



COMO CRIAR UMA GARANTIA DE CLIENTE

O ORION permite a criação de uma Garantia de um determinado produto para o seu cliente. Essa opção será usada quando um cliente compra algum produto com defeito e deseja trocá-lo.

Existem três possibilidades de dar Garantia ao cliente:

1) Garantia – Devolução de produto concedendo crédito ao cliente:

Nesse primeiro caso o cliente está devolvendo a mercadoria, sendo assim o produto está voltando para a empresa, portanto deve ser dada entrada no estoque e conceder um crédito com o valor da última venda daquele produto, no caso de aprovação o cliente terá esse crédito em uma nova compra.

2) Garantia – Substituição de produto com defeito:

Nesse segundo caso, o cliente devolve uma mercadoria com defeito, porém não será dada entrada no estoque, pois o produto vai ser encaminhado para análise da Fábrica. Como o cliente receberá uma nova mercadoria de troca, tem que ser dada saída do estoque, até que o produto seja analisado e devolvido pela Fábrica.


3) Garantia – Devolução de produto aguardando garantia da fábrica:

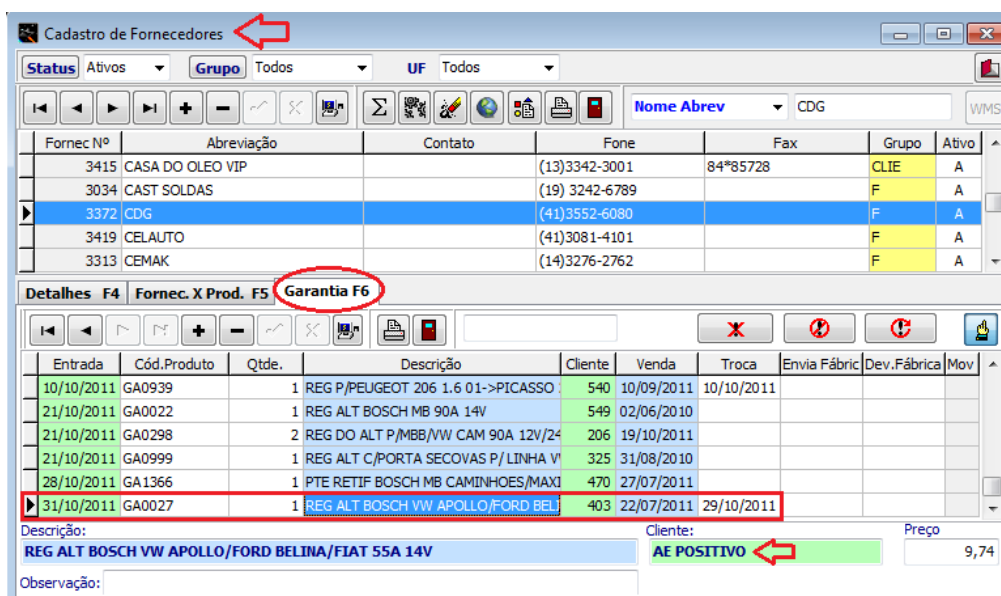
No terceiro caso, o cliente devolve uma mercadoria danificada, sendo que a mesma vai para análise da fábrica e posteriormente o cliente recebe uma resposta afirmativa ou negativa para a sua troca, dependendo do diagnóstico dado pela fábrica.

Entrada	Cód. Produto	Qtde.	Fornec.	Venda	Preço	Comis%	Troca	Envia Fábric	Dev. Fábrica	Mov	Dt. Credito	Crd
26/08/2011	ZM00902	1	3004	24/08/2011	82,43	3,000		26/08/2011	09/09/2011			
07/10/2011	GA0041	1	3372	20/04/2011	28,36	3,000						
07/10/2011	GA0502	1	3372	16/09/2011	40,58	3,000	31/10/2011			E		
31/10/2011	GA0027	1	3372	22/07/2011	9,74	3,000	29/10/2011				29/10/2011	U
01/11/2011	GA0027	1	3372	31/10/2011	10,82	7,000	01/11/2011			E		

No Cadastro de Cliente, na aba Garantia F6 pode ser incluída a garantia do produto.

CRIANDO GARANTIA

1. Para inserir uma garantia de produto, na tela de Cadastro de Cliente, posicione no cliente desejado, e clique na aba **Garantia F6**, clique no botão Inserir  que o sistema sugere a **Data de Entrada** como a data atual;
2. Selecione o **Código do Produto**, caso não saiba do código dele, tecle **TAB** para abrir uma consulta do Cadastro de Produto, logo abaixo surgirá sua descrição;
3. Indique a **Quantidade** de produtos;
4. Escolha o **Fornecedor**, para encontrá-lo tecle **TAB** para abrir a tela de Cadastro de Fornecedores, depois de escolhido, surgirá seu nome no campo Fornecedor. É necessário informá-lo para que a Garantia seja gravada no cadastro de Fornecedores também.



Entrada	Cód. Produto	Qtde.	Descrição	Cliente	Venda	Troca	Envia Fábrica	Dev. Fábrica	Mov
10/10/2011	GA0939	1	REG P/PEUGEOT 206 1.6 01->PICASSO	540	10/09/2011	10/10/2011			
21/10/2011	GA0022	1	REG ALT BOSCH MB 90A 14V	549	02/06/2010				
21/10/2011	GA0298	2	REG DO ALT P/MBB/VW CAM 90A 12V/24	206	19/10/2011				
21/10/2011	GA0999	1	REG ALT C/PORTA SECOVAS P/LINHA V	325	31/08/2010				
28/10/2011	GA1366	1	PTE RETIF BOSCH MB CAMINHOES/MAXI	470	27/07/2011				
31/10/2011	GA0027	1	REG ALT BOSCH VW APOLLO/FORD BEL	403	22/07/2011	29/10/2011			

Descrição: REG ALT BOSCH VW APOLLO/FORD BELINA/FIAT 55A 14V

Cliente: AE POSITIVO

Preço: 9,74

Fornecedor: CDG

No Cadastro de Fornecedores também consta a Garantia do Produto.

5. Os próximos três campos serão preenchidos com a Data da Última **Venda**, o **Preço** da Venda e a **Comissão** para estorno na tela de Cadastro do Cliente.

Entrada	Cód. Produto	Qtde.	Fornec.	Venda	Preço	Comis%	Troca	Envia Fábrica	Dev. Fábrica
05/08/2011	VI00148	1	35	29/07/2011	100,00	3,000			
26/08/2011	ZM00902	1	3004	24/08/2011	82,43	3,000		26/08/2011	09/09/2011
07/10/2011	GA0041	1	3372	20/04/2011	28,36	3,000			
07/10/2011	GA0502	1	3372	16/09/2011	40,58	3,000			
29/10/2011	GA0027	1	3372	22/07/2011	9,74	3,000			29/10/2011

Descrição: REG ALT BOSCH VW APOLLO/FORD BELINA/FIAT 55A 14V

Fornecedor: CDG

DATA DE TROCA

A Data de Troca é inserida quando o produto foi trocado para o seu cliente.

Observação: Essa data influencia no **Relatório de Controle Garantia de Cliente**, pois se a data de troca estiver preenchida, significa que o produto já foi trocado e não aparecerá no relatório.

Fornec.	Venda	Preço	Comis%	Troca
35	29/07/2011	100,00	3,000	
3004	24/08/2011	82,43	3,000	
3372	20/04/2011	28,36	3,000	
3372	16/09/2011	40,58	3,000	
3372	22/07/2011	9,74	3,000	29/10/2011

ENVIA FÁBRICA

Troca	Envia Fábric	Dev.Fábrica	Mov	Dt.Credito	Crdd
23/10/2008	23/10/2008	23/10/2008	S	31/10/2011	A

- Quando o produto é trocado para o cliente, e está com defeito é enviado para a Fábrica para análise. Deve ser registrada no sistema a Data de Envio para Fábrica.

Observação: Quando enviar uma nota de Garantia para a Fábrica, escolher o tipo de nota **SMH**, para não movimentar estoque outra vez, uma vez que já foi dada a baixa na no Cadastro de Cliente e movimentou estoque.

DEVOLUÇÃO FÁBRICA

- Quando o produto é trocado pela Fábrica e é devolvido para dar entrada no estoque da empresa.

Observação: Quando o produto voltar da fábrica. Verificar que já foi dada baixa no estoque e a entrada dela deve ser feita com movimentação de estoque, sem gerar pagamento.

Desmarcar a opção na tela de Contas a Pagar: **Gera Pagamento**

Contas a Pagar

Filtro Recebimentos de 300 dias atras 07/01/2011 Status Todos os Recebimentos Tipo Todos

Empresa	RM Nº	Dt.Entrada	P.Compra	Fornec	Nome do Fornecedor	Tipo	Documento	Valor	RM.Fisico	DataConf
1	1368	07/01/2011	13842	3006	TELEFONICA	EMT	0003591	458,62		07/01/2011
1	1369	07/01/2011	13843	3006	TELEFONICA	EMT	0003473	49,10		07/01/2011
1	1370	07/01/2011	13844	3006	TELEFONICA	EMT	000347313	3,80		07/01/2011
1	1434	11/02/2011	14069	3006	TELEFONICA	EMT	110211	590,58		11/02/2011
1	1488	11/03/2011	14139	3006	TELEFONICA	EMT	110311	514,21		

Detalhes F4 Itens do Recebimento F5 Vencimentos F6

Razão S. TELEFONICA /- Fone CEP

Endereço Nº Bairro Cidade UF SP

Natureza 1.102 Transportadora RETIRA Conta TELEFONES 0030

Modelo Série Ref. Fiscal Frete Desp.Acess Retenção (ST) Peso Líquido Peso Bruto Volume

55 1 1 0,00 0,00 0,00 0,000 0,000 0







Gera Pagamento

AFRMM Taxa Siscomex Especie

0,00 0,00 VOLUME

NFE.Recibo NFE.Protocolo

MENU DE GARANTIA

-  Executa Entrada de Estoque
-  Executa Saída de Estoque
-  Imprime Cheque de Crédito ao cliente
-  Cancela Data da Troca
-  Cancela Data de Envio para Fábrica
-  Cancela Data de Devolução para Fábrica

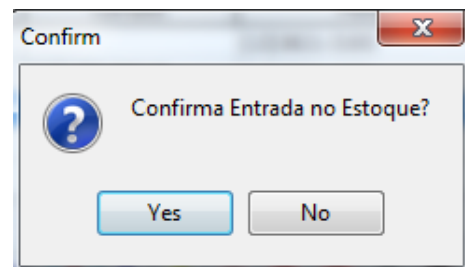
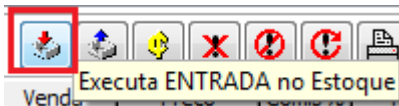
DEVOLUÇÃO DE PRODUTO CONCEDENDO CRÉDITO AO CLIENTE

O sistema Orion permite criar um crédito para o cliente, neste caso o cliente está devolvendo a mercadoria, sendo assim o produto está voltando para a empresa, portanto deve dar entrada no estoque e conceder um crédito com o valor da última venda daquele produto, no caso de aprovação o cliente terá esse crédito em uma nova compra.

1. Para inserir uma garantia de produto, na tela de Cadastro de Cliente, posicione no cliente desejado, e clique na aba **Garantia F6**, clique no botão Inserir que o sistema sugere a **Data de Entrada** como a data atual;
2. Selecione o **Código do Produto**, caso não saiba do código dele, tecla **TAB** para abrir uma consulta do Cadastro de Produto, logo abaixo surgirá sua descrição;
3. Indique a **Quantidade** de produtos;
4. Escolha o **Fornecedor**, para encontrá-lo tecla **TAB** para abrir a tela de Cadastro de Fornecedores, depois de escolhido, surgirá seu nome no campo Fornecedor. É necessário informá-lo para que a Garantia seja gravada no cadastro de Fornecedores também.
5. Os próximos três campos serão preenchidos com a Data da Última **Venda**, o **Preço** da Venda e a **Comissão** para estorno.
6. Feito isso deve ser dada a **ENTRADA NO ESTOQUE** como segue abaixo.

ENTRADA NO ESTOQUE

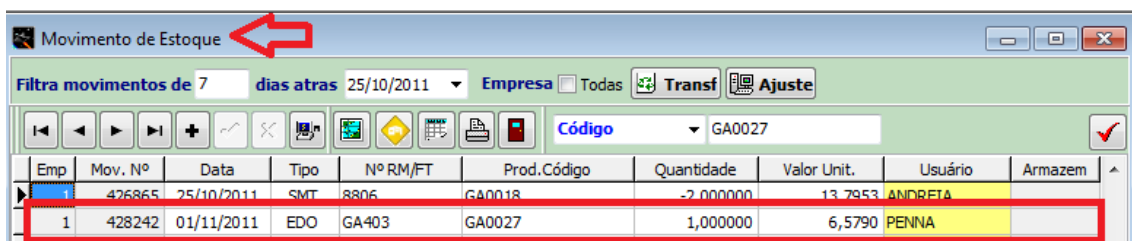
Para dar entrada no estoque clica no botão com uma seta vermelha confirme abaixo, em seguida clique em YES para confirmar a entrada do produto devolvido.



Na coluna Mov. (Movimentação de Estoque do Produto) irá ficar com o status **E**:

- ✓ E – Entrada do produto no estoque
- ✓ Para cancelar a entrada do estoque, clique no botão 'Executa SAÍDA no estoque'.

Essa operação será registrada na tela de Movimento de Estoque.



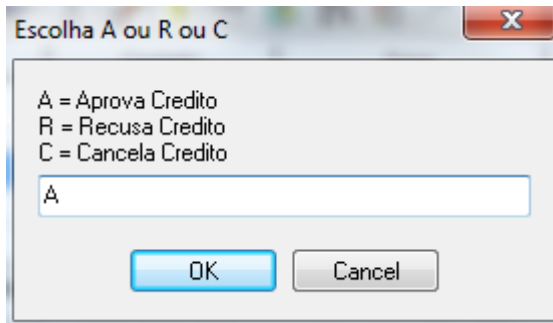
Emp	Mov. Nº	Data	Tipo	Nº RM/FT	Prod.Código	Quantidade	Valor Unit.	Usuário	Armazem
	426865	25/10/2011	SMT	8806	GA0018	-2,000000	13,7953	ANDRETA	
1	428242	01/11/2011	EDO	GA-403	GA0027	1,000000	6,5790	PENNA	

Depois da movimentação do estoque ser efetivada, podemos dar o **CRÉDITO AO CLIENTE**, O crédito pode ser aprovado, cancelado ou recusado o crédito ao cliente.

Coloque a Data de Aprovação e clique no botão **APROVA**:



Logo em seguida surgirá a tela:



- ✓ Para aprovar o crédito ao cliente, digite "A" e clique em OK.
- ✓ Registrando a Data do Crédito e com Status **A** no campo Crd (Crédito):

Dt.Credito	Crd
31/10/2011	A


OBSERVAÇÃO

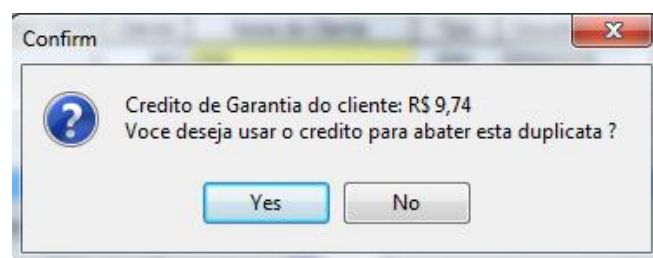
A - Aprova crédito para o cliente em sua próxima compra, com a opção de utilizá-lo ou não no faturamento.

R - Recusa de crédito para o cliente que danificou a peça e não tem direito de crédito do produto.

C - Cancela operação de crédito, caso tenha aprovado, mas queira cancelar essa operação e deixar em aberto, coloque C para deixar sem aprovação de crédito para compra.

FATURAMENTO


Depois de aprovar o crédito ao cliente e gerar um faturamento para o mesmo. Clicando no botão  **Divide F9** surgirá a tela abaixo, perguntando ao usuário caso queira usar o valor de crédito na Duplicata. Se escolher a opção NO o crédito ainda não é utilizado e fica em aberto.



Observação: O valor da Duplicata deve ser maior do que o valor do crédito, caso contrário, o sistema não permite o desconto.

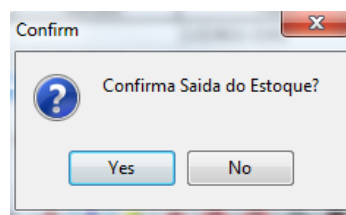
SUBSTITUIÇÃO DE PRODUTO COM DEFEITO

O sistema Orion permite controlar a devolução e substituição de produtos com defeitos, o cliente devolve uma mercadoria com defeito, porém não será dada entrada no estoque, pois o produto vai ser encaminhado para análise da Fábrica. Como o cliente receberá uma nova mercadoria de troca, tem que ser dada saída do estoque, até que o produto seja devolvido pela Fábrica.

1. Para inserir uma garantia de produto, na tela de Cadastro de Cliente, posicione no cliente desejado, e clique na aba **Garantia F6**, clique no botão Inserir  que o sistema sugere a **Data de Entrada** como a data atual;
2. Selecione o **Código do Produto**, caso não saiba do código dele, tecla **TAB** para abrir uma consulta do Cadastro de Produto, logo abaixo surgirá sua descrição;
3. Indique a **Quantidade** de produtos;
4. Escolha o **Fornecedor**, para encontrá-lo tecla **TAB** para abrir a tela de Cadastro de Fornecedores, depois de escolhido, surgirá seu nome no campo Fornecedor. É necessário informá-lo para que a Garantia seja gravada no cadastro de Fornecedores também.
5. Os próximos três campos serão preenchidos com a Data da Última **Venda**, o **Preço** da Venda e a **Comissão** para estorno.
6. Feito isso deve ser dada a **SAÍDA DO ESTOQUE** como segue abaixo.

SÁIDA DO ESTOQUE

Para dar saída do produto no estoque deve ser clicado o botão azul abaixo, em seguida clique em YES para confirmar a saída do produto trocado para o cliente.




MOVIMENTAÇÃO

Na coluna Mov. (Movimentação de Estoque do Produto) registrará o status **S**:

- ✓ S – Saída do produto do estoque
- ✓ Para cancelar a saída do estoque, clique no botão 'Executa ENTRADA no estoque'.

Essa operação será registrada na tela de Movimento de Estoque.




Emp	Mov. Nº	Data	Tipo	Nº RM/FT	Prod.Código	Quantidade	Valor Unit.	Usuário	Armazem
1	428242	01/11/2011	EDO	GA403	GA0027	1,000000	6,5790	PENNA	
1	428243	01/11/2011	EDOX	GA403	GA0027	-1,000000	6,5790	PENNA	

7. Quando o produto foi enviado para a Fábrica, registrar a data de ENVIO PARA FÁBRICA.
8. E quando a fábrica retornar o produto inserir a DATA DE DEVOLUÇÃO DA FÁBRICA.

Troca	Envia Fábric	Dev.Fábrica	Mov	Dt.Credito	Crd
23/10/2008	23/10/2008	23/10/2008	S	31/10/2011	A

DEVOLUÇÃO DE PRODUTO AGUARDANDO GARANTIA DA FÁBRICA

O Orion permite o controle da devolução de um produto com defeito, quando o cliente devolve uma mercadoria danificada, sendo que a mesma vai para análise da fábrica e posteriormente o cliente recebe uma resposta afirmativa ou negativa para a sua troca, dependendo do diagnóstico dado pela fábrica

1. Para inserir uma garantia de produto, na tela de Cadastro de Cliente, posicione no cliente desejado, e clique na aba **Garantia F6**, clique no botão Inserir  que o sistema sugere a **Data de Entrada** como a data atual;
2. Selecione o **Código do Produto**, caso não saiba do código dele, tecla **TAB** para abrir uma consulta do Cadastro de Produto, logo abaixo surgirá sua descrição;
3. Indique a **Quantidade** de produtos;
4. Escolha o **Fornecedor**, para encontrá-lo tecla **TAB** para abrir a tela de Cadastro de Fornecedores, depois de escolhido, surgirá seu nome no campo Fornecedor. É necessário informá-lo para que a Garantia seja gravada no cadastro de Fornecedores também.
5. Os próximos três campos serão preenchidos com a Data da Última **Venda**, o **Preço** da Venda e a **Comissão** para estorno.
6. Quando o produto foi enviado para a Fábrica, registrar a data de ENVIO PARA FÁBRICA.
7. E quando a fábrica retornar o produto inserir a DATA DE DEVOLUÇÃO DA FÁBRICA.


Troca	Envia Fábric	Dev.Fábrica	Mov	Dt.Credito	Crd
23/10/2008	23/10/2008	23/10/2008	S	31/10/2011	A

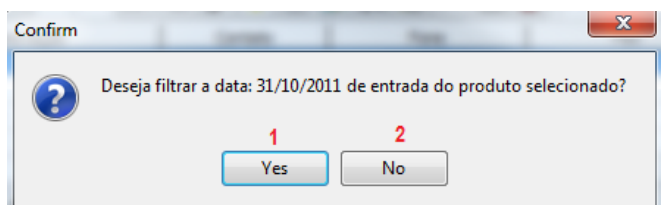
8. Sendo aprovado a troca pela fábrica, a empresa então, decide conceder um crédito para o cliente ou fazer a troca do produto para o seu cliente.

COMO GERAR RELATÓRIO DE CONTROLE DE GARANTIA DO CLIENTE

O ORION permite o controle dos produtos que foram devolvidos pelos clientes e que ainda não foram devolvidos pela fábrica, gerando até mesmo um total do valor dos produtos devolvidos.

É possível ter um controle dos produtos que ainda estão em processo de troca através do

botão . Onde sendo clicado surgirá a tela abaixo:



[1] – Yes: filtra a data com a data atual.

[2] – No: Seleciona todas as garantias, onde as datas de troca não foram preenchidas, ou seja, o produto ainda não foi trocado

Relatório de Garantia

Cliente: 403 ROMAO AUTO ELETRICA LTDA

Código	Descrição do Produto	UN	Qtd.	Preço Unit.	Total
9190087018	REG ALT P/MBB/SCAN/VOLV.24V.85->EMBUTIDO	PC	2	28,79	57,58
Fornecedor: 3004 VDM					
Emissão: 06/12/2010					
Obs:					
9190087018	REG ALT P/MBB/SCAN/VOLV.24V.85->EMBUTIDO	PC	2	28,79	57,58
Fornecedor: 3004 VDM					
Emissão: 09/12/2010					
Obs: nao carrega					
9190087018	REG ALT P/MBB/SCAN/VOLV.24V.85->EMBUTIDO	PC	4	35,18	140,72
Fornecedor: 3004 VDM					
Emissão: 19/11/2010					
Obs: nao carrega					

Observação: A **DATA DE TROCA** influencia no **Relatório de Controle Garantia de Cliente**, pois a se a data de troca estiver preenchida, significa que o produto já foi trocado e não aparecerá no relatório.