



Guia de Nota Fiscal de Retorno para o processo de RMA da Cisco

Obrigado por escolher os produtos e serviços da Cisco. A ultima etapa do processo de RMA é o retorno do produto defeituoso. Nós entendemos que o processo de retorno pode ser complicado. As informações a seguir foram enunciadas para auxilia-los com isto. Caso necessite de suporte, por favor, nos contate por email upscoletas@ups.com ou nos telefones 11 4898-7558 or 11 4898-7559.

Índice do conteúdo

- [Como obter a chave de acesso da Nota Fiscal](#)
- [Como preencher a Nota Fiscal de retorno](#)
- [Como obter uma cópia da Nota Fiscal \(PDF\)](#)
- [Como obter uma arquivo da Nota Fiscal \(XML\)](#)

Como obter a chave de acesso da Nota Fiscal

Os emails de notificação com as informações do equipamento de reposição do RMA enviados contem a chave de acesso da Nota fiscal como comprovante de atendimento do RMA. Se por algum motivo voce não possui esses emails, voce pode obter a informação da chave de acesso, conforme os passos abaixo.

Por favor, acesse o link abaixo:

<http://msvodb.cloudapps.cisco.com/support/serviceordertool/home.svo>

How to Buy
Service Order RMA Tools
Cisco Support Community | Live Chat | Language English

HOME
HOW TO BUY
Service Order RMA Tools

This site provides tools and resources to streamline your service and parts logistics inquiries. Please use the [FeedBack](#) Link for submitting SVO related access requests, tool issues & general comments. Visit our [Cisco Support Community](#) to learn more about the tools.

Service Order RMA Tool *NEW* Tool set to create, search for, and view orders.
Service Order QuickSearch Search for specific order(s) and view details
View Service Parts Tool Search for Service Parts and view descriptions

RMA Quick Search
Enter Order Number:
Search

Clique em Service Order Pesquisa rapida. Então digite o numero do RMA no campo "buscar".

Order No: 12345678 Current Status: Booked
Copy Order

Order Replacement Parts Return Parts

Delivery 822275622 - VIX

Parts Dispatch Information
Part Dispatcher: UPS
Part Warehouse:
Ship Method: Priority Overnight
Contact Method: A

Partner Reference Information
Partner Reference Number: 12345678
Parts ETA: 05 Aug 2016 18:00 (GMT -2)
Notes:

POD Information
Received By: John Doe
Date/Time: 05 Aug 2016 13:15 (GMT -2)

Tracking Information
Tracking Number: 1234567891012345678910123456789101234
Courier List: UPS
Ship Date: 04 Aug 2016 15:26 (GMT -2)

Na pagina com os detalhes do pedido, escolha a aba de Reposição. A chave de acesso da Nota Fiscal está informada no campo numero de rastreamento.

Obs: Alguns RMAs com multiplas partes podem ter multiplos numeros de rastreio respectivamente..

Como preencher a Nota Fiscal de retorno

UPS SCS Logística Brasil LTDA, como um parceiro da Cisco, preforma a operação de reposição/troca sob a garantia dos produtos. Neste caso, quando é aberto um RMA, será recebido um equipamento acompanhado de uma Nota Fiscal emitida pela Matriz da UPS (Cajamar) e as filias de DF, MG, RS, RJ and PR, ou a transportadora parceira a UPS, Aerofast Logística Integrada. O Retorno deve ser realizado ao local da unidade emissora da Nota Fiscal.

No caso de recebimento de diferentes Notas Fiscais, com diferentes Naturezas de Operações para o mesmo RMA, por favor, não consolide a devolução na mesma Nota fiscal de Retorno. Não emita Notas fiscais para devoluções onde o CFOP indica que é um produto de reposição, ou seja, consumíveis.

DANFE	
Logotipo e informações do cliente.	DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA CHAVE DE ACESSO 1
1 Caso não seja possível utilizar a natureza de operação "Retorno", poderá utilizar "Outras saídas, não especificadas".	
NATUREZA DA OPERAÇÃO: RETORNO DE TROCA EM GARANTIA	
INSCRIÇÃO ESTADUAL	INSC. ESTADUAL DO SUBST. TRIBUTÁRIO
I.E. DO CLIENTE	
CNPJ DO CLIENTE	
DESTINATÁRIO / REMETENTE	
NOME / RAZÃO SOCIAL UPS SCS LOGÍSTICA (BRASIL) LTDA	
CNPJ / CPF	
DATA DA EMISSÃO XX/XX/201X	
ENDEREÇO	
BARRIO / DISTRITO	
CEP	
DATA DA ENTRADA / SAÍDA	
MUNICÍPIO	
FONE / FAX	
UF	
INSCRIÇÃO ESTADUAL	
HORA DA SAÍDA	
FATURA / DUPLICATA	
2 Os dados do destinatário da NF de Retorno deverão ser idênticos ao da empresa que emitiu a NF de Remessa.	
CÁLCULO DO IMPOSTO	
BASE DE CÁLCULO DO I.C.M.S.	VALOR DO I.C.M.S.
BASE DE CÁLCULO I.C.M.S. ST	VALOR DO I.C.M.S. SUBSTITUIÇÃO
VALOR TOTAL DOS PRODUTOS	VALOR TOTAL DA NOTA
VALOR DO FRETE	VALOR DO SEGURO
DESCONTO	OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS
TRANSPORTADOR / PRODUTOS TRANSPORTADOS	
NOME / RAZÃO SOCIAL	
FRETE POR CONTA 1- Por conta do destinatário	
MUNICÍPIO	
3 A responsabilidade do frete do retorno será da UPS, portanto, colocar como transportador "cliente retira".	
QUANTIDADE	ESPECIE
CAIXA	MARCA
NUMERO	PESO BRUTO
PESO LÍQUIDO	
DADOS DOS PRODUTOS / SERVIÇOS	
CDIGO FISCAL	NOME
CFOP	UNID.
QUANT.	VALOR UNITÁRIO
VALOR TOTAL	VALOR UNITÁRIO
VALOR ICM.S.	VALOR ICM.S.
VALOR IPI	VALOR IPI
VALOR IPI	VALOR IPI
4 Descrição deverá ser a mesma da NF de Remessa ou uma descrição coerente com o equipamento.	
5 De acordo com a NF de Remessa.	
6 5.949 EM SP 6.949 FORA DE SP	
7 O valor unitário deverá ser o mesmo da NF de Remessa. (Operação de troca em garantia não tem vínculos com a operação de compra).	
8 Clientes optantes pelo simples, ME ou EPP não destacam impostos.	
9 Favor, sempre referenciar em "dados adicionais" o nº da NF de Remessa enviada pela ups. Clientes EPP, ME e optantes pelo simples nacional devem acrescentar a mensagem: "Documento emitido por empresa optante pelo simples nacional".	
DADOS ADICIONAIS	
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	
RETORNO CONFORME NF XXXXXX.	

1 – Preencha com a informação : "Retorno" ou "Outras Saídas"

2 – O Destinatário deve ser idêntico ao da unidade que emitiu a Nota Fiscal de entrega de atendimento do equipamento de troca em garantia.

3 – Preencher o campo com a informação: "cliente retira".

4 – A descrição deve ser exatamente a mesma utilizada na Nota fiscal emitida para atendimento do chamado.

5 – CST deve ser copiada da Nota Fiscal entregue no atendimento do chamado.

6 – Por favor, preencha com o código 5.949 para São Paulo e 6.949 para outras áreas.

7 – O valor deve ser copiado da Nota Fiscal que foi enviado no atendimento do chamado. Este valor não tem vincula com o valor da Nota fiscal de aquisição do equipamento. São duas operações distintas.

8 – Clientes que são ME ou EPP não destacam impostos.

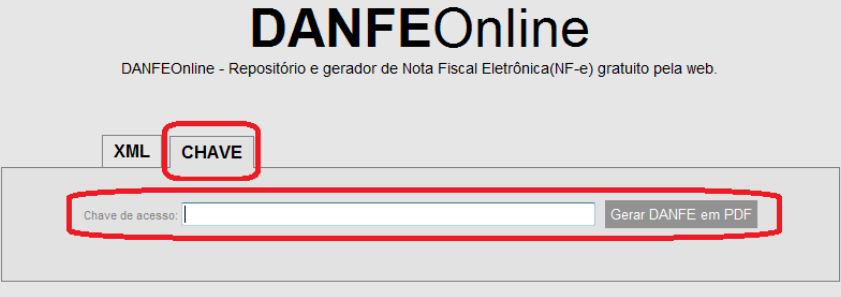


9 – Por favor, sempre informar a referencia da Nota fiscal enviada no atendimento do chamado. No caso de empresas ME ou EPP, escrever " Documento emitido por empresa optante pelo simples nacional".

Como obter uma cópia da Nota Fiscal (PDF)

O equipamento entregue no processo de troca em garantia inclui uma cópia física da Nota Fiscal. Adicionalmente, uma cópia electrónica é enviada ao contato cadastrado em nosso Sistema. A cópia, também pode ser baixada utilizando os passos a seguir.

Com a chave de acesso em mãos, acesse o endereço abaixo:

<http://www.danfeonline.com.br/>

 <p>The screenshot shows the DANFEOnline website interface. At the top, the logo 'DANFEOnline' is displayed, followed by the subtitle 'DANFEOnline - Repositório e gerador de Nota Fiscal Eletrônica(NF-e) gratuito pela web.' Below this, there are two tabs: 'XML' and 'CHAVE', with 'CHAVE' being the active tab. A text input field labeled 'Chave de acesso:' is highlighted with a red box, and a 'Gerar DANFE em PDF' button is also highlighted with a red box.</p>	<p>Opte a aba "CHAVE", entre com o código (chave de acesso) no campo indicado e clique em "Gerar DANFE em PDF".</p>
 <p>The screenshot shows the DANFEOnline website interface. At the top, the logo 'DANFEOnline' is displayed, followed by the subtitle 'DANFEOnline - Repositório e gerador de Nota Fiscal Eletrônica(NF-e) gratuito pela web.' Below this, there are two tabs: 'XML' and 'CHAVE', with 'CHAVE' being the active tab. A CAPTCHA image showing the characters 'rqmb' is highlighted with a red box. Below the image is a text input field labeled 'Digite os caracteres da imagem acima:' and a 'Gerar' button, both highlighted with a red box. A 'Digitar nova chave' button is also visible. At the bottom, there is a red warning message: 'Atenção: as informações são obtidas no site da SEFAZ - SP. Erros podem ocorrer relacionados com servidores e informações.'</p>	<p>Na próxima tela digite os caracteres de validação no campo informado.</p>
 <p>The screenshot shows the DANFEOnline website interface. At the top, the logo 'DANFEOnline' is displayed, followed by the subtitle 'DANFEOnline - Repositório e gerador de Nota Fiscal Eletrônica(NF-e) gratuito pela web.' Below this, a red message box contains the text 'Nota fiscal eletrônica gerada com sucesso!'. Below the message box is a red button labeled 'Download do DANFE', which is highlighted with a red box.</p>	<p>Na tela seguinte, clique no botão "Download do DANFE" e salve o arquivo em pdf no seu computador.</p>

Como obter uma arquivo da Nota Fiscal (XML)

Para obter o arquivo XML, é mandatório utilizar o certificado digital válido instalado em seu computador, lembrando que cada CNPJ emissor utiliza seu próprio certificado digital.

Com a chave de acesso em mãos, acesse o endereço abaixo:

<https://www.nfe.fazenda.gov.br/portal/consulta.aspx?tipoConsulta=completa&tipoContetip=XbSeqxE8pl8=>

The screenshot shows the 'Consultar NF-e Completa' page. At the top, there is a header with the NFe logo and navigation tabs: 'Serviços', 'Legislação', 'Documentos', and 'Downloads'. Below the header, there is a breadcrumb trail: 'Você está aqui: Página Principal > Serviços > Consultar NF-e Completa'. The main content area is titled 'Consultar NF-e Completa' and contains a form with a CAPTCHA image on the left and input fields on the right. A red box highlights the CAPTCHA image and the input fields. The input fields are labeled 'Chave de Acesso da NF-e' and 'Digite o código da imagem ao lado'. Below the input fields are buttons for 'Continuar' and 'Limpar'.

Informe a chave de acesso da DANFE no campo solicitado, e depois digite o código da imagem ao lado, e clique em "Continuar"

The screenshot shows the 'SITUAÇÃO ATUAL: Autorizada' page. It features a table with the following data:

Ocorrência	Protocolo	Data/Hora	Recebimento no Amb. Nacional
Autorização	135130561184929	17/09/2013 10:53:47	17/09/2013 10:53:57

Below the table, there are three buttons: 'Exibir Autorização de Uso', 'Preparar aba para impressão', and 'Preparar documento para impressão'. The 'Download do documento*' button is highlighted with a red box. A note below the button states: '*Requer certificado digital.'

Role para baixo o cursor até o final das informações da NF e clique em "Download do documento"

The screenshot shows a 'Mensagem da página da web' dialog box. It contains a question mark icon and the following text: 'Para fazer o download, é necessário possuir um certificado de cliente. Clique em Ok para iniciar o download.' Below the text are two buttons: 'OK' and 'Cancelar'.

Clique em "OK" na janela.

Depois disso, apenas confirme o uso do certificado e salve o arquivo XML no seu computador.