

EXPEDIENTE AM 16/18
ACUERDO MARCO SUMINISTRO DE LIBROS Y MATERIAL
IMPRESO EN LAS BIBLIOTECAS DE LA UCM

SOBRE N°. 2

CRITERIOS CUYA CUANTIFICACION DEPENDE DEL JUICIO
DEL VALOR

LOTES: 4, 5, 8, 17, 23

COCODRILO LIBROS DE INFORMATICA, S.L.

CIF: B81885923

CORREO ELECTRONICO PARA RECIBIR COMUNICACIONES:
cocodrilo@cocodriloLibros.com

COCODRILO LIBROS DE INFORMATICA, S.L.

SOBRE 2. INDICE

LOTES 4, 5, 8, 17, 23

Página 1.	1. Gestión de Pedidos
Página 2.	2. Rapidez en la Entrega 3. Servicios Añadidos
Página 3.	4. Servicio de Productos a Examen 5. Localización de Libros Raros, Antiguos y Descatalogados 6. Comercial Especial para las Bibliotecas de la UCM
Página 4.	7. Atención en Español 8. Medios de Apoyo a la Selección de Libros

COCODRILO LIBROS DE INFORMATICA, S.L.

SOBRE 2. CRITERIOS CUYA CUANTIFICACION DEPENDE DEL JUICIO DEL VALOR

LOTES 4, 5, 8, 17, 23

1. GESTION DE PEDIDOS

Cocodrilo Libros se compromete a ofrecer un servicio óptimo de gestión de pedidos.

A lo largo de sus 20 años de experiencia en el suministro de libros extranjeros y nacionales a bibliotecas universitarias en España, Cocodrilo Libros ha conseguido un inmejorable nivel de satisfacción entre sus clientes, que incluyen bibliotecas universitarias de gran prestigio. Estudios comparativos, realizados por algunos de estos centros, han revelado que Cocodrilo Libros ofrece, no solamente los mejores precios de libros extranjeros, sino también el mejor servicio.

Cocodrilo Libros goza de unas excelentes relaciones con las principales editoriales extranjeras y nacionales de publicaciones académicas, técnicas y profesionales, y de un contacto fluido con ellas a diario, lo cual se traduce en un servicio ágil y eficaz, además de la capacidad de subsanar de forma muy rápida cualquier problema que pueda surgir en el suministro.

Comenzamos el trámite de los pedidos de forma instantánea. Ofrecemos una respuesta inmediata por correo electrónico (normalmente en el mismo día) de confirmación de recepción de pedidos, y de aviso de cualquier incidencia que pueda afectar la entrega dentro de los plazos normales, por ejemplo títulos descatalogados, agotados o todavía no publicados. En este último caso siempre informamos de la fecha estimada de publicación.

Revisamos de forma continua el progreso de los pedidos demorados por cualquier motivo, avisando inmediatamente a nuestros clientes en cuanto hay nueva información acerca de dichos pedidos. Asimismo, respondemos de forma urgente a cualquier reclamación que pueda surgir de los compradores, normalmente en el mismo día.

Elaboramos nuestras facturas para incorporar todos los requisitos y preferencias de nuestros clientes bibliotecarios, por ejemplo, siempre especificando para cada libro, el número y la línea del pedido en cuestión.

Mantenemos una excelente y estrecha colaboración con nuestros clientes bibliotecarios también en el momento del cierre de ejercicios, elaborando las entregas, y sus correspondientes facturas, para que encajen perfectamente dentro de los presupuestos y otras necesidades del cliente.

Nuestra política es siempre amoldar nuestro servicio a los requisitos de nuestros clientes bibliotecarios y ofrecer un servicio óptimo.

COCODRILO LIBROS DE INFORMATICA, S.L.

SOBRE 2. CRITERIOS CUYA CUANTIFICACION DEPENDE DEL JUICIO DEL VALOR

LOTES: 4, 5, 8, 17, 23

2. RAPIDEZ EN LA ENTREGA

Debido a nuestra agilidad en la tramitación de los pedidos, nuestra experiencia de 20 años en la importación y entrega de libros de importación, y la selección de la mejor opción de servicio de transporte para cada pedido, Cocodrilo Libros ha conseguido muy buenos plazos de entrega.

Cuando no hay problemas de disponibilidad, el plazo de entrega normal para pedidos de libros nacionales es de 3 a 5 días, y en el caso de libros de importación es de 1 a 2 semanas.

Disponemos de varios servicios de transporte internacional, los cuales nos ayudan a garantizar siempre una entrega rápida de pedidos de libros extranjeros.

Una vez que los pedidos están procesados en Madrid, y listos para repartir, me encargo personalmente de la entrega de los libros a las Bibliotecas, sin recurrir a agencias de transporte locales. De esta forma, agilizo al máximo el tiempo de entrega, evitando incidencias y posibles daños que a veces se producen con empresas de transporte.

3. SERVICIOS AÑADIDOS

Durante la tramitación de los pedidos, siempre revisamos cada libro pedido para poder avisar inmediatamente por correo electrónico en el caso de que exista, o bien una edición en rústica más económica (si el ISBN en el pedido corresponde a la edición en tapa dura), o bien una edición posterior del mismo libro, más actualizada.

Avisamos de forma automática en el caso de que algún precio supere los 100,00 Euros PVP.

COCODRILO LIBROS DE INFORMATICA, S.L.

SOBRE 2. CRITERIOS CUYA CUANTIFICACION DEPENDE DEL JUICIO DEL VALOR

LOTES 4, 5, 8, 17, 23

4. SERVICIO DE PRODUCTOS A EXAMEN

Cocodrilo Libros no ofrece un servicio de entrega en examen de forma habitual. Sin embargo, en casos concretos lo podemos realizar. Esta posibilidad depende de la editorial del libro en cuestión.

5. LOCALIZACION DE LIBROS RAROS, ANTIGUOS Y DESCATALOGADOS

En el caso de pedidos de libros descatalogados, siempre intentamos buscar una solución. Bien la posibilidad del suministro de un libro alternativo de la misma temática (especificando todos los datos bibliográficos del sustituto), bien la opción del suministro del mismo libro de segunda mano (especificando el precio, plazo de entrega, y toda la información disponible acerca del estado del libro).

6. COMERCIAL ESPECIAL PARA LAS BIBLIOTECAS DE LA UCM

Me encargo personalmente de la tramitación de todos los pedidos de mis clientes bibliotecarios, de todas las gestiones posteriores, y también de las entregas de los libros. De esta forma, Cocodrilo Libros ofrece su persona de máxima responsabilidad como contacto e interlocutor único a las Bibliotecas de la UCM.

COCODRILO LIBROS DE INFORMATICA, S.L.

SOBRE 2. CRITERIOS CUYA CUANTIFICACION DEPENDE DEL JUICIO DEL VALOR

LOTES 4, 5, 8, 17, 23

7. ATENCION EN ESPAÑOL

Todas las comunicaciones con nuestros clientes se realizan en castellano.

8 MEDIOS DE APOYO A LA SELECCIÓN DE LIBROS

Cocodrilo Libros dispone de un sitio web, www.cocodrilolibros.com, que se actualiza diariamente con novedades. Incluye secciones de novedades, por materia, y de ofertas especiales. Cada título está descrito con su sinopsis, contenido, precio, número de páginas y con la imagen de su cubierta.

Ofrecemos a los clientes que lo desean la posibilidad de recibir por correo electrónico y de forma periódica, boletines de novedades, en general o bien por materia.

Si nuestros clientes lo solicitan, también podemos anticipar información de nuevas ediciones de bibliografía recomendada.

Entregamos de forma periódica, a nuestros clientes que los desean, catálogos y boletines en formato impreso y digital, de novedades de las principales editoriales del libro extranjero.

También ofrecemos un servicio de preparación de bibliografías recomendadas por materia a todo cliente que nos lo solicite.

Firmado



Mark Bambery

Madrid, el 25 de abril, 2018

COCODRILO
LIBROS DE INFORMATICA, S.L.
C/ Agastia, 45 - 2º B
28027 MADRID
C.I.F.: B-81885923