

CONDICIONES GENERALES EDELVIVES LIBRERÍAS 2018

Siguiendo en el marco de mejoras que el GRUPO EDELVIVES está implantando, le informamos que para realizar sus pedidos/devoluciones, deberá de tener en cuenta:

Distribuimos los libros de **TEXTO** de la **EDITORIAL LABERINTO**, en cambio, para la adquisición de libros de Literatura de esta editorial, deberá de dirigir sus pedidos a

ARNOIA DISTRIBUCION DE LIBROS, S.A.

PARA LA REALIZACIÓN DEL PEDIDO

- En nuestra web. www.edelvives.com, podrá encontrar las hojas de pedido tanto de Texto como de Literatura, dentro del apartado **Condiciones para Clientes**, es conveniente que los pedidos se soliciten a través de estas hojas de pedido, de esta forma evitaremos errores y repercutirá en beneficio de todos, o en su defecto indíquenos el EAN del material que solicita, sin este dato no será posible servir el pedido.
- Puede hacer sus pedidos a través del mail pedidos@edelvives.es o vía fax 976340630, indicando siempre su código de cliente (si ya es Vd. cliente) o CIF en caso de no ser cliente de Edelvives, en ambos casos lo agradeceremos
- **Por falta de stock** y para evitar pedidos duplicados, debe de tener en cuenta que:
 1. Si Vd. es **cliente con forma de pago reembolso, datafono**, como norma, **NO** se dejará material en pendiente de servir a no ser que Vd. nos comunique lo contrario.
 2. **Si** dejaremos pendientes de servir a todo aquel cliente que por consumo lo tiene indicado en su ficha de cliente, pero si Vd., **NO** desea, que se dejen pendientes de servir, basta con que nos lo comunique vía e-mail o teléfono para dejar este punto Inactivo.

GASTOS DE ENVÍO (CONDICIONES GENERALES)

- **Importe mínimo del pedido es de 15 €. (IVA incluido)**

De 0 a 30 €. Netos	6 € de portes
De 31 € a 50 € Netos	4 € de portes
De 51 € a 100 € Netos	2 € de portes
A partir de 100 €	No se pagan portes

Se abstienen de esta tabla todo aquel cliente que por consumo ya tiene marcada en el alta de cliente No cobrar portes

IMPORTANTE: Si Vd. necesita solicitar libros de EDELVIVES y de BYME, deberá de pasar los pedidos por separado, es decir a las distintas direcciones de e-mail que ambas empresas tienen, recuerde que **son dos empresas distintas con CIF distintos y condiciones distintas.**

- Para **ByME**, esta es la dirección de e-mail: pedidos@bilingualbyme.com
- Para **EDELVIVES**, esta es la dirección de e-mail: pedidos@edelvives.es

RECEPCIÓN DEL PEDIDO

- La **nota de entrega** emitida por la Agencia **deberá ser firmada y sellada.**
- Referente a la **entrega de mercancía**, si se presentara alguna **incidencia (falta de bultos, deterioro de estos, etc.)**, para que esta incidencia pueda ser gestionada de la mejor forma y a la mayor brevedad posible, deberá de **hacer constar en el justificante de entrega el motivo de la discrepancia** no olvide sellar y firmar la nota de entrega
- En caso de que la **mercancía o cantidades del envío no correspondan** con lo **indicado en el albarán**, dispondrá de **cinco días laborables**, desde la recepción del pedido, **para poder efectuar la correspondiente reclamación.**
- Dicha reclamación podrá realizarla a través de: incidencias@edelvives.es o por fax al 976 340 630, indicando el **tipo de incidencia/código de artículo** e **indicando siempre su código de cliente y número de albarán.**

RESERVA DE PROMOCION Y COMERCIALIZACION DE DETERMINADOS PRODUCTOS

EDELVIVES, se reserva el derecho a seleccionar determinados productos de baja rotación como **no sujetos a devolución** por parte del cliente.

La relación de dichos productos no sujetos a devolución **se comunicará mediante un listado que estará subido en la web www.edelvives.com**, en el apartado de condiciones particulares de servicio, (dentro de, Condiciones para Clientes), con el **título Productos NO sujetos a devolución**. En el listado se incluirá el isbn, título y fecha en la que el producto fue subido a la lista y desde la cual tendrá efecto la restricción a la devolución.

GRUPO EDELVIVES

Aquellos productos que el Edelvives, ya haya suministrado y entregado a Vd. como cliente, antes de la inclusión del producto en el listado, no estarán sujetos a esta restricción.

RESERVA DE PROMOCION Y COMERCIALIZACION a determinados comercios

EDELVIVES se reserva en exclusiva para sí la promoción y comercialización de sus productos en los siguientes comercios: El Corte Inglés, Casa del Libro, Fnac y Amazon., este último con sus empresas distribuidoras vinculadas.

DEVOLUCIONES: TEXTO

- **Límite máximo para devolver el 12%** del importe neto del suministro, **no excediendo del 15% en un artículo determinado.**
- Fecha máxima devolución **10 de octubre.**
- **No se admitirán** devoluciones de libros comprados en años anteriores, por lo que los libros devueltos **deben de estar comprados dentro del mismo año o dentro de los 12 meses** (365 días naturales desde la fecha de entrega).
- Los **gastos de envío** serán por **cuenta del cliente.**
- El **pedido Rehusado** siempre y cuando no sea un error de envío **afectará al 12% establecido y al 15% de artículo**

Durante el mes de Agosto/Septiembre le comunicaremos la mejor forma de proceder para efectuar su devolución de libros de Texto.

DEVOLUCIONES: LITERATURA

- Se podrán canjear por otros títulos aquellos materiales suministrados en los últimos doce meses / 1 año desde la compra. En campañas específicas no habrá obligación de canjeo, pero sí de devolución en menos de 12 meses, es decir, no se admitirán libros no comprados anteriores a 12 meses (365 días naturales desde la fecha de entrega)
- Antes de efectuar su devolución de texto o literatura, **esta deberá ser aprobada por EDELVIVES**, por lo que **deberá enviar su propuesta de devolución a devoluciones@edelvives.es**, o vía fax al 976 34 06 30.
- **Importante** adjuntar siempre nota con el detalle del material a devolver.

No olvide que, **tanto para pedidos, incidencias y pagos, su código de cliente es indispensable.**

Para cualquier duda o comentario al respecto, rogamos se ponga en contacto con nosotros llamando al 902 40 80 60

En la confianza de que este marco nos ayude a mejorar nuestra relación, reciba un cordial saludo,

GRUPO EDELVIVES