

MONOGRAPHIES en langues étrangères (lots 4 à 6)

Critères	Réponse avec précisions attendues
Valeur technique (note sur 20 coefficient 4)	
Fourniture de la totalité des titres (ou livres) demandés ou information rapide sur les ouvrages que le fournisseur n'est pas en mesure d'obtenir (6/20)	Fourniture de la totalité des titres ; information rapide au demandeur si nous ne pouvons fournir
Notification de la commande dès réception et traitement (3/20)	Enregistrement et traitement des commandes à réception sous 24h en général
Suivi et relance de la commande et notification de ces démarches (7/20)	Relances automatiques (notre département des réclamations) et ponctuelles avec notification aux demandeurs
Présence d'un interlocuteur "privilegié" et possibilité d'envoyer des correspondances en langue française (2/20)	Interlocuteur attitré de langue française sur place (M. Didier Izacard, didier.izacard@dietmardreier.de)
Gestion des commandes permanentes (2/20)	Gestion des commandes permanentes par notre département des suites au sein de notre société, v. organigramme)
Délais d'exécution (note sur 20 coefficient 3)	
Délais et modalités de fourniture à préciser	Allemagne : 1 semaine Grande-Bretagne : 1-2 semaines Etats-Unis : 2 semaines Europe de l'Ouest : 1-3 semaines Autres : 2-6 semaines Envoi par transporteur UPS ou DHL avec suivi (tracking) aux destinataires indiqués sur bon de commande
Gestion des commandes urgentes	Enregistrement immédiat de la commande, sans frais supplémentaire sauf si une livraison spéciale par courrier en 24-48 heures est exigée (frais réels)
Prix des prestations (note sur 20 coefficient 1)	
Prix de référence (pour les ouvrages hors de la zone €) et montant de la remise	Prix catalogue éditeur / distributeur REMISE générale : 9 %
Qualité du service bibliographique (note sur 20 coefficient 2)	
Possibilité d'obtenir des indications de prix et de disponibilité, fourniture de devis éventuellement (5/20)	Service bibliographique sur mesure avec prix et délais, sur devis (sous 24-48 heures en général)
Connaissance du champ éditorial (5/20)	Nous sommes un des plus grands acheteurs et importateurs en Allemagne. Nos contacts privilégiés avec les grands groupes éditoriaux allemands et anglo-américains nous apportent un maximum d'informations sur le champ éditorial et sa distribution

Fiabilité des informations fournies sur le site bibliographique (5/20)	Notre site bibliographique (sous www.dietmardreier.de/shop) propose entre autres les banques de données bibliographiques de Nielsen Bookdata pour l'anglo-américain et VLB + KNOe-KV pour l'allemand. Les renseignements sont ceux transmis par les éditeurs.
Capacité à effectuer à la demande des recherches bibliographiques (identification) (5/20)	Bibliographies personnalisées à la demande par interlocuteur privilégié de formation libraire avec plus de 30 ans d'expérience

Fait à Duisburg, le 12 mai 2014



Diane KORNELI-DREIER, directrice-gérante



Dietmar Dreier

International Library Suppliers

Wissenschaftliche Versandbuchhandlung GmbH
Bernhard-Röcken-Weg 1 | 47228 Duisburg - Germany
Tel.: +49 (0) 2065 7755-0 | Fax: +49 (0) 2065 7755-33
www.dietmardreier.de | info@dietmardreier.de

MÉMOIRE TECHNIQUE

MODALITÉS DES PRESTATIONS OFFERTES

Fourniture d'ouvrages techniques, scientifiques, économiques et juridiques

Fournisseur de bibliothèques universitaires et industrielles depuis 1981 dans tous les domaines techniques, scientifiques, économiques et juridiques, nous sommes en mesure de fournir:

les ouvrages grands éditeurs,

les thèses étrangères,

les compte-rendus de conférences (Proceedings...),

les documents de sociétés savantes, officiels, normes,

les documents d'agences gouvernementales internationales,

les numéros de revue,

quel qu'en soit le support, imprimé ou électronique, ainsi que les services qui y sont rattachés.

Traitement des commandes / délais

Nous mettons en oeuvre tous les moyens à notre disposition pour assurer les prestations demandées par l'université François Rabelais, quelle que soit la localisation et la période de l'année.

Notre interlocuteur commercial unique, de langue française, est nommé à Duisburg:

M. Didier Izacard

didier.izacard@dietmardreier.de

Tél. 0049 2065 775523

Fax. 0049 2065 775533

En cas d'absence, dont les acquéreurs sont informés auparavant, son remplaçant fait office d'interlocuteur:

M. Michael Woletz

Il gère toute correspondance reçue à l'adresse didier.izacard@dietmardreier.de

(commandes, suivi,...) en langue française.

Les commandes émises par les différents services de l'université sont enregistrées dans un délai de 24 à 48 heures maximum. En cas de commande urgente, nous enregistrons la commande à réception.

Amtsgericht Duisburg
HRB 7008
Geschäftsführerin
Diane Korneli-Dreier

USt.-ID-Nr./VAT REG No.
DE 177813251
Steuernummer
134/5826/0290

Postbank Essen
3432 70-439
BLZ: 360 100 43
IBAN: DE 21360100430343270439
BIC: PBNKDEFF

Deutsche Bank Duisburg
324 010 800
BLZ: 350 700 30

P.S.K. Wien
7 543 797
Postscheckamt Basel
40-24399-0



Dietmar Dreier

International Library Suppliers

Wissenschaftliche Versandbuchhandlung GmbH
Bernhard-Röcken-Weg 1 | 47228 Duisburg - Germany
Tel.: +49 (0) 2065 77 55-0 | Fax: +49 (0) 2065 77 55-33
www.dietmardreier.de | info@dietmardreier.de

Toute **information** concernant le délai ou le prix pour une commande émise est transmise à l'acquéreur dans un délai de 5 jours au cas où le titre commandé serait épuisé, en réimpression, etc. Ces informations sont envoyées quotidiennement par voie électronique ou ponctuellement par la poste, au choix du bénéficiaire.

Un **devis** est effectué en règle générale sous 48 heures suite à toute demande ou en cas d'augmentation sensible de tarif par ex..

De par notre longue expérience et nos contacts de partenariat avec toutes les grandes moyennes maisons d'édition, nous sommes informés de leur ligne éditoriale et de tout ce qui touche à la distribution des ouvrages.

Nous mettons tout en oeuvre pour proposer des **délais** de livraison similaires à ceux annoncés par d'autres fournisseurs: commandes passées par Teleordering et service de groupage sur palette quotidienne en provenance d'Allemagne, de Grande-Bretagne et des USA.

Forts de notre expérience de plus de 30 ans en tant que libraire fournisseur de bibliothèques, nous recherchons tous **éléments bibliographiques** complémentaires nécessaires à l'exécution de la commande dans les meilleurs délais.

La gestion des **commandes permanentes** („standing-order“) est assurée par notre département des suites. Il enregistre la commande et fait suivre les ouvrages au fur et à mesure de leur parution. Ce département s'appuie sur un dispositif à la fois automatisé et conventionnel pour la gestion souvent délicate de ce genre de commande.

Lorsqu'un titre commandé est déclaré épuisé par l'éditeur, nous pouvons faire une recherche automatique ou à la demande du bénéficiaire sur le **marché de l'occasion** (« **antiquariat** »). Nous fournissons alors un devis que le bénéficiaire peut alors confirmer pour valider sa commande.

Nos conditions générales de délais de livraison, dans le cas où l'ouvrage est en stock chez l'éditeur ou son distributeur, sont en moyenne de 5 jours en provenance d'Allemagne, de 5 à 10 jours de provenance de Grande-Bretagne et des USA, plus de 10 jours d'autres provenances.

En cas de **commande urgente**, que nous enregistrons immédiatement, nous confirmons à l'éditeur un envoi urgent, que nous traitons sur place en priorité pour une livraison à part si nécessaire.

Amtsgericht Duisburg
HRB 7008
Geschäftsführerin
Diane Korneli-Dreier

USt.-ID-Nr./VAT REG No.
DE 177813251
Steuernummer
134/5826/0290

Postbank Essen
3432 70-439
BLZ: 360 100 43
IBAN: DE 21360100430343270439
BIC: PBNKDEFF

Deutsche Bank Duisburg
324 010 800
BLZ: 350 700 30

P.S.K. Wien
7 543 797
Postscheckamt Basel
40-24399-0



Dietmar Dreier

International Library Suppliers

Wissenschaftliche Versandbuchhandlung GmbH
Bernhard-Röcken-Weg 1 | 47228 Duisburg - Germany
Tel.: +49 (0) 2065 77 55-0 | Fax: +49 (0) 2065 77 55-33
www.dietmardreier.de | info@dietmardreier.de

Nous acceptons les annulations de commande en cas de non-livraison sous les délais convenus.

Nos **réceptionnons** tous les ouvrages commandés . Ils sont ensuite acheminés soit par des livraisons groupées, soit à l'unité, ou par commande à chaque adresse indiquée sur le bon de commande.

Les **livraisons** sont effectuées en règle générale deux fois par semaine ou à un rythme à établir avec chaque bénéficiaire. Nous utilisons les services de la Poste et du transporteur UPS avec qui nous avons un contrat et dont le transitaire est UPS France.

Chacune de nos livraisons contient un bon de livraison (à la demande) et sa facture qui comportent les informations relatives à la commande : références, adresses de livraison et destinataire, détails bibliographiques du titre, quantité, etc. La facture est adressée aux antennes financières des UFR ou autres services.

Le **conditionnement** des ouvrages peut être personnalisé, à la demande des bénéficiaires, par adresse groupée, par service, par destinataire, par imputation budgétaire avec étiquetage et bordereau de livraison appropriés.

Nous utilisons un emballage en carton dur (sans plastique) dont le poids ne dépasse pas 20kgs. Dans les cartons les ouvrages sont protégés par de l'emballage cartonné souple.

En cas d'ouvrage défectueux, détérioré ou de livraison erronée, le bénéficiaire retourne à nos frais l'ouvrage non conforme ou nous faisons reprendre le colis par UPS, si cela est possible.

Les **réclamations** régulières et automatiques auprès des éditeurs bimensuelles pour l'Allemagne et toutes les 3 à 4 semaines pour les autres pays sont effectuées par notre département des réclamations. Les relances ponctuelles sont effectuées par votre interlocuteur attitré. Les bénéficiaires en sont informés et reçoivent une réponse automatique ou individuelle.

De plus les bénéficiaires peuvent utiliser **notre service en ligne gratuit** sur notre site www.dietmardreier.de/webshop après connexion personnalisée. En cas de support technique veuillez contacter votre interlocuteur attitré M. Didier Izacard, didier.izacard@dietmardreier.de, tél. 0049 2065 775523.

Ce service de **suivi de commande** en ligne précise les éléments propre à la commande (références, titre, isbn, etc., nom et adresse des destinataires, date de commande, état de la commande, motifs de non-livraison et date provisionnelle de livraison, si fourni : date de livraison et d'expédition, n° du bon de livraison, accès à sa copie, si facturé : n° de la facture et accès à sa copie pour l'ouvrir ou l'imprimer par ex.

Amtsgericht Duisburg
HRB 7008
Geschäftsführerin
Diane Korneli-Dreier

USt.-ID-Nr./VAT REG No.
DE 177813251
Steuernummer
134/5826/0290

Postbank Essen
3432 70-439
BLZ: 360 100 43
IBAN: DE 21360100430343270439
BIC: PBNKDEFF

Deutsche Bank Duisburg
324 010 800
BLZ: 350 700 30

P.S.K. Wien
7 543 797
Postscheckamt Basel
40-24399-0



Dietmar Dreier

International Library Suppliers

Wissenschaftliche Versandbuchhandlung GmbH
Bernhard-Röcken-Weg 1 | 47228 Duisburg - Germany
Tel.: +49 (0) 2065 7755-0 | Fax: +49 (0) 2065 7755-33
www.dietmardreier.de | info@dietmardreier.de

Le **suivi des prestations** est complété par un état informatique annuel ou à la demande récapitulatif de tous les ouvrages en attente de livraison, avec un délai prévisionnel et les raisons de non-livraison.

Volontiers dans le même cadre nous participons à une **réunion** annuelle organisée avec tous les acteurs techniques et gestionnaires, afin de présenter un bilan et de proposer des changements ou améliorations aux services effectués.

Veille bibliographique

Une diffusion bibliographique sélective de nouveautés adaptée aux thématiques des différents services de l'université est proposée à chaque client sous forme de veille bibliographique personnalisée. Suite à un profil à établir entre Dreier et le bénéficiaire, ce dernier reçoit régulièrement, à un rythme à fixer auparavant, une liste de nouveautés avec les informations bibliographiques et descriptives utiles. Par son accès à notre site, le bénéficiaire peut ensuite organiser ces informations et les sauvegarder, les imprimer, les envoyer à des tiers, en passer commande, etc.

Amtsgericht Duisburg
HRB 7008
Geschäftsführerin
Diane Korneli-Dreier

USt.-ID-Nr./VAT REG No.
DE 177813251
Steuernummer
134/5826/0290

Postbank Essen
3432 70-439
BLZ: 360 100 43
IBAN: DE 21360100430343270439
BIC: PBNKDEFF

Deutsche Bank Duisburg
324 010 800
BLZ: 350 700 30

P.S.K. Wien
7 543 797
Postscheckamt Basel
40-24399-0