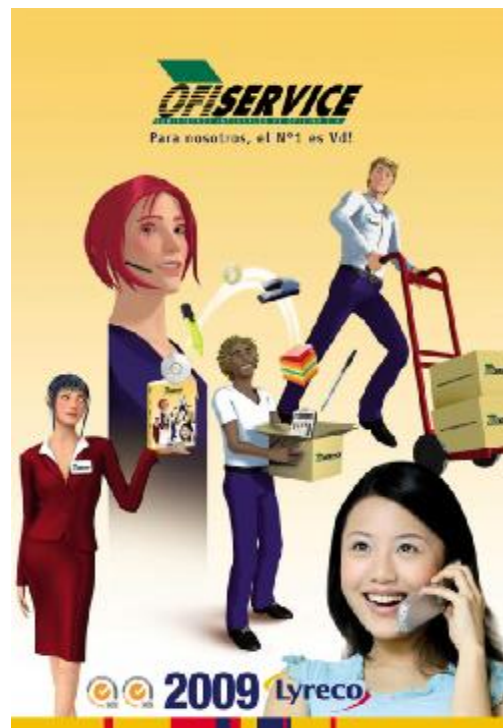




“Trabajando en colaboración con”



**Guía del Usuario de
Material de Oficina**

“Su oficina. . . nuestro mundo”

ÍNDICE

- SECCIÓN 1 - INFORMACIÓN GENERAL SOBRE OFISERVICE
- SECCIÓN 2 - SERVICIO DE OFISERVICE AL GRUPO FCC
- SECCIÓN 3 - PROCEDIMIENTO DE COMPRA
- SECCIÓN 4 - REALIZACIÓN DE PEDIDOS A TRAVÉS DE OLO
- SECCIÓN 5 - ENTREGAS
- SECCIÓN 6 - DEVOLUCIONES
- SECCIÓN 7 - CONSULTAS
- SECCIÓN 8 - CONSULTA DEL CATÁLOGO GENERAL

ENERO DE 2009

INFORMACIÓN GENERAL DE OFISERVICE

Ofiservice pertenece al Grupo multinacional Lyreco, uno de los mayores proveedores de material de oficina, papel, mobiliario y consumibles informáticos del mundo.

Creado en 1926, el grupo Lyreco con una facturación en el 2007 de 2.212 Mio,€ actúa hoy en 29 países y 4 continentes (Europa, Norteamérica, Asia y Australia), trabajando todos con los mismos modelos de gestión, pero adaptándose siempre a los requisitos personales y locales del cliente. Aunque por su tamaño el Grupo Lyreco es uno de los mayores proveedores a nivel mundial en su sector, seguimos pensando que el servicio al cliente y la atención al detalle son variables críticas para un éxito continuo.

Ofiservice, es líder indiscutible en la distribución de productos de oficina en España (La península). Desde nuestro centro logístico ubicado en el epicentro de la península, conseguimos entregar sus pedidos y los de nuestros 65.000 clientes, al día siguiente y con un 99% de fiabilidad.

"Nuestro objetivo es conseguir su total satisfacción a través de los mejores niveles de servicio y reducir los costes directos de la gestión tradicional del material de oficina mediante la unión del poder adquisitivo y la supresión de los costes asociados de los diversos proveedores".



SERVICIO DE OFISERVICE AL GRUPO FCC

Garantizamos su satisfacción

Garantía

NIVEL DE DISPONIBILIDAD

- Para todos los productos, tanto del **Catálogo homologado por el Grupo FCC**, como de nuestro catálogo general, Ofiservice se compromete a entregar el 99% de las referencias pedidas.
- Los productos en roturas de stock se indicarán sistemáticamente en sus albaranes de entrega y se entregarán automáticamente sin tener que volver a pasar un pedido.

PLAZOS DE ENTREGA

- Para todos los productos del **Catálogo homologado por el Grupo FCC** y de nuestro catálogo general, se dispone de un stock con el objetivo de garantizar la entrega de acuerdo a los siguientes plazos de entrega:

PLAZO DE ENTREGA PARA PEDIDOS DESDE LA PENÍNSULA	PLAZO DE ENTREGA PARA PEDIDOS DESDE BALEARES	PLAZO DE ENTREGA PARA PEDIDOS DESDE CANARIAS	PLAZO DE ENTREGA PARA PEDIDOS DESDE CEUTA Y MELILLA
24 HORAS (*)	48 HORAS (**)	7 DÍAS (***)	7 DÍAS (****)

(*) Para pedidos enviados desde Madrid Capital, el plazo de entrega será de 24h siempre y cuando el pedido se emita antes de las 18:00h. Para el resto de la Península será igualmente de 24h siempre y cuando el pedido se emita antes de las 17:00h. Para Portugal también 24 horas si es para Lisboa, Oporto y Coimbra y 48 horas para el resto.

(**) Para Baleares el plazo de entrega será de 48h para pedidos emitidos antes de las 17:00 h y con destino la Palma de Mallorca. Para el resto de Islas menores el plazo será de 72h.

(***) Para Canarias el plazo de entrega será de 7 días, siempre y cuando los pedidos se emitan los lunes y martes de cada semana.

(****) Para Ceuta y Melilla el plazo de entrega será de 7 días, siempre y cuando los pedidos se emitan los lunes y martes de cada semana.

ENTREGA GRATUITA

- Los portes serán **gratuitos** para todos los pedidos.

COMPROMISO DE DEVOLUCIÓN GARANTIZADO

- Podrá devolver cualquier artículo del catálogo en su embalaje original y en perfecto estado, dentro de los 30 días naturales desde la fecha indicada en el albarán de entrega.

Garantía

GARANTÍA DE CALIDAD DEL PRODUCTO

- Nuestros productos con garantía se ajustarán estrictamente a las normativas vigentes y contempladas por ley en la venta de bienes de consumo. No obstante ciertos productos pueden gozar de una garantía superior... lo comprobará fácilmente mediante un pictograma situado al lado del producto.



COMPROMISO DE CALIDAD

- Ofiservice está certificado según **norma de Calidad ISO 9001: 2000 e ISO 14001:2004 Medioambiental** para la venta y distribución de todos los productos incluidos en el catálogo, somos el primer operador del sector certificado con las normas ISO.
- Una vez más, Ofiservice garantiza el compromiso con la calidad de gestión y servicio que ofrece como líder en el mercado.
- En Ofiservice tenemos un sistema de gestión integrada de calidad y medio ambiente cuya eficacia se mide mediante indicadores que se establecen anualmente y que son revisados de forma periódica para cumplir con el compromiso adquirido.

SECCIÓN 3

PROCEDIMIENTO DE COMPRA

Para que el Grupo FCC pueda capturar todos los beneficios asociados a la selección de Ofiservice como proveedor preferencial de Material de Oficina, es necesario tener en cuenta los siguientes puntos:

1. CATÁLOGO DE PRODUCTOS:

- a. Catálogo homologado por el Grupo FCC. Se pone a disposición de los usuarios un **catálogo racionalizado** con el que se pretende cubrir la totalidad de las necesidades

del Grupo en cuanto a **consumibles de impresión, papel, material de oficina clásico y pequeños artículos informáticos**. Este catálogo será el que usted visualice en la herramienta de pedidos a través de Internet de Ofiservice, OLO. Este catálogo cuenta aproximadamente de 1000 referencias y es el catálogo que los usuarios del Grupo FCC deberán utilizar. Este catálogo estará disponible en su versión Excel y Pdf con fotos en la página web del Departamento de Gastos Corporativos y Servicios Generales, cuyo link es el siguiente:

- b. **Catálogo general**. Ofiservice dispone de un **catálogo general** con aproximadamente **6.000 referencias**. En el caso excepcional de que en el catálogo homologado no se de cobertura a su necesidad, deberá proceder según se indica en el siguiente en el apartado “b” del siguiente punto.

2. EMISIÓN DE PEDIDOS

a. **Pedidos de artículos del Catálogo Homologado del Grupo FCC.**

- i. **Procedimiento General**. Para la realización de pedidos se utilizará preferentemente la herramienta de aprovisionamiento de Ofiservice OLO (On Line Ordering) que va a permitir realizar los pedidos de forma electrónica a través de Internet. Para facilitar el acceso a OLO, Servicios Generales habilitará un link en la web de Gastos Corporativos y Servicios Generales. Dentro de OLO podrá visualizarse solamente el **Catálogo homologado por el Grupo FCC**.
- ii. **Procedimiento Excepcional**. Solamente en casos excepcionales como por ejemplo, la no disponibilidad de conexión a Internet, nuestro departamento de Atención al Cliente también tramitará sus pedidos a través de teléfono o Fax:

(**902 100 016**
Fax 902 154 701

- b. **Pedidos de artículos FUERA del Catálogo Homologado del Grupo FCC. 3.** Para los casos excepcionales de necesidades de material de oficina que no estén cubiertas por el catálogo anteriormente mencionado, se necesitará la aprobación previa de los Servicios Generales del Grupo FCC aplicándose el siguiente procedimiento:

- i. Se enviará un e-mail a la dirección materialoficina@fcc.es, indicando el material que se necesita adquirir y justificando la necesidad.
- ii. Otra opción es a través de nuestra herramienta OLO, donde aparecerá una ventana informativa con un link a una dirección de email en la que también podrán solicitar la búsqueda del producto.

- iii. Servicios Generales informará al solicitante sobre la aprobación o no aprobación de la solicitud.

REALIZACIÓN DE PEDIDOS A TRAVÉS DE OLO

Nos encontrará en www.ofiservice.com

- Una vez se encuentre en la página principal de Ofiservice, seleccione el icono de “Comprar en OLO” donde se le solicitará un nombre de usuario y una contraseña.
- Estos datos se los facilitará nuestro vendedor o su responsable de compras.
- A continuación, puede navegar por el catálogo y escoger dentro de los productos del **Catálogo homologado del Grupo FCC**, visualizar la descripción de los productos y fotografías. Para solicitar productos de fuera del Catálogo homologado, deberá ponerse en contacto con Servicios Generales para la justificación y autorización de la necesidad según lo descrito en el apartado 2b del presente documento.
- Puede realizar búsquedas por diferentes criterios: palabra clave, referencia del proveedor, referencia propia del cliente si se ha indicado, criterios de filtro (producto respetuoso con el medio ambiente, buena relación calidad/precio, etc.),
- OLO muestra el precio personalizado de su empresa, así como la disponibilidad de stock de las referencias solicitadas, ya que está conectado directamente con nuestro sistema transaccional.
- Además, también puede guardarse sus productos favoritos mediante el icono “Favoritos”: Siempre los tendrá disponibles en una lista privada.
- También es posible crear plantillas de pedido “tipo” para mayor facilidad.
- Una vez satisfecho con su pedido, simplemente haga clic en Enviar, lo que le conducirá a la pantalla final donde se le solicitará los datos que **el Grupo FCC** haya decidido incluir (número de pedido, nombre de la persona destinataria del pedido, etc...)
- Su pedido no acaba aquí: OLO da la posibilidad de realizar **seguimiento de todos los pedidos** realizados durante los últimos 12 meses por cualquier canal.

ENTREGAS

Nuestra flota de transportistas le entregará sus pedidos según las condiciones pactadas con su empresa. Todas nuestras cajas vienen debidamente etiquetadas con la persona o departamento destinatario del pedido y su correspondiente código cliente.

Todos nuestros pedidos vienen acompañados de un albarán de entrega que especifica los detalles del pedido y de los productos entregados.



En caso de rotura de stock de uno de los productos pedidos, se indica claramente en el albarán de entrega. En este caso no tiene que volver a pasar un pedido. El producto en rotura de stock le será entregado automáticamente una vez entre en nuestro almacén. Si desea anularlo o cambiar de producto, por favor llame a nuestro departamento de **Atención al Cliente** al número de teléfono siguiente:

(902 100 016

Cuando recepcione sus pedidos, tendrá que firmar el albarán de entrega para confirmar que se ha entregado el número correcto de bultos. Es también responsabilidad de la persona que solicitó el pedido, comprobar que los productos entregados corresponden a los productos figurando en el albarán de entrega.

Para cualquier discrepancia o litigio sobre un pedido, por favor llame a nuestro departamento de Atención al Cliente, lo antes posible, para que le resuelvan su problema rápida y eficazmente.

DEVOLUCIONES

En caso de querer devolver un producto por cualquier motivo, y siempre y cuando sea **dentro de los 30 días naturales desde la fecha indicada en el albarán de entrega, y con el envase original**, por favor seguir el siguiente proceso:

Notificar la devolución a nuestro departamento de Atención al Cliente

(902 100 016

Facilitando la siguiente información:

- Su código cliente
- Su nombre
- Número y fecha del albarán de entrega
- Referencia del producto
- Cantidad a devolver
- Motivo de la devolución

Ello generará un albarán de recogida para nuestro transportista.

Por favor asegúrese de que los productos se devuelven siempre en el **embalaje original del fabricante**, incluye una copia del albarán de entrega y la devuelve al punto de recogida (es decir, al departamento de recepción de mercancías).

Nota: Este proceso sólo es válido para productos de Catálogo Homologado por el Grupo FCC y el Catálogo General de Ofiservice.

Los pedidos de productos fuera de catálogo no se pueden devolver, excepto en caso de ser defectuosos.

Los embalajes herméticos de los cartuchos de impresión no podrán ser abiertos.

No se aceptan devoluciones de consumibles, se aceptan exclusivamente cambios de consumibles por referencias de la misma familia.

Sólo se aceptan devoluciones de maquinaria y mobiliario en perfectas condiciones y en el embalaje original del fabricante. Toda devolución de consumibles informáticos o materiales eléctricos (impresoras, destructoras, retro proyectores, video proyectores, lámparas, etc.) serán objeto de un estudio técnico antes de recibir conformidad. Ofiservice no se hace responsable de las anomalías resultantes de una utilización incorrecta o de aquellos productos que hayan sido previamente utilizados.

Pasado el plazo de los 30 días naturales, desde la fecha indicada en el albarán de entrega, no se admitirán devoluciones.

Para devoluciones de artículos defectuosos o dañados, por favor seguir el circuito arriba descrito.

CONSULTAS

Para cualquier consulta, litigio o de necesitar asistencia sobre productos, por favor no duden en contactar con nuestro departamento de Atención al Cliente donde un equipo de profesionales **dedicado en exclusiva** al Grupo FCC estará encantado de ayudarle:

Equipo de atención al cliente de:



(902 100 016



CONSULTA DEL CATÁLOGO GENERAL

Para los casos en los que Servicios Generales reciba solicitudes de artículos que se encuentren fuera del Catálogo Homologado del Grupo FCC, y sea necesario consultar nuestro catálogo general de aproximadamente 6.000 referencias, sugerimos que se tengan en cuenta los siguientes puntos:

- **Busque los productos de nuestras marcas propias.** Las marcas **Lyreco Premium, Lyreco y Lyreco Budget** representan los productos en los que **obtendrá la mejor relación calidad precio**. Estos productos también se incluyen en el compromiso de Ofiservice en lo que se refiere a plazos de entrega.
- **Compruebe que en el catálogo de Ofiservice hay también primeras marcas** como, por ejemplo, Rexel, 3M, HP. Estos productos también se incluyen en el compromiso de Ofiservice en lo que se refiere a plazos de entrega.
- Si no encuentra el producto que necesita en el catálogo de Ofiservice, llame a nuestro equipo de **servicio Atención al Cliente 902 100 016** y realice una descripción del producto solicitado. El compromiso de entrega al día siguiente y la política de devolución no se aplica a los artículos adquiridos de este modo.