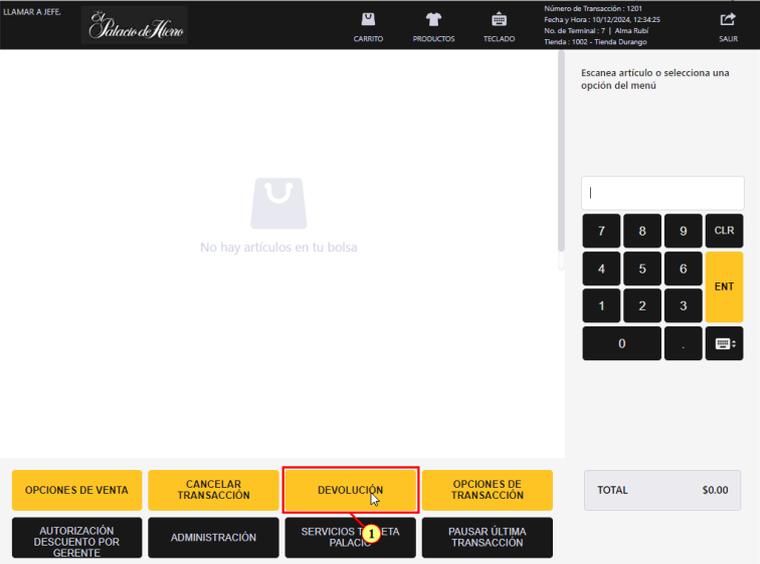
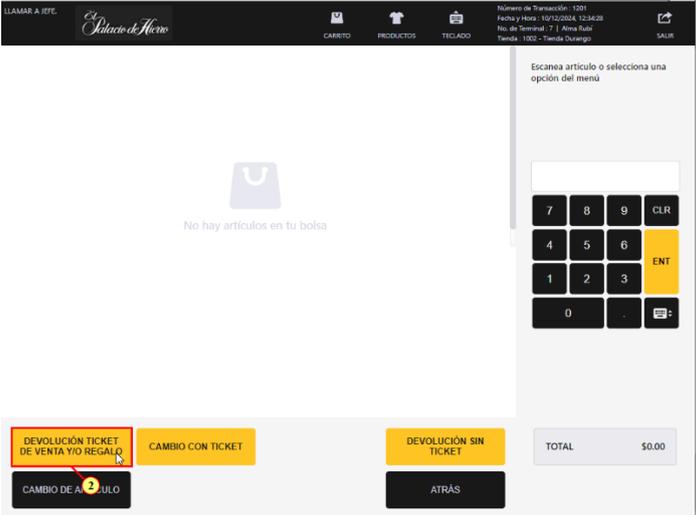
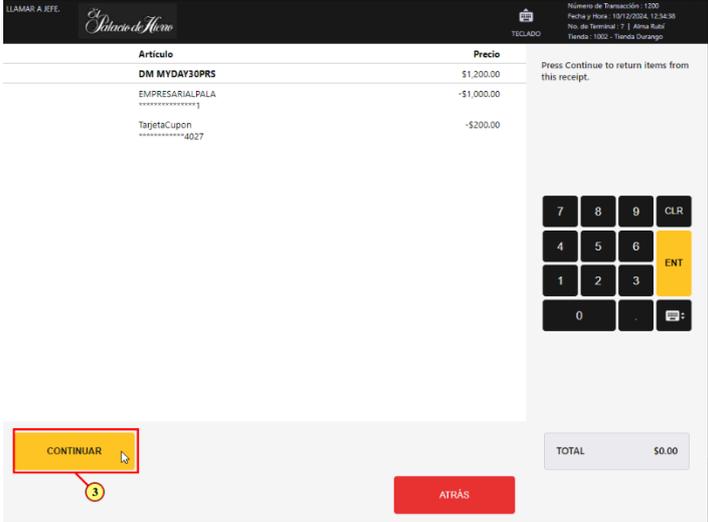
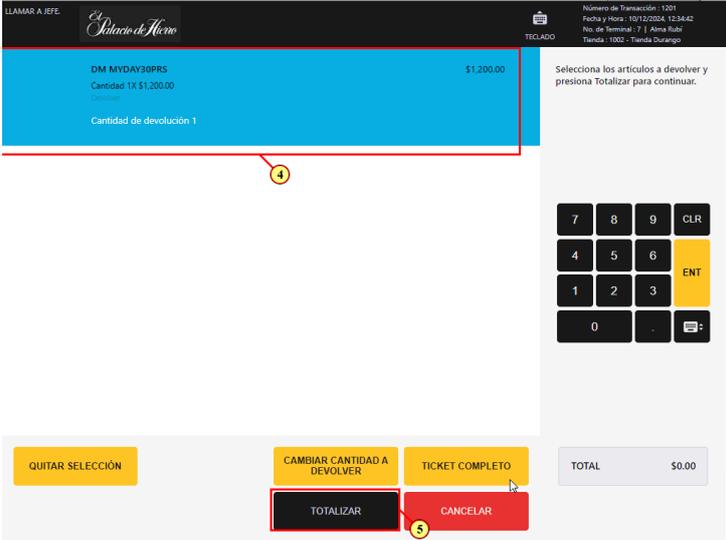
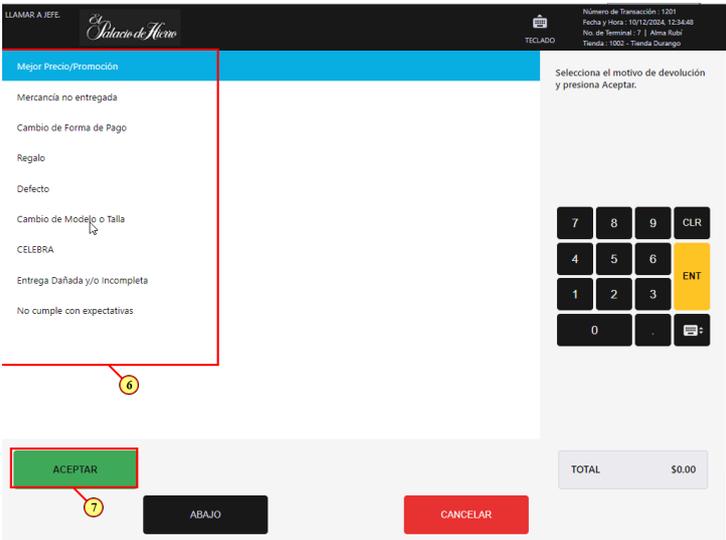
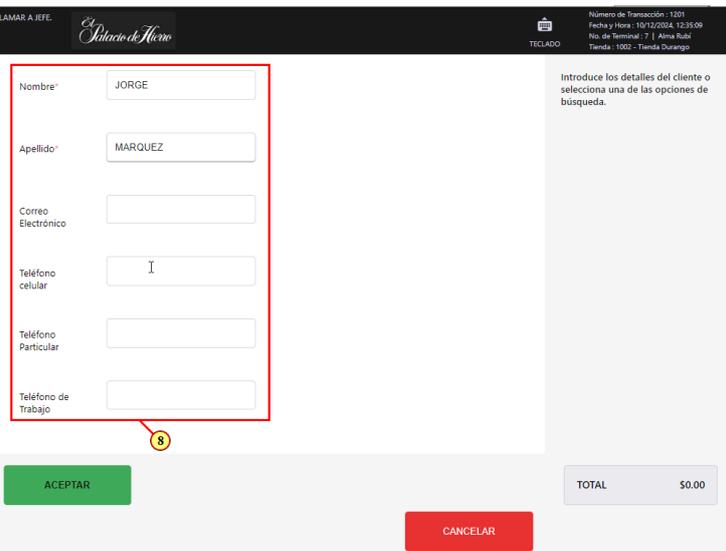
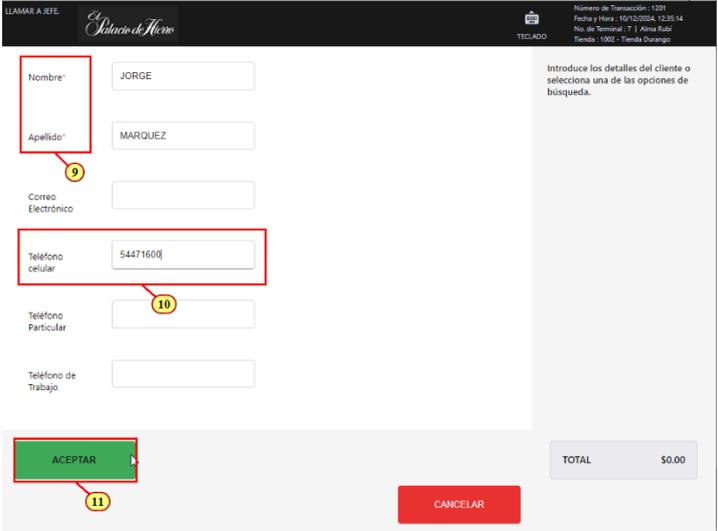
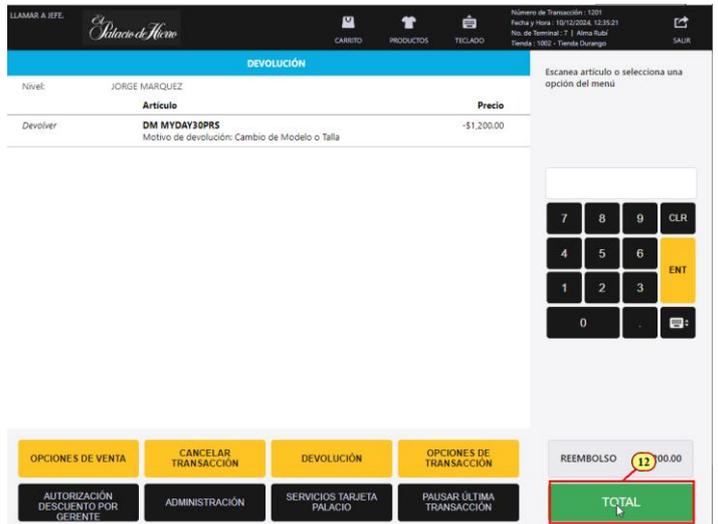
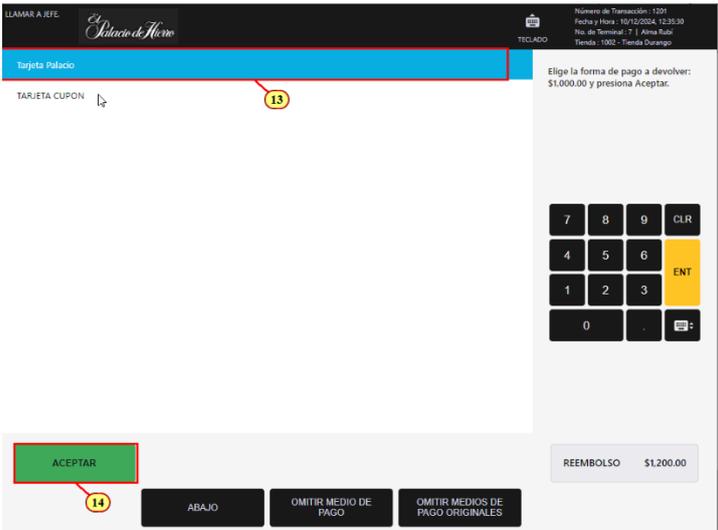


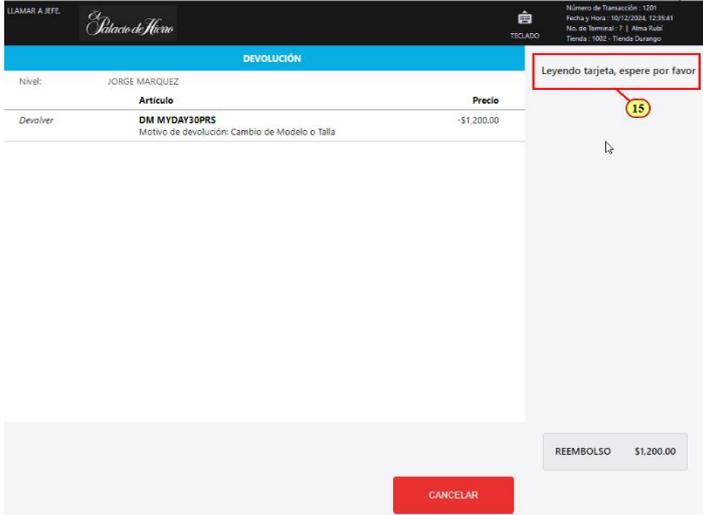
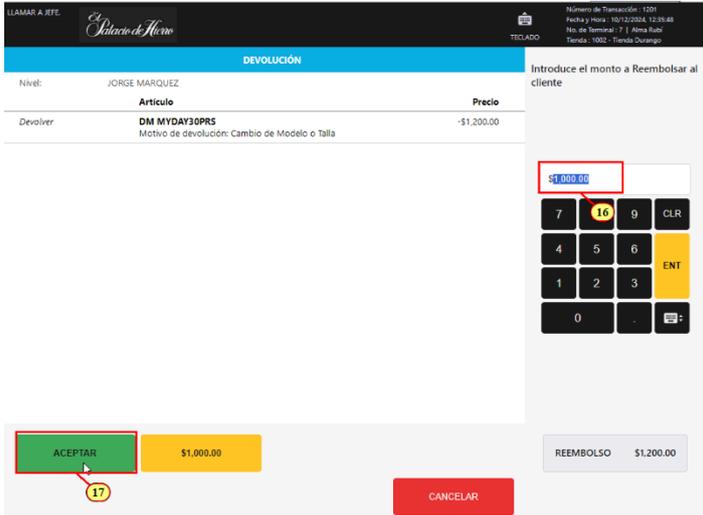
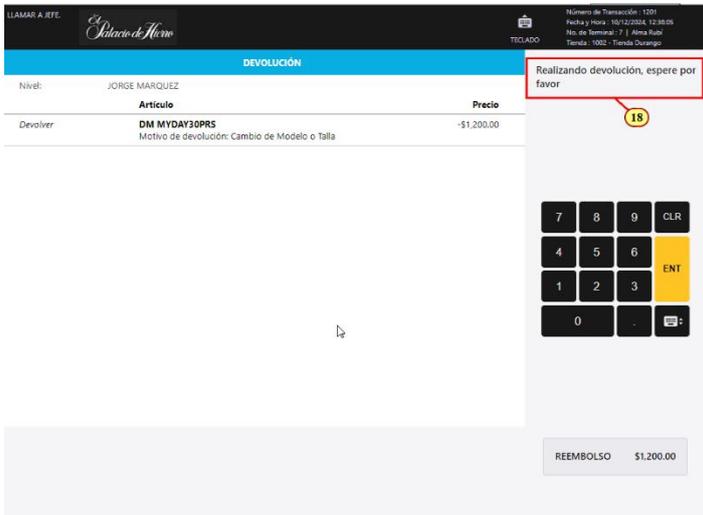
# ¿Cómo realizar una devolución a Tarjeta Palacio y a un Certificado de Regalo?



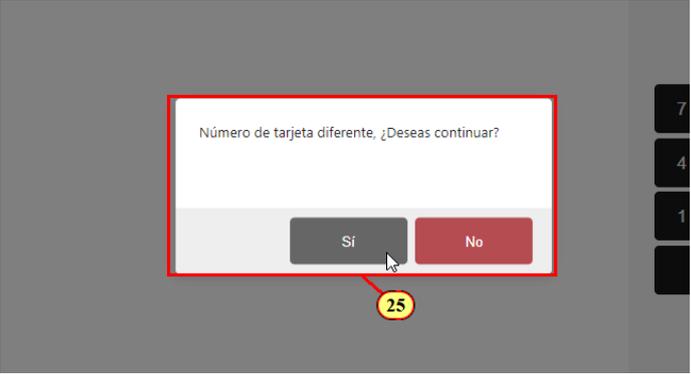
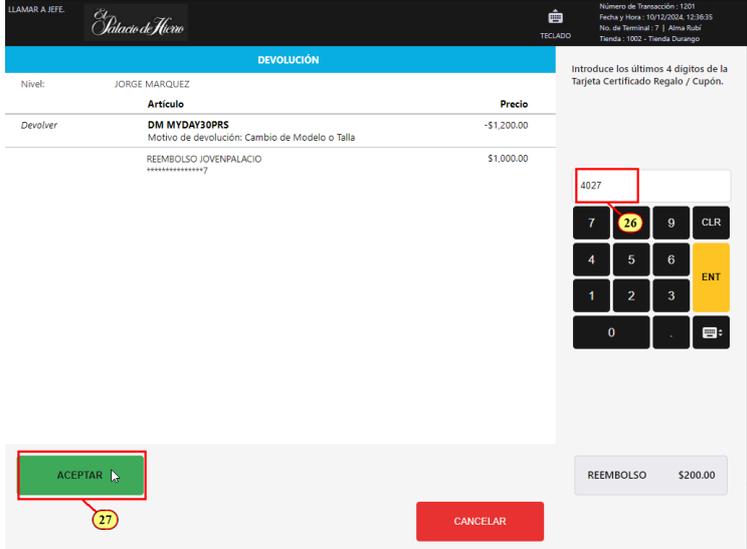
Explicación	Pantalla
<p>Para realizar una <b>devolución combinada Tarjeta Palacio y a un Certificado de Regalo.</b></p> <p><b>Las devoluciones solo se realizan a Certificados de Regalo, No aplica para Cupones de regalo.</b></p> <p>En el caso de devoluciones que involucren efectivo, debes canalizar al cliente a Atención a Clientes. No es necesario suspender la transacción</p> <p>(1) Después de iniciar sesión da clic en <b>Devolución.</b></p>	
<p>(2) Selecciona <b>Devolución Ticket de venta y/o regalo.</b></p>	
<p>Escanea el ticket de la compra que se desea devolver.</p> <p>(3) Da clic en <b>Continuar.</b></p>	

Explicación	Pantalla
<p>(4) Selecciona el artículo a devolver.</p> <p>(5) Y da clic en <b>Totalizar</b>.</p>	
<p>(6) Selecciona el <b>motivo de devolución</b>.</p> <p>(7) Y da clic en <b>Aceptar</b>.</p>	
<p>(8) Deberás ingresar los datos del cliente.</p>	

Explicación	Pantalla
<p>(9) Recuerda que los datos con un asterisco * son obligatorios, el resto puede omitirse.</p> <p>(10) Es recomendable ingresar al menos un número de contacto.</p> <p>(11) Posterior a ingresar los datos da clic en <b>Aceptar</b>.</p>	
<p>(12) Da clic en <b>Total</b> para continuar.</p>	
<p>(13) Selecciona la primera forma de pago a devolver: en este caso <b>Tarjeta Palacio</b>.</p> <p>(14) Da clic en <b>Aceptar</b>.</p>	

Explicación	Pantalla
<p>(15) Solicita a tu cliente que ingrese su Tarjeta Palacio en la PIN PAD.</p>	
<p>(16) Ingresa el monto a reembolsar. (17) Y da clic en <b>Aceptar</b>.</p>	
<p>(18) Espera a que se realice el reembolso.</p>	

Explicación	Pantalla
<p>(19) Una vez realizado el reembolso se mostrará la cantidad faltante a devolver.</p> <p>(20) Selecciona la segunda forma de pago a devolver: en este caso <b>Tarjeta Cupón</b>.</p> <p>(21) Y da clic en <b>Aceptar</b>.</p>	
<p>(22) Solicita al cliente su Certificado de Regalo donde se hará la devolución y deslízalo en la POS.</p>	
<p>(23) Confirma el monto a devolver.</p> <p>(24) Y da clic en <b>Aceptar</b>.</p>	

Explicación	Pantalla
<p>(25) En caso de que el certificado sea diferente al de la compra, el sistema te mostrará este mensaje, solicitando la confirmación, <b>da clic en Sí.</b></p>	
<p>(26) Solicita al cliente los últimos 4 dígitos de su Certificado de Regalo/Cupón e ingrésalos.</p> <p>(27) Y da clic en <b>Aceptar.</b></p>	
<p>(28) Para finalizar imprime o envía el ticket.</p>	