



Manual Interno

2 0 1 6

Numa sociedade super comunicativa como a que atualmente vivemos, não podemos limitar os horizontes no dia a dia, necessitamos de delinear e projetar o futuro. A informação toma a liberdade de se propagar a uma velocidade inimaginável, as ideias multiplicam-se e o nosso espaço rapidamente pode ser engolido por terceiros.

Para o **progresso, sucesso individual e coletivo** é necessário manter várias linhas de orientação, não esquecendo as origens e encarando o dia a dia com uma perspectiva de humildade mas conscientes da qualidade e valor do nosso trabalho.

Acredito na força e energia da **determinação, empenho e sentido crítico**. Acredito que não necessitamos de trabalhar mais horas, mas tão só e apenas as necessárias para oferecermos o nosso contributo para o coletivo.

... Onde estamos e para onde queremos ir?

Em finais de 2006, dois jovens juntaram-se e criaram aquela que foi a primeira loja de referência nacional, On-Line, com sede em Portugal e a comercializar produtos de bicicletas a preços baixos - Racing Cycle.

Com aproximadamente 9 meses de existência no mercado, a Racing Cycle tornou-se numa possível ameaça ao mercado dos preços baixos e rapidamente começámos a sentir resposta por parte dos mercados internacionais. Deste modo, as primeiras lições do que é o comércio e concorrência começaram a evidenciar: "Existe sempre quem venda mais barato!"

Juntando as primeiras lições, com o gosto pela competição, aperfeiçoamento e trabalho diferenciado, em 1 de março de 2008 assinámos o primeiro contrato de distribuição exclusiva para Portugal da até então desconhecida KCNC. Esta data marcou também o ampliar do campo de visão para dar início a uma nova forma de trabalho com principal destaque para o acompanhamento às lojas.

Devido às políticas que foram definidas para a marca e com o apoio dos seus clientes, a Racing Cycle conseguiu fazer da KCNC uma marca líder de mercado no segmento das personalizações dos periféricos e merecedora do voto de confiança dos clientes. Desde então, o leque de oferta de produtos foi ampliado com a conquista sucessiva de várias marcas entre as quais se destacam a Thm-Carbones, Schmolke, Lightright, Bengal, Prototype, MCFK, Specialite TA....

É com orgulho, determinação e empenho que chegámos onde atualmente estamos, permitindo-nos constatar que o reconhecimento pela qualidade do nosso trabalho já vai além fronteiras...

... sem todos os que acreditaram e apoiaram, certamente a realidade de hoje seria diferente. Um especial obrigado a todos os clientes e amigos!

A equipa de trabalho é composta por quatro elementos (Ricardo Sismeiro, Tiago Marques, Ivo Santos e Fábio Santos), cabe única e exclusivamente a cada um responder pelo desenvolvimento, otimização e resolução dos processos afetos às suas funções:

Ricardo Sismeiro

Funções: Administração e Apoio Comercial
Horário de Atendimento: 2ª - 6ª: 10H-12H 14H-17H
Contactos:
E-Mail: bm@racingcycle.net
Telefone: +351 915 007 200

Tiago Marques

Funções: Gestão de Clientes e Marketing & Comunicação
Horário de Atendimento: 2ª - 6ª: 10H-12H 14H-17:00H
Contactos:
E-Mail: tiago@racingcycle.net
Telefone: +351 244 027 587

Ivo Santos

Funções: Apoio Técnico e Garantias
Horário de Atendimento: 3ª - 5ª: 14:30H-18H
Contactos:
E-Mail: tecnico@racingcycle.net
Telefone: +351 244 043 617

Fábio Santos

Funções: Processamento e Expedição de Encomendas
Horário de Atendimento: 2ª - 6ª: 10H-12H 14H-16:30H
Contactos:
E-Mail: revenda@racingcycle.net
Telefone: +351 244 043 616

Apoio comercial

E-Mail: comercial@racingcycle.net

... encomendas e expedições

Com vista a facilitar o processamento e expedição de encomendas, as mesmas deverão ser preferencialmente efetuadas através da nossa página web, por e-mail (comercial@racingcycle.net) ou diretamente para o armazém (revenda@racingcycle.net).

Salvo situações extraordinárias, as encomendas deverão ser efetuadas até às 16h00 para serem expedidas no próprio dia, caso contrário a encomenda será processada e enviada no dia útil seguinte.

Sempre que se verifique que 80% da encomenda está disponível, é efetuada a expedição via CTT Expresso em serviço EMS18:

Portugal Continental: 6,10 €+ IVA

Ilhas: sob consulta

No caso de a encomenda chegar com a embalagem danificada ou com sinais de mau manuseamento, é da inteira responsabilidade do recetor a aceitação da mesma. Neste caso, o recetor deverá deixar exposto no ato da receção a indicação do estado da encomenda.

Não serão aceites reclamações referentes à expedição e envio de material com mais de 2 dias após data da receção da encomenda.

Sempre que a Racing Cycle receber uma encomenda devolvida sem que o motivo seja da sua responsabilidade, o custo da expedição será imputado ao destinatário.

A Racing Cycle dispõe de um site que estará permanentemente a ser atualizado com as novidades e onde serão disponibilizadas ferramentas de apoio à venda, assistência técnica e controle comercial.

Todos os preços publicados no site www.racingcycle.net correspondem aos preços em vigor. O nosso site deverá ser encarado como uma montra de produtos para todos os clientes. É de salientar que não efetuamos qualquer desconto a clientes particulares em compras on-line e sempre que possível reencaminhamos o cliente para o agente mais próximo.

Condições Gerais

O prazo normal de pagamento é até 7 dias após a data de emissão da fatura. Para datas posteriores a 7 dias é com uma idade de vencimento inferior a 30 dias, é considerado pagamento a 30 dias.

Apenas em caso de o cliente optar por um pagamento dentro dos 7 dias, poderá beneficiar de um desconto financeiro até 5% sobre os preços da Tabela de Revenda.

Para pagamentos posteriores à data acordada, será emitida uma nota de débito no valor dos benefícios obtidos até ao dia 30. Para uma idade de vencimento superior a 30 dias e até um limite de 60 dias, será emitida uma nota de débito no valor de 5% sobre o valor líquido da fatura.

Para prazos superiores a 60 dias, serão acionados os meios legais jurídicos.

A Racing Cycle reserva-se no direito de efetuar qualquer alteração de preços sem aviso prévio.

...garantias, reparações, apoio técnico e devolução de material

Para assuntos que obriguem o transporte do material com destino à Racing Cycle, o cliente pode utilizar a nossa conta de cliente dos CTT Expresso:

Serviço: SEM 18 múltiplo Nº Cliente: 10606060 Nº Contrato: 300130311

Marcação da Recolha: 808 200 118

Observações: O não cumprimento da entrega da mercadoria com o agendado com os CTT tem um custo de 10 €+ IVA.

Morada do destinatário:

Ricardo Sismeiro Unipessoal Lda.

Rua dos Lagoeiros Armz-54

2415-644 Leiria

Sempre que se verifique que o motivo da devolução não é da responsabilidade da Racing Cycle, o custo do transporte será debitado ao cliente a um valor de 6,10 € + IVA.

Garantias

Não será motivo de garantia se o mau funcionamento for causado por acidente, má utilização, montagem e/ou manutenção inadequada ou peças consideradas de desgaste.

Todos os pedidos de garantia têm que ser solicitados por escrito, via e-mail para o Departamento Técnico (tecnico@racingcycle.net) ao cuidado de Ivo Santos, responsável do departamento. E enviados para as nossas instalações, acompanhadas de um formulário específico (Formulário de Pedido de Garantia / Reparação) devidamente preenchido.

Os pedidos de reparação em garantia que não venham devidamente identificados com a cópia da fatura serão tratados como reparações normais, com imputação dos custos ao cliente.

No caso de não ser considerado defeito ou anomalia abrangido pela garantia, serão imputados ao cliente os custos de expedição associados ao envio e devolução do material.

A Racing Cycle não se responsabiliza por qualquer peça que acompanhe o artigo a ser avaliado em garantia. A necessidade de trabalhos adicionais extra garantia (ex: desmontagem de uma cassete, remoção de pneu, ...) serão debitados a um custo hora de 42,50 € + IVA.

Reparações

●●●RACING CYCLE

Os trabalhos de reparação/manutenção relacionados com artigos que não foram comercializados pela Racing Cycle têm um custo hora de 42,50 € + IVA que deverá ser imputado ao cliente final.

Para auxílio na resolução de problemas, dentro da nossa rede de lojas, iremos oferecer um desconto de 70%.

Apoio e assistência Técnica

Todo o apoio técnico necessário poderá ser solicitado por email ou telefone (dentro do horário de atendimento), mas deverá preferencialmente efetuar a sua solicitação por e-mail. Deste modo, conseguimos melhorar o serviço e proporcionar um atendimento mais cuidado, enviando sempre que acharmos necessário a documentação complementar e imagens ilustrativas.

Devolução de material

Para efetuar a devolução de material, os produtos deverão ser acompanhados de:

- Um formulário específico para o efeito, onde identifique a loja, os artigos que estão a ser devolvidos e respetivo motivo e intenção do ato (Nota de Devolução ou Guia de Transporte). No caso do cliente efetuar a devolução por Guia de transporte, deve vir claramente mencionado "Devolução de Material".
- Cópia do documento de aquisição

O cálculo do valor a atribuir ao material é efetuado com base no seu valor de fatura e no estado da devolução do material e embalagem. Não serão aceites para devolução artigos com a embalagem danificada, etiquetas coladas, ou qualquer outra situação diferente da que se encontrava no momento da venda.

Sempre que se verifique o direito ao crédito do material devolvido, o mesmo só será atribuído após a receção do duplicado da nossa "Nota de Crédito" assinada e carimbada pelo credor.

... direitos de imagem e jurisdição

A utilização, por qualquer meio, da imagem da Racing Cycle ou de qualquer uma das marcas por ela representada está sujeita a prévia apresentação de um projeto e a autorização expressa por escrito.

Para a discussão de qualquer litígio que obrigue a via judicial, fica convencionado o foro do Comarca de Leiria, com exclusão de qualquer outro.

... o cliente

Parceria e compromisso são palavras que definem a nossa filosofia de trabalho da empresa. Somos parceiros dos nossos clientes na gestão dos benefícios.

Sendo as nossas principais metas da Racing Cycle:

- Apresentar aos clientes sempre as melhores ofertas...
- Garantir a satisfação e acompanhamento no pré e pós-venda, sem custos adicionais.
- Dar garantia dos nossos produtos.
- Estabelecer parcerias comerciais com ganhos mútuos.
- Premiar a fidelização de clientes com vantagens exclusivas