



Área Restrita

Acesse aqui o Manual do Sistema



Cliente Colaborador

* CNPJ:

* Senha:

Dúvidas referentes à utilização do sistema

Ligue para o suporte técnico 0800 728 2786

Dúvidas referentes ao processo

Entre em contato com o SAC 0800 707 7298

Devolução Web




SantaCruz



Confira o passo a passo para o processo de Devolução Web

Por meio do Portal de Devolução Web, os clientes da SantaCruz podem devolver os produtos de modo seguro e remoto. Para isso, ao acessar o devolucao.stacruz.com.br, selecione a opção "Cliente" e inclua o CNPJ do seu PDV e a senha nos campos determinados.

Área Restrita

Acesse aqui o Manual do Sistema 

Dúvidas referentes à utilização do sistema
Ligue para o suporte técnico 0800 728 2786

Dúvidas referentes ao processo
Entre em contato com o SAC 0800 707 7298

Cliente Colaborador Representante

* CNPJ:

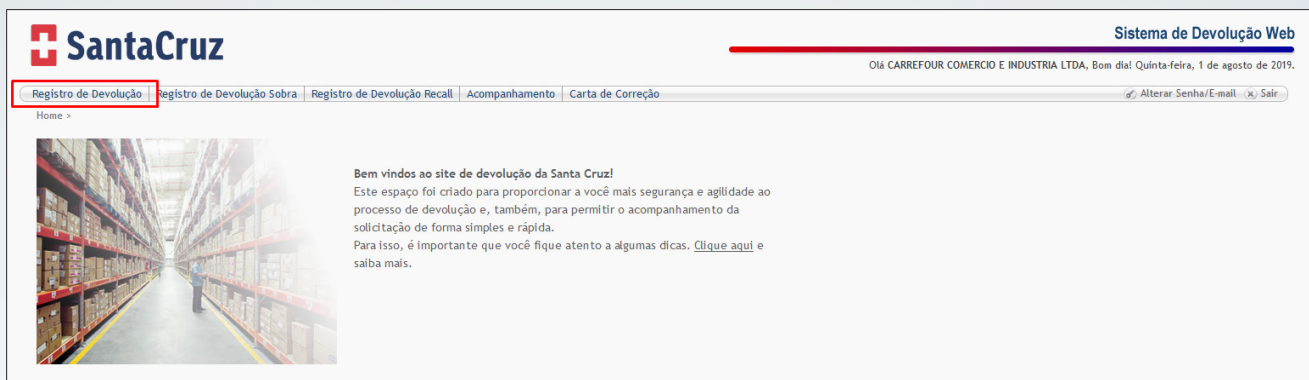
* Senha:

Entrar

[Recuperar Senha](#)

1

Registre um novo protocolo clicando em "Registro de Devolução" (na lateral superior esquerda da tela).



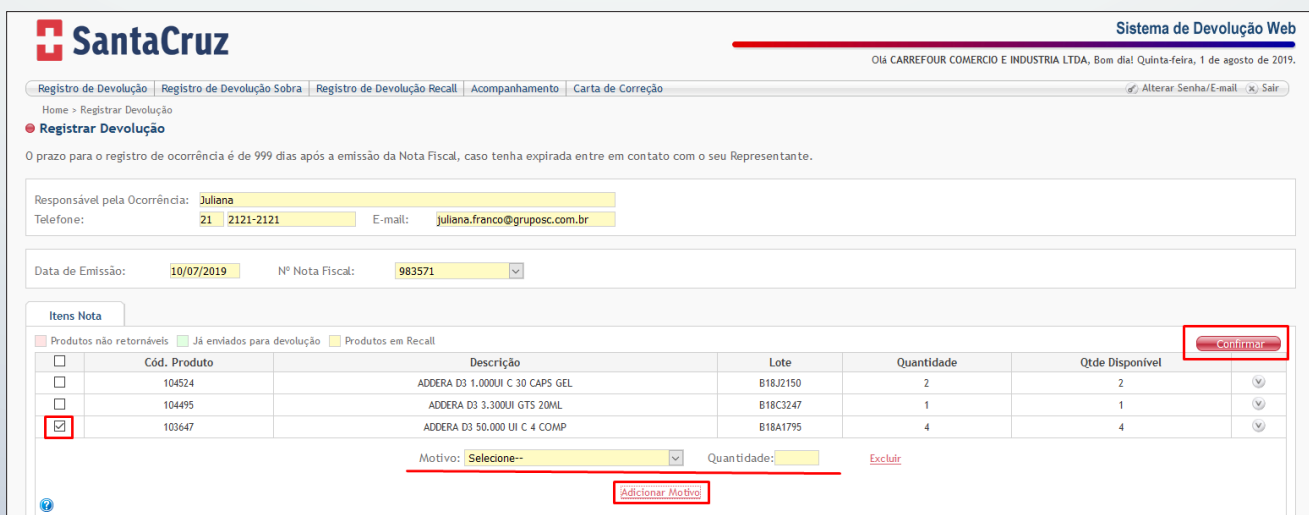
2

Uma nova tela será aberta para a inclusão dos dados da pessoa que está realizando o procedimento de devolução e da data de emissão da nota. Com isso, ao aparecerem, no campo ao lado, todas as notas registradas naquele dia, selecione a que for referente ao seu pedido.



3

Quando a nota abrir, aparecerá a listagem de itens que constam nela e é preciso selecionar o produto que será devolvido, o motivo da devolução e a quantidade a ser devolvida. Feito isso, é só confirmar a operação.



4

Uma nova tela com os itens selecionados será aberta para a conferência dos dados. Mais uma vez, aperte "Confirmar".

Cód. Produto	Descrição	Valor	Lote	Quantidade
103647	ADDERA D3 50.000 UI C 4 COMP	RS 81.65	B18A1795	4
104727	ALIVUM 400MG C 10 CAPS GEL		B19E2220	4
103467	CATAFLAMPRO XT EMULGEL 2% 100G		SXZJ	2
104955	COBAVITAL 1 MG+ 4 MG 30 COMP		1086845	2

5

O número do protocolo será gerado e é importante guardá-lo para futuras consultas e para dar continuidade ao procedimento.

Ocorrência de competência COMERCIAL registrada com sucesso!
N° do Protocolo: 10524941
Acompanhamento de Devolução

6

Se desejar acompanhar a evolução do pedido, clique na opção "Devolução" do menu "Acompanhamento".

Bem vindos ao site de devolução da Santa Cruz!
Este espaço foi criado para proporcionar a você mais segurança e agilidade ao processo de devolução e, também, para permitir o acompanhamento da solicitação de forma simples e rápida.
Para isso, é importante que você fique atento a algumas dicas. [Clique aqui](#) e saiba mais.

7

Depois, informe o número do protocolo, confirme e acompanhe o status da devolução. Acesse o espelho guia, clicando no ícone que está localizado ao lado da coluna Tabela CFOP.

8

Quando clicar no ícone do espelho uma mensagem de confirmação da abertura do arquivo vai aparecer. Selecione a opção "Abrir" para realizar as conferências entre a nota de devolução e o espelho.

Importante: para que sua nota fiscal seja autorizada pelo sistema, ela deve estar com os valores iguais ao do espelho guia.

Protocolo de Devolução de Mercadorias

Protocolo: 10597405 Data: 15/8/2019
 N° Nota: 287350

Cliente: COOP COOPERATIVA DE CONSUMO Código: W22381 Rota: 192 Roteiro: 301
 Rua: AV QUEIROS DOS SANTOS Número: 456 CEP: 9015310
 Bairro: CENTRO Cidade: SANTO ANDRE Estado: SP

Destinatário: DISTR DE MEDIC STA CRUZ LT
 CNPJ: 61940292000137 Inscrição Estadual: 492218057113
 Rua: PC AGRICOLA LA PAZ TRISTANTE Número: 144 CEP: 6276035
 Bairro: INDUSTRIAL ANHANGUERA Cidade: OSASCO Estado: SP

Cod. Produto	Descricao	Lote	NCM	EAN	CST	Qtd.	Vir. Unit. Bruto	Vir. Tot. Bruto	Vir. Tot. Descuento	Tot. Base ICM S	Aliq. ICM S	Vir. Tot. ICM S	Vir. Tot. Base ST	Vir. Tot. ST	Vir. Tot. B C F C P	% FCP	Vir. Tot. F CP	Vir. Tot. B C F C P ST	% FCP ST	Vir. Tot. F CPS T	Vir. Tot. Base PIS	Aliq. PIS	Vir. Tot. PIS	Vir. Tot. Base COFINS	Aliq. COFINS	Vir. Tot. COFINS	Picklist	Motivo
705472	IMECAP REDUTOR KIT CR250G+3 X20CA		33049990	7898414852529	060	1	89,29	89,29	26,79	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	62,50	0,00	0,00	62,50	0,00	0,00	1929753	VALIDADE RECUSADA

Base Calc. do ICMS Valor do ICMS Valor FCP/ICMS Base Calc. do ICMS de Substituição Valor do ICMS de Substituição Valor FCP/ICMS ST Valor do PIS Valor do COFINS

0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00

Outras Despesas Acessórias Valor Total dos Produtos Valor Total Descontos Valor Total da Nota

0,00 89,29 26,79 62,50

Cliente - Nome completo e carimbo Santa Cruz - Dados do Transportador



O status do seu pedido será alterado de "Em análise" para "Aguardando NF Cliente". Quando isso acontecer, serão gerados novos campos para a inclusão do tipo de NF, número da nota fiscal de devolução, série, data de emissão, Simples Nacional (se o cliente for desse regime e informações adicionais (para qualquer outro regime, caso o cliente destaque os impostos em dados adicionais).

[Registro de Devolução](#) | [Registro de Devolução Sobre](#) | [Registro de Devolução Recall](#) | [Acompanhamento](#) | [Carta de Correção](#)

Home > Acompanhamento de Devolução

Acompanhamento de Devolução

Ocorrências a partir de: Até: Recusa:

N° Protocolo: N° Nota Fiscal:

Motivo: Status:

Razão Social: FCIA E DROG NISSEI LT

CNPJ: 79.430.682/0041-10

Nota Fiscal	Emissão	Próx.Vcto	N° Protocolo	Recusa	Data Registro	Data Prevista	Conclusão	Status	Projeto PLP	Data Limite	Responsável pela Ocorrência	OBS	Motivo do Reenvio	Protocolo Anterior	Espelho	Tabela CFOP	Tipo de NF	Número Nota Fiscal Devolução	Série	Data Emissão	Anexar nota fiscal de devolução	Registro tributário simples nacional/MEI	Informar dados adicionais	
367549	24/7/2019	NÃO	01241560	NÃO	25/7/2019	4/8/2019		Em Análise	NÃO		Jefferson Alcântara Petronílio de Jesus													

Total de registros: 1

[Registro de Devolução Sobre](#) | [Registro de Devolução Recall](#) | [Acompanhamento](#) | [Carta de Correção](#)

Até: Recusa:
 01241449 Nº Nota Fiscal:
 Todos Status: Todos

FARMA VILLE COM DE MEDIC LT CNPJ: 11.728.010/0001-64

Nº Protocolo	Recusa	Data Registro	Data Prevista	Conclusão	Status	Projeto PLP	Data Limite	Responsável pela Ocorrência	OBS	Motivo do Reenvio	Protocolo Anterior	Espelho	Tabela CFOP	Tipo de NF	Número Nota Fiscal Devolução	Série	Data Emissão	Anexar nota fiscal de devolução	Registro tributário simples nacional/MEI	Informar dados adicionais?
01241449	NÃO	25/7/2019	4/8/2019		Aguardando NF Clier	NÃO		Andressa						Seleção					Seleção	Seleção

Total de registros: 1

[Registro de Devolução Sobre](#) | [Registro de Devolução Recall](#) | [Acompanhamento](#) | [Carta de Correção](#)

Até: Recusa:
 1449 Nº Nota Fiscal:
 Todos Status: Todos

FARMA VILLE COM DE MEDIC LT CNPJ: 11.728.010/0001-64

Nº Protocolo	Recusa	Data Registro	Data Prevista	Conclusão	Status	Projeto PLP	Data Limite	Responsável pela Ocorrência	OBS	Motivo do Reenvio	Protocolo Anterior	Espelho	Tabela CFOP	Tipo de NF	Número Nota Fiscal Devolução	Série	Data Emissão	Anexar nota fiscal de devolução	Registro tributário simples nacional/MEI	Informar dados adicionais?
01241449	NÃO	25/7/2019	4/8/2019		Aguardando NF Clier	NÃO		Andressa						NF-e	1454	3	23/08/2019		Sim	Seleção

Total de registros: 1

[Registro de Devolução Sobre](#) | [Registro de Devolução Recall](#) | [Acompanhamento](#) | [Carta de Correção](#)

Até: Recusa:
 01241449 Nº Nota Fiscal:
 Todos Status: Todos

FARMA VILLE COM DE MEDIC LT CNPJ: 11.728.010/0001-64

Nº Protocolo	Recusa	Data Registro	Data Prevista	Conclusão	Status	Projeto PLP	Data Limite	Responsável pela Ocorrência	OBS	Motivo do Reenvio	Protocolo Anterior	Espelho	Tabela CFOP	Tipo de NF	Número Nota Fiscal Devolução	Série	Data Emissão	Anexar nota fiscal de devolução	Registro tributário simples nacional/MEI	Informar dados adicionais?
01241449	NÃO	25/7/2019	4/8/2019		Aguardando NF Clier	NÃO		Andressa						NF-e	1454	3	23/08/2019		Não	Seleção

Protocolo: 01241449 Cliente: FARMA VILLE COM DE MEDIC LT
 Nº NF Devolução: 1454 CNPJ: 11.728.010/0001-64
 Série NF Devolução: 3 Inscrição estadual: 1019815095
 Data Emissão: 23/08/2019
 Tipo NF Devolução: Nota Fiscal Eletronica (NF-e)
 Regime Tributário Simples Nacional/MEI: Não

Base Calc. do ICMS	Valor do ICMS	Base Calc. do ICMS de Substituição	Valor do ICMS de Substituição

10 Preencha todos os dados e clique em "Confirmar" para, depois receber a confirmação do processo.

11 Se a nota de devolução for manual, no campo "Tipo de NF" selecione a opção "Man", informe o número, a série e a data de emissão da nota, anexe a nota em formato PDF, depois pressione "Enviar" e em seguida "Confirmar".

12

O sistema apresentará uma tela com os valores do guia espelho da NFD, verifique se os valores estão iguais a sua nota fiscal. Se eles estiverem, confirme, em caso negativo, substitua a sua NF de forma que ela fique igual ao espelho. Depois, volte ao passo anterior para corrigir os dados e anexar a NFD correta e clique em "Confirmar".

Sistema de Devolução Web

Protocolo: 01241449 Cliente: FARMA VILLE COM DE MEDIC LT
 Nº NF Devolução: 1454 CNPJ: 11.728.010/0001-64
 Série NF Devolução: 3 Inscrição estadual: 1019815095

Nº NF Devolução: 1454
 Data Emissão: 23/08/2019
 Tipo NF Devolução: Nota Fiscal Manual (Man)
 Regime Tributário Simples Nacional/MEI: Não

Cod. Produto	Descricao	Lote	NCM	EAN	CST	Qttd.	CFOP	Vir. Unit. Bruto	Vir. Tot. Bruto	Vir. Tot. Desconto	Tot. Base ICMS	Aliq. ICMS	Vir. Tot. ICMS	Vir. Tot. Base ST	Vir. Tot. ST	Vir. Tot. BC FCP	% FCP	Vir. Tot. FCP	Vir. Tot. BC FCPST
100174	HIDROCLOROTIAZIDA 25MG 30CP MED	846944	30049063	7891058002657	570	20		3,53	70,60	58,80	7,80	18,00	1,40	73,20	11,80	0,00	0,00	0,00	0,00
Base Calc. do ICMS		Valor do ICMS		Valor FCP/ICMS		Base Calc. do ICMS de Substituição		Valor do ICMS de Substituição		Valor FCP/ICMS									
7,80		1,40		0,00		73,20		11,80		0,00									
Outras Despesas Acessórias		Valor Total dos Produtos		Valor Total Descontos															
0,00		70,60		58,80															

Data Prevista: 19/08/2019

Confirmar **Cancelar**

stitucional e veja informações referentes a empresa, pedido eletrônico, SAC, Televendas e muito mais.

13

Para visualizar todos os campos, clique na barra de rolagem inferior para o lado direito:

Sistema de Devolução Web

VILLE COM DE MEDIC LT
 010001-64
 CNPJ: 11728010000164
 Inscrição: 1019815095

Vir. Tot. Bruto	Vir. Tot. Desconto	Tot. Base ICMS	Aliq. ICMS	Vir. Tot. ICMS	Vir. Tot. Base ST	Vir. Tot. ST	Vir. Tot. BC FCP	% FCP	Vir. Tot. FCP	Vir. Tot. BC FCPST	% FCPST	Vir. Tot. FCPST	Vir. Tot. Base PIS	Aliq. PIS	Vir. Tot. PIS	Vir. Tot. Base COFINS	Aliq. COFINS	Vir. Tot. COFINS
70,60	58,80	7,80	18,00	1,40	73,20	11,80	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11,80	0,00	0,00	11,80	0,00	0,00
Valor FCP/ICMS		Base Calc. do ICMS de Substituição		Valor do ICMS de Substituição		Valor FCP/ICMS ST		Valor do PIS		Valor do COFINS								
0,00		73,20		11,80		0,00		0,00		0,00								
Valor Total dos Produtos		Valor Total Descontos		Valor Total da Nota														
70,60		58,80		23,60														

Data Prevista: 19/08/2019

Confirmar **Cancelar**

stitucional e veja informações referentes a empresa, pedido eletrônico, SAC, Televendas e muito mais.

PROCEDIMENTOS NOS CASOS DE REJEIÇÕES

- **Protocolo cancelado. Valores zerados ou indevidos no XML.**

Para essa rejeição, é necessário conferir os valores da nota de devolução com os valores do espelho da devolução, nos seguintes campos:

- Base ICMS
- Valor ICMS
- Valor FCP
- Valor FCP por ST
- Base ICMS ST
- Valor ICMS ST (lembrando que pode ser informado o ST no campo "Outros")

OBSERVAÇÃO: um ou mais campos podem estar divergentes.

- **Valor do ICMS (vICMS).**

Essa rejeição acontece quando a nota de devolução está com o ICMS zerado e o espelho da devolução tem valor de ICMS ou a nota de devolução tem valor de ICMS e o espelho da devolução não tem valor de ICMS. As duas notas, tanto devolução quanto o espelho da devolução, devem conter os mesmos valores.

- **Valor do ICMS de Substituição (vST).**

Essa rejeição acontece quando a nota de devolução está com o ICMS ST zerado e o espelho da devolução tem valor de ICMS ST ou a nota de devolução tem valor de ICMS ST e o espelho da devolução não tem valor de ICMS ST.

Lembrando que o valor de ICMS ST pode estar no campo "Outros". Assim, as duas notas, tanto devolução quanto o espelho da devolução, devem conter os mesmos valores.

- **Valor do ICMS relativo ao Fundo de Combate à Pobreza (vFCP).**

Essa rejeição acontece quando a nota de devolução está com o FCP zerado e o espelho da devolução tem valor de FCP ou a nota de devolução tem valor de FCP e o espelho da devolução não tem valor de FCP. As duas notas, tanto devolução quanto o espelho da devolução, devem conter os mesmos valores.

- **Valor do ICMS relativo ao Fundo de Combate à Pobreza (FCP) retido por substituição tributária (vFCPST).**

Essa rejeição acontece quando a nota de devolução está com o FCP por ST (vFCPST) zerado e o espelho da devolução tem valor de FCP por ST (vFCPST) ou a nota de devolução tem valor de FCP por ST (vFCPST) e o espelho da devolução não tem valor de FCP por ST (vFCPST). As duas notas, tanto devolução quanto o espelho da devolução, devem conter os mesmos valores.

- **Valor do ICMS relativo ao Fundo de Combate à Pobreza (vFCP) e/ou FCP retido por substituição tributária (vFCPST).**

Essa rejeição acontece quando a nota de devolução está com o FCP e/ou FCP retido por ST zerado e o espelho da devolução tem valor de FCP e/ou FCP retido por ST ou a nota de devolução tem valor de FCP e/ou FCP retido por ST e o espelho da devolução não tem valor de FCP e/ou FCP retido por ST. As duas notas, tanto devolução quanto o espelho da devolução, devem conter os mesmos valores.

OBSERVAÇÃO: quando o protocolo é rejeitado, é necessário ajustar os dados errados na nota de devolução e criar um novo protocolo.

Lembre-se!



- **Devolução Parcial da nota de venda:**
obrigatória a emissão da nota fiscal de devolução.
- **Devolução Total, posterior a entrega:**
obrigatória a emissão da nota fiscal de devolução.
- **Devolução Total, no ato da entrega:**
não é necessária a emissão da nota fiscal de devolução.



www.santacruzdistribuidora.com.br

Para dúvidas relacionadas à utilização do sistema, entre em contato com o **0800 728 2786**. Mais informações sobre o processo, ligue no **0800 707 7298**.