

TERMINOS Y CONDICIONES

Con fecha 01 de noviembre de 2025 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 pagos.santillanacompartir.cl/, en adelante los “Sitios”.

DATOS DE LA EMPRESA

Santillana Educación Chile SPA, RUT: 77.465.752-5, domicilio comercial: Av. Andrés 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 jueves de 09:00 a 18:00 y viernes hasta las 15:30 horas. También puedes dejarnos todas tus consultas, comentarios o requerimientos por nuestro formulario de contacto en el siguiente link: <https://www.tiendasantillana.cl/formulario-de-contacto> o por mensaje en nuestras redes sociales.

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.

CONTACTO TELEFONICO

Si necesitamos confirmar alguna información con relación a tu compra te llamaremos desde nuestra línea 600 600 1808, conforme a la legislación de llamadas telefónicas.

Realizando la compra estas autorizando a que podamos contactarte telefónicamente por motivos relacionados a esta o por los que puedan surgir en relación a la transacción.

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.

Si tu compra es apta para retiro en tienda, podrás seleccionar la forma de despacho que más te acomode.

En caso de que elijas o te de la opción para retiro no se te cobrará el costo de despacho hacia el punto que seleccionaste.

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 Santillana Compartir o a través de un link entregado por el colegio el valor del despacho está asociado a la dirección del colegio. Es decir que, si el establecimiento pertenece a una región diferente a la que estás 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.

Si al momento de realizar la compra tu colegio habilitó la opción de despacho a colegio podrás comprar sin costo de envío pero la entrega se realizará en una fecha acordada con el colegio. De esta forma llegarán todos los pedidos al mismo tiempo al establecimiento.

Con relación a los tiempos en que tu pedido estará en ruta, compartimos tabla de transporte por región y días hábiles de preparación y carga.

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

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.

Si el transportista intenta entregar tu pedido e identifica que la dirección es errónea es posible que un ejecutivo de atención al cliente de Santillana o la empresa externa que realiza la entrega, te contacten para confirmar domicilio y pedirte referencias. Podría ser que la empresa de transporte te envíe un correo electrónico donde te pida que sigas un link para actualizar los datos. Si en ese momento cambias la comuna o región, los plazos de entrega serán más largos ya que el pedido debe volver a nuestras bodegas en Santiago. Es importante además que sepas que Santillana o las empresas de transporte encargadas de entregar tu pedido nunca te solicitarán realizar un pago adicional para terminar la entrega.

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 llegar el pedido te pedimos puedas hacer una revisión de lo que estás recibiendo y una vez conforme con la entrega, firmes tú o la persona que reciba el documento que respalda la entrega que tendrá el transportista, indicándonos tu nombre y documento de identidad. Una vez firmado 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 colocar 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 comuniquen por teléfono para confirmar datos y poder concretar la entrega en un segundo intento.

En caso de que no sea posible en el segundo 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 de retorno de los pedidos, en condiciones meteorológicas normales, a nuestras bodegas para que consideres sumarlos a los plazos:

REGIÓN	RETORNO A BODEGA
Región Aysén del Gral. Carlos Ibañez del Campo	de 25 a 30 días
Región de Antofagasta	de 20 a 25 días
Región de Arica y Parinacota	de 20 a 25 días
Región de Atacama	de 15 a 20 días
Región de Coquimbo	de 15 a 20 días
Región de La Araucanía	de 15 a 20 días
Región de Los Lagos	de 15 a 20 días
Región de Los Ríos	de 15 a 20 días
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	de 25 a 30 días
Región de Ñuble	de 20 a 25 días

Región de Tarapacá	de 20 a 25 días
Región de Valparaíso	de 10 a 15 días
Región del Biobío	de 15 a 20 días
Región del Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	de 15 a 20 días
Región del Maule	de 15 a 20 días
Región Metropolitana de Santiago	de 10 a 15 días

Una vez que retorne y se hayan contactado contigo, regirán nuevamente los plazos de fechas por comunas en todo Chile.

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

Desde el momento de la entrega tienes un plazo de 30 días hábiles para revisar que tu pedido esté completo. Pasado este plazo consideramos la entrega conforme.

Recuerda que hay textos que llegan con tomos, por lo tanto te sugerimos que también revises que estén cada uno de ellos. Si te falta algo en el pedido o algún texto llegó cambiado debes comunicarte a nuestro Contac center para que te indiquen los pasos a seguir.

DERECHOS Y GARANTIAS

En relación con las garantías generales de los productos vendidos por los Sitios, regirán 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 de satisfacción.

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 tiene 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.

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.

Para poder entregarte este beneficio, te recordamos que los productos deben retornar a Santillana, en perfecto estado de conservación, sin nombre, ni sticker, o todo tipo de marcación.

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>. Te solicitará a lo menos dos fotos del daño o defecto que indicas.

Te recordamos que para poder dar cumplimiento a cualquiera 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.

Si pediste anulación y la devolución cumple con las condiciones mencionadas anteriormente, se procederá con la anulación de la compra y la restitución del dinero, anulación de cobro o reverso del cargo en un plazo de hasta 8 días hábiles.

SOLICITUD DE ANULACION DE COMPRAS Y PLAZOS DE DEVOLUCIÓN 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>

Los plazos para el procesamiento de tu solicitud de devolución de dinero son 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 esté 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, llamar a Servicio al Cliente y un ejecutivo le dará las siguientes indicaciones:

Para anular una compra debes hacernos llegar los textos personalmente o bien a través de alguna empresa de transporte a nuestra tienda física ubicada en Av. Andrés Bello 2299, Local 102, Providencia. En el caso que en tu ciudad se haya habilitado un punto de retiro temporal podrás hacer la devolución ahí de forma presencial. Puedes consultar las sucursales disponibles, su ubicación y horarios de atención [AQUI](#).

La Empresa asume los costos de envío de las devoluciones que correspondan a garantías legales. Para ello, es necesario que te comuniques con nuestros canales de atención, donde te enviaremos una etiqueta y las instrucciones para enviar el producto a través de una empresa de transporte autorizada por la Empresa.

Por otro lado, las devoluciones que no estén cubiertas por la garantía legal deberán ser pagadas por el cliente. La Empresa no realiza retiros a domicilio, por lo que el cliente será responsable de entregar personalmente el material que desea devolver.

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 notifiquemos 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 entonces podrás gestionar la solicitud de anulación parcial de ese componente con el ejecutivo que te contacte.

CAMBIOS DE PRODUCTOS

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 legal por daño o defecto del producto y tendrás hasta 6 meses para hacerla efectiva comunicándote a nuestro Servicio al Cliente donde un ejecutivo te indicará 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.

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.

A pesar de hacer nuestro mayor esfuerzo por mantener todos los precios actualizados podrían ocurrir errores humanos involuntarios. Con relación a esto te invitamos a que las transacciones que realices en nuestras plataformas se ajusten por el principio de buena fe que rigen los contratos en nuestro país.

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 compren 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 compren 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.

PUNTOS DE RETIRO

Podrían haber habilitados puntos de retiro para las compras que realices a través de Santillana Compartir. En ellos además de retirar tu compra puedes realizar alguna de las siguientes acciones:

- Realizar la compra, si el punto cuenta con stock disponible, podrás además llevarte el material en el momento. En caso contrario se coordinará al despacho del pedido desde nuestras bodegas al local para posterior retiro.
- Realizar la devolución de una compra.
- Atención post venta: Seguimiento de pedido, realizar solicitudes y reclamos.

Revisa cuál es el punto que tengas más cercano, sus horarios, direcciones y acciones que puedas realizar en cada uno de ellos [aquí](#)

Si realizas una compra direccionada a uno de los puntos habilitado te llegará un correo cuando esté listo para su retiro. Es importante que lo retires a tiempo ya que los puntos estarán habilitados temporalmente.

Llegando la fecha de cierre del punto si no retiraste tu pedido, este volverá a nuestra Sala de Ventas en Santiago. Te contactaremos para recordarte que hay un pedido disponible para retiro y así evitar que se alarguen los plazos de entrega.

1. CONDICIONES GENERALES

Este documento establece las Políticas de Privacidad de los sitios web pagos.santillanacompartir.cl y www.tiendasantillana.cl (en adelante, los “Sitios”). SANTILLANA EDUCACIÓN CHILE SpA (en adelante también la “Empresa”) utilizará los datos personales de los usuarios solo en conformidad a lo que establece la Ley 19.628 sobre Protección a la vida privada.

Para estos efectos, se entenderá por (a) Datos Personales: cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables; (b) Tratamiento de datos: cualquier operación que permita recolectar, almacenar, organizar, comunicar o utilizar datos personales en cualquier forma; (c) Niño o Niña: toda persona menor de catorce años; y (d) Adolescente: toda persona que ha cumplido catorce años y es menor de dieciocho años.

El usuario debe aceptar estas políticas para registro y compra en nuestros Sitios autorizando a la Empresa el uso de los datos personales mientras la cuenta está vigente. La información recolectada quedará almacenada en la base de datos de los servidores de la Empresa durante toda la vigencia de la autorización.

Asegúrate de verificar la información personal que nos proporcionarás ya que debe ser exacta, precisa y verdadera. El usuario será responsable por los daños que se deriven de cualquier inexactitud u omisión.

La Empresa podrá utilizar diversos medios para identificar a los usuarios, pero no seremos responsables por la certeza de los Datos Personales que coloques en tu registro.

La Empresa sólo almacenará los datos personales de aquellos usuarios que los hayan proporcionado de forma voluntaria y conscientemente al registrarse en nuestros Sitios. La Empresa asegura 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, o bien el envío de publicidad sobre productos y beneficios.

Aceptando estas políticas autorizas expresamente a que tus datos sean comunicados a terceros solo con el fin de entregas o despachos de la compra que quieres realizar.

El tratamiento de tus Datos Personales por parte de la Empresa se regirá íntegramente por lo dispuesto en esta cláusula y de conformidad con la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada o aquella que la reemplace.

En el caso en que los Datos Personales cuyo tratamiento se autoriza por el presente incluya información de niños, niñas, y adolescentes menores de 16 años, quien suscribe esta autorización declara que cuenta con la legitimación legal para otorgar dicha autorización, ya que se trata del padre o madre del menor, su representante legal o quien detenta su cuidado personal, para la comunicación de dichos datos a Santillana y para su tratamiento conforme a las finalidades descritas en esta cláusula. Santillana tratará los datos personales con el único objeto de prestar los servicios descritos en los presentes Términos y Condiciones, lo cual comprende las siguientes finalidades: (a) la gestión de usuarios y acceso a las plataformas, incluyendo el registro, activación y administración de cuentas; (b) la prestación de soporte técnico y pedagógico; (c) la administración de las licencias de uso asociadas a cada alumno; y (d) el despacho de productos adquiridos mediante la plataforma. Las categorías de datos personales a tratar incluyen: (a) Datos de Identificación (nombre, apellidos, curso, RUT o identificador único, edad o fecha de nacimiento); (b) Datos de Contacto (correo electrónico institucional, si aplica); y (c) Datos de Uso de la Plataforma (progreso, resultados, etc.).

Las categorías de titulares de datos son todas aquellas personas naturales que ingresan a los Sitios y adquieren algún producto. La presente autorización permanecerá vigente hasta que se haya cumplido la finalidad para la cual se recolectó cada dato. Por ejemplo, si los datos se recopilaron para hacer entrega de un producto, el procesamiento de estos datos durará hasta que el producto haya sido efectivamente entregado.

Santillana se compromete a: (a) guardar estricta confidencialidad sobre los datos personales tratados, obligación que subsistirá indefinidamente; (b) implementar y mantener medidas de seguridad técnicas y organizativas apropiadas para proteger los datos.

Para la prestación de los servicios digitales y descarga del material electrónico, editorial Santillana, contará con proveedores y socios. Una vez completado su pago el enlace(s) de descarga o acceso debe aparecer automáticamente, o a través de su correo electrónico. Los enlaces de lectura tienen un periodo de expiración de 120 días. Para el caso de proyectos o licencias adquiridos a través de pagos.santillanacompartir.cl, los contenidos a los que tiene acceso serán habilitados a partir del 15 de febrero, previo al inicio del ciclo escolar.

Si estás registrado en alguno de nuestros sitios podrás hacer uso de tu derecho de acceso, rectificación, supresión, portabilidad y bloqueo de sus datos personales cuando lo estime conveniente y sea aplicable conforme a la ley vigente. Es decir que, si necesitas ejercer algunas de las acciones antes mencionadas con relación a tus datos personales registrados, puedes hacerlo comunicándote a nuestro Servicio al Cliente al teléfono 600 600 1808.

Con relación a los llamados telefónicos todos se registrarán desde nuestra línea 600 600 1808 ya que realizaste una compra en alguno de nuestros sitios.

Al registrarte para realizar la compra se te pedirá tu consentimiento mediante la lectura y aceptación de la presente Política Privacidad, eligiendo la opción “HE LEÍDO Y ACEPTO EXPRESAMENTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SANTILLANA”.

Con todo, cuando el tratamiento de tus datos esté basado en tu consentimiento, siempre podrás retirarlo en cualquier momento, de acuerdo a la ley vigente, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado previo a su retirada.

En estos términos también contiene el conocimiento inequívoco y explícito donde se autoriza a Santillana a procesar tus datos personales de acuerdo con dichas políticas y a poder almacenar y transmitirlos a un tercero solo para fines de despachos.

El uso de los Sitios 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 estas. También puede ser necesario que el usuario acepte una nueva versión de estos Términos y Condiciones de uso para poder seguir utilizándola.

En Santillana usamos mecanismos físicos y electrónicos, además de procedimientos y prácticas, que buscan salvaguardar la información personal de los usuarios. Esta información es almacenada y procesada en servidores que mantienen altos estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, el Usuario comprende y acepta que las medidas de seguridad en dispositivos y sistemas conectados a internet, incluyendo los que sustentan nuestros Sitios, no son inexpugnables y que, por su naturaleza, están expuestos a vulneraciones que no están bajo el control razonable de la Empresa y que no desaparecen por el hecho de adoptar estas u otras medidas de seguridad de la información o por aceptar esta política de privacidad.

En ese sentido, la Empresa no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida sufrida por el usuario causados por fallas en el dispositivo del usuario o en internet. Santillana tampoco será responsable por los daños derivados de la introducción de cualquier virus que pudiera ocasionar un daño en el equipo del usuario como consecuencia del acceso o uso, cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos o audio.



No podrás imputar a la Empresa alguna responsabilidad ni exigir ningún tipo de indemnización de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en internet.

Para la prestación de los servicios y despachos la Empresa contará con proveedores y socios. El usuario acepta que estos terceros podrán tener acceso a sus datos personales y que ellos actuarán en calidad de mandatarios de la Empresa.

USUARIO, CONTRASEÑA E INFORMACIÓN EN SANTILLANA COMPARTIR.

Una vez registrado en pagos.santillanacompartir.cl, el Usuario dispondrá de un nombre de usuario y contraseña que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro a una Cuenta de acceso personal.

En caso de olvido o pérdida, tendrás la posibilidad de restablecer la clave de acceso, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en el sitio pagos.santillanacompartir.cl.

Asumirás totalmente la responsabilidad por el mantenimiento de la confidencialidad de tu clave secreta registrada en este sitio, la cual le permite solicitar servicios y obtener información. Dicha clave es de uso personal, intransferible, y su entrega a terceros no involucra responsabilidad de Santillana en caso de mala utilización.

Santillana se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar la información que se obtenga en el formulario para la Cuenta Personal, así como suspender temporal o definitivamente a los Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados.

Si se llegase a identificar o tener indicios de que se esté dando un uso inadecuado o fraudulento a la cuenta individual, Santillana podrá dar de baja tu cuenta de manera unilateral y sin previo aviso. En tal caso, la Empresa no asumirá ninguna responsabilidad y en ningún caso deberá pagar indemnización alguna.

Tú como usuario serás el único responsable de todas las acciones, operaciones o actuaciones que se lleven a cabo desde tu Cuenta Personal.

También estarás obligado a comunicar, en el plazo más breve posible y por el medio más expedito con que cuente, cualquier uso no autorizado de tu Cuenta Personal, así como el ingreso por terceros no autorizados por ti.

Los Sitios no serán responsables por la pérdida o daño que pudieran sufrir los archivos que le fueran enviados a propósito de la prestación de los servicios, ya sea

por problemas técnicos, hechos suyos o de sus dependientes. El Usuario será responsable de respaldar toda la información que nos envíe.

Queda prohibida la reproducción, edición o manipulación de cualquier material contenido dentro de Santillana. En caso de sospecha fundada de reproducción ilícita o cualquier uso fraudulento, la Empresa se reserva el derecho de iniciar las acciones legales que en derecho correspondan.

VÍNCULOS CON OTROS SITIOS WEB

La Empresa no tendrá responsabilidad alguna sobre la información proporcionada por otros sitios web distintos a los Sitios, y las consecuencias que de ello se deriven.

La Empresa no garantiza, avala ni respalda de ninguna forma el acceso, información o contenido de cualquier otro sitio web o portal en los casos que dicho acceso se efectúe desde o hacia Este, ya sea que dicho acceso se efectúe mediante link, banner o mediante cualquier dispositivo disponible en la red.

ACTIVIDADES PROHIBIDAS

El siguiente listado de acciones detalla aquellas actividades que no puedes hacer en nuestros Sitios y que por lo tanto podrían ser sancionadas:

- 1) Implantar en los Sitios virus o cualquier aplicación informática que inhabilite, destruya, modifique o afecte de cualquier modo el habitual funcionamiento de los Sitios, sus sistemas, plataformas, software y hardware, sus partes, componentes o piezas, los servidores que sustentan los Sitios, los computadores, notebook, smartphone u otros dispositivos o equipos informáticos de los administradores o Usuarios, y, a su vez, interferir en la seguridad informática de los Sitios, generando un daño o perjuicio material o moral a la Empresa y/o a terceros;
- 2) Bloquear, impedir o interrumpir el uso de los Sitios a terceros, bloquear, hackear, interrumpir, intervenir o adulterar alguno de los Sitios y su contenido de cualquier forma;
- 3) Hacer uso abusivo, ilegítimo o engañoso de contraseñas, propias u obteniéndolas ilegítimamente en nombre de terceras personas;
- 4) Utilizar cuentas y/o datos personales de terceros, sin autorización de sus titulares;

- 5) Sustraer, utilizar, difundir y/o dar mal uso de la información y contenidos de los Sitios, ya sea utilizando procesos automatizados, mecánicos o manuales o del administrador u otros Usuarios de los Sitios;
- 6) Transferir o transmitir a cualquier título o por la vía de cualquier mecanismo, información personal o bases de datos de los Sitios;
- 7) Utilizar los Sitios para menoscabar a personas o instituciones, afectando su honor, honra, imagen y dignidad, o ejecutando cualquier acto difamatorio, injurioso, amenazador o incitador al odio, respecto de cualquier persona natural o jurídica, como, asimismo, utilizar el Sitio para infringir cualquier norma jurídica vigente o futura, local o internacional;
- 8) Infringir de cualquier modo la Ley N° 19.223, que tipifica delitos informáticos;
- 9) Efectuar a través de los Sitios cualquier acto delictual o fraudulento;
- 10) Vulnerar a través de los Sitios cualquier creación intelectual que esté protegida por derechos de autor o privilegios industriales de la Empresa o de cualquier Usuario;
- 11) Recopilar datos y antecedentes de los Sitios con objetivos promocionales, propagandísticos, proselitistas o publicitarios;
- 12) Transmitir desde los Sitios cadenas de mail o mensajes, basura o spam y/o correos electrónicos masivos no deseados.

En el evento de establecerse la falta de veracidad total o parcial de la información proporcionada por el Usuario en virtud del proceso de inscripción o la comisión de alguna de las conductas prohibidas mencionadas, la Empresa podrá:

- 1- Desactivar total o parcialmente la cuenta y registro del Usuario;
- 2- Resolver y poner término inmediato a la relación con el Usuario;
- 3- Negar total o parcialmente el acceso del Usuario al Sitio o alguna de sus funcionalidades o contenidos;
- 4- Ejercer las acciones legales que fueren procedentes en contra del Usuario.

2. PROPIEDAD INTELECTUAL.

Todos los contenidos de los Sitios, incluyendo, su diseño, los textos, obras literarias, gráficas, fotografías, marcas y nombres comerciales, imágenes, sonidos, diagramas de flujo, videos y signos distintivos, software utilizado, entre otros, son de propiedad

de la Empresa, o bien esta ostenta el título de licenciatario de los mismos, en adelante en su conjunto los "Contenidos".

La explotación de los contenidos en cualquiera de sus formas, es decir, la reproducción permanente o temporal que no sea necesaria para el acceso a los sitios; su distribución total o parcial por cualquier medio; su modificación, adaptación o traducción, y su puesta a disposición del público o cualquier otra, está prohibida y podría ser considerada un delito según dispone la legislación vigente, salvo que se cuente con una autorización expresa y por escrito de parte de la Empresa.

Sin perjuicio de lo anterior, la titularidad de los derechos de propiedad intelectual o industrial correspondientes a cualquier material aportado a los Sitios por el Usuario o por un tercero, por cualquier medio, es de la exclusiva responsabilidad de quienes los aportan. En caso de plagio o infracción de derechos de terceros o de la ley, el tercero aportante de los respectivos materiales será el único responsable ante el titular y/o ante la autoridad que corresponda.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En aquellos casos en que sea aplicable, la Empresa será responsable ante los Usuarios por la prestación de los servicios disponibles en los Sitios, de acuerdo con la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de consumidores.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa no es responsable por daños causados derivados de:

- 1) Datos inexactos, erróneos o falsos ingresados por los Usuarios;
- 2) Suspensiones o fallas de los Sitios y/o de sus softwares derivadas de situaciones que no están bajo el control razonable de la Empresa;
- 3) Virus o cualquier otra forma de intervención informática por parte de terceros que pueda afectar los equipos o dispositivos de los Usuarios, siendo estos terceros exclusivamente responsables frente a los Usuarios afectados;
- 4) Falta de continuidad o suspensión de funcionamiento de los Sitios como consecuencia de eventos de caso fortuito o fuerza mayor, circunstancias técnicas o simples decisiones estratégicas del administrador de los Sitios;
- 5) Actos delictuales o ilícitos de cualquier especie que cometan los Usuarios o terceros no registrados por intermedio de los Sitios;
- 6) Vulneraciones a la propiedad industrial e intelectual ejecutadas por los Usuarios o terceros no autorizados a través de los Sitios;

- 7) Perjuicios ocasionados por o a Usuarios derivados del mal uso del nombre de Usuario y contraseña;
- 8) Violaciones a la Ley N° 19.223, que tipifica delitos informáticos, efectuadas por Usuarios o terceros no autorizados a través de los Sitios.
- 9) Creación de cuentas o registros a través de suplantación de identidad o uso indebido de datos personales de terceros.

En virtud de lo anterior, la Empresa, sus administradores, fundadores, directores, socios, accionistas, gerentes, ejecutivos, asesores y otros colaboradores no se hacen responsables de los daños o perjuicios, directos e indirectos, previstos e imprevistos, por actos u omisiones derivados de las circunstancias expuestas precedentemente, como de cualquier otra situación que revista condición ilícita, aun cuando no esté expresamente indicada en la enumeración anterior, y el Usuario no les podrá imputar responsabilidad legal ni impetrar o requerir el pago de indemnizaciones por daño emergente, lucro cesante ni daño moral, o cualquier otro tipo de compensación.