

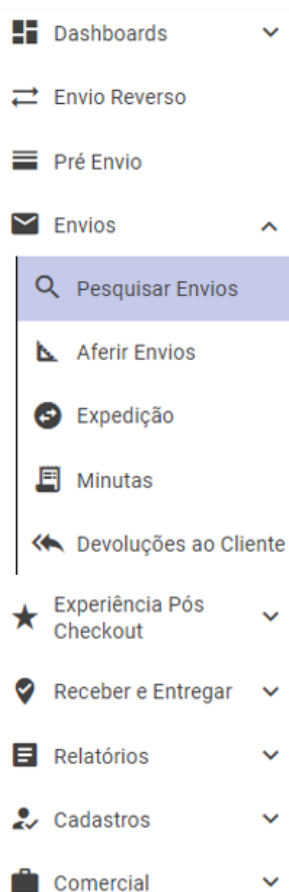
Bloqueio e Estorno de Envio

IMPORTANTE:

Somente será possível estornar o envio, após a aferição e enquanto o envio estiver na triagem, ou seja, antes de fechar a mala e gerar a expedição!

1 - BLOQUEIO

Para estornar o envio de um objeto, inicialmente será necessário localizar este envio, acessando o menu localizado na barra lateral esquerda e clicando em "Envios" > "Pesquisar Envios"



Utilize quaisquer filtros para a pesquisa, por exemplo, rastreador, data, destinatário, etc. e clique em "Pesquisar"

Pesquisa Envios

Data Inicial: 22/08/2022 Data Final: 22/08/2022 Seleção: Todos os Sellers Departamento: [Selecione]

Rastreador
 Rastreador da Transportadora
 Recibo de Coleta
 Nota Fiscal
 Chave do Seller
 Destinatário

CEP
 UF: Todos
 Estratégia de Frete: Todas Estratégias de Frete
 Situação: Todas
 Avaliação: [Selecione]

PESQUISAR

Localizado o envio, clique no ícone  , em "Ações" e selecione a opção "Bloquear Objeto"

Resultado da Pesquisa

<input type="checkbox"/>	Rastreador	Estratégia de Frete	Seller	Destinatário	Cidade	UF	CEP	Trechos	Data do Envio	Nota Fiscal	Chave do Seller	Vol.	Peso	Valor Cobrado	Data da Situação	Previsão de Entrega	Situação	Ações
<input type="checkbox"/>					Mogi das Cruzes	SP			22/08/2022	4670	10091	1	530	R\$ 14.93	22/08/2022	27/08/2022	AFERIDO	⋮
<input type="checkbox"/>					Barbacena	MG			22/08/2022	4707	10202	1	660	R\$ 22.35	22/08/2022			
<input type="checkbox"/>					Maringá	PR			22/08/2022		10141	1	330	R\$ 17.17	22/08/2022			
<input type="checkbox"/>					Florianópolis	SC			22/08/2022		10131	1	110	R\$ 13.48	22/08/2022			
<input type="checkbox"/>					Rio de Janeiro	RJ			22/08/2022		10076	1	190	R\$ 21.77	22/08/2022			
<input type="checkbox"/>					Igarapé	MG			22/08/2022	4676	10097	1	580	R\$ 22.35	22/08/2022			
<input type="checkbox"/>					Mogi das Cruzes	SP			22/08/2022		10111	1	500	R\$ 14.93	22/08/2022			
<input type="checkbox"/>					São Domingos	SC			22/08/2022	4665	10083	1	330	R\$ 21.02	22/08/2022			
<input type="checkbox"/>					São Paulo	SP			22/08/2022		10110	1	240	R\$ 14.09	22/08/2022			
<input type="checkbox"/>					Cornélio Procopio	PR			22/08/2022		10211	1	350	R\$ 17.17	22/08/2022			

DETALHAR ENVIO

ALTERAR ESTRATÉGIA DE FRETE E T...

ALTERAR CHAVE SELLER E NOTA FIS...

ALTERAR LAST MILE

ALTERAR DESTINATÁRIO

IMPRIMIR ETIQUETA

IMPRIMIR TICKET

COMPARTILHAR NO WHATSAPP

BLOQUEAR OBJETO

ESTORNAR OBJETO

ANALISAR MALHA VÁRIA

IMPRIMIR ETIQUETAS

Abrirá a caixa para justificativa e confirmação. Descreva o motivo do bloqueio e clique em "OK"

Bloqueio de Objeto Em Trânsito

Informe o motivo do bloqueio

OK

CANCELAR

Aparecerá a seguinte mensagem:



Objeto bloqueado com sucesso

A solicitação de bloqueio foi encaminhada com sucesso para a transportadora. Recomendamos que você acompanhe a sua encomenda com a transportadora para verificar se ela efetivamente realizará o bloqueio.

OK

Pronto! Seu objeto foi bloqueado com sucesso, agora poderá prosseguir para o estorno, ou, caso o objeto já tenha sido expedido, poderá devolvê-lo ao remetente e lançar crédito na fatura do Seller, referente ao valor cobrado por este envio, conforme orientações logo abaixo (Itens 3 e 4).

Após o bloqueio ser realizado com sucesso, retornando a tela "Pesquisar Envios" a situação do envio será: **"Objeto Bloqueado"**.

ATENÇÃO

Dependendo da regra da transportadora, poderá aparecer a mensagem:



Atenção! Não foi possível bloquear o envio. Contate o Operador Logístico para o cancelamento do envio


Transportadora não permite o cancelamento do envio. Transportadora não possui Api para cancelar Envio

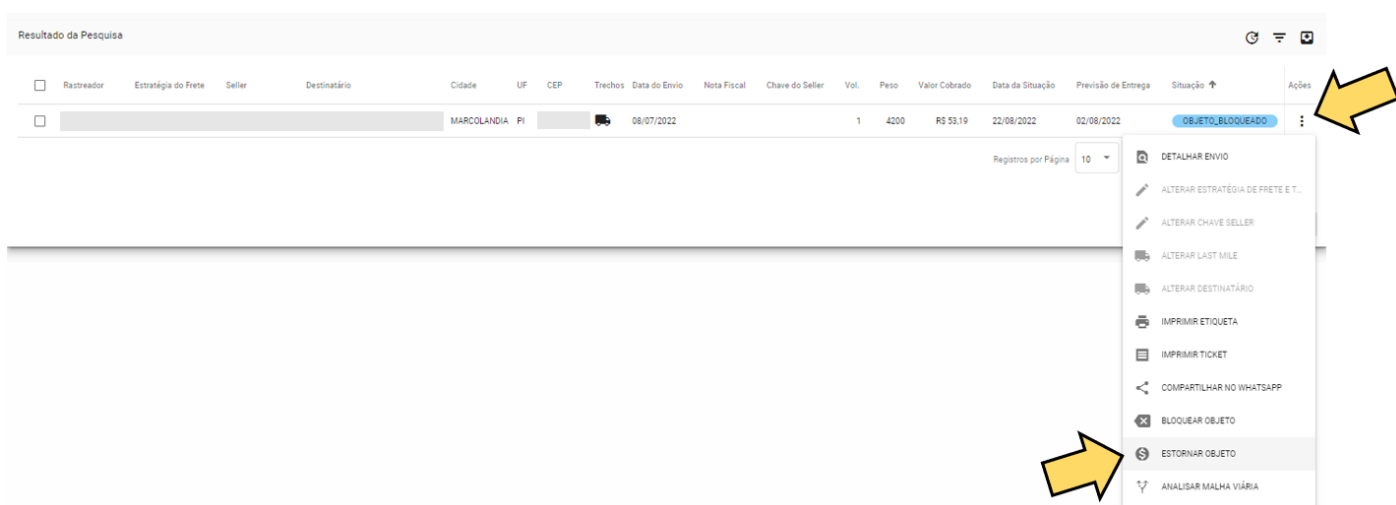
OK

Neste caso, conforme descrito na própria mensagem, a transportadora não permite o bloqueio/cancelamento do envio, sendo necessário então que o Canal entre em contato direto com a transportadora para solicitar o bloqueio e verificar a possibilidade do cancelamento do envio.

2 - ESTORNO

IMPORTANTE: Somente será possível estornar o envio, após a aferição e enquanto o envio estiver na triagem, ou seja, antes de fechar a mala e gerar a expedição!

Após bloquear o objeto, clique novamente no ícone  , em "Ações" e selecione a opção "Estornar Objeto"



Informe o motivo do estorno e clique em "Estornar Envio"

Estornar Envio do Objeto

Rastreador do Objeto

Informe o motivo

ESTORNAR ENVIO

DESISTIR

Pronto! Seu envio está estornado e não aparecerá mais em suas pesquisas de envios nem na fatura de seu Seller.



Envio estornado!

3 - DEVOLUÇÃO AO SELLER DE OBJETO BLOQUEADO

Se for realizar a devolução imediata do objeto ao remetente, deverá somente bloquear o objeto e não estornar (pois o estorno exclui o objeto da base de dados)

Após realizar o devido bloqueio, localize o objeto bloqueado em "Canal" > "Envios" > "Pesquisar Envios", utilizando o filtro de "Situação" = "Objeto Bloqueado"

Pesquisa Envios

01/07/2022 22/08/2022 Todos os Sellers Departamento

Rastreador Rastreador da Transportadora Recibo de Coleta Nota Fiscal Chave do Seller Destinatário

CEP UF Todos Todas Estratégias de Frete

Situação


- ☒ Objeto Bloqueado
- ☐ Devolvido à transportadora
- ☐ Marcação de Entrega Cancelada
- ☐ Envio Cancelado
- ☐ Objeto Reenviado ao Destinatário
- ☐ Retornado ao Canal de Origem
- ☐ Devolver ao Remetente

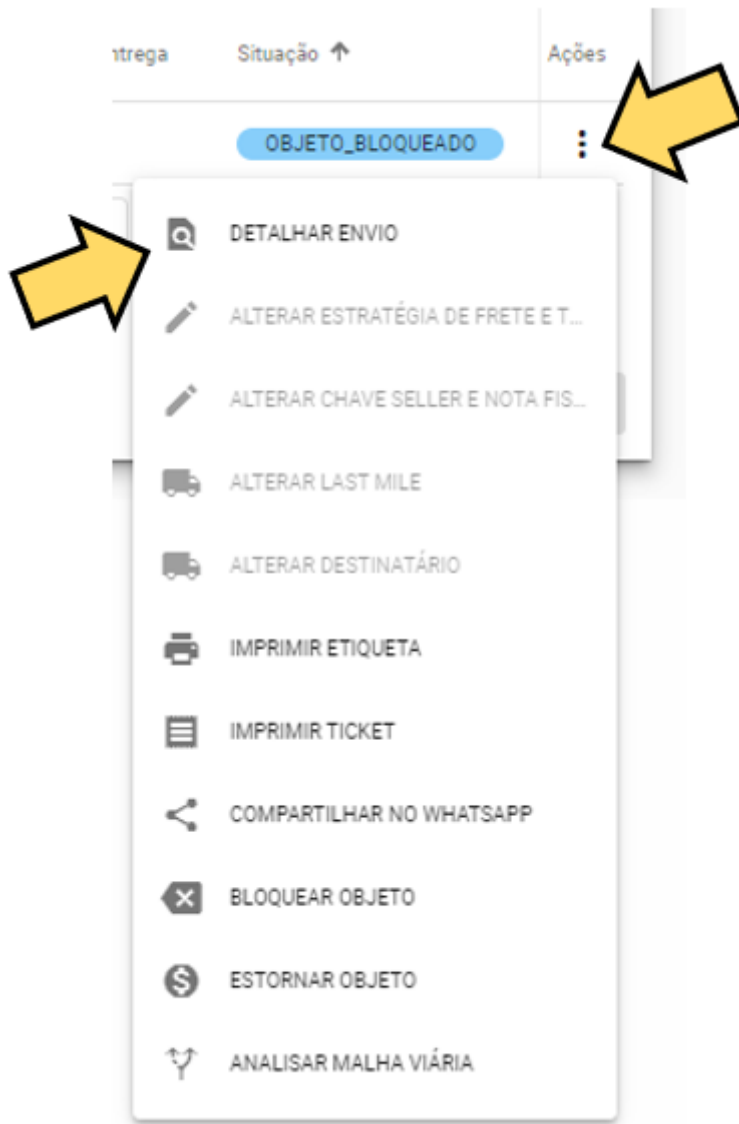
Resultado da Pesquisa

<input type="checkbox"/>	Rastreador	Estratégia de Frete	Seller	Destinatário	Cidade	UF	CEP	Trechos	Data do Envio	Nota Fiscal	Chave do Seller	Vol.	Peso	Valor Cobrado	Data da Situação	Previsão de Entrega	Situação	Ações
<input type="checkbox"/>					Marhuacu	MG			02/08/2022	45602		1	170	R\$ 18,63	22/08/2022	10/08/2022	OBJETO BLOQUEADO	

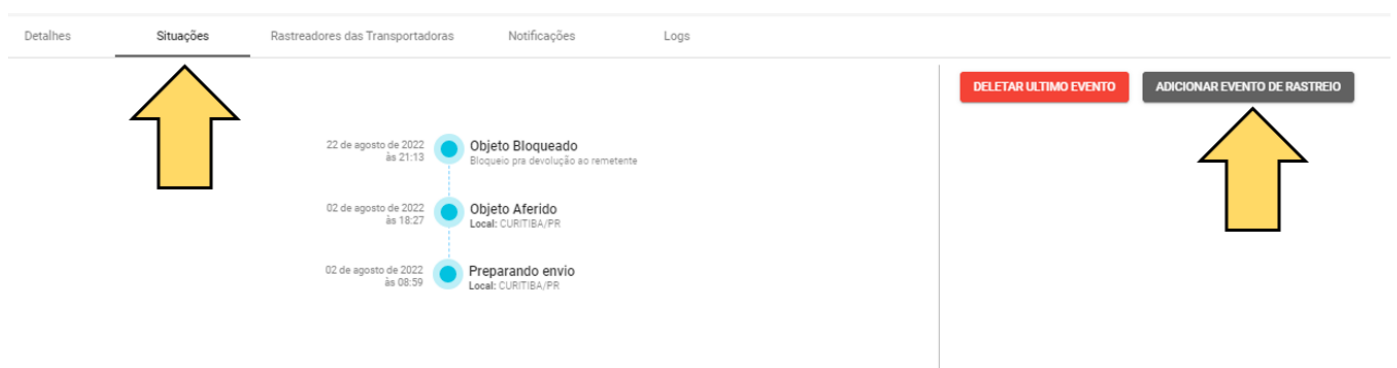
Registros por Página 10 1 - 1 of 1 |< < > >|

IMPRIMIR ETIQUETAS

Clique no ícone , em "Ações" e selecione a opção "Detalhar Envio".



Acesse a aba "Situações" e clique em "Adicionar Evento de Rastreoio"



Selecione o "Tipo de Evento" = "DEVOLVIDO CLIENTE - Objeto Devolvido ao Remetente"

Preencha campos para adicionar um evento

Data * 22/08/2022 Hora * 18:13

Origem

Detalhes do Evento *

Tipo do Evento *

- AGUARDANDO COLETA - Envio Reverso - A Coletar
- AGUARDANDO OBJETO AGENCIA - Envio Reverso - Aguardando Objeto na Agência
- AGUARDANDO RETIRADA - Objeto aguardando retirada
- ATRASADO - Atrasado
- DESCONHECIDO - Situação não mapeada no sistema
- DEVOLVER CLIENTE - Devolver ao Remetente
- DEVOLVIDO CLIENTE - Objeto Devolvido ao Remetente

Preencha os "Detalhes do Evento" e clique em "Adicionar Evento"

Preencha campos para adicionar um evento

Data * 22/08/2022 Hora * 18:13 Tipo do Evento * DEVOLVIDO CLIENTE - Objeto Devolvido ao Remetente

Origem Destino

Detalhes do Evento *

Seller solicitou cancelamento do envio, objeto bloqueado e devolvido em mãos

CANCELAR ADICIONAR EVENTO

Aparecerá a situação nos "Detalhes da Postagem"

Situações	Rastreadores das Transportadoras	Notificações	Logs
<p>23 de agosto de 2022 às 09:00</p> <p>Objeto Devolvido ao Remetente</p> <p>Seller solicitou cancelamento do envio, objeto bloqueado e devolvido em mãos</p>			
<p>22 de agosto de 2022 às 21:13</p> <p>Objeto Bloqueado</p> <p>Bloqueio pra devolução ao remetente</p>			

Em "Pesquisar Envios" também estará a informação de "Devolvido ao Cliente"

Resultado da Pesquisa

<input type="checkbox"/>	Rastreador	Estratégia do Frete	Seller	Destinatário	Cidade	UF	CEP	Trechos	Data do Envio	Nota Fiscal	Chave do Seller	Vol.	Peso	Valor Cobrado	Data da Situação	Previsão de Entrega	Situação	Ações
<input type="checkbox"/>					Santo André	SP			02/08/2022		14749	1	1670	R\$ 19,32	23/08/2022	04/08/2022	DEVOLVIDO_CLIENTE	

Registros por Página 10 1 - 1 of 1

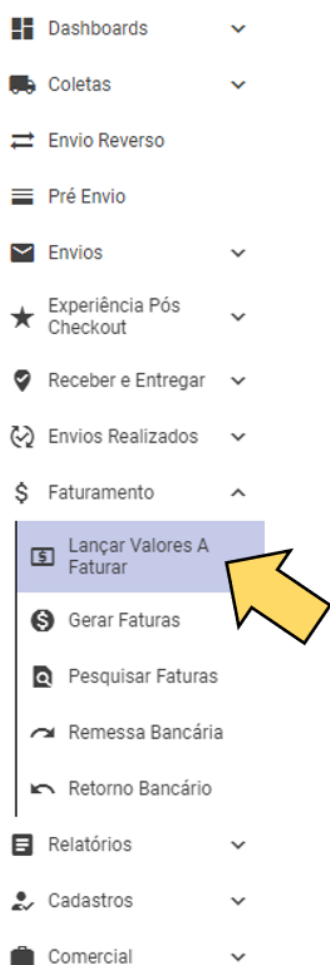
IMPORTANTE:

Lembramos que somente será possível estornar o envio, após a aferição e enquanto o envio estiver na triagem, ou seja, antes de fechar a mala e gerar a expedição!

Caso o envio já tenha sido expedido e consequentemente faturado, deverá ser feito um lançamento de crédito para o Seller, conforme descrito no passo a passo abaixo:

4 - LANÇAMENTO DE CRÉDITO PARA O SELLER REFERENTE A OBJETO BLOQUEADO

Utilize a ferramenta "Lançar Valores A Faturar" em "Faturamento", no menu da barra lateral esquerda



Clique no ícone  no canto superior direito

Lista de Lançamentos de Fatura								Mostrar Lançamentos Cancelados <input type="checkbox"/>					
ID	Fatura	Seller	Departamento	Data	Descrição	Valor do Lançamento	Situação	Ações					
								Registros por Página	10	0 of 0	<	<	>



Preencha o "Seller", "Departamento" (se houver), data, descrição, quantidade e o valor negativo (digitando primeiro o valor e depois o sinal de menos "-") e clique em "Salvar"

Novo Lançamento em Fatura

Seller *

Departamento

Data do Lançamento *

Objeto xxxxxxxx Bloqueado e Devolvido para o Remetente

Quantidade *

Valor Unitário *

Valor Total

1

-R\$ 21.50

-R\$ 21.50

☒ Lançamento Ativo

CANCELAR

SALVAR

Este lançamento entrará como crédito na fatura do Seller.

Revision #8

Created 17 September 2021 17:45:21 by Alexandre

Updated 1 September 2022 21:55:36 by Alexandre