

2018ko LIBURUTEGIETARAKO EDELVIVISEN 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 argitaletxe horretako Literaturako liburuak erosteko, honako hauei bideratu beharko diozu eskaera:

ARNOIA DISTRIBUCION DE LIBROS, S.A.

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, adierazi iezaguzu eskatu nahi duzun materialaren EAN, datu hori gabe ezingo baitugu eskaria zerbitzatu.
- pedidos@edelvives.es emailaren bidez edo 976340630 fax bidez egin ditzakezu eskariak, zure bezero kodea (dagoeneko bezero bazara) edo IFK zenbakia (Edelvivesen bezeroa ez bazara) adierazi beharko duzu beti; edozein kasutan, eskertuko dizugu horrela egitea.
- **Stock gabeziagatik** eta bikoiztutako eskariak saihesteko, kontuan izan behar duzu honako hau:
 1. **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.**
 2. **Materiala zerbitzatzeko zain utziko dugu bezeroen fitxan hala adierazita duten bezeroen kasuan. Baina zuk ez baduzu nahi zerbitzatzeko zain materialik uztea, nahiko izango da emailaz edo telefonoz zure nahia adieraztea eta puntu hau bertan behera utziko dugu.**

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 ordaintzen

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

■ GRUPO EDELVIVES

GARRANTZITSUA: EDELVIVESeko eta BYMEko liburuak eskatu nahi badituzu, eskaerak bereizita pasatu beharko dira, hau da bi enpresak dituzten helbide elektronikoz ezberdinetara; gogoan izan bi enpresa direla, eta bakoitzak bere IFK duela

- **ByME**rako, honako hau da e-mail helbidea: pedidos@bilingualbyme.com
- **EDELVIVES**entzako, honako hau da e-mail helbidea: pedidos@edelvives.es

ESKARIA JASOTZEKO

- Banatzailearen **entrega oharra sinatu eta zigilua bota beharko zaio.**
- **Erosgaiak eskura emateari buruz, gorabeheraren bat balego (paketeak falta izatea, hondatuta egotea, etab.),** gorabehera hori modu egokienean eta denbora laburrenean kudeatzeko, **entrega ziurtagirian zehaztu beharko da desadostasunaren arrazoia.** Ez ahaztu entrega oharrari zigilua jartzea eta sinadura botatzea.
- Eskaria jasotzen den unetik zenbatzen hasita, **bost laneguneko epea** izango duzu **merkantzia edo bertako kopuruak albaranean zehaztutakoarekin bat ez badatoz dagokion erreklamazioa egiteko.**
- Erreklamazio hori incidencias@edelvives.es e-mailean edo 976 340 630 fax zenbakian egin beharko duzu. Betiere **bezeroaren kodea eta albaran zenbakia jarrita, gorabehera mota eta artikularen kodea 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 (Bezeroentzako Baldintzen baitan), **zintzilikatuko den zerrendaren bidez jakinaraziko da, izenburu honekin: itzuli EZIN diren produktuak.** 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 erreserbatu du bere produktuak komertzio batzuetan sustatzeko eta merkaturatzeko aukera: El Corte Inglés, Casa del Libro, Fnac eta Amazon (azken hori hari lotutako enpresa banatzaileak barne).

ITZULKETAK: TESTUA

- *Itzuli beharreko gehieneko muga* horniketaren zenbateko garbiaren % 12 izango da, eta ez da artikulu batean % 15 gaindituko.
- Itzultzeko epemuga: **urriak 10**.
- *Ez da onartuko* aurreko urteetan erositako liburuen itzulketarik; hori dela eta, itzulitako liburuak **urte berean edo 12 hilabeteko epean erositakoak izango dira** (365 egun naturalak entrega egunetik).
- **Bidalketa gastuak bezeroak hartu beharko ditu bere gain**.
- **Uko egindako eskariak**, baldin eta ez bada bidalketa akatsen bat izan, **ezarritakoaren % 12an eta artikuluaren % 15ean izango du eragina**.

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

ITZULKETAK: LITERATURA

- Azken hamabi hilabeteetan/urtebetean hornitutako materialak beste liburu batzuekin trukatu ahal izango dira. Kanpaina espezifikoen kasuan, ez da trukatzeko betebeharririk izango, baina bai 12 hilabeteen baino gutxiagoan itzultzekoa; hau da, ez dira onartuko azken 12 hilabeteetan erosi gabeko liburuak (365 egun naturalak entrega egunetik).
- 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**.
- **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 hauetara deituta: 94 453 20 09 edo 902 40 80 60.

Arau horiek 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.