

# Condiciones Comerciales y Logísticas

# **Grupo Edelvives**

# **2026**

---

Un manual visual para la gestión eficiente de pedidos, envíos y devoluciones.


# Cómo realizar pedidos

Puede realizar sus pedidos a través de nuestra plataforma:

 <https://www.tuareadeciente.com/Home>

**Usuario:** e-mail

**Contraseña:** Cuando acceda por primera vez, deberá crear una contraseña segura seleccionando la opción restablecer contraseña.

Si tiene problemas para acceder, escribanos a:  [pedidos@edelvives.es](mailto:pedidos@edelvives.es)

## Funcionalidades de nuestra plataforma de clientes

- Consultar el estado de sus pedidos con posibilidad de anular las referencias que aún no hayan sido enviadas.
- Hacer pedidos mediante carga masiva de ISBN, sin necesidad de introducirlos uno a uno.
- Añadimos la posibilidad de enviarnos mensajes de consulta sobre sus pedidos, devoluciones o posibles incidencias.
- Descargar duplicados de factura indicando el número de albarán o de la propia factura.
- Obtener extractos de cuenta
- Descargar nuestra tarifa de Literatura y una relación de nuestros materiales de texto.
- Gestionar las devoluciones de campaña a través de la propia plataforma de clientes.

## Gastos de Envío

Si el pedido es de 0 € a 30 €



Coste: 6 € + IVA

Si el pedido es  $\geq 31$  €



**PORTES GRATIS**

## Política de Stock

- **Regla General:** Las referencias sin stock se guardan como pendientes de servir (salvo indicación contraria).
- **Excepción Crítica:** Clientes con forma de pago contra reembolso NO tienen opción de pendientes de servir.

## El Momento de la Recepción

### Paso 1: Firma y Sello

La nota de entrega de la agencia de transporte debe ser firmada y sellada obligatoriamente en el momento exacto de la descarga. Se debe conservar la documentación de la agencia durante un tiempo para posibles reclamaciones.

### Paso 2: Inspección Inmediata

¿Faltan bultos? ¿Hay cajas deterioradas?

**!** **Acción:** Anote cualquier incidencia en el justificante del transportista antes de que se marche. Es indispensable para una gestión eficaz.

# 5 DÍAS

(Laborables)

Plazo máximo desde la recepción del pedido para comunicar cualquier discrepancia.

### Formato de Reclamación

Destino: [incidencias@edelvives.es](mailto:incidencias@edelvives.es)

#### Datos obligatorios a incluir:

- Código de cliente
- Número de albarán
- Código del artículo afectado
- Descripción del tipo de incidencia



# El Código de Cliente

---

Es el dato indispensable para garantizar una respuesta rápida y precisa.

---

Debe incluirlo siempre que contacte con nosotros por mail o teléfono.

---

**Soporte Centralizado:** [pedidos@edelvives.es](mailto:pedidos@edelvives.es)  
Gracias por su confianza. Grupo Edelvives.

# Gestión de devoluciones a través de nuestra plataforma

*(Todas las devoluciones requieren aprobación previa)*

## 1. Propuesta

Envíe su solicitud en formato Excel vía plataforma de clientes.



## 2. Aprobación

Edelvives revisa y aprueba la solicitud.



## 3. Etiquetas DHL

(para devoluciones de literatura)

Recibirá por e-mail las etiquetas oficiales de transporte.



## 4. Identificación

Adhiera las etiquetas a las cajas correspondientes.




**Nota Operativa:** El paso 4 es vital para evitar errores de transporte y bloqueos en nuestros almacenes. (En septiembre se habilitará la gestión de devoluciones de campaña en la plataforma).

# Devoluciones por Línea de Producto

<b>Acción</b>	<b>Libros de Texto</b>	<b>Literatura</b>
Fecha Límite	10 de Octubre	Continuo
Antigüedad Máx.	12 meses desde la compra	24 meses desde la compra
Límite de Importe	12% del neto total (15% por artículo si compró >10 uds)	Sin límite porcentual especificado
Operativa	Gastos de envío a cargo del cliente	Sistema de canje (Abono para futuras compras)



**Nota:** Las devoluciones deben gestionarse a través de la plataforma de clientes.



Gracias por seguir  
avanzando con nosotros