



Il Nostro Servizio di fornitura materiale librario con diversi servizi aggiuntivi

Presentazione del servizio base

Di seguito elenchiamo in ordine cronologico tutti i passi che contraddistinguono il Ns servizio.

✧ Ricevimento ordini

Gli ordini possono essere inviati ai nostri uffici tramite posta, fax o posta elettronica. La ricezione viene confermata in giornata a mezzo posta elettronica.

✧ Controllo bibliografico e reperimento del materiale

Tutti gli ordini vengono sottoposti ad un rigoroso controllo bibliografico, utilizzando le versioni più aggiornate delle basi dati bibliografiche disponibili, dei cataloghi editoriali cartacei e online, delle diverse bibliografie nazionali e degli OPAC consultabili via Web.

Attraverso questi strumenti siamo in grado di identificare esattamente i titoli ordinati, anche nel caso di indicazioni insufficienti o incomplete, corredandoli di tutti gli elementi necessari ad una corretta esecuzione dell'ordine.

Eventuali discordanze tra titolo ordinato dal cliente e titolo da noi identificato vengono segnalate tempestivamente per una successiva conferma.

Grazie ad una rete di collaboratori, rappresentata soprattutto da librerie commissionarie, biblioteche ed esperti del settore, con cui la Libreria Ledi - International Bookseller ha stretto rapporti nei suoi oltre 60 anni di storia, siamo in grado inoltre di recuperare letteratura grigia, rapporti di ricerca, atti di convegni, normativa tecnica e, in genere, materiale minore normalmente non disponibile sul mercato librario ufficiale.

✧ Invio ordini

Compiuto il controllo bibliografico (o ricevuta conferma dal cliente per i titoli da verificare), gli ordini vengono inseriti nel nostro database gestionale e trasmessi elettronicamente agli editori o ai distributori.

L'invio avviene entro 48 ore dalla ricezione o dalla conferma.

✧ Aggiornamento situazione ordini

Entro 1 settimana dal ricevimento dell'ordine vengono segnalate le opere esaurite o in ristampa, i titoli non ancora pubblicati o temporaneamente non disponibili. La comunicazione può, occasionalmente, tardare qualche giorno in più nel caso di editori minori e di edizioni particolarmente difficili.

Su richiesta del cliente, viene trasmesso un resoconto aggiornato - nel formato preferito dal cliente - della situazione degli ordini.

✧ Modalità e tempi di consegna

Le spedizioni del materiale ordinato avvengono con cadenza settimanale a mezzo posta normale, posta prioritaria o tramite corriere espresso SDA, a seconda della richiesta del cliente.

Libreria Ledi – International Bookseller – P.le Dateo 6 20129 Milano Italia – Tel.02/719649 Fax
02/7385585 ledi@internationalbookseller.com
www.librishop.it



I tempi di consegna possono essere così riassunti:

- materiale proveniente dall'Italia: 1/2 settimane
- materiale proveniente da paesi europei: 3/4 settimane
- materiale proveniente dagli USA: 4/6 settimane
- materiale proveniente da altri paesi: 4/6 settimane

Ogni variazione sensibile rispetto a tali date viene opportunamente e tempestivamente comunicata.

✧ **Fatturazione**

La fatturazione, contestuale ad ogni consegna settimanale, viene effettuata secondo le modalità richieste dal cliente (per numero e/o data dell'ordine, impegno di spesa, numero di protocollo, centro di costo, ecc.). Il pagamento è normalmente a 60 giorni fine mese. Possiamo valutare la possibilità di termini di pagamento dilazionati e di finanziamento all'acquisto.

✧ **Solleciti**

I titoli non forniti dagli editori/distributori entro i tempi sopra descritti, vengono sollecitati con cadenza quindicinale.

Gli ordini non forniti possono inoltre essere sollecitati su specifica segnalazione del cliente. Una risposta a detto sollecito viene fornita entro 48 ore.

Servizi aggiuntivi

✧ **Ordini in continuazione**

Possono essere attivati ordini in continuazione per annuari, collane, opere di consultazione, opere in serie, in dispense, a fogli mobili o in formato elettronico.

L'ordine in continuazione garantisce al cliente il ricevimento automatico dei volumi o dei fascicoli di aggiornamento dell'opera in oggetto, non appena pubblicati dall'editore.

Con cadenza semestrale viene fornito un riepilogo degli ordini in continuazione attivati dal cliente, contenente indicazione dell'ultimo volume/fascicolo pubblicato, di quello di prossima pubblicazione e della data presunta di disponibilità.

✧ **Novità in visione / Informazione sulle Novità**

Su specifica richiesta del cliente può essere attivato un servizio novità in visione da valutare rispetto alle richieste del cliente stesso ed alle offerte da parte degli editori.

È attivo, a richiesta, un servizio generale di informazione bibliografica sulle novità di prossima pubblicazione.

È attivo e consultabile gratuitamente all'indirizzo: <http://www.librishop.it/servizi/newsbiblio.asp> una rassegna di novità editoriali nelle nostre aree di specializzazione.

Viene, inoltre, fornito su specifica richiesta dei clienti abituali un servizio particolareggiato di informazione bibliografica su specifici argomenti segnalati.



✧ **Informazione bibliografica**

Sulla base degli interessi disciplinari del cliente vengono inviati, con frequenza mensile o altra, diversamente concordata col cliente stesso, cataloghi, bollettini di novità, segnalazioni di importanti opere in via di pubblicazione, materiale informativo vario.

L'aggiornamento sugli argomenti di interesse del cliente può avvenire anche attraverso la compilazione periodica di bibliografie, secondo un profilo/cliente definito in funzione delle classi CDD.

Possono infine essere redatte singole ricerche bibliografiche su richiesta specifica del cliente.

✧ **Fornitura urgente**

Su richiesta del cliente un ordine può essere eseguito con spedizione tramite corriere espresso internazionale, direttamente dal magazzino dell'editore alla sede del cliente o presso i Ns uffici, con l'addebito delle sole spese sostenute.

Il servizio è limitato alla effettiva disponibilità immediata del titolo richiesto presso il magazzino dell'editore/distributore; una risposta in tal senso è comunque garantita entro 24 ore dalla richiesta.

✧ **Ricupero titoli esauriti**

Possiamo fornire informazione sull'effettiva reperibilità di qualsiasi titolo non in commercio regolare. Abbiamo stipulato diversi accordi con vari networks di librerie antiquarie in tutto il mondo, e siamo quindi in grado di recuperare titoli fuori commercio ma ancora disponibili sul mercato antiquario: anche in questo caso viene fornita una quotazione entro 24 ore dalla richiesta del cliente, e la fornitura del materiale richiesto avviene tempestivamente.

Infine, per i titoli non recuperabili con i servizi sopra descritti, attraverso una rete di corrispondenti nelle città sedi delle principali biblioteche del mondo, possiamo fornire ristampe speciali di ottima qualità (comprese illustrazioni ed eventuali tavole fuori testo), nel pieno rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore.

✧ **Ricupero annate arretrate di periodici e fornitura di articoli**

Possiamo fornire annate arretrate, singoli fascicoli, singoli articoli o riproduzioni su supporto elettronico di annate arretrate di migliaia di periodici internazionali

I formati disponibili, da valutare caso per caso, vanno dal tradizionale cartaceo, al Cd-Rom, al file .pdf, alle microfiches.

✧ **Fornitura documenti (articoli, atti di convegni, etc...)**

Intratteniamo rapporti con tutti i principali centri di documentazione internazionali, abbiamo stipulato un accordo con la British Library e possiamo fornire in tempi stretti articoli, atti di convegni, rapporti di ricerca, normativa tecnica e diversi tipi di materiale informativo.

✧ **Assistenza al cliente**

Crediamo che il rapporto personale non possa essere sostituito dall'automazione, che resta un valido ed indispensabile aiuto, ma che non può sostituire la flessibilità del servizio offerta dal nostro personale specializzato.

Ogni cliente, quindi, per ogni sua richiesta o problema, viene personalmente seguito da uno dei nostri incaricati, che rimane lo stesso per tutta la durata del rapporto, a meno di esplicita segnalazione da parte del cliente.

In questo modo viene assicurato un contatto permanente per la soluzione di eventuali problemi attraverso un



Libreria Ledi – International Bookseller

servizio personalizzato e di alta qualità, che tiene conto in primo luogo delle esigenze e delle aspettative dei nostri clienti, tentando in ogni modo di andargli incontro.