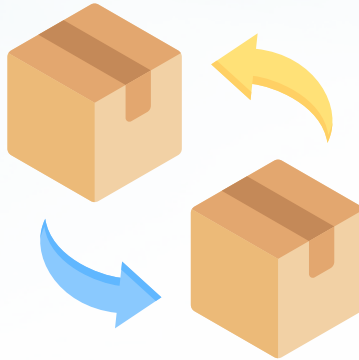


Manual de Devoluções





Informações importantes referente ao nosso processo de devolução!



AO RECEBER SEU PEDIDO DE COMPRA

PASSO 01

Confira sua nota fiscal

PASSO 02

Verifique se a quantidade de volumes recebido é o mesmo declarado no documento.

PASSO 03

Assine o comprovante de entrega (romaneio).

IMPORTANTE:

Caso identifique alguma divergência, faça uma ressalva no romaneio, entre em contato com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e registre a ocorrência.



0800 601 3338



sac@anbfarma.com.br



Devolução de Termolábil

Os medicamentos termolábeis (com temperatura controlada entre 2°C e 8°C) devem ser conferidos no ato da entrega.

A devolução só será aceita no momento no ato da entrega e somente pelos motivos abaixo:

1 Avaria

2 Falta

3 Vencimento próximo/Vencido

Devolução Total

Para DEVOLUÇÃO TOTAL no momento da entrega, informar no verso do DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica) de origem o motivo da devolução, com carimbo e assinatura do responsável. Observar também no romaneio de transporte.

Entre em contato com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), através do telefone 0800 601 3338 ou através do e-mail sac@anbfarma.com.br e registre a ocorrência.

Caso necessite realizar uma devolução após o recebimento, deverá seguir o procedimento de DEVOLUÇÃO PARCIAL (*próximo tópico*), com solicitação de coleta.

Este procedimento ficará sujeito a análise e aprovação da ANB FARMA/PHARMA LOG.



Observação

Devolução Total originada de operação logística (laboratório), a coleta só poderá ser enviada com a autorização do Setor Comercial.



Devolução Integral

Passo
01 Registrar a solicitação de devolução através do nosso Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) através do telefone 0800 601 3338 ou através do e-mail sac@anbfarma.com.br.

PRAZOS:

O prazo é de 3 (três) dias úteis a contar da data do recebimento das mercadorias.

Passo
02 Após a solicitação de devolução, será disponibilizado um número de protocolo para acompanhamento, que manterá todo o controle interno e andamento do seu processo de devolução até a sua finalização.

Passo
03 Nossa equipe analisará seu protocolo no prazo de até 3 (três) dias úteis. Após este prazo, será necessário que entre em contato novamente com o nosso SAC para receber as próximas instruções, de acordo com o resultado da análise interna.

Passo
04 Para os casos que gerarem coleta de mercadorias parciais de devolução, o cliente deverá emitir **NOTA FISCAL DE DEVOLUÇÃO**.

Órgãos públicos, clínicas e hospitais que não possuem Inscrição Estadual que possibilite a emissão da NFD, deverão emitir uma declaração em papel timbrado com carimbo e assinatura do responsável. Deverá também anexar uma cópia do DANFE de origem. A ANB/PHARMA LOG gera NFD e encaminha aos mesmos.

Nosso prazo para a coleta é de 7 (sete) dias úteis e será realizada por nossos transportadores.



Importante

- Informe em sua NFD o nº do protocolo registrado no SAC.
- A ordem de coleta que segue com o transportador deve ser assinada por ambas as partes. Deverá ser destacada na linha pontilhada, sendo a parte inferior destinada ao cliente.
- A ordem de coleta assinada é o documento que comprova que a mercadoria foi coletada.
- Nosso transportador está autorizado a coletar as mercadorias para devolução somente com a ordem de coleta, que será enviada pela ANB/PHARMA LOG.

Devolução Parcial

Passo **01** Registrar a solicitação de devolução através do nosso Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) através do telefone 0800 601 3338 ou através do e-mail sac@anbfarma.com.br.

PRAZOS:

O prazo é de 3 (três) dias úteis a contar da data do recebimento das mercadorias.

Passo **02** Após a solicitação de devolução, será disponibilizado um número de protocolo para acompanhamento, que manterá todo o controle interno e andamento do seu processo de devolução até a sua finalização.

Passo **03** Nossa equipe analisará seu protocolo no prazo de até 3 (três) dias úteis. Após este prazo, será necessário que entre em contato novamente com o nosso SAC para receber as próximas instruções, de acordo com o resultado da análise interna.

Passo **04** Para os casos que gerarem coleta de mercadorias parciais de devolução, o cliente deverá emitir **NOTA FISCAL DE DEVOLUÇÃO**.

Órgãos públicos, clínicas e hospitais que não possuem Inscrição Estadual que possibilite a emissão da NFD, deverão emitir uma declaração em papel timbrado com carimbo e assinatura do responsável. Deverá também anexar uma cópia do DANFE de origem. A ANB/PHARMA LOG gera NFD e encaminha aos mesmos.

Nosso prazo para a coleta é de 7 (sete) dias úteis e será realizada por nossos transportadores.



Importante

- Informe em sua NFD o nº do protocolo registrado no SAC.
- A ordem de coleta que segue com o transportador deve ser assinada por ambas as partes. Deverá ser destacada na linha pontilhada, sendo a parte inferior destinada ao cliente.
- A ordem de coleta assinada é o documento que comprova que a mercadoria foi coletada.
- Nosso transportador está autorizado a coletar as mercadorias para devolução somente com a ordem de coleta, que será enviada pela ANB/PHARMA LOG.
- A emissão da NFD facilitará o processo de gerar crédito para mercadorias em falta.
- Após a coleta, entrar em contato com o SAC no prazo entre 7 a 10 dias úteis.
- Créditos de devolução ficaram disponíveis no protocolo.

Passo **05** Ao recebermos as mercadorias devolvidas, analisaremos a integridade dos mesmos e ratificaremos o motivo da devolução. Estando tudo em ordem, retornaremos as mercadorias ao nosso estoque e o crédito será liberado.

Falta de Mercadorias

Quando houver falta de mercadorias, seguir os procedimentos descritos no tópico a seguir "Informações fiscais de DEVOLUÇÃO INTEGRAL e DEVOLUÇÃO PARCIAL" para emissão de NFD.

- A devolução parcial por falta poderá gerar desconto concedido em fatura (crédito);

Solicitação de devolução por falta de volume(s) constatado no momento do recebimento da mercadoria, somente será analisado e dado andamento ao processo se devidamente observado no romaneio de transporte.



Importante

Não coletamos NFD de falta, elas deveram ser enviadas via e-mail SAC (sac@anbfarma.com.br)

Sobras de Mercadorias

Quando houver sobras de mercadorias, o cliente deve entrar em contato com SAC para informar. Será registrado o atendimento do cliente e o SAC solicitará a ordem de coleta da mercadoria no mesmo local de entrega.

Informações fiscais de devolução

O cliente deve solicitar a autorização de devolução. Após receber o número do protocolo e autorização, deverá emitir a NFD conforme espelho da nota fiscal de origem. Seguem algumas informações e exemplos que facilitarão no momento da emissão.

- O cliente poderá receber suas mercadorias através da ANB ou PHARMA LOG, então pedimos atenção ao emitir a NFD, para que o destinatário seja o mesmo que emitiu a sua nota fiscal de compra;

Exemplo 01

	ANB FARMA LTDA RUA ALCIDES JAZAR, 520 - ATUBA PINHAIS - PR CEP: 83.326-070 - Fone: (41) 3072-8000	DANFE DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA 0 - ENTRADA 1 - SAÍDA 1 N° SÉRIE 13 FL 1/15	CHAVE DE ACESSO CONSULTA DE AUTENTICIDADE NO PORTAL NACIONAL DA NFE WWW.NFE.FAZENDA.GOV.BR/PORTAL OU NO SITE DA SEFAZ AUTORIZADORA
	NATUREZA DA OPERAÇÃO 3 - Regime Normal		PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO
INSCRIÇÃO ESTADUAL 1019708507		INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBSTITUTO TRIBUTÁRIO 73.773.129/0001-06	

Exemplo 02

	ANB FARMA LTDA R ADRIANO SCHONDERMARK, 23, GALPAO 01 - C SILVA JOINVILLE - SC CEP: 89.217-400 - Fone: (47) 3025-7438	DANFE DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA 0 - ENTRADA 1 - SAÍDA 1 N° SÉRIE 5 FL 1/1	CHAVE DE ACESSO
			CONSULTA DE AUTENTICIDADE NO PORTAL NACIONAL DA NF-E WWW.NFE.FAZENDA.GOV.BR/PORTAL OU NO SITE DA SEFAZ AUTORIZADORA
NATUREZA DA OPERAÇÃO		PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO 342230006642824 11/01/2023 08:02:44	
CRT (Código de Regime Tributário) 3 - Regime Normal	INSCRIÇÃO ESTADUAL 73.773.129/0006-10	INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBSTITUTO TRIBUTÁRIO	CNPJ/CPF 255120850

Exemplo 03

	PHARMA LOG PROD FARM LTDA AVENIDA MARINGA, 3592 - VILA PERNETA PINHAIS - PR CEP: 83.326-010 - Fone: (41) 3072-8000	DANFE DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA 0 - ENTRADA 1 - SAÍDA 1 N° SÉRIE 3 FL 1/1	CHAVE DE ACESSO
			CONSULTA DE AUTENTICIDADE NO PORTAL NACIONAL DA NF-E WWW.NFE.FAZENDA.GOV.BR/PORTAL OU NO SITE DA SEFAZ AUTORIZADORA
NATUREZA DA OPERAÇÃO		PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO	
CRT (Código de Regime Tributário) 3 - Regime Normal	INSCRIÇÃO ESTADUAL 9063904772	INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBSTITUTO TRIBUTÁRIO	CNPJ/CPF 13.485.130/0001-03

Exemplo 04

	PHARMA LOG PROD FARM LTDA AV BORGES DE MEDEIROS, 1717, PAV 8 BLOCO B - COLONIAL SAPUCAIA DO SUL - RS CEP: 93.212-110 - Fone: (51) 3013-3448	DANFE DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA 0 - ENTRADA 1 - SAÍDA 1 N° SÉRIE 3 FL 1/1	CHAVE DE ACESSO
			CONSULTA DE AUTENTICIDADE NO PORTAL NACIONAL DA NF-E WWW.NFE.FAZENDA.GOV.BR/PORTAL OU NO SITE DA SEFAZ AUTORIZADORA
NATUREZA DA OPERAÇÃO		PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO 143230008458924 12/01/2023 15:11:51	
CRT (Código de Regime Tributário) 3 - Regime Normal	INSCRIÇÃO ESTADUAL 13.485.130/0003-75	INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBSTITUTO TRIBUTÁRIO	CNPJ/CPF 1320162336

Exemplo 05

	PHARMA LOG PROD FARM LTDA R ADRIANO SCHONDERMANK, 23, A_ - C SILVA JOINVILLE - SC CEP: 89.217-400 - Fone: (47) 3025-7438	DANFE DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA 0 - ENTRADA 1 - SAÍDA 1 N° SÉRIE 1 FL 1/1	CHAVE DE ACESSO
			CONSULTA DE AUTENTICIDADE NO PORTAL NACIONAL DA NF-E WWW.NFE.FAZENDA.GOV.BR/PORTAL OU NO SITE DA SEFAZ AUTORIZADORA
NATUREZA DA OPERAÇÃO		PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO	
CRT (Código de Regime Tributário) 3 - Regime Normal	INSCRIÇÃO ESTADUAL 13.485.130/0004-56	INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBSTITUTO TRIBUTÁRIO	CNPJ/CPF 260484539

Atenção

Se a NFD for destinada à empresa diferente de sua nota fiscal de origem, será recusada e manifestaremos também a recusa na SEFAZ. Terá que ser emitida uma nova nota fiscal com os dados corretos.

Exemplo de um processo de devolução

Nota fiscal de compra, o item destacado em vermelho será devolvido:

		PHARMA LOG PROD FARM LTDA AVENIDA MARINGA, 3592 - VILA PERNETA PINHAIS - PR CEP: 83.326-010 - Fone: (41) 3072-8000		DANFE DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA 0 - ENTRADA 1 - SAÍDA 1 N° 999999 SÉRIE 3 FL 1/1		CHAVE DE ACESSO CONSULTA DE AUTENTICIDADE NO PORTAL NACIONAL DA NF-E WWW.NF.EFAZENDA.GOV.BR/PORTAL OU NO SITE DA SEFAZ AUTORIZADORA											
NATUREZA DA OPERAÇÃO VENDAS MERC.				PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO 10/01/2023 04:13:52													
CEST (Código de Regime Tributário) 3 - Regime Normal		INSCRIÇÃO ESTADUAL 9063904772		INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBSTITUTO TRIBUTÁRIO 9083701711		CNPJ/CPF 13.485.130/0001-03											
NOME / RAZÃO SOCIAL FARMACIA XYZ LTDA		CNPJ/CPF 00.000.000/0001-00		DATA EMISSÃO 10/01/2023		ENDERECO RUA DOS SABIAS, 1000											
MUNICIPIO CURITIBA		UF PR		PAIS BRASIL		CEP 80.000-000											
BASE DE CÁLCULO DO ICMS 194,74		VALOR DO ICMS 23,37		BASE DE CÁLCULO DO ICMS SUBSTITUIÇÃO 246,28		VALOR DO ICMS SUBSTITUIÇÃO 21,04											
VALOR DO FRETE 0,00		VALOR DO SEGURO 0,00		DESCONTO 26,82		OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS 1,49											
VALOR TOTAL DOS PRODUTOS 220,07		VALOR TOTAL DA NOTA 215,78		VALOR DO IPI 0,00		VALOR TOTAL DA NOTA 215,78											
NOME / RAZÃO SOCIAL FARMACIA XYZ LTDA		FRETE POR CONTA 0 - Emitente		COBERTURA ANTI PLACA DO VEICULO		UF PLACA CNPJ/CPF											
ENDERECO RUA DOS SABIAS, 1000		MUNICIPIO CURITIBA		UF PR		INSCRIÇÃO ESTADUAL 9063904772											
QUANTIDADE 2		ESPECIE Caixa		MARCA LETE		NUMERAÇÃO EI 4432320											
PESO BRUTO 0,504		PESO LÍQUIDO 0,504															
CD	PROD	DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS / SERVIÇOS	LOTES / QTD / VALIDADE	ENC	NCM/EX	CEP	CFOP	UNID	VALOR UNITÁRIO C/ST	QUANT	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	IC	CALC ICMS	VALOR ICMS	VALOR ICMS ST	ALIQ ICMS
749745		ANFADOL 600MG 60CPR REV = PARFAGOPHYTON PROCUMBENS	22091245 - 1 - 07/2024	199,30	30049099	510	5403	CR	147,86	1	149,63	149,63	134,88	16,19	14,01	12,00	
776114		ETIRA 500MG 30CPR (C1) = LEVETIRACETAM	2209138 - 1 - 07/2024	93,81	30049069	510	5403	CR	66,43	1	70,44	70,44	59,86	7,18	7,03	12,00	
		Descto:19,50 Descto:0,00 SRepasso:6,02 - B.NEGATIVO															

Abaixo a autorização de devolução da mercadoria referente a nota da acima.

AUTORIZAÇÃO DE DEVOLUÇÃO: 999999		ANB FARMA LTDA RUA ALCIDES JAZAR, 7100 PINHAIS		Tel.: 41 3072-8000 FAX: 41 3072-8015 UF: PR						
DESTINATÁRIO/REMETENTE										
Razão Social: FARMACIA XYZ LTDA (999999)		CNPJ: 00.000.000/0001-00		CEP: 80.000-000						
Endereço: RUAS DOS SABIAS, 1000 - CENTRO		Município: CURITIBA - PR		ROTA: 099XY						
PRODUTOS										
Código	Descrição	Preço	Desc\$	Qtd	Base Icms	Aliq	Icms	Base ST	ST	vFCPST
776114	ETIRA 500MG 30CPR (C1) - LEVETIRACETAM Lote: 2209138 - Qtde: 1	70,44	11,04	1	59,86	12,00	7,18	78,83	7,03	0,00
TOTAIS:				11,04	1	59,86	7,18	78,83	7,03	0,00
Motivo: DESISTIU DA COMPRA		Valor Merc: 59,40		Desp acess: 0,24		Valor NF: 66,67				
CFOP/Natureza: 1411-DEV. VENDAS COM SUBST.TRIB.				Autorizado por MARIA DA SILVA em 12/01/23 09:46						
NOTAS DE ORIGEM: 999999				OBS: SAC 0000001						
DEVOLUÇÃO PARCIAL: EMITIR NOTA FISCAL DE DEVOLUÇÃO COM BASE NOS VALORES ACIMA. DEVOLUÇÃO INTEGRAL: CARIMBAR, ASSINAR E DECLARAR O MOTIVO NO VERSO DA NF ANB.										
COMPROVANTE DE ENTREGA. DEVOLUÇÃO NÚMERO: 999999										
NÚMERO DA NFD: _____										
QUANTIDADE DE VOLUMES: _____										
NOME (MOTORISTA OU AJUDANTE): _____										
DATA/HORA: _____										
PLACA: _____										
CARIMBO DA TRANSPORTADORA										

Deve-se utilizar os valores da autorização de devolução para a correta emissão da NFD.

SOMENTE DEVEM SER PREENCHIDOS OS CAMPOS:

- Valor Total dos Produtos;
- Desconto;
- Despesas Acessórias;
- Valor Total da nota;

Os valores de Base de Cálculo de ICMS próprio, ICMS próprio, Base de Cálculo de ST e ST **NÃO DEVEM ESTAR DESTACADOS NA NOTA FISCAL, DEVEM SOMENTE SER INFORMADOS NO CAMPO “INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES.”**

No campo “Despesas Acessórias”, o valor informado deve ser o valor da ST + a Despesa Acessória informada na Autorização de Devolução.

No exemplo da página 08 soma-se 7,03 (ST) + 0,24 (Despesa Acessória Informada na Autorização), que é igual a 7,27.

Também informar no campo “Informações Complementares”, o número da nota fiscal de origem e o número do protocolo registrado no SAC, conforme exemplo abaixo:

Nota fiscal de devolução

FARMACIA XYZ LTDA RUA DOS SABIAS, 1000 - CENTRO CURITIBA - PR CEP: 80.000-000 - FONE: (41) 9999-9999		DANFE Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica 0 - ENTRADA 1 - SAÍDA 1 Nº 1190 SÉRIE 2 FOLHA 1/1		CHAVE DE ACESSO CONSULTA DE AUTENTICIDADE NO PORTAL NACIONAL DA NF-E WWW.NFE.FAZENDA.GOV.BR/PORTAL OU NO SITE DA SEFAZ AUTORIZADORA																			
NATUREZA DA OPERAÇÃO DEVOLUCAO DE COMPRA		PROT. DE AUTORIZAÇÃO 11/01/2023 15:04:22																					
CRT (Código de Regime) 3 - Regime Normal		INSCRIÇÃO ESTADUAL 0000000001		INSC. ESTADUAL SUBST. TRIBUTARIA CNPJ 00.000.000/0001-00																			
DESTINATÁRIO/REMETENTE NOME / RAZÃO SOCIAL PHARMA LOG PROD FARM LTDA		CNPJ/CPF 13.485.130/0001-03		DATA DE EMISSÃO 11/01/2023																			
ENDEREÇO AVENIDA MARINGÁ, 3602		BAIRRO VILA PERNETA		CEP 83.326-010																			
MUNICÍPIO PINHAIS		UF PAIS PR BRASIL		FONE/FAX (41)3072-8000																			
INSCRIÇÃO ESTADUAL 9063904772		HORA DE ENTRADA/SAÍDA 15:04:22																					
FATURA/ DUPLICATA																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>NUMERO</th> <th>VENCIMENTO</th> <th>VALOR</th> <th>NUMERO</th> <th>VENCIMENTO</th> <th>VALOR</th> <th>NUMERO</th> <th>VENCIMENTO</th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>						NUMERO	VENCIMENTO	VALOR	NUMERO	VENCIMENTO	VALOR	NUMERO	VENCIMENTO	VALOR									
NUMERO	VENCIMENTO	VALOR	NUMERO	VENCIMENTO	VALOR	NUMERO	VENCIMENTO	VALOR															
CÁLCULO IMPOSTO																							
BASE DE CÁLCULO DO ICMS 0,00		VALOR DO ICMS 0,00		BASE DE CÁLCULO DO ICMS DE SUBSTITUIÇÃO 0,00		VALOR DO ICMS DE SUBSTITUIÇÃO 0,00		VALOR TOTAL DOS PRODUTOS 70,44															
VALOR DO FRETE 0,00		VALOR DO SEGURO 0,00		DESCONTO 11,04		OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS 7,27		VALOR TOTAL DO IPI 0,00															
VLR APROX DOS TRIBUTOS 0,00		VALOR TOTAL DA NOTA 66,67																					
TRANSPORTADOR/VOLUMES TRANSPORTADOS																							
RAZÃO SOCIAL		FRETE POR CONTA 0 - EMITENTE 2 - TERCEIRO 9 - SEM FRETE 9		CÓDIGO ANTT		PLACA DO VEÍCULO		UF CNPJ															
ENDEREÇO		MUNICÍPIO		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL																	
QUANTIDADE		ESPÉCIE		MARCA		NUMERAÇÃO		PESO BRUTO PESO LÍQUIDO															
DADOS DO PRODUTO/SERVICOS																							
CÓDIGO 457651		DESCRIÇÃO DO PRODUTO ETIRA 500MG C30 COMP Lt: 2209138 Qt: 1.0 Fab: 19/07/2022 Val: 08/07/2024 VPMC: 70.44		NCM/SII 30049069		ORIG. CST 0/90		CFOP UNID 5411 CX															
QTD 1,0000		VLR UNIT 70,44		DESC 0,00		VLR TOTAL 70,44		V TRIB 0,00															
BC ICMS 0,00		VLR ICMS 0,00		BC ICMS ST 0,00		VLR ICMS ST 0,00		VLR IPI 0,00															
ALIQUOTAS ICMS 0,00		ALIQUOTAS IPI 12,00		IPI 0,00																			
DADOS ADICIONAIS						RESERVADO AO FISCO																	
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES Devolução parcial referente a NF nº 999999 de 11/01/2023 - SAC: 999999 Base ICMS: 59,86 / ICMS: 7,18 / Base Cálculo ST: 78,83 / ST: 7,03																							



Em caso de dúvidas, estaremos a disposição para esclarecimentos e orientações, a fim de evitarmos recusas de notas fiscais emitidas incorretamente e atrasos que podem ser evitados.

A partir de 01/03/2023 as notas de devolução que estiverem em desacordo com este manual serão recusadas e será solicitada uma nova nota fiscal. No caso da impossibilidade de realizar a troca da NFD no momento em que chegar a mercadoria, ambos serão recusados: NFD e mercadoria. O custo do frete da mercadoria recusada será por conta do cliente.

Pontos Importantes

- 01** | As mercadorias devolvidas devem ser as mesmas enviadas na compra (observar nota de compra recebida);
- 02** | Toda mercadoria devolvida não poderá conter etiqueta ou carimbo do cliente e deverá estar em sua caixa original de laboratório;
- 03** | Não aceitaremos devolução de mercadorias com lacre rompido;
- 04** | Para mercadorias com desvio de qualidade, o cliente deverá registrar um protocolo junto ao laboratório (fabricante), após, deverá também registrar a ocorrência em nosso SAC para intermediação, enviando cópia do protocolo gerado constando a resposta final do laboratório com a destinação da mercadoria;
- 05** | Devolução por prazo de validade curto, deve-se seguir o procedimento de devolução parcial;
- 06** | Mercadorias devolvidas com prazo de validade vencido serão aceitos somente para **INCINERAÇÃO**, sem direito ao ressarcimento. Para este caso deve-se emitir Nota Fiscal com a Natureza "Outras Saídas Não Especificadas", com o CFOP 5949 (operação interna) ou 6949 (operação interestadual);
- 07** | As devoluções que não constarem na NF o número de protocolo de registro no SAC, não serão aceitas.



ATENÇÃO!

Siga todos os passos corretamente. A devolução que for enviada fora dos parâmetros acima será recusada.