



Agencia Tributaria

Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales

Departamento de Informática Tributaria



Marzo 2025



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
MARCO NORMATIVO	4
PROYECTO DIVA	6
CUESTIONES BÁSICAS.....	6
PROCEDIMIENTO ELECTRÓNICO DE DEVOLUCIÓN	7
DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE REEMBOLSO	11
COMO RELLENAR EL DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE REEMBOLSO.....	11
PREGUNTAS FRECUENTES.....	18
POLITICA DE CONTINGENCIA.....	19



Agencia Tributaria

Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales

Departamento de Informática Tributaria

CONTROL DE VERSIONES

Versión 1.0: Versión inicial con la implantación del sistema DIVA.

Versión 2.0: Modificación epígrafe PREGUNTAS FRECUENTES. Se añade pregunta frecuente relativa a las tarjetas regalo.



INTRODUCCIÓN

MARCO NORMATIVO

El artículo 21.1. A) de la Ley 37/1992, reguladora del Impuesto sobre el Valor Añadido dispone que:

“Estarán exentas del impuesto, en las condiciones y con los requisitos que se establezcan reglamentariamente, las siguientes operaciones:

(...)

“A) Las entregas de bienes a viajeros con cumplimiento de los siguientes requisitos:

a) La exención se hará efectiva mediante el reembolso del impuesto soportado en las adquisiciones.

b) Que los viajeros tengan su residencia habitual fuera del territorio de la Comunidad.

c) Que los bienes adquiridos salgan efectivamente del territorio de la Comunidad.

d) Que el conjunto de los bienes adquiridos no constituya una expedición comercial.

A los efectos de esta Ley, se considerará que los bienes conducidos por los viajeros no constituyen una expedición comercial cuando se trate de bienes adquiridos ocasionalmente, que se destinen al uso personal o familiar de los viajeros o a ser ofrecidos como regalos y que, por su naturaleza y cantidad, no pueda presumirse que sean el objeto de una actividad comercial”

Por su parte, el artículo 117 de la citada norma contiene la habilitación legal para el desarrollo reglamentario de los requisitos y procedimiento de dicha devolución, siendo el artículo 9.1. 2º, letra B) del Reglamento del impuesto aprobado por el Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre, (BOE del 31 de diciembre), modificado por el Real Decreto 596/2016 de 2 de diciembre (BOE DE 6 de diciembre) el que establece que:



“1. Las exenciones relativas a las exportaciones o envíos fuera de la Comunidad quedarán condicionadas al cumplimiento de los requisitos que se establecen a continuación:

B) Entregas en régimen de viajeros.

El cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley del Impuesto para la exención de estas entregas se ajustará a las siguientes normas:

a) La exención sólo se aplicará respecto de las entregas de bienes documentadas en factura.

b) La residencia habitual de los viajeros se acreditará mediante el pasaporte, documento de identidad o cualquier otro medio de prueba admitido en derecho.

c) El vendedor deberá expedir la correspondiente factura y el documento electrónico de reembolso disponible en la Sede electrónica de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, en la que se consignarán los bienes adquiridos y, separadamente, el impuesto que corresponda.

En el documento electrónico de reembolso deberá consignarse la identidad, la fecha de nacimiento y número de pasaporte del viajero o, en su caso, el número del documento de identidad del viajero.

d) Los bienes habrán de salir del territorio de la Comunidad en el plazo de los tres meses siguientes a aquel en que se haya efectuado la entrega.

A tal efecto, el viajero presentará los bienes en la aduana de exportación, que acreditará la salida mediante el correspondiente visado en el documento electrónico de reembolso. Dicho visado se realizará por medios electrónicos cuando la aduana de exportación se encuentre situada en el territorio de aplicación del impuesto.

e) El viajero remitirá **el documento electrónico de reembolso visado** por la Aduana al proveedor, quien le devolverá la cuota repercutida en el plazo de los quince días siguientes mediante cheque, transferencia bancaria, abono en tarjeta de crédito u otro medio que permita acreditar el reembolso.

El reembolso del Impuesto podrá efectuarse también a través de entidades colaboradoras, autorizadas por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, correspondiendo al Ministro de Hacienda y



Administraciones Públicas determinar las condiciones a las que se ajustará la operativa de dichas entidades y el importe de sus comisiones.

Los viajeros presentarán los documentos electrónicos de reembolso visados por la Aduana a dichas entidades, que abonarán el importe correspondiente, haciendo constar la conformidad del viajero.

Posteriormente las referidas entidades remitirán los documentos electrónicos de reembolso, en formato electrónico, a los proveedores, quienes estarán obligados a efectuar el correspondiente reembolso.

El proveedor o, en su caso la entidad colaboradora deberá comprobar el visado del documento electrónico de reembolso en la Sede Electrónica de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria haciendo constar

PROYECTO DIVA

CUESTIONES BÁSICAS

El visado electrónico del documento electrónico de reembolso está desarrollado en el PROYECTO DIVA.

El proyecto DIVA permite **el sellado ELECTRÓNICO** de la prueba de salida a la que la normativa condiciona la devolución de IVA. Este sistema electrónico se basa fundamentalmente en:

- La información de las ventas susceptibles de devolución del IVA soportado llega a la Agencia Tributaria con anterioridad a la salida del viajero. Las tiendas envían esta información con todos los datos necesarios prácticamente en el momento en el que se ha efectuado la venta. El envío de la información a la Agencia Tributaria se puede efectuar de dos formas:
 - a. Directamente por el establecimiento de venta. Para ello podrá cumplimentar el documento electrónico de reembolso que tiene a su disposición en la Sede Electrónica de la web de la AEAT. Únicamente es necesario disponer de certificado digital válido instalado en el ordenador desde el que se envía. La dirección de este formulario es:



[Agencia Tributaria: Gestiones DIVA - Documento electrónico de reembolso del Impuesto sobre el Valor Añadido a viajero...](#)

Inicio / Viajeros, trabajadores desplazados y fronterizos / Devoluciones de IVA por compras de viajeros (DIVA)

Gestiones DIVA

- Índice:
1. Documento electrónico de reembolso del Impuesto sobre el Valor Añadido a viajeros. (DER).
 2. Cotejo de documentos electrónicos

Documento electrónico de reembolso del Impuesto sobre el Valor Añadido a viajeros. (DER).

Gestiones

- Presentación del documento electrónico reembolso (DER)
- Anulación del documento electrónico reembolso (DER)
- Gestión de la comunicación del pago del IVA solicitado
- Consulta del documento electrónico reembolso (DER)
- Contestar requerimientos, efectuar alegaciones y/o aportar documentos o justificantes
- Presentar comunicación

O bien desarrollar una serie de servicios web (para comunicación máquina a máquina) con la Agencia Tributaria. Para más información, consulte el documento de especificaciones técnicas disponible en este portal.

- b. A través de una de las Entidades Colaboradoras autorizadas por la Agencia Tributaria para la devolución de IVA soportado a viajeros. En este caso será la propia entidad colaboradora la que instalará su software en los terminales de venta de las tiendas para que puedan enviar la información de la operación de venta.
- La Agencia Tributaria recibe esta información y realiza una comprobación anterior a la salida del viajero, con análisis de todos los datos enviados por la tienda.
 - Una vez que se ha producido el visado digital, esta información se pone a disposición del remitente del DER (según haya sido la tienda o sus empresas de tax free), para que puedan proceder a la devolución.

PROCEDIMIENTO ELECTRÓNICO DE DEVOLUCIÓN

El sistema DIVA comienza en el punto de venta. Las empresas adheridas a este procedimiento remitirán información por cada una de sus ventas de forma electrónica.



La Agencia Tributaria, al recibir esta información, realizará validaciones mínimas de coherencia (inexistencia de campos libres, validación del NIF de la tienda...).

La tienda entregará al viajero una copia del formulario de tax free remitido a la AEAT de forma electrónica. También es posible que este formulario no se imprima y se lleve al punto de sellado en soporte digital (en el móvil, Tablet, etc.). El formulario entregado a los viajeros llevará un CSV (código seguro de verificación). La dirección de consulta es la siguiente:

[Cotejo de Documentos \(agenciatributaria.gob.es\)](http://agenciatributaria.gob.es)

En el momento de abandonar el territorio de la Unión el viajero se presentará con sus documentos electrónicos de reembolso (DER) en las oficinas de la aduana ubicadas en puertos y aeropuertos. En **TODOS los puntos de sellado** de España será posible el visado electrónico mediante DIVA:

En los principales puertos y aeropuertos de España (información disponible en página web) habrá instalados quioscos para la autovalidación por parte del viajero. Además, siempre será posible el visado digital en las oficinas de sellado mediante el uso de PC y pistolas lectoras.

[Agencia Tributaria: Devoluciones de IVA por compras de viajeros \(DIVA\)](#)

Los documentos electrónicos de reembolso se identificarán de forma habitual con la palabra DIVA en la parte superior del documento.





Los quioscos tienen distintos idiomas para su fácil utilización por parte de los viajeros (inglés, francés, español, ruso, japonés, chino, árabe, coreano, tailandés y portugués).

Presentado el viajero en el punto de sellado con sus documentos electrónicos de reembolso, escaneará él mismo dichos documentos en los quioscos ubicados en las áreas señaladas, o bien, se usarán las pistolas para la lectura del código de barras o el número de referencia en aquellos puertos o aeropuertos donde no se disponga de los quioscos interactivos. El sistema de análisis de riesgo dará un circuito a la operación, a saber:

- Verde.
- Rojo.

En caso de obtener circuito rojo, el viajero presentará en el punto de sellado las facturas de las operaciones de compra junto con las mercancías, el pasaporte y la tarjeta de embarque para que sean revisados y comprobados.

El resultado de esta comprobación será introducido en el sistema. El resultado del sellado puede ser:

- Conforme. Procede la devolución del IVA.
- No conforme. No procede la devolución, bien porque la documentación presentada no es correcta, bien porque no se presenta la mercancía o ésta no se corresponde con lo reflejado en la factura de compra.

En el supuesto de conformidad, partiendo de la información del sistema y una vez efectuada la validación, se generaría un documento de acreditación de la salida, (con código CSV) que es enviado a una dirección de correo electrónico del viajero si se cumplimentó este campo.

- La información sobre el resultado del sellado de la transacción, se pondrá a disposición de la persona que envió la misma (tienda o su operador de tax free) para que se pueda proceder a la devolución del IVA con plenas garantías.



La tienda, independientemente de la forma en que suministró la información sobre la venta, podrá consultar en todo momento el estado del DER.

[Agencia Tributaria: Gestiones DIVA - Documento electrónico de reembolso del Impuesto sobre el Valor Añadido a viajero...](#)

Gestiones DIVA

- Índice:
1. Documento electrónico de reembolso del Impuesto sobre el Valor Añadido a viajeros. (DER).
 2. Cotejo de documentos electrónicos

Documento electrónico de reembolso del Impuesto sobre el Valor Añadido a viajeros. (DER).

Gestiones

Presentación del documento electrónico reembolso (DER)

Anulación del documento electrónico reembolso (DER)

[Gestión de la comunicación del pago del IVA solicitado](#)

[Consulta del documento electrónico reembolso \(DER\)](#)

Contestar requerimientos, efectuar alegaciones y/o aportar documentos o justificantes

Presentar comunicación

El viajero ya puede, con el documento electrónico validado en conformidad, solicitar que el reembolso del IVA se haga efectivo. Para ello, ha de dirigirse a la entidad colaboradora o a la tienda donde compró el bien, quien está obligado a comprobar que el documento electrónico de reembolso está validado correctamente.

Una vez efectuado el pago, se debe informar de ello a la AEAT a través de la Sede Electrónica, en el siguiente enlace:

[Agencia Tributaria: Gestiones DIVA - Documento electrónico de reembolso del Impuesto sobre el Valor Añadido a viajero...](#)

lores desplazados y fronterizos / Devoluciones de IVA por compras de viajeros (DIVA)

Gestiones DIVA

- Índice:
1. Documento electrónico de reembolso del Impuesto sobre el Valor Añadido a viajeros. (DER).
 2. Cotejo de documentos electrónicos

Documento electrónico de reembolso del Impuesto sobre el Valor Añadido a viajeros. (DER).

Gestiones

Presentación del documento electrónico reembolso (DER)

Anulación del documento electrónico reembolso (DER)

[Gestión de la comunicación del pago del IVA solicitado](#)

Consulta del documento electrónico reembolso (DER)

Contestar requerimientos, efectuar alegaciones y/o aportar documentos o justificantes

Presentar comunicación



Una vez introducido el número de DER para el que se quiere comunicar el pago, aparece la siguiente pantalla:

Descripción de producto	Cantidad	Base imponible producto	Tipo impuesto	Clasificación	Nº de factura mercaderías	Fecha de factura abstrificada	Nº Serie
RELOJ	1	512,40	21% JOT. Joyería y relojería				

Total Base Imponible: 512,40 euros Total IVA: 107,60 euros

Datos Factura - Establecimiento:
Nº factura: 12122 Fecha factura: 05-03-2022 Año factura: 2022
NIF Establecimiento: [redacted]

Datos Firmante:
NIF: [redacted]

Datos Exidad declarante:
NIF: [redacted]

Datos Viajero:
Pasaporte: [redacted] País de residencia: MA Marruecos
Nombre y apellido: [redacted] Fecha de nacimiento: 26-11-1977
Correo electrónico: [redacted] Telefono: [redacted]

Forma de pago (reembolso):
Datos Documento Electrónico de Reembolso (DER):
CSV DER: [redacted] CSV DER visado: [redacted]

Seguidamente, hay que pinchar en el botón “Acciones”. Aparecerá un desplegable con la opción “Comunicación del pago”. Al seleccionarlo, el DER pasará al estado “Comunicado el pago”.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE REEMBOLSO

El documento electrónico de reembolso está disponible en la Sede Electrónica de la AEAT, en el siguiente enlace:

[Agencia Tributaria: Gestiones DIVA - Documento electrónico de reembolso del Impuesto sobre el Valor Añadido a viajero...](#)

COMO RELLENAR EL DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE REEMBOLSO

El alta se hace mediante certificado/DNI electrónico.



Identificador Local de Referencia (ILR)

Dato obligatorio

Se trata de un formato acordado con la AEAT, que sirve para identificar cada DER de forma única. No se puede repetir en el sistema. Lo asigna la entidad que envía los datos del DER (bien la tienda o la entidad colaboradora) y así, asegura que se pueda seguir adelante aún sin conexión entre la Entidad y la AEAT.

Su formato y estructura son como sigue:

- Formato: alfanumérico máximo 25 caracteres; mínimo 6 caracteres.
- **CCCCCCXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**
- **CCCCCC**. (alfanumérico 6 caracteres). Código único de entidad (acordado con la AEAT). Estos códigos se pueden reservar por el operador mientras estén las combinaciones disponibles o se proporcionarán por la AEAT.
- **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**. (alfanumérico 19 caracteres) Identificador DER. Puede ser una secuencia numérica o de letras y números y es lo que distingue un DER de otro dentro de la misma entidad.
- No se permite que las posiciones 3 y 4 sean ES.

La reserva de códigos se podrá realizar solicitándolo por correo electrónico a atenusu@correo.aeat.es, indicando el NIF del operador y códigos a reservar. Se contestará el correo indicando si se reservan o ya estaban reservados para otro operador.

Es importante tener en cuenta que, a lo largo de todo el proceso, el ILR incluido en el alta es obligatorio declararlo, siendo opcional el identificador asignado por la AEAT en los casos que hay ILR.

Datos factura

* Nº factura

* Fecha de factura
 



Número de factura: alfanumérico 35 caracteres. Debe ser la numeración propia del establecimiento de venta. No puede haber dos números iguales de factura. Dato obligatorio

Fecha de factura: numérico 8 caracteres. Fecha de emisión de la factura. Tiene que seguir el siguiente formato

AÑOMESDIA AAAAMMDD

Dato obligatorio.

Datos establecimiento de venta

* NIF

* Razón social

Nombre Comercial

Código de establecimiento

NIF: El NIF del establecimiento de venta.

Razón social. La razón social del establecimiento de venta, pero hay que poner la que viene asociada al NIF, no el nombre comercial que se pone en otra casilla. El dato de la razón social es obligatorio y es alfanumérico de hasta 70 caracteres.

Nombre Comercial. Este dato no es obligatorio y es alfanumérico hasta 70 caracteres. En ocasiones puede coincidir la razón social.

Código de Establecimiento. No es obligatorio. Alfanumérico hasta 15 caracteres. No todos los puntos de ventas tienen código de establecimiento. Solo lo enviarán quienes lo tengan y lo necesiten para identificar el punto de venta concreto.

Datos entidad declarante

NIF

Razón social






La entidad declarante es la que envía el documento electrónico de reembolso (DER). Puede ser la entidad colaboradora o bien el propio establecimiento de venta. Si la entidad declarante es el propio establecimiento de venta, este dato no aparece.

Datos viajero

* Pasaporte

* Nombre y apellidos

* Fecha de nacimiento
 

* País de residencia
  

Correo electrónico

Teléfono

Pasaporte: Dato obligatorio. Se tiene que poner el número de pasaporte. Es un dato alfanumérico de hasta 17 caracteres. Si no se rellena este dato no es posible el envío del DER.

Nombre y apellidos: Dato obligatorio. Alfanumérico de hasta 70 caracteres. Es importante tener cuidado en la cumplimentación de este campo para evitar errores en la posterior validación digital.

Fecha de nacimiento: Dato obligatorio Formato AÑOMESDIA AAAAMMDD. Numérico de 8 caracteres. Es la fecha de nacimiento del viajero.

País de residencia. Dato obligatorio. Hay que elegir el país de residencia dentro de una lista cerrado y poner el código correspondiente. Ver Anexo I. Se trata del país de residencia del viajero que puede ser distinto del país de nacionalidad. Se puede tener pasaporte español y tener residencia en USA.

Correo electrónico: Dato no obligatorio. Si el viajero proporciona su correo electrónico se podrá enviar a su terminal información sobre el documento electrónico de reembolso.

Teléfono: Dato no obligatorio.



Datos transporte

Nº de transporte

Fecha del transporte

Forma de pago (reembolso)

Nº de transporte. Se trata de la información del número de vuelo o del dato del barco. En la actualidad se trata de un dato no obligatorio (sin perjuicio de que esta calificación se modifique en el corto plazo). Alfanumérico de hasta 35 caracteres.

Fecha del transporte. Dato obligatorio Formato AÑOMESDIA AAAAMMDD. Numérico de 8 caracteres. Fecha de salida del territorio de la Unión.

Forma de pago (reembolso). No es un dato obligatorio. Se elige de un desplegable la forma en que quiere recuperar el IVA soportado en sus compras.

1 Efectivo

2 Tarjeta

3 Cheque

4 Transferencia

5 Otros

LISTA DE PRODUCTOS

Lista de productos

Descripción Producto *	Cantidad *	Base imponible *	Isoo impositivo *	Clasificación *	Nº de factura simplificada	Fecha de factura simplificada	Nº serie
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Descripción del producto: Dato obligatorio. Alfanumérico hasta 250 caracteres. Se trata de un texto libre en el que se puede indicar lo que el punto de venta quiera en función de la longitud del texto.



Cantidad: Dato obligatorio. Numérico con un máximo de 3 caracteres.

Base imponible del producto: Dato obligatorio. Numérico con formato de dos decimales. Se trata del importe del producto sin IVA.

Tipo impositivo: Dato obligatorio. Se elige entre un desplegable

Código	Descripción
00	0 %
04	4 %
10	10 %
21	21 %

Clasificación. Dato obligatorio. Se elegirá las opciones que facilita un desplegable entre las siguientes opciones de productos:

- ALI Alimentación.
- ALT Alcohol y tabaco.
- CUL Bienes culturales y artesanía.
- DEP Deportes y ocio.
- EDM Electrodomésticos.
- HOG Hogar y decoración.
- ELI Informática y electrónica.
- MOD Moda y accesorios.
- PER Perfumería, cosmética y farmacia.
- JOY Joyería y relojería.
- DTO Descuentos
- MAS Mascotas

Factura simplificada. En el caso que exista, es un dato obligatorio y habrá que identificar la factura simplificada. Alfanumérico de hasta 35 caracteres

Fecha de la operación. Se trata de la fecha de la factura simplificada. Formato numérico de 8 caracteres AÑOMESDIA AAAAMMDD.

En el caso de que exista una única factura que agrupe varias facturas simplificadas y se emita un solo DER, se deberá incluir en el mismo el listado de todas las facturas simplificadas que tengamos con la fecha de cada operación.

Número de serie: Dato obligatorio en caso que se trate de un bien de informática y electrónica, o de joyería y relojería, con un precio de venta (IVA



incluido) superior a 500 euros, siempre que el producto disponga de él. Alfanumérico de hasta 35 caracteres.

Para el caso que se tengan múltiples productos identificados por su número de serie con la misma clasificación y descripción se puede declarar;

- Individualmente con su base imponible específica
- Con un producto que agrupe el total de la base imponible de estos productos seguido por tantas líneas de producto como sean necesarias que indiquen los distintos números de serie y con base imponible 0.

Una vez completo el documento electrónico de reembolso esté totalmente cumplimentado se enviará a la Agencia Tributaria.

Si los datos cumplimentados son correctos el punto de venta recibe un mensaje de datos indicando que el DER se ha enviado correctamente junto con un código seguro de verificación (CSV), y a partir de ese momento podrá consultar el estado de su documento electrónico de reembolso (DER).

es desplazados y fronterizos / Devoluciones de IVA por compras de viajeros (DIVA)

Gestiones DIVA

- Índice:
1. Documento electrónico de reembolso del Impuesto sobre el Valor Añadido a viajeros. (DER).
 2. Cotejo de documentos electrónicos

Documento electrónico de reembolso del Impuesto sobre el Valor Añadido a viajeros. (DER).

Gestiones

- [Presentación del documento electrónico reembolso \(DER\)](#)
- [Anulación del documento electrónico reembolso \(DER\)](#)
- [Gestión de la comunicación del pago del IVA solicitado](#)
- [Consulta del documento electrónico reembolso \(DER\)](#)
- [Contestar requerimientos, efectuar alegaciones y/o aportar documentos o justificantes](#)
- [Presentar comunicación](#)

En caso que el punto de venta quiera anular un documento electrónico de reembolso (DER) que ha sido enviado de forma correcta, lo podrá hacer en el siguiente enlace:



Inicio / Viajeros, trabajadores desplazados y fronterizos / Devoluciones de IVA por compras de viajeros (DIVA)

Gestiones DIVA

- Índice:
1. Documento electrónico de reembolso del Impuesto sobre el Valor Añadido a viajeros. (DER).
 2. Cotejo de documentos electrónicos

Documento electrónico de reembolso del Impuesto sobre el Valor Añadido a viajeros. (DER).

Gestiones

- Presentación del documento electrónico reembolso (DER)
- Anulación del documento electrónico reembolso (DER)
- Gestión de la comunicación del pago del IVA solicitado
- Consulta del documento electrónico reembolso (DER)
- Contestar requerimientos, efectuar alegaciones y/o aportar documentos o justificantes

Presentar comunicación

Para comunicar a la AEAT la gestión de pago de un documento electrónico de reembolso lo puede hacer a través del siguiente enlace:

Inicio / Viajeros, trabajadores desplazados y fronterizos / Devoluciones de IVA por compras de viajeros (DIVA)

Gestiones DIVA

- Índice:
1. Documento electrónico de reembolso del Impuesto sobre el Valor Añadido a viajeros. (DER).
 2. Cotejo de documentos electrónicos

Documento electrónico de reembolso del Impuesto sobre el Valor Añadido a viajeros. (DER).

Gestiones

- Presentación del documento electrónico reembolso (DER)
- Anulación del documento electrónico reembolso (DER)
- Gestión de la comunicación del pago del IVA solicitado
- Consulta del documento electrónico reembolso (DER)
- Contestar requerimientos, efectuar alegaciones y/o aportar documentos o justificantes
- Presentar comunicación

PREGUNTAS FRECUENTES.

Viajero no aporta el pasaporte en el momento de la compra.

Si el viajero no aporta el pasaporte en el momento de la compra, el DER no puede ser enviado, ya que los datos identificativos del viajero son obligatorios. Puede acudir en otro momento al establecimiento de venta con sus datos identificativos y es entonces cuando se enviará el DER.

Adquisición de tarjetas regalo.

La compra de tarjetas regalo no da, con carácter general, derecho a aplicar el derecho a devolución de cuotas de IVA a viajeros, por lo que deberían figurar en el ticket de compra como un medio de pago y no como un ítem.



Agencia Tributaria

Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales

Departamento de Informática Tributaria

Su tratamiento debe ser el mismo que si la tarjeta es adquirida por un residente, de modo que no se aplique IVA en el momento de adquisición de la tarjeta regalo, aplicando el importe al total en el momento de uso.

Más información sobre preguntas frecuentes en:

[INFORMA Relación de Títulos \(agenciatributaria.gob.es\)](https://agenciatributaria.gob.es/INFORMA_Relación_de_Títulos)

[FAQsDIVAEng_0322.pdf \(agenciatributaria.gob.es\)](https://agenciatributaria.gob.es/FAQsDIVAEng_0322.pdf)

POLITICA DE CONTINGENCIA.

En caso de caída del sistema informático de la Agencia Tributaria, se procederá tal como indica la siguiente nota informativa.

https://www.agenciatributaria.es/static_files/AEAT/Aduanas/Contenidos_Privados/La_Aduana_espanyola/notas_informativas/NI_2018/NIGA14_18.pdf