

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Términos y condiciones generales

Santillana S.A. con su Tienda online brinda el servicio de venta de productos a través de internet acorde con las leyes de la república del Perú. Todas las visitas y transacciones registradas en este portal así como sus efectos jurídicos quedaran sometidos a la legislación peruana según los siguientes términos y condiciones.

Obligaciones de usuario

Mediante los presentes términos y condiciones el consumidor manifiesta que es mayor de edad y cuenta con plenas facultades y capacidad de ejercicio para asumir obligaciones contractuales.

Santillana S.A., a través de su Tienda online ofrece su servicio de venta únicamente a personas naturales. Santillana S.A establecerá los mecanismos para comprobar la capacidad de ejercicio de los consumidores finales, no obstante, se presume la buena fe de quien accede a ésta. Cuando el usuario ingresa a esta página web o cuando consulta la información que se encuentra contenida en ella, reconoce no solo que ha leído, sino que también ha entendido y aceptado, los términos y condiciones generales.

Derechos de Santillana S.A.

Los contenidos de las pantallas relacionadas al servicio de venta de productos, tales como programas, bases de datos, archivos que permitan al usuario acceder y utilizar los servicios ofrecidos, son propiedad de Colegium S.A y Santillana S.A., y están protegidos por leyes y tratados internacionales de derecho de autor y propiedad industrial. El uso y la reproducción total o parcial de estos contenidos quedan prohibidos sin autorización clara y expresa de Colegium S.A y Santillana S.A.

El usuario no puede utilizar la web o los servicios que se presten a través de ella con fines o efectos ilícitos o contrarios al contenido del presente aviso, lesivos de los intereses o derechos de terceros, o que de cualquier forma pueda dañar, inutilizar o deteriorar la plataforma, sus servicios, o impedir un normal uso de la web por otros usuarios. Asimismo, se compromete a no introducir programas, virus, macros, applets, controles ActiveX, enlaces a otras páginas web o cualquier otro dispositivo lógico o secuencia de caracteres que causen o sean susceptibles de causar cualquier tipo de alteración en los sistemas informáticos de esta web o de terceros.

Delimitación de responsabilidad de Santillana S.A

Santillana S.A realiza los mayores esfuerzos para brindar la más actualizada y exacta información en este sitio. Sin perjuicio de lo anterior, en algunas oportunidades puede incurrir en errores o en omisiones. En tales situaciones Santillana S.A no será responsable del daño, perjuicio directo, indirecto, incidental, consecuente o especial que se derive del uso de la información contenida en este sitio o de las páginas web de enlace. Santillana S.A no será responsable por caso fortuito o fuerza mayor que pueda originar retrasos en la entrega de productos.

Reglas de Navegación.

Existe secciones del portal de acceso libre, pero para completar la transacción es requisito indispensable que el usuario facilite sus datos a través del formulario habilitado para el efecto, y acepte nuestra política de privacidad.

Modalidades de entrega de producto

La modalidad de entrega de los productos es a través de la contratación de un tercero para que realice el servicio de delivery cuyo costo será reconocido por el cliente bajo los términos establecidos en los "Tiempos de entrega y Costos de envío" y teniendo restricciones de acceso en determinadas zonas dentro de los distritos de cobertura.

El contenido de un pedido en tránsito no puede ser cambiado o reemplazado por otros productos. Debido a la coyuntura de "Estados de emergencia" se pueden presentar variaciones en los tiempos de entrega establecidos debido a las restricciones de acceso de cada localidad.

Medios de pago y restricciones de compra

Los pagos se podrán realizar mediante cualquier tarjeta de crédito o debido autorizada para realizar compras por internet, no se aceptarán pagos en efectivo a los mensajeros o contra entrega.

Las boletas de venta electrónicas serán emitidas un día antes de la entrega del pedido o entre 1 a 3 días después de la compra, previamente se emite la confirmación de pago enviada a su correo electrónico identificando el número de pedido.

La cantidad máxima de artículos por cada título será de 3 unidades.

Los descuentos mostrados en nuestra tienda son temporales y Santillana se reserva el derecho a establecer los cambios necesarios.

Política de cambios y devoluciones

En el caso que no se encuentre conforme con su compra en nuestra tienda www.tiendasantillana.com.pe puedes realizar tú solicitud de cambio o devolución de libros en formato impreso directamente en nuestras librerías ubicadas en los siguientes puntos:

Librería Bellavista	Av. Oscar R. Benavides (Ex Colonial) 4170. Urb. San José – Bellavista
Librería Higuera	Jr. Barlovento 130 Urb. Higuera, Surco – Lima
Librería Piura	Calle Junin 580 Piura
Librería Arequipa	Calle Pizarro 104 Lote 8 Jose Bustamante y Rivero - Arequipa

Bajo ningún motivo se aceptarán las devoluciones de materiales digitales como Código de acceso, Pin de acceso, Licencia de acceso a plataformas, Libros virtuales, u otros contenidos en formato digital así estos tengan un soporte físico como tarjetas, sobres u otros.

Para realizar una solicitud de cambio o devolución **de libros en formato impreso**, se debe cumplir con las **condiciones generales**:

- Estar dentro de los 15 días calendario, contados a partir de la fecha de compra. Sin embargo, considerando las medidas de seguridad por el COVID 19, las cuales hicieron que algunas de nuestras librerías a nivel nacional permanezcan cerradas, la vigencia para el cambio en tiendas y devolución del dinero será de **15** adicionales una vez levantadas las restricciones.
- La información para la solicitud de cambio o devolución debe ser verdadera y oportuna.
- Presentar la boleta de venta física o electrónica la cual será validada en nuestro sistema.
- El producto debe estar sellado y 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 o Sucios o manchados con cualquier tipo de líquido o material.

Los descuentos aplicados en la Boleta de venta relacionada al producto a devolver no serán repetidos en nuevas compras. Para nuevas compras se aplican los descuentos vigentes del día.

Todo cambio o devolución debe seguir los siguientes pasos:

- El cliente entregará directamente los libros impresos en una de nuestras librerías.
- La atención será según los horarios regulares de librerías.
- Santillana verificará la condición de los materiales impresos recibidos y el tiempo transcurrido desde la fecha de compra. Luego de la evaluación se podrá determinar:
 - o En caso de falla de fábrica, se iniciará el proceso de cambio o devolución.
 - o 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.
 - o 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 al valor actual del producto.

Las condiciones para la devolución del dinero en nuestras librerías serán las siguientes:

- 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.
- 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.

Para el caso de la **anulación de pedidos en tránsito** de entrega se aplicarán las siguientes condiciones:

- La solicitud de anulación del pedido se realizará previa identificación del cliente con el sistema.
- La anulación del pedido se gestionará una vez identificada la ubicación de la mercadería en la cadena logística (Almacenes y operadores logísticos).
- La emisión de la NC para la devolución del dinero o extorno del pago se realizará a nombre de la persona que realizó la compra. En caso se requiera el número de cuenta, deberá ser facilitada por el cliente. No se permite realizar la devolución a nombre de otras personas o cuentas bancarias.
- El tiempo establecido para la devolución del dinero es de 15 a 30 días calendarios posterior a la solicitud de anulación del pedido.
- Santillana enviará el ticket de solicitud de anulación para evidenciar la fecha de inicio del proceso.

Productos digitales

Santillana S.A comercializa a través de su tienda online licencias de acceso bajo las siguientes condiciones:

- Las licencias de acceso están sujetas a IGV.
- Las licencias de acceso serán enviadas mediante e-mail automáticamente una vez realizado el pago, si el soporte de entrega es únicamente por correo electrónico.
- Si el soporte de la licencia, código o PIN es físico, el cliente asumirá el gasto de delivery correspondiente.
- Los productos digitales no podrán ser devueltos bajo ninguna condición.
- En ninguna circunstancia, el consumidor podrá argumentar defecto en el producto por la mala utilización del mismo o por la omisión en la lectura de las instrucciones o condiciones.
- El tiempo de vigencia es de 1 año escolar.
- Las recomendaciones e instrucciones de uso son enviadas en el e-mail para uso de la licencia o señaladas en el soporte físico correspondiente.

Link: <https://digital.santillana.com.pe/guias>

Para consultas relacionadas al uso de las licencias comunicarse: santillanadigitalpe@santillana.com

Legislación aplicable.

Todas las controversias o reclamaciones surgidas de la interpretación o ejecución del presente documento y con esta página web se regirán por la legislación peruana, y se someterán a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de la ciudad de Lima (Perú).

Ultima actualización: 04 de marzo 2021 .