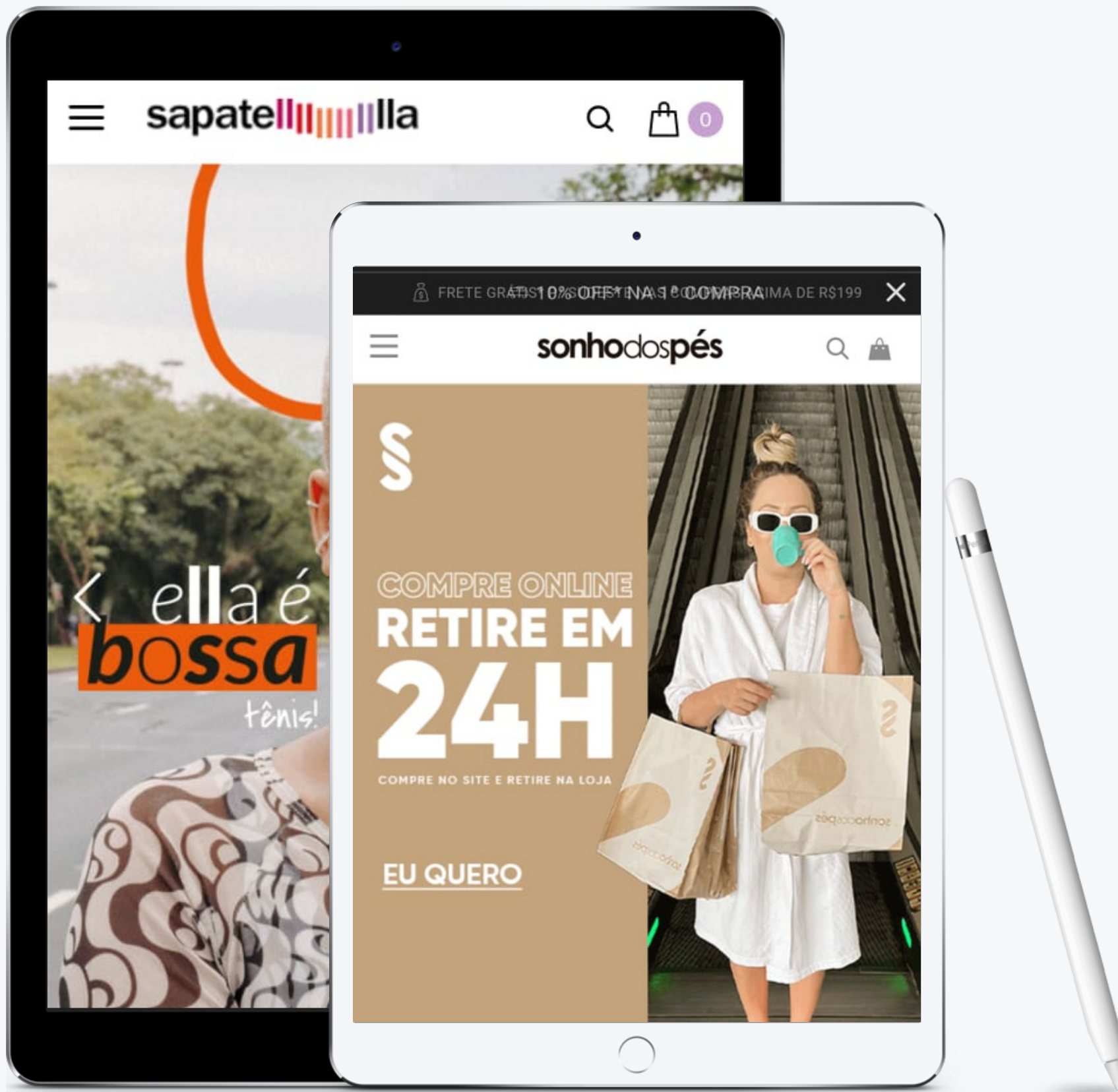


Manual de Tratativa

OMNICHANNEL

sapate|||||lla

sonhodospés



Olá Equipe de Loja!

Esse Manual tem por finalidade sanar as **principais dúvidas** relacionadas aos processos do Omnichannel. É muito importante que leiam com atenção e carinho. Ao longo da vida, passamos por inúmeras mudanças e o Omni chega como um canal de vendas que agrega crescimento às marcas. E, se as marcas crescem, todos ganham.

A experiência de compra do cliente também é muito importante, pois reflete a imagem da marca no mercado. Cliente bem atendido, com sorriso no rosto, simpatia e que tem o seu pedido faturado e expedido de forma rápida, não compra na concorrência!

Vocês são capazes! Acreditamos em vocês!

Boas vendas!  

Equipe Sonho e Sapatella!

Sumário

Estoque 6-15

Ruptura de Estoque

Lançamento para estoque de perda ou defeito

Exclusão de separação

Dados do Cliente 16-27

Localização do CPF antes e após o faturamento

Erro de CEP

Alterando o CEP no Cadastro

Vendas/ Faturamento 28-42

Envio Parcial

Localizar uma Separação

Retirada em Loja

Gerar etiqueta

Localizar etiqueta



Cancelamento/ Devoluções 43-61

- Boleta de Devolução
- Gerar Nota Fiscal de Devolução
- Exclusão de Nota Fiscal
- Solicitação de estorno

Solicitações Internas 62- 67

- Solicitação de Logística
- Solicitação de Coex
- Solicitação de Coleta
- Romaneio de Coleta

Operacional 68-74

- Reenvio
- Localizar 2ª via de Nota Fiscal
- Venda Link



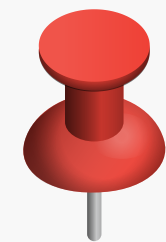
Transportadora.....75-86

Solicitando a Loggi
Localizando pedidos expressos

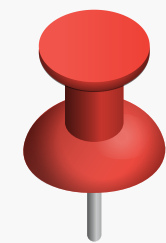
E-commerce.....87-91

utilização do Vale Crédito em Loja

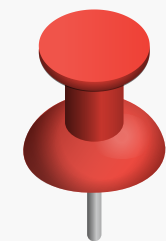




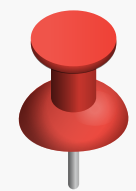
Ruptura de Estoque



LANÇAMENTO PARA
ESTOQUE DE PERDA E DEFEITOS



Exclusão da Separação



Ruptura de Estoque

O processo de ruptura de estoque acontece quando identifica-se a ausência da peça adquirida no estoque físico. Ao identificar a ruptura, é de suma importância que a loja, antes de comunicar ao suporte, "bata" o estoque. É muito comum a loja notificar a ruptura e tempos depois, informar que localizou a peça. A essa altura, a equipe de SAC já realizou tratativas com o cliente.

Confirmando a ausência da referência, o responsável deverá enviar um e-mail para o endereço suporteomni@sonhodospes.com.br, tanto pedidos da marca Sonho dos Pés e Sapatella

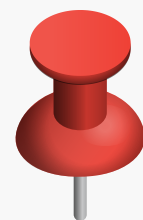
O e-mail de ruptura deverá conter as seguintes informações:

- No campo "**Assunto**", a frase "**Ruptura de Estoque** - Loja xxx (número da loja);
- Nome do cliente e o seu **CPF**;
- A **referência** que sofreu ruptura.



DICAS PARA EVITAR RUPTURA DE ESTOQUE

- Não "prendam" boletas de vendas físicas. O lançamento em sistema precisa ser imediato (o nosso sistema possui 30 minutos de atraso na leitura);
- Ao receberem orientação para exclusão de uma separação, de imediato, transfiram a referência para o **estoque de perda** (Loja 990);
- Ao identificarem babados, de imediato, transfiram a referência para o **estoque defeito**.



LANÇAMENTO PARA ESTOQUE DE PERDA E DEFEITOS

Um dos pilares do Omni é o estoque. Estoque desajeitado provoca rupturas e uma péssima experiência de compra. Quando a loja identifica divergências no físico, é necessário promover ajustes para que a mesma não receba pedidos com a(s) referência(s) que não possui.

Para auxiliar no ajuste da grade, a nossa equipe criou um Estoque de Perda, que recebe as referências com ausência no físico. Após notificar a ruptura, a loja receberá uma devolutiva informando se:

- A cliente cancelou a compra (**excluir separação**);
- Aceitou o Vale Crédito (**faturar e gerar nota de devolução**).

Em ambos os processos, **é obrigatório lançar a(s) referência(s) ausentes para o Estoque de Perda!** A loja deverá:

- Acessar o **NETESTOQUE**, clicar em "**Estoque**" e "**Transferência de Produtos**" e, em seguida, em "**Incluir**";

Transferência de Produtos - Build: 1.02.40.45.1 - SONHO DOS PÉS

Transferências de Hoje

	Romaneio	Loja	Tipo	Loja	Peças
1	003112	032 CENTRO	Entrada	073 IPANEM	2
2	003114	087 COPACAE	Entrada	055 BONSU	5
3	003331	013 SAO JOA	Saída	081 NOVA /	1
4	003332	013 SAO JOA	Saída	032 CENTR	1
5	003651	013 SAO JOA	Entrada	024 NILOPC	1
6	003919	030 SAO GON	Saída	00 ESCRITC	1

Remanejamentos Pendentes

	Remanejamento	Destino	Peças
--	---------------	---------	-------

32602



Transferências de Entrada Sem Confirmação

	Romaneio	Loja	Data	Produto	Descrição	Cor	Tamanho	QTD
1	000036	026 IPANEMA	28/04/2016	326026093005	SAPATILHA B QUADRADO	AZUL KLEIN	U	1
2	000036	026 IPANEMA	28/04/2016	326420212005	SAPATILHA B REDONDO	EC DOURADO	U	1
3	000036	026 IPANEMA	28/04/2016	326446102005	SAPATILHA B FINO ECO	VE OFF WHITE/ANTIQUE	U	3
4	000036	262 SHOP RECREIO (RJ)	14/12/2020	374315441075	MULE CROCO SINTETICO	LO ANTIQUE	39	1
5	000037	026 IPANEMA	28/04/2016	322616026005	SAPATILHA B REDONDO	EC BEIGE	U	1
6	000037	026 IPANEMA	28/04/2016	325490016005	SAPATILHA B FINO CHENA	CARAMELO	U	1
7	000038	026 IPANEMA	28/04/2016	322860010005	RASTEIRA TRASEIRO NAJA	BRANCA	U	1
8	000038	026 IPANEMA	28/04/2016	322890728005	RASTEIRA TRASEIRO ATAN	SELA	U	1
9	000039	026 IPANEMA	28/04/2016	324602434005	RASTEIRA TRASEIRO TRAN	OURO LIGHT	U	1
10	000039	026 IPANEMA	28/04/2016	319756013005	PLATAFORMA CAMURCA/E	ARGILA/BOHO	U	1
11	000040	026 IPANEMA	28/04/2016	327480002005	RASTEIRA TRASEIRO SUEDE	PRETA	U	2
12	000041	026 IPANEMA	28/04/2016	324374539005	SAPATILHA B FINO IGUANA	CHAMPAGNE	U	1

Transferências Excluídas

	Romaneio	Origem	Destino	Data de Exclusão	Usuário
1	900002	SHOWROON SDP	045 CAMPO GRANDE	17/03/2016	JFERNANDES
2	000204	062 BOULEVARD SH	016 ALCANTARA	14/07/2016	LFERREIRA
3	000204	016 ALCANTARA	062 BOULEVARD SH	15/07/2016	LFERREIRA
4	000452	058 MEIER	035 MEIER	22/08/2016	LALMEIDA
5	000206	058 MEIER	035 MEIER	21/06/2016	CPEREIRA
6	000206	035 MEIER	058 MEIER	21/06/2016	CPEREIRA

Visualizar **Incluir** Fechar Consultar Excluir Sair

- Haverá alguns campos para preenchimento...
 - Campo **Tipo**: selecionar "Saída";
 - Campo **Loja**: a loja que está com divergência no estoque;
 - Campo **"Para a Loja"**: selecionar a loja 990 (Sonho Perda);
 - Campo **Observação**: digitar "Ruptura de Estoque - Omni";
 - Campo **Produto**: informar a referência que deseja lançar para perda.

Transferência de Produtos - Build: 1.02.40.45.1 - SONHO DOS PES- Inclusão

Dados da Transferência

Tipo: Saída Romaneio: 00 ESCRITORIO CENTR/ Loja: 990 SONHO PERDA| 19 Data: 18/02/2022

Tabela: 01 - CUSTO AQUISIC/ Observação: RUPTURA ESTOQUE OMNI

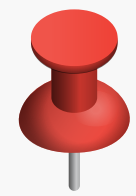
Produto	Qtde	Peças	Total R\$
37669260508	1	1	33,50

Produto	Cor	Tamanho	Valor	Qtde	Sub-Total	Código	Fornecedor	Ref. Fornecedor
SANDALIA BAIXA NAPA SANTOR MAGENTA		37	33,50	1	33,50	37669260508	OZ CALCADOS	24001

F3 - Pesquisar F7 - Excluir Item F8 - Importar Arquivo Coletor F9 - Alterar Quantidade

Suporte Fechar Confirmar Cancelar Sair

- Após, basta apertar "**Enter**" e clicar em "**Confirmar**"



Exclusão da Separação

A exclusão da separação ocorre quando a loja notifica uma ruptura e a cliente deseja o cancelamento do pedido. O passo a passo para exclusão de uma separação é:

- No NetLoja, acessar a opção "**Estoque**" e, em seguida, a opção "**Separação de Vendas**";
- No rodapé, clicar na opção "**Excluir**";

- Após clicar na opção "**Excluir**", o campo "**Separação**" será ativado e ganhará a coloração alaranjada;

Separção de Vendas - V.11/01/2022 - SONHO DOS PES- Excluir

Dados da Separação

Separação  **Cadastro** **Atualização**

Pesquisa

De **Até** **Filial** **Pedido**  **Pesquisar**

☐ **Todos** ☐ **Entrega** ☐ **Retirada na loja**

Peças

Pedidas:

Separada:

Restante:

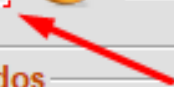
Produtos Pedidos ☒ **Selecionar Todos**

- Basta digitar o número da separação do pedido que deseja excluir;

Separção de Vendas - V.11/01/2022 - SONHO DOS PES- Excluir

Dados da Separação

Separação  **Cadastro** **Atualização**

1111111111 

Pesquisa

De **Até** **Filial** **Pedido**  **Pesquisar**

☐ **Todos** ☐ **Entrega** ☐ **Retirada na loja**

Peças

Pedidas:

Separada:

Restante:

Produtos Pedidos ☒ **Selecionar Todos**

- Em seguida, clicar em "**Enter**" e confirmar se o pedido e a(s) peça(s) que deverá ser excluído está correto. Estando tudo certinho, basta clicar na opção "**Sim**";

InterfaceNet - Separação de Vendas - V.11/01/2022 - SONHO DOS PES- Excluir

Dados da Separação

Separação: 1020004091 | Cadastro: 16/02/2022 | Atualização: 16/02/2022

Pesquisa

De: | Até: | Filial: 1020-020 CENTRO | Pedido: | Pesquisar

☒ Todos ☐ Entrega ☐ Retirada na loja

Produtos Pedidos

	Pedido	Data	Cliente	CPF	Cidade	Bairro	Código	Ref.	Coleção	Descrição	Cor
1	10200117	16/02/2022	SILVANIA GASPAR	984-550-287/34	RIO DE JANEIRO	OSWALDO CR	385131317	38513	2022 VERA	CHINELO I ROSE	
2	10200117	16/02/2022	SILVANIA GASPAR	984-550-287/34	RIO DE JANEIRO	OSWALDO CR	383873341	38387	2022 VERA	CHINELO F MILK	

☒ Selecionar Todos

Resumo por Produto

	Código	Ref.	Descrição	Cor	Tamanho	Qtde. Pedida	Qtde. Separada	Filtrar
1	3851313170511	38513	CHINELO MICRO ESPANDIDO GATA MANI ROSE		37/38	1	1	☒ Sim
2	3838733410341	38387	CHINELO PVC REDPLAST 213814463	MILK	37/38	1	1	☒ Sim

Peças

Pedidas: 2
Separada: 2
Restante: 0

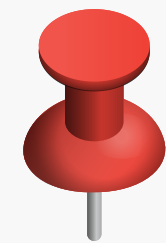
InterfaceNet

Confirma a exclusão?

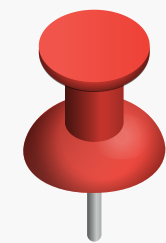
Protocolo dos correios **Visualizar pedido** **Endereçador** **Romaneio de separação** **Confirmar** **Cancelar** **Sair**

DICAS SOBRE A EXCLUSÃO DA SEPARAÇÃO

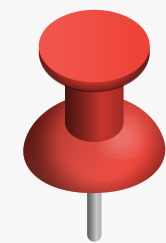
- Se a separação retornar para o gestor após a exclusão, a loja deverá entrar em contato com o nosso suporte para verificar se o pedido está cancelado na Vtex;
- Só é possível realizar uma exclusão após a movimentação do pedido no gestor, ou seja, após realizar a separação;
- Após o balanço, não é possível realizar a exclusão da separação de um pedido que foi movimentado antes do processo. É necessário enviar um e-mail para a Lívia, gestora do estoque, solicitando o "**Desprocessamento do Balanço**" para exclusão de separação.



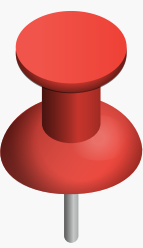
Localização do CPF antes e após o faturamento



Erro de CEP (pedidos faturados)



ALTERANDO O CEP NO CADASTRO



Localização do CPF antes do faturamento

Toda comunicação de ruptura, devolução ou qualquer assunto que envolva um pedido, é necessário informar para o suporte o CPF do cliente. O sistema interno da equipe de Retaguarda não reflete informações a partir do número da separação, boleto etc. Para localizar um CPF antes do faturamento:

- No Gestor Ecommerce, clique na aba "**Cliente**";

Vtex Omni 1017 - INTERFACENET - V. 1.1.45.130 - SONHO DOS PES

Início

Cadastro Geral

Análise

Atacado

CRM

Estoque / Produtos

Financeiro

Fiscal

Integrações

E-commerce

Manutenção

Vtex Omni 1017

13
Aguardando Pagamento

4
Pronto para Expedir

0
Aguardando Nota

Conferência

	☐			Boleta	Talão	Código Site	Status S...	Data	Qtd Sep...	Transpor...	Cliente	Cliente CPF	Bairro	Cidade	Endereco	Estado	Observação	Número ...	Chave N...	Qtd à Separar
♀																				
▶	☐			E00060			Não Sep...	24/01/2...	0	RETIRA...	THAIS d...	144-661...	Paciência		Rua Man...	RJ				1
	☐		🚩	O06049	506049	SLR-117...	Não Sep...	04/11/2...	0	CORREI...	VIVIANE ...	055-635...	ICARAÍ	NITERÓI	RUA CO...	RJ	Forma de En...			2
	☐		🚩	O06125	506125	SLR-121...	Não Sep...	17/02/2...	0	RETIRA...	IZABELL...	151-894...	CAMPO ...	RIO DE J...	ESTRAD...	RJ	Forma de En...			1
	☐		🚩	O06124	506124	SLR-121...	Não Sep...	16/02/2...	0	CORREI...	BIANCA ...	134-985...	RANCHO...	NOVA IG...	RUA DO...	RJ	Forma de En...			4

- Em seguida, arraste a coluna para que seja possível visualizar o número do **CPF** por completo. Basta posicionar o mouse na linha que separa as colunas, pressionar o botão esquerdo e arrastar;

Vtex Omni 1017 - INTERFACENET - V.1.1.45.130 - SONHO DOS PES

Início

Cadastro Geral

Análise

Atacado

CRM

Estoque / Produtos

Financeiro

Fiscal

Integrações

E-commerce

Manutenção

Vtex Omni 1017

13
Aguardando Pagamento

4
Pronto para Expedir

0
Aguardando Nota

Conferência

	☐		Boleta	Talão	Código Site	Status S...	Data	Qtd Sep...	Transpor...	Cliente	Cliente CPF	Bairro	Cidade	Endereco	Estado	Observação	Número...	Chave ...	Qtd à Separar
▼																			
▶	☐		E00060			Não Sep...	24/01/2...	0	RETIRA...	THAIS d...	144-661-977/09	Paciência		Rua Ma...	RJ				1
	☐	🚩	O06049	506049	SLR-117...	Não Sep...	04/11/2...	0	CORREI...	VIVIANE ...	055-635-567/94	ICARAÍ	NITERÓI	RUA C...	RJ	Forma de E...			2
	☐	🚩	O06125	506125	SLR-121...	Não Sep...	17/02/2...	0	RETIRA...	IZABELL...	151-894-827/82	CAMPO...	RIO DE...	ESTRA...	RJ	Forma de E...			1
	☐	🚩	O06124	506124	SLR-121...	Não Sep...	16/02/2...	0	CORREI...	BIANCA ...	134-985-307/04	RANCH...	NOVA I...	RUA D...	RJ	Forma de E...			4

- Pronto! A loja está apta a buscar informações, notificar ou esclarecer dúvidas.

Vtex Omni 1017 - INTERFACENET - V.1.1.45.130 - SONHO DOS PES

Início

Cadastro Geral

Análise

Atacado

CRM

Estoque / Produtos

Financeiro

Fiscal

Integrações

E-commerce

Manutenção

Vtex Omni 1017

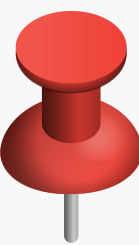
13
Aguardando Pagamento

4
Pronto para Expedir

0
Aguardando Nota

Conferência

	☐		Boleta	Talão	Código Site	Status S...	Data	Qtd Sep...	Transpor...	Cliente	Cliente CPF	Bairro	Cidade	Endereco	Estado	Observação	Número...	Chave ...	Qtd à Separar
▼																			
▶	☐		E00060			Não Sep...	24/01/2...	0	RETIRA...	THAIS d...	144-661-977/09	Paciência		Rua Ma...	RJ				1
	☐	🚩	O06049	506049	SLR-117...	Não Sep...	04/11/2...	0	CORREI...	VIVIANE ...	055-635-567/94	ICARAÍ	NITERÓI	RUA C...	RJ	Forma de E...			2
	☐	🚩	O06125	506125	SLR-121...	Não Sep...	17/02/2...	0	RETIRA...	IZABELL...	151-894-827/82	CAMPO...	RIO DE...	ESTRA...	RJ	Forma de E...			1
	☐	🚩	O06124	506124	SLR-121...	Não Sep...	16/02/2...	0	CORREI...	BIANCA ...	134-985-307/04	RANCH...	NOVA I...	RUA D...	RJ	Forma de E...			4

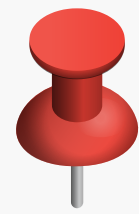


Localização do CPF depois do faturamento

Após o faturamento de um pedido, o mesmo "desaparece" do gestor da loja. Nas trocas de e-mails com o suporte, sempre é requisitado que a loja informe o número do CPF do cliente. Em alguns casos, a loja informa que não consegue localizar. Abaixo, como localizar o CPF de um cliente.

- Antes da LGPD (**Lei de Proteção de Dados**) era possível localizar o CPF do cliente consultado a venda a partir da boleto. Agora, utiliza-se a nota fiscal como meio de localização.

RECEBEMOS DE PACOS CALCADOS E COMPLEMENTOS LTDA ME OS PRODUTOS E/OU SERVIÇOS CONSTANTES DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA INDICADA ABAIXO. EMISSÃO: 03/02/2022 VALOR TOTAL: R\$ 85,02 DESTINATÁRIO: DANIELE OLIVEIRA - RUA ARY PARREIRAS, 090 - APT 303 VARZEA TERESOPOLIS-RJ										NF-e Nº. 000.007.778 Série 003	
DATA DE RECEBIMENTO		IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR									
IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE PACOS CALCADOS E COMPLEMENTOS LTDA ME RUA CORONEL AGOSTINHO, 106 - SALA 203 PARTE CAMPO GRANDE - 23050-360 RIO DE JANEIRO - RJ Fone/Fax: 2133841003						DANFE Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica 0 - ENTRADA 1 - SAÍDA Nº. 000.007.778 Série 003 Folha 1/1					
						CHAVE DE ACESSO 3322 0205 9198 2900 0106 5500 3000 0077 7816 3153 8050		Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizadora			
NATUREZA DA OPERAÇÃO VENDA DE MERCADORIA						PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO 333220023220904 - 03/02/2022 17:31:08					
INSCRIÇÃO ESTADUAL 77620168		INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBST. TRIBUT.				CNPJ 05.919.829/0001-06					
DESTINATÁRIO / REMETENTE NOME / RAZÃO SOCIAL [REDACTED]						CNPJ / CPF [REDACTED]		DATA DA EMISSÃO 03/02/2022			
ENDEREÇO RUA ARY PARREIRAS, 090 - APT 303				BAIRRO / DISTRITO VARZEA		CEP 25953-080		DATA DA SAÍDA/ENTRADA			
MUNICÍPIO TERESOPOLIS				UF RJ		FONE / FAX 21992828172		INSCRIÇÃO ESTADUAL		HORA DA SAÍDA/ENTRADA	
CÁLCULO DO IMPOSTO											
BASE DE CÁLC. DO ICMS 0,00		VALOR DO ICMS 0,00		BASE DE CÁLC. ICMS S.T. 0,00		VALOR DO ICMS SUBST. 0,00		V. IMP. IMPORTAÇÃO 0,00		V. ICMS UF REMET. 0,00	
VALOR DO FCP 0,00		VALOR DO PIS 0,00		V. TOTAL PRODUTOS 79,90		VALOR DO FRETE 13,11		VALOR DO SEGURO 0,00		DESCONTO 7,99	
OUTRAS DESPESAS 0,00		VALOR TOTAL IPI 0,00		V. ICMS UF DEST. 0,00		V. TOT. TRIB. 19,34		VALOR DA COFINS 0,00		V. TOTAL DA NOTA 85,02	
TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS											
NOME / RAZÃO SOCIAL CORREIOS SEDEX 1045 SONHO Afonso Pena Particip				FRETE POR CONTA (1) Dest/Rem		CÓDIGO ANT		PLACA DO VEÍCULO		UF	
ENDEREÇO AFONSO PENA				MUNICÍPIO RIO DE JANEIRO		UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL			
QUANTIDADE 1		ESPECIE VOLUME		MARCA CX		NUMERAÇÃO		PESO BRUTO 0,722		PESO LÍQUIDO 0,722	
DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS											
CÓDIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO			NCM/SH	O/CST	CFOP	UN	QUANT	VALOR UNIT	VALOR TOTAL	B.CÁLC. ICMS
38016	MOCASSIM VEGETAL ECO KARYBY 129710332			64039190	0102	5102	PR	1,0000	79,9000	79,90	0,00



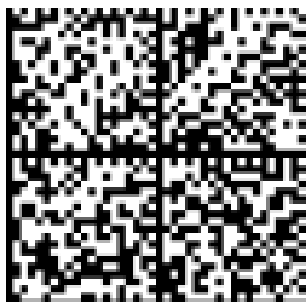
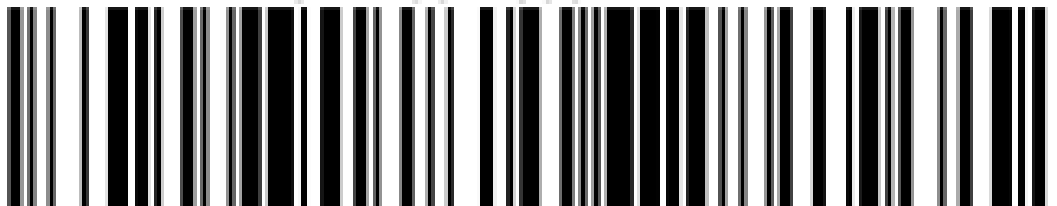
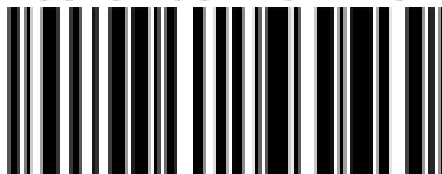
Erro de CEP (pedidos faturados)

É muito comum que o cliente insira, no momento da compra, o CEP do seu endereço de forma errônea. No momento, a loja só consegue identificar o erro após o faturamento do pedido, uma vez que, o próximo passo é a emissão da etiqueta.

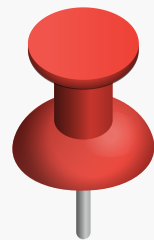
Ao tentar imprimir a etiqueta de envio, o sistema informará que o cadastro do endereço encontra-se com **"Divergência de Cep"**. A loja deverá, então:

- Enviar um e-mail para o Suporte Omni informando que a etiqueta do pedido encontra-se com erro de CEP;
- A equipe de SAC realizará contato com a cliente a fim de confirmar o CEP correto;
- Após a confirmação, por e-mail, a equipe de Sac enviará uma nova etiqueta para ser anexada ao pedido e o número correto do CEP para que a loja realize a alteração no cadastro da cliente.

- Após o recebimento da etiqueta, basta imprimir e anexar ao pedido junto com a Nota Fiscal e, após, solicitar a coleta no grupo dos Correios.

		
NF.: Pedido:	Contrato: 9912444283 SEDEX 12	Volume: 1/1 Peso(g): 00500
OE170874595BR		
		
Nome Legível: _____		
Documento: _____ Rubrica: _____		
ENTREGA NO VIZINHO		
NÃO AUTORIZADA		
DESTINATÁRIO		
GEANE DE ANDRADE RUA BARÃO DE MESQUITA, 715 BLOCO 2, APARTAMENTO 201 - ANDARAÍ 20540-195 RIO DE JANEIRO/RJ		
		Obs:
Remetente: SONHO DOS PES PASTOR MARTIN LUTHER KING JUNIOR Avenida Pastor Martin Luther King Jr, 126 LOJA 539 Del Castilho 20765-000 Rio de Janeiro/RJ		

Modelo da Nova Etiqueta



ALTERANDO O CEP NO CADASTRO

O CEP incorreto precisa ser alterado no cadastro do cliente para que a loja não enfrente problemas em compras futuras. Para realizar a alteração, a loja deverá:

- Verificar o **CEP** correto através do e-mail respondido pelo SAC (e-mail do Erro de CEP);
- No **NETLOJA**, abrir a aba de "**Vendas**", clicar na opção "**Filtros**" e após, "**Cientes**";

The screenshot shows the 'Cadastro de Vendas' interface. At the top is a menu bar with various options. Below it is a large table area. At the bottom, there are several input fields for 'Dinheiro (+)', 'Ch. a vista (+)', 'Ch. -Pré (+)', 'Cartão (+)', 'Depósito (+)', 'Excesso Cartão (+)', 'Excesso Cheque (+)', 'Crediário (+)', 'Descontos', 'Outra moeda (+)', 'Troco', 'Troca (+)', 'Bônus', 'Outros', 'Vale Não Emitido', 'Troco de vale', 'Venda de vale', 'Total de Vendas (R\$)', and 'Total de Vendas (Pç)'. Below these fields are 'Filtros' and 'Formas de Pagamento' sections. The 'Filtros' section has fields for 'Início', 'Final', 'Boleta', 'Nota', 'Tipo venda', 'Tipo desconto', 'Status NFC-e', 'Status Troca', 'Motor Promoção', 'Digite o Valor', and 'Série Produto'. The 'Formas de Pagamento' section has checkboxes for 'Dinheiro', 'Cheque', 'Depósito', 'Bônus', 'Crediário', 'Vale', and 'Outra Moeda'. The 'Filtros' button is highlighted with a red box.

This screenshot shows the same 'Cadastro de Vendas' interface, but with the 'Filtros' dialog box open. The dialog box has a 'Faixa Preço' section with 'De' and 'Até' fields set to '0,00'. Below this is a 'Filtros' section with a red box highlighting the 'Clientes' option. Other options in the dialog include 'Lojas', 'Produtos', 'Ref. forn.', 'Cartões', 'Vendedores', and 'Usuários'. At the bottom of the dialog are 'Confirmar' and 'Cancelar' buttons. The background interface is partially visible.

- O próximo passo é digitar o CPF do cliente alvo da alteração do CEP. No campo "**Opções de Pesquisa**", a loja deverá selecionar a opção "**CPF / CNPJ**" e na caixinha, informar o número do CPF sem traços ou hífen. Em seguida, basta clicar em "**Procurar**";

Clientes - Build: 1.02.40.46 - SONHO DOS PES

Cadastro de clientes

	Código	Nome	Endereço	Bairro	Telefone	Celular
1						

Opções de Pesquisa

☐ Nome ☐ Código ☒ C.P.E./C.N.P.J. ☐ Email ☐ Telefone ☐ Cartão Fidelidade

☐ Clientes bloqueados ☐ Clientes Atacado ☐ Clientes Inativos

Tipo de Cliente

☐ Física ☐ Jurídica ☐ Estrangeira ☒ Qualquer

Localizar na listagem

Digite o texto :

☐ Parcial? ☐ Sim

- Na tela seguinte, basta confirmar se o CPF digitado corresponde aos dados do cliente, tais como nome completo e endereço. Se as informações estiverem corretas, é só clicar em "**Confirmar**";

Clientes - Build: 1.02.40.46 - SONHO DOS PES- Alteração

Dados Cadastrais Dependentes/ Fidelização/ Histórico Vales

☒ Física ☐ Jurídica ☐ Estrangeiro

C.P.F./C.N.P.J.: 133-0**-***/*0 Nome: LUAN ***** Identidade: 00

CEP: 20950-004 Endereço: AVENIDA MARECHAL RONDON ***** Bairro: SÃO FRANCISCO Estado: RJ Município: RIO DE JANEIRO País: BRASIL

Telefone: () - Fax: () - Celular: (21)981**-**25 Comercial: () - D. Nascimento: Idade: Sexo: Masculino

E-Mail: Profissão: Classificação: FUNCIONARIO Loja: 1074-074 NORT

Observação: Pai: Mãe:

 Enviar E-mail  Mostrar Dados

☐ Cliente Atacado ☒ Participa de programa de relacionamento

Formas de Comunicação
☐ Correio ☐ Email ☐ Telefone ☐ SMS

Resumo do Cliente

Código	1ª Compra	Últ. Compra	D. Cadastro	D. Alteração
1074065408	01/01/2000	01/01/2000	01/01/2000	04/02/2022

Maior Compra 269,70 **Hist.Cheques** 0 **Vendedor** 051 JAQUELINE DE SOU

Emite etiqueta ? ☒ Sim ☐ Não **Crédito bloqueado ?** ☐ Sim ☒ Não **Limite de Compra:** 0,00

 Suporte  **Confirmar**  Cancelar  Sair

- Agora, o próximo passo é localizar a venda correspondente à loja e dar um duplo click;

Vendas - Build: 1.02.40.46 - SONHO DOS PES

Cadastro de Vendas

	Loja	Boleta	Data da Venda	Valor	Dinheiro	Cheque	Cheque Pré	Cartão	Cupom Fiscal (Nota Manual)	Depósito	Vendedor	Entrada de Vale	Desconto	C.P.F.	Outros	Outra Moeda	Troco de Vale	Excesso em Cartão	Turno	Venda Vale	Crediário	Tabela	Excesso Cheque
1	071 NORTE S1 083855		10/12/2021	-20,10	0,00	0,00	0,00	0,00	NFC-e	0,00	002 HEBERT	0,00	0,00	133-0**-***/*(	0,00	0,00	0,00	0,00	1	0,00	0,00	03 - VENDA	
2	074 NORTE S1 187851		19/12/2020	269,70	0,00	0,00	0,00	248,73	NFC-e	0,00	051 JAQUELI	0,00	20,97	133-0**-***/*(	0,00	0,00	0,00	0,00	1	0,00	0,00	03 - VENDA	
3	050 DOWNTOWN 006843		12/05/2021	159,90	0,00	0,00	0,00	0,00	Pedido	0,00	ECOMMERCE	0,00	0,00	133-0**-***/*(	0,00	0,00	0,00	0,00	1	0,00	0,00	04 - VENDA	

DICA IMPORTANTE: a venda correspondente é localizada através do código da loja. Abaixo, um exemplo de venda correspondente para a loja 24 e 15 da mesma cliente.

- Após o duplo click na venda correspondente, localizar e clicar na aba "**Dados do Pedido**";

Vendas - Build: 1.02.40.46 - SUNHU DOS PES - Alteração

Dados da Venda | **Dados do Pedido** | Itens/Cliente | Cheque/Cartão/Credário

Dados da Cobrança

Código	Nome para cobrança	Cep	Logradouro
01	Josefa Nascimento	22640-100	AVENIDA DAS AMERICAS
Número	Complemento	Ponto de referência	
500			
Bairro	Município	UF	País
BARRA DA TIJUCA	RIO DE JANEIRO	RJ	BRASIL

Dados da Entrega

Código	Nome para entrega	Cep	Logradouro
01	Josefa Nascimento	22640-100	AVENIDA DAS AMERICAS
Número	Complemento	Ponto de referência	
500			
Bairro	Município	UF	País
BARRA DA TIJUCA	RIO DE JANEIRO	RJ	BRASIL

Transportadora

RETIRADA EM LOJA OMNI 1050

Pedido separado!

Botões: Suporte, Visualizar, Confirmar, Cancelar, Sair

- Depois, é necessário clicar na opção "**Alterar Endereço**" na aba "**Dados da Entrega**" e informar as credenciais de acesso;

Dados da Venda | **Dados do Pedido** | Itens/Cliente | Cheque/Cartão/Credário

Dados da Cobrança

Código	Nome para cobrança	Cep	Logradouro
01	Catharina Ornellas	20260-142	RUA HADDOCK LOBO
Número	Complemento	Ponto de referência	
332	APTO 308		
Bairro	Município	UF	País
TIJUCA	RIO DE JANEIRO	RJ	BRASIL

Dados da Entrega

Código	Nome para entrega	Cep	Logradouro
01	Catharina Ornellas	20260-142	RUA HADDOCK LOBO
Número	Complemento	Ponto de referência	
332	APTO 308		
Bairro	Município	UF	País
TIJUCA	RIO DE JANEIRO	RJ	BRASIL

Transportadora

CORREIOS SEDEX - Afonso Pena - OMNI 1024

Pedido separado!

Autorização

Alteração de venda

Usuário | **Token Remoto**

Matrícula :

Senha :

Botões: Suporte, Alterar Endereço

- Por fim, digitar o CEP correto, o nome da rua, o número da residência e complementos, se houver. Clicar em "**Confirmar**", "**OK**" e em "**Confirmar**" novamente. Pronto! CEP alterado com sucesso! 😊

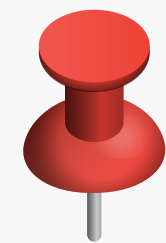
The image displays three screenshots of a software interface for managing customer addresses. The main window is titled 'Vendas - Build: 1.02.40.46 - SONHO DOS PES- Alteração' and contains several tabs: 'Dados da Venda', 'Dados do Pedido', 'Itens/Cliente', 'Observação/Alterações', and 'Cheque/Cartão/Cred'. The 'Dados da Cobrança' tab is active, showing fields for 'Código', 'Nome para cobrança', 'Cep', and 'Logradouro'. The 'Dados da Entrega' tab is also visible, showing fields for 'Código', 'Nome para entrega', 'Cep', and 'Logradouro'. The 'Transportadora' tab shows a dropdown menu for 'Transportadora'.

The first screenshot shows the 'Endereço' dialog box with the 'CEP' field highlighted. The dialog box has a title bar 'Endereço' and a close button. It contains a section 'Selecionar outro endereço do cliente' with a dropdown menu. Below this is the 'Dados do Endereço' section, which includes fields for 'Código', 'Nome do Responsável', 'CEP', 'Logradouro', 'Número', 'Bairro', 'Complemento', 'UF', 'Município', 'País', and 'Ponto de referência'. The 'CEP' field is highlighted with a red box. At the bottom of the dialog box are 'Confirmar' and 'Cancelar' buttons.

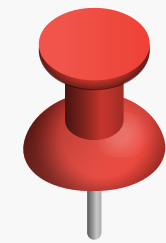
The second screenshot shows the 'Endereço' dialog box with the 'Logradouro' field highlighted. The 'CEP' field is now filled with '22640-100'. The 'Logradouro' field is highlighted with a red box. The 'Número' field is filled with '332'. The 'Bairro' field is filled with 'TIJUCA'. The 'UF' field is filled with 'RJ'. The 'Município' field is filled with 'RIO DE JANEIRO'. The 'País' field is filled with 'BRASIL'. The 'Ponto de referência' field is empty. The 'Confirmar' button is highlighted with a red box.

The third screenshot shows the 'Endereço' dialog box with the 'Número' field highlighted. The 'CEP' field is filled with '22640-100'. The 'Logradouro' field is filled with 'RUA HADDOCK'. The 'Número' field is highlighted with a red box. The 'Bairro' field is filled with 'TIJUCA'. The 'UF' field is filled with 'RJ'. The 'Município' field is filled with 'RIO DE JANEIRO'. The 'País' field is filled with 'BRASIL'. The 'Ponto de referência' field is empty. The 'Confirmar' button is highlighted with a red box.

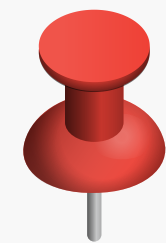
A success message dialog box is shown in the second and third screenshots, with the text 'Sucesso! Endereço alterado com sucesso!' and an 'OK' button.



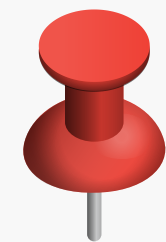
Envio Parcial



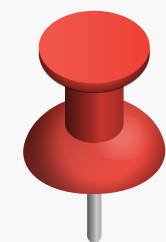
Localizar uma separação



Retirada em Loja



Gerar etiqueta



Localizar etiqueta

Envio Parcial

Costumeiramente, as lojas recebem pedidos com três, quatro, cinco itens. No momento da separação, a equipe identifica a ausência de um ou mais pares. De imediato, comunica para o Suporte Omni.

A equipe de Sac realiza contato com a cliente que opta, na maioria das vezes, pelo envio das peças disponíveis e a devolução do valor das peças indisponíveis. Logo, o procedimento por parte da loja é:

- Faturar o pedido de forma integral;
- Após o faturamento, gerar a nota fiscal de devolução dos itens que não serão enviados. Importante: é necessário, sempre, transmitir para a Sefaz;
- Realizar a expedição do pedido, solicitando a coleta do transportador;
- E, para finalizar, lançar as referências divergentes para o estoque de perda;

Localizar uma separação

Após realizar a separação, é necessário faturar os pedidos. O processo de separação gera o romaneio de separação. Ocorre que, por conta da dinâmica operacional da loja, muitas perdem o romaneio. É possível localizar de duas formas:

NO NETLOJA

- No **NETLOJA**, basta ir na opção **"Estoque"** e, em seguida, **"Cadastro Automatizado de Nota Fiscal de Separação de Vendas"**;

	Separação	Data	Total de Itens	Usuário	Emitir
1	0000017880	16/04/2021	1		☐ Sim
2	0000018031	30/04/2021	4		☐ Sim
3	0000018065	05/07/2021	3		☐ Sim
4	0000018107	13/08/2021	2		☐ Sim
5	1001000247	04/02/2021	1		☐ Sim
6	1007000358	22/06/2021	1		☐ Sim
7	1008000215	14/01/2021	1		☐ Sim
8	1010000575	10/12/2020	3		☐ Sim
9	1010000594	20/12/2020	2		☐ Sim
10	1010000627	15/02/2021	1		☐ Sim
11	1010000630	15/02/2021	1		☐ Sim
12	1010000634	15/02/2021	1		☐ Sim
13	1010000665	15/02/2021	1		☐ Sim
14	1010000687	10/04/2021	1		☐ Sim
15	1010000689	06/04/2021	1		☐ Sim
16	1010000704	12/04/2021	1		☐ Sim
17	1010000718	20/04/2021	1		☐ Sim
18	1010000734	03/05/2021	2		☐ Sim
19	1010000735	03/05/2021	2		☐ Sim
20	1010000736	03/05/2021	1		☐ Sim
21	1010000739	14/05/2021	2		☐ Sim
22	1010000745	28/05/2021	1		☐ Sim
23	1010000784	14/07/2021	4		☐ Sim
24	1010001179	25/11/2021	3		☐ Sim
25	1010001293	27/11/2021	2		☐ Sim
26	1010001324	29/11/2021	1		☐ Sim
27	1010001350	29/11/2021	3		☐ Sim

 Gerar Notas  Sair

- Todas as separações realizadas no gestor irão refletir na tela acima. Para faturar, basta localizar a separação, marcar a caixinha do "**Sim**" e clicar em "**Gerar Notas**".

	Separação	Data	Total de Itens	Usuário	Emitir
1	0000017880	16/04/2021	1		☐ Sim
2	0000018031	30/04/2021	4		☐ Sim
3	0000018065	05/07/2021	3		☐ Sim
4	0000018107	13/08/2021	2		☐ Sim
5	1001000247	04/02/2021	1		☐ Sim
6	1007000358	22/06/2021	1		☐ Sim
7	1008000215	14/01/2021	1		☐ Sim
8	1010000575	10/12/2020	3		☐ Sim
9	1010000594	20/12/2020	2		☐ Sim
10	1010000627	15/02/2021	1		☐ Sim
11	1010000630	15/02/2021	1		☐ Sim
12	1010000634	15/02/2021	1		☐ Sim
13	1010000665	15/02/2021	1		☐ Sim
14	1010000687	10/04/2021	1		☐ Sim
15	1010000689	06/04/2021	1		☐ Sim
16	1010000704	12/04/2021	1		☐ Sim
17	1010000718	20/04/2021	1		☐ Sim
18	1010000734	03/05/2021	2		☐ Sim
19	1010000735	03/05/2021	2		☐ Sim
20	1010000736	03/05/2021	1		☐ Sim
21	1010000739	14/05/2021	2		☐ Sim
22	1010000745	28/05/2021	1		☐ Sim
23	1010000784	14/07/2021	4		☐ Sim
24	1010001179	25/11/2021	3		☐ Sim
25	1010001293	27/11/2021	2		☐ Sim
26	1010001324	29/11/2021	1		☐ Sim
27	1010001350	29/11/2021	3		☐ Sim


Gerar
Notas


Sair

NO GESTOR E-COMMERCE

- A loja necessitando do papel com as boletas de separação, no Gestor E-commerce, basta selecionar as separações que deseja obter;

Vtex Omni 1013

1

Aguardando Pagamento

1

Pronto para Expedir

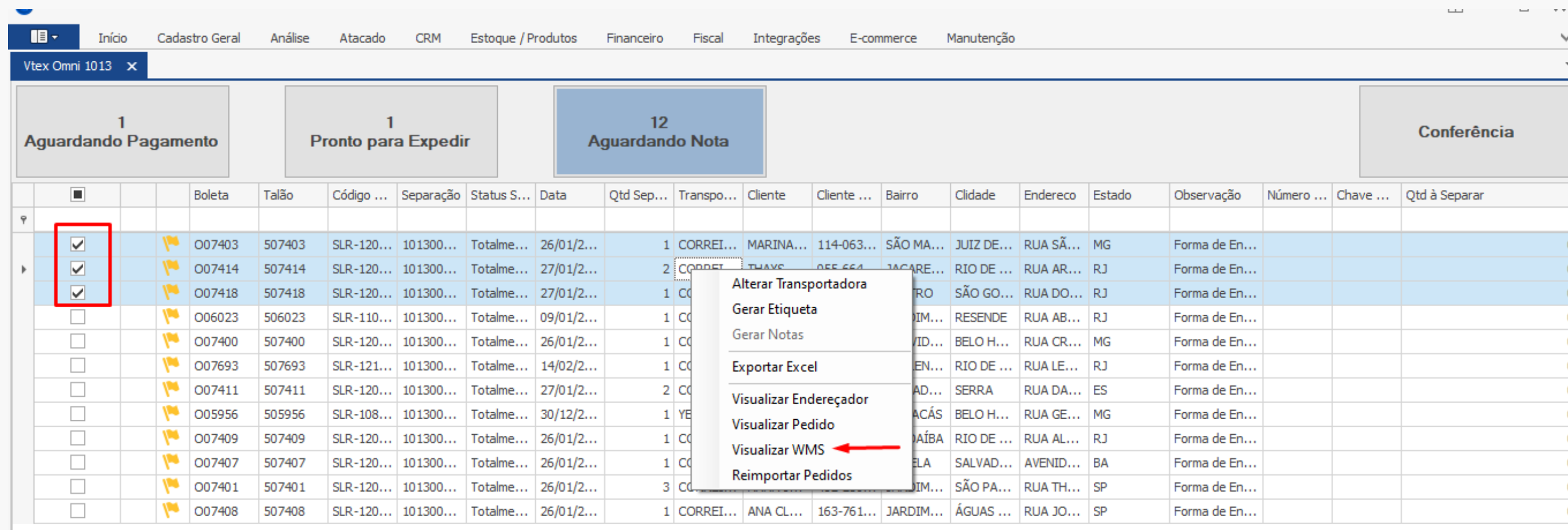
12

Aguardando Nota

Conferência

	☐		Boleta	Talão	Código ...	Separação	Status S...	Data	Qtd Sep...	Transpo...	Cliente	Cliente ...	Bairro	Cidade	Endereco	Estado	Observação	Número ...	Chave ...	Qtd à Separar
▼	☒		O07403	507403	SLR-120...	101300...	Totalme...	26/01/2...	1	CORREI...	MARINA...	114-063...	SÃO MA...	JUIZ DE...	RUA SÃ...	MG	Forma de En...			0
	☒		O07414	507414	SLR-120...	101300...	Totalme...	27/01/2...	2	CORREI...	THAYS ...	055-664...	JACARE...	RIO DE ...	RUA AR...	RJ	Forma de En...			0
▶	☒		O07418	507418	SLR-120...	101300...	Totalme...	27/01/2...	1	CORREI...	MAYAR...	177-430...	CENTRO	SÃO GO...	RUA DO...	RJ	Forma de En...			0
	☐		O06023	506023	SLR-110...	101300...	Totalme...	09/01/2...	1	CORREI...	NILCE R...	123-689...	JARDIM...	RESENDE	RUA AB...	RJ	Forma de En...			0
	☐		O07400	507400	SLR-120...	101300...	Totalme...	26/01/2...	1	CORREI...	TACIAN...	110-228...	PROVID...	BELO H...	RUA CR...	MG	Forma de En...			0
	☐		O07693	507693	SLR-121...	101300...	Totalme...	14/02/2...	1	CORREI...	ELI BAD...	868-863...	REALEN...	RIO DE ...	RUA LE...	RJ	Forma de En...			0
	☐		O07411	507411	SLR-120...	101300...	Totalme...	27/01/2...	2	CORREI...	ANA FL...	135-320...	MORAD...	SERRA	RUA DA...	ES	Forma de En...			0
	☐		O05956	505956	SLR-108...	101300...	Totalme...	30/12/2...	1	YELLOW...	BRUNA ...	053-723...	MANACÁS	BELO H...	RUA GE...	MG	Forma de En...			0
	☐		O07409	507409	SLR-120...	101300...	Totalme...	26/01/2...	1	CORREI...	TALITA ...	168-082...	INHOAÍBA	RIO DE ...	RUA AL...	RJ	Forma de En...			0
	☐		O07407	507407	SLR-120...	101300...	Totalme...	26/01/2...	1	CORREI...	AILANE ...	992-450...	CANELA	SALVAD...	AVENID...	BA	Forma de En...			0
	☐		O07401	507401	SLR-120...	101300...	Totalme...	26/01/2...	3	CORREI...	ANNA J...	482-230...	JARDIM...	SÃO PA...	RUA TH...	SP	Forma de En...			0
	☐		O07408	507408	SLR-120...	101300...	Totalme...	26/01/2...	1	CORREI...	ANA CL...	161-482-230-688/77	ÁGUAS ...	RUA JO...	SP	Forma de En...			0	

- Em seguida, clicar no lado direito do mouse e selecionar a opção "**Visualizar no WMS**";

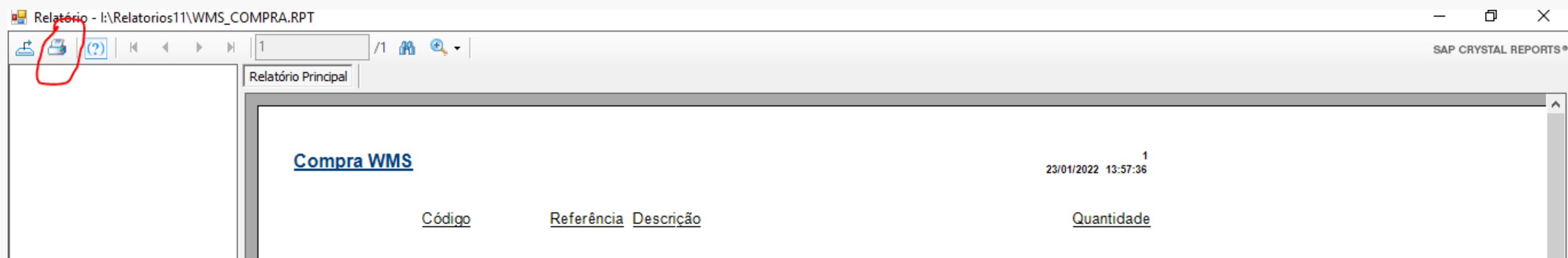


Vtex Omni 1013

1 Aguardando Pagamento 1 Pronto para Expedir 12 Aguardando Nota Conferência

			Boleta	Talão	Código ...	Separação	Status S...	Data	Qtd Sep...	Transpo...	Cliente	Cliente ...	Bairro	Cidade	Endereco	Estado	Observação	Número ...	Chave ...	Qtd à Separar
☒			O07403	507403	SLR-120...	101300...	Totalme...	26/01/2...	1	CORREI...	MARINA...	114-063...	SÃO MA...	JUIZ DE...	RUA SÃ...	MG	Forma de En...			0
☒			O07414	507414	SLR-120...	101300...	Totalme...	27/01/2...	2	CORREI...	THAY...	055-664...	JACARE...	RIO DE ...	RUA AR...	RJ	Forma de En...			0
☒			O07418	507418	SLR-120...	101300...	Totalme...	27/01/2...	1	CORREI...	THAY...	055-664...	JACARE...	SÃO GO...	RUA DO...	RJ	Forma de En...			0
☐			O06023	506023	SLR-110...	101300...	Totalme...	09/01/2...	1	CORREI...	THAY...	055-664...	JACARE...	IM...	RESENDE	RUA AB...	RJ	Forma de En...		0
☐			O07400	507400	SLR-120...	101300...	Totalme...	26/01/2...	1	CORREI...	THAY...	055-664...	JACARE...	ID...	BELO H...	RUA CR...	MG	Forma de En...		0
☐			O07693	507693	SLR-121...	101300...	Totalme...	14/02/2...	1	CORREI...	THAY...	055-664...	JACARE...	EN...	RIO DE ...	RUA LE...	RJ	Forma de En...		0
☐			O07411	507411	SLR-120...	101300...	Totalme...	27/01/2...	2	CORREI...	THAY...	055-664...	JACARE...	AD...	SERRA	RUA DA...	ES	Forma de En...		0
☐			O05956	505956	SLR-108...	101300...	Totalme...	30/12/2...	1	YE...	THAY...	055-664...	JACARE...	ACÁS	BELO H...	RUA GE...	MG	Forma de En...		0
☐			O07409	507409	SLR-120...	101300...	Totalme...	26/01/2...	1	CORREI...	THAY...	055-664...	JACARE...	MAÍBA	RIO DE ...	RUA AL...	RJ	Forma de En...		0
☐			O07407	507407	SLR-120...	101300...	Totalme...	26/01/2...	1	CORREI...	THAY...	055-664...	JACARE...	ELA	SALVAD...	AVENID...	BA	Forma de En...		0
☐			O07401	507401	SLR-120...	101300...	Totalme...	26/01/2...	3	CORREI...	THAY...	055-664...	JACARE...	IM...	SÃO PA...	RUA TH...	SP	Forma de En...		0
☐			O07408	507408	SLR-120...	101300...	Totalme...	26/01/2...	1	CORREI...	ANA CL...	163-761...	JARDIM...	ÁGUAS ...	RUA JO...	SP	Forma de En...			0

- Após, é só imprimir o relatório clicando no ícone da impressora, localizado na parte superior da tela.



Relatório - I:\Relatorios11\WMS_COMPRA.RPT

Relatório Principal

Compra WMS

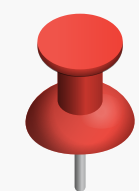
23/01/2022 13:57:36

Código	Referência	Descrição	Quantidade
--------	------------	-----------	------------

ATENÇÃO

A reimpressão do romaneio de separação pelo gestor só é possível antes do faturamento.





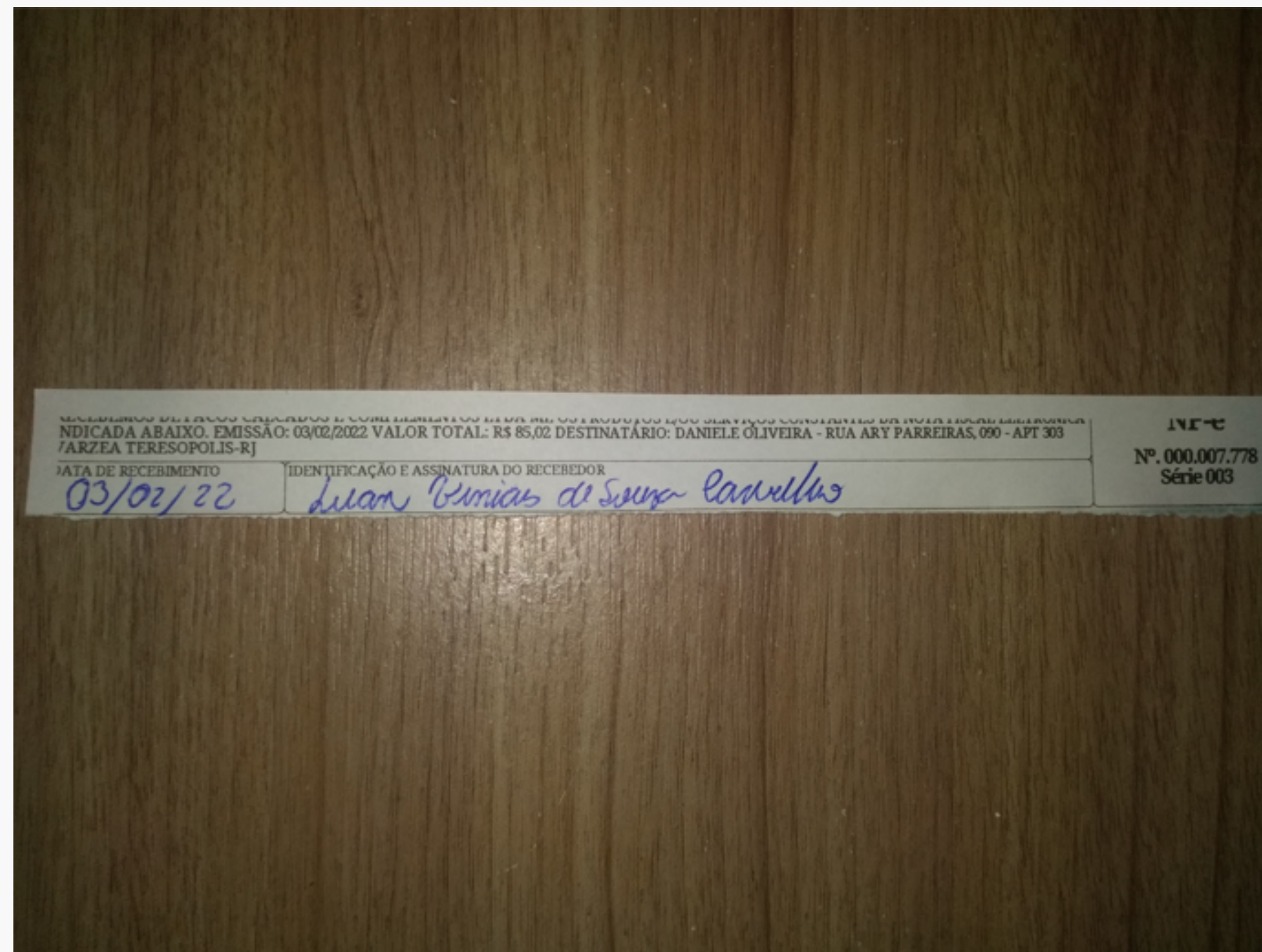
Retirada de pedido em loja

Quando o cliente opta pela retirada do seu pedido em loja, por uma questão de segurança, a equipe precisa assegurar que a mercadoria foi entregue ao destinatário. É necessário:

- Solicitar um documento oficial com foto para conferência. Após, destacar o canhoto da nota fiscal destinado à coleta da assinatura do recebedor;

RECEBEMOS DE PACOS CALÇADOS E COMPLEMENTOS LTDA ME OS PRODUTOS E/OU SERVIÇOS CONSTANTES DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA INDICADA ABAIXO. EMISSÃO: 03/02/2022 VALOR TOTAL: R\$ 85,02 DESTINATÁRIO: DANIELE OLIVEIRA - RUA ARY PARREIRAS, 090 - APT 303 VARZEA TERESOPOLIS-RJ		NF-e Nº. 000.007.778 Série 003	
DATA DE RECEBIMENTO	IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR		
IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE PACOS CALÇADOS E COMPLEMENTOS LTDA ME RUA CORONEL AGOSTINHO, 106 - SALA 203 PARTE CAMPO GRANDE - 23050-360 RIO DE JANEIRO - RJ Fone/Fax: 2133841003		DANFE Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica 0 - ENTRADA 1 - SAÍDA Nº. 000.007.778 Série 003 Folha 1/1	
			
		CHAVE DE ACESSO 3322 0205 9198 2900 0106 5500 3000 0077 7816 3153 8050 Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfc.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizadora	
NATUREZA DA OPERAÇÃO VENDA DE MERCADORIA		PROTOCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO 333220023220904 - 03/02/2022 17:31:08	
INSCRIÇÃO ESTADUAL 77620168	INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBST. TRIBUT.	CNPJ 05.919.829/0001-06	
DESTINATÁRIO / REMETENTE NOME / RAZÃO SOCIAL [REDACTED]		CNPJ / CPF [REDACTED]	DATA DA EMISSÃO 03/02/2022
ENDEREÇO RUA ARY PARREIRAS, 090 - APT 303	BAIRRO / DISTRITO VARZEA	CEP 25953-080	DATA DA SAÍDA/ENTRADA
MUNICÍPIO TERESOPOLIS	UF RJ	FONE / FAX 21992828172	HORA DA SAÍDA/ENTRADA
CÁLCULO DO IMPOSTO			
BASE DE CÁLC. DO ICMS 0,00	VALOR DO ICMS 0,00	BASE DE CÁLC. ICMS S.T. 0,00	VALOR DO ICMS SUBST. 0,00
V. IMP. IMPORTAÇÃO 0,00	V. ICMS UF REMET. 0,00	VALOR DO FCP 0,00	VALOR DO PIS 0,00
VALOR DO FRETE 13,11	VALOR DO SEGURO 0,00	DESCONTO 7,99	OUTRAS DESPESAS 0,00
VALOR TOTAL IPI 0,00	V. ICMS UF DEST. 0,00	V. TOT. TRIB. 19,34	VALOR DA COFINS 0,00
V. TOTAL DA NOTA 85,02			
TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS			
NOME / RAZÃO SOCIAL CORREIOS SEDEX 1045 SONHO Afonso Pena Particip	FRETE POR CONTA (1) Dest/Rem	CÓDIGO ANTT	PLACA DO VEÍCULO
ENDEREÇO AFONSO PENA	MUNICÍPIO RIO DE JANEIRO	UF	INSCRIÇÃO ESTADUAL
QUANTIDADE 1	ESPECIE VOLUME	MARCA CX	NUMERAÇÃO
PESO BRUTO 0,722		PESO LÍQUIDO 0,722	
DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS			
CÓDIGO PRODUTO 38016	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO MOCASSIM VEGETAL ECO KARYBY 129710332	NCM/SH 64039190	O/CST 0102
CFOP 5102	UN PR	QUANT 1.0000	VALOR UNIT 79.9000
VALOR TOTAL 79.90	B.CÁLC. ICMS 0.00	VALOR ICMS 0.00	VALOR IPI 0.00
ALÍQ. IPI			

- Inserir a data de retirada e solicitar que o cliente assine o seu nome. Em seguida, guarde o comprovante em um local seguro. De preferência, anexado na agenda de protocolos de coletas;
- O cliente pode designar que um terceiro retire o pedido. A loja, então, deverá seguir o passo a passo acima, mas o terceiro deverá fornecer um documento oficial com foto de ambos.



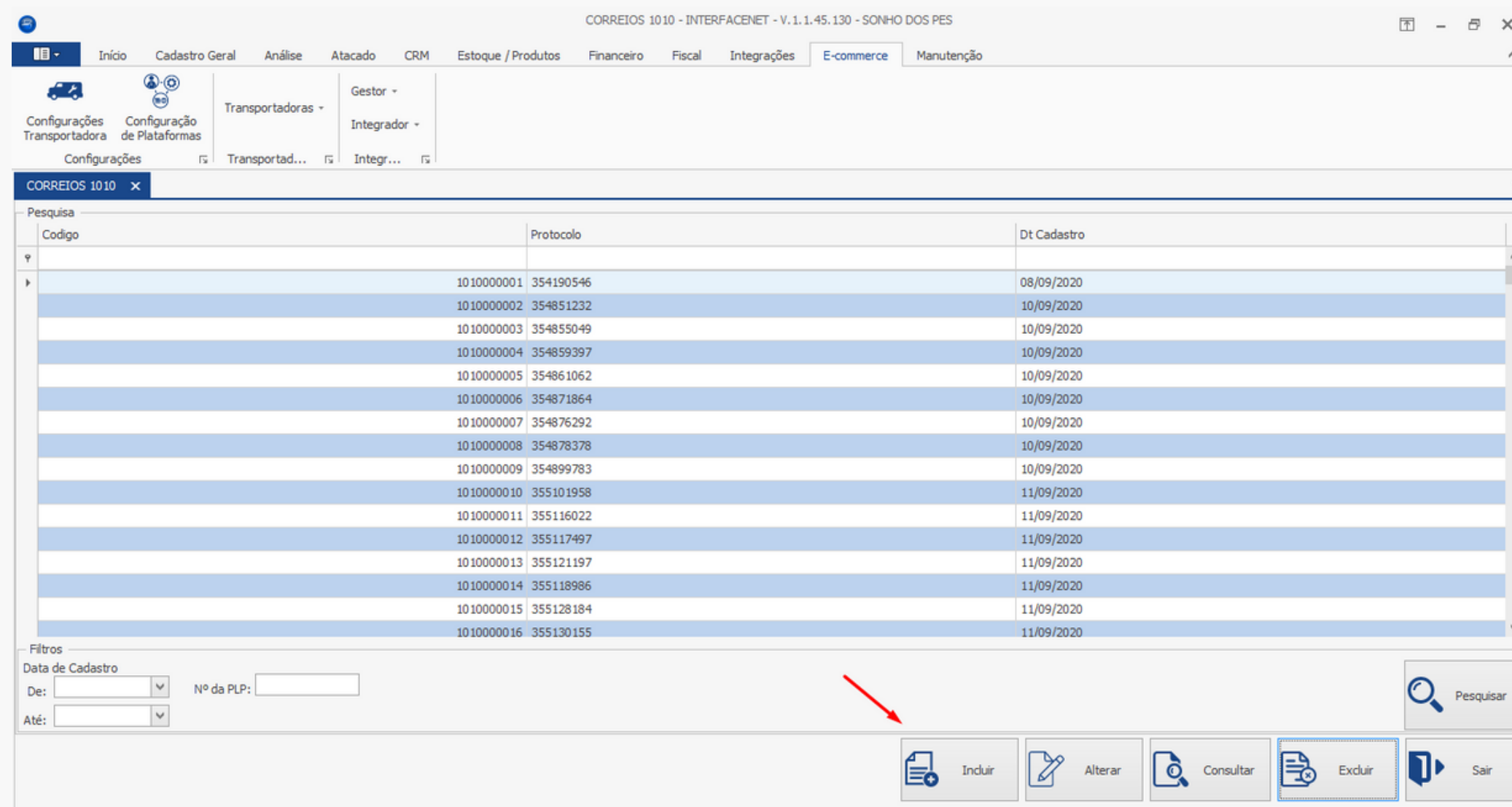
ATENÇÃO: Jamais assinar em nome do cliente, pois o mesmo pode alegar, futuramente, que não realizou a retirada do pedido e que a sua assinatura foi falsificada, enquadrando quem assinou no crime de **Falsidade Ideológica.**

Gerar etiqueta – Pedidos faturados no mesmo dia

Após o faturamento de um pedido, o passo mais importante é a emissão da etiqueta de envio, que contém informações primordiais para a entrega do pedido.

Para localizar a etiqueta de um pedido que foi faturado no dia da expedição, a loja deverá:

- No Gestor E-commerce, clicar no ícone que corresponde ao transportador. Exemplo: ícone do caminhão dos Correios; ícone do caminhão da Yellow etc.
- Em seguida, no rodapé da página, clicar na opção "**Incluir**";



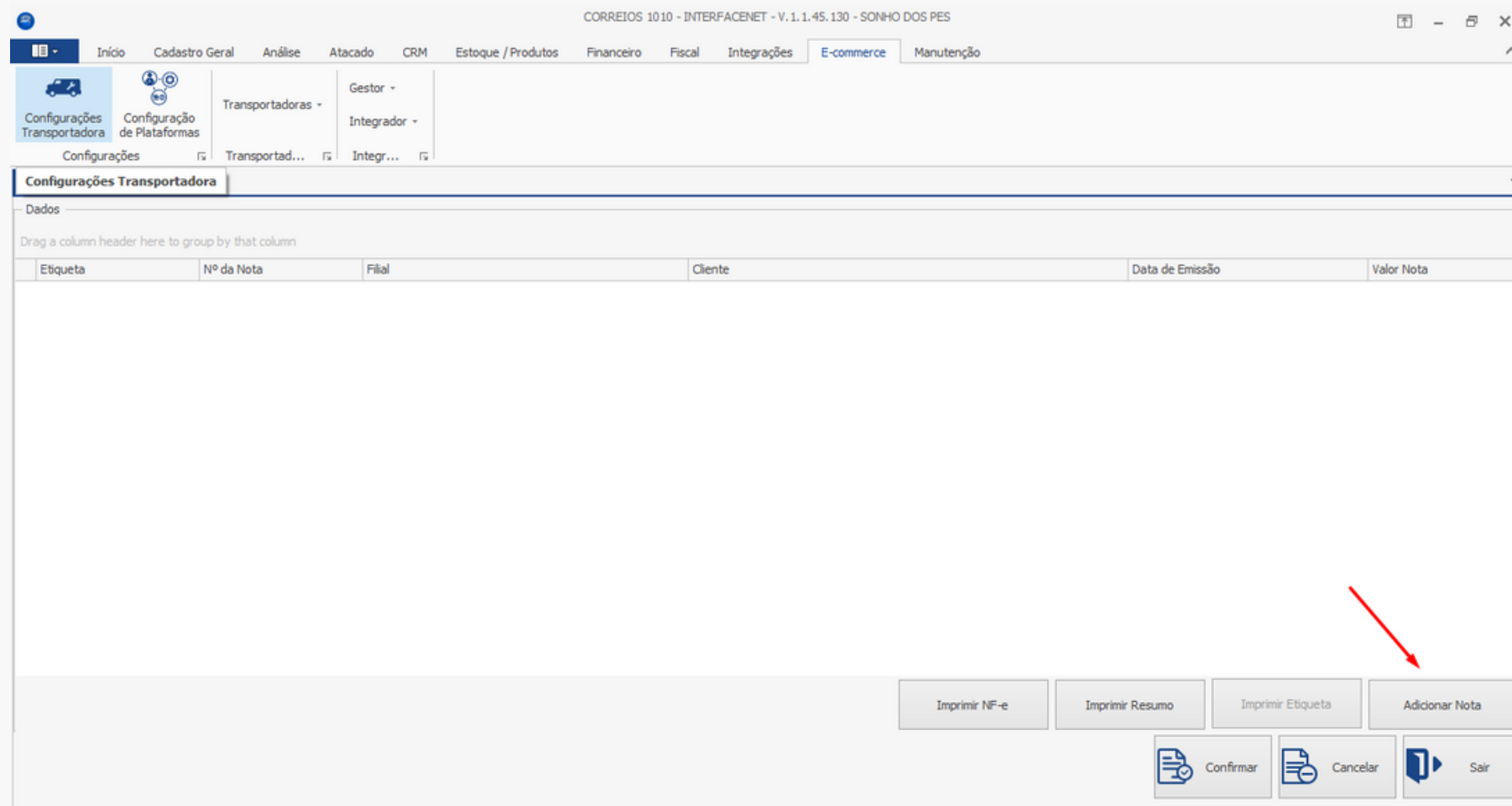
The screenshot displays the 'CORREIOS 1010 - INTERFACENET' interface. The top navigation bar includes tabs for 'Início', 'Cadastro Geral', 'Análise', 'Atacado', 'CRM', 'Estoque / Produtos', 'Financeiro', 'Fiscal', 'Integrações', 'E-commerce', and 'Manutenção'. The 'E-commerce' tab is active. Below the navigation bar, there are icons for 'Configurações Transportadora', 'Configuração de Plataformas', 'Transportadoras', 'Gestor', and 'Integrador'. The main area shows a table with columns 'Codigo', 'Protocolo', and 'Dt Cadastro'. The table contains 16 rows of data, with the first row highlighted. At the bottom of the interface, there is a 'Filtros' section with 'Data de Cadastro' and 'Nº da PLP' fields. A red arrow points to the 'Incluir' button in the bottom right corner of the interface.

Codigo	Protocolo	Dt Cadastro
101000001	354190546	08/09/2020
101000002	354851232	10/09/2020
101000003	354855049	10/09/2020
101000004	354859397	10/09/2020
101000005	354861062	10/09/2020
101000006	354871864	10/09/2020
101000007	354876292	10/09/2020
101000008	354878378	10/09/2020
101000009	354899783	10/09/2020
101000010	355101958	11/09/2020
101000011	355116022	11/09/2020
101000012	355117497	11/09/2020
101000013	355121197	11/09/2020
101000014	355118986	11/09/2020
101000015	355128184	11/09/2020
101000016	355130155	11/09/2020

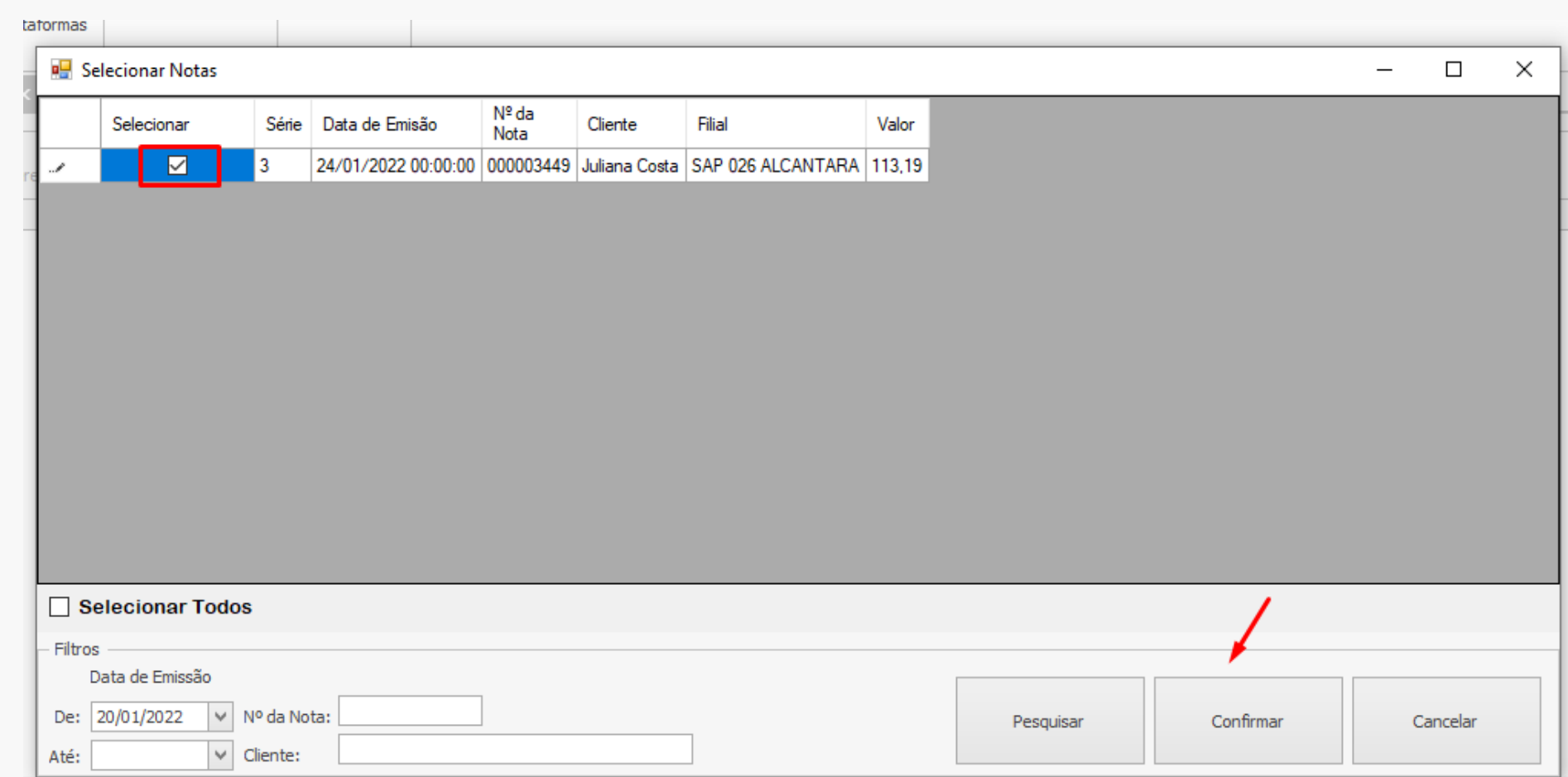
Filtros
Data de Cadastro
De: Até:
Nº da PLP:

Incluir Alterar Consultar Excluir Sair

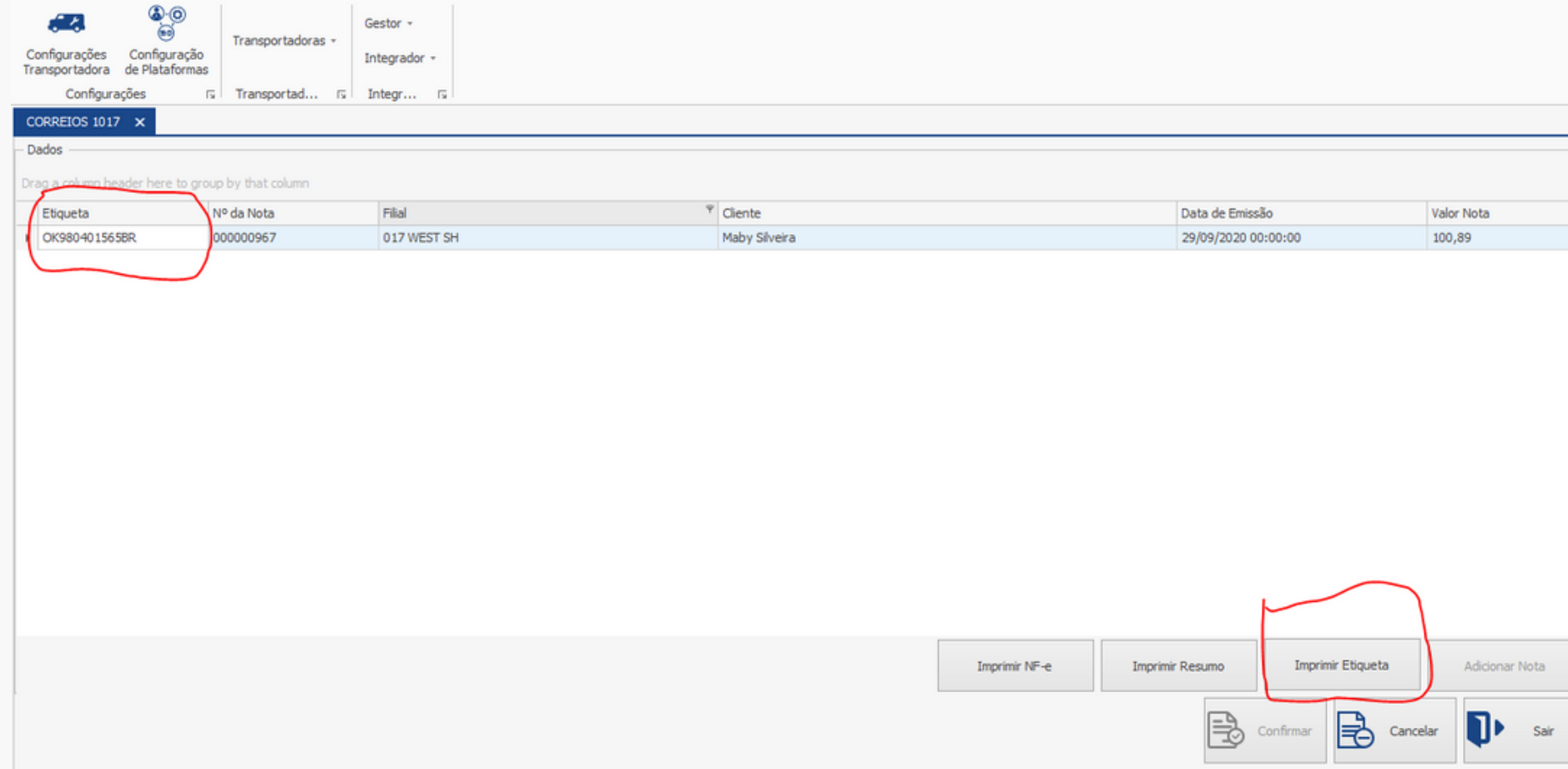
- Selecionar a opção "**Adicionar Nota**";



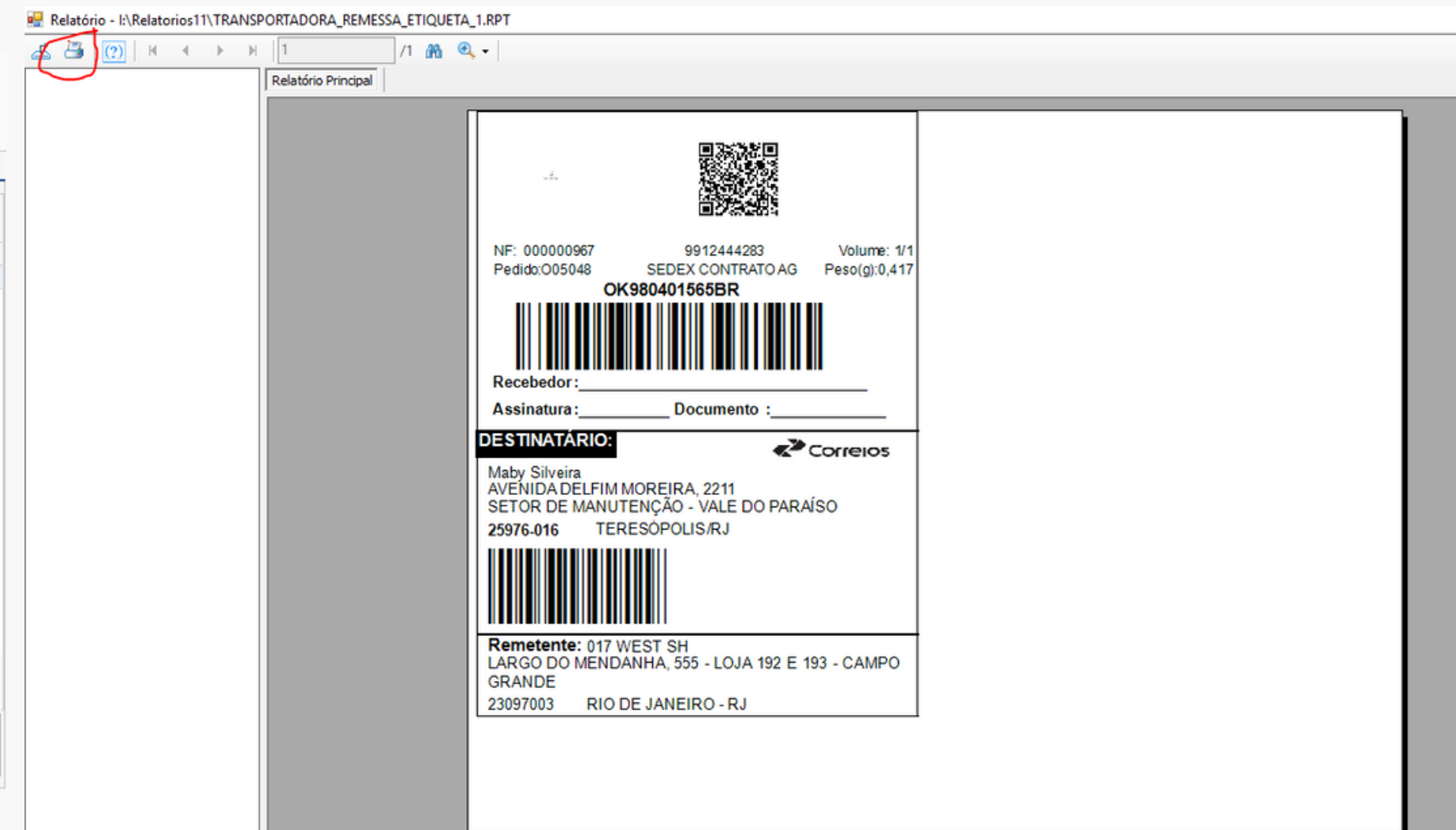
- Marcar a(s) etiqueta(s) que deseja imprimir e clicar em "**Confirmar**";



- Quando a(s) etiqueta(s) refletir no gestor, clicar na opção **"Imprimir Etiqueta"**;



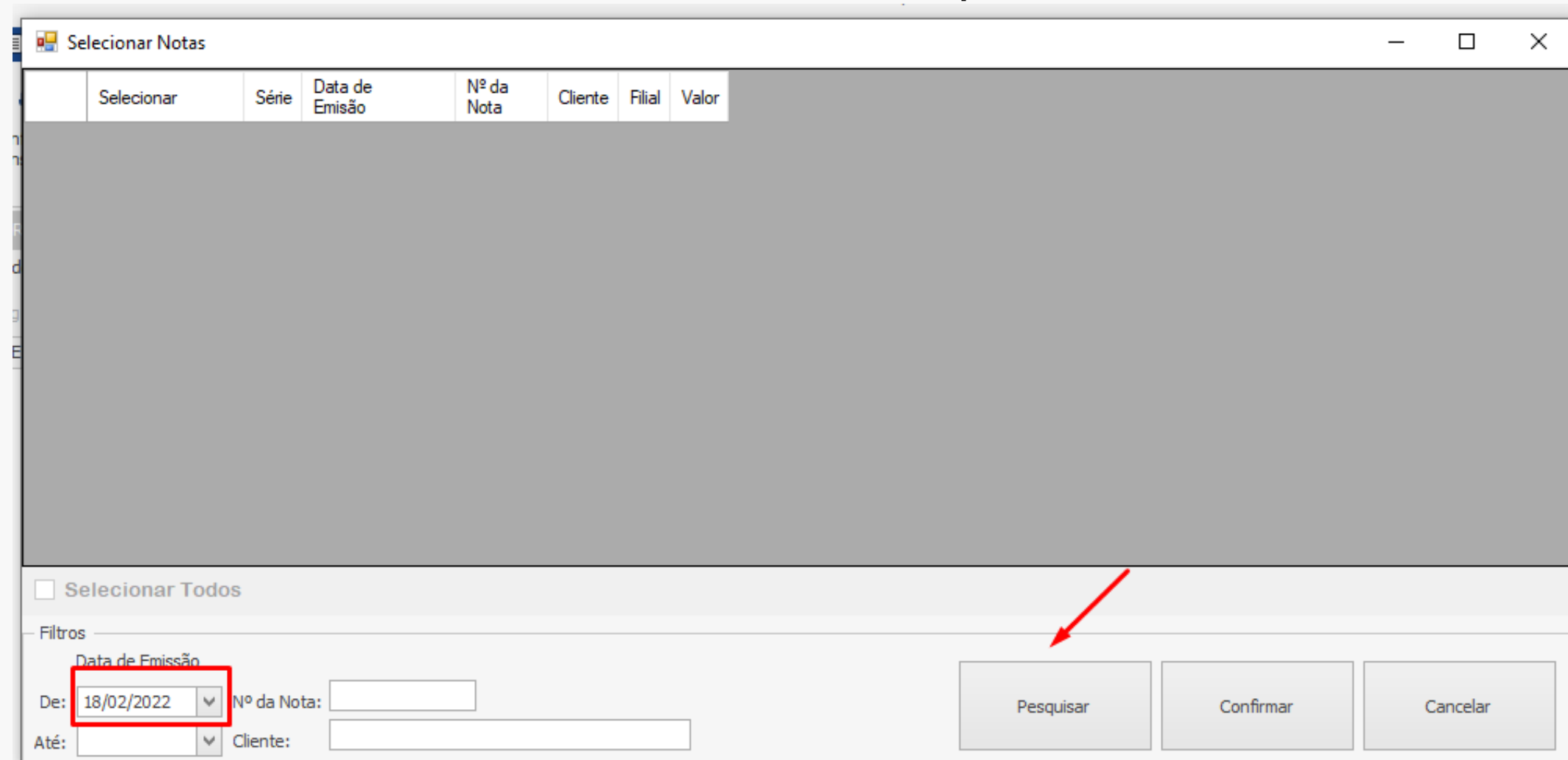
- Clicar no **ícone de impressora**, localizado no canto superior esquerdo da tela, imprimir e anexar ao pedido junto com a nota fiscal.



Localizar etiqueta – Pedidos faturados em dias anteriores ao da emissão

Quando a loja realiza o faturamento de um pedido e por algum problema operacional não é possível imprimir a etiqueta no dia do faturamento, é necessário buscar no gestor e-commerce a partir de duas maneiras:

- A primeira: filtrando por datas para etiquetas que ainda não foram cadastradas no sistema.
Basta inserir a data do faturamento do pedido e clicar em "**Pesquisar**";



Selecionar	Série	Data de Emissão	Nº da Nota	Cliente	Filial	Valor
------------	-------	-----------------	------------	---------	--------	-------

☐ Selecionar Todos

Filtros

Data de Emissão

De: 18/02/2022 ▼ Nº da Nota:

Até: ▼ Cliente:

Pesquisar Confirmar Cancelar

DICA: é possível verificar a data de faturamento de um pedido consultando a nota fiscal

- A segunda: consultando na tela de etiquetas já cadastradas. Neste cenário, é preciso ter em mãos o nome do cliente e saber a data do faturamento (vide dica acima);

Exemplo: a loja faturou um pedido no dia 29/03/2021 e está buscando a etiqueta no dia 30/03/2021. Se a mesma foi cadastrada no dia 29/03/2021 e por algum motivo apresentou problemas no momento da emissão, no gestor, deverá abrir etiqueta por etiqueta do dia 29/03/2021 (**data do faturamento**)

CORREIOS 1020 - INTERFACENET - V. 1.1.45.130 - SONHO DOS PES

Configurações Transportadora Configuração de Plataformas Transportadoras Gestor Integrador

CORREIOS 1020

Pesquisa	Codigo	Protocolo	Dt Cadastro
	1020000676	440618299	27/03/2021
	1020000677	440618643	27/03/2021
	1020000679	440621616	27/03/2021
	1020000684	440643070	27/03/2021
	1020000685	440643209	27/03/2021
	1020000704	441530400	29/03/2021
	1020000707	441543385	29/03/2021
	1020000708	441547381	29/03/2021
	1020000709	441551793	29/03/2021
	1020000714	441570058	29/03/2021
	1020000716	441605631	29/03/2021
	1020000718	441615438	29/03/2021
	1020000719	441618560	29/03/2021
	1020000723	441629259	29/03/2021
	1020000726	441659383	29/03/2021
	1020000732	441711708	29/03/2021

- Ao localizar a etiqueta correspondente ao pedido, basta clicar na opção **"Imprimir Etiqueta"** e, após, no ícone da impressora, que está localizado no canto superior esquerdo.

Configurações Transportadora | Configuração de Plataformas | Transportadoras | Gestor | Integrador

Configurações | Transportad... | Integr...

CORREIOS 1038

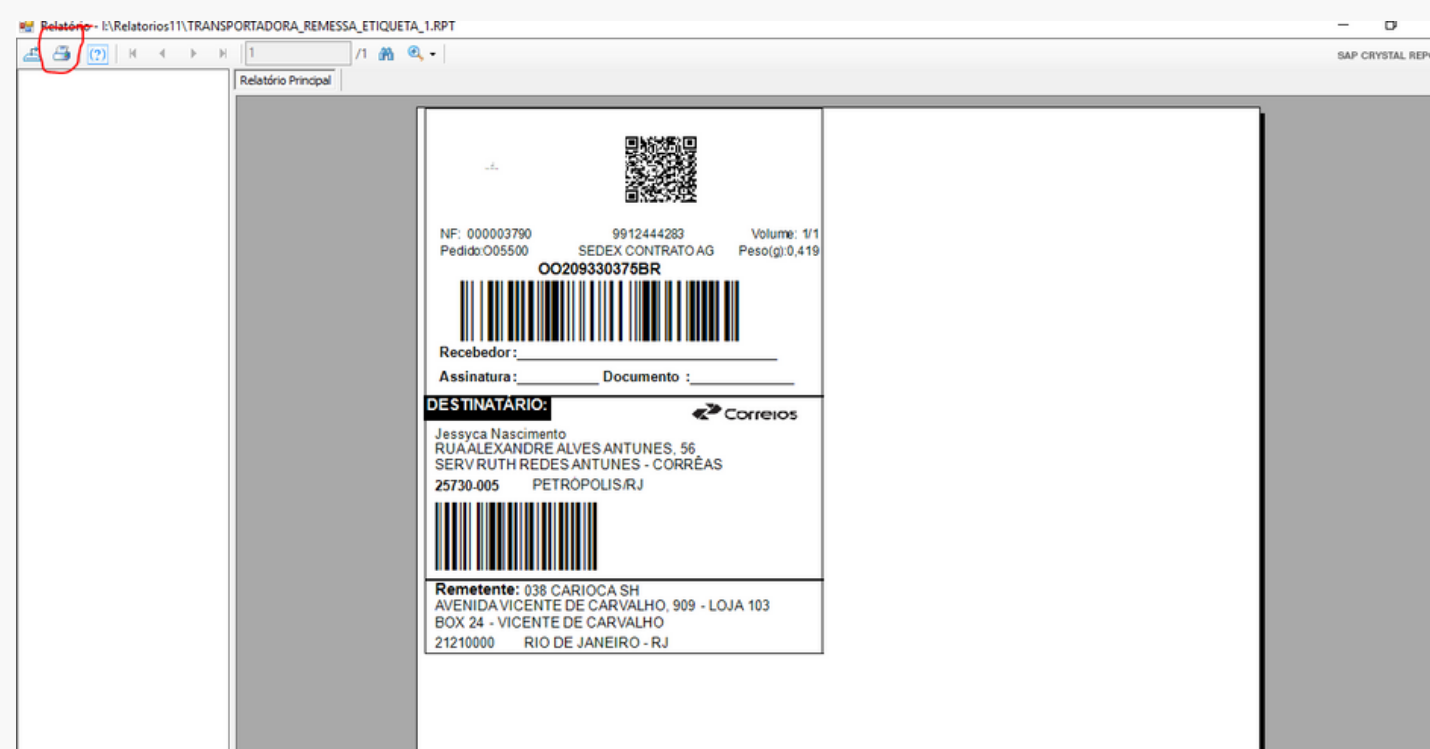
Dados

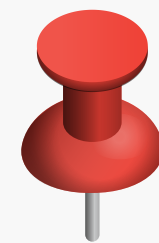
Drag a column header here to group by that column

Etiqueta	Nº da Nota	Filial	Cliente	Data de Emissão	Valor Nota
OO209330375BR	000003790	038 CARIOCA SH	Jessyca Nascimento	29/03/2021 00:00:00	80,52

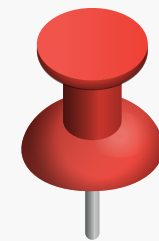
Imprimir NF-e | Imprimir Resumo | Imprimir Etiqueta | Adicionar Nota

Confirmar | Cancelar | Sair



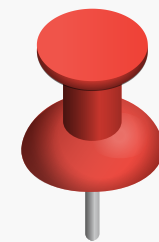


Boleta de Devolução

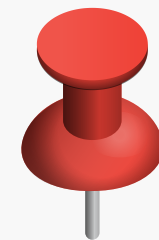


Gerar

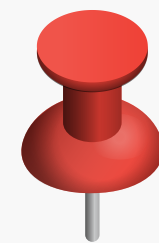
Nota Fiscal de Devolução



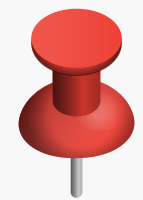
Exclusão de Boleta



Exclusão de Nota Fiscal



Solicitação de estorno (loja física)



Boleta de Devolução

Quando um pedido é devolvido e o cliente deseja o estorno da compra, a loja precisa emitir a nota fiscal de devolução. Sem a emissão da nota o nosso financeiro não consegue realizar o estorno. Este processo é dividido em duas fases:

- **Quando a Retaguarda Gera a Nota (pedido com frete):** quando a nota de devolução é gerada pela equipe da Retaguarda, a loja deverá preencher o verso do talão inserindo as informações repassadas no e-mail.
- **Quando a Loja Gera a Nota (pedido sem frete e vale crédito):** em alguns casos, a equipe solicita que a loja emita a nota fiscal de devolução. São eles: pedidos sem frete e àqueles em que o cliente recebeu um vale crédito. Após realizar a devolução, a loja deverá preencher o verso da boleta e informar por e-mail o número da **boleta de devolução (É OBRIGATÓRIO)**.

- Para preencher a boleto, basta:
 - No verso, marcar a opção "**Devolução**";
 - No tipo, marcar "**Simples**";
 - Informar o(s) código(s) dos produtos devolvidos;
 - O(s) valor(es) das peças devolvidas;
 - No campo "**Observação**", escrever "**Devolução Omnichannel**";
 - Assinar a boleto.

Boleto de Devolução

☒ Troca ☒ Devolução

Motivo: _____

☒ Simples ☐ Comercial ☐ Defeito

Observação
Troca/ Devolução: _____

Nº Vole
Emitted/ Estorno: _____

38/90.3349.017-1 sonhodospés	sonhodospés
sonhodospés	sonhodospés
sonhodospés	sonhodospés

Total Troca ou Devolução: R\$ 99,90

Observações Gerais: Devolução Omnichannel

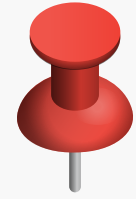
Justificativa Razão: _____

Vendedor

Cabo

[Assinatura]
Gerente

Devolução na boleto



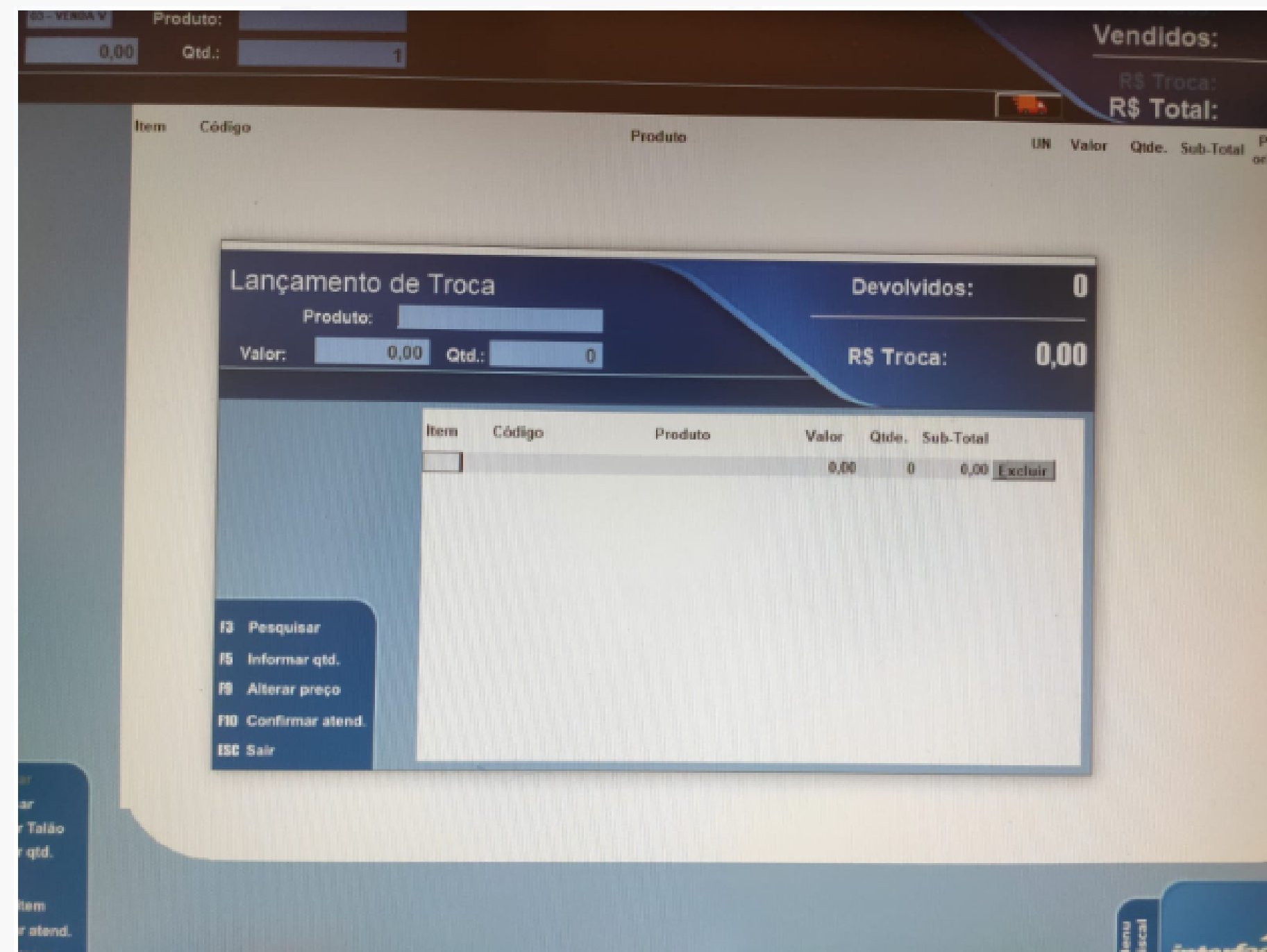
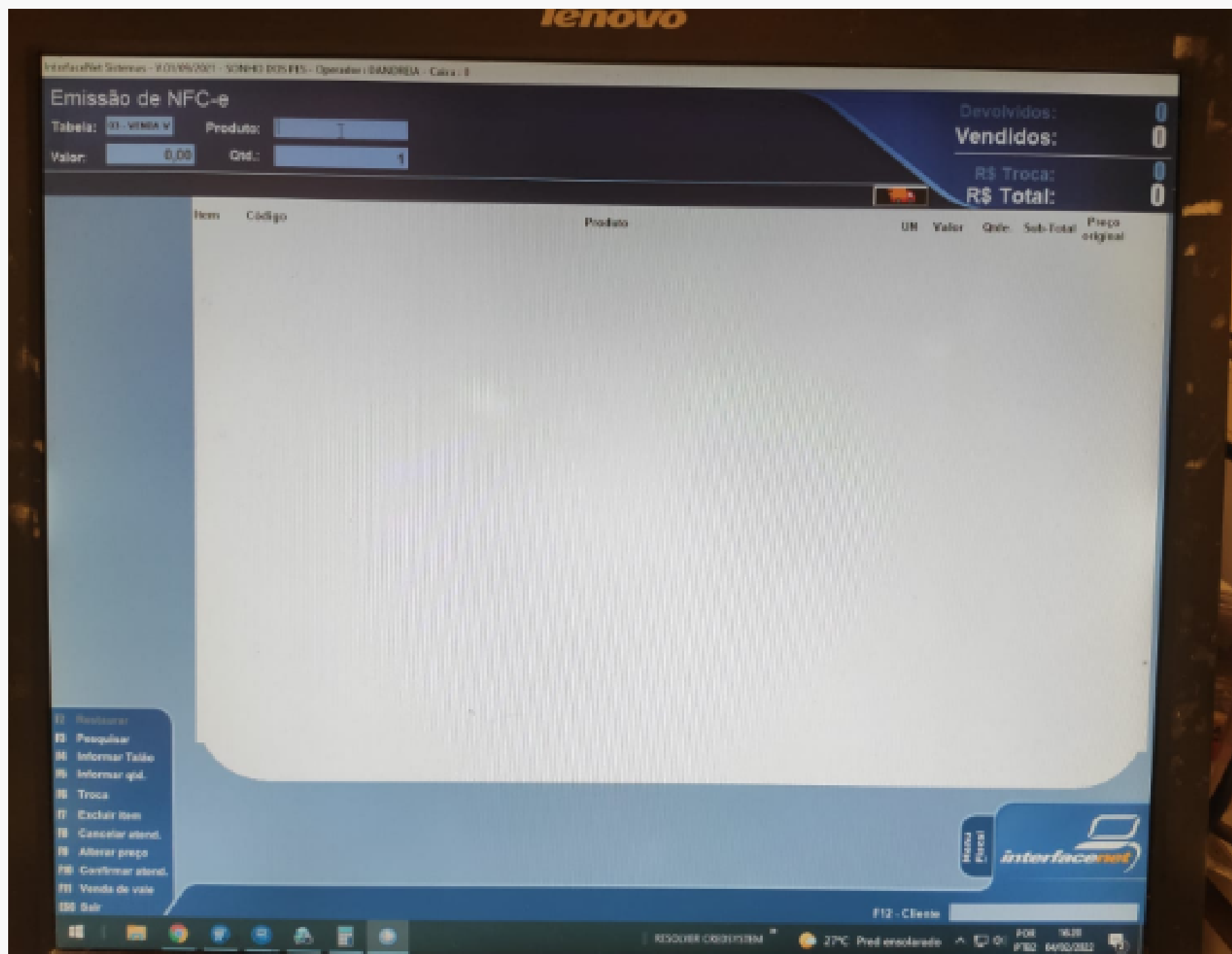
Gerar Nota Fiscal de Devolução

A nota fiscal de devolução é a nota de troca que a loja deve emitir para que o produto retorne para o estoque em sistema (grade) e também para o físico. A nota fiscal de devolução é gerada quando:

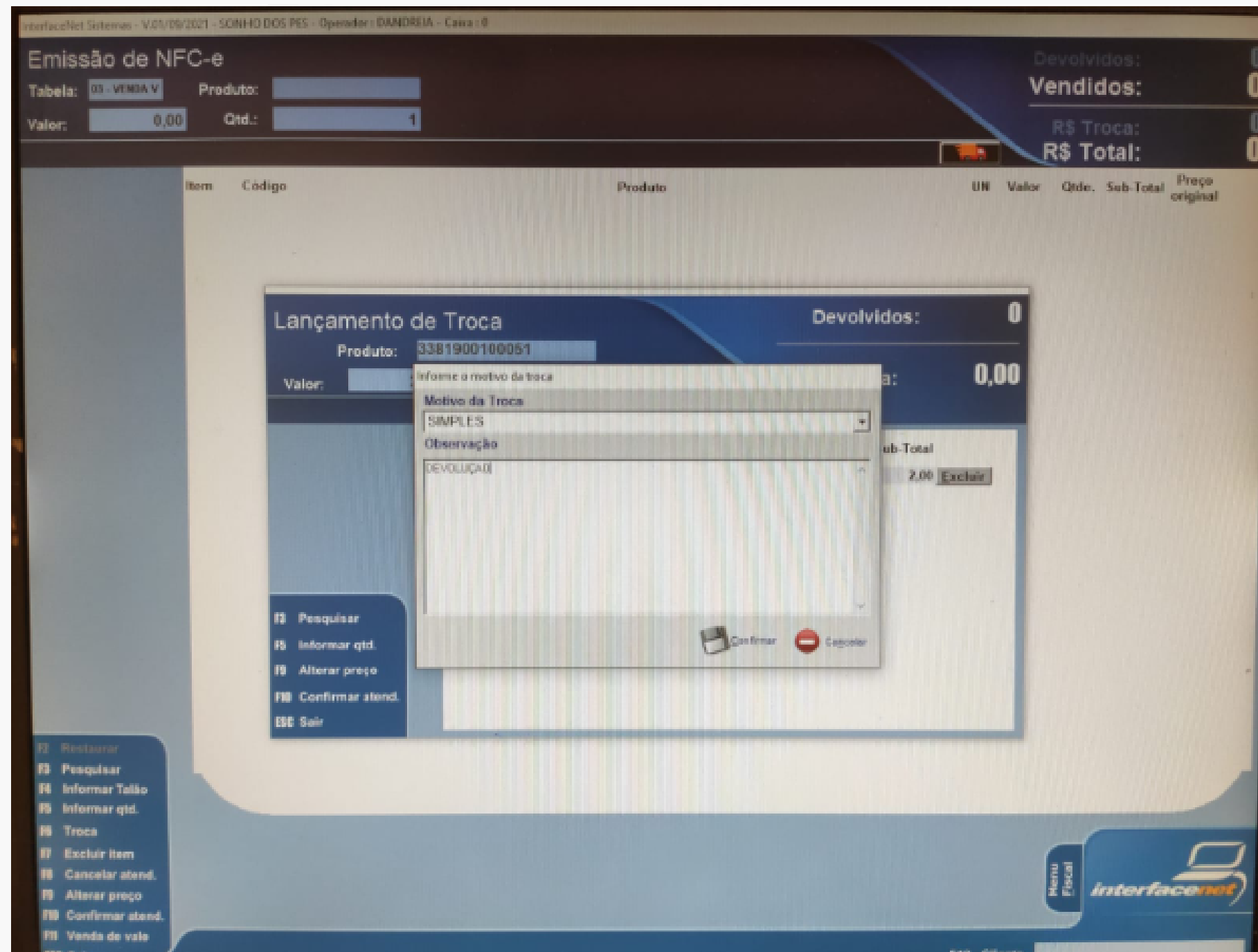
- A loja recebe uma devolução, notifica o Sac e é orientada a gerar a nota;
- Recebe um pedido, identifica ruptura, notifica o Sac e é informada que o cliente recebeu um vale crédito.

Para emitir a nota fiscal de devolução, a loja deverá:

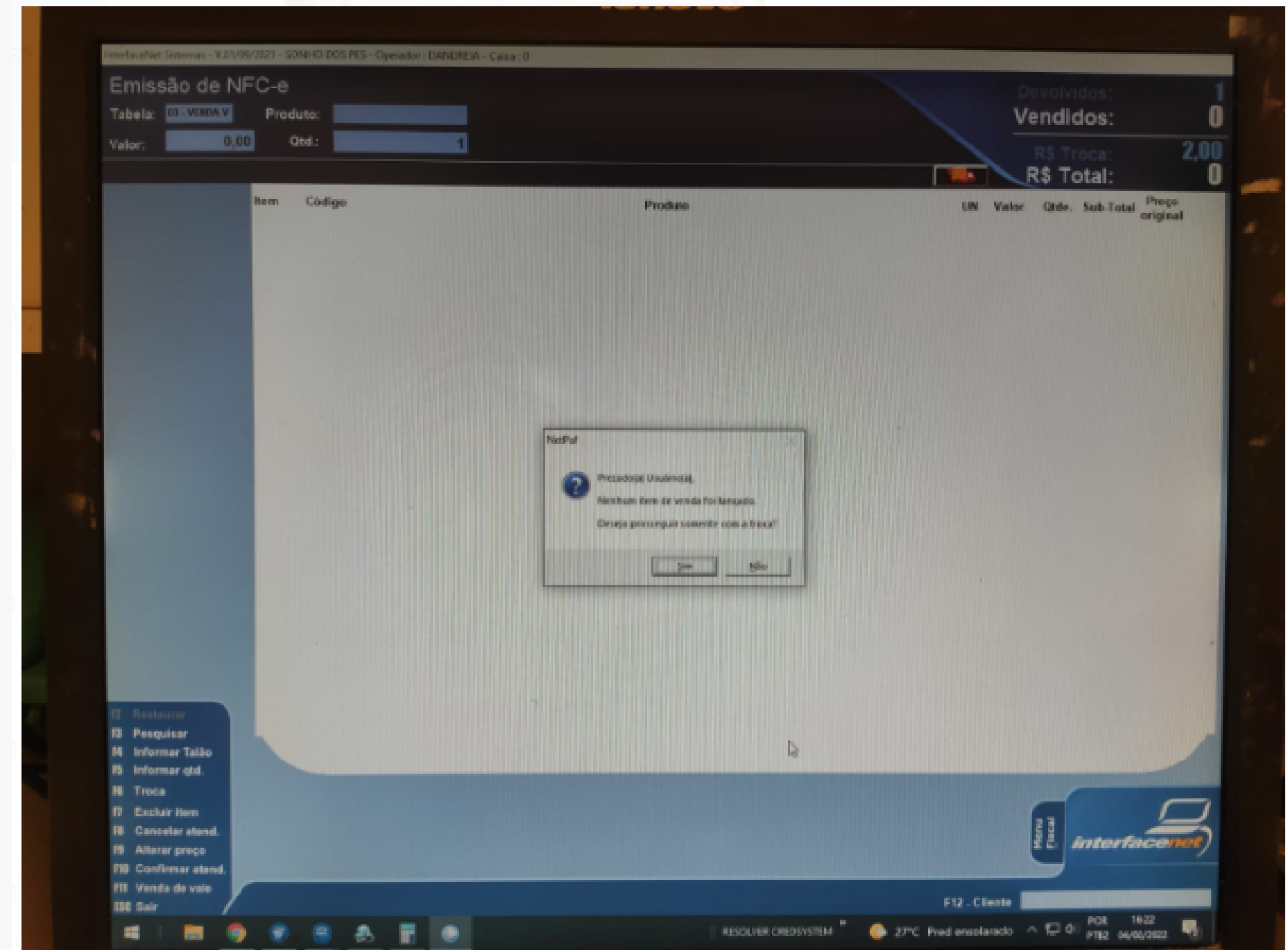
- Acessar o **NETPAF** e em seguida, **Tela de Atendimento**;

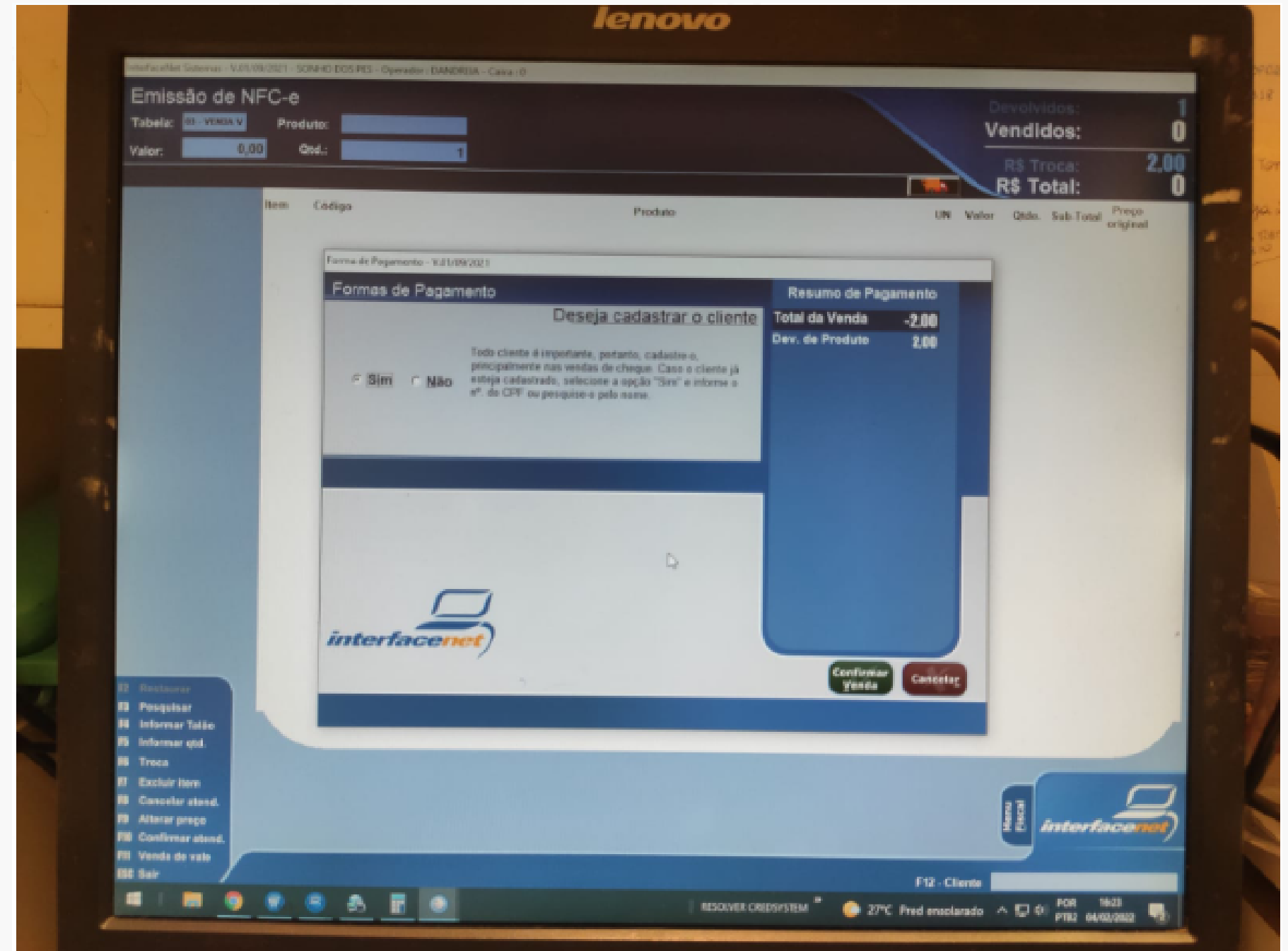
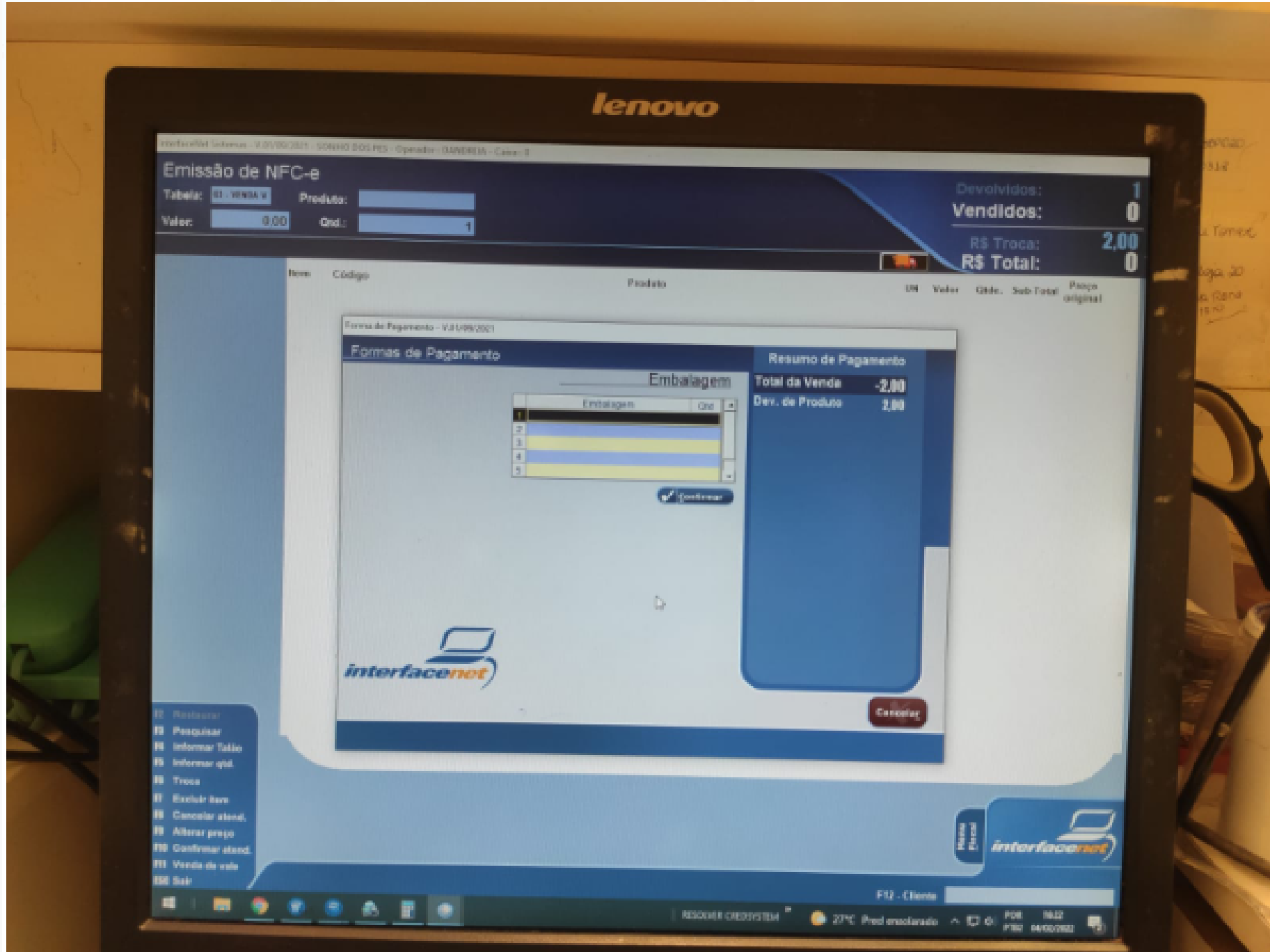


- Após lançar o código, apertar a tecla Enter, informar o motivo da devolução (que será sempre simples) e no campo observação, escrever "**Devolução Omni**";

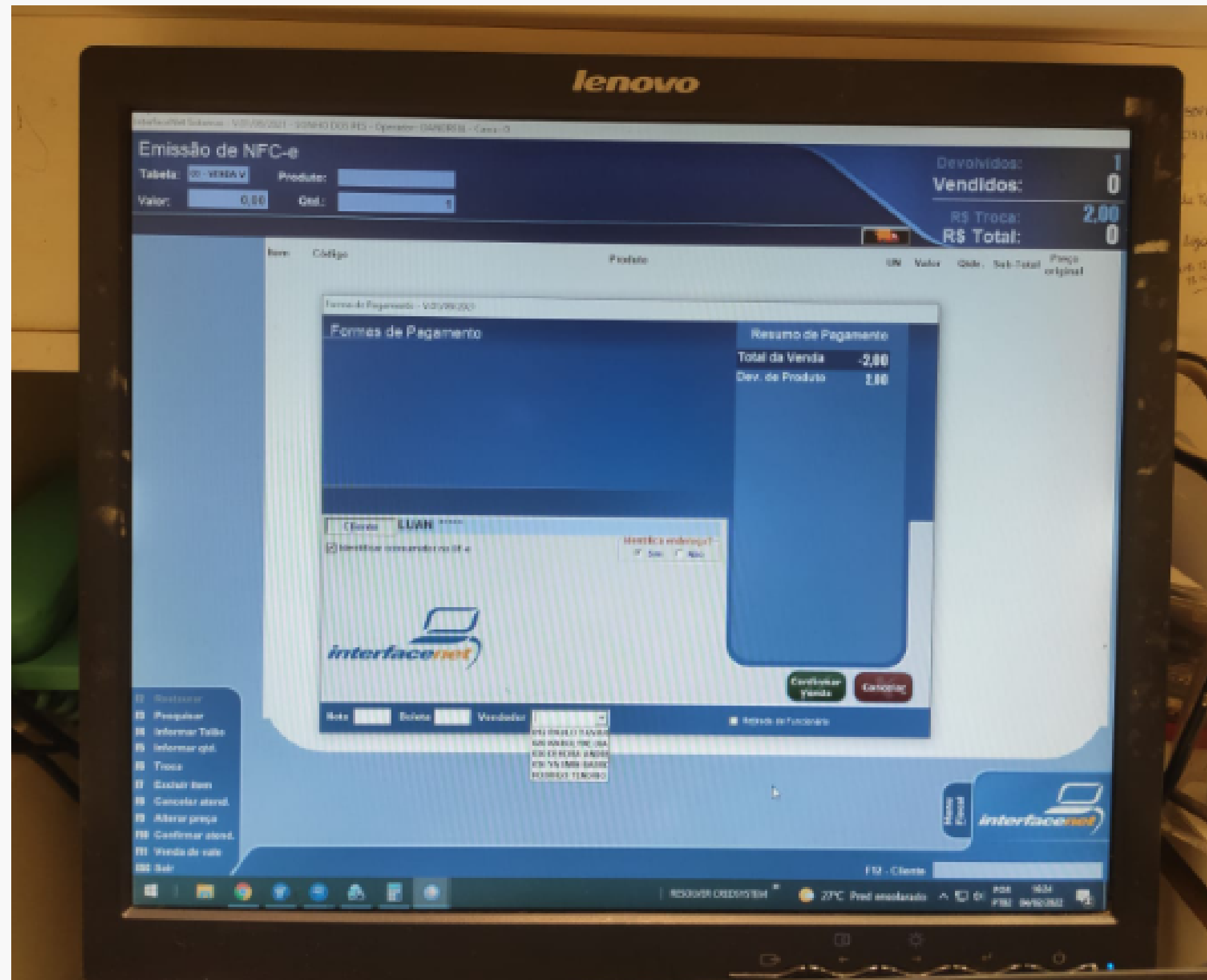


- Apertar **F10** para confirmar o atendimento e F10 novamente para vincular o CPF do cliente;





- Após vincular o cliente, selecionar o vendedor e clicar em confirmar;



- E, por fim, a loja deverá transmitir a nota para a **Sefaz**, acessando o **NETLOJA**, clicando em "**Estoque**" e após, em "**Gerenciamento de Documentos Fiscais**".

Para enviar a nota à Sefaz, a loja deverá preencher os filtros da seguinte maneira:

TIPO: selecionar a opção "NF-e";

Filial: selecionar a loja

Série: selecionar série 1

Inicial e Final: clicar em ambas as caixinhas para que o gestor reflita as notas que estão pendentes de envio;

- Em seguida, clicar na opção "Pesquisar" e após, em "**Enviar Notas**";
- Ah! E não esquecer de preencher a boleta com as informações da devolução. O local de preenchimento, tratando-se de devolução, sempre será o verso.

Por número

Por data de cadastro

Versão do Schema

4.00

Rede Ativa

SONHO DOS PES

Dados

Tipo

NF-e

Filial

013 SAO JOAO

Série

3

Inicial

000001142

Final

000006497

Filtros

Pesquisar

Trazer somente notas rejeitadas ou com erros de validação

	Selecionar	Nota	Cliente	Email	Descrição	Lote	Chave	Protocolo	Nome
1	☐	000001142	JULIANA SANTOS *****			0	33200928258085000121550030000011421700133544		
2	☐	000001152	CAROLINA *****			0	33200928258085000121550030000011521423693865		
3	☐	000001797	DEBORAH SILVA *****			0	33201128258085000121550030000017971716919059		
4	☐	000001812	KEYLA		Rejeitada no último envio	0	33201128258085000121550030000018121702944690		
5	☐	000001813	KAMILLA			0	33201128258085000121550030000018131702949592		
6	☐	000001891	BEATRIZ G. *****			0	33201128258085000121550030000018911703112528		

Enviar notas

Traca

Devolução

Atividade

Simplex

Comercial

Deleito

Observação

Treca/Devolução:

Nº Vale

Emitido/Estorno:

3840.3341.017-1	sonhodospés
sonhodospés	sonhodospés
sonhodospés	sonhodospés

Total Treca ou Devolução: R\$ 99,90

Observações Gerais: Devolução Omnichannel

Justificativo Rasura:

Vendedor

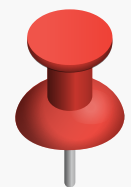
Caixa

Gerente

ATENÇÃO

- As devoluções de lojas que estão localizadas em Shoppings são entregues na Docas ou Administração. É necessário que o gerente mantenha a rotina de verificar em ambos os departamentos;
- Ao receber uma devolução, de imediato, encaminhar um e-mail para o Suporte Omni informando o CPF do cliente;
- Ao realizar o lançamento em sistema, informar o valor correto da peça. É possível localizar acessando a nota fiscal. Em caso de divergência, apertar a tecla F9 e ajustar o valor;





Exclusão de Boleta

A exclusão de uma boleta ocorre quando a loja emite uma nota fiscal de devolução com valores divergentes e a equipe de SAC solicita a correção. Para realizar a exclusão de uma boleta, a loja deverá:

- Acessar o NETLOJA e clicar na opção "**Vendas**";
- Em seguida, clicar em "**Filtros**", informar o CPF do cliente sem traços ou hífen e clicar em "**Procurar**";

- Confirmar os dados do cliente e se divergências não forem localizadas, clicar em "**Confirmar**";

Clientes - Build: 1.02.40.46 - SONHO DOS PES- Alteração

Dados Cadastrais Dependentes/ Fidelização/ Histórico Vales

☒ Física **C.P.F./C.N.P.J.:** **Nome** **Identidade**

☐ Jurídica ☐ Estrangeiro

CEP **Endereço** **Bairro** **Estado** **Município** **País**

Telefone **Fax** **Celular** **Comercial** **D. Nascimento** **Idade** **Sexo**

E-Mail **Profissão** **Classificação** **Loja**

Observação **Pai** **Mãe**

Enviar E-mail **Mostrar Dados**

☐ **Cliente Atacado**
☒ **Participa de programa de relacionamento**

Formas de Comunicação
☐ Correio ☐ Email ☐ Telefone ☐ SMS

Resumo do Cliente
Código **1ª Compra** **Últ. Compra** **D. Cadastro** **D. Alteração**
Maior Compra **Hist.Cheques** **Vendedor**

Emite etiqueta ? ☒ Sim ☐ Não **Crédito bloqueado ?** ☐ Sim ☒ Não **Limite de Compra:**

Suporte **Confirmar** **Cancelar** **Sair**

- Em seguida, localizar a boleto de devolução que deseja excluir. **A boleto de devolução difere da boleto de venda.** A mesma sempre estará na cor vermelha e com o sinal de menos;

Vendas - Build: 1.02.40.46 - SONHO DOS PES

Cadastro de Vendas

	Loja	Boleta	Data da Venda	Valor	Dinheiro	Cheque	Cheque Prê	Cartão	Cupom Fiscal (Nota Manual)	Depósito	Vendedor	Entrada de Vale	Desconto	C.P.F.	Outros	Outra Moeda	Troco de Vale	Excesso em Cartão	Turno	Venda Vale	Crediário	Tabela	Excesso em Cheque
1	071 NORTE S	083855	10/12/2021	-20,10	0,00	0,00	0,00	0,00	NFC-e	0,00	002 HEBERT	0,00	0,00	133-0**-**/*0	0,00	0,00	0,00	0,00	1	0,00	0,00	03 - VENDA	0,00
2	074 NORTE S	187851	19/12/2020	269,70	0,00	0,00	0,00	248,73	NFC-e	0,00	051 JAQUELI	0,00	20,97	133-0**-**/*0	0,00	0,00	0,00	0,00	1	0,00	0,00	03 - VENDA	0,00
3	050 DOWNTOWN	006843	12/05/2021	159,90	0,00	0,00	0,00	0,00	Pedido	0,00	ECOMMERCE	0,00	0,00	133-0**-**/*0	0,00	0,00	0,00	0,00	1	0,00	0,00	04 - VENDA	0,00

- Ao localizar a boleto de devolução, basta dar um click na boleto e após, clicar em "**Excluir**";

Cadastro de Vendas

	Loja	Boleta	Data da Venda	Valor	Dinheiro	Cheque	Cheque Pré	Cartão	Cupom Fiscal (Nota Manual)	Depósito	Vendedor	Entrada de Vale	Desconto	C.P.F.	Outros	Outra Moeda	Troco de Vale	Excesso em Cartão	Turno	Venda Vale	Credciário	Tabela	Excesso e Cheque	
1	071 NORTE SI	083855	10/12/2021	-20,10	0,00	0,00	0,00	0,00	NFC-e	0,00	002 HEBERT	0,00	0,00	133-0**	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1	0,00	0,00	03 - VENDA	0,00
2	074 NORTE SI	187851	19/12/2020	269,70	0,00	0,00	0,00	248,73	NFC-e	0,00	051 JAQUELI	0,00	20,97	133-0**	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1	0,00	0,00	03 - VENDA	0,00
3	050 DOWNTOWN	006843	12/05/2021	159,90	0,00	0,00	0,00	0,00	Pedido	0,00	ECOMMERCE	0,00	0,00	133-0**	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1	0,00	0,00	04 - VENDA	0,00

Dinheiro (+):	0,00	Excesso Cartão(+):	0,00	Troco:	0,00	Vale Não Emitido:	20,10
Ch. a vista(+):	0,00	Excesso Cheque(+):	0,00	Troca (+):	139,90	Troco de vale:	0,00
Ch.-Pré(+):	0,00	Credciário (+):	0,00	Bônus:	0,00	Venda de vale:	0,00
Cartão(+):	248,73	Descontos:	20,97	Outros:	0,00	Total de Vendas (R\$):	248,73
Depósito(+):	0,00	Outra moeda(+):	0,00	Pagto. d/ Vale:	0,00	Total de Vendas (Pç):	388,53

Filtros

Início: ... Tipo venda: ... Motor Promoção: ... ☐ Vendas Excluídas

Final: ... Tipo desconto: ... Digite o Valor: 0,00 ☐ Vendas com troca

Boleta: ... Status NFC-e: ... Série Produto: ...

Nota: ... Status Troca: ... Pré-Venda: ...

Formas de Pagamento

☐ Dinheiro ☐ Cheque ☐ Depósito ☐ Bônus ☐ Credciário ☐ Vale ☐ Outra Moeda

Excluir

- E, para finalizar, clicar em "**Sim**".

Observação/Alterações

Dados da Venda

Boleta Loja: 913018 031 TAQUARA | 1031 Data: 16/02/2022 Hora: 14:40 N. Fiscal: Vale Entrada: Vale Saída: 103122164056 Talão: 0450509785

Resumo de Pagamento

Forma	Valor
Valor da Venda	-69,90
Saída de Vale(+)	69,90

Tipo da venda: Nota Manual Vendedor(a): 091 LUARA DE ARAUJO | 10 Retirada de Funcionário: ☐

Tabela de F: 03 - VEND

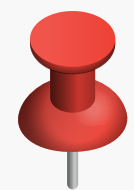
InterfaceNet

Confirma a exclusão?

Sim **Não**

Nota Fiscal de troca: 000000538 Serie: 1 - Autorizada junto à SEFAZ

Excluir



Exclusão de Nota Fiscal

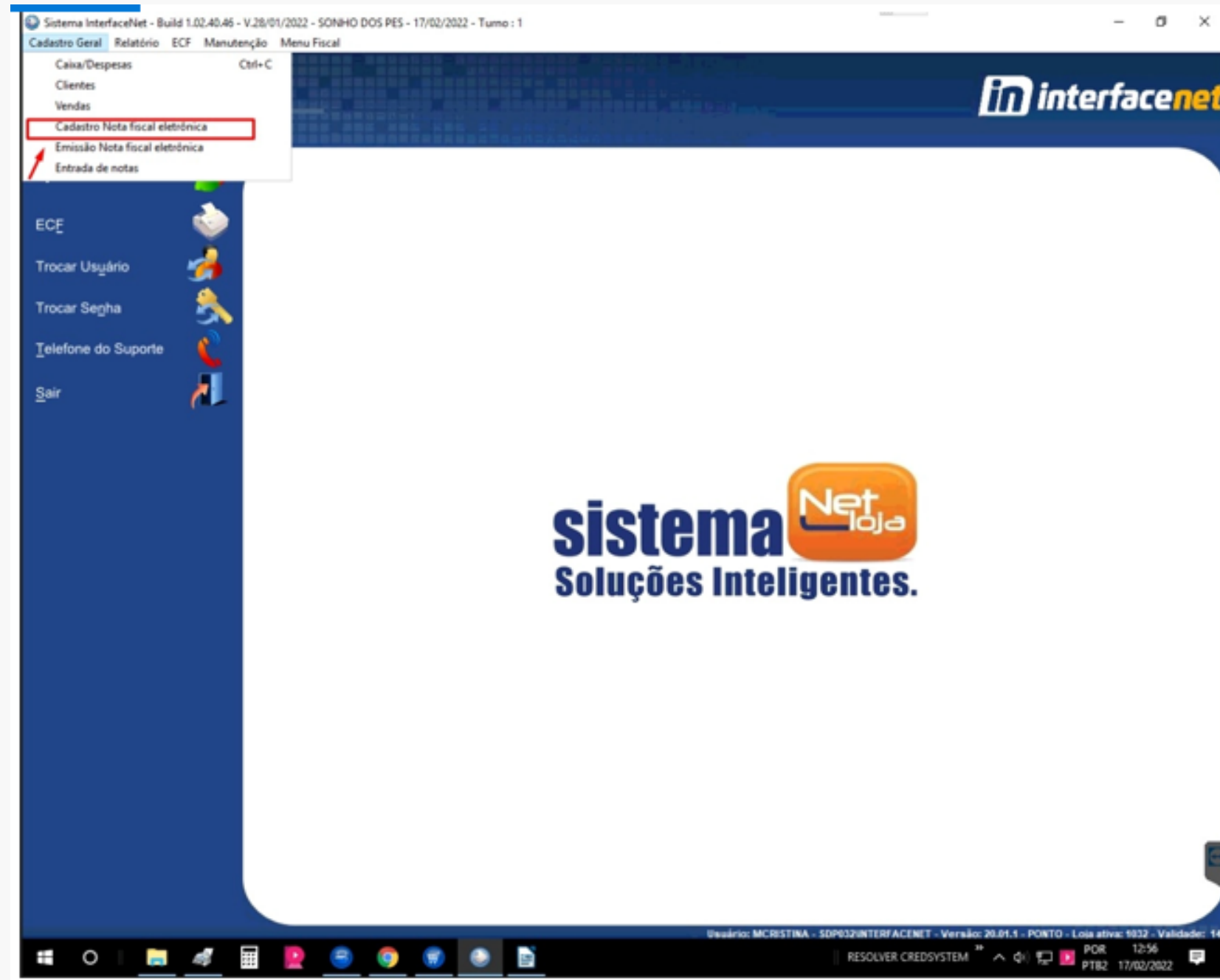
A exclusão de uma nota fiscal de devolução ocorre quando a boleto de devolução é gerada de forma errônea, ou seja, quando erros são identificados. O mais comum é o da precificação. Quando a loja realiza a exclusão de uma boleto de devolução, obrigatoriamente, deve excluir a nota fiscal de devolução.



ATENÇÃO: O prazo para exclusão de uma nota fiscal de devolução é de **48 horas**.

Para realizar a exclusão, a loja deverá:

- Acessar o **NETPAF** e selecionar a opção "**Cadastro Nota Fiscal Eletrônica**"



- Em seguida, a loja deverá preencher os campos na seguinte ordem:

- Campo **Filial de Faturamento**: selecionar a loja de origem;
- Campo **Tipo de Nota**: selecionar a opção NF-e;
- Campo **Série**: selecionar a opção 3;

- Após o preenchimento, basta clicar em "**Procurar**" e em seguida, em "**Excluir**".

Cadastro de Nota Fiscal - V.11/01/2022 - SONHO DOS PES

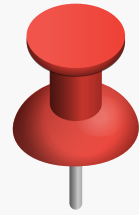
	Série	Notas	Tipo	Cadastro	Valor	Cliente	Sl
1	3	000000001	DEVOLUCAO E	02/01/2020	59,90	ANDREA *****	EN'
2	3	000000002	DEVOLUCAO E	02/01/2020	129,80	ROSEMARY *****	EN'
3	3	000000003	DEVOLUCAO E	02/01/2020	129,90	FERNANDA *****	EN'
4	3	000000004	DEVOLUCAO E	02/01/2020	59,90	ESMERALDA *****	EN'
5	3	000000005	DEVOLUCAO E	02/01/2020	79,90	ZENAIDE *****	EN'
6	3	000000006	DEVOLUCAO E	02/01/2020	69,90	ELIANA *****	EN'
7	3	000000007	DEVOLUCAO E	02/01/2020	189,90	DANDARA *****	EN'
8	3	000000008	DEVOLUCAO E	02/01/2020	89,90	KELLY *****	EN'
9	3	000000009	DEVOLUCAO E	02/01/2020	39,90	ELIETE *****	EN'
10	3	000000010	DEVOLUCAO E	03/01/2020	169,90	JAQUELINE *****	EN'
11	3	000000011	DEVOLUCAO E	03/01/2020	89,90	NILZA *****	EN'
12	3	000000012	DEVOLUCAO E	03/01/2020	39,90	JULIANE *****	EN'
13	3	000000013	DEVOLUCAO E	03/01/2020	59,90	SONIA *****	EN'
14	3	000000014	DEVOLUCAO E	03/01/2020	59,90	MARCIA *****	EN'
15	3	000000015	DEVOLUCAO E	03/01/2020	29,90	SIMONE *****	EN'
16	3	000000016	DEVOLUCAO E	03/01/2020	79,90	ELIANE *****	EN'
17	3	000000017	DEVOLUCAO E	03/01/2020	129,90	HELENA *****	EN'
18	3	000000018	DEVOLUCAO E	03/01/2020	69,90	NATALIA *****	EN'
19	3	000000019	DEVOLUCAO E	03/01/2020	149,90	CASSIA *****	EN'
20	3	000000020	DEVOLUCAO E	03/01/2020	69,90	ELAINE *****	EN'
21	3	000000021	DEVOLUCAO E	03/01/2020	299,90	CARLA *****	EN'
22	3	000000022	DEVOLUCAO E	03/01/2020	29,90	DANIELA *****	EN'
23	3	000000023	DEVOLUCAO E	03/01/2020	39,90	PATRICIA *****	EN'
24	3	000000024	DEVOLUCAO E	03/01/2020	79,90	NIDAY *****	EN'
25	3	000000025	DEVOLUCAO E	03/01/2020	79,90	JULIANA *****	EN'

Filial de Faturamento: 001 NOVA IGUACU
Tipo de Nota: 55 - NF-e
Série: 3!

Período de Cadastro: De: [] Até: []
Intervalo de Notas: De: [] Até: [] ☐ Excluída

Filtros **Procurar**

+ Duplicar Nota + Gerar Etiqueta + Espelho Nota + Incluir + Alterar + Consultar + **Excluir** + Sair

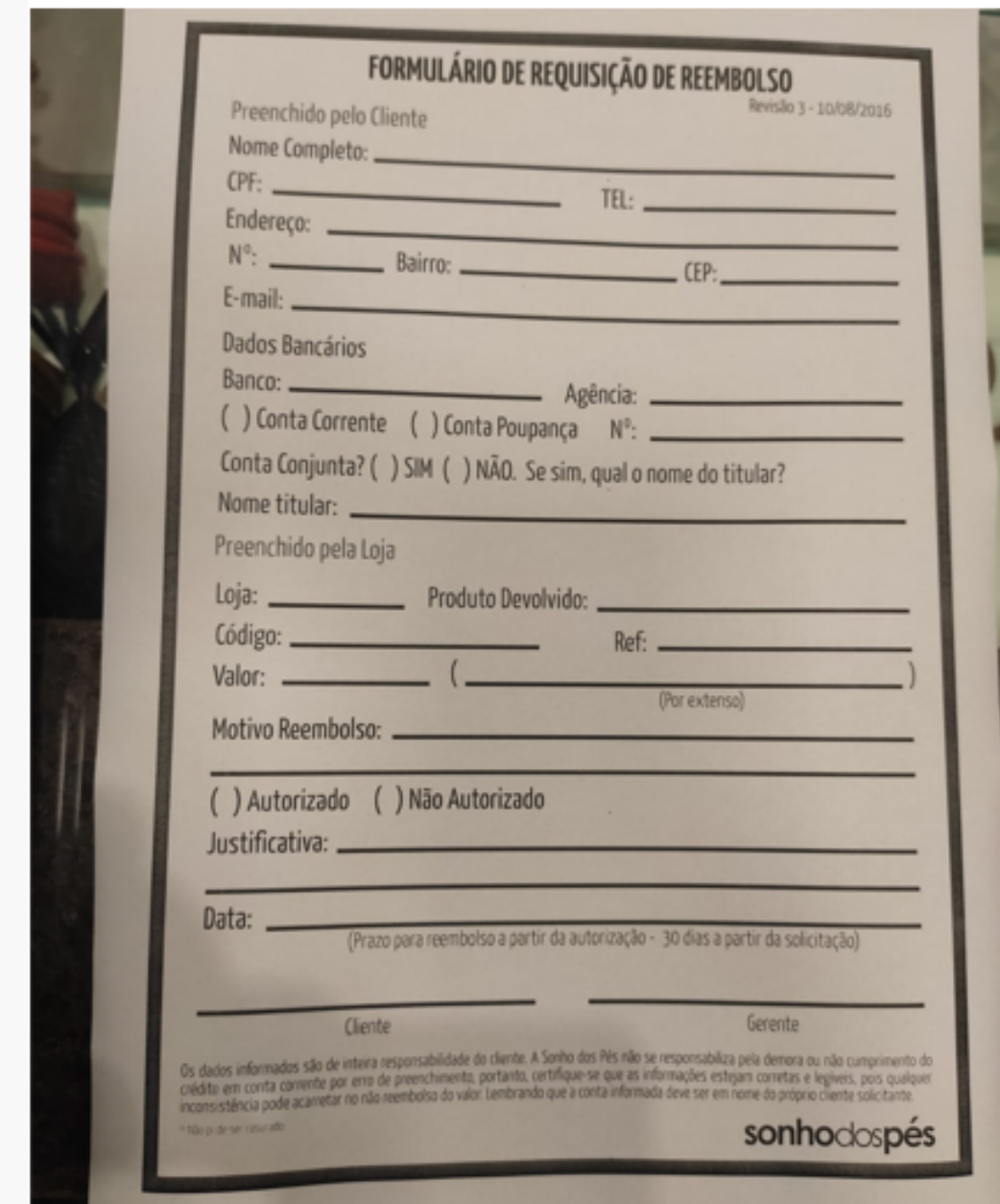


Solicitação de estorno (loja física)

Por lei, compras realizadas em loja física não possuem o direito de arrependimento. Logo, não são passíveis de devolução, exceto se a peça apresentar defeito em um prazo de 90 dias após a compra.

Se a análise constatar defeito e a cliente optar pela devolução do valor, a loja deverá:

- Preencher o Formulário de Requisição de Reembolso e encaminhar o documento para o nosso financeiro através do e-mail financeiro@sonhodospes.com.br e financeiro@sapatella.com.br;
- É importante inserir o e-mail do Suporte Omni em cópia para que a equipe de Sac esteja ciente do processo.



FORMULÁRIO DE REQUISIÇÃO DE REEMBOLSO
Revisão 3 - 10/08/2016

Preenchido pelo Cliente

Nome Completo: _____
CPF: _____ TEL: _____
Endereço: _____
Nº: _____ Bairro: _____ CEP: _____
E-mail: _____

Dados Bancários

Banco: _____ Agência: _____
() Conta Corrente () Conta Poupança Nº: _____
Conta Conjunta? () SIM () NÃO. Se sim, qual o nome do titular?
Nome titular: _____

Preenchido pela Loja

Loja: _____ Produto Devolvido: _____
Código: _____ Ref: _____
Valor: _____ (Por extenso) _____
Motivo Reembolso: _____

() Autorizado () Não Autorizado
Justificativa: _____
Data: _____
(Prazo para reembolso a partir da autorização - 30 dias a partir da solicitação)

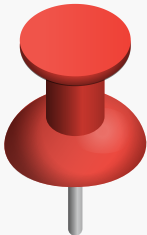
Cliente Gerente

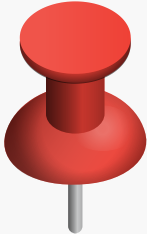
Os dados informados são de inteira responsabilidade do cliente. A Sonho dos Pés não se responsabiliza pela demora ou não cumprimento do crédito em conta corrente por erro de preenchimento, portanto, certifique-se que as informações estejam corretas e legíveis, pois qualquer inconsistência pode acarretar no não reembolso do valor. Lembrando que a conta informada deve ser em nome do próprio cliente solicitante.

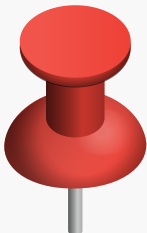
Não se desviar do modelo

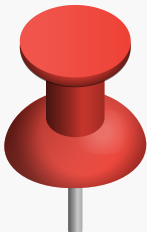
sonhodospés

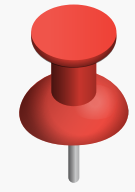


 Solicitação de Logística

 Solicitação de COEX

 Solicitação de Coleta

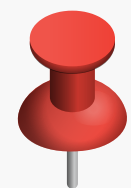
 Romaneio de Coleta



Solicitação de Logística

A solicitação da nossa Logística interna ocorre quando a loja precisa movimentar pares para outras unidades. Temos um responsável pelo processo em nosso Centro de Distribuição. Para acionar a Logística, basta:

- Enviar um e-mail para o carloseduardo@sonhodospes.com.br inserindo em cópia o endereço do Suporte Omni;
- Deixar os pares reservados para retirada em um local de fácil localização no estoque.



Solicitação de COEX

A solicitação de Coex deve ser feita à logística, cujo ponto focal é o Carlos Eduardo. É necessário que a loja faça a gestão consciente do material, identificando a reposição, quando necessário.

A solicitação deverá ocorrer da seguinte forma:

- A loja deverá enviar um e-mail para carlosetuardo@sonhodospes.com.br informando a quantidade desejada por tamanho. O e-mail deverá seguir o exemplo abaixo:

IMPORTANTE: Dê preferência para os tamanhos M, G e GG

SOLICITAÇÃO DE COEX

Carlos Eduardo

SOLICITAÇÃO DE COEX

Olá!

Solicito o envio e a entrega de Coex para a loja xxxx

Quantidade necessária:

Tamanho P: xxxxx

Tamanho M: xxxx

Tamanho G: xxxxx

Tamanho GG: xxxx

Obrigado!

--

Luan Vinicius |
Líder de Relacionamento

Solicitação de Coleta

A solicitação de coleta no grupo do transportador é primordial para que o pedido não sofra atraso. Contratualmente, estabelecemos regras junto ao transportador no que diz respeito ao horário da solicitação de coleta, pois o mesmo necessita organizar a sua frota. Portanto, a solicitação de coleta deverá ocorrer:

- No grupo da loja (**É TERMINANTEMENTE PROIBIDO SOLICITAR COLETA FORA DO GRUPO**);



Correios Sapatella 28

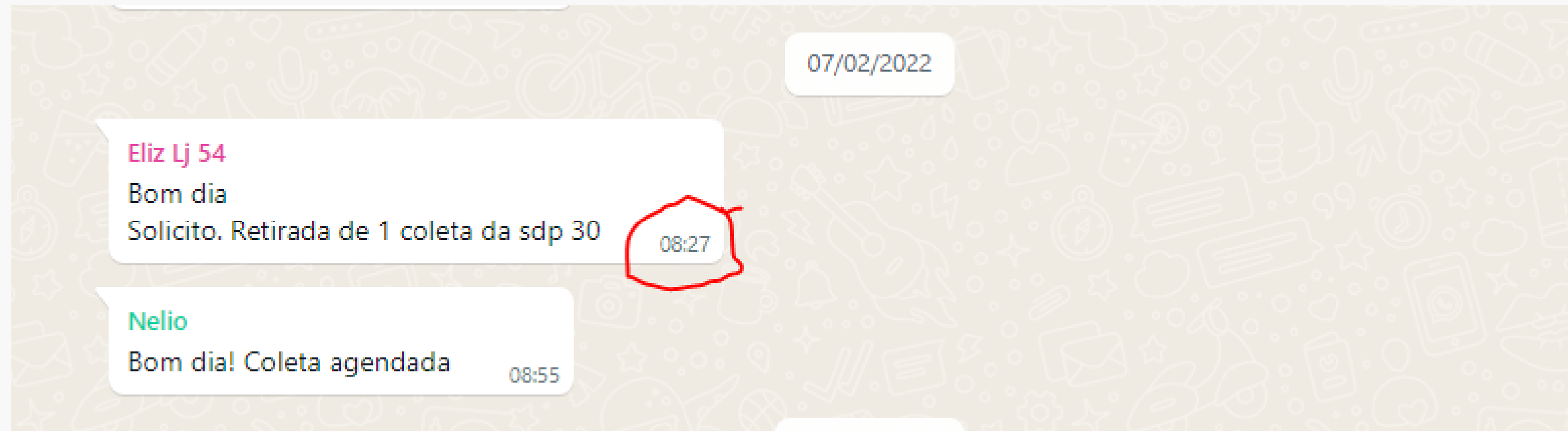
Alberti, Cris, Gloria, Nelio, Rafael, Você



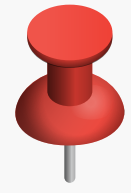
Sdp 30 - São Gonçalo

Alberti, Eliz, Gloria, Nelio, Rafael, Taty, Você

- Todas as lojas deverão solicitar a coleta **antes de 12:00**;



- Solicitação de coleta após às 12:00 será agendada para o dia seguinte. A loja deverá evitar este cenário, pois o mesmo impacta no prazo de entrega;
- Jamais, em hipótese alguma, acumular pedidos para solicitar uma coleta. Mesmo que a loja tenha apenas 1 pacote, é necessário solicitar a coleta no dia;
- Em casos de troca de loja, é necessário solicitar ao suporte a integração no novo grupo;
- Somente entregar os volumes para o coletor devidamente identificado.

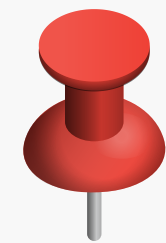


Romaneio de Coleta

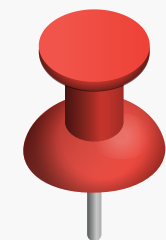
Após o faturamento, é imprescindível que a loja realize as devidas anotações na agenda de protocolo de coleta. O motivo da anotação é simples: garantir que os volumes faturados foram expedidos pela loja. É um registro de segurança, que visa ressarcimento pelo transportador em casos de extravio.

O lançamento na agenda de protocolo deverá acontecer da seguinte maneira:

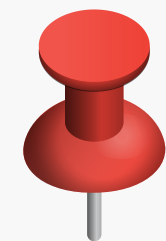
- Na agenda, no campo "**Destinatário**", informar o transportador. Exemplo: Correios;
- No campo "**Recebido em**" informar a data em que está ocorrendo a coleta;
- No campo "**Discriminação**", informar as notas fiscais dos pedidos que serão coletados;
- No campo "**Assinatura**", a loja deverá solicitar que o coletor assine, de forma legível, o seu nome. E que informe, também, o número do seu RG;
- Na ausência da anotação por parte da loja, em casos de extravio, o transportador não indenizará a marca, acarretando problemas para a loja.



Reenvio



Localizar e imprimir 2ª via
de Nota Fiscal



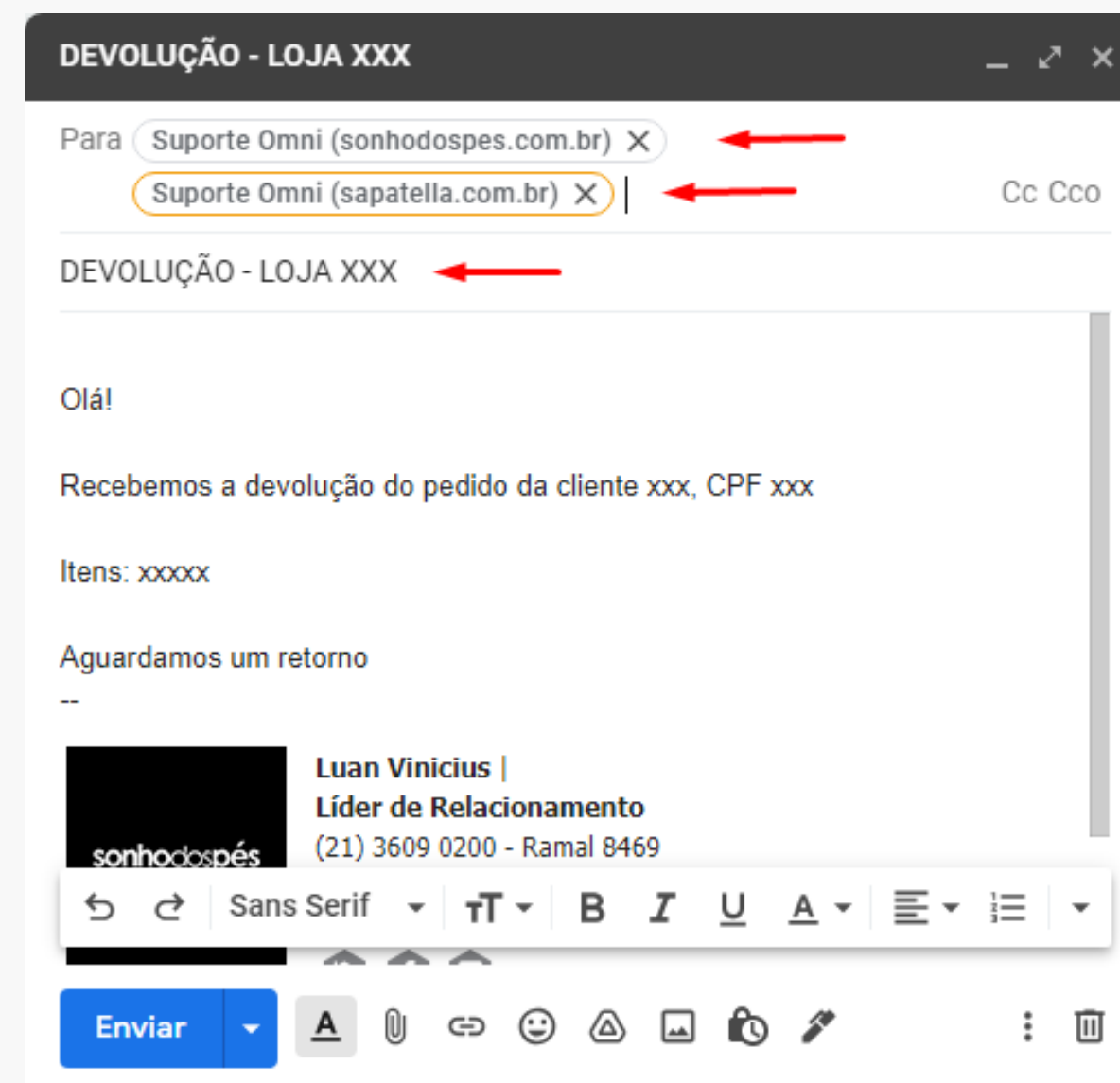
Venda Link

Reenvio de Pedido (Devolução ao Remetente)

Um dos processos mais críticos do Omni é o logístico. Se o pedido é entregue com atraso, os processos em loja, que ocorreram em sincronia, perdem os sentidos. Expedir no prazo é requisito obrigatório para permanência no Omni e reenviar corretamente, também!

Quando o pedido apresenta um problema logístico (endereço incorreto, cliente ausente, falecido etc) o pacote retorna para o remetente. Ao receber uma devolução, a loja deverá:

- Enviar um e-mail para o Suporte Omni, conforme modelo abaixo;



DEVOLUÇÃO - LOJA XXX

Para Suporte Omni (sonhodospes.com.br) X Suporte Omni (sapatella.com.br) X Cc Cco

DEVOLUÇÃO - LOJA XXX

Olá!

Recebemos a devolução do pedido da cliente xxx, CPF xxx

Itens: xxxxx

Aguardamos um retorno --

Luan Vinicius |
Líder de Relacionamento
(21) 3609 0200 - Ramal 8469

Enviar

- A equipe de Sac enviará um e-mail para o cliente a fim de verificar a possibilidade de um reenvio;
- Se o reenvio for autorizado, a equipe responderá o e-mail da loja enviando uma nova etiqueta para ser anexada ao pedido;
- A loja deverá trocar o coex, imprimir a etiqueta e anexá-la ao pedido junto com a nota fiscal. Após, solicitar a coleta no grupo dos Correios.



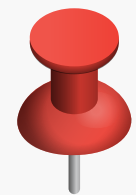
Exemplo de um Pedido
Devolvido por Insucesso



Jamais enviar no mesmo COEX e com a mesma etiqueta



**Forma de reenvio correta
Nova etiqueta e embalagem**



Localizar e imprimir 2ª via de Nota Fiscal

Quando o assunto é a expedição de mercadorias, por lei e questões fiscais, o transportador não pode circular com mercadorias sem a nota fiscal. A emissão da nota fiscal ocorre no faturamento, mas é comum a perda do documento. Para localizar e imprimir a segunda via, a loja deverá:

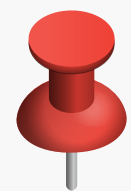
- Abrir o **NETLOJA**, clicar na opção "**Estoque**" e após, em "**Gerenciamento de Documentos Fiscais Eletrônicos**";
- Em seguida, clicar na opção "**Imprimir Danfe**";
 - Os filtros deverão ser marcados como:
 - Tipo: NF-e;
 - Filial: o código e o nome da loja;
 - Série: número 3 se a busca for por uma nota de venda e 1 se a nota é de devolução;

Inicial e Final: não é necessário inserir números. Basta clicar na caixinha de ambos os filtros para que o sistema localize todas as notas geradas pela loja até o presente momento.

- Com os filtros ajustados, basta selecionar a nota que deseja imprimir marcando a caixinha, clicar em **"Pesquisar"** e depois em **"Imprimir Danfe"**

- Uma tela com a nota será exibida. Basta imprimir clicando no ícone de impressora e anexar ao pedido.

CÁLCULO DO IMPOSTO	
BASE DE CÁLCULO DO ICMS	VALOR DO ICMS
0,00	0,00
BASE DE CÁLCULO DO ICMS SUBSTITUIÇÃO	VALOR DO ICMS SUBSTITUIÇÃO
0,00	0,00
VALOR DO PRET	VALOR DO DESCTO
0,00	0,00
OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS	VALOR DO IPI
0,00	0,00
VALOR TOTAL DA NOTA	
29,90	



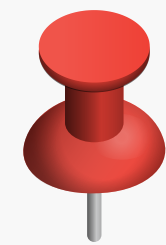
Venda Link (Rastreo)

A venda link, por ser avulsa, ou seja, realizada diretamente com a loja, não passa pelo nosso gestor de pedidos.

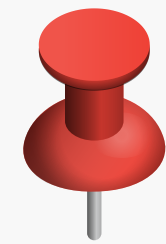
Lembram que na venda link quem escolhe o transportador é o cliente? Se o mesmo optar pelos Correios, ao emitir a etiqueta, a loja tem acesso às informações do rastreo. Ao finalizar o processo de emissão da etiqueta, a loja deverá:

- No contato com o cliente, informar a sequência de números que começa com uma letra e termina em BR
- Caso o transportador não seja os Correios, a loja deverá acionar o suporte Omni para que a equipe de Sac localize o rastreo e encaminhe à loja.

		
NF.: Pedido:	Contrato: 9912444283 PAC CONTRATO	Volume: 1/1 Peso(g): 00500
QG901613525BR		
		
Nome Legível: _____		
Documento: _____ Rubrica: _____		
ENTREGA NO VIZINHO NÃO AUTORIZADA		
DESTINATÁRIO		
		
ANDREZA DE SOUZA RUA ROSINA BAZANTE, 95 VASCO DA GAMA 52081-203 RECIFE/PE		
	Obs:	
Remetente: SONHO DOS PES GENERAL ROCA Rua General Roca, 894 LOJA D Tijuca 20521-070 Rio de Janeiro/RJ		



Acionando a Loggi



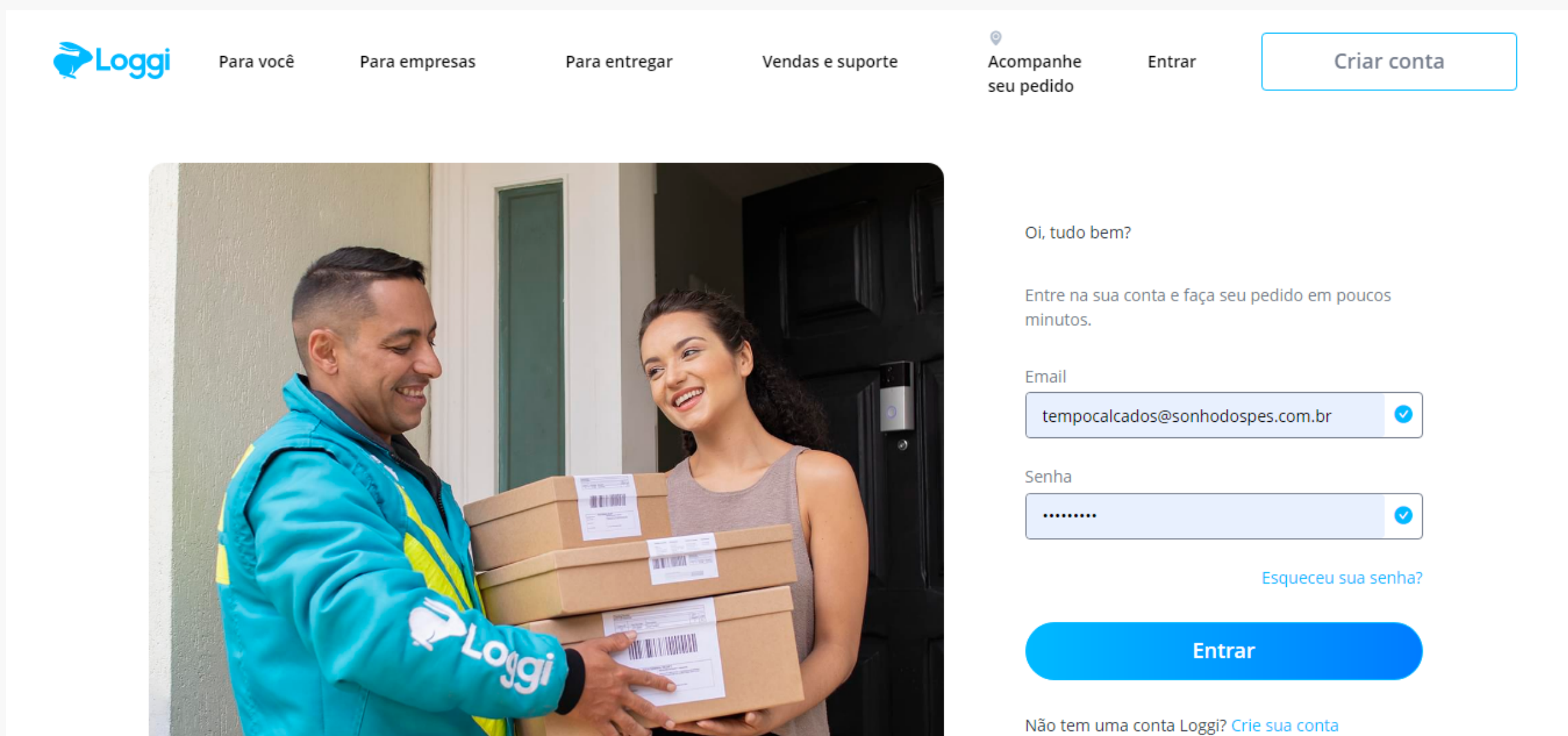
Identificação de pedidos
expressos

Acionando a Loggi – Entrega por motoboy

76

Na venda Link, quem opta pelo método de envio é o cliente. Dentre as opções disponíveis temos a Loggi, que entrega através de motoboys. Geralmente o custo é mais alto, pois as encomendas são entregues no mesmo dia. Quando um cliente optar pela entrega expressa via Loggi, a loja deverá:

- Acessar o site <https://www.loggi.com/login/> e informar o e-mail e a senha de acesso;



IMPORTANTE: caso a loja desconheça as informações para acesso, basta acionar o nosso TI.

- Ao acessar a plataforma, basta clicar em "Novo Pedido" e inserir as informações do percurso de retirada (Loja).

Endereço: inserir o endereço completo da loja;

Complemento: no percurso de retirada, para fins de localização do motoboy, lojas de shopping devem sinalizar o **número da loja e o piso**. Também, informar "**Loja Sonho dos Pés**" ou "**Loja Sapatella**";

SE NÃO HOUVER COMPLEMENTO NO ENDEREÇO DA LOJA, BASTA MARCAR A CAIXINHA!

- Se tudo estiver nos conformes, basta clicar em "**Próximo**";

The screenshot shows the 'Percurso' screen in the Loggi app. The left sidebar contains navigation options: 'Novo Pedido' (highlighted with a red box), 'Acompanhar', 'Histórico', 'Histórico Financeiro', and 'Configurações'. The main area is titled 'Percurso' and shows the 'Retirada' step. There is a red box around the 'Endereço' label and its corresponding input field with the placeholder 'Digite o nome da rua ou CEP'. Another red box is around the 'Complemento' label and its input field containing 'apto 101'. At the bottom, there is a table with columns 'Entregue às', 'Distância', and 'Total a pagar', all showing '--'. A 'Próximo' button is at the bottom right.

- O próximo passo é adicionar o responsável pela entrega do pacote ao motoboy. Para isso, basta clicar na opção "**Retirar Pacote**" e na caixinha com a frase "**Retirar Pacote com...**" inserir o nome do membro da equipe que entregará o pacote ao motoboy. Após, clicar em "**Próximo**";

This screenshot shows the 'Percurso' screen in the Loggi app, specifically the 'Retirada' step. The address 'Av. Mal. Rondon, 704' is displayed. Below, under 'O que o mensageiro deve fazer?', the 'Retirar pacote' button is highlighted with a red box. Below this, there is a text input field with the placeholder 'Retirar pacote com' and a red arrow pointing to it. At the bottom, there is a table with columns 'Entregue às', 'Distância', and 'Total a pagar', all showing '--'. A 'Próximo' button is at the bottom right.

- Agora, chegou a vez de adicionar os dados do percurso B (endereço do cliente). O processo é semelhante à adição das informações do percurso A (endereço da loja).

Loggi

Percurso Rio de Janeiro

A Av. Mal. Rondon, 704
São Francisco Xavier - Rio de Janeiro - RJ

B Adicionar destino

Endereço R. Sen. Dantas, 100 [Ajuda com o endereço?](#)

☒ Sem complemento **Complemento** apto 101

Entregue em	Distância	Total a pagar
19 min	8,07 km	R\$ 24,14

Próximo

Ajuda Sonho dos Pes 015 Logout

MUITO CUIDADO AO INSERIR AS INFORMAÇÕES DO ENDEREÇO DO CLIENTE, POIS O RISCO DE EXTRAVIO É ALTO!

- Após a inserção do endereço do cliente, a loja terá acesso ao valor da corrida. Deverá, então, informar ao cliente para que o mesmo informe o desejo de continuar. O cliente sinalizando o desejo de continuar, basta a loja clicar em "**Próximo**";
- Na tela seguinte a loja deverá clicar na opção "**Entregar**" e, em seguida, na caixinha "**Entregar Pacote Para...**", informar o nome de quem vai receber (cliente, familiar, amigo etc);

The screenshot displays the Loggi app interface. On the left is a sidebar menu with options: Novo Pedido, Acompanhar, Histórico, Histórico Financeiro, and Configurações. The main area shows a delivery setup screen. At the top, it lists two addresses: 'A' (Av. Mal. Rondon, 704) and 'B' (R. Sen. Dantas, 100). Below this, a section titled 'O que o mensageiro deve fazer?' contains three buttons: 'Retirar documento', 'Entregar' (highlighted with a red box), and 'Outros'. Underneath is a text input field labeled 'Entregar pacote para NOME' with a red arrow pointing to it. Further down is a section for 'Notificar por SMS ou email' with a dropdown menu currently set to 'Celular ou email'. At the bottom, a summary table shows: 'Entregue em 19 min', 'Distância 8,07 km', and 'Total a pagar R\$ 24,14'. A blue bar at the very bottom contains the text 'Próximo'.

Entregue em	Distância	Total a pagar
19 min	8,07 km	R\$ 24,14

Próximo

- Conferir as informações do Ponto A (loja) e Ponto B (cliente) antes de solicitar a corrida. Caso seja necessário realizar alterações, basta clicar no ícone do Ponto que deseja editar. Estando tudo ok, clicar em "**Próximo**";

Percurso

Rio de Janeiro

Mehorar rota

A

Av. Mal. Rondon, 704
São Francisco Xavier - Rio de Janeiro - RJ

B

R. Sen. Dantas, 100
Centro - Rio de Janeiro - RJ

C

Novo destino

Adicionar retorno

Reordenar percurso

Entregue em
19 min

Distância
8,07 km

Total a pagar
R\$ 24,14

Rijuca Shop

Próximo

- Para que a corrida aconteça, a loja deverá adicionar um Centro de Custo. O cliente pagará a corrida no momento do pagamento, mas o custo será repassado à loja via boleto bancário. Na opção "**Pagamentos**", basta informar o nome da marca e o código da loja. Após, clicar em "**Próximo**";

The screenshot shows a mobile application interface for payment. At the top, the title is 'Pagamento' with a 'Voltar' button. Below is a section for 'Meio de Pagamento' with a search bar and a list of options. The first option is 'Boleto Bancário - Centro de Custo'. Below it is a list of store locations, with 'Sonho dos Pés 073 IPANEMA' highlighted. At the bottom, there is a summary table with delivery time, distance, and total amount, followed by a 'Próximo' button.

Entregue em	Distância	Total a pagar
16 min	4,40 km	R\$ 16,81

Próximo

EXEMPLO: Sonho dos Pés 77, Sonho dos Pés 20 / Sapatella 10, Sapatella 01

- Após confirmar o pedido, a plataforma buscará um motoboy (igualzinho no Uber) e quando o profissional aceitar a corrida, a loja terá informações do mesmo, tais como nome completo, número do telefone e a localização.

Loggi

Central de Ajuda

Novo Pedido

Acompanhar

Histórico

Histórico Financeiro

Configurações

Ajuda

Sonho dos Pes 015 Tijuca Shop Logout

Pedido

#39.771.944

Loggi Já

Motoboy

Joaquim Jose da Silva Neto

(21) 99559-2522

Solicitado por

Sonho dos Pes 015 Tijuca Shop S...

Data

07/02/2022

Distância

22 km

Início

17:53

Fim

19:19

Status

Em andamento

Valor

R\$ 53,63

Meio de pagamento

Sonho dos Pés 069 Meier

Alterar pedido

Concluído às

17:53

Rua Dias da Cruz, 203

Méier - Rio de Janeiro, RJ

Loja A - Sonho dos Pés

Retirar pacote com Juliana

Notificar mais alguém?

Assinado por: Juliana Bittencourt

Ver Protocolo

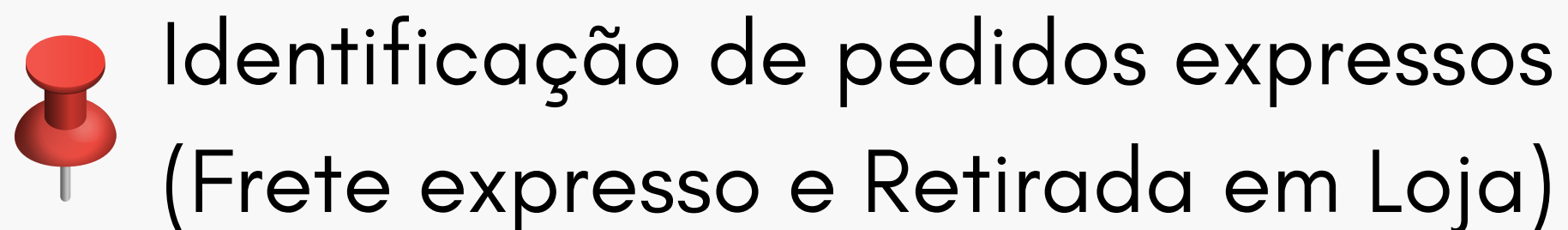
Chega em

Rua Bacurau, 134

CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES A RESPEITO DA LOGGI:

- Após solicitar a corrida, a tela não pode ser fechada;
- Se o motoboy ficar mais de 10 minutos aguardando para retirar um pedido, a plataforma cobrará adicional por minuto. Logo, ao verificar que o profissional chegou ao local de coleta, telefonar para alinhar o processo de busca da mercadoria;
- Sempre assinar o documento de coleta. Nunca, jamais, entregar um pacote para outro motorista. Somente se for notificada pela equipe de Sac.





Ambos podem ser visualizados no gestor:

- 85

NOMENCLATURAS:

.....

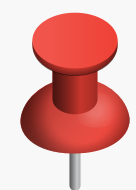
RETIRADA EM LOJA: pedido que será retirado pelo cliente no estabelecimento;

YELLOW EXPR: pedido com frete expresso, ou seja, o cliente paga o frete em dobro;

PAC: pedido que será despachado e entregue fora do estado do Rio de Janeiro;

SEDEX: pedido que será despachado e entregue no Rio de Janeiro. O prazo de entrega é bem curto.

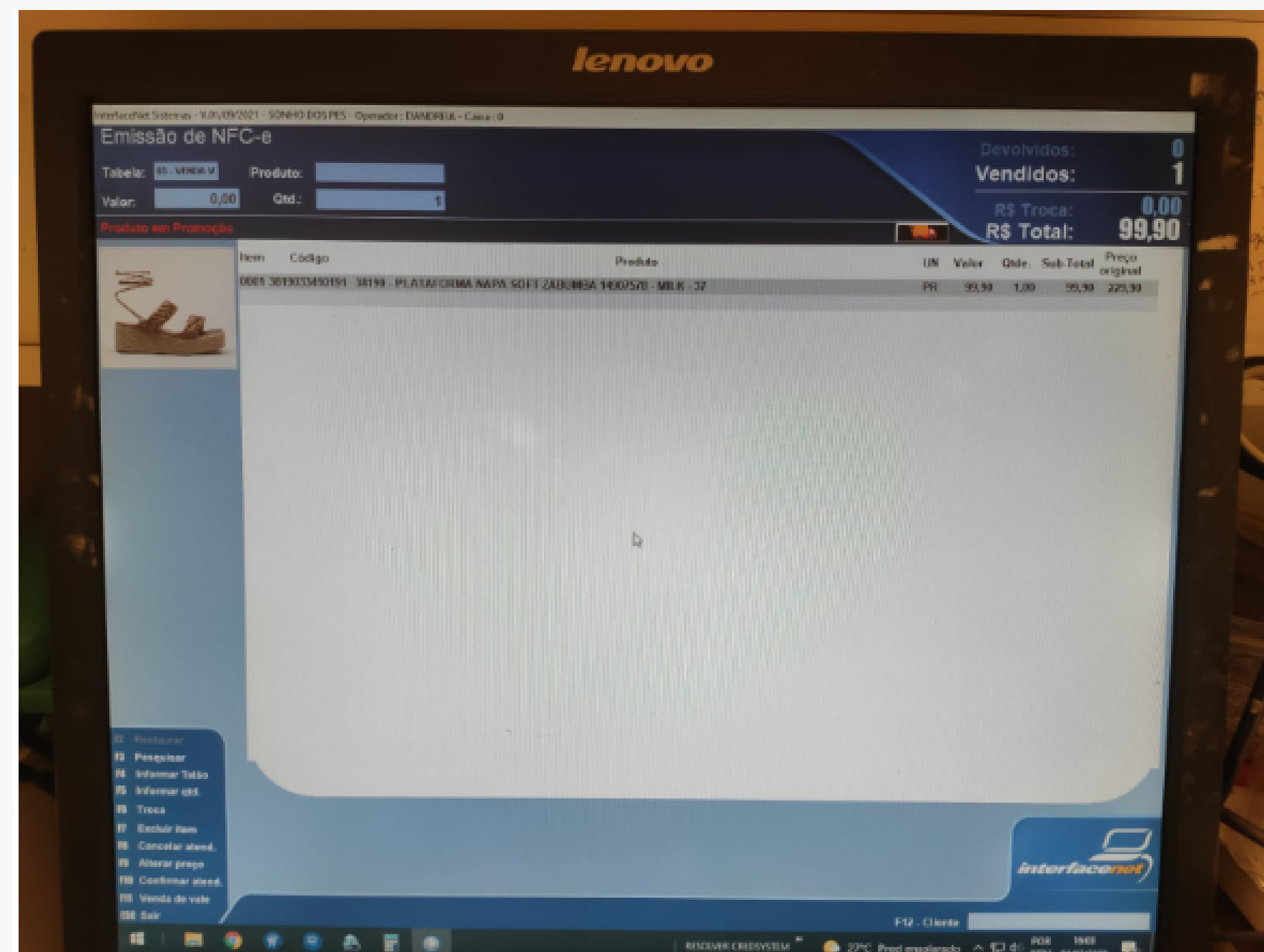




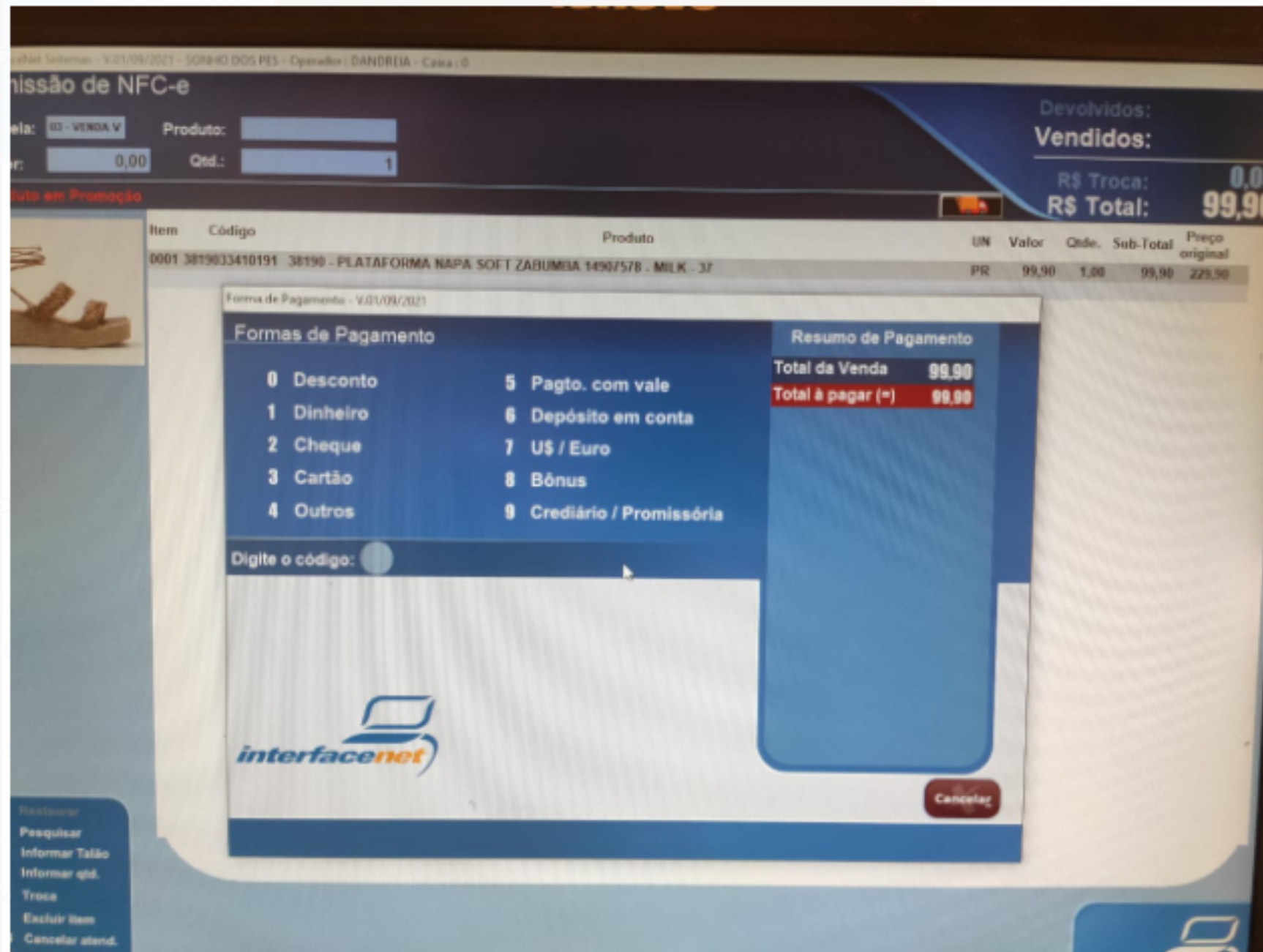
Utilização do Vale-Crédito em Loja

Erros operacionais frequentes acarretam casos críticos no Sac. Em alguns casos, a equipe emite um vale crédito para ser utilizado na loja física. Este procedimento é autorizado mediante comunicação à loja e a supervisão. Quando for necessário realizar o procedimento:

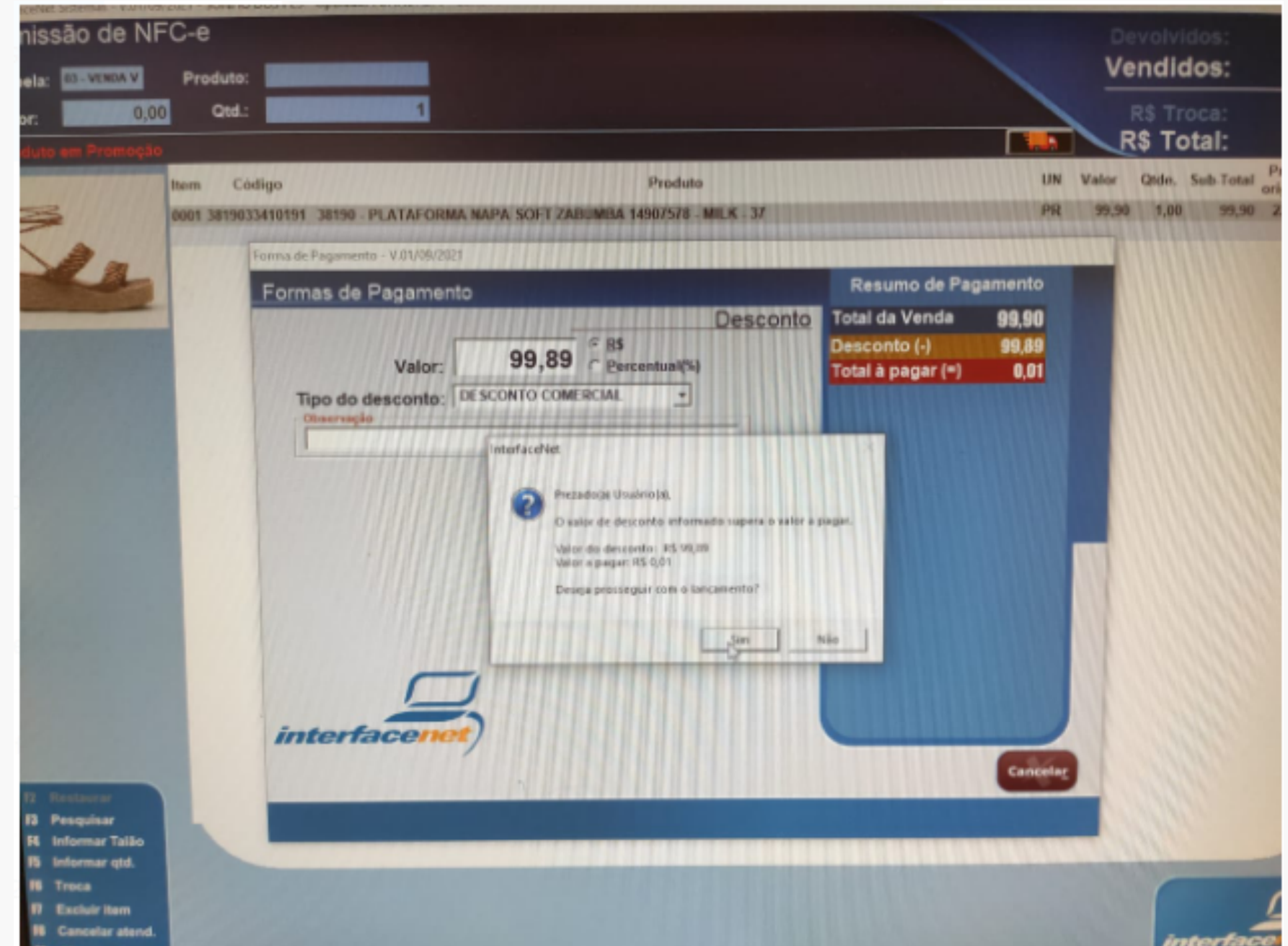
- Um colaborador da equipe de Sac entrará em contato com a loja para informar o procedimento. Em seguida, enviará um e-mail ao financeiro, inserindo a loja e a supervisora em cópia, justificando a adoção do processo;
- A loja deverá retirar a peça do estoque e fazer o lançamento. Basta acessar a tela de venda, lançar o produto e apertar a tecla F10 para confirmar a venda;



- Na forma de pagamento, digitar 0 para que o sistema ingresse na opção de Desconto;



- Lançar o valor com menos de R\$ 0,01 centavo e selecionar o tipo de desconto como "E-commerce". Após, clicar em na opção "Sim";



- A diferença de R \$0,01 centavo deverá ser lançada em dinheiro. Em seguida, associar o cliente inserindo o CPF;

lenovo

Emissão de NFC-e

Etiqueta: 03 - VENDA V Produto: Valor: 0,00 Qtd.: 1

Devolvidos: 0 Vendidos: 1

R\$ Troca: 0,00 R\$ Total: 99,90

Item	Código	Produto	UN	Valor	Qtd.	Sub.Total	Preço original
0001	3819033410191	38190 - PLATAFORMA NAPA SOFT ZABUMISA 1400/578 - MILK - 37	PS	99,90	1,00	99,90	225,90

Forma de Pagamento - 9.01/09/2021

Formas de Pagamento

Deseja cadastrar o cliente

Todo cliente é importante, portanto, cadastre-o, principalmente nas vendas de cheque. Caso o cliente já esteja cadastrado, selecione a opção "Sim" e informe o nº. do CPF ou pesquise-o pelo nome.

☒ Sim ☐ Não

Resumo de Pagamento

Total da Venda 99,90

Dinheiro (-) 0,01

Desconto (-) 99,89

interfacenet

Formas de Pagamento Confirmar Venda Cancelar

- E, para finalizar, lançar a venda na boleta. A frente é dedicada às informações da venda, tais como o código do produto, valores etc;

sonhodospés 4337902

Data 04.02.22
Vendedor Alcides (Loja) 20
Nome do Cliente _____
CPF _____ Data de Nascimento ____/____/____
Cel _____ E-mail _____
Endereço _____
Complemento _____ CEP _____

sonhodospés	sonhodospés
sonhodospés	sonhodospés
sonhodospés	sonhodospés

FORMAS DE PAGAMENTO

☐ Dinheiro R\$ _____	☐ Amex Créd. R\$ _____
☐ Cartão Próprio Créd. R\$ _____	☐ Elo Créd. R\$ _____
☐ Credsystem Créd. R\$ _____	☐ Elo Déb. R\$ _____
☐ Mastercard Créd. R\$ _____	☐ Cheque - Dia R\$ _____
☐ Mastercard Déb. R\$ _____	☐ Cheque - Pré R\$ _____
☐ Visa Créd. R\$ _____	☐ Outros R\$ _____
☐ Visa Déb. R\$ _____	

Venda Bruta (+) R\$ 99,90
Devolução (-) R\$ _____
Troca (-) R\$ 99,09
Desconto (-) R\$ _____
Excesso (+) R\$ _____
Valor Recebido (=) R\$ 0,01
Comissionado (=) R\$ _____
Nº Boleta (Atendimento) _____

- Já o verso é dedicado à inserção das informações repassadas pela equipe de Sac. No campo "Vale", a loja deverá anotar o código do vale gerado pela retaguarda. Após, é só seguir as instruções da equipe para o envio do pedido.

☐ Troca ☐ Devolução

Motivo: _____

☐ Simples ☐ Comercial ☐ Defeito

Observação Troca/ Devolução: _____

Nº Vale Emitido/ Estorno: Adicionar o nº do vale

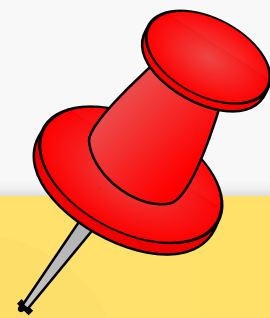
sonhodospés	sonhodospés
sonhodospés	sonhodospés
sonhodospés	sonhodospés

Total Troca ou Devolução: R\$ _____

Observações Gerais: _____

Justificativa Resuma: _____

Vendedor Caixa Gerente



Boas Vendas!