

planet



Soluzioni per il rimborso dell'IVA

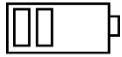
Standalone Terminal

Guida per l'utente

1.2

Introduzione

Il terminale autonomo consente agli esercenti di emettere moduli di esenzione fiscale Tax Free utilizzando il terminale intelligente Planet PAX A920, con la possibilità di sfruttare anche le funzionalità di elaborazione dei pagamenti che possono essere abilitate al fine di ottenere una soluzione tutto-in-uno per pagamenti e Tax Free.



Un avviso importante. Assicuratevi di mantenere il terminale sempre carico, poiché se la batteria è al di sotto del 10% il terminale si blocca temporaneamente e il suo utilizzo risulta impedito fino a quando la carica non viene riportata a una percentuale superiore al 10%.

Contenuti

| | |
|--|----|
| Introduzione..... | 2 |
| Avvio dell'app..... | 3 |
| Automaticamente dopo una vendita idonea..... | 3 |
| Manualmente..... | 3 |
| Accesso..... | 4 |
| Emissione di un modulo Tax Free..... | 4 |
| Fase 1 - Dettagli dell'acquisto..... | 4 |
| Fase 2 - Dettagli del cliente..... | 5 |
| Scansione del documento di viaggio con fotocamera..... | 6 |
| Ricerca sul database Planet..... | 6 |
| Inserimento manuale..... | 6 |
| Fase 3 - Dettagli del rimborso..... | 6 |
| Carta di credito..... | 7 |
| Wallet digitale..... | 8 |
| Contanti..... | 9 |
| Fase 4 - Firme..... | 9 |
| Fase 5 - Conferma e stampa del modulo..... | 9 |
| Stampa su rotolo di carta termica..... | 10 |
| Stampa su foglio A4..... | 10 |
| Schermata iniziale..... | 12 |
| Ricerca, ristampa o annullamento di moduli emessi..... | 13 |

Avvio dell'app

L'applicazione Tax Free sarà già installata nel terminale fornito da Planet.

- Se il vostro terminale è abilitato solo all'utilizzo del servizio Tax Free, la vostra applicazione principale sarà Tax Free.
- Se il vostro terminale è un dispositivo tutto-in-uno che combina pagamenti e Tax Free, la vostra applicazione principale sarà il pagamento e avrete diversi modi per avviare il processo Tax Free.



Automaticamente dopo una vendita idonea

Se il vostro terminale è abilitato ad elaborare pagamenti con Planet, ogni volta che viene eseguito un pagamento viene effettuato un controllo sul paese in cui è stata emessa la carta di pagamento, per identificare tutti gli acquisti potenzialmente idonei al Tax Free, presupponendo che il paese della carta corrisponda al paese di residenza del cliente.

Nel caso in cui il Paese risulti idoneo per il Tax Free shopping, il terminale mostrerà una stima dell'importo del rimborso e proporrà di lanciare l'app Tax Free per emettere un modulo dopo il completamento del pagamento.



Prima di emettere un modulo Tax Free, si prega di **verificare sempre esplicitamente con i clienti il loro effettivo paese di residenza**, in quanto potrebbe anche essere diverso dal paese risultante dalla carta di pagamento utilizzata.



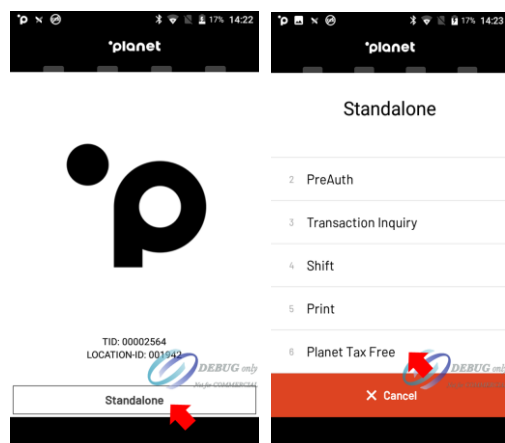
You are eligible for a tax free refund.
EUR: 16.00
Open TaxFree App?



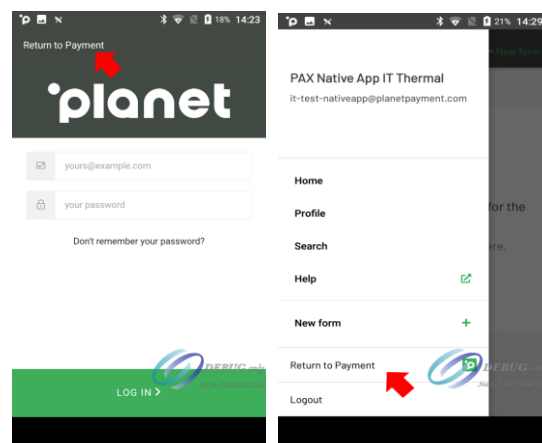
Manualmente

In alternativa, è sempre possibile avviare l'applicazione manualmente. Se il vostro terminale è abilitato ad elaborare pagamenti con Planet, potete lanciare l'app Tax Free premendo sul pulsante "Standalone" nella schermata di pausa con il logo Planet e poi selezionando "Planet Tax Free" dal menu. Potete sempre tornare all'applicazione di pagamento selezionando il link "Return to Payment" disponibile nella schermata di accesso dell'app Tax Free o nel cassetto del menu principale della schermata iniziale.

Passare all'app Tax Free dal pagamento



Passare all'app di pagamento da Tax Free



Accesso

Planet vi fornirà le credenziali (nome utente e password) da utilizzare per accedere all'applicazione; molto probabilmente, il nome utente corrisponderà all'indirizzo e-mail del vostro negozio principale, mentre la password verrà generata da Planet. L'e-mail fornita come nome utente sarà utilizzata anche nel caso in cui venga avviata la procedura di reimpostazione della password.

Dopo il primo accesso, dovrete essere in grado di accedere rapidamente all'applicazione toccando l'indirizzo e-mail, senza dover inserire nuovamente la password. È comunque sempre possibile effettuare l'uscita completa e accedere con un altro account tramite un tocco su "Not your account?"

Emissione di un modulo Tax Free

Subito dopo l'accesso, viene avviato il processo di emissione di un nuovo modulo. È sempre possibile tornare alla schermata iniziale per ottenere un riepilogo dei moduli recenti. Dalla schermata iniziale, è sempre possibile iniziare l'emissione di un modulo cliccando sul pulsante "New form" situato nell'angolo in alto a destra dello schermo.

La procedura guidata di emissione dei moduli vi conduce passo-passo nel processo di emissione.



Fase 1 - Dettagli dell'acquisto: inserire le informazioni indicate nella ricevuta d'acquisto.



Fase 2 - Dati del cliente: scansionare il documento di viaggio del cliente, ricercare i dati nel database Planet o inserire manualmente i necessari dati del cliente.



Fase 3 - Dettagli del rimborso: scegliere il metodo per ottenere il rimborso Tax Free o saltare per scelta in una fase successiva, se consentito dalle norme del paese.



Fase 4 - Firme: raccogliere la firma del cliente e/o dell'esercente.



Fase 5 - Confermare e stampare il modulo: ricontrollare, emettere e stampare il modulo.



Fase 1 - Dettagli dell'acquisto



In base ai metodi di rimborso che sono stati configurati da Planet per il vostro negozio, prima di iniziare il processo di emissione potrebbe esservi richiesto di selezionare se volete emettere un modulo "Standard" (caso più comune), "VAT Off" o "Tax Off".

- **Modulo "Standard"** – la vendita è sempre con IVA, il rimborso verrà erogato da Planet dopo l'emissione del modulo: questo è il percorso ordinario Tax Free.
- **Modulo "VAT Off"** – la vendita è senza IVA e l'importo totale da pagare è solo al netto, con un'eventuale commissione di elaborazione per il servizio Planet.
- **Modulo "Tax Off"** – la vendita è con IVA, ma l'importo del rimborso viene detratto dall'importo finale che il cliente deve pagare.

Se il vostro negozio è stato configurato per emettere moduli solo di uno dei tipi suddetti, non vi verrà richiesto di scegliere il tipo.

Metodo semplificato di inserimento delle ricevute

Se la normativa nazionale lo consente, sarà possibile inserire solo l'importo totale della vendita per l'aliquota IVA specificata:

Product category

other (see receipt) ▼

VAT * Sales amount *

7.7% ▼ CHF

Nel caso in cui la ricevuta contenga prodotti con più di un'aliquota IVA, sarà necessario spuntare la casella di controllo sottostante:

Add products or VAT separately

e procedere con il metodo di inserimento dettagliato descritto sulla destra.

Metodo dettagliato di inserimento delle ricevute

In alcuni Paesi, o sempre nel caso in cui lo scontrino contenga prodotti con più di un'aliquota IVA, questo flusso di lavoro richiede l'inserimento di un certo livello di dettaglio dei beni acquistati.

Per procedere, toccate il pulsante "Add new item" e inserite quanto segue:

- categoria del prodotto
- descrizione del prodotto
- numero di serie, se del caso
- Aliquota IVA (%) – precompilata con l'aliquota predefinita
- quantità di articoli
- importo dell'acquisto

I campi effettivamente obbligatori in questa schermata cambiano in base alla normativa del paese e sono evidenziati con un asterisco rosso *

Potete raggruppare articoli dello stesso tipo anche se sono elencati con righe diverse sulla ricevuta.



In caso di "VAT Off" (senza IVA), è possibile inserire gli importi sia con IVA inclusa sia senza IVA, a seconda di quale valore è più semplice per voi. In base a quale campo è compilato, verrà calcolato l'altro valore.

Potete aggiungere altre ricevute premendo sul pulsante "Add new receipt".

In base alle ricevute inserite, viene visualizzata in basso un'anteprima dell'importo del rimborso.

Se la normativa del paese consente di emettere moduli Tax Free senza i dati del cliente e senza selezionare il metodo di rimborso, l'applicazione offre la possibilità di emettere immediatamente il modulo premendo il pulsante "Create form now". Negli altri casi, o se desiderate inserire comunque informazioni sul cliente e sul rimborso, potete toccare il pulsante "Continue".



Fase 2 - Dettagli del cliente

La schermata dei dettagli del cliente è composta da tre sezioni:

- **Dettagli di base** – Paese di residenza del cliente, informazioni sul documento, nome e cognome; questa serie di informazioni viene sempre visualizzata, ulteriori informazioni possono essere richieste a seconda della normativa del paese
- **Dettagli di contatto** – informazioni di contatto personali del cliente
- **Indirizzo** – indirizzo di residenza permanente del cliente.

Se la normativa del paese lo consente, è anche possibile scorrere in basso fino alla fine della schermata e toccare il pulsante “Skip” (salta) per avere poi la possibilità di selezionare il metodo di rimborso dopo l'emissione del modulo, scegliendo “at refund desk” (allo sportello di rimborso) o specificando la scelta direttamente nel modulo prima di inviarlo a Planet.

Se il pulsante “Skip” (salta) non viene visualizzato, è obbligatorio selezionare un metodo di rimborso.

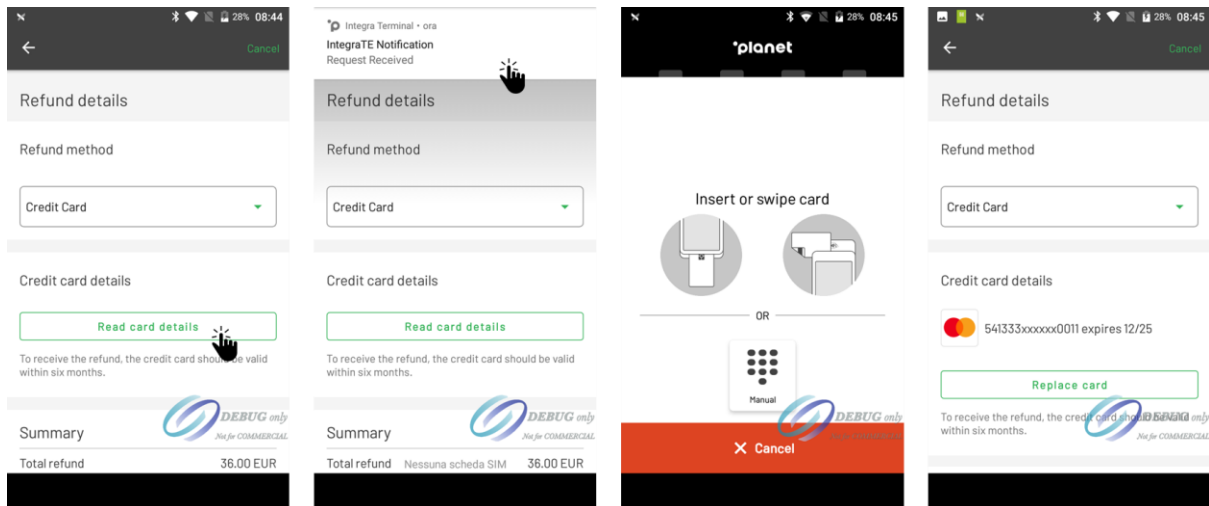


Nel caso in cui il processo di emissione sia stato avviato scegliendo “VAT Off” o “Tax Off”, non sarà possibile saltare questa schermata poiché il requisito per usufruire di queste opzioni consiste nel fornire come garanzia una carta di credito valida e idonea.



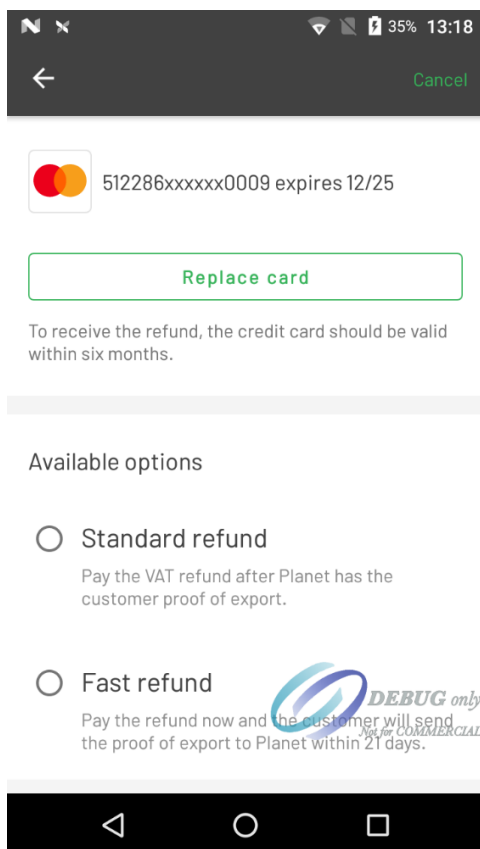
Carta di credito

Il rimborso sarà pagato sulla carta di credito fornita dal cliente dopo la convalida o prima di essa, se l'esercente è autorizzato a offrire questo servizio. Il primo passo consiste nel toccare il pulsante “Read card details” (leggi i dettagli della carta) e poi il banner “Integrate Notification” (integra notifica) che apparirà in alto sullo schermo: in questo modo si attiverà il passaggio all'app di pagamento di Planet per leggere i dati della carta in modo sicuro.



Se l'acquisizione della carta è andata a buon fine, verranno visualizzate le opzioni di rimborso disponibili per quella carta.

Potete anche sostituire alla fine la carta con un'altra toccando il pulsante “Replace card” (sostituisci carta), considerando comunque che per qualsiasi metodo di rimborso pre-convalida la carta fornita deve essere sempre la stessa utilizzata per il pagamento dell'acquisto.



Rimborso standard

Planet pagherà l'importo del rimborso direttamente sulla carta di credito specificata, dopo che l'ottenimento del timbro doganale di convalida dell'esportazione e la restituzione del modulo a Planet, in base alle norme del paese.

Rimborso rapido

Planet pagherà l'importo del rimborso in anticipo entro 72 ore dalla creazione del modulo, prima che il timbro doganale di convalida dell'esportazione sia stato ottenuto per il modulo.

Questa opzione è disponibile solo se voi (come esercenti) avete concordato con Planet l'attivazione del servizio e se la carta fornita è una carta di credito valida per almeno altri 6 mesi; non sono accettate carte di debito e prepagate.



Attenzione! Se si sceglie il rimborso rapido, informare il cliente che il modulo deve essere restituito a Planet entro 21 giorni con il timbro doganale di convalida dell'esportazione.

Se il modulo non viene restituito, Planet addebiterà sulla carta l'importo del rimborso precedentemente pagato in anticipo.



“VAT Off” e “Tax Off”

Nel caso in cui il processo di emissione sia stato avviato scegliendo “VAT Off” o “Tax Off”, non vi sarà consentito cambiare metodo e vi sarà richiesto di acquisire una carta di credito come garanzia per proseguire. La carta deve essere una carta di credito (per questo servizio non sono accettate carte di debito o prepagate) e deve essere valida per almeno ulteriori 6 mesi.



Attenzione! In caso di “VAT Off” o “Tax Off”, informare il cliente che il modulo deve essere restituito a Planet entro 21 giorni con il timbro doganale di convalida dell'esportazione.

Se il modulo non viene restituito, Planet addebiterà sulla carta fornita a garanzia l'importo che era stato sottratto dall'importo finale pagato in negozio.



Wallet digitale



Il rimborso sarà versato sul conto Alipay indicato dal cliente e verrà elaborato dopo l'ottenimento del timbro doganale di convalida dell'esportazione e la restituzione del modulo a Planet, in base alle norme del paese.

Sono accettati solo i numeri di cellulare (di 11 cifre e che inizino sempre con 1); se l'utente ha solo un'e-mail come identificativo del conto Alipay, non sarà possibile utilizzare questo servizio in questa

fase. Il cliente, alla fine, può decidere di ottenere il rimborso su Alipay anche presso uno sportello di rimborso Planet.



Contanti

Il rimborso sarà pagato in contanti presso uno sportello di rimborso Planet o da un partner di rimborso autorizzato Planet, dopo che il cliente avrà presentato il modulo con il timbro doganale di convalida dell'esportazione.

Si prega di notare che sull'importo del rimborso riportato sul modulo può essere applicata una commissione in contanti.



Fase 4 - Firme

In base alla normativa del paese, il terminale offre la possibilità di inserire le firme dell'esercente e del cliente, per incorporarle nel modulo che verrà stampato. È anche possibile premere il tasto "Skip" (salta) per lasciare le firme in bianco: in questo caso, il modulo cartaceo dovrà essere firmato, se necessario.



Nel caso in cui sia stato selezionato nella fase precedente un metodo di rimborso con pre-convalida, il cliente dovrà firmare una dichiarazione obbligatoria per procedere con l'emissione del modulo, al fine di confermare l'accettazione delle regole specifiche dei rimborsi con pre-convalida.

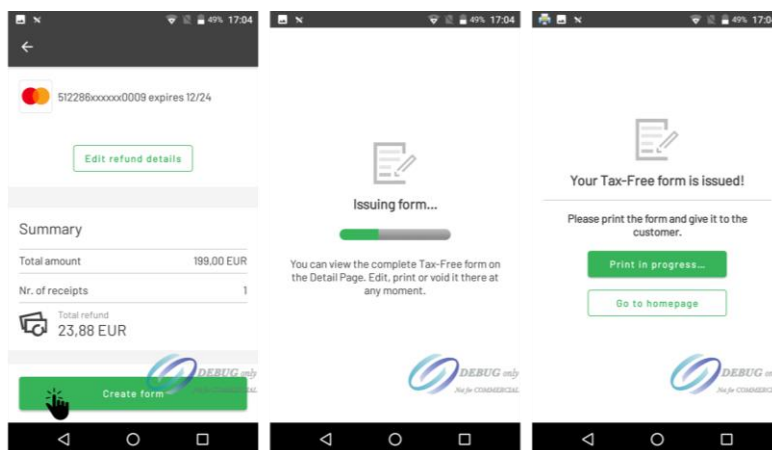
La stessa dichiarazione verrà poi stampata sul modulo per un successivo riferimento.



Fase 5 - Conferma e stampa del modulo

Questa schermata finale di conferma mostra le informazioni compilate nelle fasi precedenti e offre la possibilità di tornare a ciascun passaggio precedente per applicare eventuali modifiche premendo il pulsante "Edit" (modifica) disponibile in ogni sezione.

Con un tocco sul pulsante "Create form" (crea modulo) si attiva la creazione del modulo Tax Free e, in caso di esito positivo, anche la stampa del modulo.



L'applicazione supporta la possibilità di stampare su rotoli di carta termica utilizzando la stampante termica integrata nel terminale o su carta A4 utilizzando una stampante wireless esterna. La stampa su carta termica o su foglio A4 è definita nella configurazione del vostro negozio, quindi se desiderate cambiare il formato attualmente utilizzato dall'app, contattate il supporto Planet per far effettuare la modifica.



Stampa su rotolo di carta termica

In questo caso, non è necessaria alcuna azione aggiuntiva dopo aver premuto il tasto “Create form” (crea modulo): se l'emissione del modulo ha esito positivo, la stampa verrà avviata automaticamente sulla stampante termica incorporata. Nel caso in cui vengano stampate più copie, una pausa di qualche secondo tra una e l'altra vi consentirà di separarle strappando.




Stampa su foglio A4

Se la configurazione del negozio è impostata per la stampa su A4, dopo la corretta emissione del modulo verrà avviata la schermata del servizio di stampa Android, che consentirà di ottenere un'anteprima del documento da stampare.

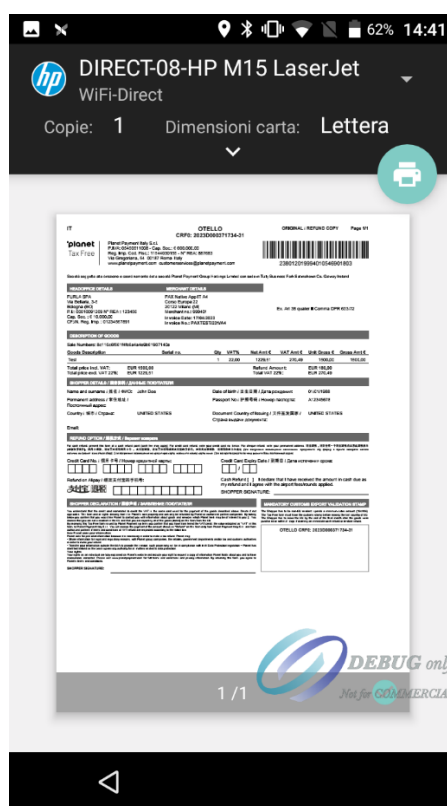


La stampa su una stampante wireless A4 si basa sul servizio di stampa Android. Per poter procedere, è necessario anzitutto che l'applicazione plug-in del produttore della stampante venga installata da Planet sul vostro dispositivo e, se necessario, venga configurata correttamente.

Tenete presente che al momento Planet ha reso disponibili nello store interno i plugin di stampa per le stampanti HP, Brother, Canon, Epson, Xerox e Kyocera. Se la vostra stampante è prodotta da un altro marchio, informate Planet.

In questa schermata, potete selezionare la stampante da utilizzare dal menu a tendina disponibile nella parte superiore dello schermo e poi premere sul pulsante di stampa  per procedere all'invio del documento alla stampante. Se la stampante non compare nell'elenco delle stampanti, accertatevi di quanto segue:

- la stampante è accesa;
- la stampante è collegata alla stessa rete Wi-Fi utilizzata dal terminale;
- l'applicazione plugin di stampa del produttore della stampante è stata installata e configurata nel terminale.



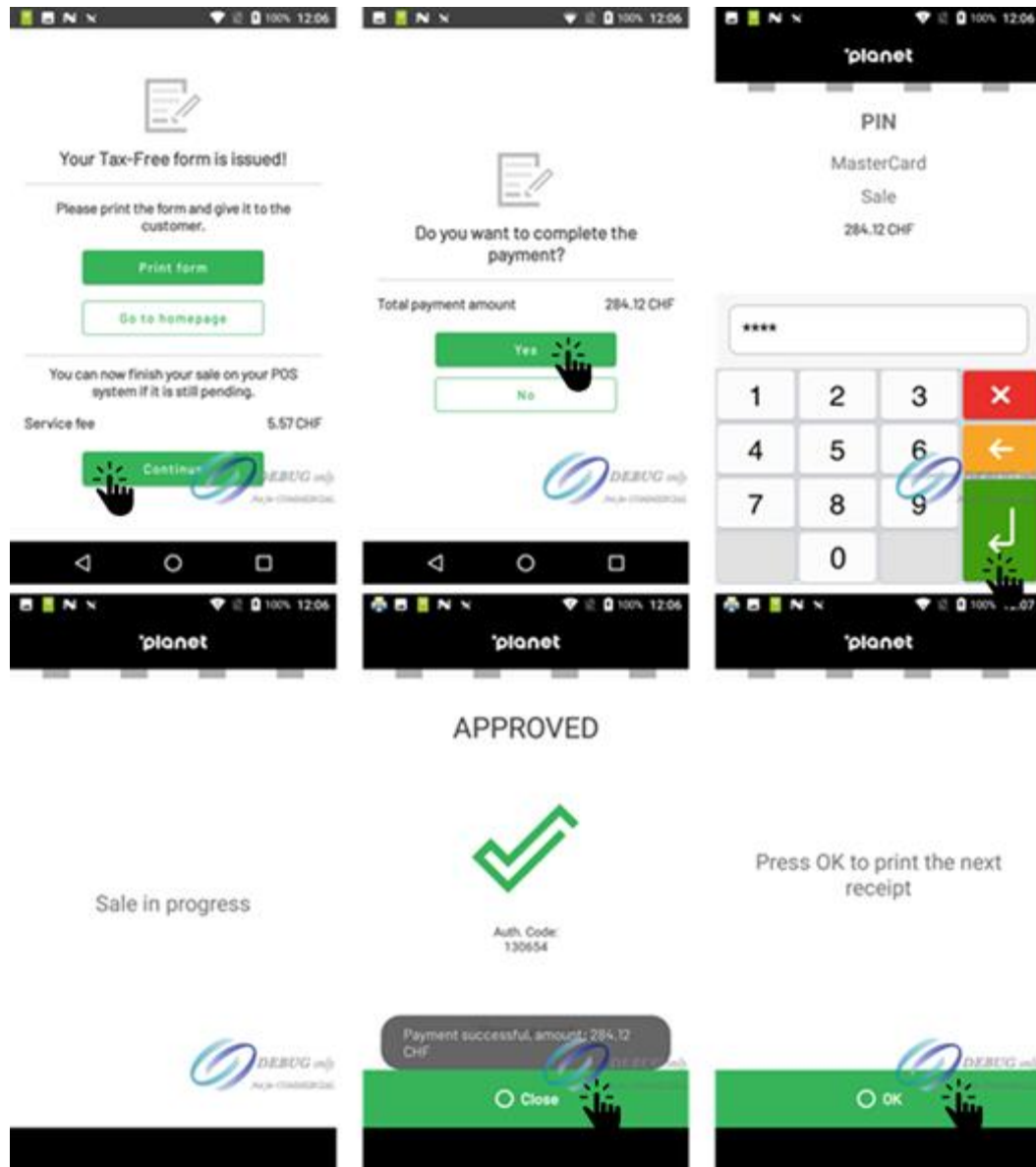
“VAT Off” e “Tax Off”

Nel caso in cui la procedura di emissione sia stata avviata scegliendo “VAT Off” o “Tax Off”, dopo che il modulo è stato emesso con esito positivo vi verrà proposto di completare anche il pagamento dell'importo finale della vendita, calcolato come segue:

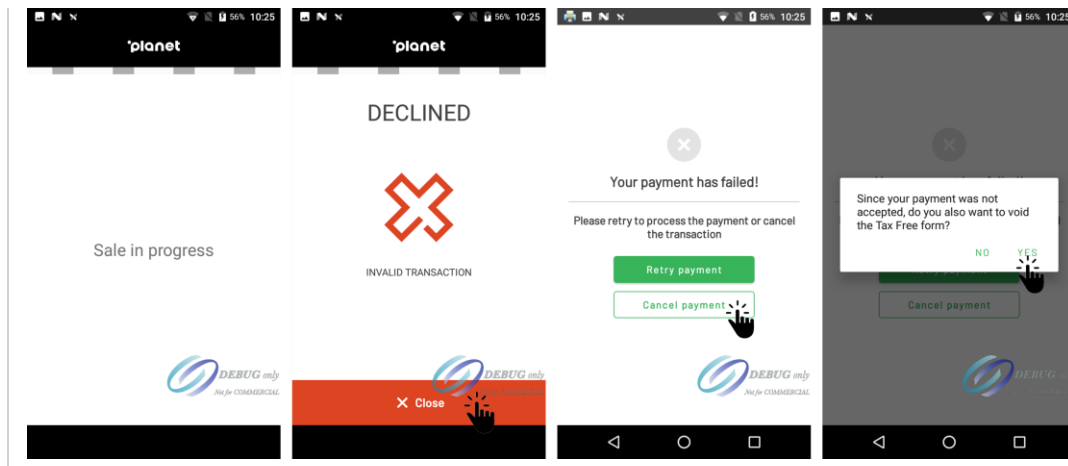
- importo di vendita senza IVA (netto) più il costo del servizio Planet in caso di “VAT Off”;
- importo di vendita con IVA (lordo) meno l'importo del rimborso in caso di “Tax Off”.

Nel caso in cui il pagamento non vada a buon fine, vi verrà proposto di ritentare il pagamento o di cancellarlo; in quest'ultimo caso, sarete invitati ad annullare anche il modulo "VAT Off" o "Tax Off" emesso, poiché per queste due specifiche modalità di rimborso non può esistere il modulo senza il relativo pagamento, in quanto il rimborso è destinato a essere scontato direttamente dal pagamento.

Di seguito viene illustrato il flusso per un pagamento "VAT Off" o "Tax Off" riuscito dopo l'emissione del modulo.




Di seguito viene illustrato il flusso per un pagamento "VAT Off" o "Tax Off" non riuscito dopo l'emissione del modulo. Potete confermare se volete riprovare il pagamento o cancellare il modulo Tax Free.

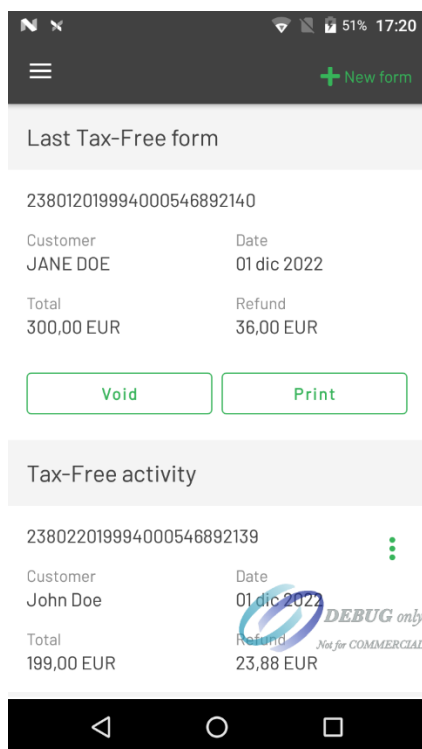


In tutti i casi, al termine del flusso verrete reindirizzati alla schermata iniziale.

Schermata iniziale


Dopo aver emesso e stampato un nuovo modulo, verrete reindirizzati alla schermata iniziale che darà visibilità all'ultimo modulo Tax Free e alle attività degli ultimi due giorni. In caso sia necessaria un'azione su moduli emessi in precedenza, consultate il paragrafo successivo.

È inoltre possibile accedere alla schermata iniziale in qualsiasi momento toccando l'icona del cassetto in alto a sinistra dello schermo  e selezionando la voce "Home".



Da questa schermata è possibile procedere all'annullamento dell'ultimo modulo Tax Free emesso premendo il pulsante "Void" (annulla), ad esempio nel caso in cui la merce venga restituita prima di ottenere la convalida dell'esportazione e il rimborso o nel caso di un errore stampato sul modulo).

È anche possibile ristamparlo premendo il pulsante "Print" (stampa).

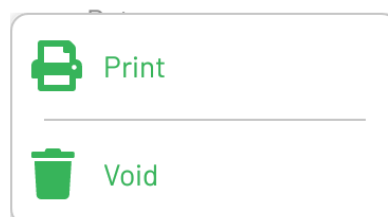
Nella sezione delle attività Tax Free vengono visualizzati tutti i moduli emessi negli ultimi due giorni. Anche per questi moduli è possibile annullarli o ristamparli con un tocco sul pulsante opzioni  disponibile sulla destra, accanto a ciascun modulo.

Dal menu potete poi scegliere "Print" (stampa) o "Void" (annulla).


238022019994000546892139

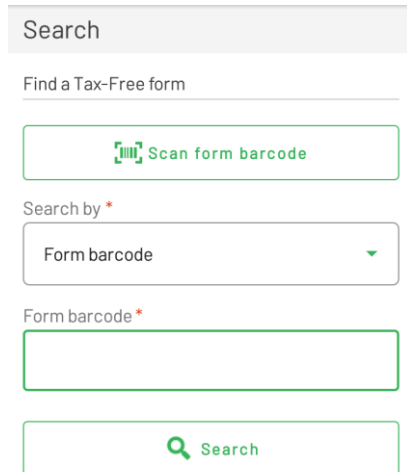
Customer
John Doe

Total
199,00 EUR



Ricerca, ristampa o annullamento di moduli emessi

Nel caso in cui sia necessaria un'azione su moduli emessi in precedenza, è possibile cercare i moduli Tax Free emessi prima degli ultimi due giorni, già visualizzati nella schermata iniziale. Per accedere a questa funzionalità, toccare l'icona del cassetto in alto a sinistra dello schermo  e selezionare "Search" (ricerca).




The screenshot shows a search interface with the following elements:

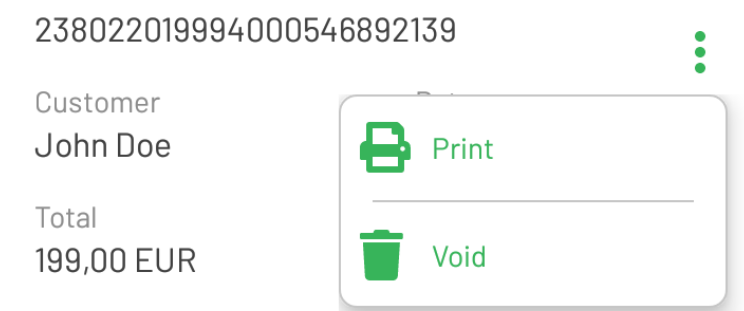
- A header bar with the text "Search".
- A search bar with the placeholder text "Find a Tax-Free form".
- A button labeled "Scan form barcode" with a barcode icon.
- A dropdown menu labeled "Search by*" with "Form barcode" selected.
- A text input field labeled "Form barcode*" which is currently empty.
- A button labeled "Search" with a magnifying glass icon.

In questa schermata potete utilizzare uno dei filtri disponibili per cercare il modulo su cui è necessario intervenire:

- numero di codice a barre del modulo – in questo caso potete anche utilizzare il pulsante "Scan form barcode" (**scansiona il codice a barre del modulo**) per scansionare il numero di codice a barre con la fotocamera posteriore del terminale
- data del modulo
- nome o cognome del cliente
- numero del documento di viaggio – in questo caso potete anche utilizzare il pulsante "Scan travel document" (**scansiona il documento di viaggio**) per scansionare il numero di codice a barre con la fotocamera posteriore del terminale
- nazionalità del cliente
- paese di residenza del cliente.

Dopo aver scelto il filtro da utilizzare e aver inserito i criteri, premete il tasto "Search" (ricerca). I risultati saranno visualizzati sotto il pulsante "Search" (ricerca), con la possibilità di annullare o ristampare i moduli toccando il pulsante delle opzioni  disponibile sulla destra, accanto a ciascun modulo trovato.



Dal menu potete poi scegliere "Print" (stampa) o "Void" (annulla).



The screenshot shows a receipt card with the following details:

- Receipt number: 238022019994000546892139
- Customer: John Doe
- Total: 199,00 EUR

A menu overlay is visible on the right side of the receipt card, containing two options:

-  Print
-  Void

In caso un modulo sia annullato in Italia, verrà stampato un documento fiscale (Nota di credito). Questo documento è un requisito fiscale in Italia ed è destinato solo ad essere conservato dal commerciante, quindi non vincolate questo documento al cliente in quanto non ha alcun valore.



Nota importante per le ristampe. Tenete presente che è possibile ristampare un modulo una sola volta. Dopo questo tentativo, in caso siano necessarie ulteriori ristampe dovrete contattare il supporto Planet locale che fornirà assistenza.