

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Mediante la presente Política de Privacidad, SANTILLANA S.A (en adelante, SANTILLANA), con RUC N° 20100366151, domiciliado en Av. Primavera 2160, Distrito de Santiago de Surco, Provincia y Región Lima, le informa sobre las condiciones de tratamiento aplicables a los datos personales que recopilamos mediante los sitios web de propiedad de SANTILLANA, y cualquier otro canal de comunicación o atención de la empresa, desde el cual hagamos referencia a esta política de privacidad.

Lea atentamente este documento ya que es muy importante que entienda bien cómo tratamos sus datos personales y cómo protegemos su privacidad. Si tiene alguna pregunta sobre el uso que hacemos de sus datos personales, puede ponerse en contacto con nosotros al siguiente correo electrónico: contactotiendaonline@santillana.com. Le recordamos que solo utilizamos sus datos personales dentro de los límites autorizados por las leyes y regulación vigente.

¿Cómo utilizamos sus datos personales?

SANTILLANA tratará sus datos personales en función de los canales de obtención de sus datos y finalidades asociadas, cuyas condiciones de tratamiento se describen a continuación:

Canal de obtención: Formulario web o canal de atención	Descripción	Finalidades	Datos que recopilamos y banco	Tiempo de conservación
Si usted se registra en nuestro sitio web como cliente para adquirir algún producto	Si quieres adquirir nuestros productos puedes registrarte en nuestros sitios web	<ul style="list-style-type: none"> • Registrarte como usuario de nuestra plataforma. • Atender pedido de venta • Emitir los documentos tributarios • Gestionar la entrega de los productos adquiridos • Llevar a cabo todas las actividades propias del procesamiento y gestión de la venta, así como del cumplimiento de obligaciones contractuales y legales. 	Nombre y apellidos Email Contraseña País Sus datos se registrarán en nuestro banco de "Comercial"	Indeterminado o hasta que des de baja tu cuenta Si das baja tu cuenta conservaremos tu información de compras realizadas, por 10 años.
Si utilizas el formulario "Contáctenos" de nuestros sitios web:	Como visitante de página web o Cliente de nuestros productos, usted puede contactarse mediante el formulario de "Contáctenos"	Atención de consultas, dar respuesta y/o trámite a las solicitudes o pedidos de información en general.	-Nombre y apellidos -Email Se registrarán en nuestro banco de "Contacto"	El tiempo necesario para atender su pedido u objeto del contacto; como máximo 7 días.
Si usted se registra en el formulario "Registro rápido" de nuestros sitios web:	Como visitante o clientes si nos autorizas mediante aceptación de "checkbox" podremos enviarte información y novedades	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar, por cualquier medio, comunicaciones y ofertas comerciales tanto de nuestros propios productos y servicios, en 	-Nombre y apellidos -E-mail -País	Indeterminado o hasta que revoques su autorización.

	sobre los productos SANTILLANA.	los ámbitos editorial, de formación y educación.	Sus datos se registrarán en nuestro banco de "Marketing"	
Si usted utiliza el libro de reclamaciones virtual de nuestros sitios web:	Si usted es cliente y en ejercicio de derechos como consumidor puede utilizar el libro de reclamaciones virtual para presentar sus quejas o reclamos.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un medio de comunicación para dar respuesta a las solicitudes de gestión de quejas y reclamos que han sido registrados por el consumidor • Llevar un registro de las personas que presentan quejas o reclamos a través del libro de reclamaciones con el propósito de cumplir con las normas de protección al consumidor 	-Nombre y apellidos -Tipo de documento -Número de documento -Teléfono -Domicilio Sus datos se registrarán en nuestro banco de "Quejas y reclamos"	2 años
Si visitas nuestra página web sin identificarte:	<p>Cuando accede a nuestras páginas web o sitios en internet, recopilamos y guardamos automáticamente algunos de sus datos en los registros de nuestros servidores y en cookies, que son pequeños ficheros que enviamos a su computadora cuando visita nuestra página web.</p> <p>Puede negarse a aceptar cookies configurando su navegador (para más información, consulte el apartado 'Ayuda' de su navegador). Sin embargo, rechazar las cookies puede alterar su navegación en cualquiera de nuestros sitios web, impidiéndole el acceso a ciertas partes de ella.</p> <p>Te invitamos a visitar nuestra política de cookies en el footer de los sitios web.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar su experiencia de navegación en las diversas secciones de nuestro sitio web. 	La información recopilada no nos permite identificarle directamente, por lo que no califica como datos personales.	N/A
Si usted utiliza nuestro servicio de chatbot	Cuando accede a nuestro servicio de chatbot, recopilaremos y almacenaremos automáticamente algunos de sus datos en los registros de nuestra plataforma, los cuales	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un medio de comunicación para dar respuesta a las solicitudes de consultas que han sido registrados por el consumidor. • Llevar un registro de las 	Nombre y apellidos Email Celular -Tipo de documento -Número de	N/A

	ayudarán a poder registrar las opciones escogidas y efectuar la trazabilidad para brindarle una respuesta clara y concisa.	personas que presentan consultas a través de nuestro servicio de chatbot con el propósito de cumplir con las respuestas solicitadas por parte del consumidor.	documento Distrito Departamento Provincia	
--	--	---	--	--

FINALIDADES COMERCIALES Y PUBLICITARIAS

Usted podrá autorizarnos a contactarlo mediante llamadas, mensajes o correo, y enviarle información de los productos y servicios de SANTILLANA, novedades, concursos, sorteos, promociones, eventos, beneficios y cualquier otro tipo de publicidad comercial.

Esta autorización deberá ser expresa y se considerará brindada cuando usted marque, haga clic, tap, suscriba algún formulario o cualquier otra forma de manifestar su respuesta positiva a la pregunta de *si desea que SANTILLANA trate sus datos personales para finalidades comerciales y publicitarias.*

En este caso, le incluiremos en nuestro banco de “Marketing” por tiempo indeterminado, hasta que usted decida revocar su autorización. Si no nos autoriza a estas finalidades, no las realizaremos.

¿CON QUIÉNES COMPARTIMOS SUS DATOS PERSONALES?

Tenga en cuenta que podemos compartir sus datos personales con las siguientes empresas de nuestro grupo económico, con el único objeto de viabilizar las finalidades descritas en este documento, dar cumplimiento a nuestras políticas corporativas y de seguridad de la información, en función de la distribución de roles administrativos de nuestro grupo:

Nombre de la empresa del grupo	Dirección	Rol
PRISA	España	Corporativo
Educativa S.A.S	Bogotá	Presta el servicio de host de la página web.

Igualmente, podremos compartir su información con terceros que contratemos para la realización de las actividades indicadas en las finalidades de tratamiento de los datos personales. Estos terceros podrán estar localizados en países con niveles de protección de datos diferentes a los aquí establecidos. En la actualidad, estas empresas son:

Nombre de la empresa tercera	Dirección	Rol
Amazon Web Services INC	Estados Unidos	Presta el servicio de host de la página web, en caso usted deje sus datos personales a través de dicho canal
Compañía Peruana de medios de pagos S.A.C - Niubiz	Perú	Presta el servicio de pasarela de pagos.
Entrega Creativa S.A.C - Chazki	Perú	Presta el servicio de entrega de productos
Empresa de transportes urbano express S.A.	Perú	Presta el servicio de entrega de productos
Salvat	Perú	Presta el servicio de entrega de productos

Educativa S.A.S.	Colombia	Presta servicio de desarrollador y soporte web
Isbel S.A.	Uruguay	Presta servicio de desarrollador y soporte al chatbot

Finalmente, podremos compartir sus datos personales con cualquier autoridad administrativa en razón de sus funciones administrativas o de inspección, vigilancia y control requiera conocer. En todo caso, los datos siempre serán tratados bajo estrictas medidas de seguridad y confidencialidad.

¿CÓMO PROTEGEMOS SUS DATOS PERSONALES?

Hemos adoptado las medidas necesarias para proteger sus datos personales del acceso, uso o divulgación no autorizados, incluidas, entre otras, las medidas siguientes:

- Aplicamos y mantenemos sofisticadas medidas técnicas para garantizar que sus datos personales sean registrados y tratados con total confidencialidad y seguridad;
- Aplicamos y mantenemos las restricciones de acceso a sus datos personales adecuadas, y controlamos el acceso, uso y transferencia de datos personales;
- Todos nuestros empleados que tengan acceso a sus datos personales tienen que suscribir acuerdos de confidencialidad o similares, que les obligan a cumplir con nuestros requisitos de confidencialidad y privacidad de datos;
- Los socios comerciales y proveedores de servicios externos con los que podamos compartir sus datos personales deben cumplir con los requisitos de confidencialidad y privacidad de datos aplicables;
- Proporcionamos formación sobre confidencialidad y privacidad de datos periódicamente a nuestros empleados y terceros que tengan acceso a datos personales.

¿COMO UTILIZAMOS LOS DATOS PERSONALES DE LOS MENORES DE EDAD?

Los datos personales de contacto de menores de edad de serán proporcionados por los padres de familia o sus apoderados debidamente acreditados. Estos datos se utilizarán únicamente para gestionar la participación de los menores en las actividades académicas en las que sean inscritos. Para ello, los padres de familia o su representante deben llenar el formato de autorización que se encuentre a su disposición.

¿QUÉ DERECHOS TIENE?

Conforme a la regulación aplicable el titular de los datos tiene derecho a:

- Acceder a su información personal.
- Rectificar sus datos personales.
- Cancelar o suprimir sus datos personales.
- Oponerse al tratamiento de sus datos personales.

¿CÓMO PUEDE EJERCER SUS DERECHOS?

Como Titular de datos personales podrá en cualquier momento dirigir una comunicación a SANTILLANA a la dirección física o a través del email contactotiendaonline@santillana.com.

Recibida la solicitud, procederemos a revisar la misma y brindaremos una respuesta en un término previsto en la Ley 29733 y su Reglamento.

En caso considere que la atención de sus derechos ARCO no fue atendida debidamente, puede presentar una reclamación ante la Autoridad de Protección de Datos Personales.

CAMBIOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO

Revisamos periódicamente nuestros documentos para garantizar que se ajusten a las nuevas leyes y regulaciones relativas a la protección de datos. Le sugerimos visitar regularmente esta política de privacidad para informarse sobre los cambios realizados a las condiciones de tratamiento de sus datos personales.