

Preguntas Frecuentes (FAQ)

1. ¿Cómo comienzo mi compra?

Primero debes el RUT del apoderado financiero, luego deberás seleccionar al alumno para el que deseas comprar. El sistema ajustará automáticamente el catálogo al nivel que cursará el próximo año.

2. ¿Qué pasa si no logro ingresar con mi RUT?

Verifica que estés ingresando el RUT del apoderado financiero y que esté escrito correctamente.

Si el problema persiste o no cuentas con un RUT chileno, contáctanos en servicioalcliente@ispschools.com

3. ¿Por qué los libros se muestran para el “próximo año” y no el actual?

Porque la plataforma está diseñada para ofrecerte directamente los textos que el estudiante necesitará el año académico siguiente. Esto evita confusiones y asegura que compres el material correspondiente.

4. ¿Qué sucede si el catálogo que aparece no es el que corresponde?

En ese caso, contáctanos a servicioalcliente@ispschools.com para ayudarte con tu solicitud.

5. ¿Qué tipos de productos puedo encontrar?

El catálogo está dividido en tres categorías:

- **Packs:** conjunto de textos que se utilizarán en el nivel que cursará el alumno (solo textos, no incluye lectura complementaria).
- **Textos Individuales** por asignatura.
- **Lectura Complementaria.**

6. ¿Puedo comprar un Pack y también Libros Individuales para el mismo alumno?

No. No es posible combinar Packs con Libros Individuales para un mismo alumno, ya que los Packs incluyen todos los textos individuales necesarios.

Lo que sí puedes combinar es:

- Pack + Libros Complementarios, o
- Individuales + Complementarios.

7. ¿Qué productos tienen descuento?

Los descuentos aplican para:

- Packs completos de texto
- Libros Complementarios

8. ¿Cuánto dura el descuento?

- **20% de descuento:** desde el **27 de noviembre al 31 de diciembre de 2025.**
- **15% de descuento:** desde el **1 de enero al 30 de junio de 2026.**
Aplica a Packs y Lecturas Complementarias.

9. ¿Qué pasa con el descuento después del 31 de diciembre?

Después del 31 de diciembre de 2025, el descuento cambia al 15% hasta el 30 de junio de 2026, tanto para Packs como Lecturas Complementarias.

10. ¿Puedo comprar para más de un alumno en una sola transacción?

¡Sí! Puedes realizar la compra para todos los alumnos asociados a tu RUT. Podrás agregar los productos de cada alumno en un mismo carrito y realizar un solo pago.

11. ¿Cómo sé si estoy agregando los productos correctos?

Al seleccionar un alumno, el catálogo se filtrará automáticamente según el nivel que cursará el próximo año. Solo verás los textos correspondientes a ese curso.

12. ¿Cómo finalizo mi compra?

Después de agregar todos los productos al carrito:

1. Revisa subtotales y descuentos.
2. Haz clic en Continuar para ingresar tus datos.
3. Confirma el pago.
Una vez completado, recibirás una confirmación en tu correo.

13. ¿Dónde puedo comprar los libros?

Los libros pueden adquirirse a través de la plataforma y también en cualquier comercio donde estén disponibles, si así lo deseas.

14. ¿Cómo puedo encontrar la lista de libros del curso de mi hijo/a?

La plataforma mostrará automáticamente la lista correspondiente una vez que ingreses el RUT del apoderado financiero y selecciones al alumno.

15. ¿Los libros corresponden a las lecturas obligatorias del colegio?

Sí. Todos los libros disponibles han sido seleccionados según los listados oficiales entregados por el establecimiento.

16. ¿Puedo comprar solo algunos libros y no el pack completo?

Por supuesto. Todos los títulos están disponibles para compra individual.

17. ¿Qué métodos de pago aceptan?

El pago se realiza a través de la pasarela de pago Getnet, y se puede pagar con tarjeta de crédito/débito.

18. ¿Hacen envíos a domicilio?

No. Los pedidos se entregan directamente en el colegio en las fechas establecidas en la página web.

19. ¿Qué pasa si el pedido llega incompleto?

Debes contactarnos a servicioalcliente@ispschools.com dentro de un plazo de 48 horas después de haber recibido tu pedido, indicando tu número de pedido y detalle del problema. Te ayudaremos con el cambio o reposición del producto.

20. ¿Qué pasa si mi pedido llega defectuoso, por ejemplo: llega un libro en mal estado?

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. Las gestiones para el cambio o las devoluciones se deben gestionar a través del correo a servicioalcliente@ispschools.com.

Si lo que compraste tiene contenido digital y no pudiste ingresar, deben gestionar a través del correo a servicioalcliente@ispschools.com.

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).

21. ¿Puedo devolver un libro si mi hijo/a no lo usará finalmente?

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 se deben retornar 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. Las devoluciones se deben gestionar a través del correo a servicioalcliente@ispschools.com.

22. ¿Ofrecen atención al cliente?

Sí. Puedes comunicarte con nosotros a través de correo electrónico: servicioalcliente@ispschools.com.