

planet



Solutions de remboursement de la TVA

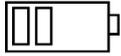
Standalone Terminal

Guide de l'utilisateur

1.2.

Introduction

Le terminal autonome permet aux commerçants d'émettre des formulaires de détaxe en utilisant le terminal intelligent Planet PAX A920, avec la possibilité de profiter également des fonctionnalités de traitement des paiements qui peuvent être activées pour obtenir une solution tout-en-un pour les paiements et la détaxe.



Remarque importante. Veillez à ce que votre terminal soit toujours chargé, car si la batterie est inférieure à 10 %, le terminal se bloquera temporairement et son utilisation sera empêchée jusqu'à ce que la charge soit rétablie à un pourcentage supérieur à 10 %.

Table des Matières

Introduction.....	2
Démarrage de l'appli.....	3
Automatiquement après une vente éligible.....	3
Manuellement.....	3
Connexion.....	4
Délivrer un formulaire de détaxe.....	4
Étape 1 - Détails de l'achat.....	4
Étape 2 - Coordonnées du client.....	5
Scanner le document de voyage avec la caméra.....	6
Recherche dans la base de données Planet.....	6
Entrée manuelle.....	6
Étape 3 - Détails du remboursement.....	6
Carte de crédit.....	7
Portefeuille numérique.....	8
Argent liquide.....	9
Étape 4 - Signatures.....	9
Étape 5 - Confirmer et imprimer le formulaire.....	9
Impression sur rouleau de papier thermique.....	10
Impression sur papier A4.....	10
Écran d'accueil.....	12
Recherche, réimpression ou annulation des formulaires émis.....	13

Démarrage de l'appli

L'application Tax Free (Détaxe) sera déjà installée sur le terminal fourni par Planet.

- Si votre terminal est activé uniquement pour utiliser le service Tax Free, votre application principale sera Tax Free.
- Si votre terminal est un appareil tout-en-un qui combine les paiements et Tax Free, votre application principale sera le paiement et vous aurez plusieurs façons de lancer la procédure de détaxe.



Automatiquement après une vente éligible

Si votre terminal est capable de traiter des paiements avec Planet, chaque fois qu'un paiement est exécuté, une vérification du pays dans lequel la carte de paiement a été émise sera effectuée, afin d'identifier tous les achats qui sont également potentiellement éligibles pour la détaxe, en supposant que le pays de la carte soit identique au pays de résidence du client.

Si le pays est éligible pour la détaxe, le terminal affichera une estimation du montant du remboursement et proposera de lancer l'application Tax Free afin d'émettre un formulaire une fois le paiement effectué.



Avant d'émettre un formulaire de détaxe, veuillez toujours vérifier explicitement auprès des clients leur pays de résidence réel, car il peut être différent de celui dans lequel la carte de paiement utilisée a été émise.



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



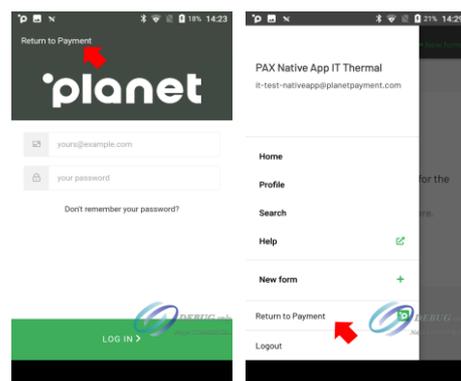
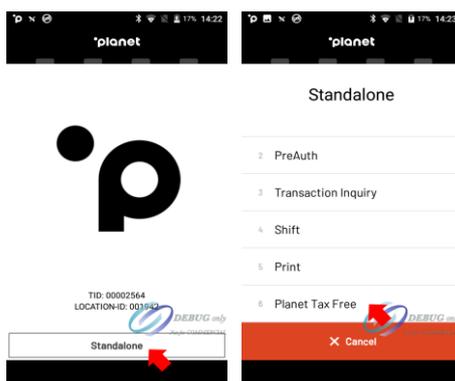
Manuellement

Il est également toujours possible de lancer l'application manuellement. Si votre terminal permet de traiter les paiements avec Planet, vous pouvez lancer l'application Tax Free en appuyant sur **Autonome** sur l'écran de veille présentant le logo Planet, puis en sélectionnant **Planet Tax Free** dans le menu.

Vous pouvez toujours revenir à l'application de paiement en appuyant sur le bouton **Retourner au Paiement** disponible dans l'application Tax Free sur l'écran de connexion ou dans le tiroir du menu principal situé sur l'écran d'accueil.

Passer à l'app Tax Free à partir du paiement

Passer à l'app de paiement à partir de Tax Free



Connexion

Planet vous fournira des informations d'identification (nom d'utilisateur et mot de passe) à utiliser pour accéder à l'application ; le nom d'utilisateur correspondra probablement à l'adresse électronique de votre magasin principal, tandis que le mot de passe sera généré par Planet. L'adresse électronique fournie comme nom d'utilisateur sera également utilisée en cas de réinitialisation du mot de passe.

Après le premier accès, vous devriez pouvoir accéder rapidement à l'application en tapant simplement sur l'adresse électronique, sans avoir à saisir à nouveau le mot de passe. Il est de toute façon toujours possible de se déconnecter complètement et d'accéder à un autre compte en tapant sur **Ce n'est pas votre compte ?**

Délivrer un formulaire de détaxe

Dès la connexion, le processus d'émission du nouveau formulaire est lancé. Il est toujours possible de revenir à l'écran d'accueil pour obtenir un résumé des formulaires récents. Depuis l'écran d'accueil, il est toujours possible de démarrer l'émission d'un formulaire en cliquant sur le bouton **Nouveau formulaire** situé en haut à droite de l'écran.

L'assistant d'émission de formulaires vous guide pas à pas dans la procédure d'émission.



Étape 1 - Détails de l'achat: remplissez les informations figurant sur le reçu d'achat.



Étape 2 - Coordonnées du client : scannez le document de voyage du client, recherchez les coordonnées dans la base de données Planet ou entrez manuellement les coordonnées nécessaires du client.



Étape 3 - Détails du remboursement : choisissez la méthode d'obtention du remboursement de la détaxe ou choisissez pour l'instant de passer cette étape, si la législation du pays le permet.



Étape 4 - Signatures : recueillir la signature du client et/ou du commerçant.



Étape 5 - Confirmer et imprimer le formulaire : examiner, émettre et imprimer le formulaire.



Étape 1 - Détails de l'achat



En fonction des méthodes de remboursement qui ont été configurées par Planet pour votre magasin, avant de commencer le processus d'émission, il peut vous être demandé de sélectionner si vous souhaitez émettre un formulaire **Standard** (cas le plus courant), **Hors TVA** ou **Hors Taxe**.

- **Formulaire standard** - la vente se fait toujours avec TVA, le remboursement sera payé par Planet après l'émission du formulaire : c'est la procédure de détaxe traditionnelle.
- **Formulaire Hors TVA** - La vente est hors TVA et le montant total à payer est net, avec d'éventuels frais de traitement pour le service Planet.

- **Formulaire Hors Taxe** - La vente se fait avec TVA, mais le montant du remboursement est déduit du montant final à payer par le client.

Si votre magasin a été configuré pour n'émettre des formulaires que pour l'un des types mentionnés ci-dessus, il ne vous sera pas demandé de choisir le type.

Méthode simplifiée de saisie des reçus

Si la législation du pays le permet, il sera possible d'indiquer simplement le montant total de la vente pour le taux de TVA spécifié :

Product category

other (see receipt) ▼

VAT * Sales amount *

7.7 % CHF

Si le reçu contient des produits avec différents taux de TVA, il sera nécessaire de cocher la case ci-dessous :

Add products or VAT separately

et suivre la méthode de saisie détaillée décrite à droite.

Méthode de saisie détaillée des reçus

Dans certains pays, ou lorsque le reçu contient des produits avec différents taux de TVA, il est nécessaire de saisir certains détails sur les biens achetés.

Pour continuer, cliquez sur le bouton **Ajouter un nouvel article** et saisissez les informations suivantes :

- catégorie du produit
- description du produit
- numéro de série, le cas échéant
- taux de TVA (%) - pré-rempli avec le taux par défaut
- quantité d'articles
- montant de l'achat

Les champs obligatoires de cet écran changent en fonction de la législation du pays et sont mis en évidence par un astérisque rouge *

Vous pouvez regrouper des articles de même type, même s'ils figurent sur des lignes différentes sur le reçu.



En cas de Hors TVA, il est possible de saisir les montants soit **TVA incluse**, soit **TVA non incluse**, selon la valeur qui vous convient le mieux. La seconde valeur sera calculée en fonction du champ rempli.

Vous pouvez ajouter d'autres reçus en appuyant sur le bouton **Ajouter un nouveau reçu**.

Sur la base des reçus saisis, un aperçu du montant du remboursement est affiché en bas de page.

Si la législation du pays permet d'émettre des formulaires de détaxe sans les coordonnées du client et sans sélection de la méthode de remboursement, l'application donne la possibilité d'émettre immédiatement le formulaire en appuyant sur le bouton **Créer un formulaire maintenant**. Dans les autres cas, ou si vous souhaitez tout de même saisir des informations sur le client et le remboursement, vous pouvez cliquer sur le bouton **Continuer**.



Étape 2 - Coordonnées du client

L'écran de coordonnées du client se compose de trois sections :

- **Données de base** - pays de résidence du client, informations du document, prénom et nom ; ces informations sont toujours affichées ; des informations supplémentaires peuvent être demandées en fonction de la législation du pays
- **Coordonnées** - coordonnées personnelles du client

Si la législation du pays le permet, il est également possible de faire défiler l'écran jusqu'à la fin et de cliquer sur le bouton **Passer** pour avoir la possibilité de sélectionner la méthode de remboursement après l'émission du formulaire, en choisissant au guichet de remboursement ou en spécifiant le choix sur le formulaire directement avant de l'envoyer à Planet.

Si le bouton **Passer** n'est pas affiché, une méthode de remboursement doit être sélectionnée.

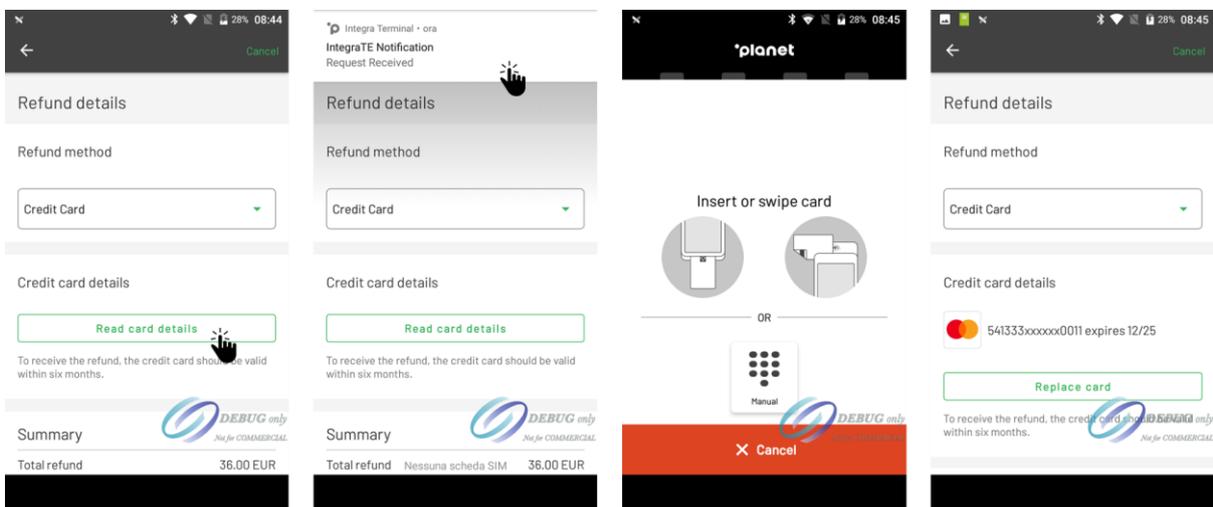


Si la procédure d'émission a été lancée en choisissant Hors TVA ou Hors Taxe, il ne sera pas possible de passer cet écran car la condition requise pour bénéficier de ces options est de fournir une carte de crédit valide et éligible comme garantie.



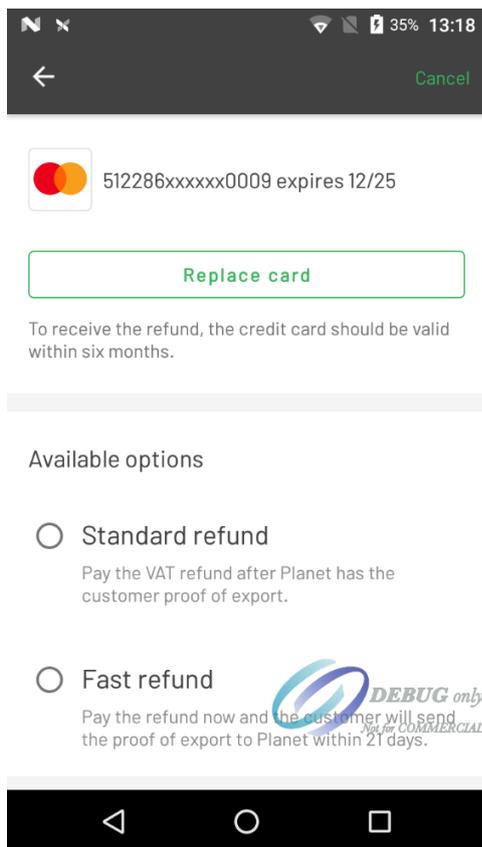
Carte de crédit

Le remboursement sera effectué sur la carte de crédit fournie par le client après ou avant la validation, si le commerçant est autorisé à offrir ce service. La première étape consiste à cliquer sur le bouton **Lire les détails de la carte** puis sur le bandeau **Notification IntegraTE** qui apparaîtra en haut de l'écran : cela déclenchera le passage à l'application de paiement de Planet pour lire les détails de la carte en toute sécurité.



Si l'acquisition de la carte est réussie, les options de remboursement disponibles pour cette carte s'affichent.

Vous pouvez également remplacer la carte par une autre en tapant sur le bouton **Remplacer la carte**, sachant que pour toute méthode de remboursement avant validation, la carte fournie doit toujours être la même que celle utilisée pour le paiement de l'achat.



Remboursement standard

Planet paiera le montant du remboursement directement sur la carte de crédit spécifiée après que le cachet de validation de l'exportation des douanes a été obtenu et que le formulaire a été renvoyé à Planet, conformément à la législation du pays.

Remboursement rapide

Planet paiera le montant du remboursement à l'avance dans les 72 heures suivant la création du formulaire, avant que le cachet de validation d'exportation des douanes n'ait été obtenu pour le formulaire.

Cette option n'est disponible que si vous avez accepté (en tant que commerçant) l'activation de ce service avec Planet et que la carte fournie est une carte de crédit valable pour au moins 6 mois supplémentaires : les cartes de débit et les cartes prépayées ne sont pas acceptées.



Attention ! Si le remboursement rapide est choisi, informez le client que le formulaire doit être renvoyé à Planet avec le cachet de validation d'exportation des douanes dans un délai de 21 jours.

Si le formulaire n'est pas renvoyé, Planet débitera la carte du montant du remboursement qui a été payé à l'avance.



Hors TVA et Hors taxe

Si le processus d'émission a été initié en choisissant Hors TVA ou Hors Taxe, vous ne serez pas autorisé à changer de méthode et vous devrez acquérir une carte de crédit comme garantie pour continuer. La carte doit être une carte de crédit (les cartes de débit et les cartes prépayées ne sont pas acceptées pour ce service) et doit être valable pendant encore au moins 6 mois.



Attention ! En cas d'utilisation de Hors TVA ou Hors taxe, informez le client que le formulaire doit être renvoyé à Planet avec le cachet de validation d'exportation des douanes dans un délai de 21 jours.

Si le formulaire n'est pas retourné, Planet débitera la carte fournie comme garantie du montant qui a été déduit du montant final payé en magasin.



Portefeuille numérique



Le remboursement sera versé sur le compte Alipay indiqué par le client et sera traité après obtention du cachet de validation d'exportation des douanes et renvoi du formulaire à Planet, conformément à la législation du pays.

Seuls les numéros de téléphone mobile sont acceptés (11 chiffres et commençant toujours par 1) ; si l'utilisateur n'a qu'une adresse électronique comme identifiant de compte Alipay, il ne sera pas possible d'utiliser ce service à ce stade. Le client peut ultimement décider de se faire rembourser sur Alipay ou à un guichet de remboursement de Planet.



Argent liquide

Le remboursement sera effectué en espèces à un guichet de remboursement de Planet ou par un partenaire de remboursement autorisé par Planet, après que le client a présenté le formulaire avec le cachet de validation d'exportation des douanes.

Veuillez noter que des frais pour versement en espèces peuvent être appliqués au montant du remboursement indiqué sur le formulaire.



Étape 4 - Signatures

En fonction de la législation du pays, le terminal permet de saisir les signatures du commerçant et du client, afin de les intégrer dans le formulaire qui sera imprimé. Il est également possible d'appuyer sur la touche **Passer** pour laisser les signatures en blanc : dans ce cas, le formulaire papier devra être signé, si nécessaire.



Si une méthode de remboursement avant validation a été sélectionnée à l'étape précédente, le client devra signer une déclaration obligatoire pour procéder à l'émission du formulaire afin de confirmer qu'il accepte les règles spécifiques relatives aux remboursements avant validation.

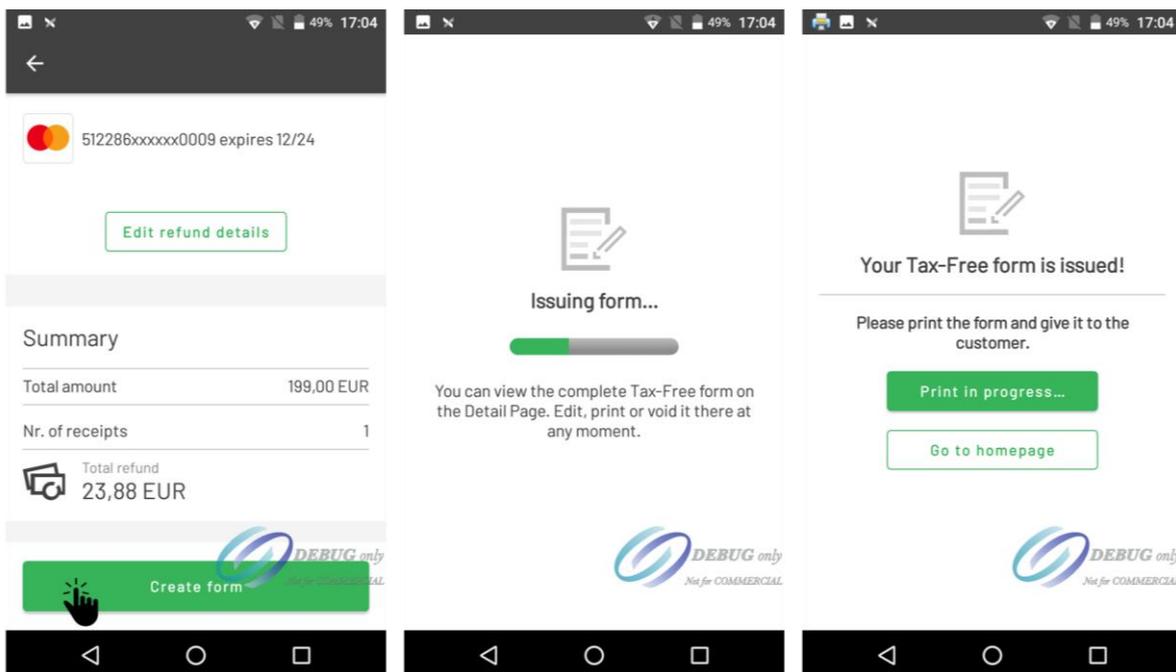
La même déclaration sera alors imprimée sur le formulaire pour référence ultérieure.



Étape 5 - Confirmer et imprimer le formulaire

Cet écran de confirmation final affiche les informations fournies au cours des étapes précédentes et donne la possibilité de repartir à chaque étape précédente pour apporter des modifications en appuyant sur le bouton **Modifier** disponible dans chaque section.

Taper sur le bouton **Créer un formulaire** déclenchera la création d'un formulaire de détaxe et, en cas de succès, l'impression du formulaire.



L'application permet d'imprimer sur des rouleaux de papier thermique en utilisant l'imprimante thermique intégrée au terminal ou sur du papier A4 en utilisant une imprimante externe sans fil. L'impression sur du papier thermique ou sur du papier A4 est définie lors de la configuration de votre magasin. Si vous souhaitez modifier le format actuellement utilisé par l'application, veuillez contacter le service d'assistance de Planet pour que le changement soit réalisé.

Impression sur rouleau de papier thermique

Dans ce cas, aucune action supplémentaire n'est requise après avoir appuyé sur le bouton Créer un formulaire : si l'émission du formulaire est réussie, l'impression sera lancée automatiquement sur l'imprimante thermique intégrée. Si plusieurs copies sont imprimées, une pause de quelques secondes entre chacune d'elles vous donnera le temps de les déchirer.

Impression sur papier A4

Si le magasin est configuré pour une impression sur papier A4, après l'émission réussie du formulaire, l'écran du service d'impression Android sera lancé, ce qui permettra d'obtenir un aperçu du document à imprimer.



L'impression sur une imprimante sans fil A4 repose sur le service d'impression Android. Pour pouvoir procéder, il faut d'abord que l'application plugin d'impression du fabricant de l'imprimante soit installée sur votre appareil par Planet et correctement configurée, le cas échéant.

Veuillez noter qu'à l'heure actuelle, Planet a mis à disposition sur le magasin interne de Planet des plugins d'impression pour les imprimantes HP, Brother, Canon, Epson, Xerox et Kyocera. Si votre imprimante est fabriquée par une autre marque, veuillez en informer Planet.

Sur cet écran, vous pouvez sélectionner l'imprimante à utiliser dans le menu déroulant disponible en haut de l'écran, puis appuyer sur le bouton  **Imprimer** pour envoyer le document à l'imprimante. Si l'imprimante n'apparaît pas dans la liste des imprimantes, vérifiez les points suivants :

- l'imprimante est allumée ;
- l'imprimante est connectée au même réseau Wi-Fi que celui utilisé par le terminal ;
- l'application plugin d'impression du fabricant de l'imprimante a été installée et configurée sur le terminal.





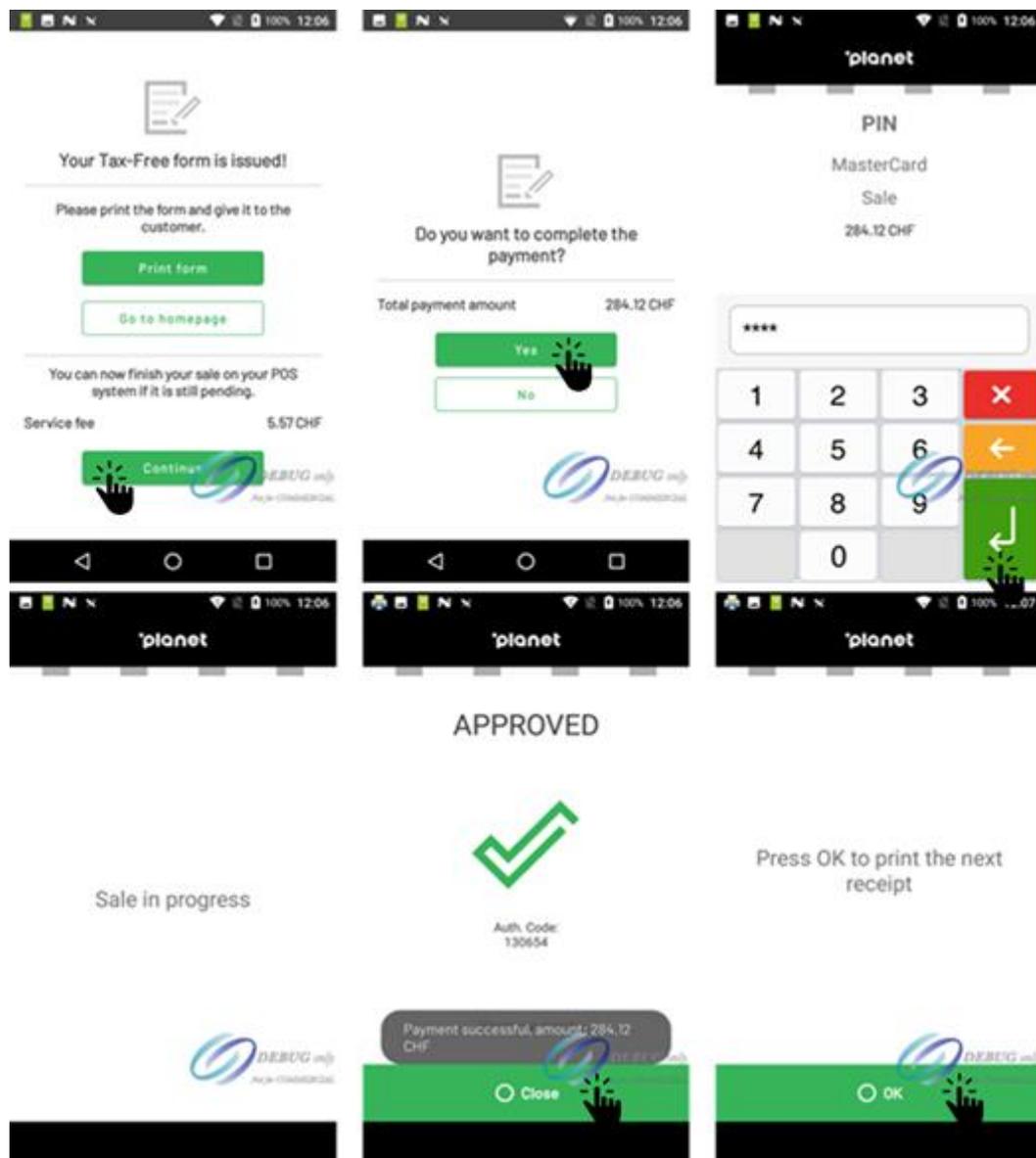
Hors TVA et Hors tax

Si le processus d'émission a été initié en choisissant Hors TVA ou Hors tax, après que le formulaire a été émis avec succès, il vous sera proposé d'effectuer également le paiement du montant final de la vente calculé comme suit :

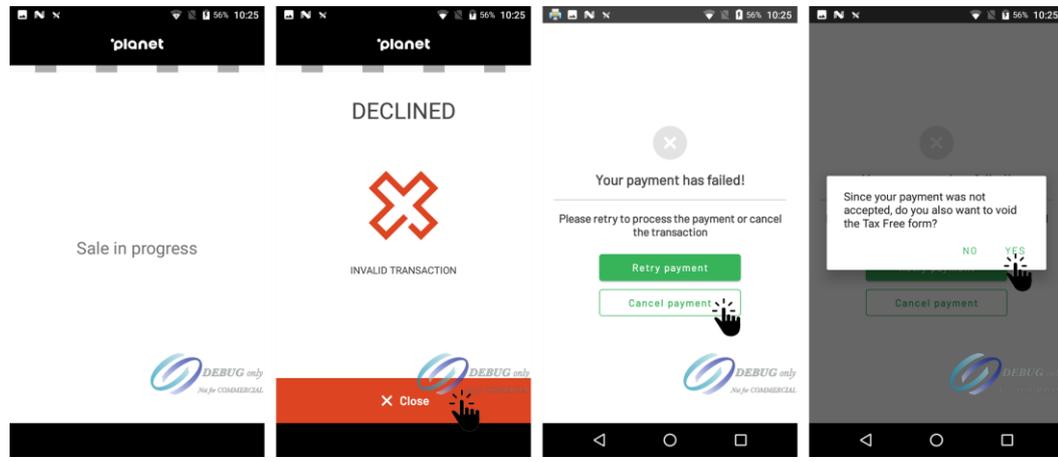
- montant de la vente hors TVA (net) plus frais de service de Planet en cas de Hors TVA ;
- montant de la vente avec TVA (brute) moins le montant du remboursement en cas de Hors tax.

En cas d'échec du paiement, il vous sera proposé de réessayer le paiement ou de l'annuler - dans ce cas, vous serez également invité(e) à annuler le formulaire Hors TVA ou Hors tax, car, pour ces deux méthodes de remboursement spécifiques, le formulaire ne peut exister sans le paiement qui lui est lié, puisque le remboursement est censé être déduit directement du paiement.

Voir ci-dessous le déroulement d'un paiement Hors TVA ou Hors tax réussi après émission du formulaire.



Voir ci-dessous la procédure à suivre en cas d'échec d'un paiement Hors TVA ou Hors taxe après émission du formulaire. Vous pouvez confirmer si vous souhaitez réessayer le paiement ou annuler le formulaire de détaxe.

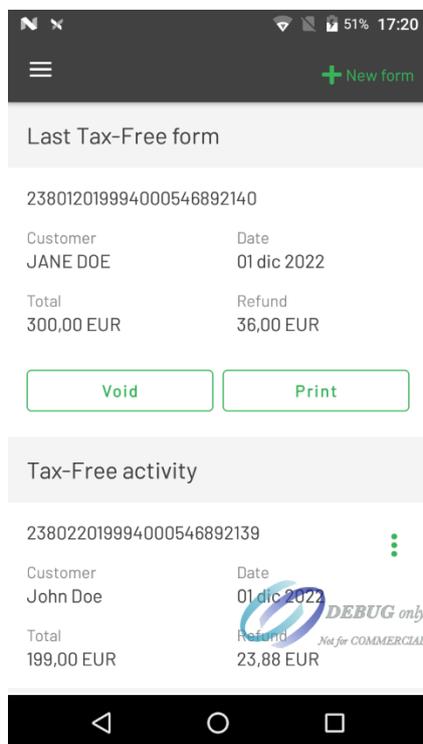


Dans tous les cas, à la fin de la procédure, vous serez redirigé(e) vers l'écran d'accueil.

Écran d'accueil

Après avoir émis et imprimé un nouveau formulaire, vous serez redirigé(e) vers l'écran d'accueil qui vous permettra de consulter le dernier formulaire de détaxe ainsi que l'activité des deux derniers jours. Dans le cas où une action est nécessaire sur des formulaires précédemment émis, vous pouvez vous référer au paragraphe suivant.

L'écran d'accueil est également accessible à tout moment en tapant sur l'icône tiroir en haut à gauche de l'écran  et en sélectionnant l'entrée Accueil.

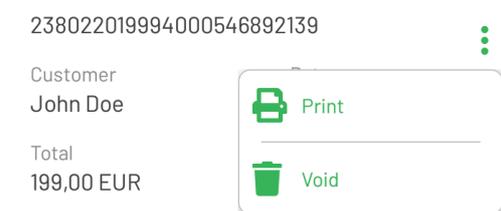


À partir de cet écran, il est possible de procéder à l'annulation du dernier formulaire de détaxe émis en cliquant sur le bouton **Annuler** (par exemple, si des marchandises sont retournées avant la validation d'exportation et le remboursement ou en cas d'erreur imprimée sur le formulaire).

Il est également possible de le réimprimer en appuyant sur le bouton **Imprimer**.

Dans la section Activité de détaxe, tous les formulaires émis au cours des deux derniers jours sont affichés. Pour ces formulaires également, il est possible de les annuler ou de les réimprimer en tapant sur le bouton Options situé à droite, à côté de chaque formulaire .

Dans le menu, vous pouvez ensuite choisir **Imprimer** ou **Annuler**.



Recherche, réimpression ou annulation des formulaires émis

Si une action est nécessaire sur des formulaires émis antérieurement, il est possible de rechercher les formulaires de détaxe émis avant les deux derniers jours, déjà affichés sur l'écran d'accueil. Pour accéder à cette fonctionnalité, tapez sur l'icône Tiroir située en haut à gauche de l'écran  et sélectionnez **Rechercher**.

Search

Find a Tax-Free form

 Scan form barcode

Search by *

Form barcode 

Form barcode *

 Search

Sur cet écran, vous pouvez utiliser l'un des filtres disponibles pour rechercher le formulaire sur lequel l'action est requise :

- numéro de code-barres du formulaire - dans ce cas, vous pouvez également utiliser le bouton **Scanner le code-barres du formulaire** pour scanner le numéro de code-barres à l'aide de la caméra arrière du terminal
- date du formulaire
- nom ou prénom du client
- numéro du document de voyage - dans ce cas, vous pouvez également utiliser le bouton **Scanner le document de voyage** afin de scanner le code-barres à l'aide de la caméra arrière du terminal
- nationalité du client
- pays de résidence du client.

Après avoir choisi le filtre à utiliser et saisi les critères, appuyez sur le bouton **Rechercher**.

Les résultats s'affichent en dessous du bouton **Rechercher** avec la possibilité d'annuler ou de réimprimer les formulaires en cliquant sur le bouton Options  disponible à droite, à côté de chaque formulaire trouvé.

Dans le menu, vous pouvez ensuite choisir **Imprimer** ou **Annuler**.

238022019994000546892139 

Customer
John Doe

Total
199,00 EUR

 Print

 Void

Si un formulaire est annulé en Italie, un document fiscal (Nota di Credito) sera imprimé. Ce document est une obligation fiscale en Italie et il est censé être conservé uniquement par le commerçant. Veuillez donc ne pas remettre ce document au client car il n'a aucune valeur.



Remarque importante pour les réimpressions. Sachez que la réimpression d'un formulaire n'est autorisée qu'une seule fois. Après cette tentative, vous devrez contacter le service local d'assistance de Planet qui vous aidera si d'autres réimpressions sont encore nécessaires.