

PROCEDIMENTOS PARA DEVOLUÇÕES

- Somente aceitaremos as devoluções pré-acordadas, as de material enviado em desacordo com o pedido do cliente ou as de livros com defeito.
- Enviar a proposta de devolução por *e-mail* ou fax aos cuidados do Departamento Comercial.
- Na proposta, deverão constar o número do ISBN, o título, a quantidade, o motivo e o número da nota fiscal de origem.
- O Departamento Comercial analisará a proposta de devolução. Se ela for aprovada, será enviado um **fax ou um e-mail com a autorização para devolução** e com os preços e descontos a serem emitidos na nota fiscal. Se não for, será enviada uma mensagem explicando o motivo de recusa da devolução.
- A nota fiscal de devolução deverá ser igual à autorização emitida pela Martins Editora. Só serão aceitas modificações nas quantidades de livros para menor. Qualquer outra alteração fará com que a devolução não seja aceita. Na nota fiscal de devolução será obrigatório mencionar no campo de observações o número da nota fiscal que originou a compra.
- No caso de compra com direito a devolução quando aprovada, somente aceitaremos a devolução de 30% da quantidade enviada na remessa.
- Antes de despachar a mercadoria, enviar **uma cópia** nota fiscal a/c Departamento Comercial.
- Não aceitaremos nenhuma carta de correção alterando quantidades, valores e descontos.
- A mercadoria somente será recebida se a nota fiscal estiver com o valor total igual à autorização de devolução. Caso não esteja, favor nos informar o motivo antes de providenciar a remessa.
- Todos os materiais recebidos em quantidade maior que o registrado na nota fiscal de devolução serão devolvidos, **com frete a pagar**, e os recebidos em quantidade menor serão automaticamente faturados.
- Em cada nota fiscal deverá constar a quantidade de volumes devolvidos e em cada caixa/embalagem o número da nota fiscal correspondente.
- Deverão ser discriminados na nota fiscal descontos, quantidades e títulos completos.
- As devoluções recebidas gerarão créditos a serem concedidos em duplicatas a vencer e não vencidas, após 20 dias úteis do recebimento. Esses créditos não serão necessariamente abatidos na duplicata de origem.
- Notas fiscais rasuradas não serão aceitas. Não serão aceitas notas fiscais com mais de 5 dias da data da emissão, exceto de clientes fora de São Paulo.
- Somente será recebido material em perfeito estado de conservação. Os livros em mau estado serão refaturados contra sua empresa.

PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE VENDA

PEDIDOS PARA SÃO PAULO (exceto Zona Leste e Grande ABC)

- Os pedidos recebidos no departamento comercial até as 10h00.
- A entrega será feita no mesmo dia, no período da tarde.
- Os pedidos recebidos no departamento comercial entre 10h00 e 15h00.
- A entrega será feita até as 14h00 do dia seguinte.
- Os pedidos recebidos no departamento comercial após as 15h00.
- A entrega será feita no dia seguinte após as 14h00.
- Não serão acrescentados ao primeiro pedido outros pedidos que sejam feitos fora dos horários especificados acima.

PEDIDOS PARA SÃO PAULO (Zona Leste e Grande ABC)

- Os pedidos recebidos até as 14h00.
- A entrega será feita no dia seguinte.
- Os pedidos recebidos após as 14h00.
- A entrega será feita no máximo em 48 horas.

PEDIDOS PARA SEREM RETIRADOS

- Os pedidos somente poderão ser retirados após 2h30 úteis do recebimento.

PEDIDOS PARA OUTROS ESTADOS E INTERIOR DE SÃO PAULO/RIO DE JANEIRO E GRANDE RIO

- Os pedidos recebidos até as 14h30 serão despachados no mesmo dia pelas TRANSPORTADORAS que tenham COLETA AUTOMÁTICA, como:
- BRASPRESS
- TRANSWELL

Os pedidos despachados por transportadoras que não fazem coleta automática serão entregues em até 48 horas.

PROCEDIMENTOS PARA ACERTO DE CONSIGNAÇÃO

- Os relatórios de acerto de consignação devem ser enviados a cada 30 dias, a partir da emissão da nota fiscal de remessa de consignação para o e-mail consignacao@martinseditora.com.br ou fax (11 3116-0000), para conferência.
- O departamento comercial fará a conferência dos itens (preço, desconto e quantidade).
- Somente após a conferência, o departamento comercial entrará em contato com o cliente para que seja emitida a nota fiscal, com as observações de correção ou aprovação para emissão da nota fiscal de devolução simbólica.
- Não recebemos acertos sem a nota fiscal de “Devolução Simbólica”, CFOP 5.919, 6.919.
- Na nota fiscal deve ser informadas as notas fiscais de origem.
- Notas fiscais rasuradas não serão aceitas.
- O prazo para pagamento da nota fiscal de acerto de consignação será contado a partir da data de aprovação do relatório de acerto.
- Deverão ser discriminados nas notas fiscais quantidades, desconto e título completo (incluindo subtítulo, se houver).