<u>החזרים וביטולים כספיים במערכת Rapid ONE</u>

מסמך זה מציג בפניכם כיצד יש לנהוג במקרה של ביטולי עסקאות והחזרים כספיים (מלאים או חלקיים) באמצעי התשלום השונים.

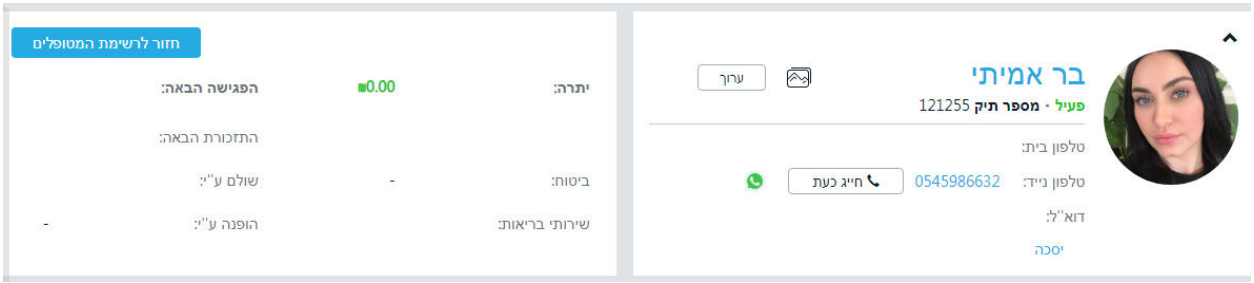


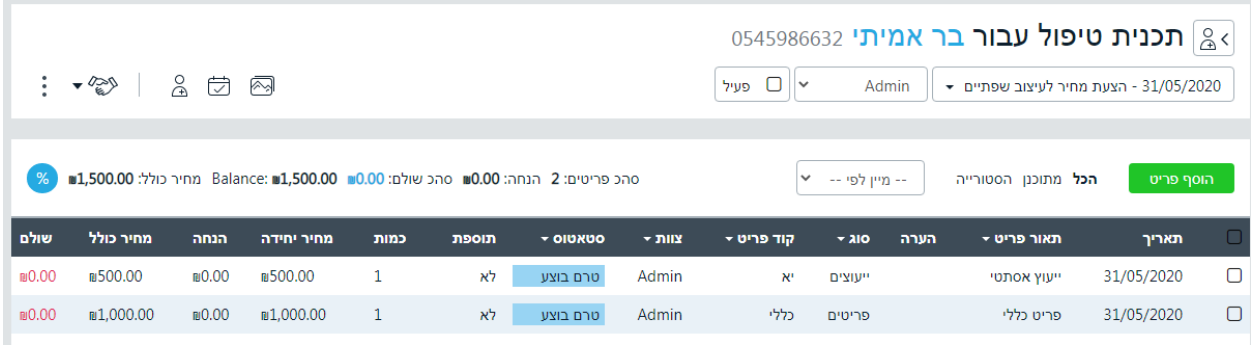
שימו לב כי אנו ממליצים להתייעץ עם גורם חשבונאי מוסמך (כגון רו"ח או הנה"ח) טרם הפעולה וכי מחלקת התמיכה של רפיד אימג' אינה תחליף לייעוץ מקצועי.

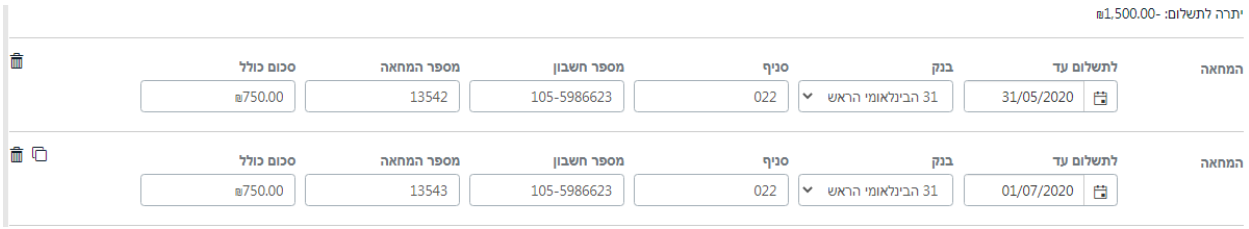
תמצית המסמך:

1. **ביטול קבלה מלא** – ביטול הקבלה מתוך חוצץ תשלומים בתיק לקוח.
2. **החזר המחאה של הלקוח** – דרך ביטול קבלה מחוצץ תשלומים ← סימון ההמחאות הרלוונטיות והחזרתן ללקוח.
3. **החזר חלקי או מלא ע"י החזר כספי ללקוח** – הפקת מסך פיננסי החזר כספי ללקוח.
4. **חשבונית זיכוי בלבד ללא ביטול אמצעי תשלום**

לדוגמא, לקוח אשר שילם על טיפול, מוצר (פריט מהמחירון) ו/או הצעת מחיר (תכנית טיפול):

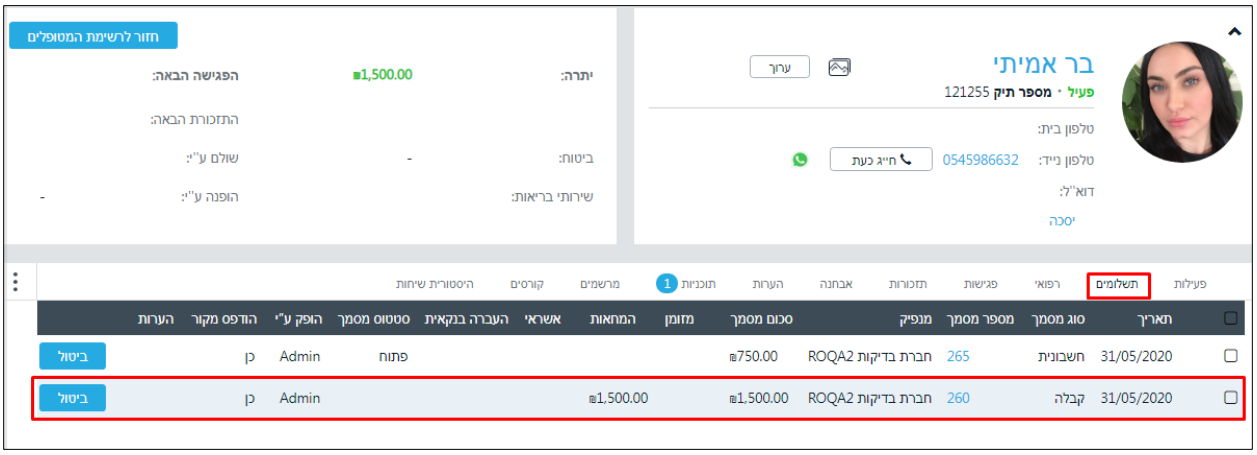




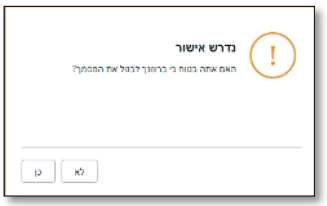


1. ביטול קבלה מלא

תיק הלקוח ← חוצץ תשלומים ← ביטול הקבלה:



- **בביטול קבלה אשר שולמה <u>במזומן או בהעברה בנקאית</u>** - לאחר לחיצה על "ביטול", המערכת תבקש את אישורנו לביצוע הפעולה:



באישורנו את פעולת ביטול, המערכת תציע להנפיק חשבונית זיכוי עבור חשבונית המס שהונפקה;

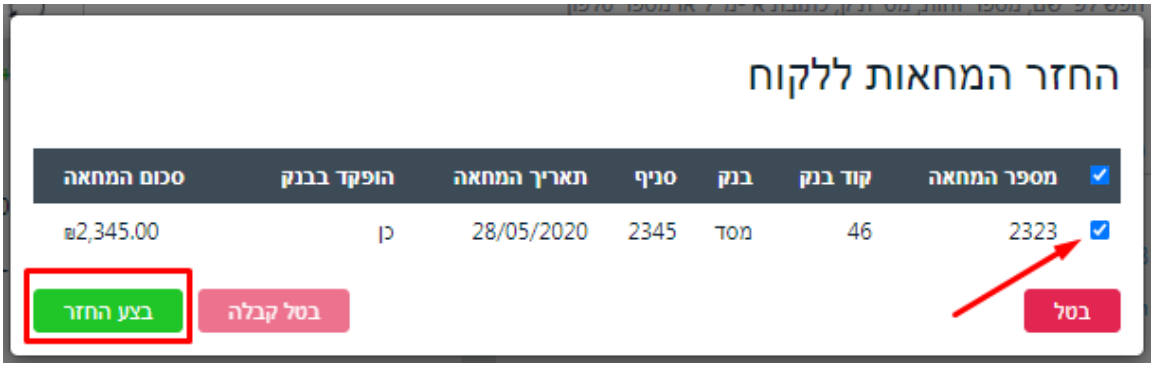
במידה ואנו מעוניינים לזכות את הלקוח עבור השירות (טיפול/תוכנית טיפול/מוצר) יש לסמן V בחלונית הבאה:



- **בביטול קבלה <u>ששולמה בכרטיס אשראי</u>** – ניתן לבטל את הקבלה דרך תיק הלקוח ← חוצץ תשלום (בדומה לביטול הקבלה במזומן ובהעברה בנקאית) <u>אך ורק באותו יום</u> שבו נוצרה הקבלה!
במידה והקבלה נוצרה במועד עבר, יש לבצע "החזר כספי ללקוח" (יפורט בסעיף 3 בהמשך המסמך).

2. החזר המחאה של הלקוח

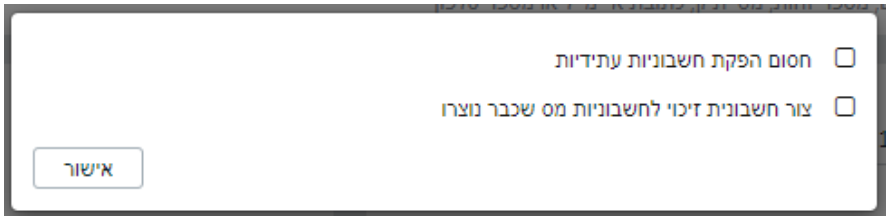
- **ע"י ביטול קבלה ששולמה בהמחאות**- לאחר ביטול הקבלה, המערכת תבקש אישור לביצוע הפעולה. באישור פעולת הביטול – המערכת תציג את הצ'ק או רשימת הצ'קים שנכללו בקבלה; יש לסמן את הצ'ק/ים הרלוונטי/ים, אשר נהיה מעוניינים להחזיר ללקוח וללחוץ על "בצע החזר":



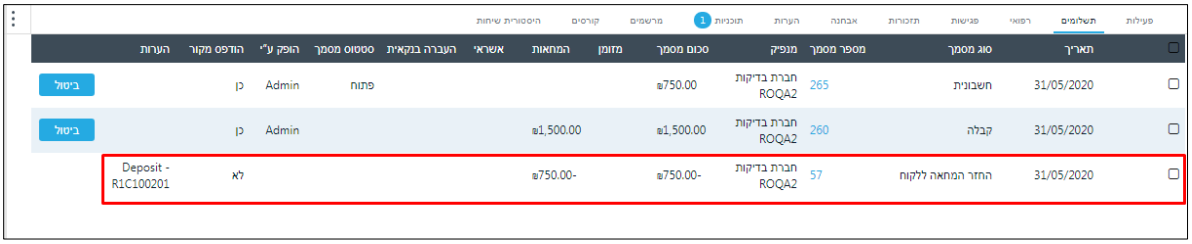
- לאחר ביטול ההמחאות, המערכת תציע שתי אפשרויות להמשך; יש לבחור את האפשרות המתאימה ולאשר אותה. (לא רלוונטי למי שעובד בבסיס הנהלת חשבונית מצטבר) :

"חסום הפקת חשבוניות עתידיות- לבחירה במקרים בהם מדובר בהמחאה עתידית, שעדיין לא הופקה חשבונית מס עבורה.

"צור חשבוניות זיכוי לחשבוניות מס שכבר נוצרו" -במקרים בהם כבר עבר תאריך הפירעון והופקה חשבונית מס' עבור ההמחאה.



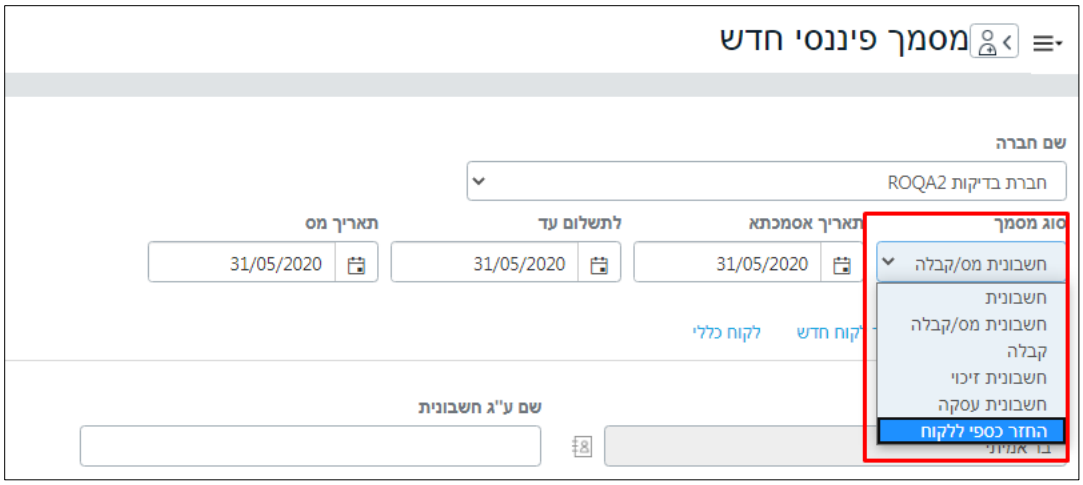
בסיום החזר ההמחאה ללקוח מערכת תיצור מסמך החזר ברשימת המסמכים פיננסים:



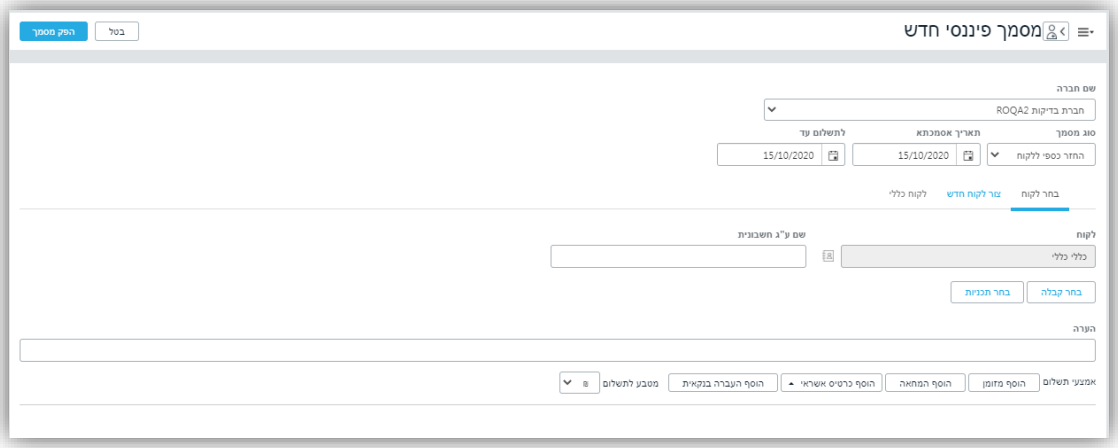
במידה ונרצה להחזיר את כל ההמחאות של הלקוח, ניתן פשוט ללחוץ על "בטל קבלה".

3. החזר חלקי או מלא ע"י החזר כספי ללקוח

- <u>מקרים בהם לא ניתן לבטל את הקבלה המקורית של לקוח:</u>
  - הלקוח שילם במזומן/ בכ. אשראי/ בהעברה בנקאית ואנו מעוניינים להחזיר חלק מהתשלום ולא מלא.
  - הלקוח שילם בכ.אשראי בעבר (ניתן לבטל קבלה אשר שולמה באשראי רק באותו יום).
  - אנחנו מעוניינים להחזיר ללקוח תשלום באמצעי תשלום <u>שונה</u> ממה שהוא שילם;
    לדוגמה, לקוח שילם בהמחאה ואנחנו מעוניינים להחזיר לו בהעברה בנקאית , במקום צ'ק של הלקוח – נרצה להחזיר ללקוח צ'ק של המרפאה וכו'.
  - מרפאות שעברו למערכת רפיד ONE ממערכת אחרת - הקבלה המקורית הופקה ללקוח במערכת הקודמת.
- בתפריט הפלוס בסרגל העליון (זמין בכל מסך במערכת) ← בחירה במסמך פיננסי חדש ← בחירה בשדה "סוג מסמך" ← "החזר כספי ללקוח":

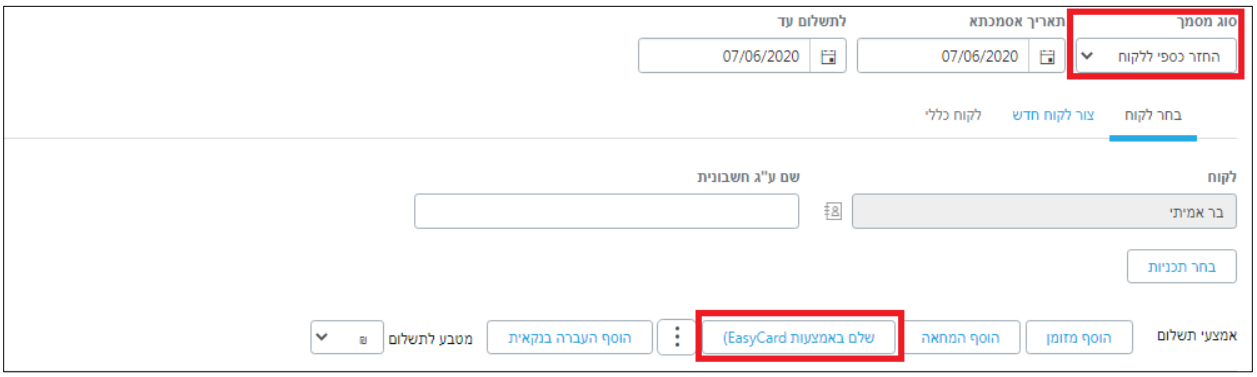


- במסך "החזר כספי ללקוח", יש לבחור את אמצעי התשלום הרלוונטי להחזר ללקוח (בדומה לבחירת אמצעי התשלום בהפקת קבלה):

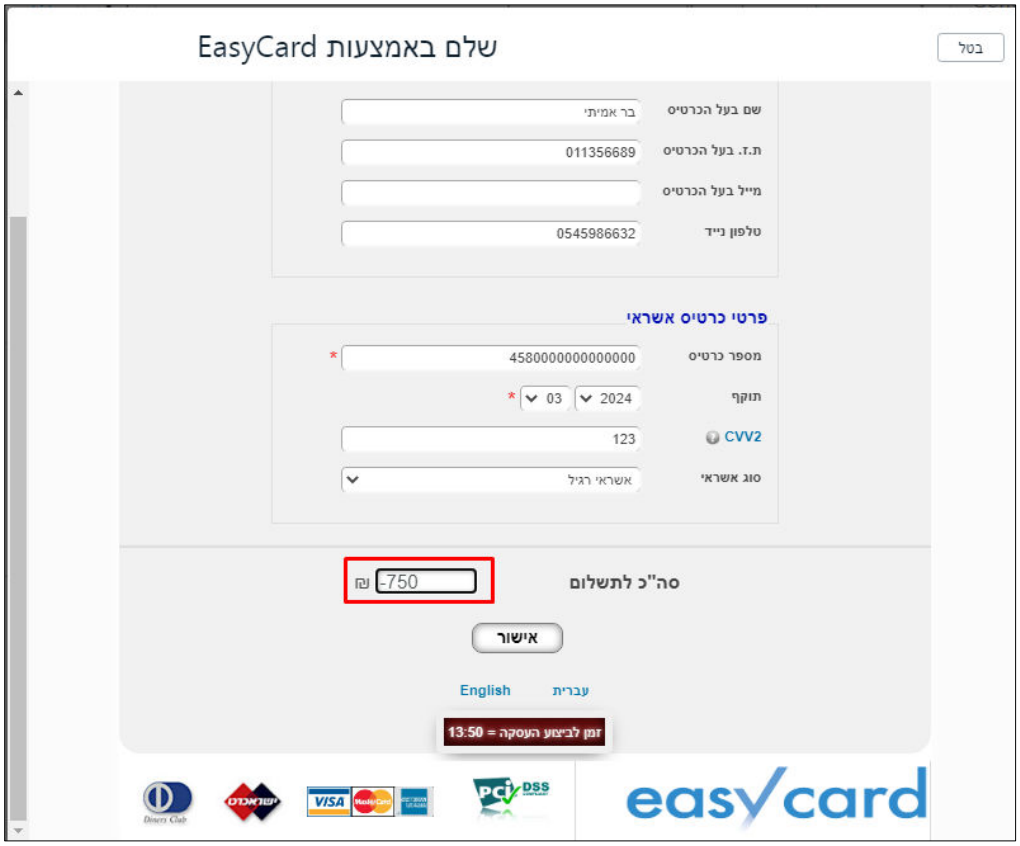


שימו לב, כי אפשרות "הוסף המחאה" מיועדת להחזר המחאה של <u>המרפאה</u> (ולא של הלקוח), ולכן המערכת מבקשת לבחור את חשבון החברה.

- מרפאות שעובדות עם מערכת סליקה של חברת EasyCard - על מנת לזכור את כרטיס האשראי של הלקוח באמצעות איזיקארד – במסך "החזר כספי לקוח" - לחיצה על "שלם באמצעות EasyCard" :



במסך הסליקה של איזיכארד יש להזין את פרטי עסקת זיכוי – **חשוב מאד!** יש להזין את <u>סכום העסקה במינוס</u>! אחרת הלקוח יחויב ולא יזוכה.



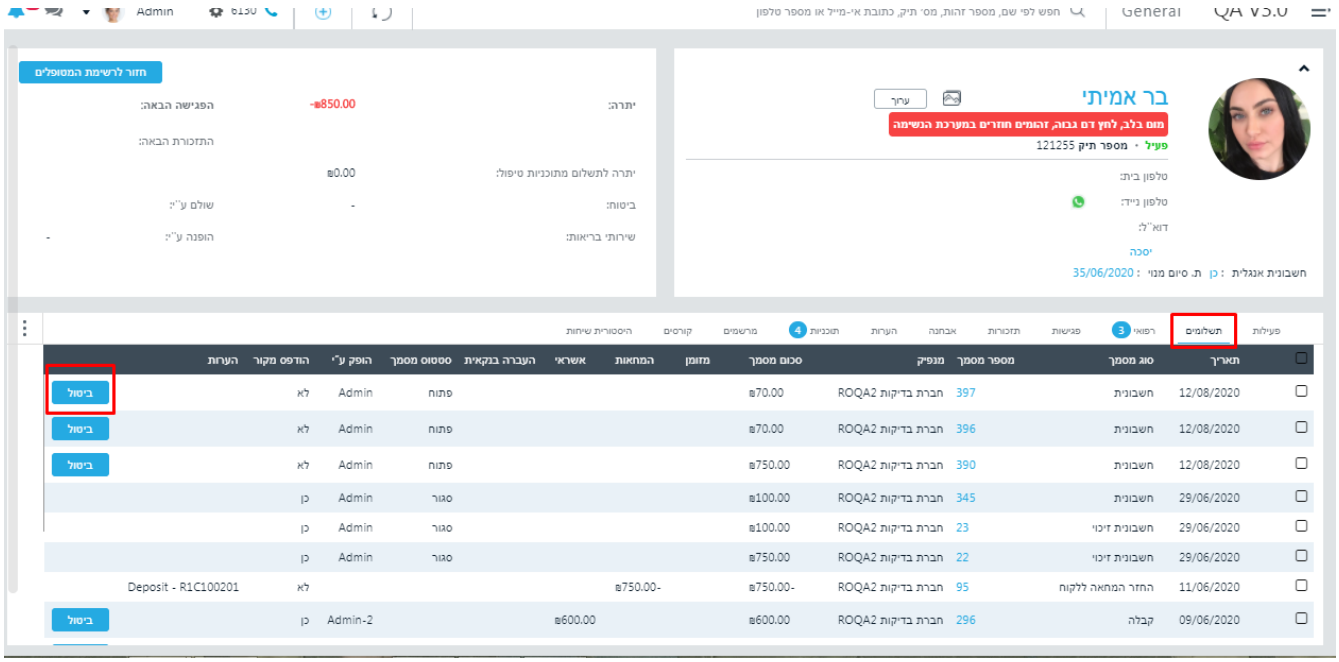
לאחר ביצוע החזר כספי ללקוח, בחוצץ תשלומים בתיק לקוח נוצר מסך "החזר כספי ללקוח":

	תאריך	סוג מסמך	מספר מסמך	מנפיק	סכום מסמך	מזומן	המחאות	אשראי	העברה בנקאית	סטטוס מסמך	הופק ע"י	הודפס מקור	הערות	
☐	31/05/2020	חשבונית	266	חברת בדיקות ROQA2	₪100.00					פתוח	Admin	לא		ביטול
☐	31/05/2020	קבלה	261	חברת בדיקות ROQA2	₪100.00	₪100.00					Admin	לא		ביטול
☐	31/05/2020	חשבונית	258	חברת בדיקות ROQA2	₪200.00					פתוח	Admin	לא		ביטול
☐	31/05/2020	קבלה	253	חברת בדיקות ROQA2	₪1,000.00		₪1,000.00				Admin	כן		ביטול
☐	31/05/2020	החזר המחאה ללקוח	56	חברת בדיקות ROQA2	₪200.00-		₪200.00-					לא	Deposit - R1C100195	
☐	31/05/2020	החזר כספי ללקוח	6	חברת בדיקות ROQA2	₪100.00				₪100.00		Admin	לא		ביטול

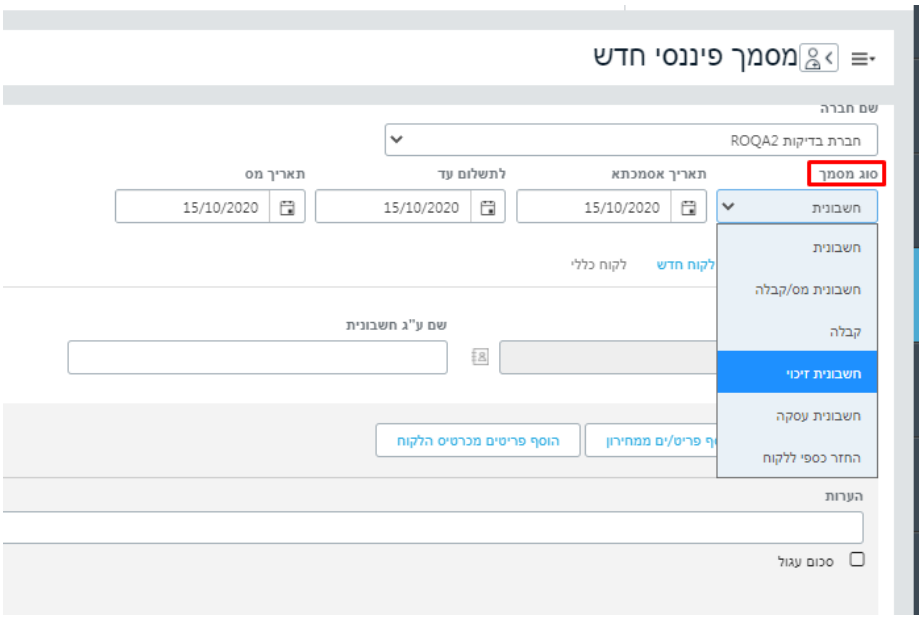
4. חשבונית זיכוי בלבד ללא ביטול אמצעי תשלום

רלוונטי למקרים בהם נהיה מעוניינים לזכות את הלקוח בשירות (טיפול/תוכנית/מוצר) ללא צורך בביטול אמצעי התשלום, לדוגמה: במקרים של החלפה או החזר של המוצר/ טיפול בלבד (בלי החזר כספי).

- **זיכוי בסכום המלא של השירות/מוצר** – תיק לקוח ← תשלומים ← לחיצה על ביטול בשורת חשבונית המס שהופקה ללקוח במעמד התשלום.



- **זיכוי בסכום חלקי/שונה מהסכום השירות/מוצר** – תפריט הפלוס בסרגל עליון (זמין בכל מסך במערכת) ← הפקת מסמך פיננסי חדש ←בחירה בשדה "סוג מסמך" את אפשרות "חשבונית זיכוי" ← בחירת השירות/מוצר מהמחירון או מתיק הלקוח (בדומה להפקת חשבונית/קבלה) ולסיום- "הפק מסמך".



שימו לב, כי חשבונית זיכוי בלבד, ללא החזר כספי ללקוח ואינה משפיעה על יתרת תיק הלקוח .