

Cambios y devoluciones

En el caso que no estés conforme con tu compra en nuestra Tienda www.tiendasantillana.com.pe puedes realizar tú solicitud de cambio o devolución de libros directamente en nuestras librerías ubicadas en los siguientes puntos:

Librería Bellavista	Av. Oscar R. Benavides (Ex Colonial) 4170. Urb. San José – Bellavista
Librería Higuiereta	Jr. Barlovento 130 Urb. Higuiereta, Surco – Lima
Librería La Molina	Av. Los constructores 255, Urb. Las acacias de Monterrico, La Molina
Librería Lince	Av. Ignacio Merino 1921, Lince

Puedes coordinar previamente con nuestra área de facturación en el número 313-4000 (anexo 228) y al correo pdelgado@santillana.com antes de acercarte a nuestras librerías.

CONDICIONES GENERALES PARA CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Para realizar una solicitud de cambio o devolución se debe cumplir con las condiciones generales:

- Estar dentro de los 30 días calendario, contados a partir de la fecha de compra.
- La información para la solicitud de cambio o devolución debe ser verdadera y oportuna.
- Presentar la boleta de venta física de compra (Será validada en nuestro sistema).
- El producto debe tener los empaques originales.
- En el caso de packs, se requiere la entrega de todos los productos incluidos en el pack.
- No se aceptará la devolución de productos:
 - Usados, dañados o deteriorados.
 - Sucios o manchados con cualquier tipo de líquido o material.

CONDICIONES LOGÍSTICAS APLICABLES A CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Todo cambio o devolución debe seguir los siguientes pasos:

- El cliente entregará directamente los libros en una de nuestras librerías.
- La atención será según los horarios regulares de librerías.
- Santillana verificará la condición de los libros recibidos y el tiempo transcurrido desde la fecha de compra. Luego de la evaluación se podrá determinar:
 - a. En caso de falla de fábrica, se iniciará el proceso de cambio o devolución.
 - b. En caso de que el producto esté en óptimas condiciones y se cumplan las Condiciones Generales para Cambios y Devoluciones, se iniciará el proceso de cambio o devolución.
 - c. En cualquier otro caso, no procederá el cambio o devolución.
- Todo cambio o devolución aprobado por Santillana origina la emisión de una nota de crédito que sustenta o respalda la operación de cambio o devolución.
- El monto de la nota de crédito corresponderá al precio final pagado por el producto a devolver, sin considerar los gastos de envío o comisiones de pago.
- Los cambios realizados en tienda no tienen ningún costo adicional.

CONDICIONES PARA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO DE LA COMPRA

- Santillana realizará la devolución del dinero después que el producto pase satisfactoriamente el control de calidad realizado en nuestras librerías y emitida la nota de crédito.
- En el caso de rechazos de productos a nuestro operador logístico, el tiempo y la forma de reembolso se realizará dentro de los 15 días calendarios, generando un extorno al titular de la cuenta previamente informada por el cliente. El plazo final de extorno dependerá del operador de la pasarela de pagos o de la entidad bancaria que corresponda.
- Todo reembolso de dinero es afecto a descuentos por concepto de gastos y comisiones. Solo quedan exentos de estos cargos las devoluciones por fallas de fábrica. El detalle del monto de devolución será informado oportunamente al cliente.