

Condições Gerais Cesman para os seus Clientes no Ano 2022

Com o início de um novo ano e uma nova marca, **FARMINA**, a Cesman gostaria de informar todos os seus clientes das Condições Gerais de Comercialização em vigor a partir de Janeiro 2022, para as marcas por nós representadas e distribuídas em exclusivo: **Farmina Pet Foods, AK - Cat Litter**.

1. Para efetuar o seu pedido à Cesman poderá utilizar o telefone da sede 219 533 490, das 9h00 às 18h00 ou enviar por e-mail para : encomenda@cesman.pt ou na nossa loja em www.cesman.pt.
2. O seu pedido será satisfeito e entregue em 48h úteis, de segunda a sexta-feira, através de uma transportadora externa à Cesman.
 - a. Caso o produto pedido não exista em stock, poderá escolher se pretende ou não que a sua encomenda fique pendente.
 - b. Para as ilhas o pedido será satisfeito e entregue no prazo de 1 semana.
3. As entregas serão gratuitas se o seu pedido for superior a:
 - a. 150€ sem IVA em produtos distribuídos/comercializados pela Cesman para lojas
 - b. 75€ sem IVA em produtos distribuídos/comercializados pela Cesman para clínicas. No caso de ser inferior ser-lhe-á imputado um custo de 7,5€ a cada encomenda/fatura.
4. Quando rececionar o seu pedido terá de verificar cuidadosamente a guia de transporte/fatura e o material entregue e só depois assinar a guia de entrega.
 - a. Caso detete alguma anomalia/dano no pedido entregue deverá assinalar a não conformidade na guia e, se for caso disso, devolver o produto ao transportador (relembremos que todos os transportadores são externos à Cesman).
5. Os métodos de pagamento disponibilizados pela Cesman são:
 - a. Sistema débito direto (SDD) 7 dias – desconto financeiro associado de 1%
 - b. Sistema débito direto (SDD) 3 dias – desconto financeiro associado de 1.5%
 - c. Transferência bancária imediata
6. Será retirado o desconto financeiro e imputado um valor extra de 20€ (custos administrativos) sempre que por negligência do banco do cliente ou do cliente, o pagamento SDD daquela fatura venha a ser devolvido.
7. A Cesman reserva-se no direito de alterar as condições de pagamento escolhidas pelo cliente sempre que este falhe em relação ao acordado.
8. No caso de falha de pagamento a Cesman reserva-se ao direito de corte de fornecimento imediato e aplicação de débito de juros de mora à taxa legal em vigor.
9. O cliente recebe sempre, via email, uma confirmação / fatura da encomenda realizada. Contactar com urgência a Cesman sempre que a mesma não está de acordo com o pedido efetuado.

10. Todos os seus pedidos serão acompanhados da respetiva fatura onde encontrará toda a informação detalhada.

11. Na receção de encomenda, agradecemos que tenha em nota o seguinte:

a. No caso de a encomenda chegar em caixas, verificar sempre se as mesmas estão em bom estado e seladas com a fita adesiva “Cesman “. Se as caixas se encontrarem danificadas (molhadas, furadas, maltratada, etc.) ou abertas, deverá sff mencionar a ocorrência na guia do transportador.

b. No caso de ser palete, verificar igualmente se a mesma está selada com fita extensível- filme e com a devida fita adesiva “Cesman” e em perfeitas condições externas.

c. No caso de serem sacos grandes, os mesmos irão envoltos em plásticos, selados com fita adesiva “Cesman” e em perfeitas condições tanto exteriores como interiores (sacos transparentes).

Caso note alguma anomalia (saco rasgado, palete partida, torta, molhada, raspada, com sacos destruídos no interior etc.), deverá sff mencionar a ocorrência na guia do transportador.

De seguida informar a Cesman de tais situações. Salientamos que na descarga deverá verificar o estado das caixas e/ou paletes e não o conteúdo das mesmas. O transportador é responsável pelo número de volumes e pelo bom transporte dos mesmos. Não há qualquer responsabilidade no transportador em relação ao interior das mesmas DESDE QUE estejam fechadas e seladas pela Cesman. Se nada estiver declarado na guia de entrega, não nos será possível assumir qualquer responsabilidade.

12. Não poderão ser aceites trocas e/ou devoluções de produtos para manter a segurança e qualidade inerentes à marca.

13. No caso de querer apresentar uma reclamação relativamente à entrega do seu pedido, deverá fazê-lo para a Cesman num prazo máximo de 24h após a sua receção. A Cesman reserva-se o direito de não aceitar a reclamação findo este prazo.

14. Todas as reclamações serão analisadas pelo nosso serviço de Apoio ao Cliente, que fará uma análise do processo e comunicará a resolução aplicável num prazo de 8 dias úteis.

15. Caso se verifique um erro no pedido realizado e pretender a recolha/troca do produto, ser-lhe-á aplicado um custo de transporte no valor de 7,5€ sendo a responsabilidade da qualidade do produto devolvido da sua responsabilidade (embalagem cuidada para a recolha).

16. A Cesman encontra-se disponível para atender todos os seus clientes de segunda a quinta, das 9h00 às 18h00 (das 8.30h as 17.30h nas sextas-feiras), na Rua Alexandre Herculano – ALTO BUSINESS PARK, telefone 219 533 490, e-mail cesman@cesman.pt.