



# POLITICA DE MUESTRAS

Falabella Retail S.A y sus sociedades Filiales



# Introducción

Falabella Retail S.A. y sus sociedades filiales (**en adelante, la “Compañía”<sup>1</sup>**) tienen un firme compromiso por el respeto y el cumplimiento de todas las disposiciones legales y reglamentarias que le son aplicables. Así mismo, en el Código de Integridad han asumido el firme compromiso de promover una cultura de cumplimiento e integridad que guíen sus conductas y las de todos sus Colaboradores, en forma independiente del país o lugar en el que desarrollan sus actividades.

## Objetivos

El objetivo de esta Política es **establecer la forma de operar para obtener y administrar los productos en carácter de muestra** que serán usados para evaluarlos comercialmente, utilizarlos en producciones publicitarias o para procesos de certificación exigidos por entes gubernamentales

## Alcance

Esta Política **es aplicable a todo Falabella Retail S.A y sociedades filiales.**

## DEFINICIONES GENERALES

### I. MUESTRA

Se considerará como **“muestra”** cualquier producto adquirido, o recibido de un proveedor, con el objeto de analizar su comercialización por el área de negocios, los utilizados en producciones publicitarias y pruebas de calidad (Ejemplo: Productos eléctricos cuyo órgano certificador es la Superintendencia de Electricidad y Combustible).

---

<sup>1</sup> **“Sociedades Filiales”** significa Trasciende Gestión Integral de Capacitación SpA, Gift Corp SpA, Promotora Chilena de Café Colombia S.A., Aporta Soluciones para la Administración de Recursos Humanos SpA, Manufacturas de vestuario Mavesa Ltda., y Falabella Trading SpA (Incluyendo Shearvan Commercial (China) y Shearvan Purchasing (India)).



## II. PROPIEDAD DE LA MUESTRA

Las muestras son propiedad de Falabella Retail S.A., por lo tanto, en ningún caso se podrá disponer de estos productos para usos personales u otros fines diferentes a los especificados en este documento.

## III. DEVOLUCION DE LA MUESTRA

Una vez finalizado el período de utilización de la muestra, los productos deben ser devueltos a su fuente de origen o entregados a la Gerencia de Sostenibilidad Chile perteneciente a Gerencia de Marketing y Sostenibilidad Corporativa, según el tipo de muestra cómo se detalla **“TIPOS DE MUESTRAS”**

## IV. AUTORIZACION A ENTREGAR MUESTRAS

La **Gerencia de Sostenibilidad Chile**, será la única área autorizada a entregar ***muestras en donación vía requerimiento formal (carta) o solicitar el reciclaje o la destrucción de los productos***, si así correspondiera. Esta área también será la responsable de administrar la bodega en relación a muestras que le han sido entregadas (bodega compartida con Gerencia de Negocios).

La **Gerencia de Riesgos y Control Interno Chile**, será la única área que dará la autorización para el envío de muestras al exterior.

## V. TRASLADO DE MUESTRAS

Por normativa tributaria todas las muestras o productos deben ser trasladadas con un documento tributario (guías de despacho, boleta o facturas según corresponda).



# TIPOS DE MUESTRAS

## 1. MUESTRAS COMPRADAS AL PROVEEDOR



### USOS DE ESTE TIPO DE MUESTRA

Revisar características y evaluar los atributos de los productos para dar respuesta a una apuesta comercial y para pruebas.

- Estos productos son adquiridos por las respectivas líneas en sus viajes de negocios.
- La forma de pago de estas muestras es a través de las tarjetas de crédito corporativas o fondos por rendir entregados por el área de Pago a Proveedores de la Gerencia de Finanzas al área de Negocios.
- Los respaldos (boletas, facturas, etc.) deben ser entregados al área de Pago a Proveedores para que gestione el pago de los estados de cuentas de las tarjetas respectivas.
- El área de negocios será el responsable de la custodia de estas muestras en las dependencias de Falabella mientras dure la temporada.
- En caso de requerir trasladar estos productos a otras instalaciones de la Cía. (Ej. Mavesa) deberán realizarlo con guías de despacho que indique los productos trasladados y su cantidad. Se deberá proceder de la misma forma cuando los productos sean trasladados devuelta.
- Una vez finalizada la temporada, estas muestras deberán ser entregadas con guía de despacho (indicando cantidad y tipos de producto) a la Gerencia de Sostenibilidad Chile para que esta área defina el destino de estos productos a través de donaciones o la destrucción del mismo si así correspondiera.

## 2. MUESTRAS FACILITADAS POR EL PROVEEDOR



### USOS DE ESTE TIPO DE MUESTRA

Apuesta de compra, catálogos, fotografías, pruebas.

- Bajo esta modalidad el proveedor facilita las muestras por un tiempo determinado para que se revisen sus características, se prueben sus funcionalidades o sean utilizadas para fotografías de catálogos.
- Estos productos son entregados directamente por el Proveedor en las Oficinas Centrales o son enviados por el proveedor extranjero al área de Negocios. En caso de que se requiera, podrían ser entregados a la Gerencia de Marketing para una producción publicitaria, quienes se encargarán del envío y recuperación de los productos por parte de la empresa publicitaria





externa.

- El área de negocios será el responsable de la custodia de estas muestras en las dependencias de Falabella, si las muestras son entregadas a la Gerencia de Marketing, esta será la responsable de las muestras.
- Aquellos productos que requieran pruebas funcionales, tales como los electrodomésticos, podrán ser entregados a personal de Falabella, pero deberán ser devueltos en un plazo de 2 semanas con un informe o check-list de la revisión realizada. En tal caso, los productos deberán ser trasladados con una guía de despacho.
- En caso de requerir trasladar estos productos a otras instalaciones de la Cía., deberán realizarlo con guías de despacho que indique los productos trasladados y su cantidad. Se deberá proceder de la misma forma cuando los productos sean trasladados devuelta.
- Se deberá realizar las gestiones necesarias para realizar la devolución de estas muestras al Proveedor. Transcurrido el plazo de 2 años y habiendo agotado las instancias para devolver el producto, se entenderá por abandonado por parte del Proveedor y deberá ser enviado con guía de despacho (indicando la cantidad y tipo de producto) a la Gerencia de Sostenibilidad Chile para que esta área defina el destino de estos productos a través de donaciones o la destrucción del mismo si así correspondiera.

### 3. MUESTRAS PARA CERTIFICACION NACIONAL



#### USOS DE ESTE TIPO DE MUESTRA

Pruebas para certificación de conformidad con normas de cumplimiento obligatorio para la comercialización en el país.

- En aquellos casos en los que los productos requieran certificación nacional, se deberá obtener una muestra de estos productos para el envío a las entidades certificadoras correspondientes de acuerdo a normativa vigente a la fecha:
  - a) Productos electrónicos o electrodomésticos:** de acuerdo a requerimientos de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles SEC.
  - b) Juguetes:** certificados de cumplimiento con decreto 114, migración de elementos, propiedades físicas y mecánicas, inflamabilidad, plomo, tolueno y seguridad eléctrica.
  - c) Sillas de auto:** cumplimiento con norma FMVSS213 o ECE R129 - R44/04 de acuerdo con Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito.
  - d) Perfumería:** cumplimiento de disposiciones del Instituto de Salud Pública (ISP).
- El área de Comercio Exterior de Tradis será el responsable del envío y recuperación de la totalidad de estos productos.
- En caso de que las muestras sean extraídas desde un contenedor alojado en el depósito de



importaciones, se debe realizar el ingreso de los productos (F2). La salida de estos, hacia la entidad certificadora, se realizará con un F11 (tipo empresa). Si son muestras extraídas desde almacenamiento solo deben realizar el F11.

- Para los productos sometidos a pruebas destructivas se debe entregar un informe con el que se debe rebajar el F11 y generar la merma (F4 dado de baja), dejando este certificado como respaldo.
- Para los productos que no hayan sido destruidos en las pruebas, pero que no hayan pasado la certificación deben ser enviados a destrucción (F4 dado de baja), dejando como respaldo el resultado de la prueba.
- Las muestras que no hayan resultado destruidas y que hayan pasado la certificación, deben retornar a la bodega de almacenamiento respectiva (Tradis) para ser redestinadas. En este punto se debe cerrar el F11.
- Aquellos productos que cuenten con la correspondiente certificación y el proveedor extranjero envíen muestras para las pruebas, deberán ser entregados con guía de despacho (indicando la cantidad y tipo de producto) a la Gerencia de Sostenibilidad Chile para que esta área defina el destino de estos productos a través de donaciones o la destrucción del mismo si así correspondiera.
- Los certificados deben ser almacenados y estar disponibles para cuando sean requeridos por las entidades fiscalizadoras.

#### 4. MUESTRAS PARA FOTOGRAFÍAS FALABELLA



**USOS DE ESTE  
TIPO DE MUESTRA**

Fotografías o grabaciones para publicidad Interna, pueden solicitarse a tiendas o tradis, según donde este el producto.

- Para estos efectos se ha dispuesto locales administrativos para realizar los movimientos de los productos, de tal manera de mantener un control en el sistema de estas muestras.
- El área de negocios deberá gestionar las muestras requeridas y solicitar las transferencias (F5) de los productos al local administrativo que corresponda (Ej. 2004 Fotografía Internet), previa autorización del encargado del local administrativo al cual se empujaran las unidades
- Una vez utilizados los productos, estos deben ser devueltos al área de negocios, para que sean derivados a Tradis o la tienda respectiva.
- El área de negocios deberá gestionar con el área de Control de Mercadería de la Gerencia de Contabilidad la transferencia (F5) de los productos que está enviando a la Bodega de Logística Inversa o la Tienda que hayan definido.
- En el stock de los locales administrativos no debe haber productos o muestras requeridas cuya



antigüedad sea superior a un mes desde que fueron solicitadas por el área de negocios para las producciones publicitarias.

- El responsable de la pérdida de los productos será el “responsable del local administrativo” quien, cumplido el plazo de devolución, deberá alertar la no devolución de los productos enviando un correo al solicitante del área comercial, gerente del área solicitante, y copia a Control Interno.
- Transcurrido una semana del aviso mencionado en el punto anterior, el administrador del local podrá generar un F4 uso interno con cargo al centro de costo de la gerencia comercial solicitante
- Aquellas muestras que no estén en condiciones de ser almacenadas o en condiciones de ser vendidas, deben ser enviados con guía de despacho (indicando la cantidad y tipo de producto) a la Gerencia de Sostenibilidad Chile para que esta área defina el destino de estos productos a través de donaciones o la destrucción del mismo si así correspondiera.

## 5. MUESTRAS PARA TESTEAR EN TIENDAS



### USOS DE ESTE TIPO DE MUESTRA

Degustaciones y pruebas en tienda o regalo a clientes

- Cuando el área de negocios requiera enviar productos de muestra para este uso (Ej. Perfumería Inglot, Benefit), deberán solicitar a Tradis el envío de dichos productos a través de transferencias a las Tiendas respectivas si estas no cuentan con el stock. Esta transferencia corresponde a un F5, ya que corresponde a un traslado de Tradis a tiendas, en el entendido que en estas últimas las muestras serán consumidas/regaladas.
- Cuando la muestra es utilizada parcialmente (Ej.: Degustaciones, testeo), estos productos deben ser rebajados en Tienda mediante gasto interno (F4) con Centro de Costo de la Gerencia solicitante. Esto solo se podrá realizar con la autorización del Gerente de Línea.
- Cuando se trate de muestras cuyo fin sea un regalo promocional a un cliente (entrega íntegra del producto), se debe realizar una boleta de venta en efectivo en la tienda, de esta forma se rebajará el stock de la tienda y se pagarán los impuestos correspondientes. Esta operación será reclasificada de Diferencia de Caja a Promoción de Marketing por el área de Tesorería Central (De acuerdo a lo establecido en el “**Procedimiento de donaciones a instituciones no acogidas a la ley de donaciones**”).



## 6. MUESTRAS ENVIADAS POR UN PROVEEDOR PARA PROMOCIONES



### USOS DE ESTE TIPO DE MUESTRA

Promocionar productos de una marca.

- Estas muestras son proporcionadas directamente por el proveedor para incentivar la venta de sus productos. (Ej: Estée-lauder, Puig)
- El ingreso físico de estas muestras a las tiendas es a través de una guía de despacho del proveedor.
- Estos productos no son ingresados al inventario de Falabella Retail S.A.
- Estos productos no pueden ser vendidos, ya que no tienen valor comercial ni han sido ingresados al inventario de Falabella Retail y por lo tanto deben ser regalados junto con la venta del producto principal asociado a la promoción.

## 7. MUESTRAS PARA PRODUCCIONES DE EMPRESAS EXTERNAS



### USOS DE ESTE TIPO DE MUESTRA

Producción publicitaria realizadas por empresas externas.

- Las empresas de publicidad (productoras) deberán abrir una línea de crédito para empresas en Falabella Retail para operar con facturas por cobrar.
- Las líneas de crédito deben ser solicitadas por la Gerencia de Marketing de Falabella por el monto respectivo y autorizadas por el área de Crédito de la Gerencia de Finanzas, quienes se encargarán de tomar un seguro de crédito por el posible impago o solicitar un cheque en garantía para respaldar la operación.
- Las muestras (productos) deben ser compradas en las tiendas Falabella Retail, para lo que deberán generar una Orden de Compra, firmada por el representante legal, concurrir a una tienda Falabella, en donde será generada la Factura por cobrar indicando el detalle de los productos. La compra podrá ser realizada vía despacho a domicilio si no existe stock en tiendas Falabella, generando un movimiento de stock con Folio F12 desde logística Falabella.
- Cuando se realice la devolución de los productos se deberán realizar las correspondientes notas de crédito. Las devoluciones deben realizarse dentro del mismo mes o mes siguiente de realizada la compra, con el objeto de evitar pérdidas de IVA.
- Si la compra fue con despacho desde Tradis, los productos deben ser devueltos a la bodega de Logística Inversa con guía de despacho de la productora. Una vez recibido los productos devueltos, se deberá emitir la correspondiente nota de crédito. Se enfatiza que la nota de





crédito es sólo para los productos que bajaron físicamente en la bodega. Se debe coordinar con el Equipo de Logística inversa, el cual dará fecha, hora y cortina donde se debe devolver. La productora debe llevar los productos con una guía emitida por la misma productora y con un detalle completo de los productos, adicionando como respaldo la guía de despacho de Falabella con la cual recibió sus productos.

- El equipo de Logística Inversa Omnicanal deberá informar a jefe de control de ventas y facturación, dependiente de la Gerencia de Cuadratura de Medios de Pagos, con copia al equipo de marketing o el área comercial según corresponda, el estatus de la devolución (unidades faltantes, unidades en mal estado, unidades recibidas correctamente, orden de compra, N° transferencia (F5 generado internamente) y datos de la productora) para hacer la nota de crédito y devolver el monto a la productora.
- Los productos deben ser devueltos al local 9912 (local de devolución)
- El correo para la solicitud de emisión de nota de crédito a la productora debe contener la información indicada en el siguiente formato:

SOLICITUD EMISIÓN DE NOTA DE CREDITO - MUESTRA A PRODUCTORAS PUBLICITARIAS				
Factura Original: _____		Nombre Productora: _____		N° TRANSFERENCIA: _____
Orden de Compra: _____		Rut Productora: _____		
Cantidad	SKU	Unidades en mal Estado	Unidades Faltantes	Unidades Recibidas Correctamente

- Los productos que no se devuelvan, deberán ser pagados por la productora en un plazo no superior a 90 días de emitida la factura original. Aquellos productos que se devuelvan en mal estado se deberán reconocer con merma (F4 dado de baja) al centro de costos donde se devuelven los productos (Centro de Costo de Tienda Falabella)

## 8. MUESTRAS PARA INFLUENCERS



### USOS DE ESTE TIPO DE MUESTRA

Para uso y divulgación en redes sociales y similares por parte de influencer, entregadas como muestra o a título gratuito.

- El área comercial que requiera entregar muestra al influencer, debe determinar si el producto será entregado a título gratuito o bien el producto volverá a Falabella.
- Debe contar con la autorización del Gerente del área solicitante.
- Para el caso que se entregue a título Gratuito se debe solicitar la autorización de Gerente de Control de Gestión de Marketing, y coordinar con el Jefe de control de ventas y facturación, el





producto deberá ser transferido al local 2501 a través de un F5 para su facturación (local administrativo), dado que será entregado con fines promocionales, la diferencia de caja que se genere deberá ser imputada a Regalos Promocionales, adjuntando el formulario "SOLICITUD DE FACTURACIÓN DE PRODUCTOS PARA INFLUENCER" (adjunta)

SOLICITUD DE FACTURACION DE PRODUCTOS INFLUENCER				
Local Abastecedor _____		Nombre Influencer: _____		N° TRANSFERENCIA: _____
_____		Rut Influencer: _____		CENTRO DE COSTO _____
Cantidad	SKU	Descripción Producto		

- En el caso que el producto solo sea entregado temporalmente al influencer para una acción de marketing puntual y regrese a Falabella, el producto deberá ser transferido al local 237 (local de muestras) para su control, con una guía de despacho y deberá ser devuelto al local abastecedor dentro de 1 mes como plazo máximo, previa coordinación con Subgerente de Contabilidad para que efectúe el cargo devuelta desde el Local 237 (local de muestras) al local abastecedor, el local abastecedor deberá recepcionar la transferencia en conjunto con la recepción física de la unidad.
- En la eventualidad que el producto no regrese en el tiempo máximo, el administrador del local 237 (local de muestras) enviará un correo al solicitante de la unidad con copia al Gerente del área solicitante y Control Interno, requiriendo la devolución inmediata del producto, si este no se devuelve en una semana, será cargado al centro de costo de la Gerencia que solicito el producto.

### 9. MUESTRAS PARA ENVIO AL EXTERIOR

**USOS DE ESTE TIPO DE MUESTRA**    Envió de muestras de productos hacia las oficinas de Falabella Trading SpA, para catálogos, confección, etc.

- El área comercial que requiera enviar muestras a las oficinas de Falabella Trading SpA., deberá solicitar la autorización a la **Gerencia de Riesgos y Control Interno Chile** y debe contar con la autorización del Gerente del área solicitante.
- Con el V°B° de Gerencia de Riesgos y Control Interno Chile, el área solicitante podrá solicitar los productos a tienda o tradis, quienes efectuaran un **F4 Gasto Interno** con cargo a la gerencia de negocios solicitante.



- El área comercial solicitante será el responsable de enviar los productos a las dependencias de Falabella Trading SpA.
- Estas muestras no volverán a las dependencias de Falabella Retail Chile.

## ACERCA DE LA DEVOLUCIÓN DE LAS MUESTRAS

- Una vez finalizado el período de utilización de la muestra, los productos deben ser devueltos a su fuente de origen o entregados a la **Gerencia de Sostenibilidad Chile**, según el tipo de muestra cómo se detalla en **Tipos de Muestras**.
- En el caso de las muestras pertenecientes al proveedor, sólo si este no las recibe durante un periodo de **dos años**, entonces también es aplicable la entrega de estas a Gerencia de Sostenibilidad Chile.
- Gerencia de Sostenibilidad Chile, será la única área autorizada a entregar muestras en donación vía requerimiento formal (carta) o solicitar el reciclaje o destrucción de los productos, si así correspondiera. Esta área también será la responsable de administrar la bodega en relación a las muestras que le han sido entregadas.

## GLOSARIO

- **F2:** Documento de ingreso de mercadería al sistema de administración de stock.
- **F4:** Documento de baja de stock por merma.
- **F5:** Documento que permite el envío de productos entre locales y bodegas.
- **F11:** Documento que permite el envío de productos a un tercero sin perder la propiedad del producto.
- **F12:** Documento que permite el envío de productos a un domicilio.
- **GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD CHILE:** Responsabilidad social empresarial, área dependiente de la Gerencia de Marketing de Falabella Retail.
- **SEC:** Superintendencia de electricidad y combustibles, organismo del Estado certificador a nivel nacional.



# CONTROL DE VERSIONES



**Clasificación**  
Uso interno



**Fecha de aprobación**  
15-07-2023



**N° de política**  
FR-CL-PPM-PPM-002

Fecha	Versión	Modificación	Responsable	Revisor	Aprobador
01/06/2022	01	Texto Original	Gerencia de Riesgos y Control Interno.	Gerencia de RRHH Gerencia de negocios	Gerente General Falabella Retail S.A.
15/07/2023	02	Modificación de texto, incorporación de sociedades filiales.	Subgerencia de Riesgos y Cumplimiento Falabella Retail S.A	Gerencia de Riesgos y Control Interno Falabella Retail S.A	Gerencia de Riesgos y Control Interno Falabella Retail S.A