

Assunto: Encomenda de Materiais Escolares - condições de trabalho para a época 2021/2022

Carnaxide, junho de 2021

Estimado Cliente,

Com o aproximar do início de uma nova campanha escolar, vimos pedir a sua colaboração para que o processo seja o mais ágil possível a fim de contribuir para um melhoramento do serviço prestado e informá-lo das **condições de trabalho** que estabelecemos para a **campanha de vendas de materiais escolares para a época 2021/2022**.

É nosso objetivo que as condições de trabalho implementadas facilitem e agilizem todo o processo, com claro benefício nos tempos e condições de entrega.

1. Forma de fazer as encomendas**Este ano temos um procedimento novo para efetuar as Encomendas:**

- ✓ O processo passa por concluir o registo na área do livreiro do nosso site, através da receção de um e-mail para a escolha de uma *password* de acesso ao mesmo.
- ✓ Após este processo estar concluído, deverá aceder à nossa página da internet, www.santillana.pt, escolher a área do livreiro e efetuar o seu *login*.
- ✓ Aqui poderá registar a sua encomenda e enviá-la para os nossos serviços. Receberá mais informações, via e-mail, assim que a mesma seja analisada e/ou processada.

2. Expedição de Encomendas e Portes

As encomendas efetuadas que cumpram os requisitos (i) clientes com conta aberta na Empresa e em situação regular, (ii) de produtos com disponibilidade de *stock*, serão expedidas no prazo máximo de 3 dias.

As encomendas são expedidas por transportador. Os portes são por conta do Cliente e incluídos na fatura.

3. Informações sobre estado das encomendas. Incidentes. Reclamações

Informações sobre atrasos na entrega das encomendas, só poderão ser fornecidas se tiverem passado mais de 72 horas depois das encomendas efetuadas.

As reclamações que derivem de incidentes ocorridos na entrega só serão aceites se efetuadas no prazo máximo de 8 dias contados a partir do dia da entrega dos produtos.

Para evitar as dificuldades resultantes de um sempre difícil contato telefónico, as informações solicitadas sobre o estado dos pedidos, e/ou as reclamações relativas ao processamento das encomendas, devem ser efetuadas sempre por escrito, para o endereço de correio eletrónico: apoioalivreiro@santillana.com .

4. Pendentes

O registo de pendentes só vigora durante o período de campanha de vendas dos materiais escolares, que decorre entre **2 de agosto e 29 de outubro**. Os materiais encomendados, mas sem *stock* disponível para entrega imediata, ficarão registados como pendentes dentro dos prazos descritos anteriormente. Serão entregues logo que disponíveis, salvo se o Cliente cancelar os pedidos desses materiais, antes que a expedição seja efetuada.

Fora desse período serão fornecidos apenas os materiais que se encontrem disponíveis, não ficando registado pendentes de materiais sem *stock*. No final da campanha de 2021/2022 - **12 de novembro** - todos os pendentes serão cancelados.

5. Devoluções

Os Cadernos de Atividades podem ser devolvidos, no entanto, não aceitaremos devoluções de Manuais Escolares, salvo por comprovado defeito de fabrico dos materiais, ou ainda nos casos que tenham sido previamente aceites como resultado de reclamações apresentadas.

Este ano temos um procedimento novo para efetuar as Devoluções, mesmo as relativas aos Cadernos de Atividades:

- ✓ Deverá aceder à nossa página da internet, www.santillana.pt, escolher a área do livreiro e efetuar o seu *login*.
- ✓ Aqui poderá registar a sua devolução e enviá-la para os nossos serviços. Receberá mais informações, via e-mail, assim que a mesma seja analisada e/ou processada.

Só depois de autorizada a devolução, podem os Clientes proceder ao envio dos artigos. A Santillana reserva-se o direito de rejeitar os materiais que sejam devolvidos ao armazém sem autorização prévia.

Chamamos a particular atenção de V. Exas. para o cumprimento destas regras nas devoluções para evitar desnecessários incidentes.

Estabelecemos que as devoluções dos Cadernos de Atividades devem verificar-se no período entre **1 de outubro e 29 de outubro**, para a seguinte morada:

Santillana Editores, SA
À att. MPO Portugal Lda.
Polo Industrial do Forte da Casa, Lezíria Park, lote 1 Bloco 6
2625-441 Forte da Casa

6. Prazos de encomenda

As encomendas podem ser efetuadas a partir de **05 de julho**.

Com os nossos melhores cumprimentos e votos de sucesso comercial para a campanha que se aproxima, inscrevemo-nos.

Muito Atentamente,
A Direção