



DOCUMENT SUPPLY SERVICE HANDBOOK FOR BUSINESS ACCOUNT MANAGEMENT

MANUAL PARA GESTIONAR EL SERVICIO DE SUMINISTRO DE DOCUMENTOS

Contenido

1. Bienvenido a The British Library Document Supply Service
2. Derechos de autor
 - Circunstancias en las que las organizaciones registradas no pagan tasa de derechos de autor
 - Formulario de Declaración de derechos de autor
 - Cumplimiento de los Derecho de Autor
- Aspectos generales
3. Como pagar – Explicaciones de Business Account
 - Cuentas de Depósito
 - Cuentas principales /Cuentas Satélite
 - Tasas y tarifas
 - Administración de Business Account
4. Permitir que clientes (usuarios finales) realicen pedidos online
5. Realizar un pedido
 - Online en www.bldss.bl.uk
 - ARTEmail
 - Número de pedido
6. Seguimiento de sus pedidos
 - Online
 - Email messages
7. Opciones de entrega de documentos
 - Servicios
 - Formatos de entrega en detalle
 - Otros servicios
 - Múltiples copias / Reimpresiones y Eprints
8. ¿Qué pasa si tenemos el artículo?
9. ¿Qué pasa si no se puede cumplir con su pedido?
 - Hemos localizado el ítem, pero no está disponible de inmediato
 - No hemos localizado el ítem (por ejemplo, no tenemos el título / volumen / artículo que requiere)
10. Comunicarse con nosotros
 - Localizar un pedido
 - Cancelación de un pedido
 - Hemos enviado el artículo incorrecto o una copia incompleta/ calidad pobre
 - Actualización del servicio
 - Ubicaciones - Buscar para mí (FIFM- Find it For Me)
 - Aplicar a ILL locations - Procedimientos y pagos
11. Préstamos
 - Solicitud de préstamos
 - Plazo de préstamo
 - Devolución de préstamos
 - Renovaciones - Ampliación del plazo del préstamo
 - Atraso en devolución de préstamos
 - Artículos perdidos

1. Bienvenido a The British Library Document Supply Service Servicio de suministro de documentos de The British Library

Ofrecemos una amplia selección de servicios, diseñado para que obtenga el máximo provecho de British Library Document Supply Service BLDSS. Una amplia gama de opciones para que adapte nuestros servicios a sus necesidades.

Usted elige:

La forma en que realiza pedidos - online o por ARTEmail *

Servicio- cuán amplia desea que sea la búsqueda

Velocidad - la rapidez con que desea el artículo

Formato de entrega - el formato en que desea el artículo

Cómo pagar - Pay As You Go o pago de factura mensual

* ARTEmail implica el envío de mensajes con formato de correo electrónico que contienen su pedido a nuestro sistema automatizado, posiblemente a través de su Sistema de Gestión de Biblioteca. Ofrecemos una guía independiente para ARTEmail contiene instrucciones completas.

Sea cual sea el servicio que utilice, siempre se beneficiará de la experiencia con The British Library Document Supply Service. Como cliente, usted tiene acceso a la colección más grande del mundo dedicada al suministro de documentos a la distancia.

Una colección que cubre artículos de innumerables temas en diversidad de lenguas y de todas partes del mundo.

Artículos - 40 millones de artículos

Journals/ Serials (Revistas/Publicaciones) - más de 250.000 títulos diferentes

Libros - más de 3 millones de volúmenes

Conferencias - más de 400.000 proceedings

Informes - más de 4 millones, principalmente en microfichas

Patentes - más de 48 millones, de todas partes del mundo

Tesis doctorales - (tesis del Reino Unido disponibles a través de Ethos <http://ethos.bl.uk> y 470.000 tesis de EE.UU.

Música - más de 135.000 partituras musicales

Puede buscar en nuestra colección disponible para el suministro a la distancia, comprobar la disponibilidad de los artículos, precio y realizar pedidos en www.bldss.bl.uk

En un día promedio, procesamos miles de pedidos de todo el mundo, satisfaciendo a más del 85% con nuestras propias colecciones. Proporcionamos copias de artículos de revistas (ya sea publicadas la semana pasada o hace un siglo), ponencias, informes científicos, patentes, publicaciones oficiales, tesis, préstamo de libros y partituras.

La mayoría de los pedidos de artículos son entregados por correo electrónico y los préstamos enviados por correo postal o correo express (Courier).

2. Derechos de autor

Debido a una combinación de la ley de derechos de autor del Reino Unido y Europa y los acuerdos de licencia con editores y sociedades de derechos de autor, es requerido el pago de un cargo por derechos de autor (en adición a nuestro cargo por copia) al realizar pedidos a The British Library, a menos que la copia prevista este exceptuada del pago por la legislación de Derechos de Autor que se detalla a continuación.

El cargo por derechos de autor se establece ya sea por las sociedades de derecho de autor en nombre de los titulares de los derechos o por las editoriales y varían entre las distintas publicaciones. Todos los cargos recaudados por The British Library se pasan directamente a los editores o a las sociedades de derechos de autor para su distribución a los titulares.

Hay algunos editores y titulares que son excluidos de los acuerdos de licencia. En situaciones en las que el cargo por derechos de autor es obligatorio, el material no se puede copiar.

Puede comprobar el cargo de derechos de autor de un artículo en particular por Internet en bldss.bl.uk. Puede consultar la disponibilidad, opciones de pedido y precio.

Encontrará asimismo, información completa y actualizada sobre los cargos por derechos de autor para las distintas publicaciones que recibe The British Library en: <http://catalogue.bl.uk>

Circunstancias en las que las organizaciones registradas no tienen que pagar un cargo por Derechos de Autor

(A) Si el artículo solicitado es suministrado como un préstamo

(B) Siendo un cliente no-comercial y que reside en Reino Unido, usted solicita una copia con un fin no comercial.

(C) Siendo un cliente no-comercial y que reside en Reino Unido, usted solicita una copia con un fin no comercial para entrega por SED con velocidades 24hs- 4 días.

Si el pago de los derechos de autor no es obligatorio para usted, usted debe preguntar cuál es el cargo a cobrar en los casos que correspondiese. Instrucciones sobre cómo preguntarlo se encuentran a continuación.

Si usted hace un pedido online, desmarque la casilla Library Privilege en la pantalla Ordering Options (opciones de envío). El cargo de derechos de autor será añadido al total de su tarifa. Si usted califica para el servicio de Library Privilege y la casilla de verificación no está visible, esto se debe a que las opciones de pedido que ha solicitado están disponibles solamente si paga un cargo por Derechos de Autor.

Si envía solicitudes utilizando ARTEmail, es necesario incluir la palabra COPYRT en la línea TX de su pedido (ver nuestra Guía ARTEmail para saber cómo hacer esto). Si usted realiza un pedido que requiere el cargo por Derecho de Autor (por ejemplo, Encrypted Download en 2 horas), automáticamente se agregará el requisito a su solicitud.

Formularios de Declaración de Derechos de Autor

Las regulaciones de Derechos de Autor indican que cuando el cargo de Derechos de Autor no se paga, la persona que solicita la copia debe completar el formulario de "Declaración de Derechos de Autor" antes de hacer su pedido. Por ley debe conservar los formularios por siete años. No los envíe a The British Library, a menos que se especifique. Puede descargar los formularios en el sitio web: <http://www.bl.uk/copyright>

Además, para cumplir con La Ley de Derechos de Autor y de Patentes del Reino Unido, si no se efectuará un cargo por Derechos de Autor, la persona a la que se suministra la/s copia/s está obligada a pagar una suma no inferior al costo (incluyendo una contribución a los gastos generales de la biblioteca) atribuible a su producción.

Cumplimiento de Derechos de Autor

Nuestro sistema dispone de información sobre el estado de su pedido, así como sobre el estado de derechos de autor de cada artículo de nuestra colección. Cuando realice pedidos Online, sólo se le presentarán las opciones válidas. Los métodos de entrega encriptados que utilizamos para el suministro electrónico satisfacen plenamente los requerimientos de los editores de todo el mundo, asegurándole que todo documento recibido de The British Library cumple con las regulaciones de Derechos de Autor internacionales.

Aspectos generales

El pago del cargo por Derechos de Autor no le permite hacer copias adicionales de los artículos suministrados por The British Library.

La información en esta sección es válida al momento de la impresión. Los cambios serán anunciados en nuestra página web.

Para más información sobre Derechos de Autor, incluyendo las preguntas más frecuentes pueden visitar nuestra página web: <http://www.bl.uk/copyright>

3. Como pagar – Explicaciones de Business Account

Para las organizaciones registradas existen dos tipos de cuenta disponibles:

- a) Cuenta Depósito, si desea depositar fondos y pagar por adelantado.
- b) Cuenta de facturación, si desea pagar mensualmente por los servicios recibidos.

Customer Services Accounts puede aconsejarle sobre el tipo de cuenta más conveniente para usted.

Para abrir una cuenta complete el formulario de inscripción disponible en: <http://www.bl.uk/docsupply>

Cuentas de Depósito

Con una Cuenta Depósito paga por adelantado y cuando realiza un pedido se deduce el costo de su cuenta. Para fines de referencia, mensualmente se envía un estado de cuenta detallando todos los cargos y transacciones realizados. Le pediremos que realice un nuevo depósito en su cuenta cuando su saldo se acerque al mínimo necesario para seguir operando.

Cuentas principales /Cuentas Satélite

Las Cuentas principales /Cuentas Satélite están destinadas a las organizaciones que tienen más de una locación pero prefieren mantener centralizado el control de sus finanzas.

Puede haber uno o más Cuentas Satélite vinculadas a la Cuenta Principal y cada una actúa como un usuario independiente.

Para obtener información sobre todos los tipos de cuenta de The British Library, contacte a Customer Services Accounts

Tasas y tarifas

El precio que paga depende del formato de entrega, servicio, velocidad, calidad y cantidad seleccionados.

Nuestro servicio online muestra el monto total a pagar incluyendo los cargos por derechos de autor y el VAT (cuando fuese aplicable). Nuestra lista de precios está disponible en

http://www.bl.uk/reshelp/atyourdesk/docsupply/help/pricing/2012to2013/International/PriceListInternational2012_13.pdf

Algunos servicios tienen un cargo incluso cuando el artículo solicitado no puede ser suministrado. Al realizar un pedido online siempre se indica cuáles son los cargos antes de que realice la confirmación de pedido.

Para artículos en su carrito o en espera de autorización tenga en cuenta que siempre se cobrará el precio vigente al día en que realizamos la confirmación de pedido.

Administración de Business Account

Puede administrar su perfil de Business Account, por ejemplo, sus datos de contacto, libreta de direcciones, preferencias para realizar pedidos, dirección de correo electrónico para el envío de artículos, especificaciones para ARTEmail, etc. a través de nuestro sitio web de Administración de Business Account. Sólo tiene que ingresar al link "My Accounts" en www.bldss.bl.uk

También puede administrar su cuenta personal (Pay As You Go), por ejemplo, cambiar su dirección de correo electrónico y contraseña, libreta de direcciones y preferencias para las opciones de pedido ingresando "My Accounts" en www.bldss.bl.uk

4. Permitir que clientes (usuarios finales) realicen pedidos online

Puede asociar a sus clientes con su Business Account y beneficiarlos. Serán capaces de buscar artículos disponibles para entrega a la distancia, realizar pedidos (consultar el estado de los mismos) y descargar artículos de nuestra tienda digital.

Puede configurar y administrar las fechas de inicio y finalización en que se vinculan las cuentas, y las funciones permitidas como por ej. : Allowed to request copies/'Allowed to request Loans' (Permiso para solicitar copias/ Permiso para solicitar préstamos)

Siga estos pasos para asociar clientes con su cuenta:

1. Su cliente se registra en BLDSS y abre una cuenta personal. Puede hacerlo en el link de registro de nuestra página web: www.bldss.bl.uk
2. Luego informa su Número de Cuenta (Personal Account number) y correo electrónico registrado (por ejemplo, reenviándole la confirmación de registro)

Usted puede entonces:

1. Asociar clientes de forma individual desde el sitio web de administración de Business Account, ó
2. Asociar en forma grupal

Para asociar de forma individual:

En la sección Detalles Cuenta (Account Details), seleccione agregar personas (Add People), introduzca el correo electrónico registrado de su cliente y su Número de Cuenta (Personal Account number) establezca las fechas de inicio y de finalización de la relación y seleccione las funciones que desea que tengan.

Para asociar en grupo:

Prepare un archivo CSV (valores separados por comas) archivo que contiene los detalles de los clientes a asociarse. El archivo CSV debe contener el Número de Cuenta Personal (Personal Account number) de sus clientes y la dirección de correo electrónico que han registrado separados por coma en cada línea. Por ejemplo;

```
904392,james.joyce@exampleorg.co.uk  
904390,william.shakespeare@exampleorg.co.uk  
904391,charlotte.bronte@exampleorg.co.uk
```

Luego, desde la sección Detalles de Cuenta (Account Details) seleccione "Añadir en grupo" (Bulk Add People), adjuntar el archivo y establezca las fechas de inicio y de finalización de la relación. Estas opciones se aplicarán a todo el grupo, pero puede editar los perfiles individuales de los clientes en cualquier momento.

Sus clientes también podrán utilizar nuestro servicio Pay As You Go, solicitar copias y pagar con tarjeta de crédito / débito utilizando su Cuenta Personal. Estos servicios son independientes de las cuentas comerciales y tienen un precio estándar de las tasas comerciales.

Aprobar las órdenes de sus Clientes

Usted puede elegir si desea aprobar los pedidos de los clientes o desaprobados. Si desea permitir órdenes no aprobadas, actualice su perfil de Business Account para 'hacer pedidos sin mi aprobación' ('Place Orders Without My Approval'). Si desea aprobar órdenes, aclaremos a sus clientes cuando confirmemos sus pedidos que están sujetos a su aprobación.

Usted puede acceder a los pedidos pendientes de aprobación a través del enlace Pedidos pendientes de aprobación (Approval Queue link) en nuestro sitio www.bldss.bl.uk. Puede ver los detalles del pedido, cambiar las opciones del pedido, y aprobar o rechazar el pedido. Enviaremos a su cliente un correo electrónico informándole del progreso y su decisión, y si las opciones de pedido han sido cambiadas. Usted puede realizar el seguimiento de los pedidos de los clientes desde el enlace Admin Order Tracking link y sus clientes serán capaces de rastrear su pedidos del enlace My Orders link.

5. Realizar un pedido

Hay dos métodos para realizar pedidos:

1. Online en www.bldss.bl.uk, nuestro sitio web para realizar búsqueda de artículos, comprobar la disponibilidad y el precio, realizar pedidos y descargar artículos de nuestra tienda digital.
2. ARTEmail: nuestro sistema de pedidos de correo electrónico para el envío de los pedidos. Esto puede ser a través del Módulo ILL en Library Management System (póngase en contacto con su proveedor para más detalles).

Online en www.bldss.bl.uk

Usted o los usuarios finales pueden buscar artículos, comprobar la disponibilidad y precio de los artículos y hacer pedidos y descargas de nuestra tienda digital. También puede realizar el seguimiento y gestión de sus pedidos, incluyendo la renovación de los préstamos, cancelación de las órdenes y reporte de problemas.

ARTEmail

ARTEmail (Automated Request Transmission by Email) es un método para el envío a nosotros de solicitudes por correo electrónico. Todo lo que necesita es su Document Supply Customer Code y ART Password (para que podamos autenticarlo). Por favor, consulte *Guide to ARTEmail* (la Guía de ARTEmail) que está disponible como un archivo PDF en nuestro sitio web www.bl.uk/docsupply

TENGA EN CUENTA QUE EL RESTO DE ESTE MANUAL ESTÁ DEDICADO A LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS ONLINE

Número de pedido

Habrà muchas ocasiones en que nos vamos a referir al número de su pedido.

Cuando hace un pedido online se asigna un único número a cada línea para su referencia. Si lo desea, también puede añadir su propio número de referencia.

6. Seguimiento de sus pedidos

Hay dos maneras para comprobar el estado de sus pedidos:

Online

Puede seguir el progreso de los pedidos on-line en tiempo real desde el enlace 'My Orders/Admin Order Tracking' en nuestro sitio, www.bldss.bl.uk. También puede actualizar Order lines (por ejemplo, cancelar pedidos y renovar los préstamos) y reportar problemas (por ejemplo, páginas que faltan en un artículo). My Orders (Mis pedidos) contiene todos los pedidos online realizados por usted y los usuarios finales para su Business Account, más todas los pedidos confirmados enviados por ARTEmail.

Email messages

Además de las actualizaciones por correo electrónico y el seguimiento online de pedidos, también es posible enviar por correo electrónico actualizaciones en archivo de texto.

Seleccione la frecuencia de las actualizaciones (por día o por actualización) y especifique sus preferencias en su perfil de Business Account.

7. Opciones de entrega de documentos

Ofrecemos una variedad de servicios, velocidades, formatos de entrega y calidad. Si busca artículos online, sólo se mostrarán las opciones disponibles según el artículo y sus términos y condiciones. Entonces seleccionará las opciones requeridas y efectuará el pedido.

Usted puede actualizar en cualquier momento, sus preferencias de perfil de cuenta para las opciones de envío de documentos en el sitio web Business Account Administration

Servicios

Ofrecemos una amplia gama de servicios diseñados para satisfacer sus necesidades. Además de nuestra amplia colección también podemos proveer artículos de nuestros proveedores asociados. Alternativamente, incluso podemos proporcionar los detalles de dónde usted mismo puede obtener el artículo.

Opciones Online:

Servicio	Seleccionar cuando	Descripción	Usted paga
Order item	Necesita el artículo y quiere saber el precio y disponibilidad antes de realizar el pedido.	En www.bldss.bl.uk usted puede buscar en nuestra colección, consultar la disponibilidad, precio y realizar pedidos.	El precio cotizado cuando realice el pedido. En el caso improbable de que no podamos proveer el artículo no se le cargará tarifa alguna.
Get it for me	No puede localizar un artículo y desea que nosotros realicemos su búsqueda y pedido.	Desde el enlace Get it for Me en nuestro sitio, www.bldss.bl.uk , usted describe el ítem, nos dicen cómo quiere que sea entregado, cuándo lo necesita y cuánto está dispuesto a pagar. Nosotros haremos el resto! Nuestro equipo de expertos utilizará nuestra extensa red de proveedores asociados y otros vendedores para localizar el artículo y lo encontraremos para usted.	Al momento de realizar el pedido usted paga un cargo no reembolsable por la búsqueda. Si el artículo es suministrado, se le cargará entonces el costo del proveedor (hasta su costo máximo).
Find it For Me	No se puede encontrar el artículo y le gustaría que lo busquemos y enviemos una lista de los proveedores/ vendedores que lo tienen.	Describe el artículo en el enlace Find it for Me en nuestro sitio, www.bldss.bl.uk . Nuestro equipo de expertos utilizará nuestra extensa red de proveedores y otros vendedores para localizarlo.	Al momento de realizar el pedido usted paga un cargo no reembolsable por la búsqueda.

* El estado de los derechos de autor del artículo, el formato, su ubicación y formato de entrega requerida, afectan los socios / proveedores a los que podemos acceder. Si se obtiene un préstamo para usted de un tercero otros términos y condiciones pueden aplicarse.

Usted debe cumplir con las condiciones especiales impuestas por la biblioteca proveedora. Los artículos se cobrarán como artículos perdidos a menos que sean particularmente caros de reemplazar.

Un método de envío postal con seguimiento, como Correo Certificado, se debe utilizar para devolver el artículo. Si el artículo ha sido suministrado por un tercero, le será indicado cuando usted lo reciba.

Formatos de entrega en detalle

Si desea que los documentos sean enviados a una dirección alternativa y usted es elegible para esta opción, puede actualizar su Business Account Profile para que usted o sus usuarios invaliden su domicilio postal o correo electrónico registrado.

Alternativamente, para el envío electrónico, puede reenviar el correo electrónico cuando llegue, siempre que no haya descargado el documento.

Paper

Al enviar los documentos por correo, siempre utilizamos UK first-class o airmail (Correo Postal Áereo o de Primera clase de Reino Unido). Las copias se proporcionan en color como estándar.

Encrypted download Descargas encriptadas

Suministramos archivos PDF a color encriptados que se descargan online. No se necesita un software costoso, puede ver e imprimir nuestros documentos utilizando FileOpen o Adobe Digital Editions. Cuando hemos digitalizado el artículo enviamos a usted o al usuario final un correo electrónico para informarle de que está disponible. Este correo electrónico contendrá el número de pedido (order line number) y un enlace a nuestro servidor donde podrá descargar el documento. También puede descargar los documentos desde los enlaces 'My Orders' o 'Admin Order Tracking' en nuestra página web. Encuentre la línea de pedido (order line) y seleccione el enlace 'Download now'. Tenga en cuenta que los documentos pueden ser descargados una sola vez.

Para obtener más información sobre Secure Electronic Delivery, visite:

<http://www.bl.uk/reshelp/atyourdesk/docsupply/help/receiving/deliveryoptions/electronic/index.html>

Para recibir documentos encriptados es necesario:

1. Instale el FileOpen plug-in o descargue el software Adobe Digital Editions. Es importante que pruebe la instalación antes de que realice su primer pedido. Pruebas de descarga están disponibles en el sitio web mencionado.
2. Actualice su Dirección de correo electrónico de entrega 'Delivery Email Address' en su Business Account Profile.
3. Informe a Customer Services del formato encriptado que pretende utilizar.

Tenga en cuenta que:

El pago de un cargo de Derechos de Autor es obligatorio en todos los documentos solicitados para el servicio de descarga encriptada de 2 horas y descargas inmediatas.

Sólo se permite hacer una única copia en papel del documento descargado.

Para proteger a los poseedores de los Derechos de Autor, se puede acceder al documento desde el servidor sólo una vez. El documento descargado se encuentra disponible para ver durante 14 días a partir de la descarga.

La copia electrónica estará disponible en el servidor durante 30 días, después de lo cual el archivo será borrado. Si por cualquier razón, usted no puede acceder al archivo en el tiempo indicado, debe comunicarse con Customer Services para que lo asesoren.

Unencrypted download Descargas sin encriptar

Para descargar documentos sin encriptar debe registrarse para el servicio presentando la licencia CLA (Copyright Licensing Agency) .

Suministramos sin encriptar, archivos PDF a color que pueden descargarse online. No es necesario ningún Software costoso. Cuando el artículo se encuentre digitalizado le enviaremos a usted o el usuario final un correo electrónico notificándole que se encuentra disponible. Este correo electrónico contiene el número de su pedido y un enlace a nuestro servidores donde puede descargar el documento.

Alternativamente, puede descargar documentos de 'My Orders' (Mis pedidos) o 'Tracking Order Admin' (Administración de seguimiento de pedidos) en nuestra página web. Encuentre su 'order line' y seleccione el enlace 'Download now'. Por favor tenga en cuenta que los documentos pueden descargarse sólo una vez.

Transferencia segura de archivos

Transferencia segura de archivos es un método de envío y recepción de documentos por vía electrónica entre los equipos. Nosotros actualmente utilizamos Ariel ®, como software proveedor.

Para recibir documentos por transferencia segura de archivos (Secure File Transfer (Ariel)) debe;

1. Tener Ariel ® software cargado en el equipo receptor para ver e imprimir documentos. Usted puede encontrar más información acerca de Ariel en: www.infotrieve.com/ariel
2. Póngase en contacto con nosotros para que podamos registrarlo en el servicio.

Usted puede imprimir una sola copia en papel de la transmisión Ariel, de la cual no puede hacer más copias. No se le permite almacenar la copia electrónica de ninguna manera una vez que la única copia en papel se ha hecho.

No puede retransmitir el archivo Ariel excepto con el fin de permitir que el solicitante original imprima una única copia en papel.

No puede guardar o imprimir el documento antes de reenviarlo. El archivo sólo puede ser reenviado como un correo electrónico adjunto, no debe ser cargado en un servidor para ser descargado por el usuario final. Los archivos sólo pueden ser reenviados en el formato proporcionado por The British Library, no deben ser manipulados de manera alguna o convertidos a diferentes formatos.

Otros servicios

Una serie de servicios personalizados están disponibles a través de Customer Services Orders:

Pedidos Proxy (Proxy Orders)

Por un cargo adicional se puede realizar pedidos en su nombre durante el horario laboral de 08,00 a 18,30 Lunes -Viernes excepto en los feriados públicos del Reino Unido.

Copias de sustitución de libros

Podemos proporcionar copias de las publicaciones agotadas sujetas a los Derechos de Autor.

Si desea utilizar cualquiera de los servicios anteriores, o si tiene cualquier otro requisito específico que no es cubierto en otro lugar (por ejemplo, impresión grande o documento de microforma original), contacte Customer Services Orders para una cotización.

T +44 (0) 1937 546363

F +44 (0) 1937 546210

customer-services-orders@bl.uk

Múltiples copias / reimpressiones y Eprints

Podemos proporcionar copias múltiples del mismo artículo. Para más detalles ver:

<http://www.bl.uk/reshelp/atyourdesk/docsupply/productsservices/reprints/>

8. ¿Qué pasa si tenemos el artículo?

Si disponemos del artículo o podemos obtenerlo para usted y podemos proporcionarlo de acuerdo a los términos y condiciones del mismo, le enviaremos una copia en el formato de entrega solicitada y cargaremos a su cuenta.

A menos que esté claramente marcado 'Loan Copy' (copia préstamo) todas las copias, ya sean suministradas por correo postal o por medios electrónicos, son para que sean conservadas. Una nota de entrega se incluirá con su artículo especificando los detalles de su pedido. Esto incluirá su número de referencia (reference number), número de pedido (order line number) y descripción del artículo.

Notas de entrega (Delivery Notes) adjuntas a los préstamos incluirán la fecha en que está prevista la devolución y la una etiqueta con la dirección de retorno. La nota de entrega (Delivery Note) no es una factura.

9. ¿Qué pasa si no se puede cumplir con su pedido?

Si no puede cumplirse con su pedido, por lo general es debido a que:

1. Hemos localizado el artículo, pero no está disponible inmediatamente. Por ejemplo; se encuentra en préstamo a otro cliente o pedido al proveedor.

2. No podemos localizar el artículo (por ejemplo, no tenemos el título / volumen / artículo que necesita)

Nota: Si ha realizado un pedido online de un artículo en nuestro stock, no se le cobrará si no podemos cumplir con el mismo.

Hemos localizado el ítem, pero no está disponible inmediatamente

La disponibilidad de un artículo se muestra antes de realizar el pedido. Usted puede elegir si desea continuar o no. Si continua, vamos a añadir el pedido a la lista de espera.

Le avisaremos de cualquier retraso por correo electrónico y también puede hacer el seguimiento del progreso online.

Tenga en cuenta que siempre cobraremos los precios vigentes al día de confirmación del pedido.

Remover pedidos de la lista de espera

Puede utilizar el botón para cancelar pedidos "cancel order" para retirar su solicitud de una lista de espera.

Nuestro sistema le confirmará que su pedido ha sido cancelado.

Listas de espera canceladas

Ocasionalmente, tenemos que cancelar una lista de espera, ya sea porque el artículo ha sido extraviado cuando se entregó en préstamo o porque no fue posible localizarlo. Si esto sucede, le enviaremos un correo electrónico.

Si una lista de espera se canceló y aún necesita el artículo, usted puede realizar un upgrade del servicio. Vea la sección 10 para obtener más detalles.

No podemos localizar el artículo (por ejemplo, no tenemos el título / volumen/ artículo requeridos)

Si no tenemos el artículo que usted quiere, tiene la opción de solicitar un servicio Premium. Podemos buscar y proporcionarle una lista de proveedores alternativos (incluyendo otras bibliotecas en el Reino Unido e Irlanda), o

enviar su pedido para que sea cumplida por uno de nuestros proveedores asociados. Todos los detalles están en la sección 7.

10. Comunicarse con nosotros

Habrán ocasiones en las que usted tiene que contactarnos por un pedido. Las razones más comunes son

1. Para realizar el seguimiento de un pedido.
2. Para cancelar un pedido
3. Si le hemos enviado el artículo incorrecto o es de mala calidad / copia incompleta.

Puede realizar el seguimiento de un pedido desde el enlace en nuestro sitio 'My Orders/Admin Order Tracking'. Sin embargo, si no ha habido ningún progreso en su solicitud y la velocidad que usted solicitó ha expirado, debe pedirnos un informe sobre el progreso del pedido. A esto le llamamos chasing the order. Usted puede hacer esto online desde el enlace My Orders/Admin OrderTracking .

Encuentre su order line, seleccione 'Report Problem' y seleccione 'I haven't received this item'. Nuestros operadores investigarán y pondrán en contacto lo antes posible.

Para ayudar a eliminar trabajo innecesario, por favor asegúrese de actualizar sus archivos antes de realizar el seguimiento de un pedido, especialmente si usted tiene un procedimiento de seguimiento automático.

Cancelación de un pedido

Sólo se pueden cancelar pedidos, si no se ha empezado a trabajar en ellos (es decir, si a 'Confirmado' 'Confirmed'), o se han agregado a una lista de espera (Waiting List.). Usted puede hacer esto online desde el enlace 'My Orders/Admin Order Tracking'. Encuentre su 'order line' y seleccione 'Cancel Order' (cancelar pedido)

Hemos enviado el artículo incorrecto o una copia incompleta / de mala calidad

Si el ítemo suministrado está incompleto, es incorrecto o de mala calidad, contáctenos dentro de los 28 días. Puede hacer esto online desde el enlace en nuestro sitio 'My Orders/Admin Order Tracking' incluso si envía la solicitud mediante ARTEmail. Encuentre su 'order line', haga clic en "Report Problem" y seleccione el problema que corresponda. Nuestros operadores investigarán y proveerán un nuevo artículo.

Si le enviamos el artículo incorrecto en préstamo, reporte el problema primero y después devuélvalo lo antes posible utilizando la etiqueta del remitente en su nota de entrega.

Si el artículo en préstamo de mala calidad/incorrecto fue suministrado por una biblioteca de ubicación ILL, llévelo a la biblioteca y no a The British Library.

Actualización del servicio

Si no hemos sido capaces de suministrar un artículo, usted puede pedirnos que ampliemos el alcance de la búsqueda para incluir otros proveedores y otros vendedores. Este servicio tiene cargo adicional. En la sección 7 puede obtener más información sobre los tipos de Servicios Premium.

Ubicaciones - Find it for me (FIFM)

En "Ubicaciones" nos referimos a las bibliotecas en el Reino Unido e Irlanda que aparecen en nuestros registros como teniendo el artículo requerido. Si le damos detalles de la ubicación, es necesario que se contacte con ellos directamente, no podemos hacerlo en su nombre. Le enviaremos todas las ubicaciones que nos sea posible encontrar así como los códigos de las bibliotecas que usted puede chequear online.

El Directorio de los Códigos de las Bibliotecas se actualiza cada dos meses:

<http://www.bl.uk/reshelp/atyourdesk/docsupply/help/replycodes/dirlibcodes/index.html>

Aplicar a ILL locations- procedimientos y pagos

Cuando reciba nuestra notificación de ubicaciones, busque las políticas de préstamos y de cobro de las bibliotecas y políticas de cobro en el Directorio de Códigos de Bibliotecas (Directory of Library Codes)

<http://www.bl.uk/reshelp/atyourdesk/docsupply/help/replycodes/dirlibcodes/index.html>).

Si quiere que procesemos sus pagos por los suministros desde las ubicaciones, puede referirse a la ubicación y pedirles que el cobro sea cargado a su cuenta de The British Library.

Location libraries (bibliotecas asociadas) suelen aceptar solicitudes por correo electrónico, fax o correo postal siempre que cite su Customer Code number de The British Library e identifique su pedido.

Usted debe aceptar anticipadamente el cargo de la biblioteca por el suministro del documento.

La biblioteca proveedora nos notifica a intervalos regulares de suministros que han hecho a otras bibliotecas y se carga en su cuenta el cargo acordado. Un pequeño cargo adicional se añadirá a cada cargo para cubrir los costos de administración. Verá estas opciones en su Estado de Cuenta, junto con su identificador de pedido (request identifier)

11. Préstamos

Los titulares de cuenta pueden solicitar préstamos de artículos de nuestra Remote Supply collection. La opción de pedir préstamos no es un derecho, y puede ser retirada en ciertas circunstancias. Si alguno de los clientes escribiese dentro de nuestros libros, robara secciones o CDs, subrayara pasajes, arrancara páginas, perdiese o dañara nuestro material de cualquier manera, será responsable por el costo total de reemplazo o reparación.

Solicitud de Préstamos

Al hacer el pedido online, usted selecciona el formato de entrega. Si esto no es visible, es porque el artículo no es elegible para préstamo o su organización no está registrada para pedido de préstamos.

El artículo será enviado por Courier. Se incluirá una nota de entrega detallando la fecha en la que debe devolverlo.

Plazo de préstamo

El periodo de préstamo es de seis semanas a partir de la fecha de emisión. La fecha de regreso está claramente indicada en la Nota de entrega (Delivery Note), en nuestra notificación de correo electrónico y en el historial de pedidos online (online Order History).

Devolución de préstamos

Nuestras tarifas no incluyen los gastos de devolución de los préstamos. Los préstamos normalmente deben ser devueltos a nosotros por Correo certificado. Una etiqueta con la dirección de retorno se adjunta a los préstamos y debe ser utilizada para devolver el artículo a la dirección correcta.

A menos que el préstamo esté en un envoltorio que indica una dirección alternativa, debe devolver los préstamos a:

RETURNED LOAN
The British Library
PO Box 117
Boston Spa, Wetherby
West Yorkshire
LS23 7HT
United Kingdom

Si el préstamo se entrega en un estuche o caja, por favor envíelo en el mismo contenedor.

La restitución inmediata de los préstamos es importante para ayudarnos a brindar un servicio rápido y eficiente.

Renovaciones - ampliación del plazo de préstamos

La mayoría de los artículos se pueden renovar por otro período de seis semanas, si ningún otro cliente está a la espera del mismo. No necesita solicitar una renovación, le enviaremos un recordatorio por correo electrónico una semana antes de su devolución y le avisaremos que el préstamo se renovará si no lo regresa. Debe tener en cuenta que la renovación no se confirma hasta que le enviamos una confirmación. Usted puede guardar el artículo hasta la nueva fecha de regreso, y se aplicarán todas las condiciones de los préstamos normales. Alternativamente, usted puede renovar préstamos online desde el enlace en nuestro sitio 'My Orders/Admin Order Tracking'. Encuentre su pedido online y seleccione 'Renew Loan' (Renovar préstamo). Si la opción 'Renew Loan' (Renovar préstamo) no está activa, esto significa que otro cliente está esperando por el mismo y debe devolverlo en la fecha de regreso pautada originalmente.

Hay un cargo adicional para la renovación de un préstamo y no hay límite en el número de veces que se puede renovar un préstamo. Por favor, tenga en cuenta que el período de renovación de seis semanas comienza el día en que presenta la renovación, no desde el final del plazo del préstamo anterior.

Ítems atrasados

Nosotros le enviaremos un recordatorio por correo electrónico una semana antes de la fecha de retorno y aconsejará si el artículo está disponible para renovación. Si el artículo no está disponible para su renovación deberá devolver el artículo en la fecha pautada.

Si el artículo no es devuelto en la fecha de regreso, le enviaremos un correo electrónico pidiéndole su regreso inmediato. Si no recibimos respuesta y el artículo no es devuelto, enviaremos un recordatorio final.

Esto significa que el elemento ahora está muy atrasado y prepararemos una nueva factura.

Si le hemos enviado un recordatorio para un artículo que ha devuelto debe notificarlo. Usted puede hacer esto online desde el enlace en nuestro sitio My Accounts/Admin Order Tracking' link . Encuentre su order line (pedido) seleccione 'Report Problem' (reportar problema) y 'I have already returned this item' (ya he devuelto el artículo). Puede hacer ésto incluso si ha enviado la solicitud mediante ARTEmail.

Artículos perdidos

Si usted pide prestado un artículo y no lo devuelve cuando se le ha sido solicitado, se considerará 'lost' (perdido). Le escribiremos preguntándole por el estado del préstamo pendiente y la razón por la que no lo ha devuelto. Si no recibimos respuesta en el plazo de 7 días y el artículo sigue sin ser devuelto, se cargará a su cuenta. Vea nuestra lista de precios más reciente para ver los cargos por artículos perdidos (Lost Item charges).

El cargo por artículos perdidos (Lost Item) incluye un cargo estándar por artículo perdido (Lost Item), más un cargo administrativo. Impuestos (VAT) se cargarán en los casos en que corresponda. Si el artículo es caro, se cobrará el precio total del reemplazo en vez de un precio estándar.

Si usted ha pagado el cargo por artículos perdidos (Lost Item) pero devuelto dentro de las seis semanas, se le devolverá el cargo menos los gastos administrativos. Una vez que emitida una factura, sólo puede ser cancelada en circunstancias excepcionales.

Gran parte de nuestro stock es irremplazable, por lo tanto, pretendemos que todos los artículos perdidos (Lost Items) sean devueltos si son encontrados. El cargo por artículos perdidos es una penalidad por los inconvenientes y por la pérdida de ingresos ocasionada; usted no nos está comprando el artículo perdido (Lost Item). Nos reservamos el derecho a eliminar la facilidad de préstamos a cualquier cliente si consideramos que la integridad de la colección está en peligro.