

1. PROCEDIMENTO PARA DEVOLUÇÃO VIA PORTAL TÉCNICO

Afim de padronizar os procedimentos de devolução, disponibilizamos no portal do técnico a opção de incluir, acompanhar e, em casos de necessidade, excluir as solicitações de devolução.

1.1. ACESSO AO PORTAL TÉCNICO

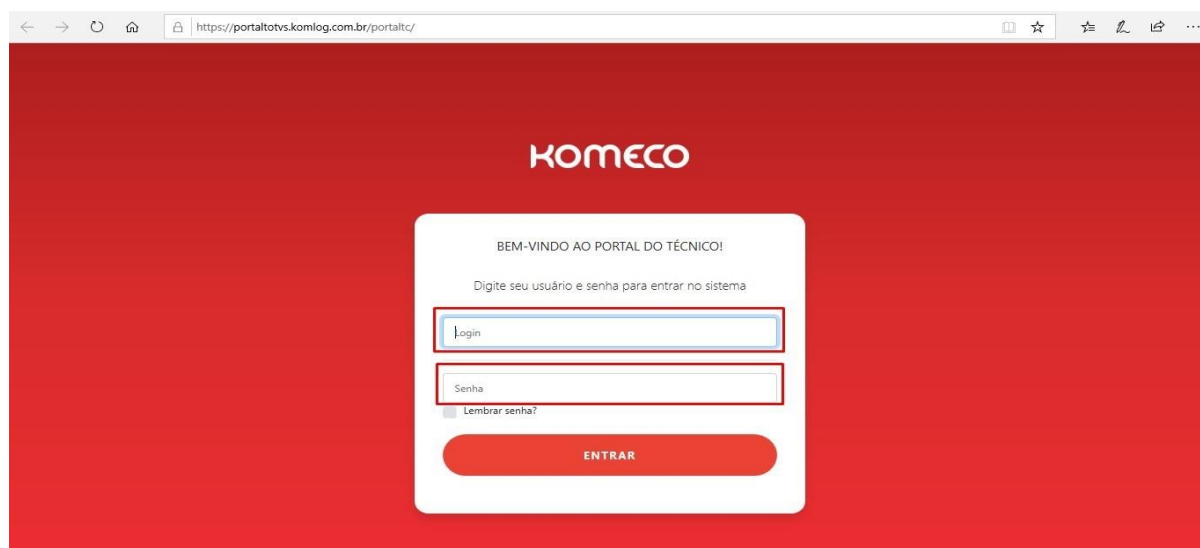
Abra o navegador internet Explorer, acesse o site através do link: <https://www.komeco.com.br/sistema-de-acesso/> selecione a opção “KOMLOG Técnico”.



Acessar com login e senha na página inicial:

Login: 4 primeiros e 2 últimos dígitos do CNPJ

Senha: 1234 (Senha inicial), após o primeiro acesso a mesma deve ser alterada.



Lembrete: Não esquecer de anotar a senha nova!

Obs.: nos casos que a empresa não sabe ou não lembra a senha, favor contatar o suporte técnico através do **0800 707 4350 (opção 8)**.

1.2. INCLUIR DEVOLUÇÃO

No ambiente portal do técnico: **compra de peça -> devolução de nf -> nova devolução:**

The screenshot shows the 'Portal Técnico' interface for user '008274 - KOMLOG IMPORTACAO'. The left sidebar contains a menu with 'Nova Devolução N.F.' highlighted. The main content area displays the 'DEVOLUÇÃO DE NOTA FISCAL' form, which includes instructions on how to enter document numbers and a search button labeled 'buscar'.

No campo “Documentos” você deve inserir o número da nota fiscal acompanhado com o número de série na seguinte formatação: **XXXXXXXX-XXX** (os nove primeiros dígitos é a composição do número da nota fiscal de origem, separado por traço (-) os três seguintes é o número de série). Caso deseje devolver mais de uma nota fiscal, deverá separar os números por vírgulas e clicar em buscar.

DEVOLUÇÃO DE NOTA FISCAL

This is a close-up of the form section. It contains the following text: 'Informe os documentos que deseja retornar. Separe os números das notas-séries por vírgulas. Ex: 000000336-001, 000401-1. Documentos com formulário próprio (Komlog) somente 1 por vez.' Below this text is an input field labeled 'Documentos:' followed by a 'buscar' button. The input field is highlighted with a red border.

Preencher os campos abaixo com as seguintes informações:

- **Form. Komlog:** **SIM** (quando o cliente não emite nota fiscal de devolução e recusa a NF da KOMLOG). **NÃO** (quando o cliente emite a sua NOTA FISCAL de devolução);
- **Motivo devolução:** clicar na lupa e selecionar o motivo da devolução. Quando for devolução de pedido garantia, utilizar o motivo “04000 DEVOLUÇÃO PÓS-VENDA –RETORNO DE GARANTIA”;
- **Histórico:** explicar detalhamento o motivo da devolução;

- **Qtde Devolver:** preencher com os itens que serão devolvidos. Caso queira fazer a devolução total, basta preencher o campo "selecionar todos os itens".

Portal Técnico
Bem-Vindo 008274 - KOMLOG IMPORTACAO
KOMEKO

- Home
- Ordem de Serviço
- Nova O.S.
- Status O.S.
- Acompanhe Pedido
- Comprar Peças**
- Novo Pedido
- Excluir Pedido
- Orçamentos
- Efetivar Orçamentos
- Acompanhar Pedido
- Sugestão de Produto
- Nova Devolução N.F.**

DEVOLUÇÃO DE NOTA FISCAL

Cliente: Loja:

Nome do Cliente:

Form. Komlog: Motivo Devolução:

Desc. Motivo:

Histórico:

* Item	Produto	Descrição	Unid	Qtd. Nota Origem	Qtd. Devolver	Preço Unit.	Total	IPI
<input type="checkbox"/>	Selecionar todos os itens							
Filial: 08 Nota Fiscal: 000117779-006 Emissão: 18/08/2020								
<input type="checkbox"/>	01	0200400001	UMIDIFICADOR ULTRASSONICO KOU 25 G1 BIVOLT	UN	0,00	0	120,00	0,00
Total da devolução: R\$ 0.00								

* Marque os itens a devolver.

Conferir os dados e clicar:

ENVIAR DEVOLUÇÃO

1.3. GERAR NF DE DEVOLUÇÃO.

Você junto ao contador de sua empresa deveram fazer a NF de devolução conforme exemplo abaixo, caso tenham alguma dúvida ao gerar a NF podem entrar em contato com a área fiscal da Komeco nos contatos, e-mail: analisenf@komgroup.com.br, telefone: (48) 3027-4611.

NOTA FISCAL DE RETORNO EM GARANTIA

IDENTIFICADORA	NUMERO DA NOTA FISCAL	DATA DE EMISSÃO	VALOR TOTAL DA NOTA FISCAL	VALOR DO ICMS
00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000
INFORMAÇÕES DO EMITENTE				
NOME DO EMITENTE		CNPJ		INSCRIÇÃO ESTADUAL
KOMEKO IMPORTACAO LTDA		09.224.922/0001-00		00000000000000000000
RUA MANOEL JOAO MARTINS, SN		PRQA DE FORAL		00000000000000000000
FUNDIÇÃO		00000000000000000000		00000000000000000000
QUANTIDADE DE DEVOLUÇÃO				
QUANTIDADE DE DEVOLUÇÃO	VALOR TOTAL DA DEVOLUÇÃO	VALOR DO ICMS DA DEVOLUÇÃO	VALOR TOTAL DA DEVOLUÇÃO	VALOR DO ICMS DA DEVOLUÇÃO
00	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000
VALORES A RECEBER				
VALOR TOTAL DA DEVOLUÇÃO	VALOR DO ICMS DA DEVOLUÇÃO	VALOR TOTAL DA DEVOLUÇÃO	VALOR DO ICMS DA DEVOLUÇÃO	VALOR TOTAL DA DEVOLUÇÃO
00	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000
VALORES A PAGAR				
VALOR TOTAL DA DEVOLUÇÃO	VALOR DO ICMS DA DEVOLUÇÃO	VALOR TOTAL DA DEVOLUÇÃO	VALOR DO ICMS DA DEVOLUÇÃO	VALOR TOTAL DA DEVOLUÇÃO
00	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000

- 1 - RETORNO DE MERCADORIA EM GARANTIA
- 2 - DATA DE EMISSÃO DA NOTA FISCAL
- 3 - VALOR TOTAL DA NOTA FISCAL
- 4 - VALOR DO ICMS DA NOTA FISCAL
- 5 - CÓDIGO DO PRODUTO
- 6 - QUANTIDADE DO PRODUTO
- 7 - NOME DO PRODUTO
- 8 - CNPJ - BASE 10 (1º DE DIGITO)
- 9 - CNPJ - BASE 10 (2º DE DIGITO)
- 10 - UNIDADE DE MEDIDA DO PRODUTO
- 11 - QUANTIDADE DE PRODUTO
- 12 - VALOR UNITÁRIO DO PRODUTO
- 13 - VALOR TOTAL DO PRODUTO
- 14 - BASE DE CÁLCULO DO ICMS PROPORCIONAL AOS PRODUTOS DEVOLVIDOS
- 15 - VALOR DO ICMS

Após gerar NFD encaminha ao e-mail analisenf@komgroup.com.br a NFD e o código do portal de devolução.

1.4. STATUS DE DEVOLUÇÃO

Você poderá acompanhar a devolução através do campo “Status Devolução”, levando em consideração as informações abaixo:

- **Autorização Fiscal:**

Em paralelo deve ser encaminhada a NF DE DEVOLUÇÃO para análise fiscal, através do e-mail analisenf@komgroup.com.br. Caso a NF esteja correta e a devolução aprovada, será encaminhada ao setor de logística para solicitação de coleta.

- **Autorização de Coleta:**

Logística efetua a solicitação de coleta via correio ou transportadora, de acordo com a necessidade:
Correios: é enviada autorização de postagem para ser postada a mercadoria em uma agência.
Transportadora: é solicitado a coleta para a transportadora e informado o cliente através de e-mail ou telefone.

Responsável: logistica.reversa@komgroup.com.br

1.5. EXCLUIR DEVOLUÇÃO

Acessar a opção “Excluir Devolução” disponível em Devolução de NF, conforme imagem abaixo:

The screenshot shows the 'Portal Técnico' interface for user '008274 - KOMLOG IMPORTACAO'. The left navigation menu includes options like 'Home', 'Ordem de Serviço', and 'Comprar Peças'. The 'Comprar Peças' menu is expanded, and 'Excluir Devolução N.F.' is highlighted with a red box. The main content area displays a table titled 'STATUS DA DEVOLUÇÃO' with columns for 'Codigo', 'Cliente', 'Emissao', and 'Status'. Below the table are buttons for 'Atualizar' and 'Pesquisar'.

Atenção: É possível excluir devolução no portal técnico somente enquanto não foi analisada. Caso a desistência ocorra após análise interna da Komeco, deverá ser comunicado a Roberto Custodio através do e-mail logistica.reversa@komgroup.com.br ou (48) 3027 4891.

Qualquer dúvida, favor entrar em contato com o **SAT - Serviço de Atendimento ao Técnico:**

0800 707 4350 – (Demais Localidades) - opção 8

4007-1351 – (Regiões Metropolitanas) – opção 8

KOMEKO