

;;;BIENVENIDO A DISTRIBUIDORA RIVAS, S.A.!!!

Al igual que usted, tenemos mucho interés en que su negocio siempre sea el mejor. Para ello, disponemos de un equipo humano con gran experiencia al igual que unos medios técnicos que constantemente estamos mejorando.

Queremos que conozca nuestra organización. Será muy influyente en la forma de gestionar su negocio.

Le recomendamos que una vez leídas todas y cada una de las explicaciones que a continuación se detallan, nos consulte todas sus dudas.

Es importante que intentemos razonar de todas y cada una de las formas de trabajo, ya que debe reconocer que **no hay muchos negocios con esta misma dinámica de trabajo.**

Recibirá mercancía diariamente y, a su vez, tendrá que hacer devoluciones de los productos no vendidos. Por tanto, la totalidad de los productos que no venda, tendrán derecho a devolución, pero con unas determinadas premisas que a continuación le vamos a detallar, esperando que le sean de gran utilidad y ayuda para su gestión.



Pasamos a informarles de los sistemas de trabajo para que, en todo momento, sepan los pasos a seguir y evitar errores.

Le aconsejamos que lea detenidamente, así podrá evitar posibles confusiones, mejorar su organización, dar un mejor servicio a su cliente y, en definitiva, ser cada día más competente en su negocio.

Usted tendrá que ser muy diligente cuando reciba nuestros paquetes. Por favor, ábralos, repase que todo esté correcto y exponga de inmediato las publicaciones. Recuerde que las noticias se hacen viejas según van pasando las horas.

“PRODUCTO QUE NO SE EXPONE, NO SE VENDE”

Es fundamental que comprenda que la **principal característica** de este gremio es que puede devolver todo lo que no venda, siempre que se ajuste a unas normas, que son las de los editores, puesto que son éstos los que corren con el riesgo de editar algo que puede no venderse bien. Por lo tanto, nuestros proveedores nos limitan las cantidades a devolver en circunstancias normales de venta, por eso, tenemos que conseguir acertar con la cantidad que le enviemos, para que no pierda ventas y no le sobre en exceso.

Lo entenderá perfectamente en cuanto se lo expliquemos personalmente.

Compruebe nuestras facturas nada más recibirlas y adjunte toda la documentación con ellas relacionadas. Si lo deja para la semana siguiente, ya tendrá demasiados papeles y la comprobación será más laboriosa.



Ante cualquier duda o problema, no dude en llamarnos. Estamos para atenderle en todo lo que necesite. No olvide que quien mejor le puede asesorar respecto a cualquier circunstancia somos nosotros.

Nuestro único deseo es que su negocio funcione muy bien y venda mucho, pues así ambos ganaremos. **Recuerde que nuestra relación comercial tiene que ser lo más eficaz posible para conseguir que cada día usted venda más.**

A continuación, le detallamos el funcionamiento más específicamente de casi todas las operaciones que se van a producir en nuestra relación.



ENTREGA DE MERCANCÍA

A diario, le entregaremos mercancía para la venta en su establecimiento, una parte, irá empaquetada perfectamente y, la otra, -por sus dimensiones, principalmente,- se le entregará suelto.

Usted, por un lado, recibirá una nota de entrega, que es un previo albarán, a lo que denominamos “PAPELINA”, detallando parte de la mercancía recibida, y, por otro lado, un “ALBARÁN DE ENTREGA” donde se detalla el resto de la mercancía recibida.

Esto es así porque las revistas van llegando a nuestro almacén a distintas horas y días, algunas incluso minutos antes de que usted la reciba y no hay tiempo material a realizar el albarán, ya que lo que pretendemos es que nada más llegar la mercancía la tenga en su establecimiento.

Lo primero que debe hacer es repasar y puntear la mercancía recibida con los documentos que le entregamos (papelina y albarán).

Debe coincidir, pues antes de entregarle las revistas se cuentan y se sigue un control de peso de cada paquete. No obstante, si tiene alguna diferencia, por favor, vuelva a repasar y si le sigue faltando o sobrando, lo debe comunicar en ese mismo día a nuestra oficina por fax, teléfono, e-mail o utilizando el apartado de web destinado para ello y nunca a nuestros repartidores puesto que no es de su competencia.



Recuerde que las publicaciones que aquí aparecen, generalmente, aparecerán cargadas en el albarán del día siguiente, con el concepto de “ENTREGADO”.

Si reciben alguna publicación defectuosa, y no la tiene vendida, la pueden devolver cuando se pida. Si por el contrario, la tiene vendida (generalmente fascículos), entréguesela al repartidor para su cambio. En el caso de que las publicaciones estén incompletas sólo admitiremos reclamación al día siguiente de la entrega.

En el albarán que reciban también podrán comprobar, además de las cantidades de cada publicación recibidas otras como:

La primera, es que hemos incluido la fecha de caducidad de todas las publicaciones entregadas, para que, si se han dejado alguna publicación por devolver, sepan la fecha exacta en que queda fuera de plazo. De todas formas en la aplicación de la web podrán consultar todas las publicaciones para saber si están dentro o no de las fechas.

La segunda, es que hemos ordenado el albarán para que su comprobación sea más fácil, por un lado, las publicaciones que reciben en ese paquete y, por otro, las publicaciones entregadas el día anterior (con el concepto de ‘entregado’), así como ordenar aquellas publicaciones según el concepto que tengan –‘pedido’, ‘atrasados’, ‘sin existencias’,....).

Asimismo, aparece recogido los datos relativos a la publicación como son el número, precio, tipo de IVA aplicado (verá que en algunos casos algunas publicaciones tienen distintos bases de IVA) y descuento de las publicaciones.



DATOS QUE CONTIENE LA PAPELINA Y EL ALBARÁN DE ENTREGA

PAPELINA:

Fecha: Es el día que se emitió el documento.

Código: Es el código que damos a esa publicación, les será de gran utilidad al hacer los pedidos por escrito para evitar posibles confusiones.

Descripción: Es el nombre que damos a esa publicación, y que EXACTAMENTE debe de utilizar para realizar cualquier consulta, pedido, etc...Evitaremos así muchos errores ya que hay publicaciones muy parecidas que se denominan con términos similares.

Número: Es el número de la publicación de la revista.

Cantidad: Es la cantidad recibida que hemos estimado para su establecimiento.

ALBARANES:

Además de todos los conceptos de la papelina, le vendrá lo siguiente:

Precio de Venta al Detallista (PVD.): Este es su precio de coste. Lo que le cuesta la revista realmente, sin el IVA.

Precio de Venta al Público (PVP): Es el precio que marca la publicación y a la que se tiene que vender. En el caso de recibir productos atípicos (pilas, mecheros, bolígrafos, etc...) será el precio que recomendamos vender según el mercado.

Fecha de Caducidad: Esta será la que aparezca en cada uno de los artículos que le enviamos para que sepa cuando queda fuera de plazo. No obstante, todas las publicaciones, en general, tienen un plazo máximo de 45 días desde la fecha del albarán con que se entrega.



IVA.: Será el impuesto que se aplica a cada uno de los artículos. Recuerde que el 4% se aplicará a casi todas las revistas, libros y fascículos; el 7% a todo lo que sea comestible como los chicles; y el 16% a los demás productos.

Como caso excepcional, queremos comentarle, que las publicaciones que contienen regalos o muestras pueden contener dos IVA, puesto que, el regalo se valora a un precio y con un IVA distinto al del fascículo, y, por tanto, para evitar errores, se mostrará en el albarán como un producto unitario pero detallando perfectamente el precio de coste y su correspondiente IVA en dos líneas.

Total del Albarán: Aparecen detalladas el total de las distintas bases de los productos reflejados y el IVA correspondiente a éstas.

Además saldrán el total de los importes aplazados que hubiera, también separados por las distintos tipos de IVA.



NORMAS PARA LA DEVOLUCIÓN DE INVENDIDOS

Es muy importante, para que podamos trabajar con rapidez y ofrecer un buen servicio, que se ajuste a estas normas de trabajo. Saldremos todos beneficiados.

Le entregaremos 2 llamadas a devolución; los martes y los viernes. Con el fin de agilizar lo máximo posible este proceso y así poder abonar, en sus fechas correspondientes, todos los ejemplares que devuelve.

1.- Los martes, se le enviará el albarán de devolución que recogerá todas las publicaciones dadas desde el lunes anterior, exceptuando fascículos, revistas con regalos, cromos, etc., es decir, se pedirán las publicaciones con formato estándar.

2.- Los viernes se le enviará otro albarán de devolución que recogerá todo lo entregado desde el jueves anterior. En este albarán se pedirán los fascículos y revistas que lleguen con regalos y atípicos. Es muy importante que no cambien las revistas de paquetes. Por favor, si se les pasa alguna revista y no lleva regalo póngala en la devolución del lunes y si es fascículo y revista con regalo introdúzcala en el del jueves.

3.-Estas devoluciones que le pedimos TIENEN QUE ESTAR EN NUESTRO PODER PARA QUE SALGAN ABONADAS EN LA SEMANA SIGUIENTE **A LOS DOS DIAS** DE ENTREGARLES EL ALBARAN, es decir, el albarán que entregamos el martes, tiene que estar en nuestro poder como máximo el JUEVES y el albarán que le entregamos el viernes, tiene que estar en nuestro poder como máximo el MARTES. Así nos evitaremos los engorrosos fuera de plazo.

Finalmente indicarles que con puesta en funcionamiento de la nueva web estamos valorando generar una llamada a devolución mas a la semana, que en caso de concretarse le informaremos pertinentemente.



Aquellas devoluciones que se entreguen fuera de estos días, se apartarán y se harán en procesos distintos y en fechas posteriores, por lo que podrían quedar publicaciones FUERA DE PLAZO. NO CORRA ESE RIESGO.

4.-Les recordamos que todas las publicaciones, en general, tienen un plazo máximo de 45 días desde su puesta en venta. Si alguna publicación se les pasa y no saben si está pedida, en el albarán de entrega, RECUERDEN, tienen la fecha del último día que pueden devolverla. Consúltenlo antes de realizar la devolución vía web o telefónica. Esto es muy importante, ya que cualquier revista que nos llegue fuera de ese día no se le abonará.

Si alguna publicación viniese fuera de estos plazos, no será abonada, ni aceptaremos reclamaciones sobre la misma.

Igualmente, no devuelva publicaciones no llamadas a devolución, ya que el ordenador no las abonará hasta su fecha, evitando así reclamaciones sobre las mismas.

5.- Utilice solamente nuestros impresos y colóquelos a la vista, encima del paquete

6.- **Si envía varios paquetes, póngales a todos, como mínimo, su código de cliente y el número de llamada a devolución,** también pueden poner su nombre y número de bultos que consta la expedición que nos envía, y átelos bien para que no pueda caerse ningún producto; si puede meterlo en cajas, mejor que mejor.

7.- Devuelva todo lo que le indicamos. Si devuelve las publicaciones posteriormente podrían quedar fuera de plazo. Le insistimos en este aspecto.



8.- No se olvide de acompañar, los videos, fascículos, disquetes, libros, etc., que van con las publicaciones, puesto que no se abonarán aquellas publicaciones que vengan incompletas.

9.- Después de anotar las cantidades que devuelve, sume lo que anotó y ponga la cantidad en la parte inferior, luego cuente todo lo que envía para cerciorarse que va bien anotado. Este sistema evita muchas equivocaciones.

10.- Le enviaremos un detalle de la devolución y si observa que no le abonamos todo lo que devolvió, reclame de inmediato. Nos resulta imposible atender una reclamación pasados 15 días, desde que recibe la factura.



NORMAS PARA PASAR PEDIDOS

Todos los pedidos que recibamos bien por fax, teléfono o entrega al repartidor, les irá indicados en el albarán de entrega. Nosotros le daremos contestación a dichos pedidos en un plazo de dos días para que usted lleve su control. En caso de no recibir contestación deberá efectuar de nuevo el pedido puesto que se habría producido un error.

Las contestaciones dependerán del tipo de publicaciones que solicite y significarán lo siguiente:

PEDIDO: este concepto le irá en el albarán de entrega cuando reciba la publicación que nos solicitó.

SIN EXISTENCIAS: le irá en el albarán si no disponemos de la publicación que solicita. Se aplicará para pedidos de revistas y primera entrega de fascículos. No quedará pendiente.

NO LO PIDA SE LE ENVIARA: Se aplicará para los pedidos de coleccionables o fascículos que no tengamos. Este pedido le quedará pendiente y registrado en nuestro ordenador para que se lo pidamos a nuestro proveedor.

No lo vuelvan a pedir pues podrían duplicar el pedido.

AUN SIGUE PENDIENTE: Este concepto le saldrá en el albarán de entrega cuando recibamos el pedido de nuestro proveedor y su ejemplar no llegue.

COLECCIÓN PENDIENTE FIJA: Se aplica cuando una colección que nos ha solicitado como abonada para un cliente suyo, el proveedor no nos envía ejemplares suficientes, con este concepto ponemos en su conocimiento que la publicación a salido a la calle pero que no tenemos ejemplares suficientes y que le dejamos pendiente el que a usted le faltó.



Si en su albarán va reflejado algo que usted no pidió o que no quiere dejarlo pendiente, es decir, quiere anularlo, deberá comunicarlo como máximo a los 2 días de recibido el albarán. Esto también lo podrá efectuar desde la web.

Cuando esta situación se produzca le pondremos en el albarán: *PEDIDO ANULADO*.

El pedido se podrá anular siempre y cuando no lo hayamos nosotros reclamado a nuestro proveedor.

Si este concepto no apareciera en 2 días, reclámelo, puesto que si no a todos los efectos es como si no hubieran anulado dicha publicación.

PUEDE SOLICITAR LISTADOS DE PEDIDOS PENDIENTES CUANDO LO DESEE PARA LLEVAR UN MEJOR CONTROL. TODOS LOS ARTÍCULOS QUE CONTENGA ESTE LISTADO, NO TENDRÁN DERECHO A DEVOLUCIÓN. LOS PEDIDOS DE ATRASADOS SON EN FIRME. ADVIÉRTASELO A SU CLIENTE.



NORMAS PARA LA MODIFICACIÓN DEL SERVICIO

Si usted desea recibir más o menos ejemplares no tiene más que comunicárnoslo.

Le modificaremos el servicio y se lo mantendremos mientras que, en los continuos análisis de sus ventas, no detectemos unas devoluciones excesivas o recibamos de los editores más o menos ejemplares para su venta.

Si hace las devoluciones sin retraso, prácticamente, no tendrá que llamarnos para que le modifiquemos los servicios, porque ya sabremos lo que vende y procederemos en consecuencia.

Podrán solicitar listados de las publicaciones, por familias y subfamilias, que reciben, para que, según su criterio, en principio, se ajusten los servicios de dichas publicaciones.

Los coleccionables podrá ajustar la cuota a la cantidad que tenga vendida. También podrá solicitarnos qué cantidad desea recibir de los lanzamientos o incluso comunicar que no quiere recibir fascículos. La cantidad en los lanzamientos puede variar según la cantidad que nosotros recibamos. De todas formas también nos puede comunicar para éstos la cantidad máxima a recibir de nuevos lanzamientos; las ediciones posteriores las ajustaremos según las ventas de las primeras ediciones.



SERVICIO EN DEPOSITO Y ATIPICOS

Con frecuencia le enviaremos publicaciones con importe aplazado normalmente a 30 días. En su día, le indicaremos que nos devuelva lo que no haya vendido, para que, cuando le enviemos la factura, se recojan ambos importes.

En la factura le cargaremos lo servido y le abonaremos lo devuelto cobrándole, pues solamente lo que haya vendido.

También solemos enviar lo que llamamos PRODUCTOS ATIPICOS como son juguetes, golosinas, artículos de papelería, pilas, pegamentos,....., normalmente en condiciones de importe aplazado y aunque no se piden en devolución, sí tienen derecho a devolución, o sea, no tienen plazo máximo de devolución. Pero se tendrán que devolver en las mismas condiciones que fueron entregados.

Estos productos los podrán reconocer en su albarán porque tendrán la fecha de caducidad el 31-12-2010.

Para cantidades superiores a las enviadas y venta en firme, solicite presupuesto. Queremos recordarle que además de distribuir publicaciones, somos almacenista de papelería, en general.

Cuando reciba por distribución este producto puede decidir si le interesa quedárselo o, por el contrario, no le interesa, por tener mucha existencia o por el motivo que sea, en cuyo caso deberá devolver esta mercancía al REPARTIDOR, en paquete aparte, indicando su código de cliente y el número del albarán de cargo, para así nosotros proceder a su ABONO.



En el caso de que se quede con la mercancía el cargo en factura se efectuara en al fecha valor que indiquemos en el albaran, es decir 30 o 45 días según el producto.

Asimismo, le informaremos de otros PRODUCTOS NO EDITORIALES que también comercializamos y los cuales le presentaremos a medida que los incorporemos. Entre los que actualmente podemos ofrecerle son:

Terminales de recargas de diferentes operadores (Anexo I)

Material de papelería: sobres, papel, pegamento, etiquetas, escritura,...

Material de ofimática: (toner, cartuchos, impresoras, fax, registradoras,...)

Mobiliario Específico para su establecimiento



FACTURACIÓN

La factura cargará todos los albaranes de entrega que ha recibido durante la semana, con fecha de entrega del viernes anterior hasta el jueves actual, así como los cargos o abonos aplazados que a esa semana correspondan, y abonará las devoluciones que usted nos haya devuelto de la semana anterior.

Esta factura se envía a la semana siguiente y se pasa al cobro el miércoles de la misma, teniendo una media de 10-12 días para el pago desde el día que recibe la mercancía.

No olvide que el día de pago son los MIERCOLES.

Con esta factura le enviaremos detalle de las devoluciones que usted ha efectuado para su comprobación. Recuerde que si no está conforme deberá enviar copia del albarán de devolución, como máximo, 15 días después de recibida la factura.

Igualmente en la factura va reflejado el importe ‘embalajes’ que refleja los gastos de reparto y que les recordamos es un servicio voluntario, pudiendo sustituirlo por la recogida en nuestros almacenes.

En caso de no querer asumir este importe deberán comunicarlo y, a su vez, le indicaremos cómo y dónde deberá recoger su paquete.



OTRAS OBSERVACIONES

Cualquier novedad que se produzca en el funcionamiento de nuestro negocio se la iremos comunicando mediante circulares, entre ellas podrá encontrar:

Solicitudes para máquinas de recarga

Operativa de las R.G. (Reservas Garantizadas)

Información sobre el mobiliario comercial que instalamos

Información sobre ofertas y productos atípicos

Cualquier otra información que entendamos es de su interés

