

Istruzioni per l'utilizzo corretto della funzione di Ritiro/Sostituzione merce (SWAP).

Con il rilascio della prossima versione di E-Shop verrà introdotta la gestione completa dei ritiri di merce a cliente con sostituzione/riparazione della merce stessa (da qui in avanti definito **SWAP**).

Attualmente era possibile gestire, almeno parzialmente, lo **SWAP** verso i clienti professionisti (con Partita IVA) perché questi possono emettere la documentazione necessaria a certificare la cessione di materiale verso il PV; non esisteva invece una procedura corretta per lo **SWAP** verso clienti privati.

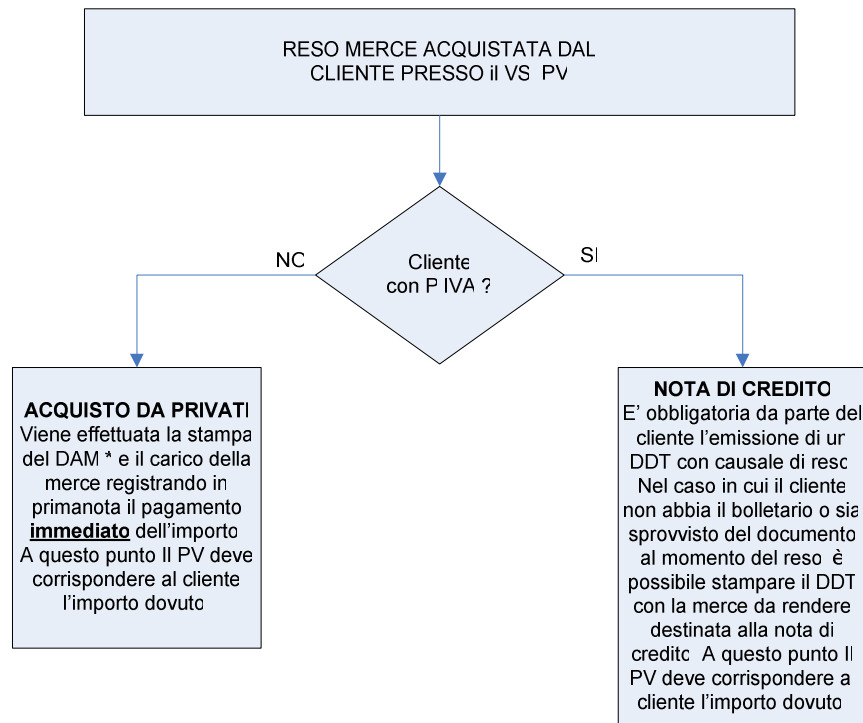
E' stato quindi creato un nuovo documento specifico, la Dichiarazione di Accettazione Merce (**DAM**), che permette di certificare legalmente il ritiro di materiale da clienti privati, a fronte di una sostituzione/riparazione, una nuova vendita o il pagamento dell'importo pattuito al cliente stesso. Inoltre sono state aggiunte altre funzioni per facilitare il controllo completo della procedura.

Innanzitutto è necessario capire i casi che possono presentarsi e la successione logica dei vari passaggi:

- 1) Solo ritiro di materiale acquistato dal cliente presso il PV;
- 2) Solo ritiro di materiale **NON** acquistato presso il PV;
- 3) Ritiro e Riparazione/Sostituzione di materiale acquistato presso il PV;

Nei primi due casi non si può parlare di vero **SWAP** ma è comunque necessario produrre la documentazione che giustifica l'entrata di materiale nel magazzino del PV.

Caso 1



* Dichiarazione Accettazione Merce

Immagine 1

Il solo ritiro di materiale che sia stato acquistato dal cliente presso il PV sostanzialmente corrisponde al dover restituire al cliente il denaro corrisposto al momento dell'acquisto e al reintegro del materiale stesso nel magazzino del PV.

E' il caso che si verifica quando, per esempio, un cliente si accorge di aver erroneamente acquistato un prodotto che non corrisponde a quello che voleva e non desidera acquistare altri prodotti.

E' necessario quindi produrre la documentazione che certifica il rientro del materiale; a seconda che si tratti di un cliente privato o con Partita IVA, verrà emessa la documentazione corrispondente.

Cliente Privato

Nel caso di cliente privato, la funzione relativa, dal menu **Magazzini**, è quella di **Acquisto da Privati**, con la quale verrà emesso un **DAM** (Dichiarazione di Accettazione Merce).

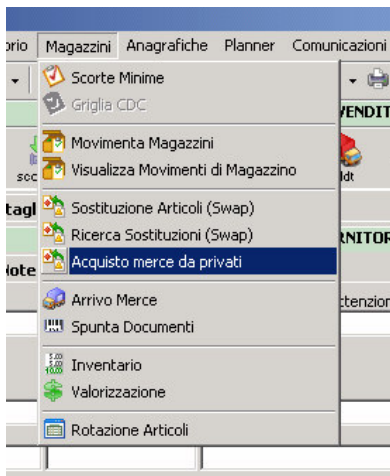


Immagine 2

Il primo dato da inserire è il cliente il quale, oltre ad essere censito in E-Shop, deve obbligatoriamente avere il Codice Fiscale. L'unico documento che può essere selezionato in questo caso è il **DAM**, la cui numerazione viene gestita in automatico attraverso un nuovo numeratore.

 A screenshot of a software window titled 'E-Shop - Acquisto merci da privati'. The window has a menu bar with 'File', 'Impostazioni', 'Stampa', 'Exporta', and 'Help'. Below the menu bar is a status bar showing 'Utente attivo : Admin'. The main area has two tabs: 'Dati Cliente' (selected) and 'Dettaglio articoli - Cliente Privato'. The 'Dati Cliente' tab contains a form with the following fields:

- CLIENTE**
 - Cod. Cliente: 00039929
 - Ragione sociale: Cliente Privato
 - Attenzione di: [empty]
 - Indirizzo: Via Rossi 12
 - CAP: 12345
 - Città: Roma
 - Prov.: RM
 - Tel.: 123456
 - Fax: [empty]
 - Cellulare: [empty]
 - E-Mail: [empty]
 - Codice Fiscale: ABCABC12A12A123A
 - Partita Iva: [empty]
- Estremi documento Cliente**
 - Tipo documento: Dich. accett. merce
 - Numero doc.: [empty]
 - Data doc.: 22/09/04
- Magazzino car./scar.**
 - Magazzino rif.: Roma

Immagine 3

Passando poi al **Dettaglio Articoli** si indica l'articolo (o più di uno) che viene reso dal cliente. E' importante notare che in questa fase si devono cercare i dati della vendita in questione; ciò fornisce un controllo sull'asserzione del cliente di aver acquistato il prodotto presso il PV anche qualora non disponga più dello scontrino di acquisto.

E' possibile cercare il solo codice articolo tra tutti i documenti di vendita (tasto ); in questo caso tenere presente che se la vendita trovata, in **visualizzazione e ristampa documenti**, contiene più articoli, solo la selezione o il doppio clic sulla scheda **Seriali**, quindi sullo specifico articolo, riporta indietro tutti i dati necessari (documento di vendita, prezzo e numero seriale).

In alternativa, è possibile effettuare la ricerca direttamente sul numero seriale (tasto .

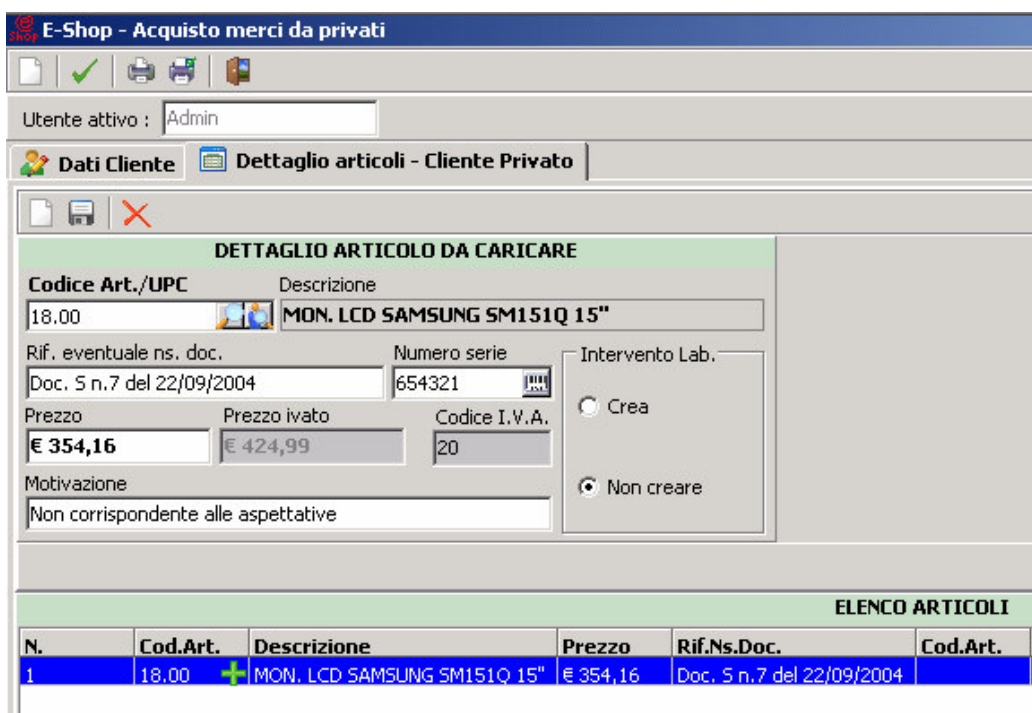
N.B.: In entrambi i casi la ricerca, e il conseguente controllo, hanno senso solo se tutte le vendite vengono effettuate verso clienti censiti correttamente e con i corretti numeri di serie.

Una volta trovati i dati della vendita, è obbligatorio inserire una Motivazione per la quale si procede al ritiro; inoltre, è possibile creare automaticamente un intervento di laboratorio nel caso l'articolo venga ritirato per malfunzionamenti, per velocizzare la procedura di controllo ed eventuale spedizione al C.A.T.

Si procede quindi ad inserire l'articolo nel relativo Elenco tramite il tasto **Aggiungi all'Elenco** .

Quando l'elenco è completo si inizia la procedura tramite il tasto **Avvia il Processo** .

NB: Una volta iniziato, non è possibile interrompere la procedura.



The screenshot shows the 'E-Shop - Acquisto merci da privati' window. The 'Dati Cliente' tab is active. The 'DETTAGLIO ARTICOLO DA CARICARE' form contains the following data:

Codice Art./UPC	Descrizione
18.00	MON. LCD SAMSUNG SM151Q 15"

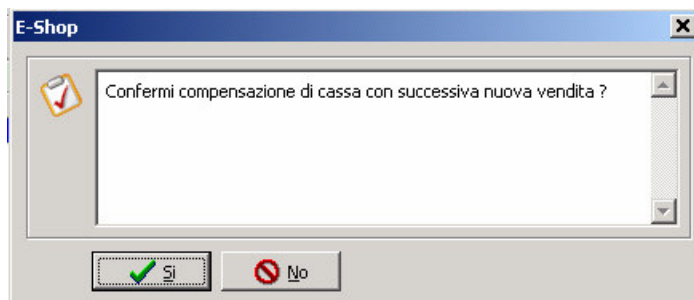
Below the table, there are fields for 'Rif. eventuale ns. doc.' (Doc. 5 n.7 del 22/09/2004), 'Numero serie' (654321), and 'Intervento Lab.' (Crea/Non creare). The 'Prezzo' is € 354,16 and the 'Prezzo ivato' is € 424,99. The 'Codice I.V.A.' is 20. The 'Motivazione' is 'Non corrispondente alle aspettative'.

Below the form is the 'ELENCO ARTICOLI' table:

N.	Cod.Art.	Descrizione	Prezzo	Rif.Ns.Doc.	Cod.Art.
1	18.00	MON. LCD SAMSUNG SM151Q 15"	€ 354,16	Doc. 5 n.7 del 22/09/2004	

Immagine 4

Alla fine il programma chiede se si vuole accantonare il debito verso il cliente che si è venuto a creare per una compensazione con una successiva vendita; poiché questo è il caso del semplice ritiro (quindi non è previsto che il cliente ritorni a breve per una nuova vendita), si deve rispondere no e quindi si corrisponde subito l'importo dovuto.



The screenshot shows a dialog box titled 'E-Shop' with the text 'Confermi compensazione di cassa con successiva nuova vendita ?'. There are two buttons at the bottom: 'Sì' (Yes) with a green checkmark icon and 'No' with a red X icon.

Immagine 5

Il programma quindi presenterà una scheda di Primanota in cui si deve selezionare il metodo di pagamento utilizzato per saldare il cliente.

Immagine 6

Dopo la richiesta di conferma, il programma stamperà il **DAM** in due copie, per il PV e per il cliente, da firmare come indicato sui documenti stessi, quindi segnalerà l'avvenuta fine del processo.

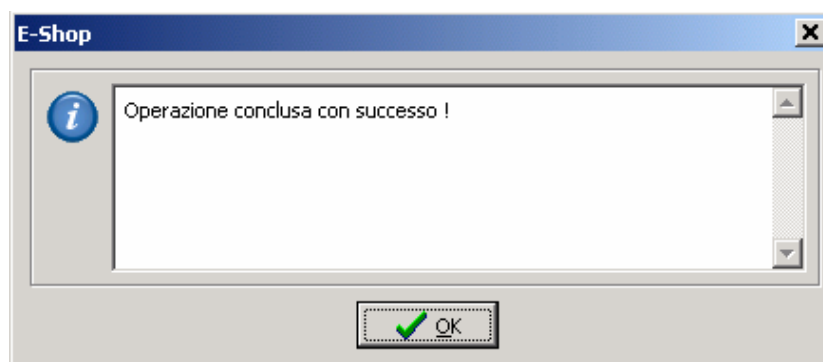


Immagine 7

Cliente Professionista

Il ritiro di merce verso un cliente che ha la Partita IVA prevede l'emissione di un DDT da parte del cliente stesso, con causale di reso. Poiché capita molto spesso che il cliente abbia riportato il materiale senza alcun documento o che non disponga nemmeno del bollettario, E-Shop prevede una funzione di emissione DDT per conto del cliente. Dalla finestra di Vendita, si inseriscono i dati del cliente e gli articoli che vengono resi, quindi, dal menu a discesa della emissione nota credito, si seleziona la **Stampa DDT del cliente**.

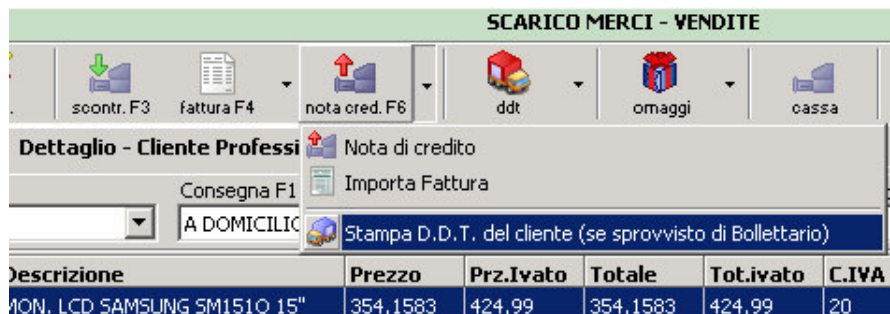


Immagine 8

Il cliente dovrà ovviamente fornire il numero del documento; se non dispone del bollettario, si tratterà del primo documento emesso e il numero sarà quindi 1.

E-Shop - Stampa d.d.t del Cliente

Data
23/09/04

Numero del documento
[Empty field]

Causale del d.d.t.
Reso per accredito

☒ OK ☐ Annulla

Immagine 9

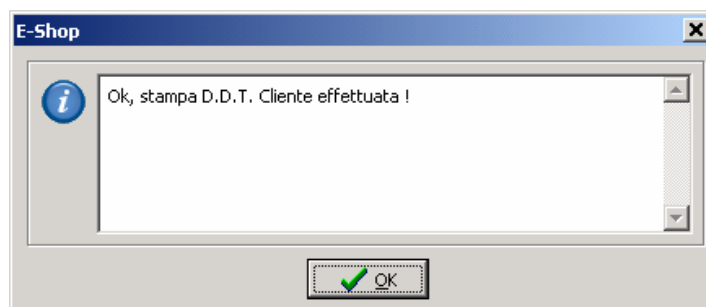
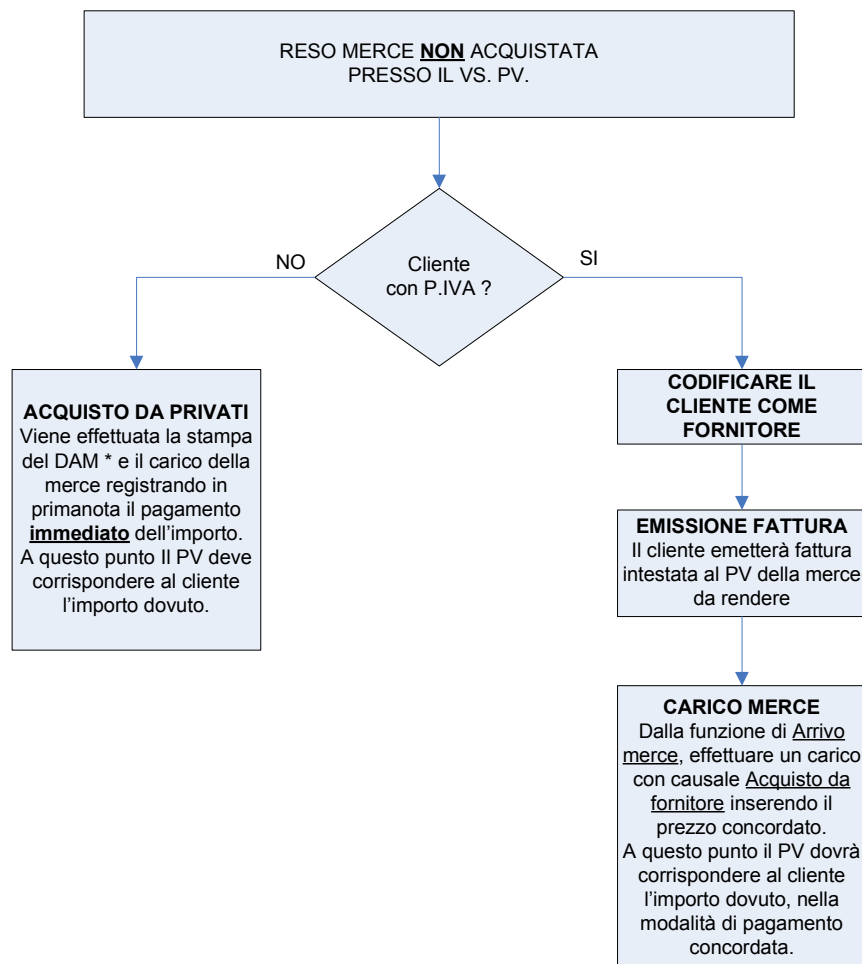


Immagine 10

Infine, il PV dovrà emettere una Nota di Credito in riferimento al DDT e al materiale indicato e corrispondere l'importo dovuto al cliente, effettuando la registrazione in prima nota.

Caso 2



* Dichiarazione Accettazione Merce

Immagine 11

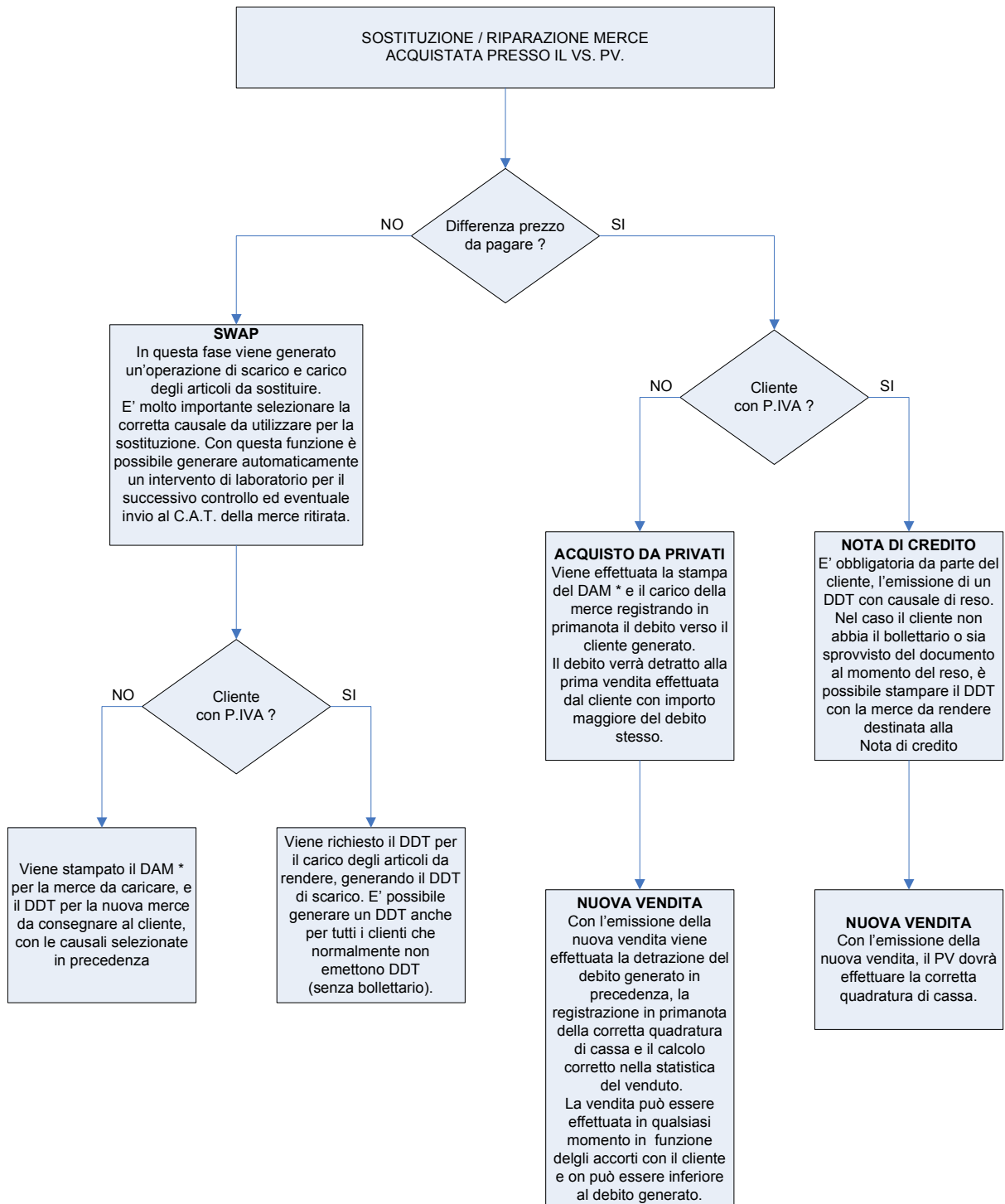
Quando la merce resa dal cliente **non** è stata acquistata presso il PV (nei casi in cui il PV accetta di ritirare questo materiale), per i clienti privati si procede esattamente nello stesso modo visto in precedenza, cioè con la funzione **Acquisto da Privati** e l'emissione di un **DAM**.

Per i clienti con Partita IVA, invece, è necessario procedere diversamente: per prima cosa si deve inserire il cliente nell'anagrafica di E-Shop come **Fornitore**; il motivo è che questo tipo di ritiro di materiale si deve considerare a tutti gli effetti come un acquisto da Fornitore.

Il cliente, quindi, dovrà emettere una fattura, intestata al PV, per il materiale che viene reso e al prezzo che è stato concordato.

Infine, dal menu **Magazzini**, tramite la funzione **Arrivo Merce**, si dovrà registrare il carico del materiale, selezionando la causale **Acquisto da Fornitore** e indicando il prezzo concordato, che dovrà essere corrisposto al cliente. E-Shop chiederà se si vuole registrare in Primanota il pagamento e la relativa modalità.

Caso 3



* Dichiarazione Accettazione Merce

Il caso di ritiro di materiale acquistato presso il PV, con sostituzione o riparazione dell'articolo si gestisce in due diversi modi a seconda che la fornitura del nuovo articolo al cliente comporti il pagamento di una differenza di prezzo o meno. Se non vi è alcuna differenza, si tratta del vero e proprio **SWAP**.

SWAP

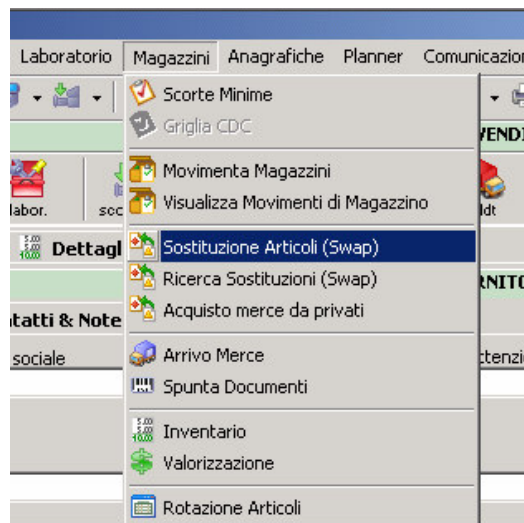


Immagine 13

Con questa operazione si effettua uno scambio di articoli, quindi un carico di magazzino per l'articolo reso e uno scarico di magazzino per il nuovo articolo consegnato al cliente. Come per gli altri casi c'è una ulteriore suddivisione a seconda del tipo di cliente.

Cliente Privato

E' importante in questa fase, dopo aver selezionato il cliente considerare con attenzione la causale dell'intervento: selezionando infatti **Riparazioni in Garanzia** si intende che il nuovo articolo consegnato al cliente prosegue il periodo di garanzia dell'articolo originario mentre **Sostituzione a Cliente** comporta l'inizio di un nuovo periodo completo di garanzia.

Teoricamente, se un articolo viene sostituito il giorno stesso dell'acquisto (per esempio perché il cliente ha acquistato un articolo diverso da quello che voleva) si deve usare **Sostituzione**, mentre se l'articolo viene riportato in seguito non funzionante si deve usare **Riparazione**; in ogni caso la causale non è forzata ma lasciata alla discrezione del PV.

Da notare che il Documento di reso previsto per il cliente privato è il **DAM** ma, per ogni evenienza, in questa finestra è possibile selezionare comunque il DDT e provvedere alla stampa per conto del cliente qualora questo sia necessario.

E-Shop - Swap articoli

Utente attivo : Admin

Dati Cliente | **Dettaglio articoli - Cliente Privato**

CLIENTE

Cod. Cliente: 00039929 | Ragione sociale: Cliente Privato | Attenzione di: _____

Indirizzo: Via Rossi 12 | CAP: 12345 | Città: Roma | Prov.: RM

Tel.: 123456 | Fax: _____ | Cellulare: _____ | E-Mail: _____

Codice Fiscale: ABCABC12A12A123A | Partita Iva: _____

Estremi documento Cliente

Tipo documento: Dich. accett. merce | Numero doc.: _____ | Data doc.: 23/09/04

Magazzino car./scar.

Magazzino rif.: COMO

Merce resa per

Causale: Riparazioni in garanzia

Stampa d,d,t

Immagine 14

Estremi documento Cliente

Tipo documento: Dich. accett. merce | Numero: _____

Documento di trasporto

Dich. accett. merce

Immagine 15

Nella scheda **Dettaglio Articoli**, come già visto per gli altri casi (es. caso 1, immagine 4), si seleziona l'articolo con i relativi dati di vendita e, se lo **SWAP** viene fatto per malfunzionamenti della merce, è possibile far generare automaticamente al programma un intervento di laboratorio.

Quindi si indicherà l'articolo che viene dato al cliente in sostituzione, uguale o equivalente a quello reso.

E-Shop - Swap articoli

Utente attivo : Admin

Dati Cliente | **Dettaglio articoli - Cliente Privato**

DETTAGLIO ARTICOLO DA RENDERE

Codice Art./UPC: 18.00 | Descrizione: MON. LCD SAMSUNG SM151Q 15"

Rif. eventuale ns. doc.: Doc. 5 n.7 del 22/09/2004 | Numero serie: 654321

Prezzo: € 354,16 | Prezzo ivato: € 424,99 | Codice I.V.A.: 20

Motivazione: Schermo sfuocato

Intervento Lab.: ☒ Crea ☐ Non creare

DETTAGLIO ARTICOLO SOSTITUITO

Codice Art./UPC: 18.00 | Descrizione: MON. LCD SAMSUNG SM151Q 15"

Numero serie: 523986 | Data di scadenza: 22/09/07

Prezzo: € 354,16 | Prezzo ivato: € 424,99 | Codice I.V.A.: 20

Differenza : 0,00 0,00

ELENCO ARTICOLI

N.	Cod.Art.	Descrizio	Prezzo	Rif.Ns.Doc.	Cod.Art.	Descrizion	Prezzo

Immagine 16

Si procede quindi ad inserire l'articolo nel relativo Elenco tramite il tasto **Aggiungi all'Elenco** .

E' importante che, in questo caso, **non ci sia alcuna differenza di prezzo** altrimenti il programma non consente di completare la procedura (se c'è una differenza, vedere **Sostituzione/Riparazione con differenza prezzo da pagare**).

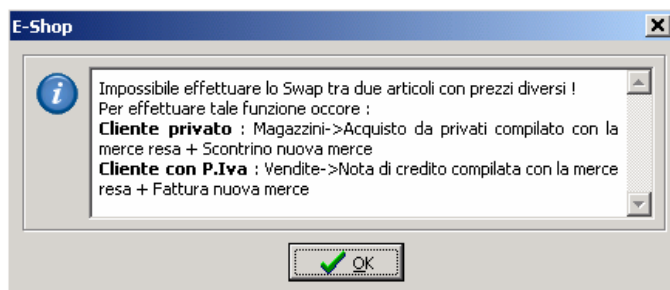


Immagine 17

Quando l'elenco è completo si inizia la procedura tramite il tasto **Avvia il Processo** .

NB: Una volta iniziato, non è possibile interrompere la procedura.

Il programma, a questo punto, stampa il **DAM** per la merce resa da ricaricare a magazzino e il DDT per la consegna al cliente del nuovo articolo.

Cliente Professionista

Lo **SWAP** per il cliente professionista è simile a quanto detto per l'utente privato; la differenza è che il documento di reso deve necessariamente essere un DDT con causale di reso, emesso dal cliente, i cui estremi devono essere indicati nella finestra della procedura. Come negli altri casi, il PV può farsi carico di emettere il DDT per conto del cliente, previa fornitura del numero del documento.

Immagine 18

L'intera procedura dello **SWAP** è stata qui descritta presupponendo che si inizi una procedura di Riparazione/Sostituzione direttamente come **SWAP**, tuttavia non sarà raro il caso che si inizi una normale procedura di riparazione, con intervento tecnico di laboratorio e si debba poi trasformarla in SWAP; per questo motivo il programma, al collaudo di un intervento tecnico, chiederà se si desidera **“tracciare” un'eventuale sostituzione di parti per questo intervento (SWAP)**; rispondendo positivamente, verrà aperta una procedura di **SWAP** identica a quanto visto sinora. Alla fine, si tornerà all'intervento tecnico, dove, nelle note, verranno riportati tutti i dettagli dello **SWAP**.

Sostituzione/Riparazione con differenza prezzo da pagare

Se con la riparazione o sostituzione del prodotto al cliente si prevede una differenza di prezzo che dovrà essere pagata dal cliente, non si può parlare di **SWAP** (immagine 17): se così fosse, infatti, si dovrebbe emettere scontrino o fattura per la sola differenza, cosa non corretta dal punto di vista fiscale.

La procedura giusta da seguire è quindi diversa, ed è anch'essa ulteriormente suddivisa nei due casi **Cliente Privato** e **Cliente Professionista**.

Cliente Privato

In questo caso, per gestire correttamente il reso della merce si deve utilizzare la procedura **Acquisto da Privati** (immagine 2 e seguenti), con la differenza che l'importo del reso non viene corrisposto al cliente ma si dovrà rispondere positivamente alla richiesta di compensazione con futura vendita (immagine 5); quest'ultima verrà fatta generalmente subito dopo, tuttavia è possibile farla in qualsiasi momento futuro (a seconda degli accordi presi con il cliente).

Il programma provvederà poi a ricordare l'esistenza del debito nei confronti del cliente ma permetterà di compensarlo solo se la nuova vendita ha un importo superiore.

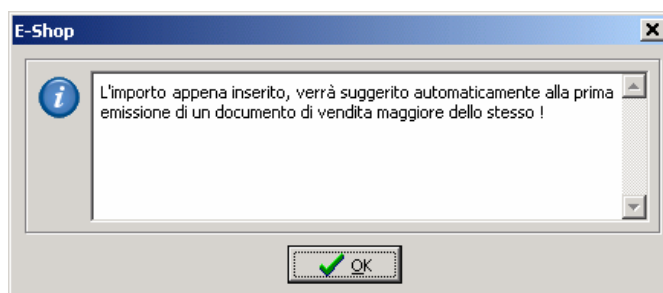


Immagine 19

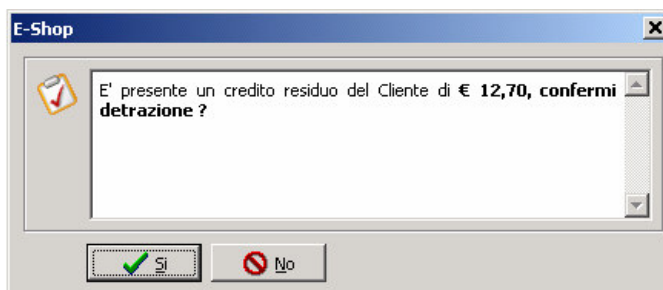


Immagine 20

Naturalmente E-Shop provvederà a redigere automaticamente tutte le registrazioni di Primanota necessarie e a correggere i calcoli statistici del venduto.

Cliente Professionista

Per il **cliente professionista**, il ritiro del reso avverrà con emissione da parte del PV di una **nota di credito**. Perché ciò sia possibile, il cliente dovrà fornire un DDT con causale di reso. Anche in questo caso, il PV può farsi carico di emettere il DDT per conto del cliente, previa fornitura del numero del documento (immagine 8).

Quindi verrà effettuata una nuova vendita per la fornitura del prodotto sostitutivo. Spetta al PV gestire la corretta quadratura di cassa per la compensazione.