

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

3 DIAS SIN IVA

1. Si hago mi compra en la página web o en tienda, ¿me solicitarán más datos de los que siempre entrego?

No, solicitaremos los mismos datos que has utilizado tradicionalmente para tus compras de tienda y de la página web.

2. ¿Van a fortalecer las medidas para evitar violaciones a la reglamentación del día sin IVA?

En Falabella estamos comprometidos con el debido cumplimiento de los controles establecidos por las autoridades tributarias para garantizar que este sea un beneficio que pueda ser aprovechado por todos. Es por eso por lo que implementaremos las siguientes medidas:

- **En tienda** cada persona podrá adquirir máximo **3** productos de cada una de las categorías exentas, excepto la categoría de electro la cual se venderá exclusivamente por **Falabella.com**.
- **En Falabella.com**, cada persona podrá comprar máximo **1** unidad por referencia y máximo **3** referencias por transacción. Ejemplo, un celular referencia xxx, una camisa ref xxx, más unos zapatos ref xxx. Para adquirir más unidades de diferente categoría, deberás hacer más de una transacción.
- Ten en cuenta que la norma establece que cada consumidor puede adquirir en un mismo establecimiento de comercio, hasta 3 unidades de un mismo género. Ej: Genero de los computadores, de los lavaplatos, de los televisores, de las camisas, de las chaquetas, etc. En ese sentido, se procederá a verificar que el beneficio tributario aplica sobre cada una de las compras realizadas. Por ello, entre el 21 y el 26 de Nov, 2020, Falabella confirmará al cliente mediante correo electrónico que su compra fue efectiva. En caso contrario, dentro de las mencionadas fechas, se procederá a informar la cancelación de su pedido y se le realizará la devolución del dinero pagado atendiendo las políticas de devoluciones.

3. ¿Puedo pagar con gift card o efectivo?

No para los productos del día del evento sin IVA. Sin embargo, en tienda tendremos una caja habilitada para que puedas hacer compras de las **categorías no exentas** con estos medios de pago.

4. ¿Van a aumentar los tiempos de envío de mercancía?

Los tiempos de despacho a domicilio serán los establecidos en la página a la hora de hacer la compra de tus productos. Ten en cuenta 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.

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

Ninguno de los precios base de las categorías ofrecidas por Falabella Colombia para el próximo día sin IVA han sido modificados en los últimos 30 días.

Adicionalmente, 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.

6. ¿Es lo mismo comprar en tienda que online?

- **En tienda** cada persona podrá adquirir máximo **3** productos de cada una de las categorías exentas, excepto la categoría de electro la cual se venderá exclusivamente por **Falabella.com**.
- **En Falabella.com**, cada persona podrá comprar máximo **1** unidad por referencia y máximo **3** referencias por transacción. Ejemplo, un celular referencia xxx, una camisa ref xxx, más unos zapatos ref xxx. Para adquirir más unidades de diferente categoría, deberás hacer más de una transacción.

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

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

8. ¿Cuál es el precio máximo que puede tener un producto para que aplique en el beneficio?

- Complementos de Vestuario (Precio máximo por producto \$712.140)
- Celulares, Electrodomésticos, computadores y equipos de comunicación (Precio máximo por producto \$2.848.560)
- Elementos Deportivos (Precio máximo por producto \$2.848.560)
- Juguetes y Juegos (Precio máximo por producto \$356.070)
- Vestuario (Precio máximo por producto \$712.140)
- Útiles escolares (Precio máximo por producto \$178.035)

9. 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.

También puedes consultar nuestros protocolos de bioseguridad para la operación de tiendas

- https://www.youtube.com/watch?v=qVCdNoAyKQA&feature=emb_title
- <https://www.falabella.com.co/falabella-co/page/Tiendas?staticPageId=22600001&sid=DESTEVE21591126831>