

VOLVIÓ EL **DÍA SIN IVA**

Para que estrenes fácil

Guion de preguntas y respuestas

La deducción corresponde a la exención establecida en la Ley 2155 de 14 de septiembre de 2021. NO es una promoción

¿Qué beneficios me ofrecerá Claro el día de exención de IVA?

Este día podrá acceder a la más amplia oferta de productos terminales y tecnología con el incentivo de la exención del IVA, otorgada por el Gobierno Nacional y establecido en la Ley 2155 del 14 de septiembre de 2021. Esto no aplica como una promoción *

Adicional al incentivo otorgado por el Gobierno Nacional, tendremos descuentos adicionales entregados por Claro en productos seleccionados, los cuales encontrarán disponibles en todos nuestros canales de venta.

Síguenos en nuestras redes sociales para que esté informado, por medio de @clarocolombia en Twitter, Facebook e Instagram

¿Cuándo serán los días sin IVA ya partir de qué hora?

El Gobierno Nacional dispuso de tres (3) días sin IVA que son: jueves 28 de octubre, viernes 19 de noviembre y viernes 3 de diciembre de 2021.

Tenga en cuenta que tendremos disponibles nuestros canales de atención y venta en los siguientes horarios:

- www.tienda.claro.com.co : desde las 00:00 horas hasta las 11:59 pm
- # 400 - * 611-7500500: desde las 6:00 am hasta las 11:59 pm
- CAV: consulta los horarios según la ciudad en la que te encuentres, a través del siguiente enlace: <https://www.claro.com.co/personas/cavs/>.

¿Las compras exentas de IVA aplican tanto para personas naturales como jurídicas?

De acuerdo con lo establecido en la Ley 2155 del 14 de septiembre de 2021, **únicamente** las personas naturales podrán acceder a la exención del IVA. **Este beneficio no aplica para personas jurídicas.**

¿Cuáles son los productos a los que aplica la exención de IVA?

A continuación se indican los tipos de productos a los que podrá acceder con el beneficio ofrecido por el Gobierno Nacional en la ley 2155 DEL 14 de septiembre de 2021.

Tipo o género de producto que aplicará exención de IVA	Límite de unidades por tipo o género de producto para acceder a la exención de IVA	Límite de UVTs por tipo o género de producto para acceder a la exención de IVA	Valor máximo sin IVA de los productos para acceder a la exención
televisor	3	80	\$ 2.904.640
Parlantes	3	80	\$ 2.904.640
Tabletas	3	80	\$ 2.904.640
Aspiradoras	3	80	\$ 2.904.640
Computadores	3	80	\$ 2.904.640
Aire Acondicionado	3	80	\$ 2.904.640
Celulares	3	80	\$ 2.904.640
Reloj inteligente	3	80	\$ 2.904.640
Módems	3	80	\$ 2.904.640
Morrales	3	20	\$ 726.760
Videojuegos	3	10	\$ 363.080
Patinetas eléctricas	3	10	\$ 363.080

Nota: las patinetas eléctricas están excluidas de IVA si su valor no supera 50 UVT = \$ 1.815.400.

¿Cuáles son los canales que dispuso Claro para realizar mis compras?

Podrá realizar sus compras en esta jornada a través de los siguientes canales de venta:

- Centro de llamadas # 400, * 611 y 7500500.
- Tienda virtual (www.tienda.claro.com.co).
- Mercado Libre en la opción **Tiendas oficiales Claro**.
- Linio en la opción **Tiendas oficiales Claro** (www.linio.com.co).
- Centros de atención y ventas (**CAV**).

¿Claro tendrá agendamiento de turnos para visitar sus puntos de atención?

Para evitar la congestión de nuestros centros de atención, y como medida de prevención para la protección de nuestros clientes y colaboradores, hemos habilitado un módulo especial para que tenga la posibilidad de agendar su visita el día sin IVA y pueda realizar sus compras con mayor tranquilidad.

A continuación, le confirmo dónde podrá realizar su agendamiento:

<https://www.claro.com.co/institucional/agendamiento-turnos/>

¿Cuántos productos puedo comprar con exención de IVA?

Podrá adquirir hasta tres (3) unidades del mismo bien cubierto por la Ley 2155 de 14 septiembre 2021, es decir, aquellos que pertenecen a la misma categoría, entendida como los bienes que tienen características generales comunes y sin consideración de la referencia o marca.

Por ejemplo, no podrá comprar más de 3 celulares ni 3 TV de la misma categoría. Debe tener en cuenta que la cuarta unidad que comprende le aplicará el impuesto del IVA correspondiente.

¿Existe un límite de precio de venta por artículo para obtener el beneficio de la exención?

Esto depende de la categoría de producto que va a comprar y que el precio sin IVA no supere el tope definido por la DIAN para aplicar la exención.

Tenga en cuenta que si el valor supera los montos, dependiendo de la categoría, se le aplicará el impuesto del IVA correspondiente:

Tipo o género de producto que aplicará exención de IVA	Límite de unidades por tipo o género de producto para acceder a la exención de IVA	Límite de UVTs por tipo o género de producto para acceder a la exención de IVA	Valor máximo sin IVA de los productos para acceder a la exención
televisor	3	80	\$ 2.904.640
Parlantes	3	80	\$ 2.904.640
Tabletas	3	80	\$ 2.904.640
Aspiradoras	3	80	\$ 2.904.640
Computadores	3	80	\$ 2.904.640
Aire Acondicionado	3	80	\$ 2.904.640
Celulares	3	80	\$ 2.904.640
Reloj inteligente	3	80	\$ 2.904.640
Módems	3	80	\$ 2.904.640
Morrales	3	20	\$ 726.760
Videojuegos	3	10	\$ 363.080
Patinetas eléctricas	3	10	\$ 363.080

Nota: las patinetas eléctricas están excluidas de IVA si su valor no supera 50 UVT = \$ 1.815.400.

¿Claro indica que el precio del producto que voy a comprar tiene el IVA descontado, o debo hacer la operación matemática de descontar el valor del IVA?

Durante los días que aplique la exención especial, el valor del producto que usted vaya a comprar ya viene descontado el valor del impuesto sobre las ventas IVA 0%, siempre y cuando el equipo esté dentro de las excepciones y no supere el límite de unidades por categoría.

¿Cómo se identificarán los productos para saber si tienen o no el beneficio de exención de IVA?

El cliente podrá acceder a la exención establecida en la Ley 2155 de 14 de septiembre de 2021, la cual NO es una promoción, y que podrá identificar en los diferentes canales con las siguientes etiquetas:

1. EQUIPOS DIA SIN IVA + PROMOCIONES

Corresponde a equipos que generalmente están con IVA y el 28 de octubre, 19 de noviembre y 3 diciembre de 2021 tendrán la exención del IVA, más un descuento promocional ofrecido por Claro.

“La deducción que aplica a la presente venta, corresponde a la exención establecida en la Ley 2155 de 14 de septiembre de 2021. NO es una promoción.” El descuento ofrecido por Claro es adicional a la deducción.

Se identifican en los canales presenciales y tienda.claro.com.co con la siguiente etiqueta:



2. EQUIPOS DIA SIN IVA

Corresponde a equipos que generalmente están con IVA y el 28 de octubre, 19 de noviembre y 3 diciembre de 2021 tendrán la exención del IVA.

“La deducción que aplica a la presente venta, corresponde a la exención establecida en la Ley 2155 de 14 de septiembre de 2021. NO es una promoción”

Se identifican en los canales presenciales y tienda.claro.com.co con la siguiente etiqueta:



3. EQUIPOS SIEMPRE SIN IVA + PROMOCIONES

Corresponde a equipos que siempre están sin IVA ya que su precio es menor a 22 UVT (\$798.776) y el 28 de octubre, 19 de noviembre y 3 diciembre de 2021 tendrán la exención del IVA, más un descuento promocional ofrecido por Claro.

“El precio anunciado incluye la exclusión establecida en artículo 424 del Estatuto Tributario, modificado por la Ley 1819 de 2016, (los dispositivos móviles inteligentes (tabletas y celulares) cuyo

valor no exceda de 22 UVT (\$798.776) y los computadores personales de escritorio o portátiles, cuyo valor no exceda de 50 UVT (\$1.815.400) están habitualmente excluidos de IVA) más el descuento promocional ofrecido por claro”

Se identifican en los canales presenciales y tienda.claro.com.co con la siguiente etiqueta:



4. EQUIPOS SIEMPRE SIN IVA

Corresponde a equipos que generalmente están sin IVA ya que su precio es menor a 22 UVT (\$798.776) o 50 UVT (\$1.815.400) para computadores personales de escritorio o portátiles.

“De acuerdo con el artículo 424 del Estatuto Tributario, modificado por la Ley 1819 de 2016, los dispositivos móviles inteligentes (tabletas y celulares) cuyo valor no exceda de 22 UVT (\$798.776) y los computadores personales de escritorio o portátiles, cuyo valor no exceda de 50 UVT (\$1.815.400) están habitualmente excluidos de IVA”

Se identifican en los canales presenciales y tienda.claro.com.co con la siguiente etiqueta:



¿Cuál es la forma de pago para acceder al beneficio?

La forma de pago de los productos que adquiera con Claro solamente podrá efectuarse a través de efectivo, tarjetas de débito, tarjetas de crédito y pasarela de pagos (PSE y PayU). Si realiza compras financiadas por Claro, no podrá beneficiarse de la exención de IVA.

¿Si realizo la compra de un producto mediante la financiación con Claro, me veo beneficiado a la exención de IVA?

El beneficio únicamente aplica para pago de contado (Efectivo, tarjetas débito, crédito, pasarela de pagos como PSE y PayU). Tenga en cuenta que de acuerdo con el Artículo 424 del estatuto tributario, las tabletas y celulares cuyo valor no exceda de \$ 783.354 (22 UVT), y los computadores personales de escritorio o portátiles cuyo valor no exceda de \$ 1.780.350 (50 UVT), siempre están exentos de IVA sin importar el medio de pago.

¿Cuál es el tiempo de entrega del producto que compré?

De acuerdo con lo por la Ley 2155 del 14 de septiembre 2021, los productos que compre a través de los canales de atención que disponga Claro podrán ser entregados dentro de las 2 semanas siguientes contadas a partir de la fecha en el cual se expidió la factura o documento equivalente.

¿Qué pasa si realicé la compra por el canal telefónico y no conozco el tiempo de vencimiento del PIN de pagos que me enviaron?

El PIN de pagos normalmente tiene un tiempo de vencimiento de 5 días, sin embargo, para los días de exención de IVA, el vencimiento será el mismo día hasta las 10:00 pm. Le recomendamos realizar el pago lo antes posible para poder acceder al beneficio y así confirmar la compra.

¿Podré realizar compras del mismo artículo en diferentes canales de venta de Claro?

Sí podrá realizar compras de un mismo producto por diferentes canales de venta, sin embargo, la exención de IVA aplicará solo para las tres (3) primeras unidades de la misma categoría sin importar el canal de venta.

Tenga en cuenta que para ventas a través de CAV y tienda.claro.com.co usted podrá adquirir en una sola transacción de venta más de una unidad del mismo género o tipo de producto.

Para ventas por canal telefónico (# 400, * 611 y 7500500) usted solo podrá adquirir un producto por cada línea móvil u hogar que tenga asociada a su documento. Hasta que finalice ese proceso de venta podrá adquirir un nuevo.

Para celulares, módems y Smartwatch, en caso de que lo requiera, usted deberá pagar el valor de la sim card y el IVA correspondiente.

¿Si requiero garantía del producto que compré con el beneficio de exención de IVA debo pagar algún valor adicional?

La garantía tiene un período de vigencia de 12 meses y podrá hacerla efectiva durante ese plazo sin ningún costo adicional, independientemente de que el equipo haya sido adquirido con el beneficio exento de IVA.

Si la garantía se hace efectiva en días diferentes a los días sin IVA y genera un cambio de factura, implicará necesariamente el cobro del IVA que fue excluido en los días establecidos por la ley.

La aplicación de la garantía está sujeta a las condiciones de cada producto.

¿Si requiero retracto del producto que compré con el beneficio de exención de IVA días después de la compra, ¿debo pagar el valor del IVA?

El beneficio de la exención del impuesto solo aplicará para los días establecidos en la Ley 2155 del 14 de septiembre de 2021. Cualquier cambio o nueva factura que se produzca en una fecha posterior generará el cobro del impuesto correspondiente, según las condiciones vigentes.

- **Retracto de ventas en canales no presenciales (telefónico)**

Podrá hacer efectivo el derecho de retracto hasta en 5 días hábiles siguientes a la fecha de la entrega del producto, y también proceder con la devolución correspondiente del dinero pagado.

Lo invitamos a que se dirija con el producto en las mismas condiciones en las que fue entregado al centro de atención de Claro más cercano, donde con gusto atenderemos su solicitud.

- **Retracto de ventas por la tienda virtual**

Podrá hacer efectivo el derecho de retractor hasta en 5 días hábiles siguientes a la fecha de la entrega del producto, y también proceder con la devolución correspondiente del dinero pagado. Por favor, tener en cuenta que deberá devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió.

Para poder avanzar con su requerimiento, lo invitamos a escribir al correo **tiendavirtual@claro.com.co** donde lo atenderemos y procederemos con la solicitud.

Consulta los TyC en la tienda virtual de Claro, Derecho a retractor y reversión de pago en el siguiente Link:

<https://tienda.claro.com.co/wcsstore/Claro/images/contenidos/Terminos%20y%20Condiciones.pdf>

¿Si realicé una compra por la tienda virtual o por el canal telefónico y mi pago no quedó aplicado el día de la exención de IVA, ¿me realizan la venta del producto con el beneficio de la exención?

De acuerdo con las condiciones establecidas en la Ley 2155 del 14 de septiembre 2021, tanto la facturación como el recaudo deben realizar el mismo día de la exención. Por esta razón, si el pago no se aplicó por situaciones ajenas a Claro el mismo día, no podremos continuar con el proceso de venta, por lo que procedemos con la devolución del dinero en el mismo medio de pago utilizado.

¿Dónde me puedo comunicar si tengo problemas con la compra?

- Para compras realizadas por la tienda virtual se deberá comunicar al correo **tiendavirtual@claro.com.co**.
- Para ventas telefónicas se deberá comunicar a través del **# 400 opción 3, * 611**, al **7500500** oa **@claroteayuda** y **@clarocolombia**.
- Para compras por Mercado Libre o Linio se deberá comunicar directamente con la plataforma de cada *mercado*.