

CONDICIONES GENERALES EDELVIVES LIBRERÍAS PARA LA PRESENTE CAMPAÑA

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, pero No Distribuimos los libros de Literatura.

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.*

1º Nueva Plataforma de pedidos:

*Le informamos que este año 2019, puede realizar sus pedidos a través de nuestra **PLATAFORMA DE PEDIDOS PARA LIBRERÍAS***

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

Para su acceso se solicita:

Usuario: (deberá de indicar su dirección de e-mail)

Contraseña: Vd. Puede generar su propia contraseña

Podrá beneficiarse al utilizar esta plataforma de condiciones especiales en materiales de nuestra editorial

Puede seguir realizando 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:

*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.*

Sí 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.

- 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 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.

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

1. Fecha máxima devolución **10 de octubre**.
2. **Límite máximo para devolver el 12%** del importe neto del suministro, **no excediendo del 15% en un artículo determinado**.

Novedad 2019 para la etapa de Infantil: 5% devolución máxima en el nuevo Proyecto **Infantil Croqueta** (Castellano y Valenciano). Al ser un producto de máxima complejidad de producción y con el propósito de mantener un proceso de producción racional lo más respetuoso posible con el medio ambiente, Edelvives reduce el porcentaje de devolución a un máximo de un 5%, sobre la facturación neta de las siguientes referencias, siempre y cuando se soliciten a través de nuestra plataforma de pedido para Librerías. Aquellas que trabajen por método habitual, no tendrán derecho a devolución.

<i>NUEVO INFANTIL 3 AÑOS Novedad 2019 CROQUETA</i>	
9788414015803	Infantil CROQUETA 3 años. Primer trimestre
9788414018095	Infantil CROQUETA 3 años. Segundo trimestre
9788414018101	Infantil CROQUETA 3 años. Tercer trimestre
<i>NUEVO INFANTIL 4 AÑOS Novedad 2019 CROQUETA</i>	
9788414015810	Infantil CROQUETA 4 años. Primer trimestre
9788414018132	Infantil CROQUETA 4 años. Segundo trimestre
9788414018149	Infantil CROQUETA 4 años. Tercer trimestre
<i>NUEVO INFANTIL 5 AÑOS Novedad 2019 CROQUETA</i>	
9788414015827	Infantil CROQUETA 5 años. Primer trimestre
9788414018170	Infantil CROQUETA 5 años. Segundo trimestre
9788414018187	Infantil CROQUETA 5 años. Tercer trimestre
<i>NUEVO INFANTIL 3 AÑOS CROQUETA Comunidad Valenciana Novetat 2019</i>	
9788414018217	Infantil CROQUETA 3 anys. Primer trimestre. CV
9788414018224	Infantil CROQUETA 3 anys. Segon trimestre. CV
9788414018231	Infantil CROQUETA 3 anys. Tercer trimestre. CV
<i>NUEVO INFANTIL 4 AÑOS CROQUETA Comunidad Valenciana Novetat 2019</i>	
9788414018262	Infantil CROQUETA 4 anys. Primer trimestre. CV
9788414018279	Infantil CROQUETA 4 anys. Segon trimestre. CV
9788414018286	Infantil CROQUETA 4 anys. Tercer trimestre. CV
<i>NUEVO INFANTIL 5 AÑOS CROQUETA Comunidad Valenciana Novetat 2019</i>	
9788414018316	Infantil CROQUETA 5 anys. Primer trimestre. CV
9788414018323	Infantil CROQUETA 5 anys. Segon trimestre. CV
9788414018330	Infantil CROQUETA 5 anys. Tercer trimestre. CV

1. **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).
2. Los **gastos de envío** serán por **cuenta del cliente**.
3. 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

1. *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)*
2. *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.*
3. **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,

KANPAINA HONETARAKO 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:

EDITORIAL LABERINTO argitaletxearen **TESTU** liburuak banatzen ditugu, baina EZ ditugu banatzen literaturako liburuak.

ESKARIA EGITEKO

- www.edelvives.com webgunean topatu ahal izango dituzu eskarien orriak bai Testu liburuetarako, bai Literaturako liburuetarako, **Condiciones para Clientes** atalean. Komeni da eskaerak eskaera-orri horien bidez eskatzea, hala akatsak saihestuko ditugu eta denon onerako izango da, edo bestela, adieraz diezaguzu eskatu nahi duzun materialaren EAN, datu hori gabe ezingo baitugu eskaria zerbitzatu.

1. Eskarien plataforma berria:

Jakinarazi nahi dizugu 2019 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 gutxienerako 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 berezita 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

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 arrazoa**; 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**.

GRUPO EDELVIVES

- 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 artikularen kodea** 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:

4. Itzultzeko epemuga: **urriak 10**.
5. **Itzultzeko gehieneko muga** hornikuntzaren zenbateko garbiaren % 12 izango da **eta ez da artikulua jakin batean % 15 gaindituko**.

2019ko berrikuntzak Haur Hezkuntzako etaparako: % 5eko itzulketa gehienez Haur Hezkuntzako CROQUETA proiektu berrian (gastelaniaz eta valentzieraz). Produkzioari dagokionez konplexutasun handiko produktua izanik, eta produkzio prozesu arrazionala ingurumenarekiko ahalik eta errespetu gehienarekin mantentzeko asmoz, Edelvivesek itzulketen ehunekoa gehienez ere % 5era murriztu du erreferentzia hauetako fakturazio garbia oinarri hartuta, betiere, liburu dendetarako eskariak gure plataformaren bidez eskatu badira (<https://librerias.edelvives.es/es/libreria/login>). Ohiko metodo bidez lan egiten dutenen kasuan, ez dute itzulketa egiteko eskubiderik izango.

HAUR HEZKUNTZAKO BERRIA: 3 URTE 2019ko nobedatea CROQUETA proiektua (gaztelaniaz)	
9788414015803	Infantil CROQUETA 3 años. Primer trimestre
9788414018095	Infantil CROQUETA 3 años. Segundo trimestre
9788414018101	Infantil CROQUETA 3 años. Tercer trimestre
HAUR HEZKUNTZAKO BERRIA: 4 URTE 2019ko nobedatea CROQUETA proiektua (gaztelaniaz)	
9788414015810	Infantil CROQUETA 4 años. Primer trimestre
9788414018132	Infantil CROQUETA 4 años. Segundo trimestre
9788414018149	Infantil CROQUETA 4 años. Tercer trimestre
HAUR HEZKUNTZAKO BERRIA: 5 URTE 2019ko nobedatea CROQUETA proiektua (gaztelaniaz)	
9788414015827	Infantil CROQUETA 5 años. Primer trimestre
9788414018170	Infantil CROQUETA 5 años. Segundo trimestre
9788414018187	Infantil CROQUETA 5 años. Tercer trimestre
HAUR HEZKUNTZAKO BERRIA: 3 URTE 2019ko nobedatea CROQUETA proiektua (valentzieraz) (Valentziako Autonomia Erkidegoa)	
9788414018217	Infantil CROQUETA 3 anys. Primer trimestre. CV
9788414018224	Infantil CROQUETA 3 anys. Segon trimestre. CV
9788414018231	Infantil CROQUETA 3 anys. Tercer trimestre. CV
HAUR HEZKUNTZAKO BERRIA: 4 URTE 2019ko nobedatea CROQUETA proiektua (valentzieraz) (Valentziako Autonomia Erkidegoa)	
9788414018262	Infantil CROQUETA 4 anys. Primer trimestre. CV
9788414018279	Infantil CROQUETA 4 anys. Segon trimestre. CV
9788414018286	Infantil CROQUETA 4 anys. Tercer trimestre. CV
HAUR HEZKUNTZAKO BERRIA: 5 URTE. 2019ko nobedatea CROQUETA proiektua (valentzieraz) (Valentziako Autonomia Erkidegoa)	
9788414018316	Infantil CROQUETA 5 anys. Primer trimestre. CV
9788414018323	Infantil CROQUETA 5 anys. Segon trimestre. CV
9788414018330	Infantil CROQUETA 5 anys. Tercer trimestre. CV

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

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

ITZULKETAK: LITERATURA

9. Azken hamabi hilabeteetan/urtebetean hornitutako materialak beste liburu batzuekin trukatu ahal izango dira. Kanpaina espezifikoen kasuan, ez da trukatzeko betebeharririk izango, baina bai 12 hilabetean baino gutxiagoan itzultzekoa; hau da, ez dira onartuko azken 12 hilabeteetan erosi ez diren liburuak (entrega datatik 365 egun natural).
10. 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.
11. **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.