



Manual de devolução

MAYBELLINE
FACE ARTISTS NEW YORK

Sumário

1. Recebimento de mercadorias

- 1.1 [Verificação no ato da entrega](#)
- 1.2 [Verificação em até 48 horas](#)
- 1.3 [Entrada de Nota Fiscal via XML](#)

2. [Devolução de mercadorias](#)

- 2.1 [No ato da entrega](#)
- 2.2 [Em até 48 horas](#)

3. [Emissão de Nota Fiscal de Devolução](#)

4. [Troca de produtos no quiosque](#)



Recebimento de mercadorias

Ao receber a mercadoria devem ser feitas duas verificações, uma no ato da entrega e outra em até 48 horas.

Verificação no ato da entrega:

Passo 1: Checar se a razão social e CNPJ que estão na Nota Fiscal são os mesmos do seu e os mesmos descritos nos volumes (caixas) entregues;

NF-e Nº 000.895.337 Série 001	IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE		DANFE Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica		CHAVE DE ACESSO	
	L'Oreal Brasil Com. Cosm. Ltda ROD RIO-MAGE, 4791 Galpao 01 Cidade Nova Campinas - 25251-460 Duque de Caxias - RJ Fone/Fax:		0 - ENTRADA 1 - SAÍDA 1 Nº. 000.895.337 Série 001 Folha 1/5		0330 2784 2800 1800 5500 1000 Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizadora	
NDA AO LADO EMISSÃO: ZIMUQIB VALOR TOTAL: R\$ ARACATUBA-SP	NATUREZA DA OPERAÇÃO		PROTÓCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO			
	Vnd mer.adq.rec.ter.op.mer.sj.rg.sub.trb.cnd.sub.t		33318004001			
	INSCRIÇÃO ESTADUAL	INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBST. TRIBUT.	CNPJ / CPF			
	79875856	819010490110	30.275-18-00			
	DESTINATÁRIO / REMETENTE		CNPJ / CPF	DATA DA EMISSÃO		
MAYBELLINE LOREAL		123.456.769/000	23/03/2018			
AVENIDA BARÃO DE TEFÉ, 27,		SAÚDE		12.345-67		
MUNICÍPIO		UF	FONE / FAX	INSCRIÇÃO ESTADUAL		
RIO DE JANEIRO		RJ		12345678		
FATURA / DUPLICATA						
(Num. 0089-337.1) (Num. 0089-337.7)						

Divergências sinalizar a transportadora no ato da entrega e preencher o formulário de devolução do Portal de Franquias

Sumário

Recebimento de mercadorias

Verificação no ato da entrega:

Passo 2: Checar se a quantidade de volumes (caixas) recebidas é igual a quantidade de volumes (caixas) descrita na Nota Fiscal;

AVENIDA BARÃO DE TEFÉ, 27,		SAÚDE		12.345-67			
MUNICÍPIO		UF	PHONE / FAX	INSCRIÇÃO ESTADUAL		HORA DA SAÍDA/ENTRADA	
RIO DE JANEIRO		RJ		12345678			
FATURA / DUPLICATA							
Num.	00895337-1	Num.	00895337-2				
Venc.	22/04/2018	Venc.	22/05/2018				
Valor	R\$ 2.753,47	Valor	R\$ 2.753,46				
CÁLCULO DO IMPOSTO							
BASE DE CÁLC. DO ICMS	VALOR DO ICMS	BASE DE CÁLC. ICMS S.T.	VALOR DO ICMS SUBST.	V. IMP. IMPORTAÇÃO	V. ICMS UF REMET.	VALOR DO PIS	V. TOTAL PRODUTOS
3.139,83	324,55	8.003,78	1.676,37	0,00	0,00	0,00	3.139,83
VALOR DO FRETE	VALOR DO SEGURO	DESCONTO	OUTRAS DESPESAS	VALOR TOTAL IPI	V. ICMS UF DEST.	V. TOT. TRIB.	VALOR DA CDFINS
0,00	0,00	0,00	0,00	690,73	0,00	0,00	0,00
TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS							
NOME / RAZÃO SOCIAL		FRETE POR CONTA		CÓDIGO ANTT	PLACA DO VEÍCULO	UF	CNPJ / CPF
ARGIUS TRANSPORTES LTDA		(0) Emitente			EWU0856	SP	05.435.749/0001-85
ENDEREÇO		MUNICÍPIO		UF	INSCRIÇÃO ESTADUAL		
R. ENGENHEIRO ALBERT LEIMER 550		GUARULHOS		SP	336704570115		
QUANTIDADE	ESPÉCIE	NUMERAÇÃO	PESO BRUTO	PESO LÍQUIDO			
4	CAIXAS		15,366	14,849			
VALORES DOS PRODUTOS / SERVIÇOS							
CÓDIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO	NCM/SH	OCST	CFOP	UN	QUANT	VALOR UNIT
							VALOR TOTAL
							B.CÁLC ICMS
							VALOR ICMS
							VALOR IPI
							ALÍQ. IPI
							ALÍQ. IPI

Divergências sinalizar a transportadora no ato da entrega e preencher o formulário de devolução do Portal de Franquias

Recebimento de mercadorias

Verificação no ato da entrega:

Passo 3: Checar se os volumes recebidos (caixas) estão em bom estado (não violado, amassado, rasgado, ...)



Rasgada



Amassada



Sem identificação

Recebimento de mercadorias

Verificação no **ato da entrega**:

Passo 4: Checar se recebeu todos os XML's (via e-mail) das Notas Fiscais entregues, importante guarda-los após recebidos;

Divergências sinalizar a transportadora no ato da entrega e preencher o formulário de devolução do Portal de Franquias

Sumário

Recebimento de mercadorias

Verificação em **até 48 horas**:

Passo 1: Checar se a quantidade de itens recebidos é igual a de quantidade de itens descritos na Nota Fiscal;

CÁLCULO DO IMPOSTO														
BASE DE CÁLC. DO ICMS	VALOR DO ICMS	BASE DE CÁLC. ICMS S.T.	VALOR DO ICMS SUBST.	V. IMP. IMPORTAÇÃO	V. ICMS UF REMET.	VALOR DO PIS	VALOR DO PIS	V. TOTAL PRODUTOS						
3.139,83	324,55	8.003,78	1.676,37	0,00	0,00	0,00	0,00	3.139,83						
VALOR DO FRETE	VALOR DO SEGURO	DESCONTO	OUTRAS DESPESAS	VALOR TOTAL IPI	V. ICMS UF DEST.	V. TOT. TRIB.	VALOR DA COFINS	V. TOTAL DA NOTA						
0,00	0,00	0,00	0,00	690,73	0,00	0,00	0,00	5.506,93						
TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS														
NOME / RAZÃO SOCIAL ARGIUS TRANSPORTES LTDA			FRETE POR CONTA (0) Emitente		CÓDIGO ANTT	PLACA DO VEÍCULO EWU0856	UF SP	CNPJ / CPF 05.435.749/0001-85						
ENDEREÇO R ENGENHEIRO ALBERT LEIMER 550				MUNICÍPIO GUARULHOS		UF SP	INSCRIÇÃO ESTADUAL 336704570115							
QUANTIDADE 4	ESPECIE CAIXAS	MARCA	NUMERAÇÃO		PESO BRUTO 15,366	PESO LIQUIDO 14,849								
DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS														
CÓDIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO	NCM/SH	OCST	CFOP	UN	QDANT	VALOR UNIT	VALOR TOTAL	B.CÁLC ICMS	VALOR ICMS	VALOR IPI	ALIQ. ICMS	ALIQ. IPI	
H1462100	BAT C.SENS MATTE NU 205 XEQUE MATTE *NF-e emitida conforme Protocolo ICMS 104/2012 IPI - Tributado conforme Decreto no. 8.393/2015. / FCI CONFORME RES. SENADO FEDERAL No 13/12 pIcmsSt=25,00%; BcIcmsSt=105,52 vIcmsSt=21,14 FCI-C9F10776-4D3F-42D4-B766-D3D2C7A7654E	33041000	510	6403	UN	9,0000	4,8500	43,65	43,65	5,24	9,60	12,00	22,00	
H1460000	BAT C.SENS CREM NU 208 SEM CENSURA *NF-e emitida conforme Protocolo ICMS 104/2012 IPI - Tributado conforme Decreto no. 8.393/2015. / FCI CONFORME RES. SENADO FEDERAL No 13/12 pIcmsSt=25,00%; BcIcmsSt=70,35 vIcmsSt=14,09 FCI-40F1B5AB-1BBA-4846-8F17-A6655C7E59A4	33041000	510	6403	UN	6,0000	4,8500	29,10	29,10	3,49	6,40	12,00	22,00	

Divergências preencher o formulário de devolução do Portal de Franquias

Recebimento de mercadorias

Verificação em **até 48 horas**:

Passo 2: Checar se os itens recebidos estão em bom estado (não violados, quebrados, amassados, ...)



Item danificado

Divergências preencher o formulário de devolução do Portal de Franquias

Sumário

Entrada de Nota Fiscal via XML

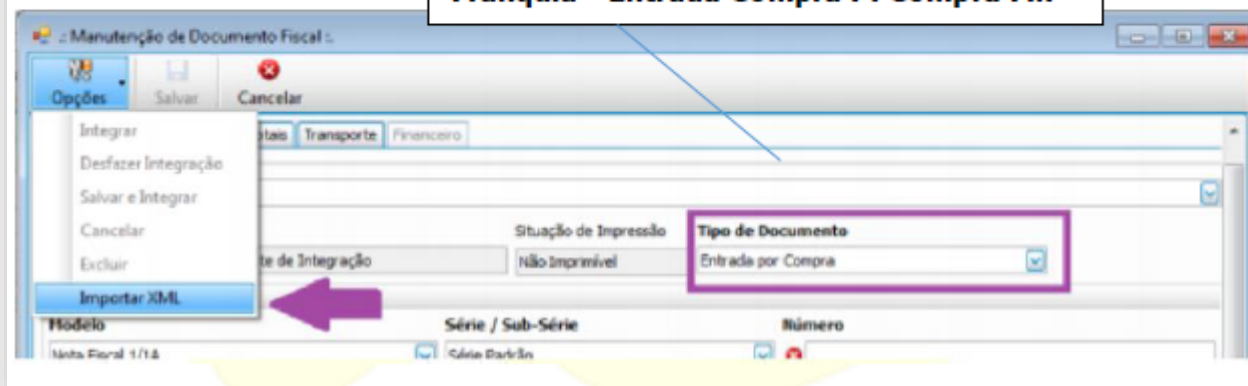
Entrada de Nota via XML



Para facilitar o processo de entrada de mercadorias, é possível efetuar a importação da Nota Fiscal de entrada utilizando o arquivo xml enviado pelo fornecedor .

No Live > Notas Fiscais > Novo > Documento Fiscal

Utilizar o Tipo de Documento:
Franquia - Entrada Compra P: Compra Fin



Entrada de Nota Fiscal via XML

Selecione a Unidade de Negocio , Tipo de Documento e em seguida clique em Opções > Importar XML e então localize o arquivo xml salvo no seu computador .

Aguarda o sistema carregar as informações da nota

Entrada de Nota Fiscal via XML

Caso a loja utilize o "Financeiro" do pratico live, precisa preencher os campos abaixo, caso contrário, pule essa etapa.

- Na aba Financeiro escolha o Plano financeiro e a Conta Portador

Manutenção de Documento Fiscal

Opções Salvar Gerar Nota Fiscal Sair

Dados Gerais

Capa do Documento Itens / Totais Transporte NF-e Financeiro Irregularidade

Valor Total Nota Fiscal R\$6.687,50

Valor Desconto R\$0,00

Valor Acrescidos R\$0,00

Valor Total Financeiro R\$6.687,50

Condição de Pagamento

Parcelamento

Parc.	Data de Vencimento	Valor
1	04/09/2017	R\$6.687,50

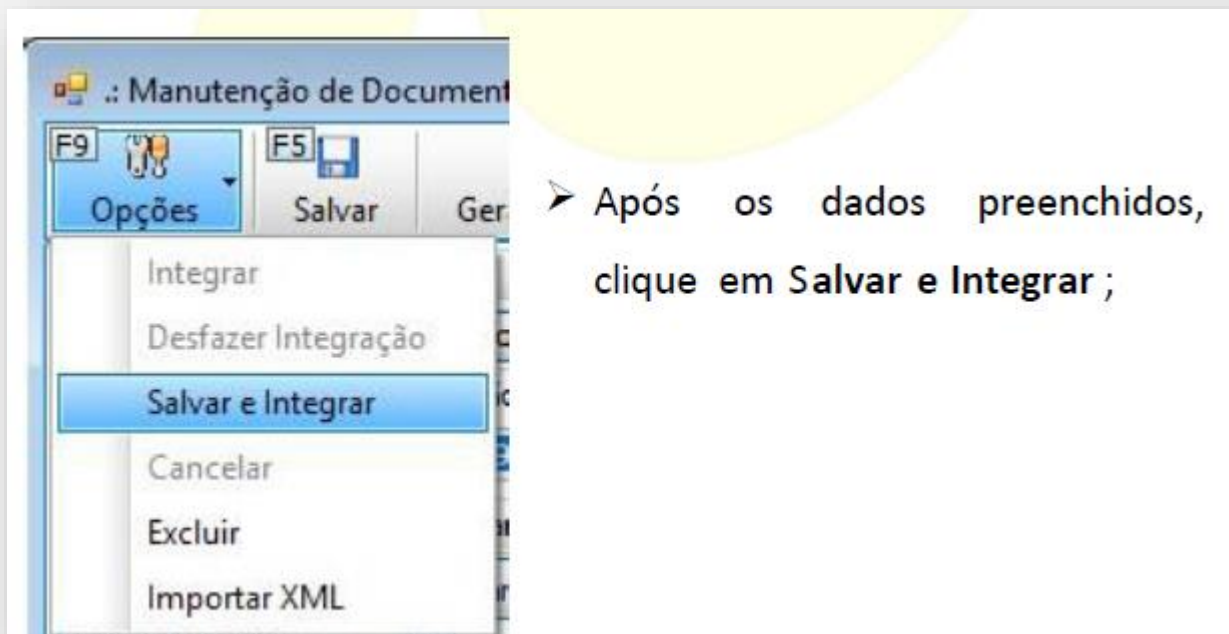
Conta (Portador) Banco Itaú

Plano Financeiro Mercadoria

Adicionar Remover

Após importar o XML, Salve e Integre a nota:

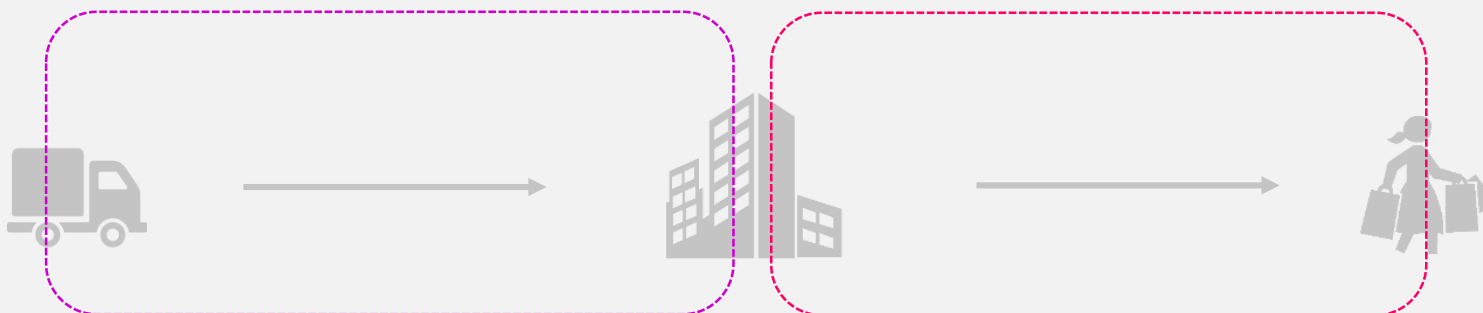
Entrada de Nota Fiscal via XML



Todos os dados contidos na nota fiscal será carregada conforme o XML, esses dados não poderão ser modificados.

Devolução de mercadorias

O processo de devolução de produtos é dividido em dois momentos:

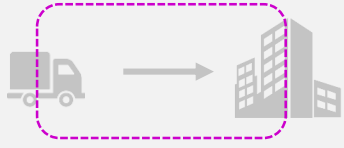


Identificação de divergências após a entrega da mercadoria no quiosque

Canal de Comunicação: Portal do Franqueado MNY

Identificação de divergências no produto após aberto ou durante o uso (qualidade da fórmula, embalagem, resultado insatisfatório, ...)

Canal de Comunicação: SAC Maybelline
0800 701 0114



Identificação de divergências após a entrega da mercadoria no quiosque

Nesse caso a sinalização da devolução da mercadoria pode acontecer em dois momentos:

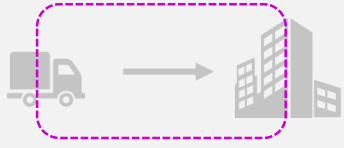
No ato da entrega:

- ✓ Duplicidade de pedido
- ✓ Avaria de caixas
- ✓ Falta de caixas
- ✓ Inversão de caixas

Em até 48 horas:

- ✓ Avaria de itens
- ✓ Falta de itens
- ✓ Inversão de itens
- ✓ Itens e quantidades não solicitados

A sinalização da devolução deve acontecer via Portal do Franqueado MNY



Identificação de divergências após a entrega da mercadoria no quiosque

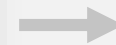
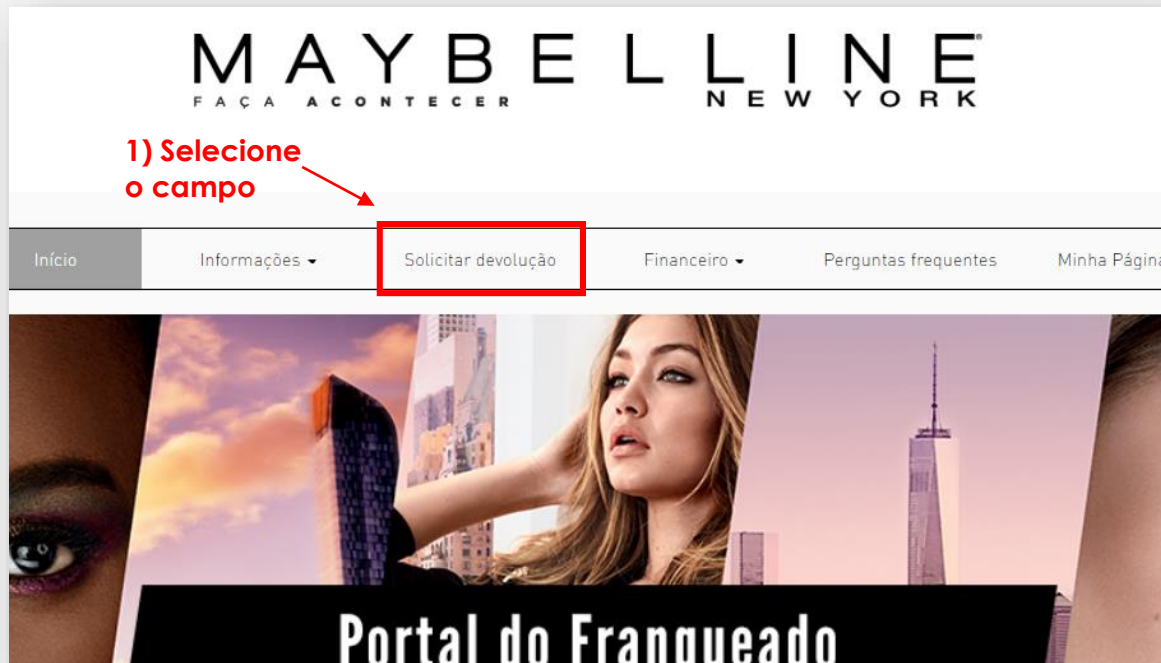
Comunicação no **ato da entrega**:

Passo a passo:

Passo 1: Sinalizar a transportadora a recusa no ato da entrega;

Passo 2: Fazer uma ressalva no canhoto de entrega da transportadora destacando o motivo da devolução e o número de caixas devolvidas;

Passo 3: Abrir uma solicitação de devolução no Portal do Franqueado MNY em até 48 horas:



6 - Selecione o motivo da devolução *

Duplicidade de pedido

Informações necessárias

Descrição do motivo: Quando o mesmo pedido é emitido e recebido duas vezes
Sinalização da devolução: No ato da entrega
Devolução da mercadoria: Devolução total dos produtos no ato da entrega

7 - Houve sinalização no canhoto de recebimento da transportadora e devolução total da mercadoria no ato da entrega?

Sim
 Não

Enviar

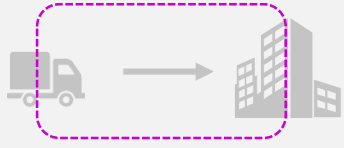
Voltar à página principal

2) Selecione o motivo da devolução

3) Preencha o formulário

4) Clique em "Enviar"

Sumário



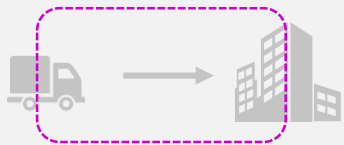
Identificação de divergências após a entrega da mercadoria no quiosque

Comunicação no ato da entrega:

Passo 4: A solicitação será recebida e será iniciará o processo de devolução. Em até 24 horas será enviado um e-mail confirmando os próximos passos;



Passo 5: O reembolso acontecerá em até 90 dias após a criação da ocorrência sinalizada por e-mail.

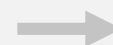
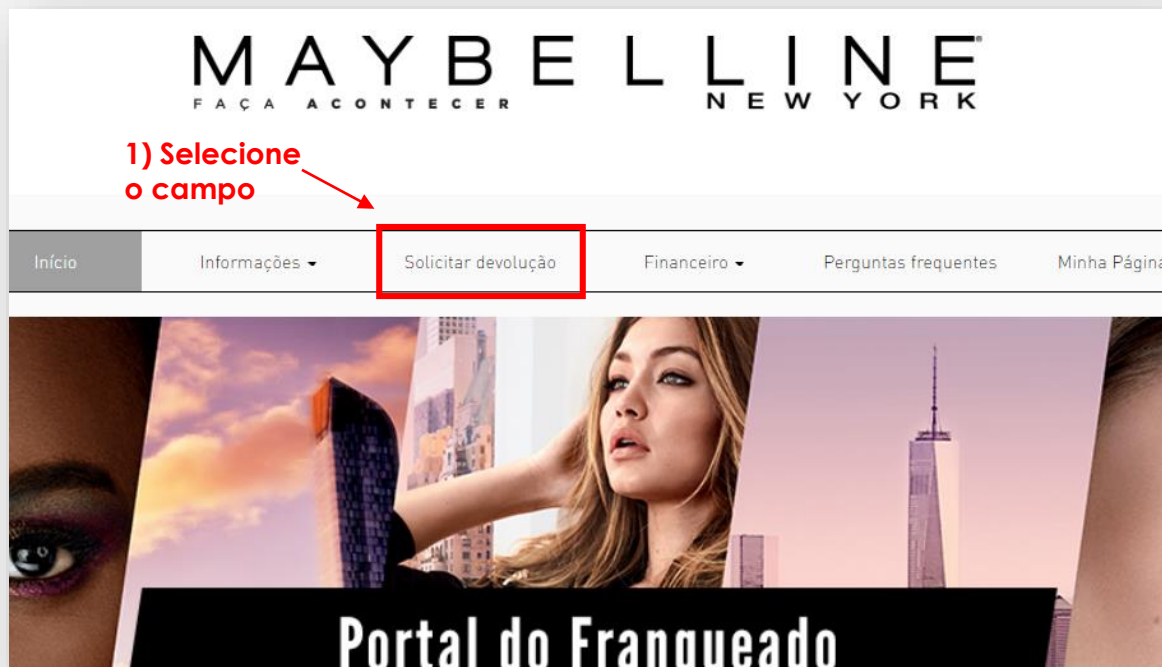


Identificação de divergências após a entrega da mercadoria no quiosque

Comunicação no **em até 48 horas:**

Passo a passo:

Passo 1: Abrir uma solicitação de devolução no Portal do Franqueado MNY em até 48 horas:



6 - Selecione o motivo da devolução *

Avaria de itens

Informações necessárias

Descrição do motivo: Quando é(são) recebido(s) item(ns) (produto(s)) danificado(s) (violado, amassado, rasgado, ...)

Sinalização da devolução: Em até 48 horas

Devolução da mercadoria: Devolução parcial apenas dos produtos danificados, após agendamento da coleta

7 - Foi detectada a avaria após abertura/uso do produto? *

Sim

Não

Enviar

Voltar à página principal

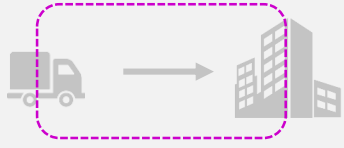
2) Selecione o motivo da devolução

3) Preencha o formulário

4) Clique em "Enviar"

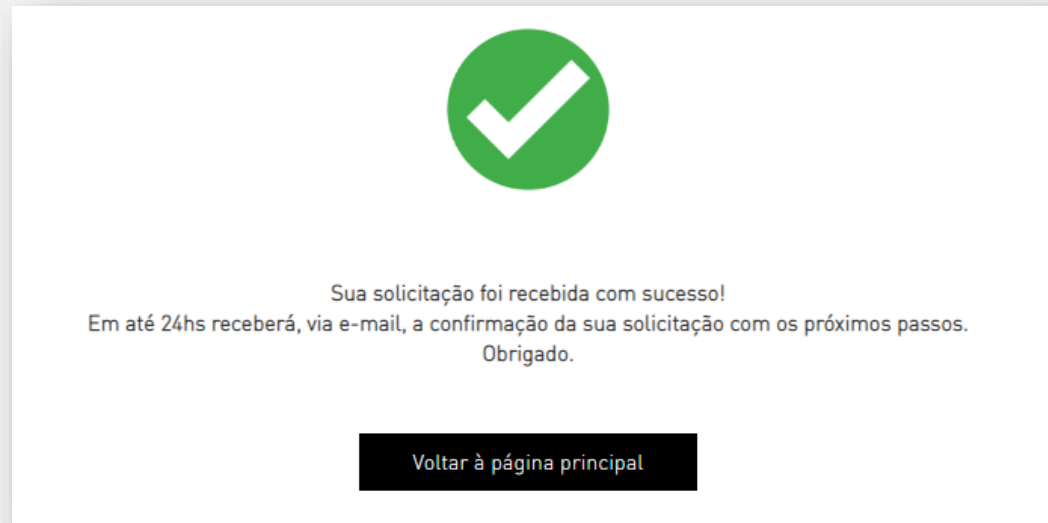
Passo 2: A solicitação será recebida e será iniciado o processo de devolução. Em até 24 horas será enviado um e-mail confirmando os próximos passos;

Sumário



Identificação de divergências após a entrega da mercadoria no quiosque

Comunicação no **em até 48 horas:**



Passo 3: Será investigada a procedência da devolução e confirmado via e-mail a emissão da NFD (Nota Fiscal de Devolução). O procedimento para realização da emissão da NFD está descrito na próxima página;

Passo 4: Caso seja solicitada a emissão da NFD, a DANFE da NFD deve ser enviada por e-mail para o requisitante;

Passo 5: O reembolso acontecerá em até 90 dias após a criação da ocorrência sinalizada por e-mail.

Obs.: Devoluções de itens que precisam ser coletados, terão sua coleta agendada sempre no quiosque de recebimento da mercadoria.

Emissão de Nota Fiscal de Devolução (NFD)

Informações na Nota Fiscal de devolução:

1) Razão Social/CNPJ da franquia que está realizando a devolução

IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE		DANFE Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica		CHAVE DE ACESSO	
		0 - ENTRADA 1 - SAÍDA		3118 0217 2565 1200 2917	
		Nº. 000.011.159 Série 004 Folha 1/1			
NATUREZA DA OPERAÇÃO		131182830818569 - 02/02/2018 21:28:56			
Devol. Compra Comerc. ST		CNPJ		123.456.789/10	
INSCRIÇÃO ESTADUAL		INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBST. TRIBUT.			
1860					
DESTINATÁRIO / REMETENTE		CNPJ / CPF		DATA DA EMISSÃO	
LOREAL BRASIL COMERCIAL COSMETICO LTDA		30.278.428/0018-00		02/02/2018	
ROD RIO MAGE, 4791		CIDADE NOVA		02/02/2018	
DUQUE DE CAXIAS		RJ		21:28:43	
CÁLCULO DO IMPOSTO		V. IMP. IMPORTAÇÃO		V. ICMS UF REMET.	
8.362,80		0,00		0,00	
VALOR DO FRETE		VALOR DO IPI		V. TOT. TRIB.	
0,00		0,00		0,00	
TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS		PLACA DO VEICULO		UF	
(1) Dest/Rem					
QUANTIDADE		PESO BRUTO		PESO LÍQUIDO	
2					
DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS		VALOR UNIT		VALOR TOTAL	
84865-4		8.3000		99.60	
84866-2		8.3000		597.60	
83334-7		15.3600		552.96	
83348-7		17.8900		1.073.40	

2) Destinatário: L'Oréal Brasil Comercial Cosmético LTDA

Emissão de Nota Fiscal de Devolução (NFD)

Informações na Nota Fiscal de devolução:

IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE		DANFE Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica		CHAVE DE ACESSO									
		0 - ENTRADA 1 - SAÍDA		3118 0217 2565 1200 2917									
		Nº. 000.011.159 Série 004 Folha 1/1		Consulta de autenticidade no portal nacional da NF-e www.nfe.fazenda.gov.br/portal ou no site da Sefaz Autorizadora									
NATUREZA DA OPERAÇÃO		PROTÓCOLO DE AUTORIZAÇÃO DE USO		818569 - 02/02/2018 21:28:56									
INSCRIÇÃO ESTADUAL		123.456.789/10											
DESTINATÁRIO NOME / RAZÃO SOCIAL		30.278.428/0018-00		DATA DA EMISSÃO									
LOREAL BRASIL COMERCIAL COSMETICO LTDA				02/02/2018									
ENDEREÇO		BAIRRO / DISTRITO		DATA DA SAÍDA/ENTRADA									
ROD RIO MAGE, 4791		CIDADE NOVA		02/02/2018									
MUNICÍPIO		UF		HORA DA SAÍDA/ENTRADA									
DUQUE DE CAXIAS		RJ		21:28:43									
CÁLCULO DO IMPOSTO													
BASE DE CALC. DO ICMS	VALOR DO ICMS	BASE DE CALC. ICMS S.T.	VALOR DO ICMS SUBST.	V. IMP. IMPORTAÇÃO	V. ICMS UF REMET.	VALOR DO FCP	VALOR DO PIS	V. TOTAL PRODUTOS					
8.362,80	1.003,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.362,80					
VALOR DO FRETE	VALOR DO SEGURO	DESCONTO	OUTRAS DESPESAS	VALOR TOTAL IPI	V. ICMS UF DEST.	V. TOT. TRIB.	VALOR DA COFINS	V. TOTAL DA NOTA					
0,00	0,00	0,00	1.839,81	0,00	0,00	0,00	0,00	10.202,61					
TRANSPORTADOR - VOLUMES TRANSPORTADOS		FRETE POR CONTA		CÓDIGO ANTT		PLACA DO VEICULO		UF		CNPJ / CPF			
		(1) Dest/Rem											
ENDEREÇO		MUNICÍPIO											
QUANTIDADE	ESPÉCIE	MARCA		NUMERAÇÃO									
2	CX												
DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS													
CÓDIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO	NCM/SH	O/CST	CFOP	UN	QUANT	VALOR UNIT	VALOR TOTAL	B.CÁLC ICMS	VALOR ICMS	VALOR IPI	ALIQ. ICMS	ALIQ. IPI
84865-4	BAT MAY EXTREME MATTE IH ME DEIXA30	33041000	000	6411	UN	12,0000	8,3000	99,60	99,60	11,95	0,00	12,00	0,00
84866-2	BAT MAY EXTREME MATTE N ME ARREP60	33041000	000	6411	UN	72,0000	8,3000	597,60	597,60	71,71	0,00	12,00	0,00
83334-7	BLUSH MAY FIT ME FEITO P/MIM 06 NU	33049100	000	6411	UN	36,0000	15,3600	552,96	552,96	66,36	0,00	12,00	0,00
83348-7	PO COMP MAY FIT ME CLARO DIFER 130	33049100	000	6411	UN	60,0000	17,8900	1.073,40	1.073,40	128,81	0,00	12,00	0,00

3) Cálculo de impostos: Destacar os impostos em conformidade com a Nota Fiscal de Origem referente aos itens e quantidades devolvidos

4) O valor total da Nota Fiscal de devolução é referente apenas aos itens devolvidos

Emissão de Nota Fiscal de Devolução (NFD)

Informações na Nota Fiscal de devolução:

IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE		DANFE Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica		CHAVE DE ACESSO	
		0 - ENTRADA 1 - SAÍDA		3118 0217 2565 1200 2917	
		Nº. 000.011.159 Série 004 Folha 1/1		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		131182830818569 - 02/02/2018 21:28:56	
Devol. Compra Comerc. ST					
INSCRIÇÃO ESTADUAL	INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBST. TRIBUT.	CNPJ		123.456.789/10	
1860					
DESTINATÁRIO / REMETENTE		CNPJ / CPF		DATA DA EMISSÃO	
LOREAL BRASIL COMERCIAL COSMETICO LTDA		30.278.428/0018-00		02/02/2018	
ROD RIO MAGE, 4791		CIDADE NOVA		02/02/2018	
DUQUE DE CAXIAS		79875856		21:28:43	
CÁLCULO DO IMPOSTO		EMET.		VALOR DO FCP	
BASE DE CALC. DO ICMS	VALOR DO ICMS	0,00		0,00	
8.362,80	1.003,55	0,00		0,00	
VALOR DO FRETE	VALOR DO SEGURO	DESCONTO		OUTRAS DESPESAS	
0,00	0,00	0,00		1.839,81	
TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS		FRETE POR CONTA		CÓDIGO ANTT	
		(1) Dest/Rem			
QUANTIDADE	ESPÉCIE	MARCA		NUMERAÇÃO	
2	CX				
DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS		VALOR TOTAL		VALOR ICMS	
CÓDIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO	8.362,80		11,95	
84865-4	BAT MAY EXTREME MATTE IH ME DEIXA	8.362,80		12,00	
84866-2	BAT MAY EXTREME MATTE N ME ARREP60			71,71	
83334-7	BLUSH MAY FIT ME FEITO P/MIM 06 NU			66,36	
83348-7	PO COMP MAY FIT ME CLARO DIFER 130			128,81	

5) Frete por conta do destinatário (L'Oréal)

6) Destacar o número de caixas devolvidas

Emissão de Nota Fiscal de Devolução (NFD)

Informações na Nota Fiscal de devolução:

IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE		DANFE Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica		CHAVE DE ACESSO	
		0 - ENTRADA 1 - SAÍDA		3118 0217 2565 1200 2917	
		Nº. 000.011.159 Série 004 Folha 1/1		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		131182830818569 - 02/02/2018 21:28:56	
Devol. Compra Comerc. ST					
INSCRIÇÃO ESTADUAL	INSCRIÇÃO ESTADUAL DO SUBST. TRIBUT.	CNPJ			
1860		123.456.789/10			
DESTINATÁRIO / REMETENTE		CNPJ / CPF		DATA DA EMISSÃO	
LOREAL BRASIL COMERCIAL COSMETICO LTDA		30.278.428/0018-00		02/02/2018	
ROD RIO MAGE, 4791		CIDADE NOVA		02/02/2018	
DUQUE DE CAXIAS		RJ		21:28:43	
CÁLCULO DO IMPOSTO		VALOR DO ICMS		VALOR DO PIS	
8.362,80		1.003,00		0,00	
VALOR DO FRETE		VALOR DO SEGURO		VALOR DA COFINS	
0,00		0,00		0,00	
V. TOTAL PRODUTOS		V. TOTAL DA NOTA			
8.362,80		10.202,61			
TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS		CNPJ / CPF			
(1) Dest/Rem					
QUANTIDADE		ESPECIE		PESO BRUTO	
2		CX			
DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS		UN		VALOR UNIT	
CÓDIGO PRODUTO		DESCRÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO		VALOR TOTAL	
84865-4		BAT MAY EXTREME MATTE IH ME DEIXA30		99,60	
84866-2		BAT MAY EXTREME MATTE N ME ARREP60		597,60	
83334-7		BLUSH MAY FIT ME FEITO P/MIM 06 NU		552,96	
83348-7		PO COMP MAY FIT ME CLARO DIFER 130		1.073,40	

7) Destacar apenas os produtos e suas respectivas quantidades devolvidas, o valor unitário do produto deve ser o mesmo da Nota Fiscal de Origem

Emissão de Nota Fiscal de Devolução (NFD)

Informações na Nota Fiscal de devolução:

DADOS ADICIONAIS											
Nº Nota Fiscal de Origem: 00882 Motivo da devolução: Itens e quantidades não solicitadas										RESERVADO AO FISCO	

8) Destacar no campo de observação da NFD o motivo da devolução e o número da Nota Fiscal de Origem

Emissão de Nota Fiscal de Devolução (NFD)

Emissão da Nota Fiscal de devolução no Bematech:

EMISSÃO DE NF DE DEVOLUÇÃO

No sistema TOTVS Live é possível emitir Notas Fiscais de Devolução de Comprareferente a operação de saída da mercadoria para o fornecedor.

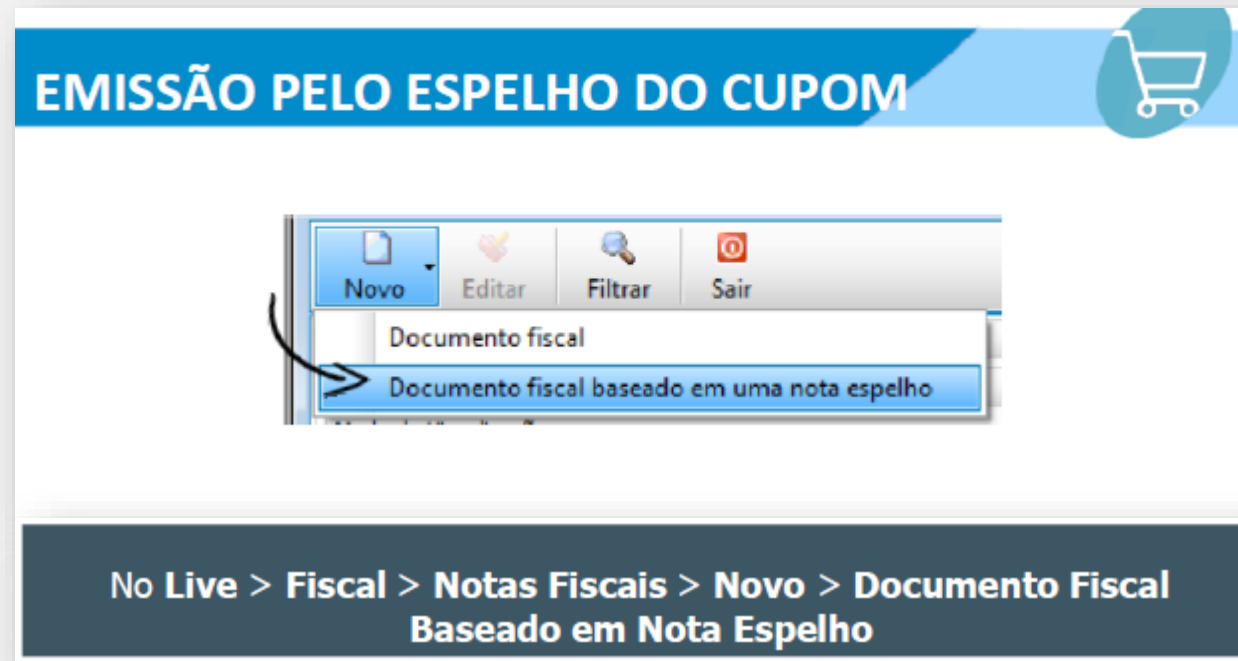
Contamos com duas opções de emissão dessas Notas Fiscais: **Emissão pelo espelho do cupom** e **Emissão manual**.

Para essas duas maneiras é necessário verificar com a franqueadora sobre as configurações corretas para a utilização da rotina.

Lembrando: Consulte seu contador para saber mais informações sobre a emissão dessas Notas Fiscais, como: obrigatoriedade, tributação, CFOP a utilizar, etc.

Emissão de Nota Fiscal de Devolução (NFD)

Emissão da Nota Fiscal de devolução no Bematech:



Emissão de Nota Fiscal de Devolução (NFD)

Emissão da Nota Fiscal de devolução no Bematech:

Escolha a opção de **NFS - FRANQUIA - DEV. COMPRA FORNECEDOR ST**, clique em **Filtrar**, localize a nota e seleccione.

The screenshot shows the Bematech software interface. The main window is titled 'Consulta de Notas'. It has a menu bar with 'Filtrar', 'Opções', 'Selecionar', and 'Ger'. Below the menu bar, there are buttons for 'Todos', 'Múltiplos', and 'Unificado'. A 'Parâmetros de Consulta' dialog box is open, showing 'Tipo' set to 'NFS - SAIDA - DEVOLUCAO MERCADORIA'. The main window displays a list of notes with columns for 'Situação', 'Tipo EFD', 'NF Documento', and 'Destino'. Below the list, there is a table with columns for 'Seq.', 'Código', 'Descrição', 'Vl. Unitário', 'Qtde. Recebida', 'Qtde. Devolvida', 'Vl. Bruto', 'Vl. Desconto', 'Vl. Usado', 'Vl. Totalize', 'Vl. Imposto', 'Operação Fiscal', 'Observação', and 'Seq. Prod. Estab.'. The table contains several rows of data, including 'MODALIDADE DE ATIV. COMERCIAL', 'FACINHA ESTRELA-CIABO TRANQUILA', 'FABRICO SANG', 'FABRICO SANG 200G', and 'MODALIDADE DE ATIV. COMERCIAL'.

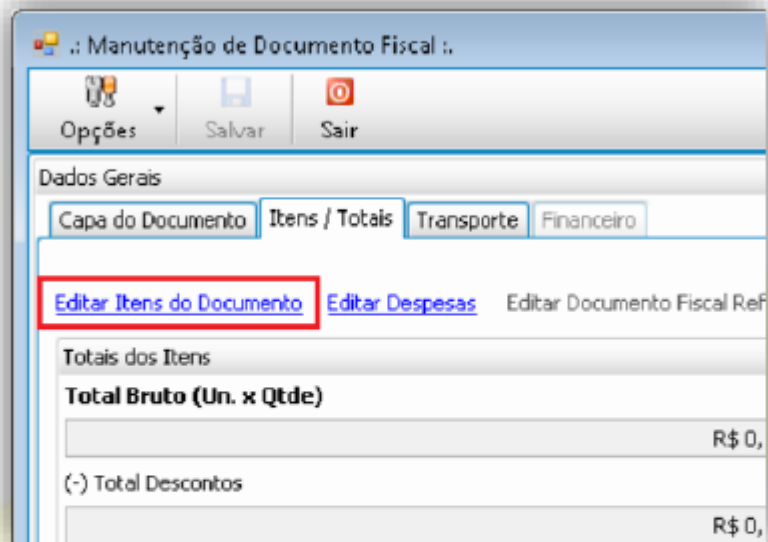
Após clique no botão **Selecionar** e escolha qual tipo de documento deseja gerar: **Unificado** ou **Múltiplos**.

Será exibido a nota. Entre na Aba Produtos para entrar com os produtos...

Emissão de Nota Fiscal de Devolução (NFD)

Emissão da Nota Fiscal de devolução no Bematech:

Adicione os produtos através do link **Editar Itens do Documento**.



Finalize a emissão assim como vimos anteriormente. Clicando em **Opções > Salvar e Integrar** e então em **Exportar** para que seja gerado o arquivo .txt com as informações da NF e o mesmo será utilizado para transmitir o documento fiscal à Sefaz.

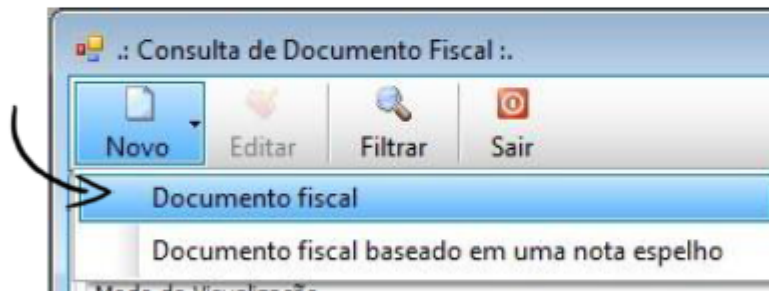
Emissão de Nota Fiscal de Devolução (NFD)

Emissão da Nota Fiscal de devolução no Bematech:

EMISSÃO MANUAL



Dependendoda configuração da loja, é necessário efetuar a emissão de NF de devolução de compra de forma manual.



No Live > Fiscal > Notas Fiscais > Novo > Documento Fiscal

Emissão de Nota Fiscal de Devolução (NFD)

Emissão da Nota Fiscal de devolução no Bematech:

Preencha todos os campos da Capa do documento, informando o Tipo do Documento como **Saída Devolução Mercadoria**, o Modelo da nota como **Nota Fiscal Eletrônica** e o **Fornecedor**.

L'Oréal, selecionar:

Franquia-DEV. COMPRA FORNECEDOR ST

The screenshot shows the 'Manutenção de Documento Fiscal' window. The 'Tipo de Documento' dropdown menu is set to 'Saída - Rem. p/ Outr. Unid. Merc.'. The 'Data Emissão' is 01/09/2016 and the 'Data Movimentação' is 01/09/2016. The 'Hora Movimentação' is 10:52:04.

- Clique na Aba produtos para verificar os produtos.
- Após, clicar em Salvar e Integrar.



Troca de produtos no quiosque

Emissão da Nota Fiscal de devolução no Bematech:

Produtos que apresentam algum tipo de não conformidade ou reclamação no quiosque referentes a **qualidade da fórmula e embalagem** devem ser redirecionados para o SAC Maybelline.

- O Quiosque deve orientar o consumidor a entrar em contato com o canal de atendimento Maybelline, pois dispomos de consultores que são treinados para atenderem a demanda com expertise, através do **0800 701 0114** ou através do e-mail **faleconosco@br.maybelline.com**
- A equipe de atendimento do canal Maybelline de 0800 e o fale conosco estará à disposição nos dias úteis das **9 às 19 horas**.
- Atualmente trocas de produtos realizados pelo quiosque não estão contemplados na nossa política de devolução. A recomendação é que **o consumidor seja encaminhado para o SAC** onde receberá o reembolso da compra realizada.
Estamos buscando novas alternativas para melhoria do processo de trocas no quiosque, mas até que seja anunciado a recomendação é o direcionamento do consumidor ao SAC.

Obs: Em casos de "Resultado Insatisfatório", a recomendação é que esses casos sejam esclarecidos pelo próprio quiosque devido a expectativa do consumidor x consultoria da venda.