso deseje informar ao setor responsável por cobrança o lançamento de crédito, clique **Sim** na mensagem abaixo:



- 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**.

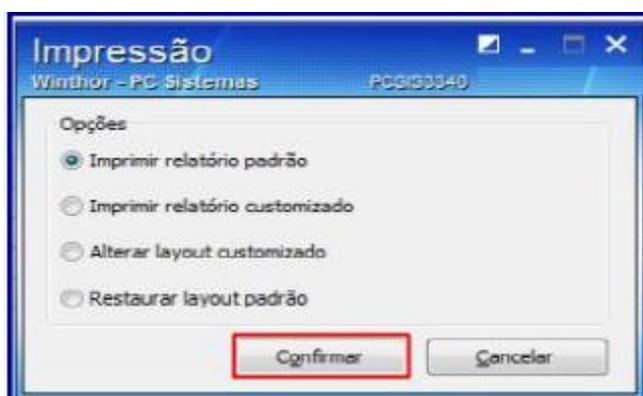


3.3.5 Clique o botão **Confirmar**.

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								
Núm. Garantia: -			Produto(s): TODOS								
Núm. Remessa: -			Fornecedor(es): TODOS								
Núm. Transação: -			Período: 1/5/2014 a 20/5/2014								
Cod.Cli: 10		Cliente: COD. 10 - F/SP/SEN/CONS									
Num.Gar.	Cod.Prod.	Produto	Dt.lanc.	Aceita gar.	Aguarda Lendo	Res. Leve	Rep. Imediata	Pages Cli	Status	Dt.entr.	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		33
3	1	50 ICMS 10% MAIS NADA	19/5/2014	Sim			Não	Não	Iniciado		34
4	1	50 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

Cof.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	Iniciado	0				
4	1	SO ICMS 10% MAIS NADA	Iniciado	0				

Cof.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	10NAC ST	Iniciado	0				
5	2	10NAC ST	Iniciado	0				
6	2	10NAC ST	Iniciado	0				

Cof.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	10NAC STAC IP	Iniciado	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

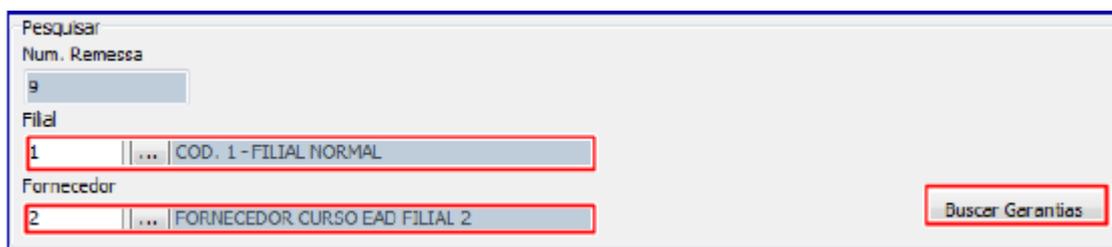
4. Montar Remessa de Garantia ao Fornecedor

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.

- 4.1 Acesse a rotina **3341 – Montar Remessa de Garantia ao Fornecedor** e clique o botão **Incluir**;
- 4.2 Na tela **Pesquisar** preencha ou informe o campo **Filial** e **Fornecedor**;
- 4.3 Clique o botão **Buscar Garantias**;

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



Pesquisar

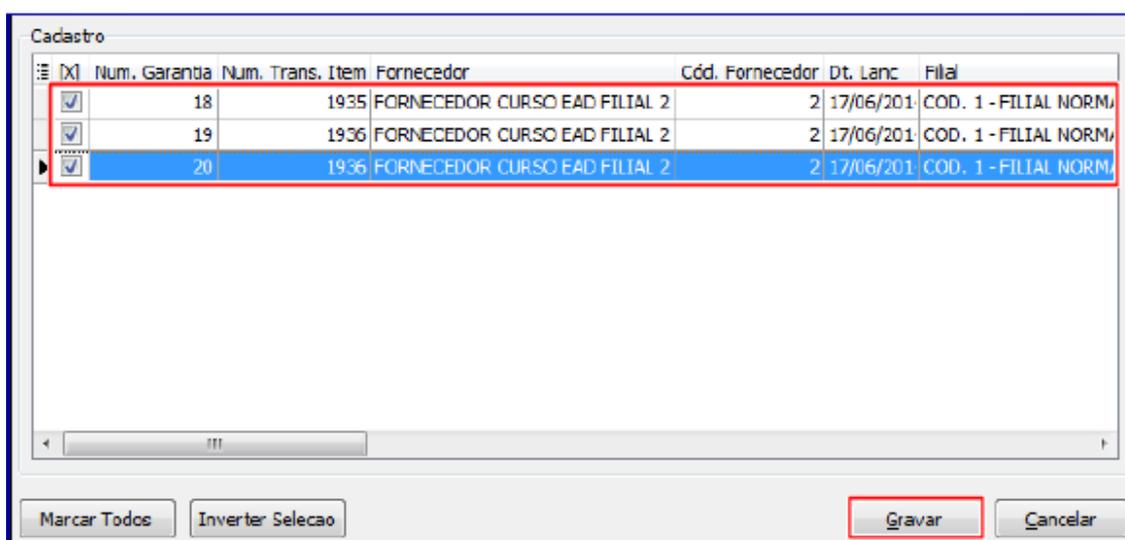
Num. Remessa
9

Filial
1 | ... | COD. 1 - FILIAL NORMAL

Fornecedor
2 | ... | FORNECEDOR CURSO EAD FILIAL 2

Buscar Garantias

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



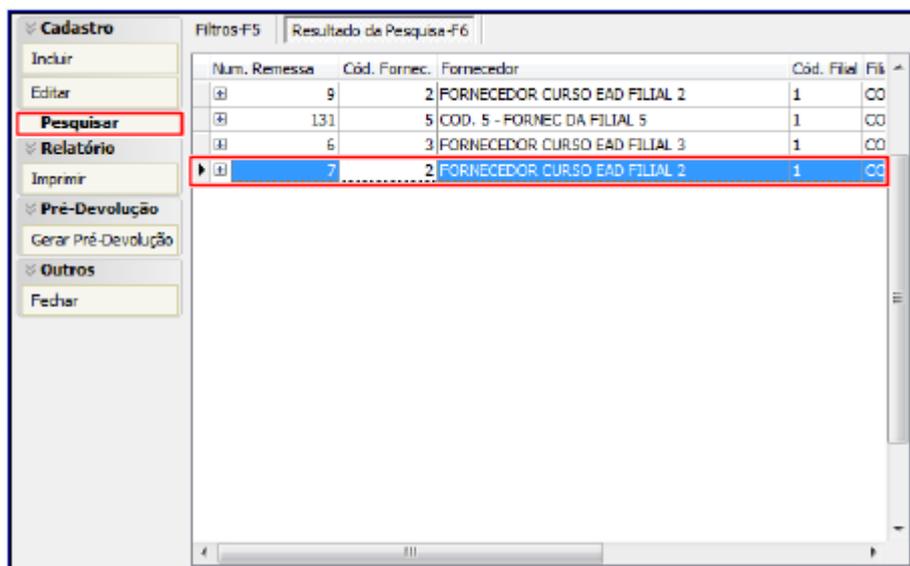
Cadastro

	Num. Garantia	Num. Trans. Item	Fornecedor	Cód. Fornecedor	Dt. Lanc	Filial
<input checked="" type="checkbox"/>	18	1935	FORNECEDOR CURSO EAD FILIAL 2	2	17/06/201	COD. 1 - FILIAL NORMA
<input checked="" type="checkbox"/>	19	1936	FORNECEDOR CURSO EAD FILIAL 2	2	17/06/201	COD. 1 - FILIAL NORMA
<input checked="" type="checkbox"/>	20	1936	FORNECEDOR CURSO EAD FILIAL 2	2	17/06/201	COD. 1 - FILIAL NORMA

Marcar Todos Inverter Selecao Gravar Cancelar

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

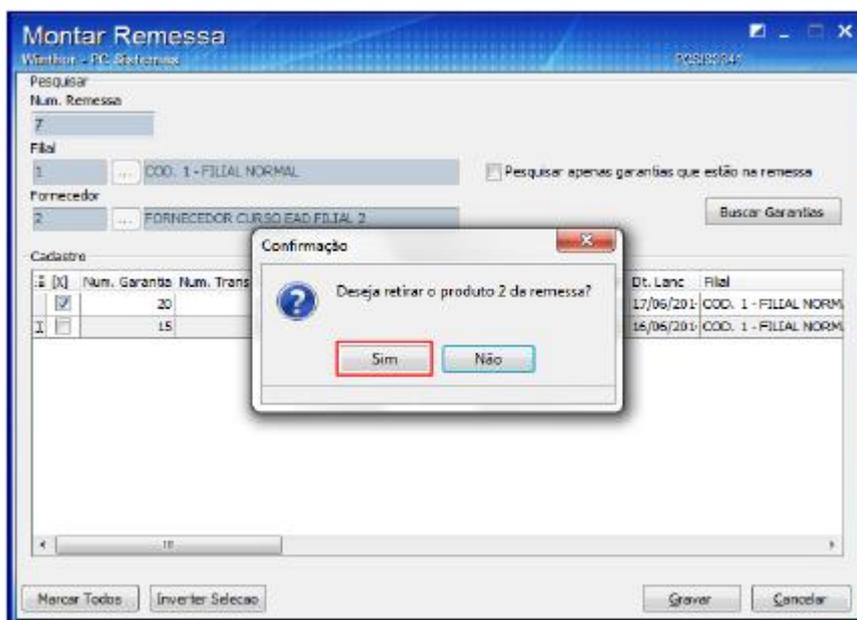
- 4.5 Clique o botão **Pesquisar**, para visualizar as remessas cadastradas no sistema;
- 4.6 Caso necessite editar o cadastro realizado, selecione a remessa desejada com duplo clique ou clique o botão **Editar**;



- 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:



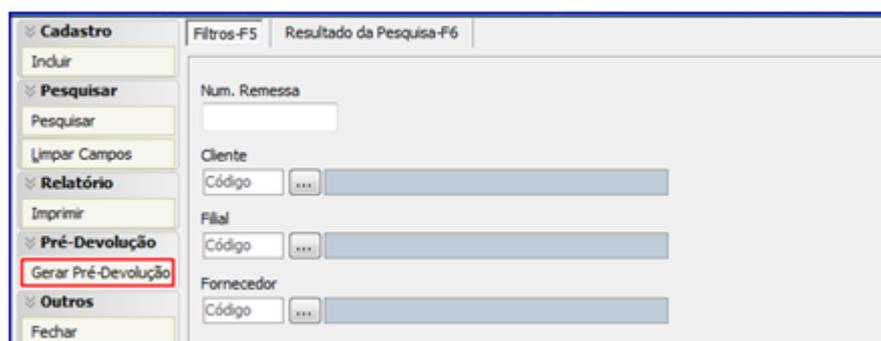
4.9 Clique o botão **Gravar** e será exibida a tela **Informação**.

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**;

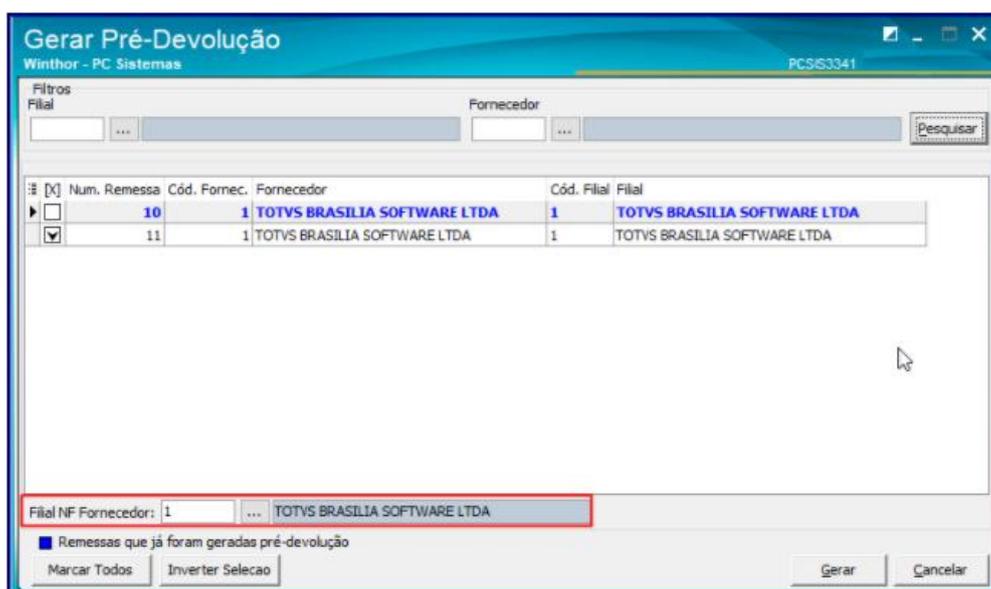
Observação: caso **Não** exista remessa de garantia montada é exibida a mensagem: **Não existem remessas para gerar pré-devoluções**.



5.2 Na tela **Gerar Pré-Devolução** clique o botão **Pesquisar** da aba **Filtros**;

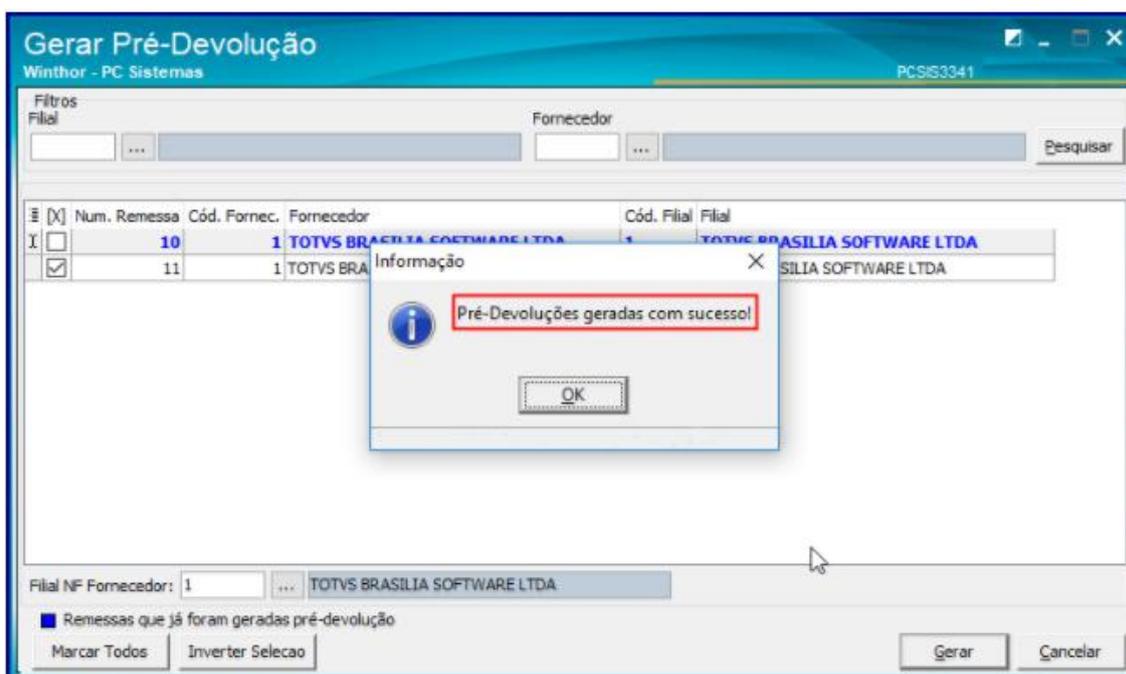
5.3 Selecione o **Nº Remessa** desejado na planilha;

5.4 Informe conforme necessidade o campo **Filial NF Fornecedor**;



Observação: o campo **Filial NF Fornecedor**, quando informado é utilizado para gravar o código da filial na Tab.Cadastro de Trocas e Avarias de Fornecedor (PCDEVAVARIAC) e Tab. Cadastro Itens de Trocas e Avarias Fornecedor (PCDEVAVARIAI).

5.5 Clique o botão **Gerar**.



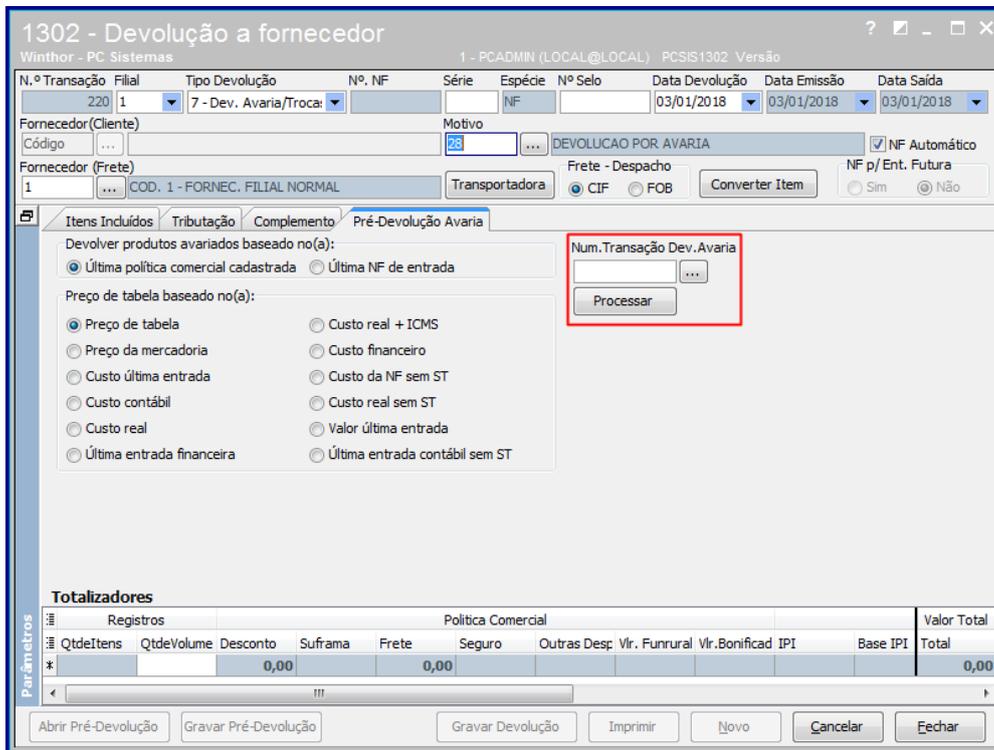
- É possível gerar a pré-devolução mais de uma vez sempre que não tenha emitido a nota fiscal de saída do fornecedor;
- Uma vez gerada Pré-Devolução, Não é possível desfazer este processo.

6. Realizar Devolução a Fornecedor

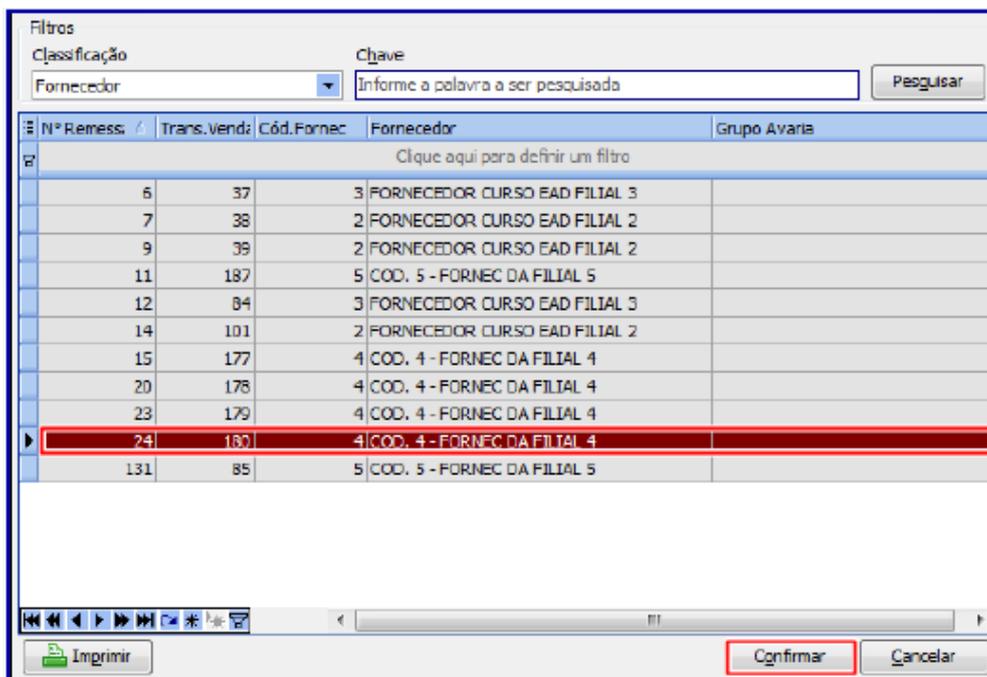
Para realizar devolução de garantia ao fornecedor, siga os procedimentos abaixo:

- 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**;

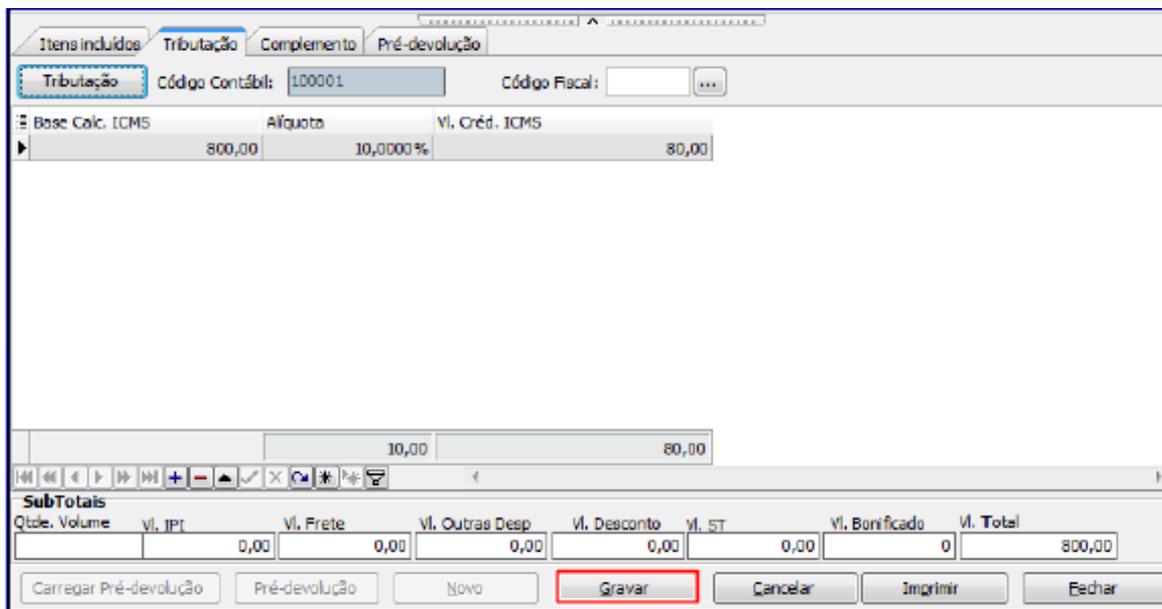
6.3 Na aba **Pré-Devolução Avaria** informe ou selecione a caixa **Num. Transação Dev. Avaria** e clique o botão **Processar**;



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



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



Base Calc. ICMS	Alíquota	Vl. Créd. ICMS
800,00	10,0000%	80,00

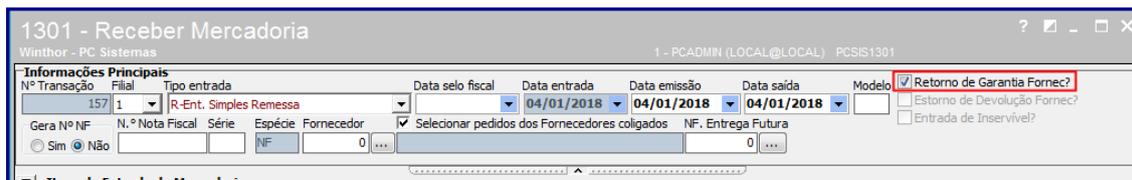
SubTotais	Qtde. Volume	Vl. IPT	Vl. Frete	Vl. Outras Desp	Vl. Desconto	Vl. ST	Vl. Bonificado	Vl. Total
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	800,00

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

7. Receber Mercadoria

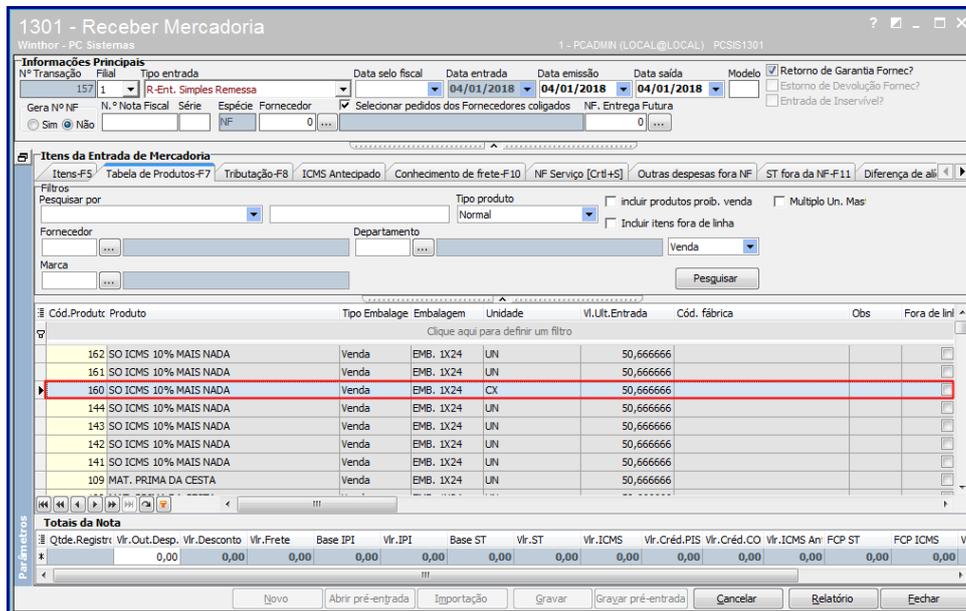
Para receber mercadoria de garantia, siga os procedimentos abaixo:

- 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 Fornecedor?**;



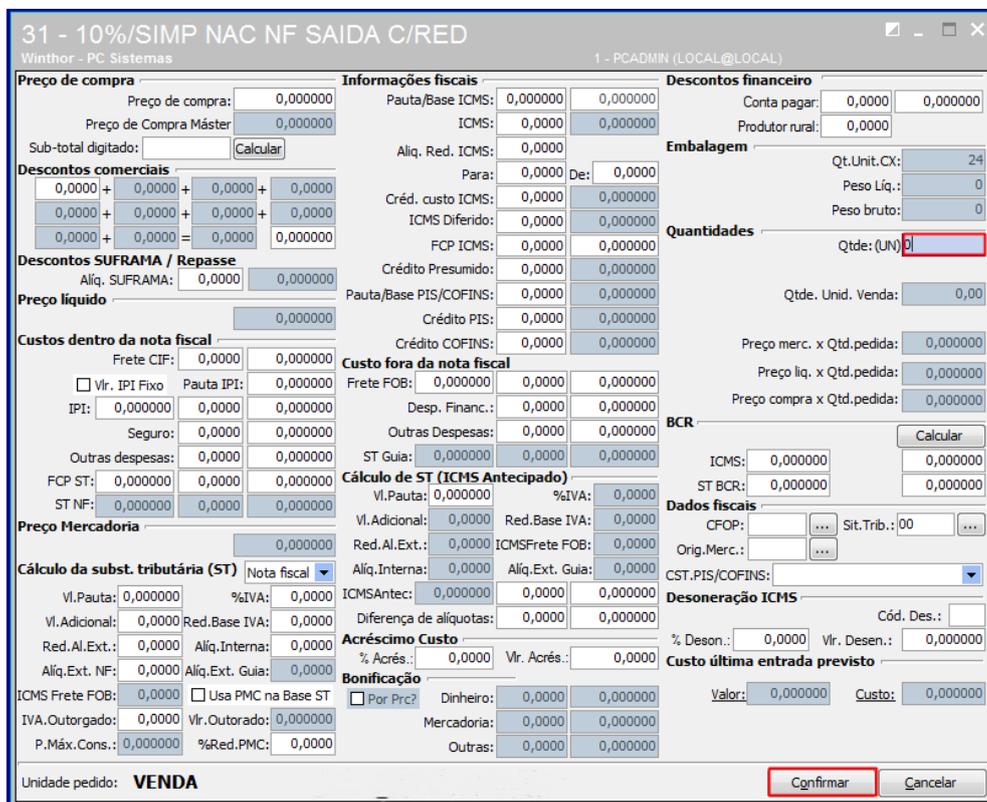
7.5 Na aba **Tabela de Produtos-F7** informe o produto desejado ou clique o botão **Pesquisar**;

7.6 Selecione o item que será recebido, clicando duas vezes sobre ele;



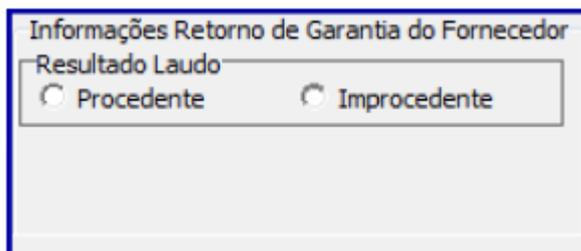
7.7 Na tela **Inclusão de Item** informe a quantidade de itens recebidos e preencha os demais dados necessários ao recebimento do mesmo;

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**;



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.

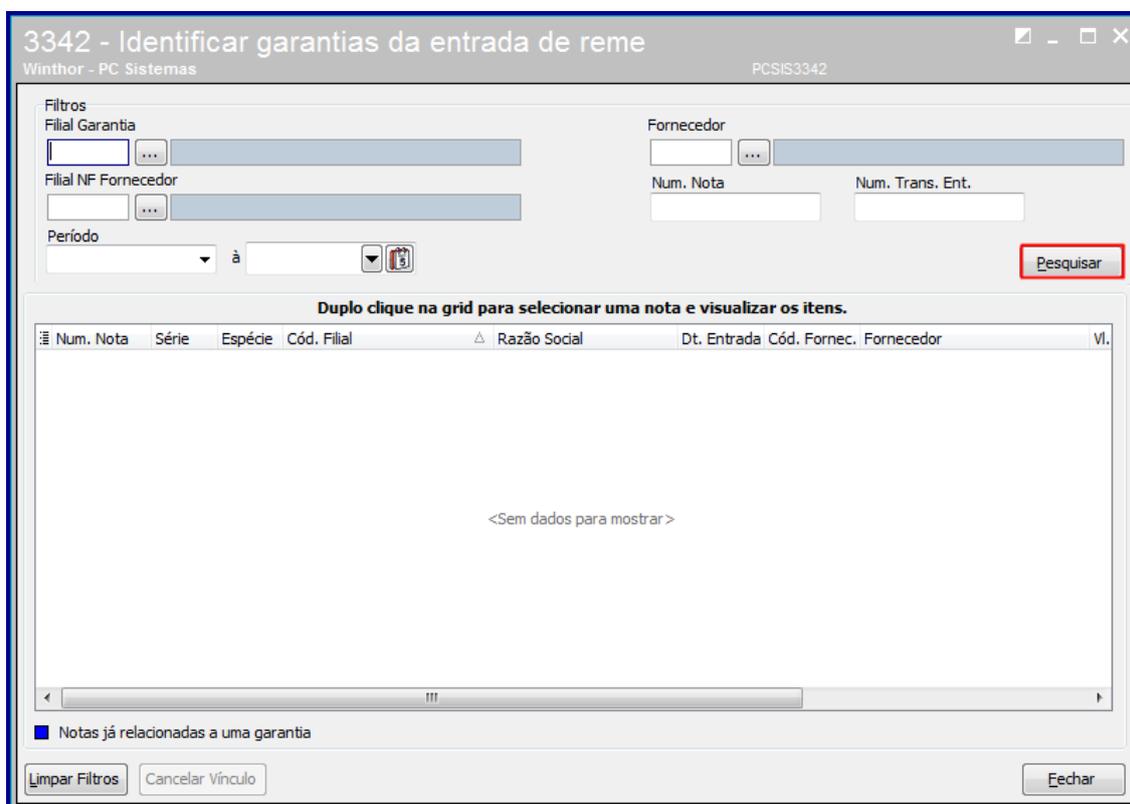
7.11 Clique o botão **Gravar**.

8. Realizar Identificação das Garantias de Entrada de Remessa

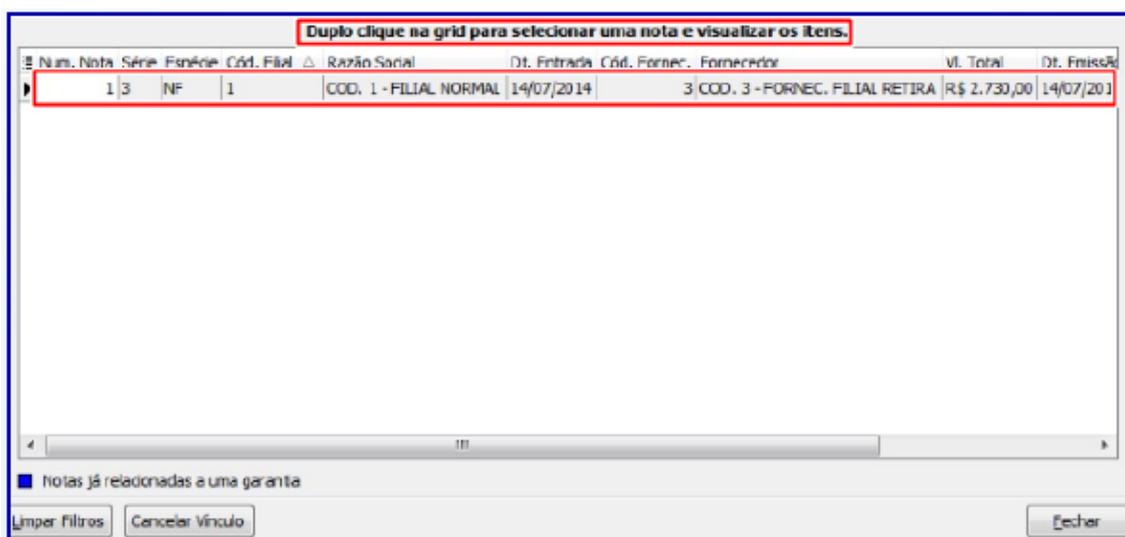
Para identificar as entradas de garantia de remessa que são relacionadas à entrada de garantia de fornecedor, siga os procedimentos abaixo:

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

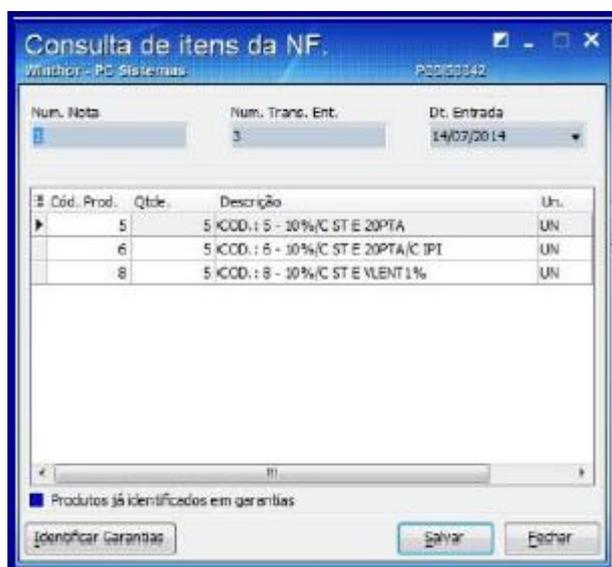
8.2 Informe conforme necessidades os campos da caixa **Filtros** e clique o botão **Pesquisar**;



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**;

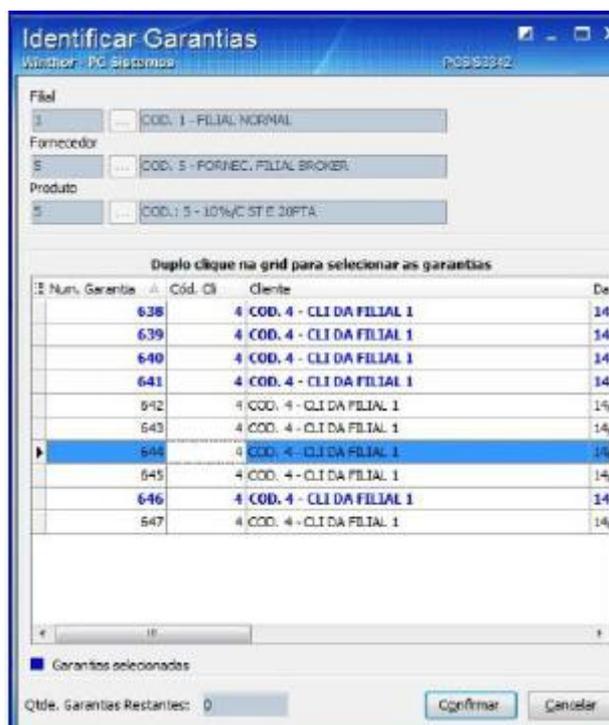


Cód. Prod.	Qtde.	Descrição	Un.
5		5 %COD.: 5 - 10%/C ST E 20PTA	UN
6		5 %COD.: 6 - 10%/C ST E 20PTA/C IPT	UN
8		5 %COD.: 8 - 10%/C ST E VLENT 1%	UN

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

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

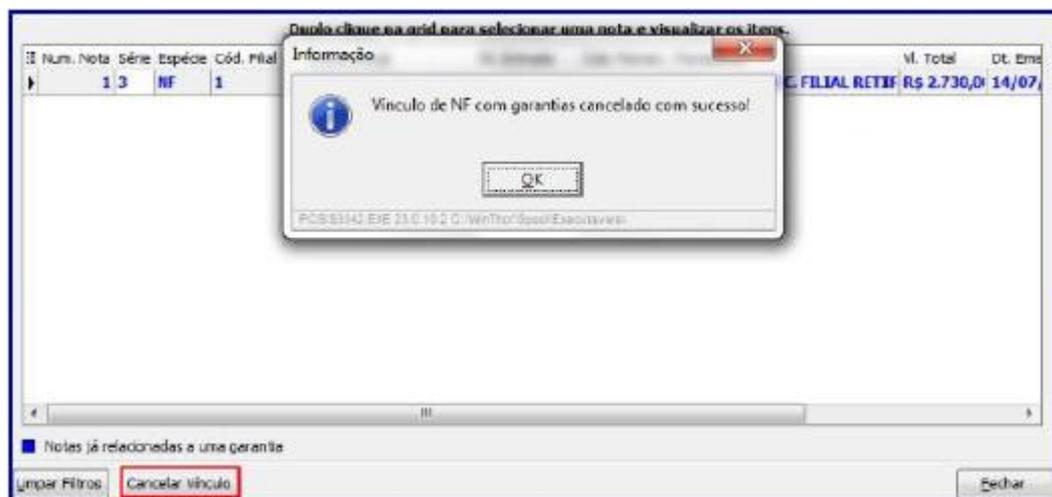
8.7 Clique o botão **Confirmar**;



Num. Garantia	Cód. Cli	Cliente	De
638	4	COD. 4 - CLI DA FILIAL 1	14
639	4	COD. 4 - CLI DA FILIAL 1	14
640	4	COD. 4 - CLI DA FILIAL 1	14
641	4	COD. 4 - CLI DA FILIAL 1	14
642	4	COD. 4 - CLI DA FILIAL 1	14
643	4	COD. 4 - CLI DA FILIAL 1	14
644	4	COD. 4 - CLI DA FILIAL 1	14
645	4	COD. 4 - CLI DA FILIAL 1	14
646	4	COD. 4 - CLI DA FILIAL 1	14
647	4	COD. 4 - CLI DA FILIAL 1	14

Observações:

- 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

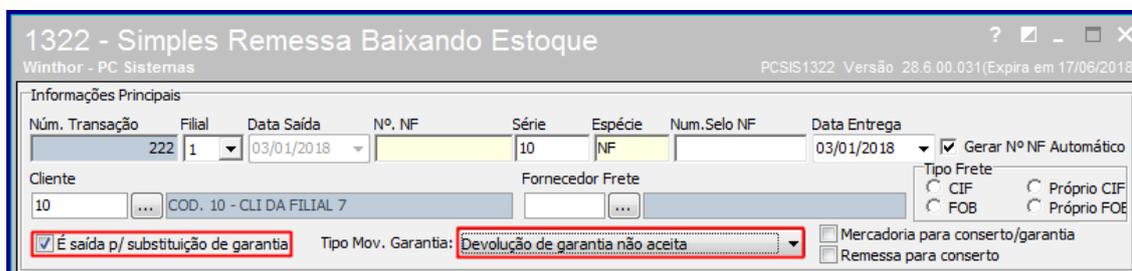
Ao gerar uma saída por reposição de garantia o acompanhamento será efetuado pela rotina **1322 – Simples Remessa Baixando o Estoque**, para tal processo realize os procedimentos abaixo:

9.1 Realizar Devolução de Garantia Não Aceita

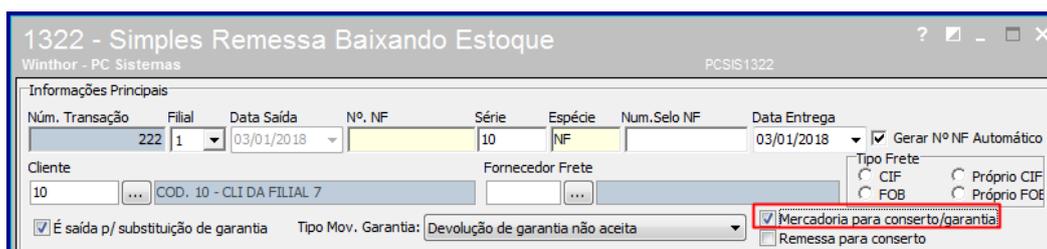
Este processo ocorrerá somente quando a garantia estiver com status **Devolver Peça Velha** realizada pela rotina **3340**. Após a conclusão deste processo o status final da garantia será **Encerrado**.

- 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**;

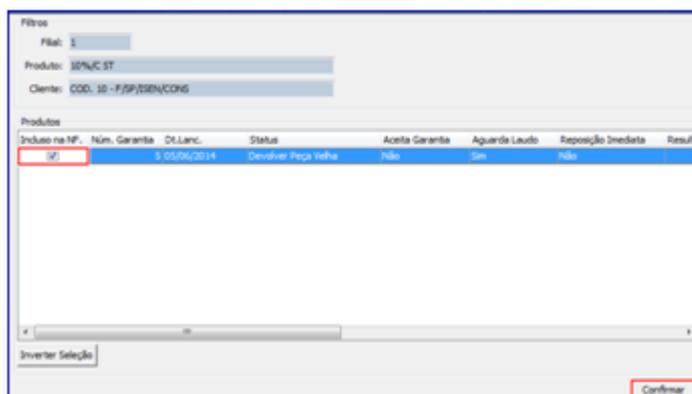
- 9.1.4 Selecione a opção **Devolução de garantia não aceita**;
- 9.1.5 Clique o botão **Pesquisar** e selecione com duplo clique a garantia desejada;



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.



- 9.1.6 Marque a coluna **Inclusa na NF.** e clique o botão **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:		Quantidade em estoque				
Qtde bloqueada:	Qtde Avariada:	Gerencial	Bloqueado	Avaria	Reservado	Disponível
1	1	65,000000	5,000000	5,000000	37,000000	23,000000
		Pendente		0,000000		

Valor Item:	50,67	Valor ST:	0,00
Base de ST:	0	Vir ICMS Diferido:	0,00
% IPI:	0,000	Valor IPI KG:	
% Diferimento:	0	Base ICMS:	50,67
% ICMS:	10,00	Base DIF. Alíquota:	0,00
% Base Icms Red:	0,0000	Valor DIF. Alíquota:	0,00
% DIF Alíquota:	0,00		
Código Fiscal:	5949 ...		
Sit Tribut.:	020 ...		

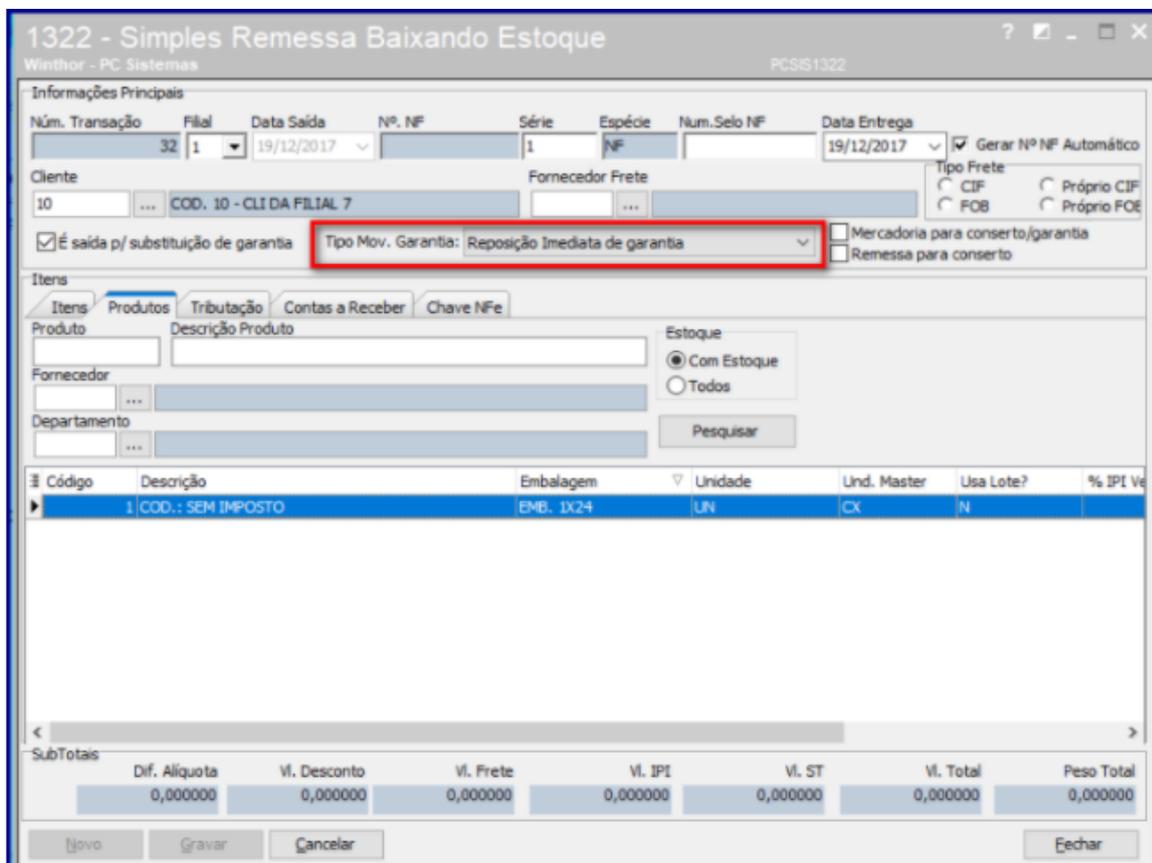
9.1.9 Na aba **Tributação** clique o botão **Tributação** e posteriormente o botão **Gravar**.

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](#);

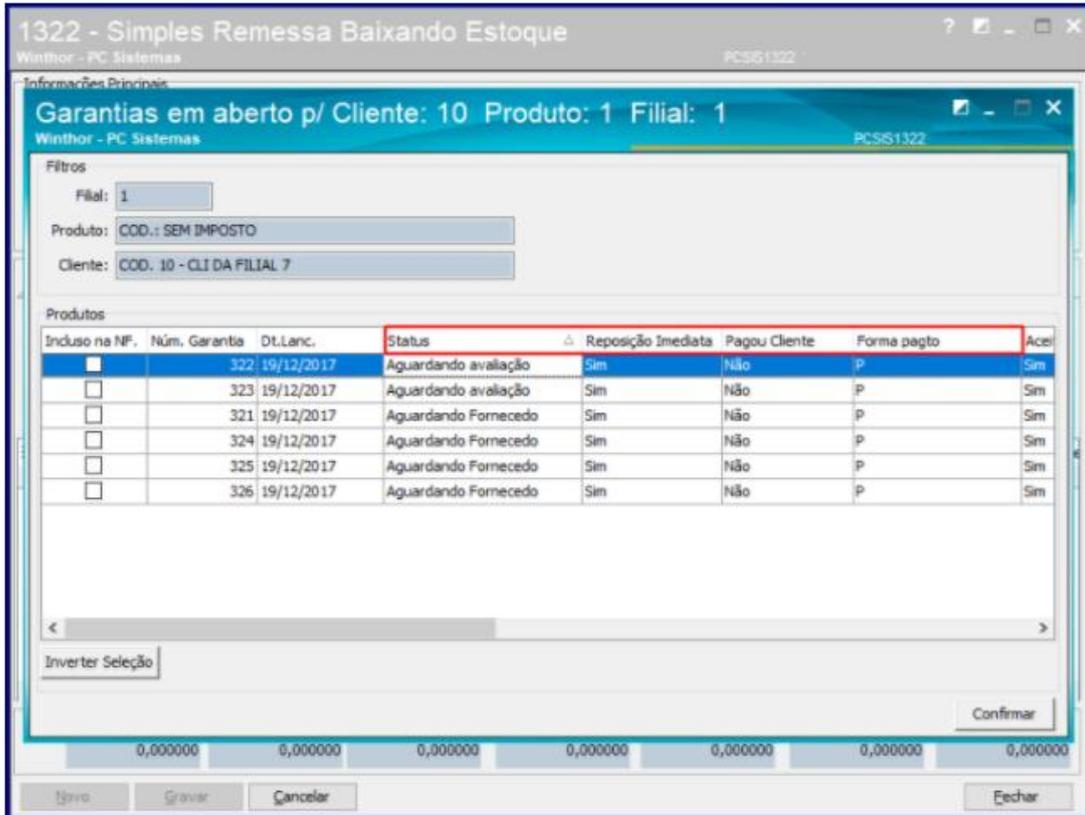
9.1.2 Selecione a opção **Reposição imediata de garantia**;



Código	Descrição	Embalagem	Unidade	Und. Master	Usa Lote?	% IPI Ve
1	COD.: SEM IMPOSTO	EMB. 1X24	UN	CX	N	

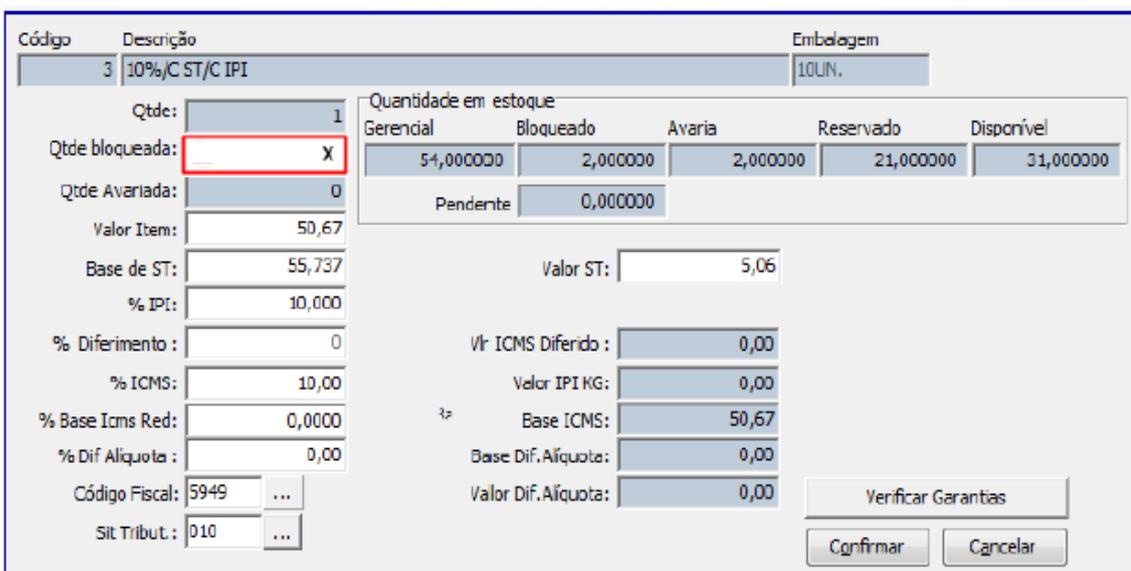
SubTotais	Dif. Aliquota	Vi. Desconto	Vi. Frete	Vi. IPI	Vi. ST	Vi. Total	Peso Total
	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000	0,000000

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](#);

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

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

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

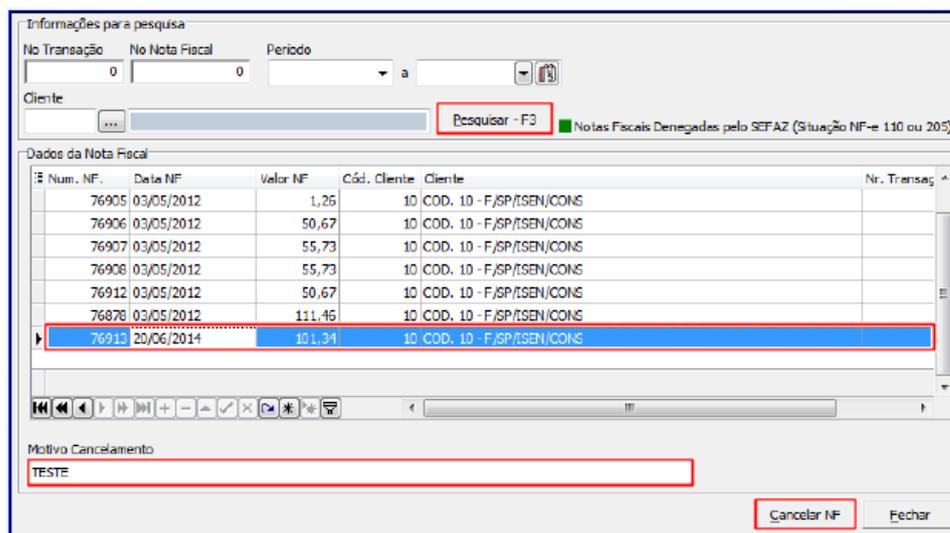
10. Realizar Cancelamento de Notas Fiscais

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.

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

10.2 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. Transaç.
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

11. 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 () Não

Procedimento:

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

- **Cenário 2:**

Aceita Garantia?: () Sim () Não

Aguardar Laudo: () Sim () Não

Reposição Imediata: () Sim () Não

Procedimento:

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

- **Cenário 3:**

Aceita Garantia?: () Sim () Não

Aguardar Laudo: () Sim () Não

Reposição Imediata: () Sim () Não

Resultado Laudo: () **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 4:**

Aceita Garantia?: () Sim () Não

Aguardar Laudo: () Sim () Não

Reposição Imediata: () Sim () Não

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

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 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?: (**X**) **Sim** () **Não**

Aguardar Laudo: (**X**) **Sim** () **Não**

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

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

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
Central de Relacionamento - (62) 3250 0210