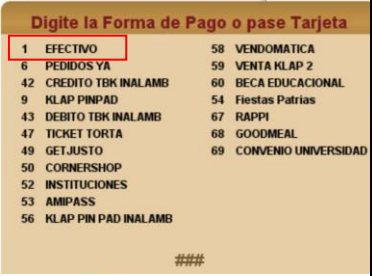


Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 1 de 11	
RAU	FORMAS DE PAGO EN CAJA	IT – 07.01-RET-TIE	
		Revisión	004

Las formas de pago autorizadas para tiendas Castaño son:

✓ Efectivo	✓ Tarjeta Crédito	✓ Tarjeta Débito	✓ Tarjetas Ampass/ Pluxee/ Junaeb	✓ Ticket Tortas	✓ Beca educacional
------------	-------------------	------------------	-----------------------------------	-----------------	--------------------

Cajera	Pago en efectivo	
Cuándo	Cómo	Documentos
En el acto del pago	<p>Ingresar productos en POS. Consultar a cliente medio de pago. Seleccionar total venta en teclado Seleccionar la opción 1.</p> <p>Si el dinero entregado por cliente es el monto exacto, registrar el valor en “EF”, seleccionar dos veces ↵, imprimir Boleta.</p> <p>Si el dinero entregado por cliente excede el valor de la compra, registrar el valor en “EF”, se presenta en pantalla vuelto a otorgar, seleccionar doble ↵, imprimir Boleta. Entregar vuelto a cliente.</p>	 <p>1 EFECTIVO 58 VENDOMATICA 6 PEDIDOS YA 59 VENTA KLAP 2 42 CREDITO TBK INALAMB 60 BECA EDUCACIONAL 9 KLAP PINPAD 54 Fiestas Patrias 43 DEBITO TBK INALAMB 67 RAPPÍ 47 TICKET TORTA 68 GOODMEAL 49 GETJUSTO 69 CONVENIO UNIVERSIDAD 50 CORNERSHOP 52 INSTITUCIONES 53 AMPASS 56 KLAP PIN PAD INALAMB</p> <p>###</p>

El pago con tarjeta ya sea con débito o crédito, se realizará por alguno de los dos operadores vigentes Transbank o Klap. Se debe considerar el siguiente orden de prioridad para su uso:

- *Klap integrado (opción 9)*
- *Klap inalámbrico (algunas tiendas poseen equipo, usar en caso de emergencia)- (opción 56)*
- *Transbank inalámbrico (opción 43 o 42)- uso como plan B en caso de caídas de KLAP*

Formatos de equipos		
Klap Integrado	Klap Inalámbrico	Transbank inalámbrico
		

Realizó: S. Pérez /Ing. Mejora Cont. Fecha: Marzo 2025	Revisó: M. Fuentes/ J Proc y EO Fecha: Marzo 2025	Aprobó: M.Bravo / Sg. Op. Retail Fecha: Marzo 2025
---	--	---

RAU




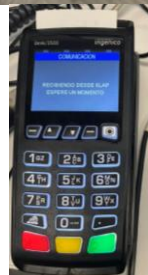
FORMAS DE PAGO EN CAJA

IT – 07.01-RET-TIE

Revisión

004

Cajera *Pago Tarjeta Debito / Crédito Klap integrado*

Cuándo	Cómo	Documentos
En el acto del pago	<p>Ingresar productos en POS</p> <p>Seleccionar en menú, forma de pago 9 Klap PINPAD. Confirmar monto con enter. (aparece en pantalla autorizando, momento en que POS se comunica con equipo Klap)</p>	
	<p>En pinpad de cajera, seleccionar forma de pago presionando los números en el teclado del pinpad según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Débito - 2 Crédito (crédito será sin cuotas) - 3 Prepago - 4 Alimentación <p>Pantalla indica procesando y los pasos a seguir por el cliente.</p>	
	<p>Observar activación de pinpad a entregar a cliente (el extendido), donde aparece en pantalla el monto ingresado y el mensaje “Operar Tarjeta”.</p>	
	<p>Indicar a cliente operar con su tarjeta pinpad a cliente, quien confirma el monto (tecla verde o roja), acerca su tarjeta e ingresa su clave.</p> <p>En Pinpad cajera, aparecerá el mensaje: “Recibiendo desde klap, espere un momento”</p>	

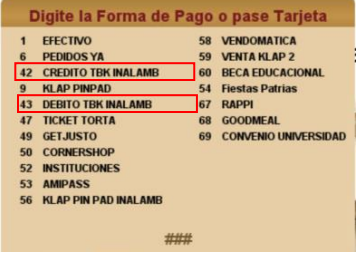
Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 3 de 11	
RAU	FORMAS DE PAGO EN CAJA	IT – 07.01-RET-TIE	
		Revisión	004

	<p>Imprimir boleta cliente desde la impresora y posteriormente saldrá voucher comercio de la misma impresora.</p> <p>En el mismo ticket indica si fue compra DB (debito) o CR (crédito)</p>	
--	--	--

Cajera	Pago Tarjeta Debito / Crédito klap Inalámbrico (solo usar en caso de no contar con sistema KLAP integrado)	
Cuándo	Cómo	Documentos
En el acto del pago	<p>Ingresar productos en POS y consultar a cliente medio de pago (si es con tarjeta)</p> <p>Oprimir Tecla pago POS con opción 56 y seleccionar enter.</p> <p><i>Observación: es importante que identifiques correctamente el equipo inalámbrico si es TBK o KLAP ya que de esto depende por el medio de pago que ingresas en el POS.</i></p>	
	Ingresar monto en pinpad inalámbrico	
	Observar en pantalla de pinpad que aparezca “Confirmar monto”	
	Entregar pinpad a cliente y que opere el equipo. Máquina presenta en visor “aprobado o rechazado”.	
	Ingresar en POS venta realizada (solo una vez aprobado), oprimir enter y confirmar venta Si/No en teclado.	
	Imprimir boleta desde impresora POS.	
	Entregar boleta a cliente	
	<p>Guardar en caja de seguridad voucher de copia de medio pago Klap.</p> <p><i>En el voucher se indicará si la forma de pago fue realizada mediante débito o crédito.</i></p>	

Realizó: S. Pérez /Ing. Mejora Cont. Fecha: Marzo 2025	Revisó: M. Fuentes/ J Proc y EO Fecha: Marzo 2025	Aprobó: M.Bravo / Sg. Op. Retail Fecha: Marzo 2025
---	--	---




Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 4 de 11	
RAU	FORMAS DE PAGO EN CAJA	IT – 07.01-RET-TIE	
		Revisión	004

Cajera	Pago Tarjeta Debito / Crédito Transbank Inalámbrico (usar solo en caso de no contar con sistema de klap integrado)		
Cuándo	Cómo	Documentos	
En el acto del pago	Ingresar productos en POS y consultar a cliente medio de pago (si es con tarjeta)		
	En POS, seleccionar medio pago: 42 Debito o 43 Crédito. En el caso de transbank, se debe hacer el ingreso diferenciado de débito/crédito.		
	<i>Observación: es importante que identifiques correctamente el equipo inalámbrico si es TBK o KLAP ya que de esto depende por el medio de pago que ingresas en el POS.</i>		
	Ingresar monto en pinpad inalámbrico		
	Observar en pantalla de pinpad que aparezca “Confirmar monto” y entregar equipo a cliente.		
	Esperar a que cliente opere el equipo, confirmando monto e ingresando su clave personal		
Una vez aprobado , Presionar “TA”, anotar monto, ↵ ↵, imprimir Boleta .			
Guardar en caja de seguridad el voucher original comercio Transbank			
Entregar boleta a cliente			
Si transacción salió Rechazada , retornar y anular los productos uno a uno.			

La venta por medio de pago Alimentación, se realiza mediante equipos KLAP integrado y/o Klap inalámbricos. Los operadores disponibles son Sodexo (Pluxee), Edenred y Amipass. A continuación las indicaciones:

Realizó: S. Pérez /Ing. Mejora Cont. Fecha: Marzo 2025	Revisó: M. Fuentes/ J Proc y EO Fecha: Marzo 2025	Aprobó: M.Bravo / Sg. Op. Retail Fecha: Marzo 2025
---	--	---

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 5 de 11	
RAU	FORMAS DE PAGO EN CAJA	IT – 07.01-RET-TIE	
		Revisión	004

D.TIE	<i>Venta con pago alimentación Klap integrado</i>	
Cuándo	Cómo	Documentos/ Foto
Venta con pago alimentación (sodexo, edenred, amipass)	Ingresar detalle de compra en POS	
	Seleccionar en menú, forma de pago 9 Klap PINPAD . Confirmar monto con enter. (aparece en pantalla autorizando, momento en que POS se comunica con equipo Klap)	
	Seleccionar en pinpad de cajera forma de pago digitando los números en el teclado del pinpad según corresponda: <ul style="list-style-type: none"> - 1 debito - 2 crédito (crédito será sin cuotas) - 3 prepago - 4 alimentación <p>Seleccionar en teclado el número 4.</p>	
Si es venta Junaeb	Seleccionar opción de forma de pago Junaeb, ya sea: <ul style="list-style-type: none"> - 1 Venta tarjeta - 2 Venta RUT - 3 Venta clave dinámica <p>Seleccionar en teclado el número correspondiente a la opción.</p>	
Ejemplo venta junaeb con RUT	Al seleccionar la opción 2 Venta RUT , aparece una nueva selección asociado al tipo de venta RUT: <ul style="list-style-type: none"> - 1 Venta RUT Sodexo - 2 Venta RUT Edenred - 3 Venta RUT amipass <p>Seleccionar en teclado el número correspondiente a la opción.</p> <p>Continuar los pasos indicados en el PINPAD cajera asociado al ingreso de RUT del cliente.</p>	

Realizó: S. Pérez /Ing. Mejora Cont. Fecha: Marzo 2025	Revisó: M. Fuentes/ J Proc y EO Fecha: Marzo 2025	Aprobó: M.Bravo / Sg. Op. Retail Fecha: Marzo 2025
---	--	---

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 6 de 11	
RAU	FORMAS DE PAGO EN CAJA	IT – 07.01-RET-TIE	
		Revisión	004

	<p>Al seleccionar la forma de pago Junaeb 3 Venta Clave dinámica</p> <p>Aparece posteriormente el ingreso de 1 SODEXO. Digitar en pinpad el número 1</p>	
	<p>Aparece un nuevo menú que indica si es 1 Clave dinámica JUNAEB 2 Clave dinámica EMPRESA</p> <p>Seleccionar la opción correspondiente y seguir los pasos indicados en pantalla.</p>	
	Solicitar RUT a cliente y posteriormente indicarle a cliente ingresar su clave dinámica en teclado de pinpad cliente.	

D.TIE	<i>Venta con pago junaeb, sodexo, endenred con equipo multicaja táctil (universidad)</i>	
Cuándo	Cómo	Documentos/ Foto
Cliente solicita pago con junaeb, sodexo o edenred	<p>Ingresar detalle de compra en POS</p> <p>Consultar a cliente forma de pago alimentación: Edenred, pluxee o amipass.</p> <p>Toucher en pantalla PINPAD multicaja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mis ventas - Monto de venta y seleccionar icono sin propina 	

Realizó: S. Pérez /Ing. Mejora Cont. Fecha: Marzo 2025	Revisó: M. Fuentes/ J Proc y EO Fecha: Marzo 2025	Aprobó: M.Bravo / Sg. Op. Retail Fecha: Marzo 2025
---	--	---

RAU

FORMAS DE PAGO EN CAJA

IT – 07.01-RET-TIE

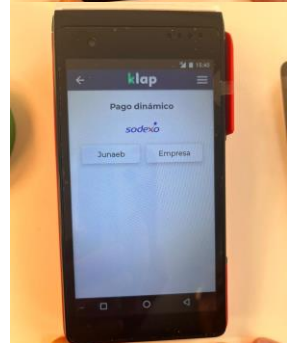
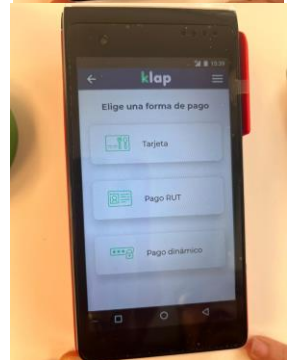
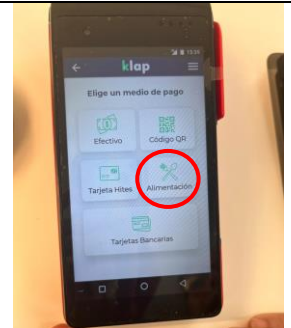
Revisión

004

Seleccionar posteriormente:

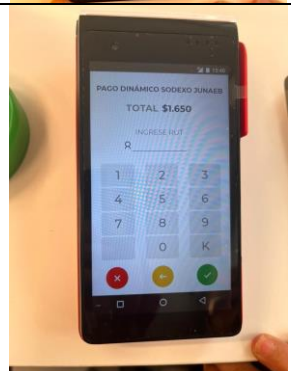
- Icono alimentación
- Seleccionar forma de pago (por lo general RUT o pago dinámico)

Seleccionar posteriormente icono Junaeb




Entregar pinpad al cliente para que digite su rut y posteriormente ingrese su clave dinámica o pin de compra:

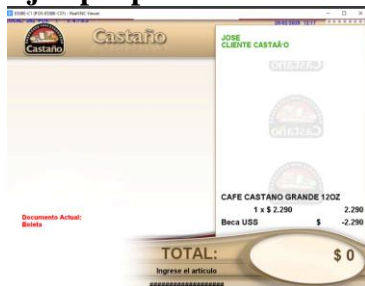
- **Si es clave dinámica**, el cliente debe obtenerla en la aplicación de SODEXO APP (pluxee)
- Si usa **Pin de Compra**, debe tenerlo previamente habilitado por sodexo (esto es cuando pierde la tarjeta y el pin es entregado por sodexo).



Esperar resultado de la operación. En pinpad aparece "Aprobado" o Rechazado"

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 8 de 11	
RAU	FORMAS DE PAGO EN CAJA	IT – 07.01-RET-TIE	
		Revisión	004

	En POS una vez aprobada la transacción presionar “ <i>aceptar</i> ” e imprimir boleta.	
	En caso de rechazo de operación, retornar y anular venta. Entregar Copia boleta a cliente y guardar original multicaja	


Cajera	<i>Pago beca educacional</i>		Documentos
Cuándo	Cómo	Ejemplo pantalla POS	
Cuando alumno se acerque a pagar e indique “convenio o beca”	Digitar los productos en el POS		
	Solicitar RUT del alumno y digitar en el POS.		
	Si éste está registrado aparecerá inmediatamente el descuento en pantalla asociado a la universidad.		
	Si no está registrado su rut, indicar a alumno que se dirija a hablar con administración del centro educacional.		
	Ingresado el rut, se procede a hacer automáticamente el descuento desde “cuponera” del alumno.		
	Acceptar la venta e imprimir boleta.		
	<i>Observación: si cupo de beca no alcanza a cubrir venta, se genera una diferencia de pago que el cliente define su forma de pago: efectivo o tarjetas.</i>		

Cajera	<i>Pago con Ticket Torta</i>		Documentos																						
Cuándo	Cómo	Digite la Forma de Pago o pase Tarjeta																							
En el acto del pago	Al recibir un ticket torta (funcionario Castaño), seleccionar medio de pago 47 TICKET TORTA	<table border="0"> <tr> <td>1 EFECTIVO</td> <td>58 VENDOMATICA</td> </tr> <tr> <td>6 PEDIDOS YA</td> <td>59 VENTA K LAP 2</td> </tr> <tr> <td>42 CREDITO TBK INALAMB</td> <td>60 BECA EDUCACIONAL</td> </tr> <tr> <td>9 K LAP PINPAD</td> <td>54 Fiestas Patrias</td> </tr> <tr> <td>43 DEBITO TBK INALAMB</td> <td>67 RAPPI</td> </tr> <tr> <td>47 TICKET TORTA</td> <td>68 GOODMEAL</td> </tr> <tr> <td>49 GET JUSTO</td> <td>69 CONVENIO UNIVERSIDAD</td> </tr> <tr> <td>50 CORNERSHOP</td> <td></td> </tr> <tr> <td>52 INSTITUCIONES</td> <td></td> </tr> <tr> <td>53 AMPASS</td> <td></td> </tr> <tr> <td>56 K LAP PIN PAD INALAMB</td> <td></td> </tr> </table>		1 EFECTIVO	58 VENDOMATICA	6 PEDIDOS YA	59 VENTA K LAP 2	42 CREDITO TBK INALAMB	60 BECA EDUCACIONAL	9 K LAP PINPAD	54 Fiestas Patrias	43 DEBITO TBK INALAMB	67 RAPPI	47 TICKET TORTA	68 GOODMEAL	49 GET JUSTO	69 CONVENIO UNIVERSIDAD	50 CORNERSHOP		52 INSTITUCIONES		53 AMPASS		56 K LAP PIN PAD INALAMB	
	1 EFECTIVO			58 VENDOMATICA																					
6 PEDIDOS YA	59 VENTA K LAP 2																								
42 CREDITO TBK INALAMB	60 BECA EDUCACIONAL																								
9 K LAP PINPAD	54 Fiestas Patrias																								
43 DEBITO TBK INALAMB	67 RAPPI																								
47 TICKET TORTA	68 GOODMEAL																								
49 GET JUSTO	69 CONVENIO UNIVERSIDAD																								
50 CORNERSHOP																									
52 INSTITUCIONES																									
53 AMPASS																									
56 K LAP PIN PAD INALAMB																									
	Presionar “TA”, anotar monto, ↵ ↵, imprimir Boleta . Guardar en caja de seguridad Ticket Torta																								

Realizó: S. Pérez /Ing. Mejora Cont. Fecha: Marzo 2025	Revisó: M. Fuentes/ J Proc y EO Fecha: Marzo 2025	Aprobó: M.Bravo / Sg. Op. Retail Fecha: Marzo 2025
---	--	---

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 9 de 11	
RAU	FORMAS DE PAGO EN CAJA	IT – 07.01-RET-TIE	
		Revisión	004

Cajera	<i>Cuponera clientes</i>		
Cuándo	Cómo	Documentos	
Al recibir un cupón de descuento o promoción de castaño por un cliente	<p>Dependiendo las indicaciones entregadas de dicho cupón, será como se deba ingresar en POS la venta.</p> <p>En cualquier caso, se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibir el cupón - Registrar el número de boleta en el cupón - Guardar cupón en caja de seguridad - Enviar posteriormente por valija <p><i>Consulta con ETIE y/o SUTI en caso de dudas o no haber recibido información.</i></p>		

Cajera	<i>Registro de venta ecommerce (justo, rappi, pedidos ya)</i>																							
Cuándo	Cómo	Documentos																						
Ingresar venta e-commerce	Toda venta recibida por algunas de las plataformas Ecommerce, deben ser ingresadas en el POS para su registro.																							
	Ingresar los productos en el POS																							
	<p>Seleccionar el medio de pago según sea la plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 PEDIDOS YA • 49 JUSTO • 67 RAPPI 	 <p>Digite la Forma de Pago o pase Tarjeta</p> <table border="0"> <tr><td>1 EFECTIVO</td><td>58 VENDOMATICA</td></tr> <tr><td>6 PEDIDOS YA</td><td>59 VENTA Klap 2</td></tr> <tr><td>42 CREDITO TBK INALAMB</td><td>60 BECA EDUCACIONAL</td></tr> <tr><td>9 Klap PINPAD</td><td>54 Fiestas Patrias</td></tr> <tr><td>43 DEBITO TBK INALAMB</td><td>67 RAPPI</td></tr> <tr><td>47 TICKET TORTA</td><td>68 GOODMEAL</td></tr> <tr><td>49 GET JUSTO</td><td>69 CONVENIO UNIVERSIDAD</td></tr> <tr><td>50 CORNERSHOP</td><td></td></tr> <tr><td>52 INSTITUCIONES</td><td></td></tr> <tr><td>53 AMPASS</td><td></td></tr> <tr><td>56 Klap PIN PAD INALAMB</td><td></td></tr> </table> <p style="text-align: center;">####</p>		1 EFECTIVO	58 VENDOMATICA	6 PEDIDOS YA	59 VENTA Klap 2	42 CREDITO TBK INALAMB	60 BECA EDUCACIONAL	9 Klap PINPAD	54 Fiestas Patrias	43 DEBITO TBK INALAMB	67 RAPPI	47 TICKET TORTA	68 GOODMEAL	49 GET JUSTO	69 CONVENIO UNIVERSIDAD	50 CORNERSHOP		52 INSTITUCIONES		53 AMPASS		56 Klap PIN PAD INALAMB
1 EFECTIVO	58 VENDOMATICA																							
6 PEDIDOS YA	59 VENTA Klap 2																							
42 CREDITO TBK INALAMB	60 BECA EDUCACIONAL																							
9 Klap PINPAD	54 Fiestas Patrias																							
43 DEBITO TBK INALAMB	67 RAPPI																							
47 TICKET TORTA	68 GOODMEAL																							
49 GET JUSTO	69 CONVENIO UNIVERSIDAD																							
50 CORNERSHOP																								
52 INSTITUCIONES																								
53 AMPASS																								
56 Klap PIN PAD INALAMB																								
	Imprimir boleta y adjuntar a pedido corcheteando ésta a bolsa delivery																							

ETIE	<i>Venta institucional/ instituciones (transferencia bancaria)</i>		
Cuándo	Cómo	Documentos	
Existirá transferencia bancaria	Se considera venta instituciones cuando existe una Transferencia Bancaria del monto total comprado por el cliente, independiente si éste solicitó factura o boleta.		

Realizó: S. Pérez /Ing. Mejora Cont. Fecha: Marzo 2025	Revisó: M. Fuentes/ J Proc y EO Fecha: Marzo 2025	Aprobó: M.Bravo / Sg. Op. Retail Fecha: Marzo 2025
---	--	---

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 10 de 11	
RAU	FORMAS DE PAGO EN CAJA	IT – 07.01-RET-TIE	
		Revisión	004

Cliente realiza reserva de pedido para compra empresa (con boleta o factura)

Cliente solicita pedido en tienda presencial o mediante el correo venta.empresas@castano.cl (*generalmente para fechas de compras de volumen mayor como navidad o fiestas patrias*).

Si el stock solicitado por cliente no lo tenemos en tienda para entrega inmediata, se debe informar a cliente que el pedido se realiza con 72 horas de anticipación.

En caso de realizar la reserva presencial, llenar papeleta de reserva con la información del pedido.

Si la reserva fue mediante el correo castaño, de forma interna el equipo de oficina revisará el pedido y hará la gestión correspondiente (solicitud de pedido, aviso a tienda del día de retiro por cliente, forma de pago)

Formulario de reserva de Castaño con campos para: ALIAS, FECHA, RETIRAR PRESENTANDO ESTA NOTA, NOMBRE, FONDO, CATEGORIA, CODIGO, ARTICULO, UNIDAD, TOTAL, GARANTIA, INICIADO POR, SUPERVISOR, RESERVA Nº 0169951, CLIENTE.

Consultar a cliente si requiere boleta o factura.

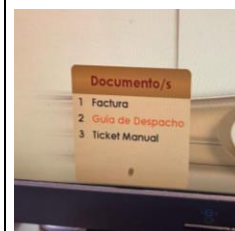
Si cliente **solicita factura**, verificar si está ingresado como cliente, digitando en teclado la tecla “otros documentos” y luego la opción de factura. Ingresar el rut. Si aparece, el cliente está creado. **NO EMITIR FACTURA.**

IT-07.05-RET-TIE

Si el cliente no aparece, se debe solicitar la creación del usuario. **Guiarse por instructivo de venta con factura en tienda.**



Considera que la creación de cliente para factura demora alrededor de 72 horas, ya que se realiza una validación interna con SII de la existencia de la empresa.



Previo a la entrega de productos en

Verificar si recibí información de supervisión, en caso que cliente realizó transferencia bancaria por el pago total y/o reserva de su pedido.

Realizó: S. Pérez /Ing. Mejora Cont. Fecha: Marzo 2025	Revisó: M. Fuentes/ J Proc y EO Fecha: Marzo 2025	Aprobó: M.Bravo / Sg. Op. Retail Fecha: Marzo 2025
---	--	---

RAU

FORMAS DE PAGO EN CAJA

IT – 07.01-RET-TIE

Revisión

004

tienda

Si no hay información de transferencia, esperar a que cliente llegue a retirar sus productos y efectuar medio de pago mediante efectivo o electrónico (tarjetas débito/crédito) y emitir boleta o factura según lo solicitado.

Si recibí información de supervisión de la existencia de una transferencia bancaria realizada por el cliente, esperar a la llegada de éste al momento de retiro de producto para emitir boleta o factura por el medio de pago 52 INSTITUCIONES

Digite la Forma de Pago o pase Tarjeta

1 EFECTIVO	58 VENDOMATICA
6 PEDIDOS YA	59 VENTA KLAP 2
42 CREDITO TBK INALAMB	60 BECA EDUCACIONAL
9 KLAP PINPAD	54 Fiestas Patrias
43 DEBITO TBK INALAMB	67 RAPPÍ
47 TICKET TORTA	68 GOODMEAL
49 GETJUSTO	69 CONVENIO UNIVERSIDAD
50 CORNERSHOP	
52 INSTITUCIONES	
53 AMPASS	
56 KLAP PIN PAD INALAMB	

###

Cliente llega a retirar productos y existe una transferencia bancaria valida

Efectuar la emisión de factura o boleta respectiva por el monto total, pasando los productos por el POS

Utilizar medio de pago 52 INSTITUCIONES si es que se realizó transferencia por el pago de los productos.

Si no ha realizado transferencia y el cliente pagará con efectivo o tarjeta, emitir la boleta o factura según el medio de pago 1EFECTIVO o 9 KLAP PINPAD y en este último seleccionar si es débito/crédito.

Realizó: S. Pérez /Ing. Mejora Cont.
Fecha: Marzo 2025

Revisó: M. Fuentes/ J Proc y EO
Fecha: Marzo 2025

Aprobó: M.Bravo / Sg. Op. Retail
Fecha: Marzo 2025