

MEMORIA TÉCNICA

LIBRERÍA VISOR

ÍNDICE

1.- Presentación	P. 1
2.A.- Gestión de pedidos	P. 2
2.B.- Rapidez en el acceso y entrega del material	P. 3
2.B.1.- Pérdida, daños y alteraciones	P. 3
2.B.2.- Gestión de los pedidos	P. 3
2.B.3.- Suministro	P. 3
2.B.4.- Facturación	P. 4
2.B.5.- Comunicación e información	P. 4
2.C.- Servicios añadidos	P. 5
2.C.1- Servicio de productos a examen sin compromiso de compra	P. 5
2.C.2- Localización de libros raros, antiguos y descatalogados	P. 5
2.C.3- Comercial específico para la Biblioteca Complutense	P. 5
2.C.4- Atención en español	P. 5
2.C.5- Medios de apoyo para la selección de libros	P. 5

1.- PRESENTACIÓN

La librería Visor lleva abierta al público desde el año 1967, más de 50 años, en el barrio universitario de Argüelles, y por su situación, desde sus inicios ha tenido una amplia y constante relación con la Universidad Complutense. Durante estos prolongados tiempos hemos adquirido sobrada experiencia en suministrar cuantas solicitudes hemos recibido desde sus distintos estamentos, siempre con total garantía. A esta experiencia que hemos adquirido con el trato y las buenas relaciones mutuas, tenemos que sumar que hemos gestionado directamente los locales destinados a librerías durante muchos años, (Geografía e Historia, Filología, Facultad de Educación) lo que nos ha aportado un gran aprendizaje del uso y de las costumbres y, también de las necesidades, tanto de las Bibliotecas departamentales, como de las Bibliotecas centrales. Nuestra labor como proveedores libreros no se limita a los centros bibliotecarios de la Complutense, también suministramos regularmente a muchas universidades del resto de España, de Europa, Asia y América, y a distintos centros oficiales como puede ser la UNESCO, etc.

2.A.- GESTIÓN DE PEDIDOS

Cuando entra un pedido en nuestras oficinas, en el mismo día lo gestionamos con SINLI (Sistema de Información Normalizada para el Libro), y con GESLIB, un software de gestión que nos aporta el conocimiento suficiente sobre la situación comercial del libro: si está disponible, si está agotado, descatalogado o fuera de comercio.

Gracias a los sistemas de gestión con los que trabajamos, en 48 horas como máximo, siempre comunicamos al cliente si sus libros pedidos están en comercio, o sus dificultades si las hay; si está en reedición el plazo aproximado de la nueva tirada del libro, etc., de cualquier anomalía tiene noticias específicas el cliente en un plazo de 24 horas.

El seguimiento de la situación de cada libro lo mantenemos de manera continua, y la comunicación con el cliente comunicándole su disponibilidad es automática.

La posibilidad de cancelación de libros solicitados es total, no hay problema alguno en asumir por nuestra parte cualquier anulación.

Estamos preparados para adaptarnos a cualquier modalidad que nos sugieran para las facturaciones, en tiempo y forma adecuada a las necesidades que precisen.

2.B.- RAPIDEZ EN EL ACCESO Y ENTREGA DEL MATERIAL

1- Pérdida, daños y alteraciones:

Las reclamaciones, si las hubiera, son atendidas con absoluta prioridad, con información precisa sobre el estado del libro o los libros reclamados, conforme con lo que establece la Ley.

2- Gestión de los pedidos:

Los pedidos se aceptarán por correo electrónico, fax o teléfono, siendo gestionados a través de SINLI y con GESLIB, como ya hemos mencionado en el apartado A de esta memoria.

Se enviará acuse de recibo de los pedidos a la cuenta de correo electrónico de adquisiciones de la biblioteca peticionaria.

En caso de que los suministros se encuentren agotados, esta circunstancia será comunicada a la biblioteca en el plazo máximo de una semana.

3- Suministro:

Gracias al stock con el que contamos en la librería, una buena parte de los libros que nos piden los tenemos en los estantes, lo que agiliza considerablemente la entrega de los ejemplares que nos solicitan.

Tenemos por costumbre, si no se nos avisa de lo contrario desde el centro que emite el pedido, de enviar en dos, o tres días como máximo, una buena parte de ellos, y la casi totalidad del pedido en un plazo de 8 días hábiles. Somos conscientes, porque así nos lo ha enseñado el trato con las Bibliotecas, que hay que dar prioridad a las "desideratas". Para los títulos no editados en España el plazo de entrega se amplía hasta los 30 días, siempre que la editorial no tenga distribución en el país.

Cualquier incidencia sobre los pedidos será comunicada a la biblioteca en el plazo máximo de una semana.

Los gastos de transporte, embalaje, etc., corren por cuenta de Librería Visor, así como el compromiso de hacer la entrega en los lugares que se nos indique y acompañados de la correspondiente factura.

Se aceptarán las cancelaciones, remitidas por la biblioteca peticionaria, debidamente justificadas con anterioridad al suministro. Del mismo modo, se aceptará la devolución de las obras que no reúnan los requisitos adecuados.

4- Facturación:

Las facturas se realizarán conforme al Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

En las mismas se incluirán los datos contenidos en la letra d) del Pliego de prescripciones técnicas del acuerdo marco para el suministro de libros y material impreso en las Bibliotecas de la Universidad Complutense de Madrid.

5- Comunicación e información:

Se proporcionará información sobre cualquier aspecto concreto del suministro a requerimiento de la correspondiente biblioteca de la Universidad, para lo cual contamos con D. Tomás Donoso Carrillo, tal como se indicará en el apartado C de esta memoria.

Asimismo, se informará a la biblioteca siempre que se nos requiera, acerca de la marcha general del servicio y se realizarán los presupuestos que se nos soliciten, dando en todo caso rápida respuesta a cualquier reclamación que envíe la biblioteca.

En caso de producirse alguna incidencia sobre los títulos pedidos, se comunicarán a la biblioteca en el menor tiempo posible.

Disponemos de información en línea sobre novedades editoriales con precios actualizados, que puede ser consultada en nuestra página web (www.libreriavisor.com).

Se remitirá de forma electrónica a las direcciones que se nos indique, los perfiles específicos de novedades de las materias determinadas que se hayan establecido previamente.

2.C.- SERVICIOS AÑADIDOS

1- Servicio de productos a examen sin compromiso de compra:

Disponemos de manera habitual de un servicio de libros a examen, sin ningún compromiso de compra por parte del cliente, que efectuamos en cada departamento o biblioteca, dependiendo de sus necesidades, semanalmente o cada 15 días.

2- Localización de libros raros, antiguos y descatalogados:

Nuestro compromiso por localizar a los clientes libros fuera de comercio, por su rareza o antigüedad, o por estar descatalogados ha sido una constante en nuestra librería, lo que muchas veces nos ha diferenciado de otras.

3- Comercial específico para la Biblioteca Complutense:

Un empleado de la Librería Visor, que durante muchos años dirigió las librerías que mantuvimos en los locales de la Universidad, D. Tomás Donoso Carrillo, mantiene una relación constante con las bibliotecas y departamentos de las Universidades.

4- Atención en español:

Las comunicaciones entre la Librería Visor y las Bibliotecas destinatarias de los servicios se realizan en español.

5- Medios de apoyo para la selección de libros:

Para la selección de libros adecuados para las bibliotecas, de las novedades que surgen diariamente, disponemos de una página con casi 50.000 títulos disponibles (www.libreriavisor.com), además de un eficiente servicio de novedades a examen, adecuado a cada uno de los departamentos y bibliotecas.

En Madrid a 27 de abril de 2018

Fdo. D. Jesús García Sánchez


VISOR LIBROS
Isaac Peral, 18 /
Teléf. 91 549 26 55
Fax 91 544 86 95
28015 MADRID