

## PREGUNTAS Y RESPUESTAS 1 DIA SIN IVA 2022

**1. ¿En qué canales puedo comprar durante el Día Sin IVA?**

Los canales por los que puedes realizar tus compras del Día sin IVA son: Tiendas Falabella, Falabella.com, WhatsApp y Fonocompras.

**2. ¿Como serán los horarios de tiendas, Falabella.com y otros canales?**

El horario de tiendas será de 7:00 a.m a 10:00 p.m. En Falabella podrás iniciar tus compras desde las 00:01 a.m de cada día sin IVA hasta las 10:00 p.m. A través de Fonocompras el horario va desde las 00:01 hasta las 22:00. La línea de WhatsApp tendrá atención desde las 7:01 a.m hasta las 5:00 p.m.

**3. ¿Puedo hacer compras en Falabella.com y en las tiendas?**

Si, siempre y cuando tus compras no superen las 3 unidades por género en total. Ejemplo: 3 camisas, 3 pantalones, 3 celulares, etc. Lo anterior, indistintamente de la talla, la marca, el color, etc.

**4. ¿Puedo comprar por whatsapp y fonocompras durante esos días?**

Si, podrás comprar por ambos canales. A continuación, podrás encontrar los enlaces para cada uno de estos canales:

- WhatsApp: 3016334422
- Fonocompras: Línea Bogotá: 5878008  
Línea Nacional: 018000958787

**5. ¿Puedo solicitar el cambio de fecha de entrega de mi producto?**

Los tiempos de despacho a domicilio serán los establecidos en la página a la hora de hacer la compra de tus productos. No será posible realizar el cambio en la fecha de entrega. En caso de que no puedas recibir el producto en la fecha ya escogida y si lo deseas procederemos a realizar la devolución de tu dinero al mismo medio de pago utilizado.

No olvides que, al momento de realizar la compra, debes ingresar de forma correcta la dirección y los números telefónicos para poder comunicarnos contigo en caso de que sea necesario confirmar los datos y así realizar un nuevo intento de entrega. En caso de no sea posible comunicarnos contigo, procederemos a realizar la devolución de tu dinero al mismo medio de pago utilizado.

**6. ¿Cómo puedo confiar en que los precios son justos y no fueron aumentados por el día sin IVA?**

Falabella está sometida a la regulación y vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio y pide el acompañamiento permanente de las autoridades para verificar la idoneidad de su operación. Nuestros clientes pueden tener la certeza de que, para Falabella, su principal activo, es la confianza de los consumidores.

**7. ¿Cómo calcular la exención de IVA de productos con y sin descuento?**

PRECIO DE VENTA > CON IVA >	\$1.000.000
IVA >	÷ 1,19
PRECIO QUE PAGA EL CONSUMIDOR >	\$840.336
PRECIO DE VENTA >	\$1.000.000
- DESCUENTO DEL 30%	\$300.000
	\$700.000
IVA >	÷ 1,19
PRECIO QUE PAGA EL CONSUMIDOR >	\$588.235

**8. ¿Hay alguna diferencia entre comprar en tienda que online?**

- **En tienda** cada persona podrá adquirir máximo **3** productos de cada género. Ejemplo tres vestidos, tres camisas, tres pares de zapatos, 3 celulares, 3 licuadoras, etc.
- **En Falabella.com**, cada persona podrá comprar máximo 3 unidades del mismo tipo de producto o del mismo género participante por referencia y máximo 12 unidades por transacción.

**9. ¿Van a manejar los mismos precios en tienda y en la página web?**

En la mayoría de los casos los precios serán los mismos.

**10. ¿Hay alguna restricción de número de personas con las que puedo ir a comprar a la tienda?**

Aunque si bien no existe una restricción legal en número de personas de un mismo grupo familiar, desde Falabella es nuestro deber cumplir con los aforos establecidos por ley de



acuerdo con el tamaño de cada tienda y con todos los protocolos de bioseguridad que permitan salvaguardar la salud de nuestros colaboradores y clientes.

**11. Si estoy en una tienda, ¿Qué debo hacer si veo que hay una violación a los protocolos de bioseguridad?**

En Falabella estamos comprometidos con el estricto cumplimiento de todos los protocolos de bioseguridad para cuidar de nuestros clientes y colaboradores. Si estando en alguna de nuestras tiendas llegas a identificar alguna oportunidad de mejora, puedes escribirnos a [prevcovid19@falabella.com.co](mailto:prevcovid19@falabella.com.co).

**12. ¿Dónde me puedo comunicar si tengo dudas adicionales?**

Toda la información sobre nuestros canales de servicio al cliente la podrás encontrar en <https://www.falabella.com.co/falabella-co/page/servicio-al-cliente?staticPageId=13000002>