Política de despacho, cambios y devoluciones

Evaluación Docente Chile

En Evaluación Docente Chile buscamos entregar un servicio claro, responsable y oportuno a todos/as nuestros/as clientes. A continuación, se detallan las condiciones de despacho, retiro, cambios y devoluciones aplicables a la compra de documentos impresos.

1. Cobertura de despacho

Realizamos despachos a todas las regiones y comunas de Chile mediante empresas de reparto externas: **Starken, Chilexpress y Correos de Chile**, según disponibilidad, destino y modalidad seleccionada por el/la cliente. El despacho es por pagar.

Los envíos pueden realizarse a domicilio o a sucursal, dependiendo de las condiciones de cada empresa de transporte. En el caso de Correos de Chile, los envíos se realizan a sucursal.

Evaluación Docente Chile asume la reposición total del producto en el caso de que la empresa no cumpla con el despacho o la entrega del producto.

En Santiago, también contamos con la opción de **retiro presencial en la comuna de La Cisterna**, previa coordinación con nuestro equipo.

2. Costo del despacho

El valor del despacho **no está incluido en el precio del producto**, salvo que se indique expresamente lo contrario en una promoción o cotización específica.

El envío se realiza bajo modalidad **por pagar**, por lo que el costo final es definido directamente por la empresa de reparto y dependerá de factores como la comuna, región, modalidad de entrega, peso, volumen del paquete y destino final.

Cuando el tipo de envío requiera pago previo, se informará al/la cliente antes de realizar el despacho.

3. Días de despacho y tiempos de entrega

Los despachos se realizan con un mínimo de dos veces por semanas y un máximo de tres por semana. No realizamos envíos de un día para otro, ya que los documentos deben ser preparados, impresos, anillados y organizados antes de su entrega a la empresa de reparto.

Una vez despachado el pedido, el plazo de entrega dependerá exclusivamente de la empresa transportista y de la comuna o región de destino.

Como referencia general:

Zona de destino	Plazo estimado posterior al despacho
Región Metropolitana	1 a 2 días aproximados
Otras regiones	2 a 6 días aproximados
Regiones extremas o zonas alejadas	Hasta 1 semana aproximada o más, según transporte

Estos plazos son estimativos y pueden variar por contingencias externas, alta demanda, feriados, condiciones climáticas, zonas de difícil acceso o demoras propias de la empresa de reparto.

4. Datos necesarios para realizar el despacho

Para organizar correctamente el envío, el/la cliente debe enviar los siguientes datos:

Dato requerido	Detalle
Nombre completo	Nombre de quien recibe o retira
RUT	Para registro interno y envío
Correo electrónico	Para contacto y seguimiento
Teléfono	Idealmente WhatsApp activo
Empresa de reparto elegida	Starken, Chilexpress o Correos de Chile
Dirección o sucursal	Domicilio completo o sucursal de retiro
Comprobante de pago	Para confirmar la preparación del pedido

El cliente es responsable de entregar datos correctos y completos. Si el pedido no puede ser entregado por error en la dirección, datos incompletos, ausencia del receptor o no retiro en sucursal, los costos asociados a un nuevo envío serán de cargo del/la cliente.

5. Seguimiento del pedido

Una vez que el pedido haya sido despachado, Evaluación Docente Chile enviará el comprobante, voucher, número de orden o número de seguimiento correspondiente, para que el/la cliente pueda revisar el estado del envío directamente en la plataforma de la empresa transportista.

Desde el momento en que el pedido es entregado a la empresa de reparto, los tiempos de traslado, actualizaciones de seguimiento y entrega final dependen de dicha empresa externa.

6. Cambios por error de producto o defecto de impresión

Si el/la cliente recibe un producto distinto al comprado, con errores de impresión, páginas faltantes, daño de encuadernación u otro problema atribuible a Evaluación Docente Chile, deberá informarlo dentro de un plazo razonable desde la recepción del pedido, adjuntando fotografías o evidencia del problema.

En estos casos, Evaluación Docente Chile evaluará la situación y podrá ofrecer, según corresponda:

Situación	**Solución posible**
Producto equivocado	Cambio por el producto correcto
Error de impresión o páginas faltantes	Envío de corrección
Daño atribuible a preparación interna	Reposición o envío de corrección
Error menor subsanable digitalmente	Envío de corrección

7. Devoluciones de dinero

No se realiza devolución de dinero.

8.Casos en que no procede cambio

No procederán cambios en los siguientes casos:

Caso	**Condición**
Producto usado o deteriorado	Cuando el daño sea atribuible al uso o manipulación del cliente
Material incompleto	Cuando falten páginas, anexos, códigos, accesos o elementos entregados

Cambio de opinión fuera de plazo	Cuando haya vencido el plazo legal o informado
Material digital entregado	Cuando el cliente ya recibió enlaces, accesos, archivos o contenidos digitales
Error en datos de despacho	Cuando el cliente entregó dirección, sucursal o datos incorrectos

9. Contacto

Para consultas sobre despacho, seguimiento o cambios, puede comunicarse con Evaluación Docente Chile a través de los siguientes canales:

WhatsApp: +56 9 9129 0440
Correo electrónico: contacto@evaluaciondocentechile.cl
Sitio web: www.evaluaciondocentechile.cl

Evaluación Docente Chile revisará cada solicitud de manera responsable, buscando entregar una solución clara, oportuna y acorde a la naturaleza del producto o servicio contratado.