

Woonivers “digitaliza” el *tax free* en el comercio

Woonivers es una *app* para la gestión del *tax free* sencilla y completa, que ayuda a los pequeños comercios a cumplir con la normativa de ofrecer la devolución de IVA en las compras a los turistas extracomunitarios de manera digital. Su facilidad de uso frente a los sistemas tradicionales ahorra tiempo al viajero y le evita guardar los *tickets* en papel. Esta solución, creada por dos emprendedores, se ha lanzado en el mercado español hace unos meses, aunque la intención de su compañía es implantarla en los principales países de la Unión Europea

Rosa Martín

[Woonivers](#) es fruto de la idea de Abel Navajas y Antonio Cantalapiebra, dos emprendedores que combinaron sus conocimientos tecnológicos y del sector del *tax free* para ofrecer una solución digital a los



Abel Navajas, cofundador y coCEO de Woonivers

turistas extracomunitarios y los comercios para la gestión de la devolución del IVA en las compras. “Nos dimos cuenta que había un nicho de mercado aún por explorar en el segmento del *tax free* porque los operadores que existen en el mercado bien ofrecen alguna solución parcial o siguen siendo analógicos”, señaló Abel Navajas, cofundador y coCEO de Woonivers.

Para su desarrollo contó con un equipo de profesionales especializados que crearon una *app* centrada en el cliente. “El turista es móvil, busca inmediatez y sencillez. Cualquier solución que no tenga eso en cuenta fracasará”, detalla Navajas.

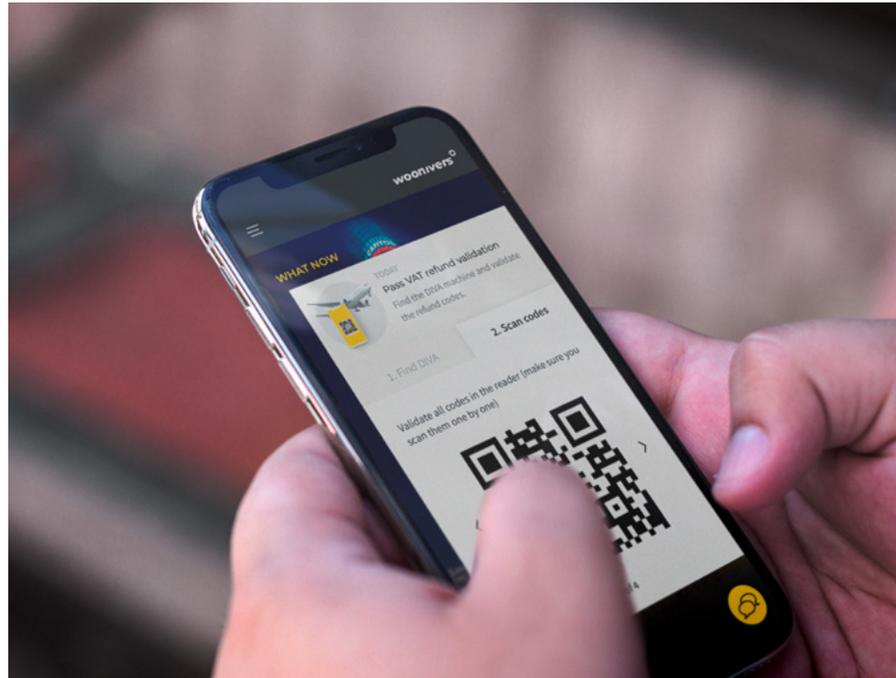
Funcionamiento

Los desarrolladores han tenido en cuenta las necesidades de los turistas y resultado ha sido una *app* cuyo funcionamiento es muy sencillo. El viajero solo tiene que descargar la *app* de Google Play o Apple Store y registrarse en el servicio para poder escanear los recibos de sus compras que son susceptibles de devolución. Al finalizar su estancia en el país, en el puerto o en el aeropuerto tiene que buscar la máquina de autoserivicio DIVA para escanear cada uno de los códigos QR desde la aplicación y completar la solicitud de la devolución.

Finalmente, tras la aprobación de la devolución recibirá un pago digital para cada uno de los códigos QR, que puede retirar de su tarjeta de crédito o cuenta bancaria.

“El proceso está digitalizado por completo, desde la compra a la disposición del dinero de la devolución”, confirma Navajas.

Para el viajero es un proceso muy cómodo, que no requiere ninguna operación extra en la tienda, pero además le ofrece otras ventajas



como el seguimiento de los recibos y los reembolsos y la programación de alertas como recordatorio.

“La aplicación cuenta con un *chatbot*, Woony, que asiste al usuario en todo momento y resuelve cualquier duda o problema de forma inmediata”, añade el directivo.

Beneficios

El ahorro de tiempo es uno de los principales beneficios que la *app* le ofrece al turista. Según las estimaciones de

la compañía, el proceso de devolución “tradicional” puede durar unos 90 minutos a los que se suma la espera de la devolución, un periodo que suele tardar 3 meses, mientras que con Woonivers el tiempo se reduce a 15 minutos, incluyendo la recepción del dinero en la cuenta. Para el comercio, sobre todo para el pequeño, viene a resolver un problema de agilidad y de cumplimiento normativo. Desde el pasado 1 de enero es obligatorio que todos los comercios dispongan de la opción de emitir documentos electrónicos de reembolso de IVA y, además, se ha eliminado la cantidad que el turista debía gastar para

tener derecho a la devolución —hasta julio de 2018 solo se podía reclamar si se superaban los 90,15 euros—.

A pesar de que nuestro país es turístico, el 80 % de los minoristas (sobre todo los más pequeños) no está preparado para responder a esta demanda, según datos que maneja la compañía. “Con Woonivers el problema desaparece, puesto que es el comprador el que realiza el proceso desde su móvil, escaneando el *ticket* de caja en los comercios”.

El minorista que se adhiere a la plataforma no tiene que hacer ninguna inversión en tecnología ni en formación de su personal, ni en formularios específicos o en otros idiomas.

Objetivos

Woonivers comenzó su andadura en el mercado, tras su lanzamiento en Madrid, Barcelona y Málaga, el pasado mes de julio, aunque está disponible para todos los comercios españoles que se sumen a la plataforma.

Devolución y ventas

El pasado 1 de enero entro en vigor las disposiciones recogidas en el Real Decreto 1075/2017, de 29 de diciembre, que establece que todos los comercios tienen que estar listos para ofrecer y emitir digitalmente el reembolso del IVA para los clientes extranjeros. Al mismo tiempo, la Agencia Tributaria y una serie de entidades colaboradoras han creado el sistema [DIVA](#) que obliga a tramitar este procedimiento de forma telemática.

Woonivers calcula que el Estado gestionará cerca de 70 millones de euros en concepto de devolución del IVA a turistas extracomunitarios en 2019, pero por el contrario se desatiende un mercado de 270 millones de euros del IVA y de 1.540 millones de euros en compras porque no solicita la devolución. Este desajuste, a juicio del responsable de la compañía, impide que los comercios vendan más.

Está presente en tiendas tan significativas para los turistas como la del Museo Reina Sofía o el Museo Sorolla de Madrid. Y los responsables de la empresa han ido mejorando la *app* para que sea todavía más fácil de utilizar. Entre estas mejoras figuran el diseño, la usabilidad y nuevos medios de pago como PayPal y Alipay.

Tras una primera fase informativa en los principales puntos turísticos en el verano y

una labor de posicionamiento, sus planes y objetivos son ambiciosos. “Nuestro objetivo en dos años es llegar a estar presentes en el 80 % de los comercios de nuestro país”, detalla el directivo.

De cara al próximo año iniciarán su internacionalización comenzando por Francia, Italia y Portugal. “Nuestro objetivo es estar en los principales países de la Unión Europea en 2021”, concluye Navajas.