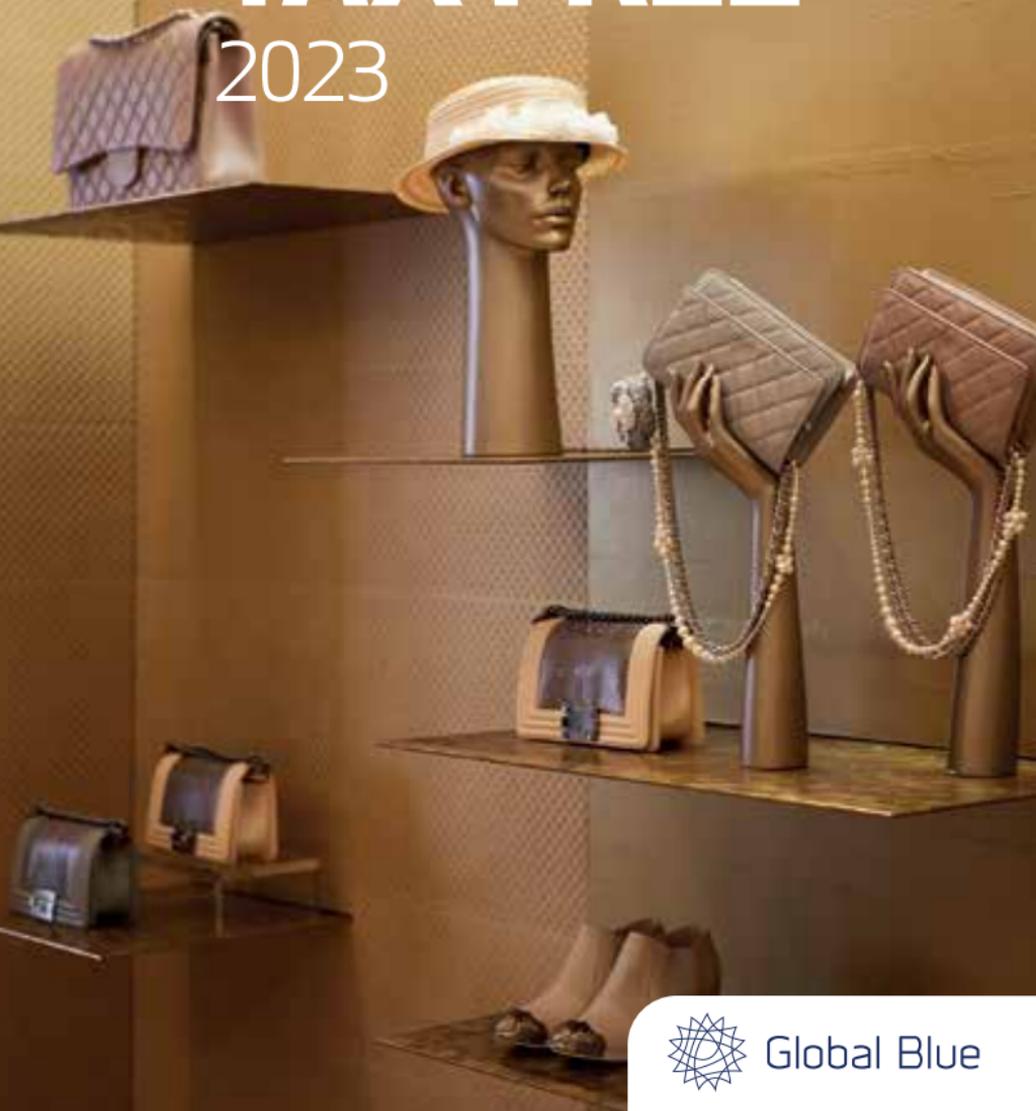


Manual **TAX FREE**

2023



Global Blue

O PROCESSO DE REEMBOLSO
SÓ TERMINA
NO AEROPORTO APÓS
A VALIDAÇÃO NA ALFÂNDEGA!



NÃO BASTA PEDIR O TAX FREE NA LOJA

Para obter o reembolso, o seu cliente terá de proceder à **validação do formulário Tax Free** na **alfândega** do aeroporto, do terminal de cruzeiros e das fronteiras terrestres.

INFORME-O



O QUE É O TAX FREE?

É o nome do sistema eletrónico de **Tax Free**, em Portugal, criado pela Autoridade Tributária (AT) e que vem introduzir a comunicação online e em tempo real de todas as transações **Tax Free** emitidas em loja e a sua validação digital.

Aprovado e regulamentado pelo decreto-lei nº 19/2017 e portaria nº 185/2017, este novo sistema aplica-se a todas as compras de valor igual ou superior a **50 € + IVA**, de pessoas individuais, não residentes na União Europeia e que transportem os artigos na sua bagagem pessoal para fora do espaço da UE.

VANTAGENS

- O **Tax Free** é um argumento de venda junto do cliente
- Oferece ao cliente um desconto extra, que não afeta a rentabilidade de loja (até 15%)
- Aumenta o ticket médio em loja
- Oferece uma maior liquidez ao cliente para continuar a gastar na sua viagem
- Permite menor dependência dos clientes nacionais
- O cliente internacional gasta 7x mais
- Melhora a experiência de compra do seu cliente



1
Ofereça o serviço TAX FREE ao cliente proativamente, antes de registar a venda.



2
Peça ao cliente o **passaporte** ou outro documento de identificação válido.



3
Preencha o formulário TAX FREE online através da solução de emissão Global Blue presente na sua loja.



4
Emissão do formulário TAX FREE.



5a
Solicite o nº de telemóvel ou email do cliente para envio do formulário digital e reembolso para **cartão de crédito/débito** ou **mobile wallet**.



5b
Impressão do formulário e entrega, juntamente com o **envelope**, ao cliente.

O QUE PRECISA DE SABER?

- Obrigatoriedade da apresentação de um documento de identificação do cliente.
- Data da fatura igual à data de emissão do formulário Tax Free (não é possível acumular faturas de datas diferentes).
- Se o passaporte do cliente for português, é obrigatório colocar o número de contribuinte português, que será validado pela Autoridade Tributária, no momento de emissão.
- Valor mínimo de compras: **61,5€**

Exemplo: **50€ + IVA 23%**

Para outras taxas de IVA, o valor mínimo para emissão de Tax Free é sempre 61,5€

- Nº de série do artigo (sempre que exista) para compras de valor superior a **500€ + IVA.**



País de emissão:
Indicado na capa do passaporte



Nome e data
de nascimento

Número
do passaporte



Código de leitura de passaporte



Se o passaporte for português, solicitar o NIF.
Deve solicitar o número de telefone e email para podermos
contactar na resolução de alguma situação de reembolso.

2. DA FATURA

Número da fatura
ATCUD

Nome
País de residência

Descritivo da fatura

Chave de Documento (ar9a) *4 caracteres
(respeitar maiúsculas, minúsculas, símbolos ou números)

Freeport
S.A.
CALLE 796V/locosa200MetalTMAIgodoo RS

Fatura: 40 LA100102
Date:08/05/2021 Hora:14:14:30
Referencia:Fatura 1014
Segunda Via
CALLE 796V/locosa200MetalTMAIgodoo RS

Cod. Cliente: [redacted]
Cliente: [redacted]
RIF: [redacted]
País: [redacted]

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR
2011T3002 RS 05072 R00A CALÇA 796V/locosa200MetalTMAIgodoo RS	1 x 130,00	-35 % DTG 86,85
2011T3090 H 05072 R00A CAMISETA 796V/locosa200MetalTMAIgodoo H	1 x 155,00	-35 % DTG 99,75
2011CT04A 3T 00006 M000 SANDALIAS 900A/Pele 3T	1 x 250,00	2,5 % DTG 100,50

Proteções aplicadas:
Proteção 40% (TSF) 304,4000R
Proteção 50% (TSF) 300,5000R
204,9000R

SUBTOTAL	257,104
BASE TRIBUTARIAL & VALOR IVA	209,02
TOTAL	257,104
Multibanco	257,10E

IVA INCLUIDO
Obrigado pela sua visita
Thanks for your visit!

ar9a: [redacted] Ocasionalmente por programa
serviço de [redacted] nº775/AT-ICD FRONT RETAIL PT

OFERECE AOS CLIENTES A MELHOR EXPERIÊNCIA TAX FREE DIGITAL, A PARTIR DO TELEMÓVEL



Agiliza e simplifica a emissão do formulário.



Ao sair por Portugal, não é necessário imprimir o formulário, se aceder através do telemóvel.



Notificação em tempo real para o cliente.



Reembolso automático após a validação.

TUDO ATRAVÉS DO SEU TELEMÓVEL.

A Global Blue enviará mensagens com a única finalidade de dar acesso à plataforma para o reembolso do formulário TAX FREE e sempre cumprindo com as normas de RGPD. Não são realizadas comunicações com fins comerciais ou publicitários.

COMO?

1. EM LOJA: EMISSÃO



PROCURE FORMULÁRIOS PARA EDITAR, REEMITIR OU ANULAR

NOVO FORMULÁRIO

CLIENTE

INFORMAÇÃO PESSOAL

TIPO DE DOCUMENTO *

Passaporte

Nº DO DOCUMENTO *

PAÍS DE EMISSÃO DO DOCUMENTO *

INFORMAÇÃO DE CONTACTO *

PAÍS DE RESIDÊNCIA *

EMAIL

NÚMERO DE TELEMÓVEL

REEMBOLSO

INFORMAÇÃO SOBRE O SERVIÇO

TIPO (NR. FATURA OU ATCUD) *

NÚMERO DE (FATURA OU ATCUD)

CHAVE DE DOCUMENTO *

SERVIÇO *

MÉTODO DE REEMBOLSO

REEMBOLSO *

Cash

Credit Card

Ao emitir o formulário, assegure a recolha do número de telemóvel e/ou email do cliente, dado que é o requisito imprescindível para o TAX FREE digital.

NOTA: O recebimento em cartão de crédito não invalida o reembolso em dinheiro. O ecrã de emissão pode variar em função do dispositivo utilizado.

2. NO TELEMÓVEL DO CLIENTE: VALIDAÇÃO E REEMBOLSO

Após a emissão, o cliente:

- Recebe notificação em tempo real após a compra e validação.
- Tem acesso ao TAX FREE digital, guiado com mensagens no seu próprio idioma (Português, Inglês, Russo, Chinês, Espanhol, Indonésio, Coreano e Japonês).
- Após obter a validação, o cliente recebe o pagamento do seu reembolso automaticamente.

CLIENTE: COMO OBTER O REEMBOLSO?

1

Emissão na Loja



O cliente solicita o **Tax Free** na Loja



Apresenta o passaporte para obter o formulário



Fornece o nº de telemóvel ou email para ter o formulário **Tax Free** no seu smartphone

REEMBOLSO DIGITAL

2

Validação no Aeroporto

SAÍDA DA EU POR PORTUGAL



O cliente dirige-se ao **Quiosque da Alfândega** em qualquer aeroporto português, com o passaporte e cartão de embarque



VERDE



VALIDADO

→ Pode seguir para reembolso



VERMELHO



→ **Balcão da Alfândega**

SAÍDA POR OUTRO PAÍS DA UE



O cliente dirige-se diretamente ao **Balcão da Alfândega**, no país de saída da EU, para validação do formulário **Tax Free**

3

Reembolso 3 opções

APÓS **VALIDAÇÃO DO FORMULÁRIO TAX FREE**, O CLIENTE PODE OPTAR POR UMA DAS SEGUINTE FORMAS DE REEMBOLSO:



ou



ou



Reembolso Digital
(smartphone)

Quiosque de Reembolso Global Blue
(aeroporto)

Balcão Global Blue
(aeroporto)



É necessário fazer a validação do formulário **Tax Free** no aeroporto

REEMBOLSO ANTECIPADO

MATERIAIS **TAX FREE** PARA DAR AOS SEUS CLIENTES

A **Global Blue** disponibiliza um conjunto de materiais que vêm facilitar a vida dos seus clientes na obtenção do reembolso.

Encomende agora e utilize-os sempre que fizer uma venda **Tax Free**.



ENVELOPES **TAXA PAGA**

Entregue 1 envelope juntamente com o formulário **Tax Free** e a fatura da compra. Este pode ser colocado nas Mailboxes disponíveis no aeroporto ou enviado pelo correio após validação do **Tax Free** na Alfândega.

CARTÃO DE CONTACTO **WHATSAPP**

O seu cliente precisa de ajuda?
Pode falar connosco a qualquer momento via WhatsApp e saber todos os passos necessários para validação do **Tax Free** no aeroporto e reembolso.



Global Blue

**SHOP
TAX FREE**



MAY I HELP YOU?
POSSO AJUDAR?

WhatsApp (+351) 910 836 023

ACRÍLICO PARA BALCÃO

É discreto, elegante e oferece uma ajuda preciosa.

Dimensões 6 x 9 cm

AUTOCOLANTE PARA MONTRA

O distintivo para lojas que oferecem o serviço Tax Free da Global Blue.

Dimensões 8 x 10,7 cm

**SHOP
TAX
FREE**



Global Blue

PONTOS DE REEMBOLSO

LISBOA

AEROPORTO DE LISBOA

TERMINAL 1

> **Quiosque de reembolso**

> **Balcão de reembolso**

(cash & credit card)

TERMINAL 2

> **Quiosque de reembolso** (cash & credit card)

> **Mailbox:** Boarding Hall

EL CORTE INGLÉS

> **Quiosque de reembolso** (cash & credit card)

Tax Refund Lounge/International Desk, Piso 0

CENTRO COLOMBO

> **Quiosque de reembolso** (cash & credit card)

Loja Worten, Piso 0

FREEPORT LISBOA FASHION OUTLET

> **Unicâmbio**

Avenida Euro 2004, Alcochete



AEROPORTO DO PORTO

PORTO

> **Quiosque de reembolso** (cash & credit card)

Disponível em 2 locais:

Hall de Partidas: antes do controlo de segurança e junto da Alfândega
Zona Comercial, porta de embarque 32, depois do controlo de segurança

> **Loja de Artesanato**

Zona Internacional: depois do controlo de segurança e junto da porta de embarque 33/34, Piso 2

EL CORTE INGLÉS GAIA

> **Quiosque de reembolso** (cash & credit card)

Internacional Desk, Piso 0

VILA DO CONDE FASHION OUTLET

> **Unicâmbio** Loja 39 A

DESIGNER OUTLET ALGARVE

ALGARVE

> **Quiosque de reembolso** (cash & credit card)

No Centro de Informação do Designer Outlet Algarve

AEROPORTO DE FARO

> **Quiosque de reembolso** (cash & credit card)

Depois do controlo de segurança e junto aos quiosques da Alfândega

> **Duty Free Shop**

AEROPORTO DO FUNCHAL

MADEIRA

> **Duty Free Shop**

1 QUE CLIENTES TÊM DIREITO AO TAX FREE?

Todos aqueles sem domicílio ou residência na União Europeia (UE), independentemente da sua nacionalidade, desde que transportem os artigos na sua bagagem pessoal para fora da UE, até ao fim do terceiro mês seguinte à compra.

2 EXISTEM CLIENTES EUROPEUS ELEGÍVEIS PARA TAX FREE?

Sim, são elegíveis para Tax Free os clientes residentes em países europeus não pertencentes à Comunidade Europeia: Albânia, Andorra, Bielorrússia, Bósnia e Herzegovina, Islândia, Kosovo, Liechtenstein, Moldávia, Montenegro, Noruega, Reino Unido, Rússia, San Marino, Sérvia, Suíça, Turquia e Ucrânia.

3 QUAL O VALOR MÍNIMO DE COMPRA ELEGÍVEL PARA TAX FREE?

O valor mínimo é de 50€ + IVA (exemplo 50€ + 23% IVA = 61,50€).

4 QUE CAMPOS DO FORMULÁRIO TAX FREE DEVO PREENCHER?

Todos os campos assinalados com sinal* são de preenchimento obrigatório, de modo a permitir a pré-validação, em tempo real, pela Autoridade Tributária (AT) e a impressão do formulário Tax Free.

5 DEVO PREENCHER O CAMPO DOS CONTACTOS DO CLIENTE?

Sim, é importante o preenchimento de um dos campos de contacto, telefone e/ou email, de modo a que o cliente usufrua de toda a experiência do Tax Free digital.

6 EM QUE CASOS É NECESSÁRIO PREENCHER O CAMPO "NIF"?

Sempre que o cliente apresente um documento de identificação emitido em Portugal, é necessário preencher o campo "NIF".

7 EM QUE CASOS É NECESSÁRIO PREENCHER O CAMPO "NÚMERO DE SÉRIE"?

Para artigos de valor superior a 500€ (c/ IVA incluído) e sempre que exista.

8 É NECESSÁRIO PREENCHER O NOME E A RESIDÊNCIA DO CLIENTE NA FATURA?

Sim, as faturas emitidas no âmbito do Tax Free devem conter a identidade e o país de residência do cliente.

- 9 COMO PREENCHER CORRETAMENTE O CAMPO “NÚMERO DE FATURA”?**
O número da fatura é composto por um conjunto de letras e números como, por exemplo, FT LX/000001. O campo deve ser preenchido com a totalidade dos caracteres mencionados.
- 10 O NÚMERO DO TALÃO DE COMPRA SERVE COMO NÚMERO DE FATURA?**
Não. O número do talão de compra ou número da transação da loja não é válido como Número de Fatura.
- 11 O QUE FAZER EM CASO DE TROCAS OU DEVOLUÇÕES?**
Se o formulário não estiver validado ou reembolsado deverá anular e emitir um novo que coincida com a nova fatura de venda.
- 12 O QUE É A CHAVE DE DOCUMENTO OU HASH IMPRESSO NA FATURA?**
São os 4 caracteres impressos na fatura, exemplo, "AxAx" antes da frase "Processado por programa certificado nº." Podem ser letras maiúsculas, minúsculas, números ou símbolos.
- 13 O QUE É A “CAUÇÃO”?**
É o valor, em euros, correspondente ao valor do IVA, mencionado na fatura.
- 14 NÃO CONSIGO EMITIR O FORMULÁRIO TAX FREE.**
- A Autoridade Tributária (AT) rejeitou a emissão do formulário Tax Free com base nos dados comunicados do cliente e/ou da venda.
 - O Número de Fatura inserido já foi comunicado à AT. Uma fatura apenas pode constar de um formulário Tax Free.
 - A loja está sem internet.
 - Verificar os dados introduzidos e os campos assinalados como de preenchimento obrigatório.
 - O NIF indicado consta na base de dados da AT como pertencendo a um titular com residência fiscal ativa em Portugal, logo não é válido para emissão de Tax Free. Neste caso, o cliente deverá dirigir-se às Finanças para alterar a sua morada fiscal.

15 A FATURA E O FORMULÁRIO TAX FREE TÊM DE TER A MESMA DATA DE EMISSÃO?

Sim. Apenas são aceites faturas e formulários Tax Free com a mesma data de emissão.

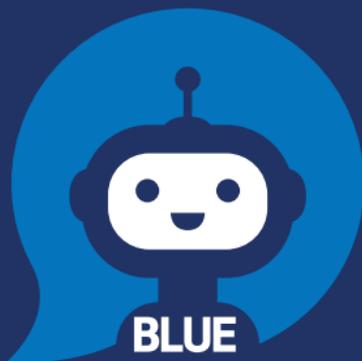
16 POSSO ACUMULAR FATURAS NUM FORMULÁRIO TAX FREE?

Não é possível acumular faturas num formulário Tax Free (com a mesma data ou de datas diferentes). A um formulário Tax Free corresponde apenas uma fatura.

17 É OBRIGATÓRIA A ENTREGA DO FORMULÁRIO AO CLIENTE EM PAPEL?

Não, apenas nos casos em que o cliente regresse ao seu país, a partir de outro país que não Portugal. O cliente terá acesso à versão pdf do formulário Tax Free no seu smartphone.

**SE O SEU CLIENTE
TIVER DÚVIDAS, ELE PODE AJUDAR.**



(+351) 910 836 023

FAQ's – VALIDAÇÃO DO TAX FREE NA ALFÂNDEGA

1 O QUE DEVE O CLIENTE FAZER NO AEROPORTO?

Ao chegar ao aeroporto o cliente deve dirigir-se aos quiosques digitais da Autoridade Tributária (AT) localizados junto dos balcões da Alfândega e fazer a leitura no scanner do documento de identificação utilizado na compra (passaporte) e cartão de embarque válido.

2 COMO FUNCIONAM OS QUIOSQUES DIGITAIS DA AT?

Após leitura do passaporte e cartão de embarque, o sistema identifica todas as faturas de compras realizadas, em Portugal, associadas ao Tax Free, para submissão e obtenção da validação da isenção. Em resultado da validação podem surgir duas mensagens:

✓ VERDE

Fatura/Tax Free aprovado – o cliente pode seguir para reembolso do IVA.

✗ VERMELHO OU OUTRA INFORMAÇÃO

Necessidade de verificação adicional na Alfândega – o cliente deve dirigir-se ao balcão da Alfândega.

Vermelho não quer dizer que o formulário Tax Free foi rejeitado, mas apenas que é necessário verificação adicional por parte de um agente alfandegário.

3 A(S) FATURA(S) DO CLIENTE NÃO ESTÃO VISÍVEIS NO QUIOSQUE DA AT. COMO DEVE FAZER?

O cliente deve dirigir-se ao balcão da Alfândega.

4 O QUIOSQUE DA AT NÃO RECONHECE O PASSAPORTE OU CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO. COMO DEVE FAZER?

O cliente deve dirigir-se ao balcão da Alfândega.

5 OS QUIOSQUES DA AT NÃO ESTÃO OPERACIONAIS. COMO DEVE FAZER?

O cliente deve dirigir-se ao balcão da Alfândega.

FAQ's – VALIDAÇÃO DO TAX FREE NA ALFÂNDEGA

6 O CLIENTE PODE OPTAR POR DIRIGIR-SE DIRETAMENTE À ALFÂNDEGA SEM PASSAR PELOS QUIOSQUES DIGITAIS?

Sim, mas é recomendável a utilização dos quiosques, para maior rapidez.

7 QUAL O PRAZO PARA A VALIDAÇÃO DOS FORMULÁRIOS TAX FREE EMITIDOS?

Até ao fim do terceiro mês seguinte após a data da compra. Ex: Se o cliente comprar no dia 5 de janeiro, a data limite para validação é 30 de abril.

8 SE O CLIENTE SAIR DE PORTUGAL POR CARRO OU BARCO?

Se sair de Portugal por carro ou barco, o cliente deve dirigir-se à Alfândega no último país da União Europeia ou à Alfândega no Porto Marítimo e fazer a validação do Tax Free. Ex. Para a Suíça, a validação é feita à saída de França; para Marrocos, a validação é feita no Porto de Embarque em Espanha.





DAMOS AS BOAS-VINDAS
AOS SHOPPERS INGLESES

AGORA, COMO **TAX FREE**
DESCONTOS ATÉ
15%

São elegíveis para TAX FREE os residentes no Reino Unido (Inglaterra, País de Gales e Escócia), excluindo a Irlanda do Norte.

**O FASCINANTE MUNDO DO TAX FREE SHOPPING
ESPERA PELOS TURISTAS INGLESES!**



→ CONTACTOS



Pedidos de material (envelopes e flyers)

pedidos_pt@globalblue.com



Apoio técnico

suporte@globalblue.com



218 463 025

Horário:

9h às 13h – 14h às 18h

www.globalblue.com

OS SEUS
DADOS