

## Colocação de Encomendas

Todas as encomendas que nos sejam enviadas devem estar legíveis/dactilografadas e correctamente preenchidas relativamente às referências dos materiais, quantidades, condições comerciais (descontos) acordadas ou locais de entrega desejado. Todas as encomendas que nos chegarem sem indicação de proposta de preços válida serão facturadas nas condições normais de fornecimento do cliente, não havendo possibilidade de acordo futuro sem prova documental válida. A não indicação de um local de entrega diferenciado, implica igualmente a sua entrega na morada do cliente. Reservamo-nos o direito de não aceitar encomendas que não satisfaçam os critérios de legibilidade anteriormente definidos.

Em caso de discrepâncias, o cliente será notificado por fax/e-mail e a encomenda só será processada após a resolução dos pontos em aberto.

## Facturação de Encomendas

Todas as transacções comerciais entre a OBO Bettermann e os seus clientes serão facturadas tendo por base as Condições Comerciais Gerais acordadas. Na eventualidade de serem por nós feitas propostas de preços diferenciados dessas condições, as mesmas serão obrigatoriamente escritas, correctamente datadas e o seu número, se aceites, indicado na nota de encomenda do cliente.

Não serão aceites acordos verbais nem acertos a valores facturados sem documentos válidos.

## Valor Mínimo de Encomenda

O valor mínimo de encomenda é de 600 € PVP. Valores inferiores poderão ser fornecidos mediante pagamento de taxa adicional de 0,85€/kg, com um mínimo de 5 kg. Todos os fornecimentos obedecem às embalagens mínimas ou seus múltiplos conforme tabela de preços em vigor (consultar em [www.obo.pt](http://www.obo.pt)).

## Anulação de encomendas

Deverão ser solicitadas com a máxima brevidade. Só serão aceites nas seguintes condições:

- Artigos de stock corrente em Portugal: Até ao registo da sua carga para expedição. Após paletização e registo de expedição não nos será possível a sua anulação;
- Artigos propositadamente importados: Só serão passíveis de cancelamento até ao processamento definitivo da encomenda pelos nossos serviços, o que acontece depois de confirmado o interesse por parte dos clientes nos prazos de entrega que oferecemos;
- Os custos decorrentes das anulações são da responsabilidade do cliente.

## Devoluções

Todas as devoluções carecem de aprovação prévia escrita dos nossos serviços, deverão ser solicitadas e devolvidas fisicamente ao nosso armazém no prazo máximo de até 365 dias após entrega dos materiais. Depois dessa data não serão aceites.

Todas as devoluções que sejam aceites, ficam automaticamente sujeitas, sem excepção, a uma desvalorização mínima de 20% sobre o seu valor líquido, sendo o seu transporte da responsabilidade do cliente.

Só poderão ser aceites devoluções de artigos que fazem de forma corrente parte do nosso stock em Portugal e que estejam em perfeitas condições de posterior comercialização e de artigos que se mantenham activos. Todos os artigos descontinuados ou inactivos não serão considerados/aceites.

Pedidos de devolução de artigos importados propositadamente para necessidades específicas só serão aceites após a confirmação da nossa casa mãe.

As entregas no nosso armazém serão sempre efectuadas durante a manhã até às 12 horas.

## Condições de Expedição e Entrega

A partir do nosso armazém de Lisboa as mercadorias serão entregues num prazo de 24 horas (área de Portugal Continental). Para produtos não existentes em stock, será fornecido o prazo de entrega previsto.

A expedição será no próprio dia desde que as encomendas sejam por nós recepcionadas até às 12,00 horas e os produtos estejam disponíveis no nosso armazém.

Todas as encomendas poderão ser por nós directamente entregues a terceiros ou em obras, desde que tal nos seja indicado na nota de encomenda.

Urgências ou outras situações, que não as acima expostas, serão obrigatoriamente acordadas antes da sua expedição.

Salvo casos de cariz extraordinário, que deverão ser previamente acordados, não haverá lugar a levantamentos de mercadoria nas instalações da OBO Bettermann. A acontecer serão sempre efectuados durante a manhã até às 12 horas.

## Condições de descarga

A descarga de mercadorias é da inteira responsabilidade do cliente. Quaisquer danos resultantes de incorrecto manuseamento dos produtos nesta fase serão da inteira responsabilidade do cliente.

Os equipamentos de descargas são assegurados pelos clientes e tem de estar disponíveis no acto da descarga.

Os tempos de descarga devem ser reduzidos ao mínimo, reservando-se o transportador a possibilidade de alterar o itinerário de forma a não comprometer outras entregas.

## Muito importante:

Na descarga deve ser verificada a integridade da mercadoria e confirmados os volumes (n.º de paletes, n.º caixas, etc.) em função da guia de transporte entregue.

No caso de ser recepcionada uma paleta com vários volumes de pequena dimensão, estes devem ser verificados posteriormente nas suas quantidades e integridade.

Eventuais anomalias no material devem ser de imediato registadas na guia do transportador. Só desta forma, futuras reclamações poderão ser consideradas. Se nada for registado a Obo Bettermann partirá do princípio que a entrega foi efectuada correctamente. Qualquer problema a partir deste ponto é responsabilidade do cliente.

Se por qualquer motivo não imputável à OBO Bettermann ou ao seu transportador, a entrega de mercadoria não se realizar segundo o acordado, os custos daí resultantes serão da responsabilidade do cliente.

A mercadoria retornará ao nosso armazém e será entregue novamente após confirmação por parte do cliente, incluindo a aceitação do custo do novo transporte.

## Manuseamento de Embalagens Vazias

Euro paletes, grelhas, euro boxes, são da responsabilidade do cliente directo independentemente do local de entrega e serão debitadas ao cliente directo quando não devolvidas no prazo de dois meses após emissão da Guia Remessa.

Compete ao cliente ou representante indicar através de formulário próprio a disponibilidade das mesmas.

A sua recolha é encargo da OBO Bettermann, mediante o preenchimento de documento referido.

Deslocações realizadas exclusivamente para esse fim e cuja recolha não se efective serão debitadas ao cliente.

O cliente directo deverá fornecer um contacto para este assunto. Para este contacto a OBO Bettermann enviará periodicamente a relação das paletes.

## Reclamações

Devem ser feitas por escrito no prazo máximo de 3 dias após a entrega. Depois dessa data não serão consideradas.

## Garantias

A OBO assegura os prazos de garantia previstos na legislação nacional para todos os seus produtos, com uma preocupação constante na satisfação total dos seus clientes.