

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Con fecha 01 de noviembre de 2024 Santillana Educación Chile SpA, en adelante la “Empresa”, establece el siguiente documento como los nuevos términos y condiciones de acceso y uso a los sitios web <https://tiendasantillana.cl/> y <https://pagos.santillanacompartir.cl/>, en adelante los “Sitios”.

DATOS DE LA EMPRESA

Santillana Educación Chile SPA, RUT: 77.465.752-5, domicilio comercial: Av. Andres Bello 2299, of 1001, Providencia, RM.

Representante Legal: Alejandro Solari Rut 27.117.845-K

¿QUÉ ES ESTE DOCUMENTO?

Estos términos y condiciones (“T&C”) regulan el acceso y uso, en Chile, y desde donde sea que accedas y lo uses, a nuestros sitios. Te instamos enfáticamente a que leas estos T&C con atención. Si después de leerlos tienes cualquier duda, por favor contáctanos para ayudarte con ellos.

Es muy importante que sepas que estos T&C forman parte inseparable de cualquier compra que realices en cualquiera de nuestras plataformas antes mencionadas. Puedes comunicarte con nosotros a través de nuestro Servicio al Cliente al número 600-600-1808 de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas o bien dejarnos todas tus consultas, comentarios o requerimientos por nuestro formulario de contacto en el siguiente link: <https://www.tiendasantillana.cl/formulario-de-contacto>

COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Toda la comunicación que te enviemos electrónicamente tendrá nuestra identidad y en el asunto explicará el motivo a que se refiere.

Si realizaste una compra y se despacha al domicilio que registraste, es posible que el transportista te contacte con el fin de que tu pedido sea entregado en el domicilio de manera correcta y dentro del plazo establecido. Si requerimos contactarte, lo haremos al correo que nos proporcionaste al momento que realizaste la compra y/o número de celular registrado.

DESPACHO Y ENTREGA DE LOS PRODUCTOS

Comprando en Tienda Santillana y Santillana Compartir (otra forma de llamar a los “Sitios”) solo podremos despacharte tu pedido a un domicilio indicado en la compra.

En el caso de que los Sitios tengan habilitado puntos de retiro, podrás seleccionar uno de ellos para que se realice el despacho de este.

El costo del despacho comprando a través de www.tiendasantillana.cl tiene relación con la comuna y el peso del producto que indicaste ya que nuestro centro de distribución se encuentra en Región Metropolitana, comuna de Renca.

Si la compra debes realizarla por pagos.santillanacompartir.cl o a través de un link entregado por el colegio, el valor del despacho estará asociado a la dirección del colegio. Es decir que, si el establecimiento pertenece a una región diferente a la que estas ingresando para el despacho, el costo estará definido por la comuna del colegio. Este valor está detallado en cada uno de los acuerdos comerciales por colegio.

Solo podrás hacer compras en la plataforma compartir por colegio, es decir que no podrás elegir más de 1 institución por compra y podrás agregar hasta 5 alumnos. Si tienes alumnos en diferentes instituciones deberás asumir los cargos de despacho correspondientes por colegio.

Cuando realices la compra se te indicará de forma desglosada este valor por concepto de despacho.

Con relación a los tiempos en que tu pedido estará en ruta, compartimos tabla de transporte por región. A estos días hábiles deberás sumarle aproximadamente entre 1 a 3 días hábiles de preparación del pedido y carga en transporte.

REGION	TIEMPO EN RUTA
Región de Arica y Parinacota	de 6 a 8 días hábiles.
Región de Tarapacá	de 7 a 9 días hábiles.
Región de Antofagasta	de 3 a 5 días hábiles.
Región de Atacama	de 3 a 5 días hábiles.
Región de Coquimbo	de 3 a 5 días hábiles.
Región de Valparaíso	de 3 a 5 días hábiles.
Región Metropolitana de Santiago	de 1 a 3 días hábiles.
Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	de 3 a 5 días hábiles.
Región del Maule	de 3 a 5 días hábiles.
Región de Ñuble	de 3 a 5 días hábiles.
Región del Biobío	de 3 a 5 días hábiles.
Región de La Araucanía	de 3 a 5 días hábiles.
Región de Los Ríos	de 3 a 5 días hábiles.
Región de Los Lagos	de 5 a 8 días hábiles.
Región Aysén del Gral. Carlos Ibañez del Campo	de 13 a 15 días hábiles.
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	de 13 a 15 días hábiles.

Estos plazos de pedidos en ruta podrían verse afectados en temporada de alta demanda o por algún evento catastrófico ajeno a Santillana. Si existen plazos extras serán oportunamente informados.

Estos plazos no aplican para colegios con acuerdos firmados, donde la fecha de entrega está establecida en el contrato.

Si quieres consultar el detalle por comuna de los días hábiles que tu pedido podría tardar desde el momento de la compra hasta la entrega pincha en el siguiente link: <https://www.tiendasantillana.cl/costoDeDespacho>

Con relación a los datos de entrega es muy importante que ingreses la dirección de envío de manera completa y exacta para que tu pedido sea entregado sin inconvenientes.

Será responsabilidad del cliente la exactitud de los datos entregados en los Sitios para una correcta y oportuna entrega de tu pedido. Los datos ingresados serán tratados de manera confidencial y serán utilizados exclusivamente para procesar la compra, el despacho y, en su caso, el envío de publicidad sobre productos, sus beneficios y utilización.

Los datos proporcionados por el cliente al momento del registro serán considerados como fidedignos y será responsabilidad del cliente entregar información real. Es decir, Santillana queda liberada de cualquier responsabilidad derivada de datos falsos o erróneos.

No está permitido realizar cambios de domicilio, por lo tanto, si te equivocaste en la dirección de entrega o simplemente no estarás para recibir, puedes comunicarte a nuestro Servicio al Cliente al 600-600-1808 para gestionar la anulación de tu pedido.

Un ejecutivo te dará las indicaciones a seguir para avanzar en el proceso. Por esto mismo es muy importante que corroboremos todos los datos antes de aceptar la compra.

Los pedidos pueden ser recibidos por cualquier persona mayor de edad (+18), que se encuentre en el domicilio. En el caso de departamentos, se puede dejar en conserjería bajo responsabilidad del cliente al aceptar estos términos.

Al recibir el pedido, te pedimos que hagas una revisión de lo que estás recibiendo, es decir, verificar que el producto corresponda al adquirido y que la cantidad sea acorde a las unidades que compraste. Una vez que estés conforme con la entrega, solicitamos que le informes al transportista, indicándole tu nombre, para que él genere el documento fotográfico que respalda la entrega. Una vez generado este documento se entiende que el producto fue recibido a plena conformidad.

En caso de condominios y edificios, si el titular de la compra no se encuentra al momento de la entrega, se podrá dejar el pedido en la conserjería o recepción. Para esto se solicitará la confirmación de recepción conforme de la persona que reciba los productos, donde deberá informar r el Rol Único Tributario de la comunidad junto con su nombre y firma.

Es de exclusiva responsabilidad del comprador retirar sus pedidos en conserjería. Santillana no se hace responsable por pérdida, hurto o entrega errónea de pedidos una vez entregados en conserjería o administración de condominios.

Ten en cuenta que, para realizar la entrega de tu pedido de manera correcta y oportuna en el domicilio que hubieres indicado, es posible que el transportista te contacte al número telefónico que indicaste en la orden de compra.

Los pedidos no serán entregados en lugares donde no haya ninguna persona que los reciba y recuerda que el lugar físico donde se realiza la entrega debe asegurar las condiciones mínimas para el acceso del medio de transporte, esto es, disponibilidad de estacionamiento y horario de acceso.

Ten en cuenta que, como medida de seguridad adicional, el repartidor tomará una fotografía de tu pedido afuera del domicilio o en conserjería, según corresponda.

El transportista realizará un primer intento de entrega en la dirección que indicaste, si no te encuentra es muy probable que se comunique por teléfono para confirmar datos y poder concretar la entrega en un segundo intento o un eventual tercer intento

En caso de que no sea posible entregar el pedido en el tercer intento debido a errores o falta de información en la dirección o en los datos de contacto proporcionados por el cliente, el pedido retornará a nuestras bodegas y un ejecutivo de nuestra empresa de transporte se pondrá en contacto contigo vía correo electrónico para intentar una nueva entrega. Este último paso puede demorar más del tiempo previsto en tu orden de compra ya que nuestra bodega se encuentra en Región Metropolitana y debe retornar allí para coordinar un nuevo despacho.

A continuación, te dejamos una tabla con los plazos aproximados de retorno de los pedidos, en condiciones normales, a nuestras bodegas para que consideres sumarlos a los plazos:

REGIÓN	RETORNO A BODEGA
Región de Arica y Parinacota	desde 20 días hábiles.
Región de Tarapacá	desde 20 días hábiles.
Región de Antofagasta	desde 20 días hábiles.
Región de Atacama	desde 15 días hábiles.
Región de Coquimbo	desde 15 días hábiles.

Región de Valparaíso	desde 10 días hábiles.
Región Metropolitana de Santiago	desde 10 días hábiles.
Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	desde 15 días hábiles.
Región del Maule	desde 15 días hábiles.
Región de Ñuble	desde 20 días hábiles.
Región del Biobío	desde 15 días hábiles.
Región de La Araucanía	desde 15 días hábiles.
Región de Los Ríos	desde 15 días hábiles.
Región de Los Lagos	desde 15 días hábiles.
Región Aysén del Gral. Carlos Ibañez del Campo	desde 25 días hábiles.
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	desde 25 días hábiles.

Estos plazos de pedidos en ruta podrían verse afectados en temporada de alta demanda o por algún evento catastrófico ajeno a Santillana. Si existen plazos extras serán oportunamente informados.

Una vez que el pedido retorne a las bodegas de Santillana y se hayan contactado contigo para informarte sobre esto, registrará nuevamente los plazos de fechas por comunas en todo Chile.

Si tu producto no llegó el mismo día programado, la entrega tendrá lugar dentro de las próximas 72 horas. Recibirás un correo electrónico con la información del atraso.

DERECHOS Y GARANTIAS

En relación con las garantías generales de los productos vendidos por los Sitios, registrarán las condiciones que detallaremos establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (Ley N°19.496), en los plazos y condiciones establecidos en dicha normativa.

Para tales efectos, el cliente siempre deberá, al momento de realizar su reclamo, exhibir la boleta, factura o recibo de compra del producto garantizado.

a- Derecho a Retracto

Se incluye. Si realizaste una compra tienes el derecho al retracto o arrepentimiento por un período de 10 días desde la recepción del producto.

Para dar cumplimiento a esta garantía los productos deben retornar a Santillana, en perfecto estado, en el mismo envoltorio plástico que fueron recepcionados, una vez que se saquen de su envoltorio protector no se podrá hacer uso de esta garantía.

b- Garantía de satisfacción (0 a 90 días)

Si por cualquier motivo quieres devolver tu compra, puedes hacerlo dentro de los 90 días a contar desde la fecha en la que recibiste tu producto.

Si lo que compraste contiene contenido digital este derecho podrá ejercerse únicamente durante los siguientes 10 días contados desde la descarga o el ingreso efectivo al material digital adquirido.

Para hacerlo puedes llamar a nuestro Servicio al Cliente al 600 600 1808 para que te entreguen las instrucciones a seguir. O bien puedes completar el siguiente formulario para que un ejecutivo te contacte: <https://www.tiendasantillana.cl/formulario-de-contacto>

Para dar cumplimiento a esta garantía los productos deben retornar a Santillana, en perfecto estado, en el mismo envoltorio plástico que fueron recepcionados, una vez que se saquen de su envoltorio protector no se podrá hacer uso de esta garantía de satisfacción.

No será reintegrado el monto abonado por concepto de despacho a domicilio.

c- Garantía legal por daño o defecto (0 a 6 meses)

Si lo que compraste tiene un daño o defecto tendrás 6 meses desde la recepción del producto, para hacer uso de la garantía legal contenida en la Ley de Defensa al consumidor (Ley N°19.496).

Esta establece que puedes optar a un cambio por el mismo producto o bien la devolución del costo total del producto.

Si lo que compraste tiene contenido digital y no pudiste ingresar, Santillana responderá respecto de los problemas que imposibilitan tu acceso, en los cuales el contenido probadamente presente un defecto atribuible al software o programa utilizado por Santillana para su fabricación. Para este punto también cumplimos con el plazo de hasta 6 meses en cumplimiento a la garantía legal.

Para hacerlo puedes llamar a nuestro Servicio al Cliente al 600 600 1808 para que te entreguen las instrucciones a seguir. O bien puedes completar el siguiente formulario para que un ejecutivo te contacte: <https://www.tiendasantillana.cl/formulario-de-contacto>

Esta garantía no aplica en los siguientes casos: mal uso o uso inadecuado del producto adquirido, deterioro producido por el uso normal y/o el transcurso del

tiempo, daños o fallas que sean producto de caso fortuito o fuerza mayor (entre otros, incendio, robo, sismo, maremoto, rayos, inundaciones, desbordes).

**d- Garantía Adicional Santillana para productos defectuosos o dañados:
(Por el ciclo escolar del año de compra)**

Solo para los libros de Editorial Santillana o Richmond Solution, la Empresa entregará una garantía adicional gratuita para el material que resultase defectuoso que quedará extendida hasta el fin del año escolar en el que realizaste la compra. Esta fecha está contenida en el calendario escolar que establece el Ministerio de Educación para la Región del colegio al que pertenece el alumno.

Esta garantía aplicará sin perjuicio de que hubieran transcurrido los 6 meses de garantía legal desde la recepción del material, y consiste en el reemplazo del material dañado o defectuoso.

Esta garantía no aplica en los siguientes casos: mal uso o uso inadecuado del producto adquirido, deterioro producido por el uso normal y/o el transcurso del tiempo, daños o fallas que sean producto de caso fortuito o fuerza mayor (entre otros, incendio, robo, sismo, maremoto, rayos, inundaciones, desbordes).

Para hacer uso de este beneficio puedes llamar a nuestro Servicio al Cliente al 600 600 1808, o bien, completar el siguiente formulario para que un ejecutivo te contacte: <https://www.tiendasantillana.cl/formulario-de-contacto>. Ten en consideración que te solicitaremos a lo menos dos fotos del daño o defecto que indicas para proceder con la solicitud.

Te recordamos que para poder hacer valer cualquier de estas garantías debes contar con los documentos que acrediten la compra a través de nuestros sitios, es decir, boleta, factura y/o recibo de compra.

SOLICITUD DE ANULACION DE COMPRAS Y PLAZOS DE DEVOLUCION DE DINERO

Si deseas hacer uso de alguna de nuestras garantías puedes contactar a Servicio al Cliente al 600 600 1808 y un ejecutivo te solicitará los datos con los que compraste para darte las instrucciones de cómo avanzar en la solicitud de anulación de compra, o bien puedes completar el siguiente formulario para ser contactado: <https://www.tiendasantillana.cl/formulario-de-contacto>

Para poder proceder con la anulación de la compra los productos comprados deben retornar a Santillana, en perfecto estado, en el mismo envoltorio plástico que fueron recepcionados, sin sellos, timbres ni etiquetas.

Una vez recibidos por la editorial pasaran un proceso de validación y te enviaremos un mail con la resolución si los textos están aptos para avanzar o te explicaremos cuales son los motivos del rechazo.

Te informamos que los costos de envío de las devoluciones son de cargo del cliente y que la Empresa no realizara retiros de material a ningún domicilio quedando bajo la responsabilidad del cliente hacer llegar a la Empresa el material desea anular.

El plazo para el procesamiento de tu solicitud de devolución de dinero es de 15 días hábiles desde que el material retorna a las bodegas de Santillana.

Solo podrás solicitar la anulación de tu compra antes de que tu pedido pase a preparación. Una vez que el pedido este en poder del transportista no podremos detenerlo. Para tales efectos, si quieres anular la compra que realizaste y el pedido ya salió a ruta, tendrás que recibir el pedido, contactar a Servicio al Cliente y un ejecutivo le dará las indicaciones para devolver el producto.

Los proyectos comprados por pagos.santillanacompartir.cl forman parte de un todo y no puede solicitarse anulaciones parciales de los componentes que lo conforman. Es decir que no podrás solicitar anulación parcial de algunos de los elementos que forman el proyecto completo. Cuando quieras anular una compra realizada por Santillana Compartir debes anular todo lo que compraste para el mismo alumno.

Solo están permitidas las anulaciones parciales en Santillana Compartir en dos eventualidades:

- 1- Que hayas comprado varios proyectos y quieras anular uno completamente.
- 2- Que por algún motivo te notifiemos un quiebre de stock, sin fecha de reimpresión.

A pesar de los esfuerzos que realizamos puede que alguno de los componentes que compraste sufra en algún momento un quiebre de stock. Si eso llegara a ocurrir un ejecutivo se pondrá en contacto contigo para comentarte la situación y entregarte una fecha de reimpresión del material.

Si no tuviéramos fecha de reimpresión o los nuevos plazos de entrega te imposibilitan recibir el pedido, entonces podrás gestionar la solicitud de anulación parcial de ese componente con el ejecutivo que te contacte.

Si te equivocaste en la compra de alguno de los productos adquiridos en cualquiera de nuestros Sitios, puedes solicitar la anulación de compra para devolverlos y adquirir posteriormente el o los correctos.

Los únicos cambios permitidos son los que se ajustan al cumplimiento de la garantía extendida y a la garantía legal por daño o defecto del producto y tendrás hasta 12 meses para hacerla efectiva comunicándote a nuestro Servicio al Cliente donde un ejecutivo te indicara los pasos a seguir para dar cumplimiento.

FORMAS DE PAGO

Podrás pagar en los Sitios utilizando tarjetas de crédito bancarias Visa, Mastercard, Diners Club International o American Express y Tarjetas de débito bancarias.

Además, todos los pagos efectuados en nuestros Sitios podrán ser pagados en hasta 10 cuotas precio contado utilizando tarjetas de crédito.

Para venta presencial en colegios, estas formas de pago también son las únicas disponibles debido a que dichas ventas se realizan igualmente a través de nuestros sitios, asistidas por un vendedor de Santillana.

PRECIOS

Los precios publicados en nuestros sitios corresponden al precio del producto, impuestos incluidos y no incluyen gastos de despachos, los cuales serán desglosados al momento de la compra.

Por lo mismo ante un eventual error manifiesto en la publicación de un precio es posible que no podamos procesar las solicitudes de compra y te contactaremos a la brevedad posible para validar la solicitud de compra al precio correcto o bien para dejar sin efecto la solicitud de compra, según prefieras.

Los precios publicados en nuestros sitios son para compras unitarias o de personas que no estén relacionadas con una lista de útiles indicada por un colegio en particular. Los colegios que compran con un descuento determinado por contrato por Santillana deben ingresar a la plataforma con las indicaciones entregadas por el colegio y con un enlace habilitado para hacerlo.

DESCUENTOS Y CODIGOS PROMOCIONALES

No aceptamos descuento sobre descuento. Todos los cupones de descuento pueden hacerse válidos siempre y cuando los productos seleccionados no tengan algún descuento asociado previamente.



Los colegios que compran con acuerdo con Santillana en un link determinado tampoco podrán hacer uso de un descuento adicional ya que contiene descuento asociado el colegio.

Eventualmente podrían establecerse acuerdos comerciales con determinadas marcas o cajas de compensaciones para que puedan utilizar códigos promocionales en las compras de los clientes. La publicidad de estos códigos promocionales está a cargo de cada una de las marcas o cajas de compensaciones.