

planet



Soluciones de devolución del IVA

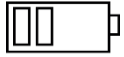
# Standalone Terminal

Guía del usuario

1.2

## Introducción

El terminal autónomo permite a los comerciantes emitir formularios Tax Free utilizando el terminal inteligente PAX A920 de Planet con la posibilidad de aprovechar también las funcionalidades de procesamiento de pagos, que se pueden habilitar para obtener una solución integral para pagos y formularios Tax Free.



**Aviso importante.** Asegúrese de mantener el terminal siempre cargado. Si la batería está por debajo del 10 %, el terminal se bloqueará temporalmente y se impedirá su uso hasta que la carga se restablezca a un porcentaje superior al 10 %.

## Contenido

Introducción.....	2
Inicio de la aplicación.....	3
Automáticamente tras una venta exenta de impuestos.....	3
Manualmente.....	3
Inicio de sesión.....	4
Emitir un formulario Tax Free.....	4
Paso 1 - Detalles de la compra.....	4
Paso 2 - Datos del cliente.....	5
Escanear el documento de viaje con la cámara.....	6
Buscar en la base de datos de Planet.....	6
Introducción manual.....	6
Paso 3 - Detalles del reembolso.....	6
Tarjeta de crédito.....	7
Monedero digital.....	8
Efectivo.....	9
Paso 4 - Firmas.....	9
Paso 5 - Confirmar e imprimir el formulario.....	9
Impresión en rollo de papel térmico.....	10
Impresión en hoja A4.....	10
Pantalla de inicio.....	12
Buscar, volver a imprimir o anular formularios emitidos.....	13

## Inicio de la aplicación

La aplicación Tax Free ya estará instalada en el terminal proporcionado por Planet.

- Si su terminal solo está habilitado para utilizar el servicio Tax Free, su aplicación principal será Tax Free.
- En caso de que su terminal sea un dispositivo todo en uno que combine pagos y el servicio Tax Free, su aplicación principal será el pago y tendrá diferentes formas de iniciar el proceso de Tax Free.



### Automáticamente tras una venta exenta de impuestos

Si su terminal está habilitado para procesar pagos con Planet, cada vez que se ejecute un pago, se realizará una comprobación del país en el que se ha emitido la tarjeta de pago para identificar todas las compras que también podrían estar exentas de impuestos, asumiendo que el país de la tarjeta coincide con el país de residencia del cliente.

En caso de que el país resulte elegible para las compras exentas de impuestos, el terminal mostrará una cantidad estimada de reembolso y ofrecerá iniciar la aplicación Tax Free para emitir un formulario una vez completado el pago.



Antes de emitir un formulario Tax Free, **compruebe siempre con el cliente explícitamente su país de residencia real**, ya que puede ser diferente del país que figura en la tarjeta de pago utilizada.



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

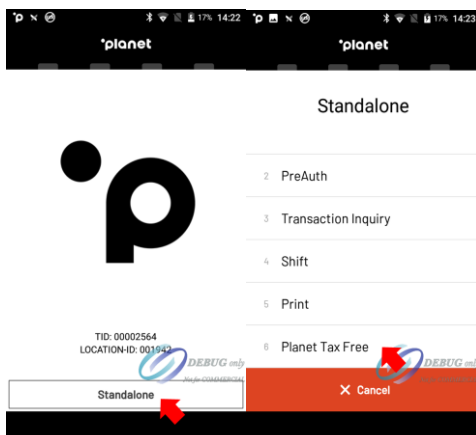
Open TaxFree App?



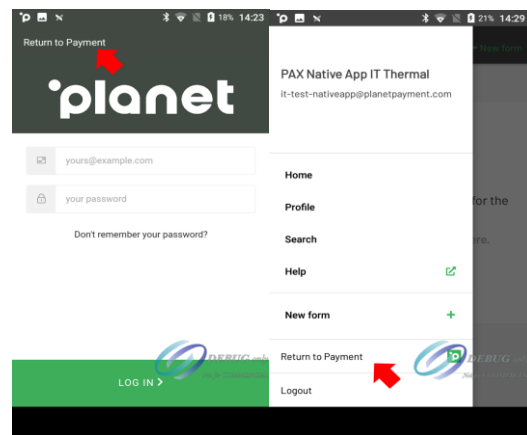
### Manualmente

Por lo demás, siempre es posible iniciar la aplicación manualmente. Si su terminal está habilitado para procesar pagos con Planet, puede iniciar la aplicación Tax Free haciendo clic en el botón **Autónomo** en la pantalla principal con el logotipo de Planet y seleccionando a continuación **Planet Tax Free** en el menú. Siempre puede volver a la aplicación de pago pulsando el botón Volver al pago que hay en la pantalla de inicio de sesión o en el menú principal en la pantalla de inicio dentro de la aplicación Tax Free.

#### Pasar de la aplicación de pago a Tax Free



#### Pasar de Tax Free a la aplicación de pago



## Inicio de sesión

Planet le proporcionará las credenciales (nombre de usuario y contraseña) que deberá utilizar para acceder a la aplicación; lo más probable es que el nombre de usuario coincida con la dirección de correo electrónico principal de su tienda, mientras que la contraseña será generada por Planet. El correo electrónico proporcionado como nombre de usuario también se utilizará en caso de que se inicie el proceso de restablecer contraseña.

Tras el primer acceso, debería poder acceder rápidamente a la aplicación pulsando sobre la dirección de correo electrónico y sin que se le vuelva a pedir la contraseña. De todos modos, siempre es posible cerrar la sesión y acceder con otra cuenta pulsando en **¿No es su cuenta?**

## Emitir un formulario Tax Free

Inmediatamente después de iniciar la sesión, se inicia el proceso de emisión del nuevo formulario. Siempre es posible volver a la pantalla de inicio para obtener un resumen de los formularios recientes. Desde la pantalla de inicio, siempre es posible empezar a emitir un formulario haciendo clic en el botón **Nuevo formulario** que hay en la esquina superior derecha de la pantalla.

El asistente de emisión de formularios le guiará paso a paso por el proceso de emisión.



**Paso 1 - Detalles de la compra:** rellene la información del recibo de compra.



**Paso 2 - Datos del cliente:** escanee el documento de viaje del cliente, busque los datos en la base de datos de Planet o introduzca manualmente los datos necesarios del cliente.



**Paso 3 - Detalles de la devolución:** elija el método que desee para obtener la devolución Tax Free o sátese la opción para elegirlo más adelante si lo permiten las normas del país.



**Paso 4 - Firmas:** solicite la firma del cliente o del comerciante.



**Paso 5 - Confirmar e imprimir el formulario:** revise, emita e imprima el formulario.



### Paso 1 - Detalles de la compra



En función de los métodos de reembolso que haya configurado Planet para su tienda, antes de iniciar el proceso de emisión es posible que se le pida que seleccione si desea emitir un reembolso **Estándar** (caso más común), un **formulario sin IVA** o un formulario sin impuestos.

- **Formulario estándar** - la venta es siempre con IVA, el reembolso será pagado por Planet después de que el formulario sea emitido: este es el proceso normal de Tax Free.
- **Formulario sin IVA** - la venta es sin IVA y el importe total a pagar es neto, con la posibilidad de que Planet cargue una tasa de tramitación por el servicio.

- **Formulario sin impuestos** - la venta es con IVA, pero el importe de la devolución se resta del importe final que debe pagar el cliente.

Si su tienda ha sido configurada para emitir solo formularios de uno de los tipos mencionados anteriormente, no se le pedirá que elija el tipo.

## Método simplificado de introducción de recibos

Si la normativa del país lo permite, será posible introducir simplemente el importe total de la venta para el tipo de IVA especificado:

Product category

other (see receipt) ▼

VAT \*      Sales amount \*

7.7 %      CHF

En caso de que el recibo contenga productos con más de un tipo de IVA, será necesario marcar la casilla de abajo:

Add products or VAT separately

y proceder con el método de introducción detallada descrito a la derecha.

## Método detallado de introducción de recibos

En algunos países, o en caso de que el recibo contenga productos con más de un tipo de IVA, este procedimiento requiere cierto nivel de detalle de los bienes adquiridos.

Para continuar, pulse el botón **Añadir nuevo elemento** y rellene lo siguiente:

- categoría de producto
- descripción del producto
- número de serie, si procede
- tipo de IVA (%) - prefijado con el tipo por defecto
- cantidad de artículo
- importe de la compra

Los campos obligatorios reales de esta pantalla cambian en función de la normativa de cada país y están resaltados con un asterisco rojo \*

Puede agrupar artículos del mismo tipo aunque figuren en líneas diferentes en el recibo.



En caso de compras sin IVA, es posible introducir los importes con o sin IVA, según el valor que le resulte más fácil. En función del campo que se rellene, se calculará el otro valor.

Puede añadir otros recibos pulsando el botón **Añadir nuevo recibo**.

En función de los recibos introducidos, se mostrará una vista previa del importe del reembolso en la parte inferior.

Si la normativa del país permite emitir formularios Tax Free sin los datos del cliente y sin seleccionar el método de devolución, la aplicación ofrecerá la posibilidad de emitir inmediatamente el formulario pulsando el botón **Crear formulario ahora**. En los demás casos, o si desea introducir de todos modos información sobre el cliente y el reembolso, puede pulsar sobre el botón **Continuar**.



## Paso 2 - Datos del cliente

La pantalla de datos del cliente consta de tres secciones:

- **Datos básicos** - país de residencia del cliente, información del documento, nombre y apellidos; este conjunto de datos se muestra siempre. Puede solicitarse información adicional en función de la normativa del país





Si la normativa del país lo permite, también es posible desplazarse al final de la pantalla y pulsar en Saltar para tener la posibilidad de seleccionar el método de reembolso una vez emitido el formulario, eligiendo en la oficina de reembolso o especificando la opción en el formulario directamente antes de enviarlo a Planet.

Si el botón **Saltar** no aparece, es obligatorio seleccionar un método de reembolso.

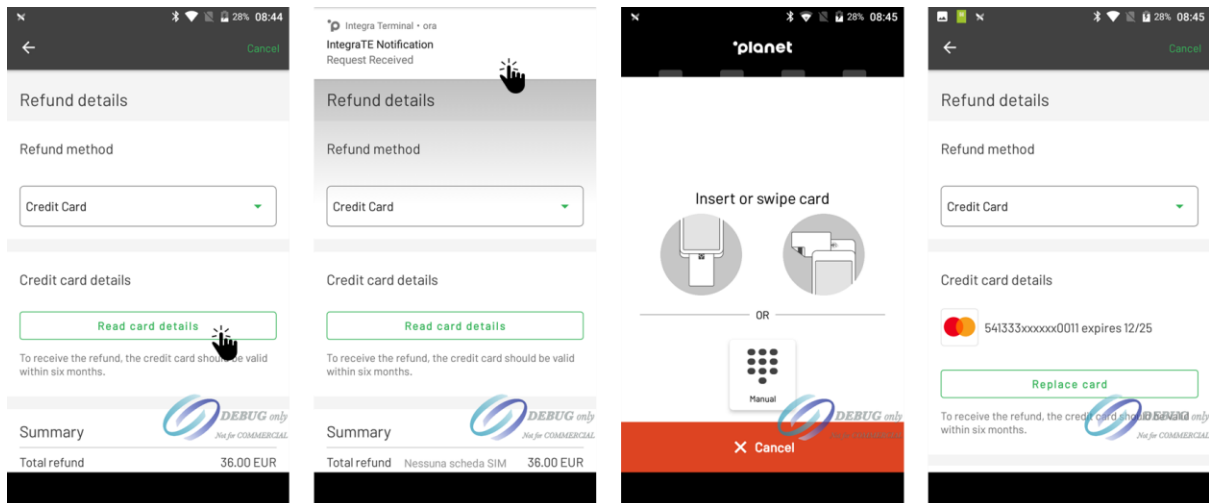


En caso de que el proceso de emisión se haya iniciado eligiendo la opción sin IVA o sin impuestos, no será posible saltarse esta pantalla ya que el requisito para acogerse a estas opciones es aportar como garantía una tarjeta de crédito válida y apta.



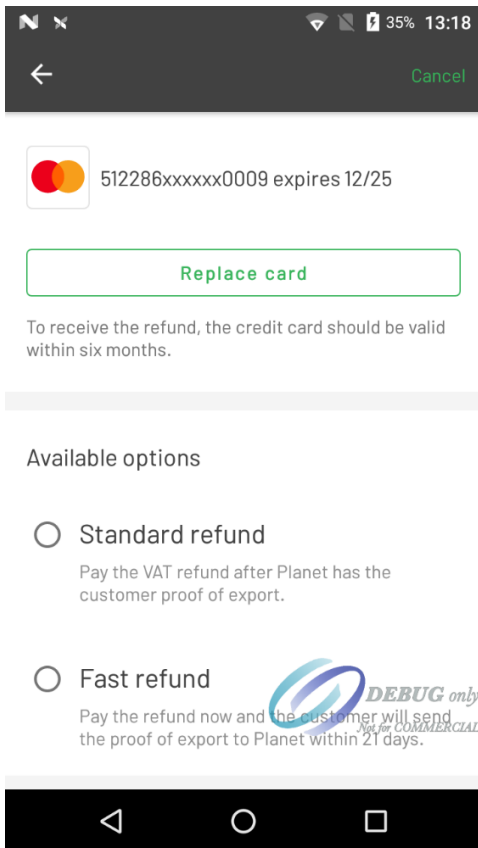
## Tarjeta de crédito

El reembolso se abonará en la tarjeta de crédito proporcionada por el cliente, ya sea después o antes de la validación, si el comerciante está autorizado a ofrecer este servicio. El primer paso es pulsar sobre el botón **Leer datos de la tarjeta** y después en el botón **Notificación IntegraTE** que aparecerá en la parte superior de la pantalla: esto activará el cambio a la aplicación de pago de Planet para leer los datos de la tarjeta de forma segura.



Si el registro de la tarjeta se realiza correctamente, se mostrarán las opciones de reembolso disponibles para esa tarjeta.

También puede sustituir más tarde la tarjeta por otra haciendo clic en **Sustituir tarjeta**, pero debe tener en cuenta que, para cualquier método de reembolso previo a la validación, la tarjeta proporcionada debe ser siempre la misma que se usó para el pago de la compra.



## Reembolso estándar

Planet abonará el importe del reembolso directamente en la tarjeta de crédito especificada una vez que se haya obtenido el sello de validación de exportación de la aduana y se haya devuelto el formulario a Planet, de acuerdo con las normas del país.

## Reembolso rápido

Planet abonará el importe de la devolución por adelantado en un plazo de 72 horas tras la creación del formulario, antes de que se haya obtenido el sello de validación de exportación de la aduana para el formulario.

Esta opción solo está disponible si usted (como comerciante) ha acordado la activación de este servicio con Planet y la tarjeta facilitada es una tarjeta de crédito que siga siendo válida durante al menos 6 meses más a partir de la fecha actual: no se aceptan tarjetas de débito ni prepago.



**Atención** Si se selecciona la devolución rápida, informe al cliente de que el formulario debe devolverse a Planet con el sello de validación de exportación de la aduana en un plazo de 21 días.

Si no se devuelve el formulario, Planet cargará en la tarjeta el importe del reembolso que se pagó previamente por adelantado.



## Sin IVA ni impuestos

En caso de que el proceso de emisión se haya iniciado eligiendo la opción sin IVA o sin impuestos, no se le permitirá cambiar de método y se le exigirá que registre una tarjeta de crédito como garantía para continuar. La tarjeta debe ser de crédito (no se aceptan tarjetas de débito ni prepago para este servicio) y debe tener una validez mínima de 6 meses a partir de la fecha actual.



**Atención** En caso de haber elegido la opción sin IVA o sin impuestos, informe al cliente de que el formulario debe devolverse a Planet con el sello de validación de exportación de la aduana en un plazo de 21 días.

Si no se devuelve el formulario, Planet cargará en la tarjeta facilitada como garantía el importe que se haya sustraído de la cantidad final pagada en la tienda.



## Monedero digital



El reembolso se abonará en la cuenta Alipay especificada por el cliente y se tramitará una vez obtenido el sello de validación de exportación de la aduana y se haya devuelto el formulario a Planet, de acuerdo con las normas del país.



Solo se aceptan números de móvil (de 11 dígitos y que empiecen siempre por 1); si el usuario solo tiene un correo electrónico como identificador de su cuenta Alipay, no podrá utilizar este servicio en este momento. En última instancia, el cliente puede decidir recibir el reembolso en Alipay también en una oficina de reembolsos de Planet.



## Efectivo

El reembolso se pagará en efectivo en una oficina de reembolsos de Planet, o lo pagará un socio de reembolso autorizado por Planet, después de que el cliente presente el formulario con el sello de aduanas de validación de exportación.

Tenga en cuenta que puede aplicarse una comisión por pronto pago al importe del reembolso indicado en el formulario.



## Paso 4 - Firmas

En función de la normativa del país, el terminal ofrece la opción de introducir las firmas del comerciante y del cliente para incrustarlas en el formulario que se imprimirá. También es posible pulsar la tecla **Omitir** para dejar las firmas en blanco: en este caso, habrá que firmar el formulario en papel, si es necesario.



En caso de que se haya seleccionado un método de reembolso de prevalidación en el paso anterior, el cliente tendrá que firmar una declaración obligatoria para proceder a la emisión del formulario para confirmar la aceptación de las normas específicas de reembolsos de prevalidación.

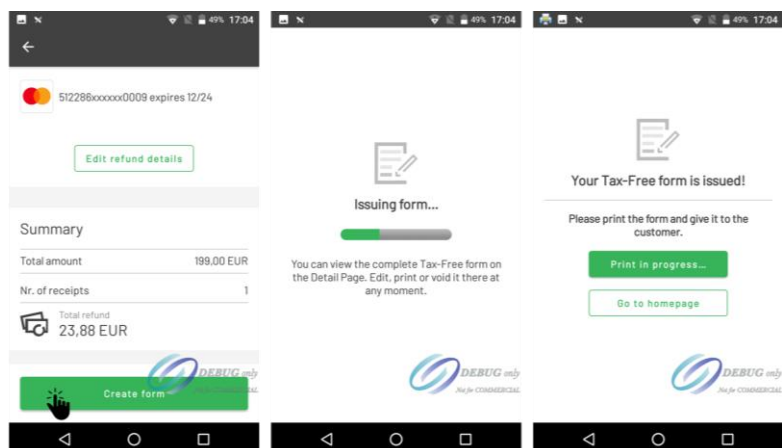
La misma declaración se imprimirá en el formulario para su posterior consulta.



## Paso 5 - Confirmar e imprimir el formulario

Esta pantalla de confirmación final muestra la información rellena en los pasos anteriores y da la posibilidad de volver a cada paso anterior para introducir cambios pulsando sobre el botón **Editar** que aparece en cada sección.

Si hace clic en **Crear formulario** se activará la creación del formulario Tax Free y, si se realiza correctamente, también se iniciará la impresión del formulario.



La aplicación permite imprimir en rollos de papel térmico utilizando la impresora térmica integrada en el terminal, o en papel A4 utilizando una impresora inalámbrica externa. La impresión en papel térmico o en una hoja A4 se define en la configuración de su tienda, por lo que en caso de que desee cambiar el formato utilizado actualmente por la aplicación, póngase en contacto con el soporte de Planet para que se aplique el cambio.



## Impresión en rollo de papel térmico

En este caso, no se requiere ninguna acción adicional después de pulsar Crear formulario: si la emisión del formulario se realiza correctamente, la impresión se iniciará automáticamente en la impresora térmica integrada. En caso de que se impriman varias copias, habrá una pausa de unos segundos entre cada una de ellas que le permitirá arrancarlas.



## Impresión en hoja A4

Si la configuración de la tienda está configurada para imprimir en A4, tras la emisión correcta del formulario aparecerá la pantalla del servicio de impresión de Android, lo que permitirá obtener una vista previa del documento que se va a imprimir.



La impresión en una impresora inalámbrica A4 depende del servicio de impresión de Android. Para proceder, primero es necesario que Planet haya instalado la aplicación del complemento de impresión del fabricante de la impresora y que esté configurada correctamente si es necesario.

Tenga en cuenta que en este momento Planet ha puesto a disposición en la tienda interna de Planet plugins de impresión para impresoras HP, Brother, Canon, Epson, Xerox y Kyocera. Si su impresora está fabricada por una marca diferente, deberá informar a Planet.

En esta pantalla, puede seleccionar la impresora que desea utilizar en el menú desplegable disponible en la parte superior de la pantalla y, a continuación, pulsar en el botón



**Imprimir** para proceder al envío del documento a la impresora. Si la impresora no aparece en la lista de impresoras, asegúrese de que:

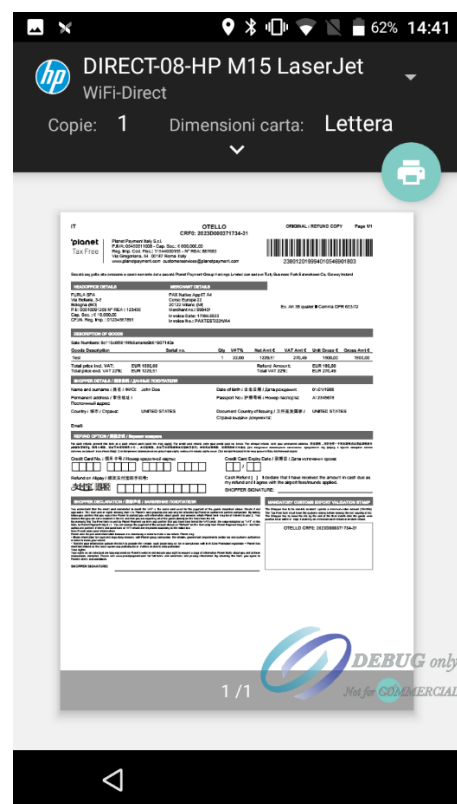
- la impresora está encendida;
- la impresora está conectada a la misma red Wi-Fi utilizada por el terminal;
- se ha instalado y configurado en el terminal la aplicación plugin de impresión del fabricante de la impresora.



## Sin IVA ni impuestos

En caso de que el proceso de emisión se haya iniciado eligiendo la opción sin IVA o sin impuestos, una vez que el formulario se haya emitido correctamente se le ofrecerá completar también el pago por el importe final de la venta, calculado de la siguiente manera:

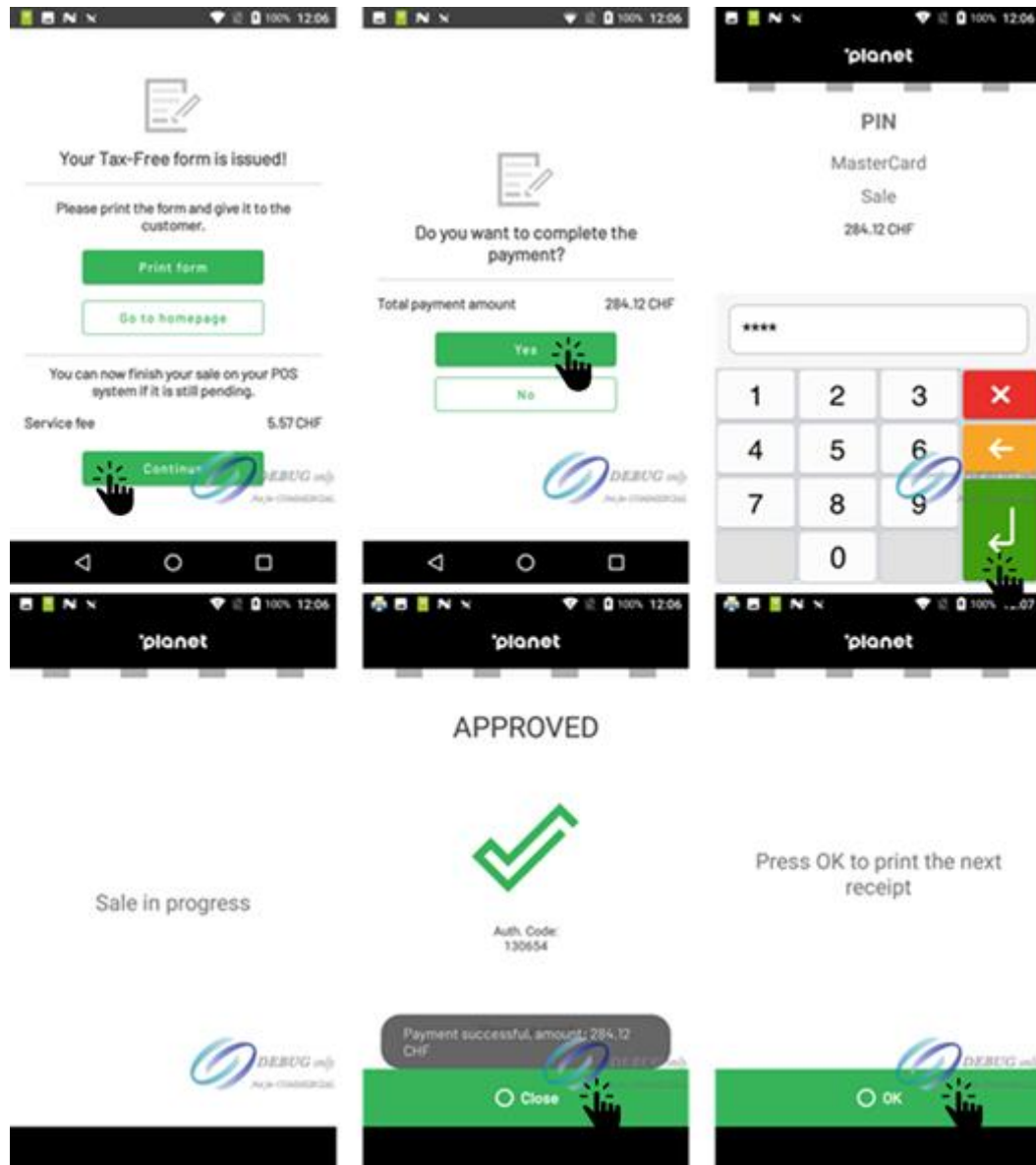
- importe de la venta sin IVA (neto) más tasa de servicio Planet en caso de opción sin IVA;



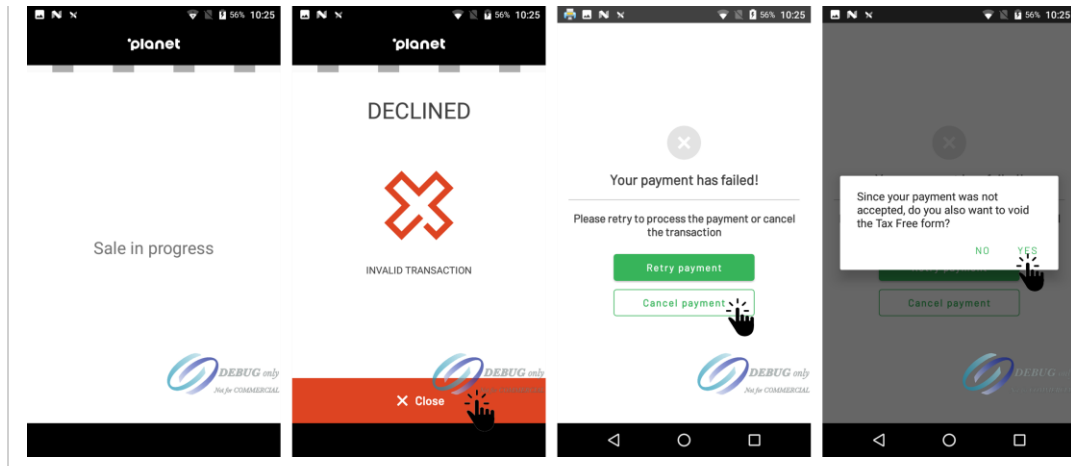
- importe de la venta con IVA (bruto) menos el importe de la devolución en caso de opción sin impuestos.

En caso de que haya un error en el pago, se le ofrecerá reintentar el pago o cancelarlo. En este caso, también se le invitará a anular el formulario sin IVA o sin impuestos emitido, ya que para estos dos métodos específicos de reembolso, el formulario sin su pago vinculado no puede existir, pues el reembolso está destinado a ser descontado directamente del pago.

Vea a continuación el flujo para un pago correcto sin IVA o sin impuestos después de la emisión del formulario.




Consulte a continuación el flujo para un pago fallido sin IVA o sin impuestos tras la emisión del formulario. Puede confirmar si desea reintentar el pago o cancelar el formulario Tax Free.

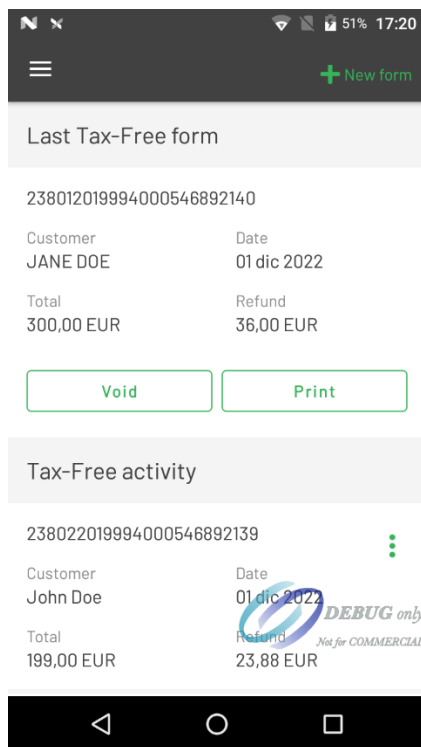


En cualquier caso, al final del flujo se le redirigirá a la pantalla de inicio.


## Pantalla de inicio

Después de emitir e imprimir un nuevo formulario, se le redirigirá a la pantalla de inicio, en la que podrá ver el último formulario Tax Free y la actividad de los dos últimos días. En caso de que sea necesario implementar cambios en los formularios emitidos con anterioridad, puede remitirse al siguiente apartado.

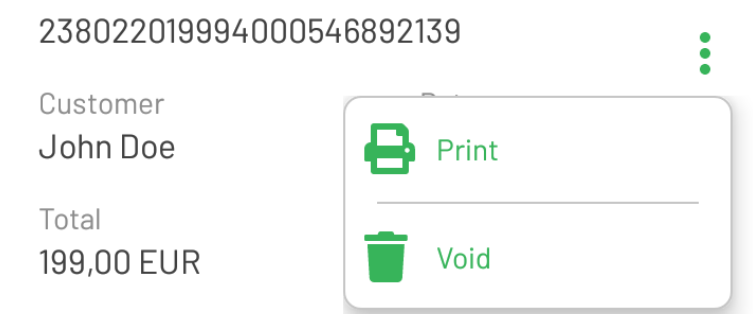
También se puede acceder a la pantalla de inicio en cualquier momento pulsando el icono en forma de cajón que hay en la esquina superior izquierda de la pantalla  y seleccionando la opción Inicio.




Desde esta pantalla es posible proceder a la anulación del último formulario Tax Free emitido pulsando sobre **Anular** (p. ej., en caso de que las mercancías se devuelvan antes de obtener la validación de exportación y el reembolso o en caso de un error impreso en el formulario).

También es posible volver a imprimirlo pulsando en **Imprimir**. En la sección Actividad Tax Free se mostrarán todos los formularios emitidos en los dos últimos días. También es posible anular o volver a imprimir dichos formularios pulsando el botón de opciones  que hay a la derecha, junto a cada formulario.

En el menú puede elegir **Imprimir** o **Anular**.

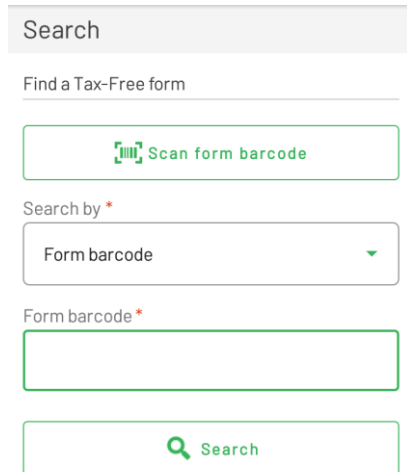


## Buscar, volver a imprimir o anular formularios emitidos


En caso de que sea necesario modificar los formularios emitidos con anterioridad, es posible buscar formularios Tax Free emitidos con anterioridad a los dos últimos días, ya mostrados en la pantalla de Inicio. Para acceder a esta funcionalidad, pulse sobre el icono del cajón en la parte superior izquierda de la pantalla  y seleccione **Buscar**.

Search


Find a Tax-Free form

 Scan form barcode

Search by \*

Form barcode 


Form barcode \*

 Search


En esta pantalla, puede utilizar uno de los filtros disponibles para buscar el formulario que desee modificar:

- número de código de barras del formulario - en este caso también puede usar la función **Escanear código de barras de formulario** para escanear el código de barras con la cámara trasera del terminal
- fecha del formulario
- nombre o apellidos del cliente
- número del documento de viaje - en este caso también puede recurrir a la función **Escanear documento de viaje** para escanear el código de barras con la cámara trasera del terminal
- nacionalidad del cliente
- país de residencia del cliente.

Tras elegir el filtro que desea utilizar e introducir los criterios, pulse el botón **Buscar**.


Los resultados se mostrarán debajo del botón **de búsqueda** con la posibilidad de anular o volver a imprimir formularios pulsando el botón de opciones  disponible a la derecha, junto a cada formulario encontrado.


En el menú puede elegir **Imprimir** o **Anular**.

238022019994000546892139 

Customer  
John Doe

Total  
199,00 EUR

 Print

 Void

En caso de que se anule un formulario en Italia, se imprimirá un documento fiscal (Nota di Credito). Este documento es un requisito fiscal en Italia, necesario solo para el comerciante, así que no se lo tiene que dar al cliente, ya que no tiene valor.



**Nota importante para las reimpressiones.** Tenga en cuenta que solo está permitido volver a imprimir un formulario una vez. Después de este intento, en caso de que siga necesitando más impresiones, tendrá que ponerse en contacto con el servicio local de asistencia de Planet, que le proporcionará ayuda.