

## Preguntas frecuentes

1. ¿Cuál es el horario de la tienda de Providencia?

De lunes a jueves de 9:00 a 19:00, y los viernes de 9:00 a 17:00 hrs.

2. ¿Dónde puedo realizar una compra presencial?

Tenemos dos tiendas a lo largo de Chile donde se pueden realizar compras, una en la región metropolitana, ubicada en la comuna de Providencia en Andrés Bello 2299, local 102 (lunes a viernes, de 9:00 a 19:00), y la otra en Punta Arenas, en la región de Magallanes, ubicada en Av. España 1778 (lunes a viernes, de 9:30 a 19:00).

3. ¿Dónde puedo retirar mi pedido?

Al momento de comprar tu producto, si optas por retirar en uno de nuestros puntos de retiro, la página te permitirá elegir entre una de las siguientes alternativas a lo largo del país:

Región	Dirección	Horario
Metropolitana	Andrés Bello 2299, local 102, Providencia	Lun a Jue 9:00 a 19:00, Vie hasta 17:00
Biobío	Las Dalias 4380, Talcahuano	Lun a Vie 9:30 a 19:00
Magallanes	Av. España 1778, Punta Arenas	Lun a Vie 9:30 a 19:00
Tarapacá	Vivar 855, Galería España, Iquique	Lun a Vie 10:00 a 19:00

4. ¿Puedo optar por no comprar el proyecto completo?

Sí, este año existe la opción para los apoderados de comprar solo algunos de los textos que componen su proyecto, pero deben tener en cuenta que no se les aplicará el descuento por proyecto, y no estarán comprando las licencias digitales del material.

5. ¿Cuánto tiempo tengo para arrepentirme de mi compra?

En nuestros Términos y condiciones, se indica que el cliente tiene 10 días para arrepentirse de su compra. Debe considerar que, para hacer la devolución del dinero, el material debe estar en nuestra posesión, por lo que, si va en ruta, deberá esperar a recibirlo y enviarnoslo a nuestra sala de ventas, luego de verificar que están en perfecto estado y dentro de su envoltorio original, se procederá a la devolución del dinero en un plazo de 15 días hábiles.

6. Me equivoque en la dirección de entrega, ¿La puedo cambiar?

La dirección de entrega no se puede cambiar luego de haber realizado el pago, por lo que deberá esperar a que el pedido tenga un intento de entrega para corregir la dirección.

7. ¿Dónde veo reflejado el descuento correspondiente a convenios o acuerdos?

Si tu compra está asociada a un proyecto Santillana Compartir, el descuento se aplicará automáticamente en el monto final al momento de realizar el pago.

Si estás realizando la compra a través de nuestra tienda online, podrás ver el descuento correspondiente a tu colegio en cada pack durante el proceso de compra.

Si tienes alguna duda adicional, contáctanos a través de nuestro centro de atención al cliente llamando al 600 600 1808, donde con gusto te brindaremos asesoría

8. Nos interesa como institución trabajar con Santillana, ¿a quién puedo contactar?

Debe llamar a nuestro contact center al número 600 600 1808, e indicarles que desea trabajar con Santillana, nuestros ejecutivos le solicitarán una serie de datos requeridos para que el encargado del área correspondiente se comuniquen con usted para atender su solicitud.

9. ¿Cuánto tiempo tengo para hacer la devolución de mi compra?

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, el producto debe llegar a nosotros en perfecto estado y con su envoltorio original.

Para más información, puede revisar nuestros términos y condiciones en <https://www.tiendasantillana.cl/TerminosYCondiciones>.

10. ¿Dónde pueden darme orientación para mi compra?

Para orientarle con su compra puede visitar nuestra plataforma para compra de proyecto compartir en <https://payment.santillanacompartir.com/cl/comp/welcome> , en donde encontrará un video con las indicaciones para realizar su compra, además, ante cualquier duda, o solicitud de asesoramiento, puede llamarnos a nuestro contact center al 600 600 1808

11. ¿Cómo hago seguimiento a mi pedido?

Al momento de la preparación del pedido y en cuanto salga a ruta por parte de la empresa de transporte, esta le enviará un correo al cliente con un número de orden de pedido, con el cual puede ingresar a la página de seguimiento de blue <https://www.blue.cl/seguimiento/> en donde podrá observar el tiempo faltante para la llegada de su pedido.

12. ¿Cuál es el número del call center?

El número de nuestro contact center es 600 600 1808

13. ¿Hay estacionamiento en la tienda?

No disponemos de estacionamiento en nuestra sala de ventas.

14. ¿Puedo retirar mi compra en la tienda?

Se puede realizar el retiro en tienda, siempre que se haya seleccionado esta opción al momento de realizar la compra online.

15. Tengo un despacho atrasado

En caso de que tenga un requerimiento por su despacho, puede comunicarse con nuestro contact center para que le ayuden a resolver su solicitud ofreciéndole más información.