



# Librairie Lettres Voisines

## Conditions de vente aux collectivités

*Date de dernière mise à jour : 01/07/2009*

### Passation des commandes

Outre la possibilité d'emporter des livres pris directement dans le stock disponible sur place avec facturation immédiate, Lettres Voisines peut traiter toute commande ferme transmise par courrier, fax ou e-mail, quels qu'en soient les éditeurs (exception faite des livres scolaires et des périodiques).

Les commandes se font par bon administratif à en tête de l'entreprise ou de l'organisme, justifiant le paiement par votre mandataire. Les commandes par fax sont aussi à passer sur papier à en-tête.

Pour faciliter le traitement rapide et sans erreurs de vos commandes, veillez à :

- regrouper les livres par éditeur,
- codifier précisément les ouvrages (ISBN si possible)
- mentionner précisément l'auteur, l'éditeur et le titre exact du livre.

### Traitement des commandes

Les commandes sont traitées sous 48h !

Si les livres commandés ne font pas parti du stock de Lettres Voisines au moment de la réception de la commande, il est alors nécessaire de les commander auprès des distributeurs dont les délais sont variables :

- les grands groupes de distribution sont rapides et nous livrent généralement en moins de 7 jours ;
- pour certains éditeurs les délais sont sensiblement plus longs : environ 15 jours.

### Livraison des commandes

Le délai de livraison sera accordé avec vous après traitement de votre commande suivant la disponibilité des ouvrages et le caractère d'urgence de la commande.

Les commandes sont à retirer à la Librairie Lettres Voisines, pendant les horaires d'ouverture.



Exceptionnellement, nous pouvons vous proposer une livraison à vos installations. Dans ce cas nous vous facturerons un forfait de 8 € pour toute livraison d'une commande d'un montant inférieur à 300 euros. Un bon de livraison avec le détail des ouvrages livrés vous est remis avec les colis.

## Facturation et suivi des commandes

Nous établissons ensuite une facture détaillée en 3 exemplaires mentionnant tous les titres des documents fournis, la remise appliquée et les références des bons de commande administratifs.

Pour tous les livres indisponibles chez les éditeurs/distributeurs, nous vous en indiquerons la raison sur un document à part de la facture :

- *Manquant* : Rupture de stock momentanée chez l'éditeur (délai maximum 15 jours)
- *Réimpression* : Ouvrage disponible sous un délai non précisé, en réimpression.
- *Épuisé* : ne peut plus être fourni par l'éditeur, pas de réimpression.
- *À paraître* : Le titre ou une nouvelle édition doit paraître sous peu.
- *Pas du fond* : Éditeur et distributeur déclarent que ce titre n'est plus de leur fond.
- *Incomplet* : Information à préciser / aucune réponse malgré plusieurs demandes
- *N-notés* : L'éditeur servira l'ouvrage d'ici peu.

Il vous appartient de repasser éventuellement une commande ultérieure pour les ouvrages mentionnés « manquants », « réimpression », « pas du fond », « incomplet », ou « à paraître ». Seuls les ouvrages « notés » sont gardés en mémoire et vous seront servis dès que disponibles.

## Service après-vente et réclamations

Vous disposez d'un délai d'une semaine après livraison de la commande pour nous retourner les ouvrages abîmés, défectueux, ou pour lesquels il y aurait eu une erreur de titres ou de quantités.

Merci de vérifier votre commande avant de tamponner ou de couvrir les livres afin que nous puissions procéder à un échange ou à un avoir.

## Les éditeurs

Nous travaillons avec plusieurs centaines d'éditeurs et sommes disposés à rechercher tout ouvrage quelque soit son éditeur.



Une seule exception : quelques rares éditeurs (associations ou institutions publiques par exemple) vendent leurs livres aux libraires sans aucune remise. Ce choix traduit une volonté claire de ne pas utiliser le réseau des librairies pour leur distribution. Nous ne saurions aller contre leur gré.

## Remises

Nous vous offrons une **remise de 5 à 9 %** (suivant les conditions éditeur) sur l'ensemble des livres non scolaires provenant d'éditeurs normalement distribués en librairie en accord avec la réglementation du livre qui est fixe pour tous les libraires.

Cas particuliers :

- CD : remise de 5 %
- livres scolaires et parascolaires : remise 0%

## Frais de distribution

Certains petits éditeurs expédient leurs livres à l'unité sans passer par les circuits de distribution professionnels ce qui génère des frais de port parfois disproportionnés. Ces frais de port unitaires liés à une commande spécifique vous seront facturés sous forme de frais de distribution.

Le cas échéant, vous serez avertis avant confirmation de la commande.

## Rentrée scolaire

## Expositions et dépôts-ventes

Possibilité de commandes pour vos expositions - vente, dépôts thématiques ou signatures d'auteurs.

Les ouvrages vous sont laissés en dépôt, avec un listing.

## Règlement

Le règlement se fera par chèque ou par virement à réception de la facture excepté conditions spéciales négociées au préalable.