

## Tiempos de entrega y costos de envío

Las transacciones que se efectúan a través de nuestra tienda [www.tiendasantillana.com.pe](http://www.tiendasantillana.com.pe) se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el cliente y por nuestro sitio web.

El tiempo de entrega, cuenta desde que Santillana valida el pedido de compra y el medio de pago utilizado.

Ofrece una cobertura de despachos a nivel de Lima y Provincias, sin embargo, estas están sujetas a la accesibilidad de los destinos, esto será identificado por el Usuario al momento de realizar su compra y elegir el DEPARTAMENTO Y DISTRITO de destino.

Toda información brindada para el lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del cliente. Por lo que será de tu responsabilidad la exactitud de los datos indicados para realizar una correcta y oportuna entrega de los productos a tu domicilio o dirección de envío. Tener en consideración que, si hubiese algún error en la dirección, tu producto podría no llegar en la fecha indicada.

El cambio de dirección solo se podrá solicitar a través de nuestro canal de atención:

[contactotiendaonline@santillana.com](mailto:contactotiendaonline@santillana.com) indicando el nombre y apellido con el cual registró su compra en nuestro sitio web y el número de pedido. Todo esto solo será posible, antes de recibir la boleta de pago y dependerá de la nueva dirección solicitada, en base a ello se determinará si es factible o no realizar el cambio de dirección de entrega, en caso no sea factible se tendrá que generar un nuevo pedido de compra teniendo en cuenta la posible modificación del precio del producto y su disponibilidad, por ende, se anula el pedido anterior si en caso, no se solicitó el cambio de dirección, antes de recibir la boleta de pago, no se podrá efectuar ningún cambio de dirección y el usuario tendrá que solicitar la cancelación del pedido actual y tendrá que generar un nuevo pedido con la dirección correcta.

Hay que considerar que, no tenemos despachos los domingos, ni feriados.

Los tiempos de entrega en días son referenciales desde la compra.

En el momento de colocar la dirección en donde recibirá su pedido, considere lo siguiente:

- La información brindada para el lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del usuario. Tener en consideración que, si hubiese algún error en la dirección, tu producto podría no llegar en la fecha indicada.
- Colocar referencias en la dirección para agilizar la entrega.

En el momento de la entrega en tu dirección considera lo siguiente:

- Santillana S.A, realiza hasta dos intentos de visita al domicilio registrado en nuestra pagina web por el cliente.
- Siempre debe haber una persona disponible y presentar su documento de identidad para que pueda recibir el paquete.
- La persona debe colocar su nombre, DNI y firma en la etiqueta del sobre, la cual será fotografiada como cargo digital de la entrega. De ser necesario se solicitará una fotografía del domicilio.
- En caso de no encontrar a ninguna persona responsable, se programa una segunda visita, y si se presentara el caso y no se pueda concretar la entrega en la segunda visita, el producto retornará a nuestro almacén y llamaremos al usuario para poder coordinar una última visita y/o anular el pedido.

Para poder efectuar el seguimiento de tu pedido:

- Puedes realizar el tracking de tu pedido en [www.tiendasantillana.com.pe](http://www.tiendasantillana.com.pe) o <https://www.urbano.com.pe> ingresando el prefijo "SAN", seguidamente el número de pedido enviado en el e-mail de confirmación de pago. Ejemplo "SAN1004571".

Tener en consideración los siguientes criterios al momento de recibir el producto:

- El usuario deberá de validar que la caja o paquete que contenga el producto comprado, esté sellado y no tenga signos de apertura previa; en caso se encuentre algún desperfecto o signos de apertura, no se deberá de recibir el producto y deberá ponerse en contacto inmediatamente con [contactotiendaonline@santillana.com](mailto:contactotiendaonline@santillana.com), asimismo el transportista deberá de llevarse el producto. En caso de que el producto fuera recibido completo y en buenas condiciones, el cliente firmará el cargo de conformidad. Luego de la aceptación del producto y firma documentaria, el cliente no podrá

presentar reclamo por daño del producto o faltante del mismo, sólo se atenderán reclamos por temas descritos dentro de la Política de Devolución y Cambios en los tiempos establecidos en estos Términos y Condiciones.

- El cliente deberá validar que la caja o bolsa esté sellado, no tenga signos de apertura previa, en caso lo anterior este correcto a percepción del cliente, este podrá dar su conformidad firmando la guía de remisión y no podrá presentar reclamo por empaque en mal estado o con signos de daños o aperturas previas.