Guía de Idiomas en el comercio

Cámara Valencia

1. Guía de Idiomas en el comercio
2. Ante todo, calidad en la atención al cliente
3. Algunos datos de nuestros visitantes
4. Italiano
5. Francés
6. Inglés
7. Alemán
8. El Tax Free: sistema de devolución del IVA para turistas extracomunitarios

1

Guía de Idiomas en el comercio

Resulta innegable que la provincia de Valencia es el destino de muchos turistas de las más diversas nacionalidades. Los innumerables atractivos que presenta la provincia son razones de peso para todos aquellos que eligen, entre los diferentes destinos turísticos, a Valencia como destino preferente.

El comercio no puede permanecer indiferente ante esta situación; si queremos ser un sector dinámico, debemos aprovechar todo lo que el turismo nos reporta y sacar el máximo partido, para de esta forma conseguir nuestras más altas pretensiones.

Afrontar una venta en otro idioma puede llegar a ser traumático para el comerciante, ya que es evidente la barrera lingüística que existe, sin embargo no tiene por qué existir dicho impedimento como para desistir en el intento de realizar un proceso de venta con la calidad que se requiere.

En este Cuaderno de Comercio no se pretende desarrollar las estructuras de los idiomas más requeridos, ni de la fonética de los mismos, simplemente dar a conocer unas nociones básicas e indispensables del idioma, necesarias para poder afrontar con garantía una compra en otro idioma.

El sector comercio debe adaptarse y aprovechar las innegables oportunidades que el turismo nos reporta, sólo de esta forma hablaremos de un sector dinámico.

2

Ante todo, calidad en la atención al cliente

Si afrontar una venta ya suele ser, de por si complicado, si añadimos un plus de complejidad al proceso de venta, a modo de barrera lingüística, vemos que la cosa puede ser en algunos casos incluso dramática.

Conocedores de dicha complejidad, no podemos descuidar los parámetros de atención al cliente que desarrollamos en un anterior Cuaderno de Comercio, titulado “Criterios de Atención al Cliente en las Empresas de Servicio”.

Intentar fidelizar al cliente/turista en este caso puede resultar bastante ambiguo. No obstante, aquí está en juego no tanto nuestro propio comercio sino la imagen de la ciudad o población en la que nos encontremos. Ello provocará que el trato excelente recibido en los comercios de nuestro territorio sea motivo de comentario entre los turistas que nos visiten y ésto, a su vez, repercuta en la llegada de nuevos o la vuelta de los que ya nos han visitado.

Tener unos comercios accesibles a los consumidores y sin barreras es fundamental. A su vez, ser cortés con la persona que tratamos y transmitir fiabilidad también son pautas necesarias para tener un comercio de calidad.

¿Cómo conseguir establecer el mejor servicio de atención al cliente?

- Comprensión del cliente:
  La comprensión del cliente es la capacidad para conocer a los clientes y sus necesidades.

De esta forma será mucho más fácil conectar con ellos y saber tratarles para conseguir un trato excepcional. Y para los clientes que vienen de fuera de España, es muy importante que se les pueda atender en su mismo idioma, o vean artículos en el escaparate traducidos a sus lenguas de origen.

- Accesibilidad:
  La accesibilidad es la facilidad de contactar y adecuarse a los clientes y localizar y visualizar los artículos expuestos en el establecimiento, de ahí la importancia de conocer nociones básicas del idioma del turista que nos visita.

- Seguridad:
  Entenderemos por seguridad la inexistencia de peligros o riesgos que atenten contra la integridad física de los clientes o de sus bienes en el comercio, al no entender el uso del producto o no sea plenamente consciente del uso adecuado que debe hacer del mismo.

- Cortesía:
  Se entiende por cortesía la amabilidad, el afecto, la atención y el respeto mostrado hacia nuestros clientes durante la actividad de venta, aspecto que también se debe fomentar en nuestro trato con clientes de otros países.

- Credibilidad:
  La credibilidad es un factor fundamental, especialmente en los servicios. El cliente debe percibir al vendedor como experto, como la mejor persona que existe para ofrecerle dicho producto, que le dice la verdad y un sinfín de cosas que proporcionan credibilidad. Dicha credibilidad se verá reforzada si podemos dirigirnos al cliente en su propio idioma.

- Comunicación:
  Ni que decir tiene de la importancia que juega la comunicación en un proceso de venta. La comunicación es la información suministrada sobre cualquier aspecto relacionado con la actividad de venta y el propio establecimiento. Y esta comunicación empieza a funcionar cuando los dos interlocutores hablan el mismo idioma.

- Capacidad de respuesta:
  La capacidad de respuesta es la agilidad, rapidez y eficacia en satisfacer las demandas de los clientes. Esta anticipación es clave a la hora de seguir una estrategia de diferenciación. Y una manera de diferenciarnos y de obtener un servicio de calidad es dirigiéndonos a nuestro cliente en su propio idioma, algo que debe sorprenderle y agradarle, ya que ganaremos su confianza y daremos un impulso a la venta.

- Fiabilidad:
  Se entiende por fiabilidad la capacidad para ejecutar el servicio prometido sin errores, sin equivocaciones y haciendo las cosas bien a la primera. Potenciar este punto resulta clave ya que éste es uno de los elementos diferenciadores del pequeño comercio, y si hablamos de los idiomas con mucha más razón, ya que si conseguimos entendernos con nuestro cliente, la venta irá por los preceptos normales de una venta de todos los días, con la diferencia que lo hacemos a un alemán, inglés, francés o italiano, que tienen otras costumbres en cuanto a formas de comprar y a los artículos que buscan.

Todos estos elementos nos llevan a un mismo punto en común: la importancia que tiene el conocer cómo desenvolvernos mínimamente en una lengua foránea. Esto posibilita que todo lo anterior se cumpla, y demostramos a este cliente potencial el interés que en él tenemos, puesto que nos hemos molestado en aprender algo de su idioma para poder atenderle de la manera más adecuada.

3

Algunos datos de nuestros visitantes

La provincia de Valencia se considera, sin lugar a dudas, un punto de referencia en cuanto a turismo se refiere. En cualquier época del año es habitual ver a turistas extranjeros recorrer nuestras calles, y por extensión, visitar nuestros establecimientos.

En los últimos años, éste fenómeno ha aumentado, de manera considerable, en la ciudad de Valencia, debido tanto al turismo de negocios, como al generado por los grandes eventos y el denominado city-break (turismo de ciudades en fin de semana), provocado por la aparición de las aerolineas de “bajo coste”.

DISTRIBUCIÓN PRINCIPAL DE TURISTAS EN LA PROVINCIA DE VALENCIA EN %

	Valencia ciudad	Valencia litoral	Valencia interior	TOTAL PROVINCIA VALENCIA	RESTO C. VALENCIANA
Italia	60,3	3	4,8	68,1	31,9
Alemania	24,4	4,9	4,1	33,4	66,6
P. Escandinavos	26,1	2,7	1,5	30,3	69,7
Francia	16,9	4,3	2,8	24	76
Holanda	17,7	0,9	0,5	19,1	80,9
Portugal	9,8	2,6	3,1	15,5	84,5
Bélgica	10,3	0,8	0,7	11,8	88,2
Reino Unido	3,6	0,4	0,3	4,3	95,7

Fuente: Enquesta Turística 2008. Agència Valenciana del Turisme

Como podemos apreciar en la anterior tabla, los turistas procedentes de Italia, Alemania y Francia son los que más visitan nuestro territorio. Esta tabla nos servirá de base para desarrollar los idiomas más oportunos y de los cuales necesitaremos, de una forma muy práctica y esquemática, un conocimiento de su uso.

A modo de ejemplo podemos utilizar algunos elementos que se dan en una conversación típica de venta, son las fórmulas que habitualmente usamos cuando abrimos o cerramos una compra. Algunas de estas fórmulas pueden ser:

- **Saludo y despedida:** Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches /¿Puedo ayudarle en algo? / Hasta pronto / Gracias por su visita.

- **Frases de venta:** Esto cuesta / En total son / ¿Se lo envuelvo para regalo? / ¿Pagará en efectivo o con tarjeta? / ¿Me permite su carné de identidad?

- **Cierre de venta:** Aquí tiene su ticket / ¿Necesitará una bolsa?

Estas fórmulas de venta, junto a un básico vocabulario, y sabiendo la pronunciación de todas estas palabras y fórmulas de expresión, nos permitirán atender de una manera más razonable y profesional a estos turistas, que probablemente no sepan desenvolverse en nuestro idioma.

4

Italiano

SALUDO Y DESPEDIDA		
Castellano	Italiano	Pronunciación
Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches	Buongiorno/Buona sera/Buonanotte	Buonyiorno/ Buona sera/ Buona notte
¿Puedo ayudarle en algo?	Le serve aiuto?	Le serve ayuto?
Hasta pronto	Arrivederci	Arrivederchi
Gracias por su visita	Grazie per la sua visita	Grachie per la sua vísita

FRASES DE VENTA		
Castellano	Italiano	Pronunciación
Esto cuesta	Questo costa…	Cuesto costa…
En total son	In totale sono…	In totale sono…
¿Se lo envuelvo para regalo?	Vuole un pacco regalo?	Vuole un pacco regalo?
¿Pagará en efectivo o con tarjeta?	Pagherà in contanti o con carta di credito?	Paguerá in contanti o con carta di credito?
¿Me permite su carné de identidad?	Potrei vedere la sua carta d'identità?	Potrei vedere la sua carta didentità?

CIERRE DE VENTA		
Castellano	Italiano	Pronunciación
Aquí tiene su ticket	Ecco il suo scontrino	Ecco il suo scontrino
¿Necesitará una bolsa?	Vuole una busta?	Vuole una busta?

UN POCO DE VOCABULARIO EN ITALIANO (COLORES)		
Colores	Italiano	Pronunciación
Rojo	Rosso	Rosso
Amarillo	Giallo	Chalo
Azul	Blu	Blu
Verde	Verde	Verde
Blanco	Bianco	Bianco
Negro	Nero	Nero
Marrón	Marrone	Marrone
Violeta	Viola	Viola

UN POCO DE VOCABULARIO EN ITALIANO (FORMAS)		
Formas	Italiano	Pronunciación
A rayas	A righe	A rigue
A cuadros	A quadri	A cuadri
De lana	Di lana	Di lana
De algodón	Di cottone	Di cottone
De piel	Di pelle	Di pele
De seda	Di seta	Di seta
De pana	Di velluto	Di veluto
Sintético	Sintetico	Sintetico

LOS NÚMEROS		
Número	Italiano	Pronunciación
1	Uno	Uno
2	Due	Due
3	Tre	Tre
4	Quatro	Cuattro
5	Cinque	Cinque
6	Sei	Sei
7	Sette	Sette
8	Otto	Otto
9	Nove	Nove
10	Dieci	Dieci

LOS NÚMEROS		
Número	Italiano	Pronunciación
20	Venti	Venti
30	Trenta	Trenta
40	Quaranta	Cuaranta
50	Cinquanta	Chincuanta
60	Sessanta	Sesanta
70	Settanta	Settanta
80	Ottanta	Ottanta
90	Novanta	Novanta
100	Cento	Chento
1.000	Mille	Mil-le

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR		
Castellano	Italiano	Pronunciación
Suéter	Pullover	Pulover
Pantalón	Pantaloni	Pantalone
Camisa	Camicia	Camichia
Vestido	Vestito	Vestito
Bufanda	Sciarpa	Sharpa

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR		
Castellano	Italiano	Pronunciación
Manzanas	Mele	Mele
Peras	Pere	Pere
Naranjas	Arance	Aranche
Limones	Limoni	Limoni
Plátanos	Banane	Banane

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR		
Castellano	Italiano	Pronunciación
Aspirinas	Aspirine	Aspirine
Jarabe	Sciroppo	Shiroppo
Tiritas	Cerotti	Cherotti
Dentífrico	Dentifricio	Dentifrico
Colirio	Collirio	Col-lirio

5

Francés

SALUDO Y DESPEDIDA		
Castellano	Francés	Pronunciación
Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches	Bonjour/ Bon après-midi/ Bonsoir	Bonllur / Bon a premidí / Bonsuá
¿Puedo ayudarle en algo?	Je peux vous aider?	Ye pò vusedé ?
Hasta pronto	A bientôt	Abiantó
Gracias por su visita	Merci de votre visite	Mersi de votre visit

FRASES DE VENTA		
Castellano	Francés	Pronunciación
Esto cuesta	Ceci coûte	Sesí cut
En total son	Ça fera	Sa ferá
¿Se lo envuelvo para regalo?	Je vous fais un paquet cadeaux?	Ye vu fé an paqué cadó?
¿Pagará en efectivo o con tarjeta?	Vous payez au comptant ou avec carte?	Vu peyé o contan u avec cart?
¿Me permite su carné de identidad?	Vous avez une pièce d'identité ?	Vusavé un piés didantité?

CIERRE DE VENTA		
Castellano	Francés	Pronunciación
Aquí tiene su ticket	Voici votre ticket	Vuasi votr tique
¿Necesitará una bolsa?	Vous voulez un sac?	Vu vule un sac?

UN POCO DE VOCABULARIO EN FRANCÉS (COLORES)		
Colores	Francés	Pronunciación
Rojo	Rouge	Rush
Amarillo	Jaune	Shon
Azul	Bleu	Blo
Verde	Vert	Vert
Blanco	Blanc	Blanc
Negro	Noir	Nuar
Marrón	Marron	Marron
Violeta	Violet	Violet

UN POCO DE VOCABULARIO EN FRANCÉS (FORMAS)		
Formas	Francés	Pronunciación
A rayas	A rayures	A rellur
A cuadros	A carreaux	A carró
De lana	En laine	On len
De algodón	En cotón	En cotón
De piel	En cuir	En cuir
De seda	En soie	On suá
De pana	En velours	On velur
Sintético	Synthétique	Sántetic

LOS NÚMEROS	
Número	Francés
1	Un (an)
2	Deux (de)
3	Trois (trua)
4	Quatre (catr)
5	Cinq (sanc)
6	Six (sis)
7	Sept (set)
8	Huit (uit)
9	Neuf (nof)
10	Dix (dis)

LOS NÚMEROS	
Número	Francés
20	Vingt (van)
30	Trente (trant)
40	Quarante (carrant)
50	Cinquante (sancant)
60	Soixante (suasant)
70	Soixante-dix (suasantdis)
80	Quatre-vingt (catrevan)
90	Quatre-vingt-dix (catrevandis)
100	Cent (san)
1.000	Mille (mil)

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR	
Español	Francés
Suéter	Pull
Pantalón	Pantalon
Camisa	Chemise (shemiz)
Vestido	Robe (rob)
Bufanda	Echarpe (esharp)

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR	
Español	Francés
Manzanas	Pommes (pom)
Peras	Poires (puar)
Naranjas	Oranges (oransh)
Limones	Citrons (sitron)
Plátanos	Bananes

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR	
Español	Francés
Aspirinas	Aspirines (aspirin)
Jarabe	Sirop (siro)
Tiritas	Pansement (pansman)
Dentífrico	Dentifrice (dantifris)
Colirio	Collyre (colir)

6

Inglés

SALUDO Y DESPEDIDA		
Castellano	Inglés	Pronunciación
Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches	Good morning/ Good afternoon/ Good evening	Gud morning/ Gud afternoon/ Gud ifning
¿Puedo ayudarle en algo?	Can I help you?	Can ai jelp yu?
Hasta pronto	See you soon	Sii yu suun
Gracias por su visita	Thanks for your visit	Zanks for yor visit

FRASES DE VENTA		
Castellano	Inglés	Pronunciación
Esto cuesta	It costs	It costs
En total son	It`s price is	Its prais is
¿Se lo envuelvo para regalo?	Do you want me to wrap it up?	Du yu guant mi to gruap it ap?
¿Pagará en efectivo o con tarjeta?	How would you like to pay?	Jou bud yu laic to pey?
¿Me permite su carné de identidad?	Can I see your Id document please?	Can ai sii yor aidi document, plis?

CIERRE DE VENTA		
Castellano	Inglés	Pronunciación
Aquí tiene su ticket	Here you have your ticket	Jia yu jav yor ticket
¿Necesitará una bolsa?	Will you need a bag?	Will yu nid a baj?

UN POCO DE VOCABULARIO EN INGLÉS (COLORES)		
Colores	Inglés	Pronunciación
Rojo	Red	Red
Amarillo	Yellow	Yelou
Azul	Blue	Blu
Verde	Green	Grin
Blanco	White	Guait
Negro	Black	Blac
Marrón	Brown	Braun
Violeta	Violet	Vaiolet

UN POCO DE VOCABULARIO EN INGLÉS (FORMAS)		
Formas	Inglés	Pronunciación
A rayas	Grated	Greitid
A cuadros	Check	Chec
De lana	Wool	Wul
De algodón	Cotton	Coton
De piel	Fur	Fur
De seda	Silk	Silk
De pana	Corduroy	Corduroy
Sintético	Synthetic	Sinzetic

LOS NÚMEROS		
Números	Inglés	Pronunciación
1	One	Uan
2	Two	Chu
3	Three	Zri
4	Four	For
5	Five	Faif
6	Six	Six
7	Seven	Seven
8	Eight	Eit
9	Nine	Nain
10	Ten	Ten

LOS NÚMEROS		
Números	Inglés	Pronunciación
20	Twenty	Tuenti
30	Thirty	Zerti
40	Forty	Forti
50	Fifty	Fifti
60	Sixty	Sixti
70	Seventy	Seventi
80	Eighty	Eiti
90	Ninety	Nainti
100	One hundred	Uan jandred
1.000	One thousand	Uan zousand

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR		
Castellano	Inglés	Pronunciación
Suéter	Sweater	Suiter
Pantalón	Trouser	Trouser
Camisa	Shirt	Sirt
Vestido	Dress	Dres
Bufanda	Scarf	Escarf

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR		
Castellano	Inglés	Pronunciación
Manzanas	Apples	Eipols
Peras	Pears	Piars
Naranjas	Oranges	Oranchis
Limones	Lemons	Lemons
Plátanos	Bananas	Bananas

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR		
Castellano	Inglés	Pronunciación
Aspirinas	Aspirins	Aspirins
Jarabe	Syrup	Sirap
Tiritas	Plaster	Plaster
Dentífrico	Toothpaste	Tuuzpeist
Colirio	Eye-drops	Eiydraps

7

Alemán

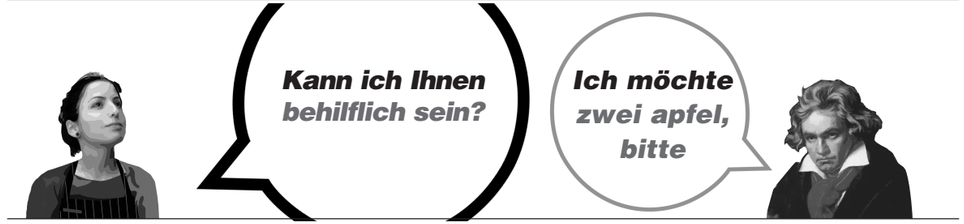
SALUDO Y DESPEDIDA		
Castellano	Alemán	Pronunciación
Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches	Guten Morgen / Guten Tag / Guten abend	Guten morguen / Guten Tag / Guten abend
¿Puedo ayudarle en algo?	Kann ich Ihnen behilflich sein?	Can ij inen behilflij sain?
Hasta pronto	Bis bald	Bis bald
Gracias por su visita	Vielen dank für Ihren Besuch	Fiiilen danc fuir iren besuj

FRASES DE VENTA		
Castellano	Alemán	Pronunciación
Esto cuesta	Das kostet	Das kostet
En total son	Der Preis beträgt insgesamt	Der prais betregt insguesamt
¿Se lo envuelvo para regalo?	Soll ich es als Geschenk einpacken?	Sol ij es als gueshenk ainpacken?
¿Pagará en efectivo o con tarjeta?	Bezahlen Sie bar oder mit Kreditkarte?	Be-tsalen sii bar oder mit Creditcarte?
¿Me permite su carné de identidad?	Könnte ich bitte Ihren Personalausweis sehen?	Coente ij bitte iren personalausvais se-en?

CIERRE DE VENTA		
Castellano	Alemán	Pronunciación
Aquí tiene su ticket	Der Einkaufszettel	Der ainkaufs-tsettel
¿Necesitará una bolsa?	Möchten Sie eine Tüte?	Moejten sii aine tuete?

UN POCO DE VOCABULARIO EN ALEMÁN (COLORES)		
Colores	Alemán	Pronunciación
Rojo	Rot	Rot
Amarillo	Gelb	Guelb
Azul	Blau	Blau
Verde	Grün	Gruen
Blanco	Weiss	Vvais
Negro	Schwarz	Shwarts
Marrón	Braun	Braun
Violeta	Lila	Lila

UN POCO DE VOCABULARIO EN ALEMÁN (FORMAS)		
Formas	Alemán	Pronunciación
A rayas	Gestreift	Gue-shtraift
A cuadros	Karriert	Carrriiiart
De lana	Wollig	Vvolig
De algodón	Baumwolle	Baumvvvole
De piel	Leder	Ledea
De seda	Seide	Saide
De pana	Kord	Cord
Sintético	Syntethik	Sintetik



LOS NÚMEROS		
Números	Alemán	Pronunciación
1	Eins	Ains
2	Zwei	Tsvai
3	Drei	Drai
4	Vier	Fiaa
5	Fünf	Fuenf
6	Sechs	Secs
7	Sieben	Siiben
8	Acht	Ajt
9	Neun	Noin
10	Zehn	Tseen

LOS NÚMEROS		
Números	Alemán	Pronunciación
20	Zwanzig	Tsvantsig
30	Dreissig	Draissig
40	Vierzig	Fiazig
50	Fünfzig	Fuenftsig
60	Sechzig	Sejtsig
70	Siebzig	Siibtsig
80	Achtzig	Ajt-tsig
90	Neunzig	Noin-tsig
100	Hundert	Hundert
1.000	Tausend	Tausend

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR		
Castellano	Alemán	Pronunciación
Suéter	Pullover	Pullover
Pantalón	Hose	Hose
Camisa	Hemd	Hemd
Vestido	Kleid	Klaid
Bufanda	Schal	Shaal

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR		
Castellano	Alemán	Pronunciación
Manzanas	Äpfel	Ep-fel
Peras	Birnen	Birnen
Naranjas	Orangen	Oranllen
Limones	Zitronen	Tsi-tronen
Plátanos	Bananen	Bananen

POSIBLES ARTÍCULOS A COMERCIALIZAR		
Castellano	Alemán	Pronunciación
Aspirinas	Aspirin	Aspirin
Jarabe	Sirup	Sirup
Tiritas	Pflaster	Pflás-ter
Dentífrico	Zahnpasta	Tsaan-pasta
Colirio	Augentropfen	Áuguen-trop-fen

8

El Tax free: sistema de devolución del IVA para turistas extracomunitarios

El Real Decreto 80/1996 (BOE nº27, de 31 de enero de 1996) establece que los viajeros residentes en países extracomunitarios tienen derecho a la devolución del IVA de las compras realizadas en nuestro país, siempre que éstas superen un importe global de 90,15 €.

La Ley establece dos sistemas posibles de reembolso:

- El propio viajero remite la factura emitida por el comercio y diligenciada por la aduana al establecimiento donde efectuó la compra, quien posteriormente, devolverá la cuota repercutida en el plazo de los quince días siguientes mediante cheque o transferencia bancaria.

- El reembolso a través de entidades colaboradoras, autorizadas por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en las condiciones establecidas y a cambio de una comisión fijada reglamentariamente según la tabla (Resolución de 24 de febrero de 2003, de la Dirección Gral. de la A.E.A.T.: B.O.E. Nº61 de 12 de Marzo de 2003)

RESOLUCIÓN DE 24 DE FEBRERO DE 2003 DE LA A.E.A.T.	
Valor de compra (en euros, IVA incluido)	Devolución
90,16 – 100,00	8,5
100,01 – 125,00	10,5
125,01 – 150,00	13,0
150,01 – 175,00	15,5
175,01 – 200,00	17,5
200,01 – 225,00	20,0
225.01 – 250,00	22,5
250,01 – 275,00	25,0
275,01 – 300,00	27,5
300,01 – 325,00	30,0
325,01 – 350,00	32,5
350,01 – 375,00	35,0
375,01 – 400,00	38,0
400,01 – 425,00	40,5
425,01 – 450,00	42,5
450,01 – 475,00	45,0
475,01 – 500,00	47,5
500,01 – 525,00	52,0
525,01 – 550,00	55,0
550,01 – 575,00	58,0
575,01 – 600,00	60,0
600,01 – 625,00	62,5

RESOLUCIÓN DE 24 DE FEBRERO DE 2003 DE LA A.E.A.T.	
Valor de compra (en euros, IVA incluido)	Devolución
625,01 – 650,00	65,5
650,01 – 675,00	68,0
675,01 – 700,00	71,0
700,00 – 725,00	73,0
725,01 – 750,00	76,0
750,01 – 775,00	78,5
775,01 – 800,00	81,0
800,01 – 825,00	84,0
825,01 – 850,00	87,0
850,01 – 875,00	90,0
875,01 – 900,00	92,0
900,01 – 925,00	95,0
925,01 – 950,00	97,0
950,01 – 975,00	100,0
975,01 – 1.000,00	102,0
1.000,01 – 1.500,00	10,75%
1.500,01 – 2.000,00	11,25%
2.000,01 – 3.000,00	11,75%
3.000,01 – 4.000,00	12,25%
4.000,01 – 5.000,00	12,75%
5.000,01	13,00%

RESOLUCIÓN DE 24 DE FEBRERO DE 2003 DE LA A.E.A.T.	
Valor de compra (en euros, IVA incluido)	Devolución
525,01 – 550,00	55,0
550,01 – 575,00	58,0
575,01 – 600,00	60,0
600,01 – 625,00	62,5

RESOLUCIÓN DE 24 DE FEBRERO DE 2003 DE LA A.E.A.T.	
Valor de compra(en euros, IVA incluido)	Devolución
3.000,01 – 4.000,00	12,25%
4.000,01 – 5.000,00	12,75%
5.000,01	13,00%

OPERACIONES GRAVADAS AL TIPO REDUCIDO DEL 7 POR 100	
Valor de compra (en euros) (IVA incluido)	Devolución
90,16 – 220,00	3,5%
> 220,00	5%

OPERACIONES GRAVADAS AL TIPO REDUCIDO DEL 4 POR 100	
Valor de compra (en euros) (IVA incluido)	Devolución
> 90,15	2%

Fuente: BOE 12/03/2003

Si el turista elige esta segunda opción, el procedimiento a seguir es el siguiente:

a) El cliente realiza una compra en el establecimiento por un valor superior a 90,15 €, momento en el que el comerciante le extiende un cheque (facilitado al comercio en formato factura Tax-Free) con los datos del turista.

b) El establecimiento debe entregar el original al turista, y la tienda se queda una copia.

c) Cuando el turista abandona la U.E., debe presentar en la aduana, junto con el/los objeto/s comprado/s, su/s cheque/s Tax Free para su sellado.

d) El turista recibe el reembolso del IVA pudiendo cobrarlo de varias formas, según las opciones ofrecidas por la entidad colaboradora:
- En **efectivo**: en los diferentes puntos de reembolso situados en los propios aeropuertos o fronteras de la Unión Europea
- En su **tarjeta de crédito.**
- Por **cheque internacional.**
- Por **transferencia bancaria.**

e) Una vez el turista cobra su devolución, la entidad colaboradora Tax-free pasa el cargo del importe total del IVA al establecimiento donde se efectuó la venta.

f) Hecho el cargo, el establecimiento podrá recuperar el importe integro del mismo de diferente forma, según su forma jurídica:
- **Sociedades:** Se lo desgravan en su siguiente declaración del IVA.
- **Personas físicas:** Solicitan su devolución en la delegación de Hacienda, mediante la presentación del correspondiente (modelo 308).

SOCIEDADES AUTORIZADAS POR LA A.E.A.T. (Agencia Estatal de Administración Tributaria): Actualmente, en España, existen tres sociedades autorizadas por la A.E.A.T que tramitan la devolución del IVA, según las condiciones establecidas por este organismo.

TAX FREE SHOPPING GLOBAL REFUND
Información España
Tel. 917 294 380
Fax 917 291 299
taxfree.es@globalrefund.com
www.globalrefund.com

TAX FREE SPAIN REFUND
Información España
Tel. 915 237 004
Fax 915 230 338
www.spainrefund.com

TAX FREE SHOPPING PREMIER
Información España
(Madrid) Tel. 915 756 497 - Fax 914 355 366
(Barcelona) Tel. 934 675 791 - Fax 931 724 156
info@es.premiertaxfree.com
www.premiertaxfree.com

DIRECCIONES DE INTERÉS

CONSELLERIA DE INDUSTRIA, COMERCIO E INNOVACIÓN
Dirección General de Comercio y Consumo
C/ Colón, 32
46004 Valencia
Teléfono 012 - 963 869 642 - Fax 963 869 600

SERVICIO TERRITORIAL DE COMERCIO DE VALENCIA
C/ Gregorio Gea, 27
46009 Valencia
Teléfono 012 - 963 866 000 - Fax 963 865 625

CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE VALENCIA
Servicio Comercio Interior y Turismo
C/ Jesús, 19
46007 Valencia
Tel. 963 103 954 - Fax 963 531 746
E-mail: cinterior@camaravalencia.com

OTROS TÍTULOS DE LA COLECCIÓN:

- Qué debe saber un empresario sobre el comercio en la Comunidad Valenciana
- Cómo rentabilizar el punto de venta: el merchandising
- Criterios de atención al cliente en las empresas de servicio
- Cómo seleccionar una franquicia
- Conceptos básicos de escaparatismo
- Aplicación de técnicas de venta o cómo lograr clientes satisfechos

Edición Junio 2010

Cámara
Valencia

Cámara de Comercio de Valencia
C/ Jesús, 19
46007 Valencia
Tel. 963 103 900 - Fax 963 531 746
E-mail: cinterior@camaravalencia.com

www.camaravalencia.com

impulsa tu Comercio al futuro

Cámaras
de la Comunidad Valenciana

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA D'INDÚSTRIA, COMERÇ I INNOVACIÓ