

planet



Soluções de reembolso do IVA

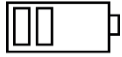
Standalone Terminal

Guia do utilizador

1.2

Introdução

O terminal autónomo permite que os comerciantes emitam formulários Tax Free utilizando o terminal inteligente Planet PAX A920 com a possibilidade de tirar partido das funcionalidades de processamento de pagamentos que podem ser ativadas para obter uma solução tudo-em-um para pagamentos e Tax Free.



Um aviso importante. Certifique-se de que mantém o seu terminal sempre carregado, uma vez que se a bateria estiver abaixo dos 10%, o terminal ficará temporariamente bloqueado e a sua utilização será impedida até que a carga seja reposta numa percentagem superior a 10%.

Índice

Introdução.....	2
Início da aplicação.....	3
Automaticamente após uma venda elegível.....	3
Manualmente.....	3
Iniciar sessão.....	4
Emitir um formulário Tax Free.....	4
Passo 1 - Detalhes da compra.....	4
Passo 2 - Dados do cliente.....	5
Digitalizar documentos de viagem com a câmara.....	6
Pesquisa na base de dados Planet.....	6
Entrada manual.....	6
Passo 3 - Detalhes do reembolso.....	6
Cartão de crédito.....	7
Carteira digital.....	8
Dinheiro.....	9
Passo 4 - Assinaturas.....	9
Passo 5 - Confirmar e imprimir o formulário.....	9
Imprimir em rolo de papel térmico.....	9
Imprimir em folha A4.....	10
Ecrã inicial.....	12
Pesquisa, reimpressão ou anulação de formulários emitidos.....	12

Início da aplicação

A aplicação Tax Free já estará instalada no terminal fornecido pela Planet.

- Se o seu terminal só estiver capacitado para utilizar o serviço Tax Free, a sua aplicação principal será a Tax Free.
- Se o seu terminal for um dispositivo tudo-em-um que combina pagamentos e Tax Free, a sua aplicação principal será o pagamento e terá várias formas de iniciar o processo Tax Free.



Automaticamente após uma venda elegível

Se o seu terminal estiver ativado para processar pagamentos com a Planet, sempre que um pagamento for executado, será efetuada uma verificação do país onde o cartão de pagamento foi emitido, para identificar todas as compras que também são potencialmente elegíveis para o Tax Free, partindo do princípio de que o país do cartão corresponde ao país de residência do cliente.

Se o país for elegível para compras Tax Free, o terminal apresentará um montante de reembolso estimado e irá oferecer a possibilidade de iniciar a aplicação Tax Free para emitir um formulário após a conclusão do pagamento.



You are eligible for a tax free refund.
EUR: 16.00

Open TaxFree App?



Antes de emitir um formulário Tax Free, **verifique sempre explicitamente com os clientes o seu país de residência efetivo**, pois este pode ser diferente do país indicado no cartão de pagamento utilizado.

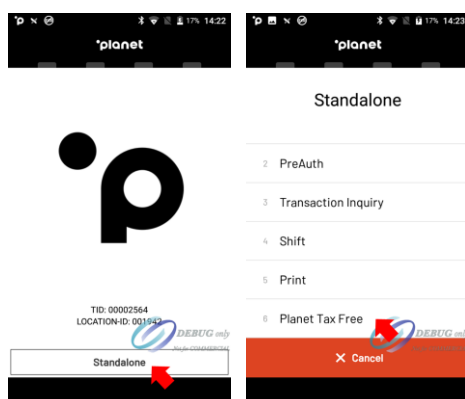


Manualmente

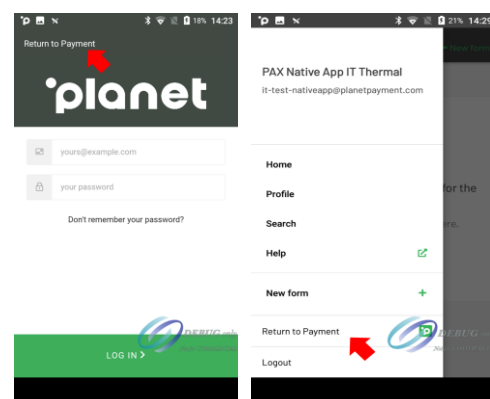
Caso contrário, é sempre possível iniciar a aplicação manualmente. Se o seu terminal estiver capacitado para processar pagamentos com a Planet, pode iniciar a aplicação Tax Free premindo **Autónomo** no ecrã com o logótipo Planet e, em seguida, selecionar **Planet Tax Free** no menu.

É sempre possível voltar à aplicação de pagamento premindo o botão **Voltar ao pagamento** disponível na aplicação Tax Free no ecrã de início de sessão ou na gaveta do menu principal no ecrã inicial.

Mudar para a aplicação Tax Free a partir do pagamento



Mudar para a aplicação de pagamento a partir da Tax Free



Iniciar sessão

A Planet fornecer-lhe-á as credenciais (nome de utilizador e palavra-passe) a utilizar para aceder à aplicação; muito provavelmente, o nome de utilizador corresponderá ao endereço de correio eletrónico da sua loja principal, enquanto a palavra-passe será gerada pela Planet. O e-mail fornecido como nome de utilizador também será utilizado no caso de ser iniciado o processo de redefinição da palavra-passe.

Após o primeiro acesso, deverá conseguir aceder rapidamente à aplicação tocando no endereço de correio eletrónico, sem que lhe seja pedido que volte a introduzir a palavra-passe. De qualquer forma, é sempre possível terminar totalmente a sessão e aceder com outra conta com um toque em **Não é a sua conta?**

Emitir um formulário Tax Free

Logo após o início da sessão, é iniciado o processo de emissão do novo formulário. É sempre possível voltar ao ecrã inicial para obter um resumo dos formulários recentes. A partir do ecrã inicial, é sempre possível começar a emitir um formulário clicando no botão **Novo formulário** situado no canto superior direito do ecrã.

O assistente de emissão de formulários guia-o através de um processo passo-a-passo.



Passo 1 - Dados da compra: preencha os dados do recibo de compra.



Passo 2 - Dados do cliente: digitalizar o documento de viagem do cliente, pesquisar os dados na base de dados Planet ou introduzir manualmente os dados necessários do cliente.



Passo 3 - Detalhes do reembolso: escolha o método para obter o reembolso do Tax Free ou salte para escolher numa fase posterior, se as regras do país o permitirem.



Passo 4 - Assinaturas: recolher a assinatura do cliente e/ou do comerciante.



Passo 5 - Confirmar e imprimir o formulário: rever, emitir e imprimir o formulário.



Passo 1 - Detalhes da compra



Com base nos métodos de reembolso que foram configurados pela Planet para a sua loja, antes de iniciar o processo de emissão, poderá ser-lhe pedido que selecione se pretende emitir um formulário **Padrão** (caso mais comum), um VAT Off ou um Tax Off.

- **Formulário padrão** - A venda é sempre efetuada com IVA, o reembolso será pago pela Planet após a emissão do formulário: esta é a viagem tradicional Tax Free.
- **Formulário VAT Off** - A venda é efetuada sem IVA e o montante total a pagar é apenas líquido, com uma eventual taxa de processamento para o serviço Planet.

- **Formulário Tax Off** - A venda é efetuada com IVA, mas o montante do reembolso é retirado do montante final a pagar pelo cliente.

Se a sua loja tiver sido configurada para emitir apenas formulários para um dos tipos acima mencionados, não lhe será pedido que escolha o tipo.

Método simplificado de introdução de recibos

Se a regulamentação do país o permitir, será possível introduzir apenas o montante total da venda para a taxa de IVA especificada:

Product category

other (see receipt) ▼

VAT * Sales amount *

7.7 % CHF

Caso o recibo contenha produtos com mais de uma taxa de IVA, será necessário assinalar a caixa de verificação abaixo:

Add products or VAT separately

e prosseguir com o método de entrada pormenorizado descrito à direita.

Método de entrada de recibos pormenorizado

Em alguns países, ou sempre que o recibo contenha produtos com mais de uma taxa de IVA, este fluxo exige o registo de um certo nível de pormenor dos bens adquiridos.

Para prosseguir, toque no botão **Adicionar novo item** e, em seguida, introduza o seguinte:

- categoria do produto
- descrição do produto
- número de série, se aplicável
- Taxa de IVA (%) - pré-preenchida com a taxa por defeito
- quantidade do artigo
- montante da compra

Os campos obrigatórios reais neste ecrã mudam com base na regulamentação do país e são realçados com um asterisco vermelho *

É possível agrupar itens do mesmo tipo, mesmo que estejam listados com linhas diferentes no recibo.



No caso de VAT Off, é possível introduzir os montantes com IVA ou sem IVA dependendo do valor que for mais fácil para si. Com base no campo que for preenchido, o outro valor será calculado.

Pode adicionar outros recibos premindo o botão **Adicionar novo recibo**.

Com base nos recibos introduzidos, é apresentada uma pré-visualização do montante do reembolso na parte inferior.

Se a regulamentação do país permitir a emissão de formulários Tax Free sem os dados do cliente e sem a seleção do método de reembolso, a aplicação dá a possibilidade de emitir imediatamente o formulário premindo o botão **Criar formulário agora**. Nos outros casos, ou se, de qualquer modo, pretender introduzir informações sobre clientes e reembolsos, pode tocar no botão **Continuar**.



Passo 2 - Dados do cliente

O ecrã de dados do cliente é composto por três secções:

- **Dados base** - país de residência do cliente, informações sobre os documentos, nome próprio e apelido; este conjunto de informações é sempre apresentado; podem ser solicitadas informações adicionais em função da regulamentação do país
- **Dados de contacto** - informações de contacto pessoal do cliente
- **Endereço** - endereço permanente onde o cliente reside.

Se a regulamentação do país o permitir, também é possível deslocar-se até ao fim do ecrã e tocar em **Saltar** para ter a possibilidade de selecionar o método de reembolso após a emissão do formulário, escolhendo no balcão de reembolso ou especificando a escolha diretamente no formulário antes de o enviar para a Planet.

Se o botão **Saltar** não for apresentado, é obrigatório selecionar um método de reembolso.

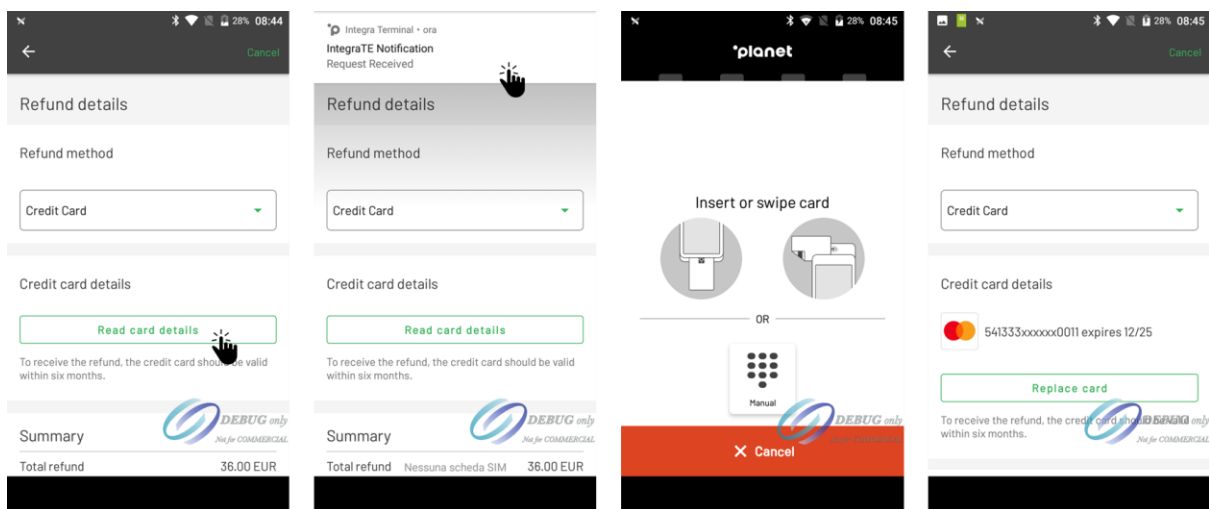


Caso o processo de emissão tenha sido iniciado escolhendo VAT Off ou Tax Off, não será possível saltar este ecrã, uma vez que o requisito para tirar partido destas opções é fornecer um cartão de crédito válido e elegível como garantia.



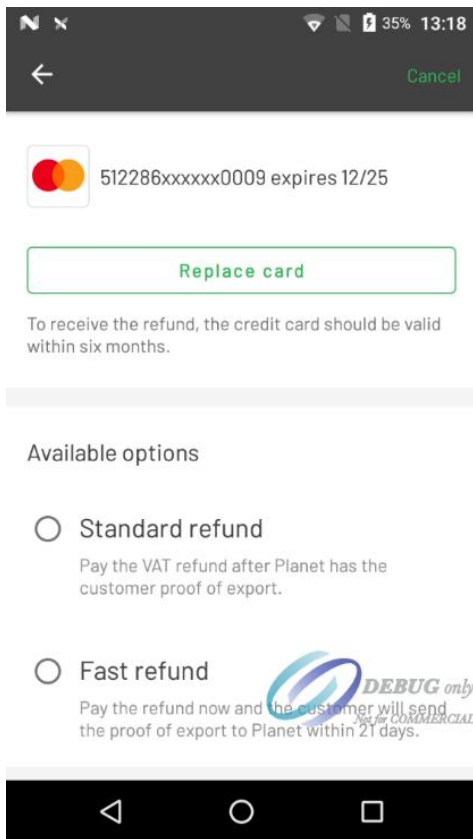
Cartão de crédito

O reembolso será pago no cartão de crédito fornecido pelo cliente após ou antes da validação, se o comerciante estiver autorizado a oferecer este serviço. O primeiro passo é tocar no botão **Ler os detalhes do cartão** e, em seguida, no botão **Notificação IntegraTE** que aparecerá na parte superior do ecrã: isto desencadeará a mudança para a aplicação de pagamento Planet para ler os dados do cartão de forma segura.



Se a aquisição do cartão for bem sucedida, serão apresentadas as opções de reembolso disponíveis para esse cartão.

Também pode eventualmente substituir o cartão por outro ao tocar em **Substituir cartão** tendo em conta que, para qualquer método de reembolso de pré-validação, o cartão fornecido deve ser sempre o mesmo utilizado para o pagamento da compra.



Reembolso padrão

A Planet irá pagar o montante do reembolso diretamente no cartão de crédito especificado após a obtenção do carimbo de validação da exportação pela alfândega e a devolução do formulário à Planet, de acordo com as regras do país.

Reembolso rápido

A Planet pagará o montante do reembolso antecipadamente no prazo de 72 horas após a criação do formulário, antes da obtenção do carimbo aduaneiro de validação da exportação para o formulário.

Esta opção só está disponível se o cliente (enquanto comerciante) tiver acordado a ativação deste serviço com a Planet e se o cartão fornecido for um cartão de crédito com uma validade mínima de mais 6 meses: não são aceites cartões de débito e pré-pagos.



Atenção! Se for selecionado o reembolso rápido, informar o cliente de que o formulário deve ser devolvido à Planet com o carimbo de validação de exportação da alfândega no prazo de 21 dias. Se o formulário não for devolvido, a Planet debitará no cartão o montante do reembolso que foi pago antecipadamente.



VAT Off e Tax Off

Caso o processo de emissão tenha sido iniciado com a escolha de VAT Off ou Tax Off, não será possível mudar de método e será necessário adquirir um cartão de crédito como garantia para continuar. O cartão deve ser um cartão de crédito (não são aceites cartões de débito nem cartões pré-pagos para este serviço) e deve ter uma validade de, pelo menos, mais 6 meses.



Atenção! No caso de VAT Off ou Tax Off, informar o cliente de que o formulário deve ser devolvido à Planet com o carimbo de validação de exportação da alfândega no prazo de 21 dias.

Se o formulário não for devolvido, a Planet debitará no cartão fornecido como garantia o montante que foi retirado do valor final pago na loja.



Carteira digital



O reembolso será pago na conta Alipay indicada pelo cliente e será processado após a obtenção do carimbo de validação de exportação da alfândega e a devolução do formulário à Planet, de acordo com as regras do país.

Só são aceites números de telemóvel (com 11 dígitos e sempre a começar por 1); se o utilizador tiver apenas um e-mail como identificador de conta Alipay, não será possível utilizar este serviço nesta

fase. O cliente pode eventualmente decidir obter o reembolso no Alipay também num balcão de reembolso da Planet.



Dinheiro

O reembolso será pago em dinheiro num balcão de reembolso da Planet ou por um parceiro de reembolso autorizado pela Planet, após o cliente apresentar o formulário com o carimbo de validação de exportação da Alfândega.

O valor do reembolso indicado no formulário pode ser acrescido de uma taxa em dinheiro.



Passo 4 - Assinaturas

Com base na regulamentação do país, o terminal permite a introdução de assinaturas do comerciante e do cliente, para as incorporar no formulário que será impresso. Também é possível premir o botão **Saltar** para deixar as assinaturas em branco: neste caso, o formulário em papel terá de ser assinado, se necessário.



Caso tenha sido selecionado um método de reembolso de pré-validação no passo anterior, o cliente terá de assinar uma declaração obrigatória para prosseguir com a emissão do formulário e confirmar a aceitação das regras específicas dos reembolsos de pré-validação.

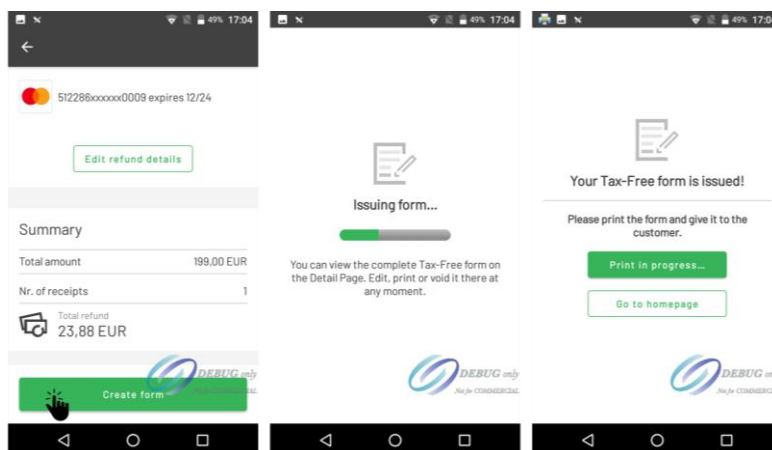
A mesma declaração será impressa no formulário para referência posterior.



Passo 5 - Confirmar e imprimir o formulário

Este ecrã de confirmação final mostra as informações preenchidas nos passos anteriores e dá a possibilidade de voltar a cada passo anterior para aplicar alterações, premindo o botão **Editar** disponível em cada secção.

Um toque em **Criar formulário** acionará a criação do formulário Tax Free e, se for bem sucedido, iniciará também a impressão do formulário.



A aplicação suporta a possibilidade de imprimir em rolos de papel térmico utilizando a impressora térmica incorporada no terminal ou em papel A4 utilizando uma impressora externa sem fios. A impressão em papel térmico ou folha A4 é definida na configuração da sua loja, pelo que, caso pretenda alterar o formato atualmente utilizado pela aplicação, contacte o apoio ao cliente da Planet para que a alteração seja aplicada.



Imprimir em rolo de papel térmico

Neste caso, não é necessária qualquer ação adicional depois de premir o botão Criar formulário: se a emissão do formulário for bem sucedida, a impressão será iniciada automaticamente na impressora térmica incorporada. No caso de serem impressas várias cópias, uma pausa de alguns segundos entre cada uma delas permitir-lhe-á rasgar.




Imprimir em folha A4

Se a configuração da loja estiver definida para imprimir em A4, após a emissão bem sucedida do formulário, o ecrã do serviço de impressão Android será iniciado, permitindo obter uma pré-visualização do documento a ser impresso.

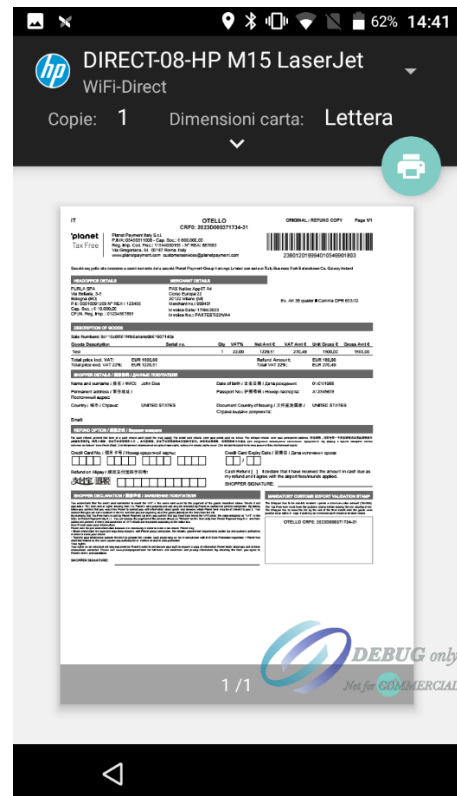


A impressão numa impressora sem fios A4 depende do serviço de impressão do Android. Para poder prosseguir, é necessário primeiro que a aplicação plug-in de impressão do fabricante da impressora esteja instalada no seu dispositivo pela Planet e devidamente configurada, se necessário.

De momento, a Planet disponibilizou na loja interna da Planet plug-ins de impressão para impressoras HP, Brother, Canon, Epson, Xerox e Kyocera. Se a sua impressora for fabricada por uma marca diferente, informe a Planet.

Neste ecrã, pode seleccionar a impressora a utilizar a partir do menu pendente disponível na parte superior do ecrã e, em seguida, premir o botão  **Imprimir** para continuar a enviar o documento para a impressora. Se a impressora não aparecer na lista de impressoras, certifique-se de que

- a impressora está ligada;
- a impressora está ligada à mesma rede Wi-Fi utilizada pelo terminal;
- a aplicação plug-in de impressão do fabricante da impressora foi instalada e configurada no terminal.



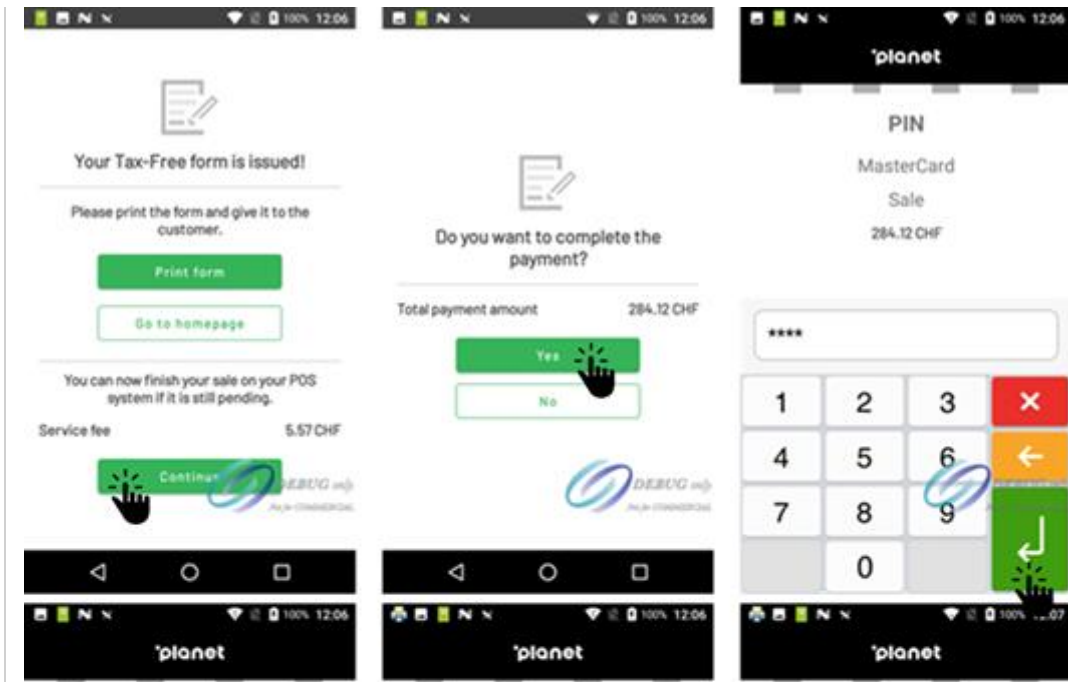
VAT Off e Tax Off

No caso de o processo de emissão ter sido iniciado escolhendo VAT Off ou Tax Off, depois de o formulário ter sido emitido com sucesso, ser-lhe-á proposto que efetue também o pagamento do montante final da venda, calculado da seguinte forma:

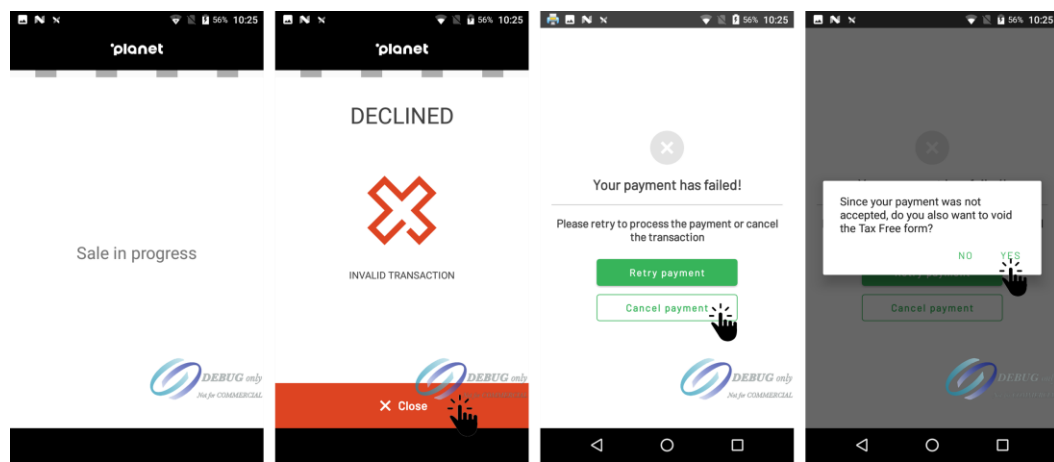
- valor da venda sem IVA (líquido) mais taxa de serviço Planet em caso de VAT Off;
- montante da venda com IVA (bruto) menos o montante do reembolso em caso de Tax Off.

Neste caso, será igualmente convidado a anular o formulário emitido para efeitos de VAT Off ou de Tax Off, uma vez que, para estes dois métodos de reembolso específicos, o formulário sem o pagamento associado não pode existir, uma vez que o reembolso deve ser descontado diretamente do pagamento.

Ver abaixo o fluxo para um pagamento VAT Off ou Tax Off bem sucedido após a emissão do formulário.



Veja abaixo o fluxo para um pagamento VAT Off ou Tax Off mal sucedido após a emissão do formulário. Pode confirmar se pretende tentar novamente o pagamento ou cancelar o formulário Tax Free.

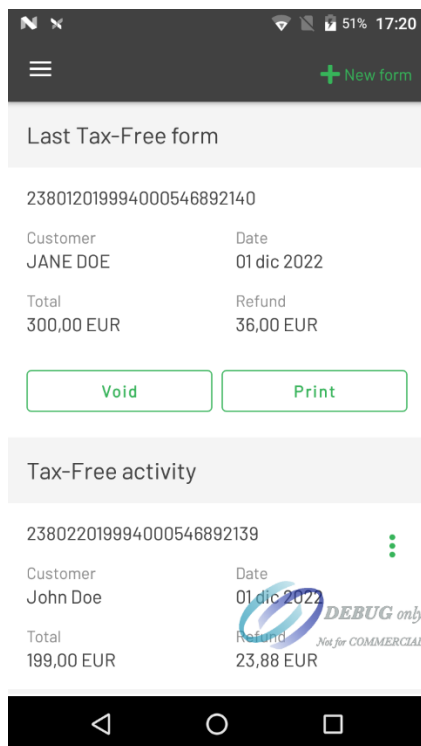


Em todos os casos, no final do fluxo, será redirecionado para o ecrã inicial.

Ecrã inicial

Depois de emitir e imprimir um novo formulário, será redirecionado para o ecrã inicial que lhe dará visibilidade do último formulário Tax Free e da atividade dos últimos dois dias. Caso seja necessário tomar medidas relativamente a formulários emitidos anteriormente, pode consultar o parágrafo seguinte.

O ecrã inicial também pode ser acessado a qualquer momento com um toque no ícone da gaveta no canto superior esquerdo do ecrã ☰ e selecionando a entrada Início.

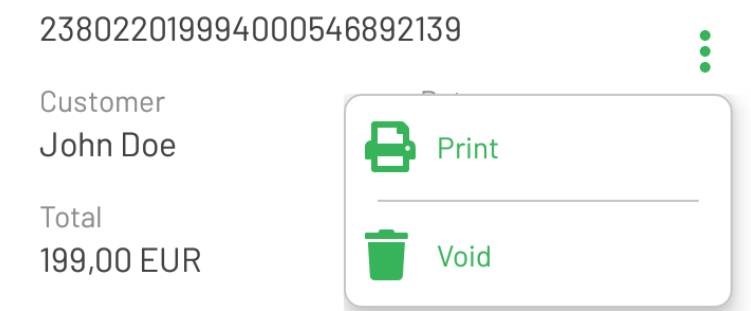


A partir deste ecrã, é possível proceder à anulação do último formulário Tax Free emitido, premindo **Anular** (por exemplo, no caso de as mercadorias serem devolvidas antes da validação e do reembolso da exportação ou no caso de um erro impresso no formulário).

Também é possível reimprimi-lo premindo no botão **Imprimir**.

Na secção de atividade Tax Free, serão apresentados todos os formulários emitidos nos últimos dois dias. Também para estes formulários, é possível anulá-los ou reimprimi-los com um toque no botão de opções ⋮ disponível à direita, ao lado de cada formulário.

No menu, pode selecionar **Imprimir** ou **Anular**.



Pesquisa, reimpressão ou anulação de formulários emitidos

Caso seja necessário tomar medidas em relação a formulários emitidos anteriormente, é possível pesquisar formulários Tax Free emitidos antes dos últimos dois dias, já apresentados no ecrã inicial. Para aceder a esta funcionalidade, toque no ícone da gaveta no canto superior esquerdo do ecrã ☰ e seleccione **Pesquisar**.

Search

Find a Tax-Free form

 Scan form barcode

Search by *

Form barcode


Form barcode *

 Search

Neste ecrã, é possível utilizar um dos filtros disponíveis para procurar o formulário em que a ação é necessária:

- número do código de barras do formulário - neste caso, também pode confiar na função **Digitalizar código de barras do formulário** para digitalizar o número do código de barras utilizando a câmara traseira do terminal
- data do formulário
- nome ou apelido do cliente
- número do documento de viagem - neste caso, também pode recorrer ao **Digitalizar documento de viagem** para digitalizar o número do código de barras utilizando a câmara traseira do terminal
- nacionalidade do cliente
- país de residência do cliente.

Depois de escolher o filtro a utilizar e de introduzir os critérios, prima o botão **Procurar**.

Os resultados serão apresentados por baixo do botão **Procurar** com a possibilidade de anular ou reimprimir formulários com um toque no botão de opções  disponível à direita, ao lado de cada formulário encontrado.

No menu, pode seleccionar **Imprimir** ou **Anular**.

238022019994000546892139

Customer
John Doe

Total
199,00 EUR

 Print

 Void

Se um formulário for anulado em Itália, será impresso um documento fiscal (Nota di Credito). Este documento é um requisito fiscal em Itália e destina-se apenas a ser guardado pelo comerciante, pelo que não deve ser entregue ao cliente, uma vez que não tem qualquer valor.



Nota importante para as reimpressões. Tenha em atenção que só é permitido reimprimir um formulário uma vez. Após esta tentativa, se ainda forem necessárias mais reimpressões, terá de contactar a assistência local da Planet, que lhe prestará assistência.

