

LIBURU DENDETARAKO EDELVIVES BALDINTZA OROKORRAK

GRUPO EDELVIVES ezartzen ari den hobekuntzekin aurrera jarraituz, eskariak/itzulketak egiteko garaian, honako hauek kontuan hartu beharko dituzula jakinarazi nahi dizugu:

ESKARIA EGITEKO

1. Eskarien plataforma berria:

Jakinarazi nahi dizugu 2020 urterako, **LIBURU DENDETARAKO ESKARIEN PLATAFORMAREN** bidez egin ditzakezula eskariak.

<https://librerias.edelvives.es/es/libreria/login>

Sarbidea izateko, honako hauek eskatuko dizkizugu:

Erabiltzailea: (zure e-maila adierazi beharko duzu)

Pasahitza: (zure pasahitz propioa sor dezakezu)

Plataforma hau erabilia, gure argitaletxeko materialetan baldintza bereziak izan ditzakezu.

Eskaria emailaz pedidos@edelvives.es edo fax bidez: 976 34 06 30 egiten jarrai dezakezu, betiere, bezero kodea adierazi (bezeroa baldin bazara) edo IFK Edelvivesen bezeroa ez bazara; bi kasuetan ere eskertuko dizugu.

- **Stock gabeziagatik** eta bikoiztutako eskariak saihesteko, kontuan izan behar duzu honako hau:

Bezero baldin bazara eta jasotzean ordaintzeko edo datafono bidez ordaintzeko modua baldin baduzu, oro har, EZ da materialik zerbitzatu gabe utziko, zuk kontrakorik esan ezean.

Zerbitzatzeko zain utziko dugu, kontsumoagatik bezeroen fitxan hala adierazita duten bezeroen kasuan, baina zuk EZ baduzu nahi zerbitzatzeko zain uztea, nahikoa da e-mail, fax edo telefono bidez jakinaraztea puntu hori inaktibo uzteko.

BIDALKETA GASTUAK (Baldintza Orokorrak)

- **Eskariaren gutxieneko zenbatekoa 15 €-koa da. (BEZa barne).**

0 eta 30 € artean (garbiak)	Garraio-kostuak: 6 €
31 eta 50 € artean (garbiak)	Garraio-kostuak: 4 €
51 eta 100 € artean (garbiak)	Garraio-kostuak: 2 €
100 €-tik aurrera	Ez da garraio-kosturik ordaindu beharko

Taula honetatik kanpo geratuko da kontsumoa dela-eta bezeroaren altan "Garraio-kostuak ez kobratu" markatuta duena.

GARRANTZITSUA: EDELVIVESeko eta BYMEko liburuak eskatu nahi badituzu, eskaerak bereizita pasatu beharko dira e-mail helbideetara; gogoan izan bi enpresa direla, bakoitzak bere IFK duela:

- **ByME**rako, honako hau da e-mail helbidea: pedidos@bilingualbyme.com
- **EDELVIVES**erako, honako hau da e-mail helbidea: pedidos@edelvives.es
- **EDITORIAL LABERINTO** argitaletxearen **TESTU** liburuak banatzen ditugu, baina **EZ** ditugu banatzen literaturako liburuak.

ESKARIA JASOTZEA

- Agentziak igorritako **entrega oharra sinatu eta zigilua bota** beharko zaio.
- **Salgaien entregari** dagokionez, **gorabeheraren bat gertatuz gero (paketeren bat falta, hondatuta egotea eta abar)**, gorabehera hori ahalik eta ondoen eta azkarren kudeatu ahal izateko, **entregatzeko egiaztagirian adierazi beharko duzu desadostasunaren arrazoia**; ez ahaztu entrega oharra sinatzea eta zigilua botatzea.
- **Merkantzia edo bidalketako kopuruak albaranean zehaztutakoarekin bat ez badatoz**, eskaria jasotzen den unetik zenbatzen hasita **bost laneguneko** epea izango duzu **dagokion erreklamazioa egiteko**. Erreklamazio hori incidencias@edelvives.es e-mailean edo 976 34 06 30 fax zenbakian egin beharko duzu. **Beti ere bezeroaren kodea eta albaran zenbakia jarrita, gorabehera mota eta artikulua ere zehaztu beharko dira.**

PRODUKTU JAKIN BATZUEN SUSTAPEN ETA MERKATURATZE ERRESERBA

EDELVIVESek erreserbatuta du errotazio baxuko produktu jakin batzuk bezeroak **ezin itzuli izatekoak** moduan hautatzeko eskubidea.

Itzuli ezin diren produktuen zerrenda www.edelvives.com webgunean, zerbitzuko baldintza berezien atalean (Condiciones para Clientes atalean), **zintzilikatuko den zerrendaren bidez jakinaraziko da**, izenburu honekin: **Productos NO sujetos a devolución**. Zerrendan, ISBNa, izenburua eta produktua zerrendara igo zeneko data zehaztuko dira. Data horretatik aurrera izango du eragina itzulketaren murrizketak.

Edelvivesek produktua zerrendan sartu baino lehen zuri, bezero gisa, dagoeneko hornitu eta entregatu dizkizun produktuak ez dira murrizketa horren mende geratuko.

Komertzio jakin batzuetan SUSTATZEKO ETA MERKATURATZEKO ERRESERBA

EDELVIVESek beretzat erreserbatuta du bere produktuak komertzio hauetan sustatzeko eta merkaturatzeko aukera: El Corte Inglés, Casa del Libro, Fnac eta Amazon (azken hori hari lotutako enpresa banatzaileak barne).

ITZULKETAK: TESTUA:

1. Itzultzeko epemuga: **urriak 10**.
2. **Itzultzeko gehieneko muga** hornikuntzaren zenbateko garbiaren % 12 izango da **eta ez da artikulu jakin batean % 15 gaindituko**.

Haur Hezkuntzako etaparako: %5eko itzulketa gehienez Haur Hezkuntzako CROQUETA proiektuan. Produkzioari dagokionez konplexutasun handiko produktua izanik, eta produkzio prozesu arrazionala ingurumenarekiko ahalik eta errespetu gehienarekin mantentzeko asmoz, Edelvivesek itzulketen ehuneko gehienez ere % 5era murriztu du erreferentzia hauetako fakturazio garbia oinarri hartuta, betiere, liburu dendetarako eskariak gure plataformaren bidez eskatu badira. Ohiko metodo bidez lan egiten dutenen kasuan, ez dute itzulketa egiteko eskubiderik izango.

3. **Ez da onartuko** aurreko urteetan erositako liburuen itzulketarik; hori dela eta, itzultako liburuak **urte berean edo 12 hilabeteko epean** (entrega datatik 365 egun natural) erositakoak izango dira.
4. **Bidalketa gastuak bezeroak hartu beharko ditu bere gain.**
5. **Uko egindako eskariak**, baldin eta ez bada bidalketa akatsen bat izan, **ezarritakoaren % 12an eta artikuluaaren % 15ean izango du eragina.**

Abuztuan/irailean jakinaraziko dizugu testuliburuaren itzulketa egiteko modurik egokiena zein den.

ITZULKETAK: LITERATURA

6. Azken hamabi hilabeteetan/urtebetean hornitutako materialak beste liburu batzuekin trukatu ahal izango dira. Kanpaina espezifikoen kasuan, ez da trukatzeko betebeharririk izango, baina bai 12 hilabeteetan baino gutxiagoan itzultzekoa; hau da, ez dira onartuko azken 12 hilabeteetan erosi ez diren liburuak (entrega datatik 365 egun natural).
7. Testu edo literaturaren itzulketa egin baino lehen, **EDELVIVESek onartu beharko du**. Hori dela eta, **itzulketa-proposamena** devoluciones@edelvives.es helbidera edo fax zenbaki honetara: 976 34 06 30 bidali beharko duzu.
8. **Garrantzitsua** da oharra beti eranstea, itzuli beharreko materiala zehaztuta.

Ez ahaztu eskarietarako, gorabeheretarako eta ordainketetarako, ezinbestekoa dela zure bezero-kodea.

Horri buruzko edozein zalantza edo aipamen izanez gero, jar zaitez gurekin harremanetan telefono-zenbaki honetara deituta: 902 40 80 60

Arau hauek gure harremana hobetzen lagunduko dutelakoan, jaso ezazu gure agurra.

GRUPO EDELVIVES

Bezeroaren arretarako ordutegia:

- Astelehenetik ostegunera, 09:00etatik 14:00etara, eta 16:00etatik 17:30era.
- Ostiraletan 09:00etatik 14:00etara.