

Términos y Condiciones Tienda On Line

I. Condiciones generales del servicio

Siempre que en estos términos y condiciones se haga referencia al “Usuario”, se entenderá por tal a cualquier persona natural o jurídica, agrupación sin personalidad jurídica, o el representante en cualquier forma de los mismos, que acceda y use los servicios prestados a través del sitio.

En caso de ser usuario de cualquier tipo de tarjeta de Falabella Retail o Banco Falabella no tendrá acceso al pago en cuotas precio contado producto de la reglamentación, en el pago de cuotas pactadas por dicho banco.

En relación al envío y despacho del producto, el cliente deberá proporcionar una dirección particular o comercial válida. Al momento de realizarse la entrega, deberá haber una persona mayor de edad que reciba el producto y firme el correspondiente recibo. En caso de que la dirección proporcionada por el cliente no sea válida o no haya nadie en el lugar al momento de recibir la encomienda, el producto será redirigido de Editorial Santillana

II. Política de cambios y devoluciones

A) Antecedentes

En relación a las garantías generales de los productos vendidos por www.tiendasantillana.cl regirán en forma plena y total las garantías 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.

B) Derecho a Retracto

Se excluye de todos los contratos celebrados a través del sitio www.tiendasantillana.cl el ejercicio del derecho de retracto contemplado en el artículo 3° bis de la Ley 19.496

C) Garantía de satisfacción voluntaria

Sin perjuicio de lo anterior, Santillana ha establecido a favor de sus clientes la garantía por defectos de impresión, compaginación, encuadernación u otras causas no imputables al

cliente, relativas a productos comprados en línea (“*online*”) o a cuyo contenido se accede digitalmente.

En estos casos, el cliente podrá requerir, a su elección, cualquiera de las siguientes opciones:

1. Reparación del producto
2. Reposición o cambio
3. Devolución del monto pagado

Este derecho podrá ejercerse durante los siguientes 180 días contados desde la compra. Posteriormente, el cliente no podrá exigir la garantía. El plazo antes señalado se contará desde la fecha de la entrega efectiva en los casos de compras realizadas online, por catálogo, en verde, u otra forma similar.

Requisitos para hacer efectiva la garantía de satisfacción voluntaria

- a) En el caso de que el cliente solicite la devolución del dinero, de forma ajustada a esta política, el reembolso se hará solo previa exhibición de la boleta, factura y/o recibo de compra y el cliente deberá devolver, para tales efectos, el libro defectuoso. Si se constatará que los daños son atribuibles al producto y no a mal uso del mismo, Santillana efectuará el cambio del producto, la devolución del dinero, o la emisión de la respectiva Nota de Crédito.
- b) En relación a los productos comprados y a cuyo contenido sólo se pueda acceder digitalmente, Santillana responderá respecto de los problemas que impida el acceso al material comprado, en los cuales el contenido digital probadamente presente un defecto atribuible al software o programa utilizado por Santillana para su fabricación. Si el cliente opta por la devolución del dinero, sólo se reembolsará previa exhibición de la boleta, factura y/o recibo de compra del contenido digital respectivo. Esta garantía regirá durante la vigencia del contenido digital en los catálogos.

Sin perjuicio de lo anterior, en el evento que el cliente sólo haya podido percatarse de alguno de los defectos antes aludidos durante el transcurso de la utilización del producto, tendrá derecho a que el producto le sea reemplazado, sin costo adicional, o en su caso, que le sea devuelto el precio pagado por tal producto.

D) Solicitud de ejecución de la garantía de satisfacción voluntaria

El cliente deberá contactar a nuestro Contact Center, al fono 600 600 18 08 o escribirnos al mail tiendasantillana.cl y entregar toda la información correspondiente. Santillana responderá esta solicitud en un plazo 5 días hábiles, una vez aprobada, se procederá con la devolución o reposición, según corresponda.

Si la devolución cumple con las condiciones mencionadas anteriormente, se procederá con la anulación de la compra y la restitución del dinero o la anulación o reverso del cargo en un plazo no mayor ni inferior a siete días hábiles.

III. Política de privacidad

El usuario debe verificar que la información personal que pone a disposición de www.tiendasantillana.cl, incluidos los datos de despacho, sea exacta, precisa y verdadera. Santillana, podrá utilizar diversos medios para identificar a los usuarios, pero no se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales que los Usuarios ponen a su disposición. El Usuario garantiza y responde, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los Datos Personales puestos a disposición de www.tiendasantillana.cl, haciéndose responsable por los daños que se deriven de cualquier inexactitud u omisión.

Santillana, sólo almacenará los datos personales de aquellos usuarios que los hayan proporcionado de forma voluntario y conscientemente al registrarse en www.tiendasantillana.cl. Aseguramos que estos datos serán tratados de manera confidencial, conforme a lo establecido por la legislación vigente, y que serán exclusivamente utilizados para procesar la compra, el despacho y, en su caso, para el envío de publicidad sobre productos, sus beneficios y utilización. El cliente autoriza expresamente que sus datos sean comunicados a terceros para el fin de entregar el bien o prestar el servicio correctamente. El cliente inscrito en www.tiendasantillana.cl podrá hacer uso de su derecho de rectificación o modificación, cancelación, eliminación y bloqueo de sus datos personales cuando lo estime conveniente, en conformidad a la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. Para ejercer estos derechos, el cliente deberá comunicarse con nuestro Contact Center al teléfono 600 600 18 08 o enviar un correo electrónico a tiendasantillana.cl.

Para la prestación de los servicios y despachos, editorial Santillana, contará con Proveedores y Socios. El Usuario acepta que estos terceros podrán tener acceso a sus datos personales y que Santillana no se hace responsable del tratamiento que el proveedor o socio haga de los datos personales del Usuario, que libre y voluntariamente han contratado con ellos a través del sitio www.tiendasantillana.cl

En los casos en los que se vayan a recoger datos personales para su almacenamiento, así como comunicar estos datos a Proveedores o terceros. Se les pedirá a los Usuarios prestar su consentimiento inequívoco y explícito, mediante la lectura y aceptación de la presente Política Privacidad, eligiendo la opción “HE LEÍDO Y ACEPTO EXPRESAMENTE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE SANTILLANA, WWW.TIENDASANTILLANA.CL , ADJUNTA AL PIE DE ESTA PÁGINA.

El uso de esta página por parte del usuario constituye la aceptación, sin ningún tipo de modificación o reservas, de estos Términos y Condiciones, los cuales podrán ser actualizados o modificados periódicamente sin notificación previa al usuario. Cualquier modificación formará parte de estos Términos y Condiciones, y será de aplicación inmediata. Al seguir utilizando esta página con posterioridad a tales modificaciones, el usuario indica su aceptación de las mismas. También puede ser necesario que el usuario acepte una nueva versión de estos términos y condiciones de uso para poder seguir utilizándola.