

# Guía de utilización del Menú de AbeBooks

1. Abra la página <http://www.abebooks.com/>
2. Haga clic en el ícono **[My account]** (situado en la parte superior derecha)
3. Introduzca su dirección de correo y contraseña
4. Haga clic en [Sign on]

Si ha olvidado su contraseña, por favor, introduzca su correo electrónico y haga clic en **[Forgot your password?]**. Se le enviará a su correo electrónico un mensaje con la contraseña de su cuenta de AbeBooks.



**5. Consulte su valoración**

**2. Tramite sus pedidos y reembolsos**

**1. Ajuste sus gastos y tiempos de envío**

**4. Consulte sus detalles de ventas y facturas**

**3. Gestione su inventario e imágenes**

**Mi cuenta: Bienvenido**

Estadísticas Mensajes de AbeBooks

**Valoración de la librería:** ★★★★★  
 Satisfacción de servicio: 92% (objetivo: 85% requerido)  
 Pedidos en línea: 5231  
 Balance actual: EUR -75.19

Participe en nuestro programa de afiliados y obtenga hasta un 10% de comisión. Además, no se pierda el programa de afiliados de las librerías del pasado 1 de junio en [Mensajes de AbeBooks](#).

**Más información**

**Ayuda**

- Ayuda para librerías
- Ayuda para compradores
- Ayuda HomeBase 3
- Atención al cliente
- Asistencia telefónica

**Política de AbeBooks**

- Política de AbeBooks
- Seguridad
- Contrato de AbeBooks

**Comunicación**

- Foro en inglés
- Informativo AbeBooks
- Funcionamiento del portal

**Tareas pendientes:**

- > Nuevos pedidos: 1
- > Libros sin imágenes: 4059

**Mis ventas**

- Revisar y tramitar pedidos
- Ver devoluciones realizadas
- Ver correo de AbeBooks

**Mi contabilidad**

- Detalles de ventas
- Información bancaria
- Información de la tarjeta de crédito destinada al pago de tarjetas
- Cobrar a mi tarjeta de crédito saldo pendiente
- Descargar el informe mensual de los detalles de ventas
- Archivos de cuenta hasta el 2004

**Mi información personal**

- Información de mi cuenta
- Gastos y tiempos de envío (Actualizados el: 29/03/11)
- Métodos de pago aceptados
- Cambiar mi contraseña
- Contrato de AbeBooks
- Ver mi página web
- Personalizar mi página web

**Mis peticiones**

- Gestionar peticiones
- Enviar archivo de peticiones
- Correspondencias de mis peticiones
- Borrar todas las peticiones
- Peticiones de compradores de AbeBooks
- Descargar informe de mis peticiones

**Mis libros**

- Historial del inventario
- Gestionar inventario e imágenes
- Enviar un archivo de libros o imágenes
- Suprimir y reemplazar todo el inventario
- Libros filtrados (0)
- Buscar en mi inventario
- Gestionar vacaciones
- Editar preferencias de consulta de ISBN
- Lista de mis libros buscados por compradores

**Mis descargas**

- Solicitar descarga de inventario en formato HomeBase 3.0
- Solicitar descarga de inventario en formato HomeBase 2.3 (precio separado por coma)
- Solicitar descarga de inventario en formato HomeBase 2.3 (precio separado por punto)
- Solicitar informe de inventario (ref., título, autor, precio, estado)
- Solicitar informe de inventario (ref., precio, cantidad)
- Descargar archivos pendientes de HomeBase 3.0
- Descargar archivos pendientes
- Descargar la lista de categorías AbeBooks
- Descargar HomeBase

**Envíenos sus imágenes**

**Informativo AbeBooks**  
 Actualidad e información on-line

# 1. AJUSTAR SUS GASTOS Y TIEMPOS DE ENVÍO

En su menú de librero, en el apartado “Mi información personal”, por favor, haga clic en el enlace “Gastos y tiempos de envío”

The screenshot shows a 'Matriz de envíos' (Shipping Matrix) configuration page. It features a table with columns for 'País de destino', 'Servicio', 'Días Min.', 'Días Máx.', '1er libro (EUR)', and 'Libro adicional (EUR)'. The table lists various countries and services with their respective shipping times and costs. Red callout boxes with arrows highlight specific areas: 'Seleccione el país de destino' points to a dropdown menu at the top right; 'Elija el tiempo de entrega (número de días)' points to the 'Días Min.' and 'Días Máx.' columns; 'Introduzca los gastos de envío' points to the cost input fields; and 'Guarde los cambios' points to the 'Guardar cambios' button at the bottom right. Other buttons include 'Añadir país', 'Restaurar la matriz de envíos por defecto', and 'Suprimir países señalados'.

País de destino	Servicio	Días Min.	Días Máx.	1er libro (EUR)	Libro adicional (EUR)
Nacional(España) (Modificado)	Prioritario	1	2	9,00	0,00
	Normal	2	3	6,00	0,00
Internacional (Modificado)	Prioritario	25	45	25,50	0,00
	Normal	25	45	25,50	0,00
	Prioritario	8	14	25,55	0,00
	Normal	25	45	22,55	0,00
Alemania(Modificado)	Prioritario	5	7	19,55	0,00
	Normal	7	15	16,00	0,00
Italia(Modificado)	Prioritario	8	14	19,55	0,00
	Normal	25	45	16,00	0,00
<input type="checkbox"/> Puerto Rico(Modificado)	Prioritario	26	60	22,55	0,00
	Normal	25	60	22,55	0,00
Estados Unidos de America(Modificado)	Prioritario	2	4	61,00	10,00
	Normal	25	60	22,55	0,00
Reino Unido(Modificado)	Prioritario	5	7	19,55	0,00
	Normal	25	45	16,00	0,00

Esta información será utilizada para calcular automáticamente el importe de los gastos de envío a cargo del comprador y la fecha estimada de entrega del pedido. Nota: La fecha estimada de entrega también determina las condiciones de devolución.

Para más información, consulte nuestras páginas de Ayuda:

Gestionar su cuenta de librería > Ajustar sus gastos y tiempos de envío

En el apartado “Mi información personal”, usted podrá modificar sus datos personales (correo electrónico, dirección), contraseña, métodos de pago aceptados y su página de librería de AbeBooks.

Para más información, consulte nuestras páginas de Ayuda:

[Gestionar su cuenta de librería](#)

## 2. TRAMITAR PEDIDOS, CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES

Haga clic en el enlace **“Revisar y tramitar pedidos”** o **“Nuevos pedidos”**, para acceder al listado de los pedidos.

Una vez que se encuentre en esta página, usted podrá:

- Buscar un pedido por fecha, número de pedido, etc.
- Revisar el estado de cada pedido (“Pedido”, “Enviado”, “Cancelado”, etc.)
- Tramitar sus pedidos pendientes
- Ver los detalles de sus pedidos ya tramitados
- Tramitar reembolsos

Para revisar y tramitar nuevos pedidos:

1. Haga clic en el enlace **“Tramitar pedido”**, que se encuentra en cada uno de los pedidos nuevos que reciba
2. **Verifique la forma de pago** que ha elegido el comprador (parte superior derecha, en rojo)
3. **Dependiendo del pago que eligió el comprador, consulte la sección correspondiente a continuación**

### 2.1 TRAMITAR UN PEDIDO POR TARJETA DE CRÉDITO: PAGO PROCESADO POR ABEBOOKS

Los pedidos por tarjeta de crédito deberán ser tramitados a más tardar en 4 días. Una vez transcurrido este tiempo, el pedido caducará.

▪ Seleccione un estado para cada libro de este pedido y haga clic en el botón [Guardar cambios].

▪ Si ha actualizado el pedido con el estado “Será enviado”, podrá acceder automáticamente al albarán. Por favor, imprima dos copias del albarán y utilícelas como factura y etiqueta de envío.

▪ Seleccionando la opción [Gastos de envío adicionales] y haciendo clic en el botón [Guardar cambios] usted tendrá la posibilidad de introducir el importe de aumento de los gastos de envío e indicar la razón correspondiente. Un e-mail será enviado automáticamente al comprador invitándole a aceptar este aumento de los gastos de envío en su cuenta Abebooks.

Información general del pedido					
Pago procesado por Abebooks (iberlibro.com)					
Una vez que el pedido es confirmado, Abebooks le enviará el pago.					
Número de libros:	1				
Precio total de los libros:	EUR 16,15				
Importe de los gastos de envío:	EUR 6,00				
Total:	EUR 22,15				

Estado	Libro N°.	Título	Autor	Libro Precio	Detalles
<input type="radio"/> Pedido	1428820	Dónde está Colorin? (libr...	Gómez Rodríguez,	EUR 16,15	<a href="#">Detalles del libro</a>
<input type="radio"/> Será enviado			José Ign...		
<input type="radio"/> Gastos de envío adicionales		Encuadernación: Cartoné			
<input type="radio"/> Reducir gastos de envío		Colección: Bebi y Colorin ...			
<input type="radio"/> Previamente vendido					
<input type="radio"/> Rechazado					

Instrucciones especiales y dirección de factura de la tarjeta de crédito del comprador: Ninguna información

Información del pedido	
N° de pedido Abebooks:	
Estado:	
Programa:	Abebooks (iberlibro.com)
Método de compra:	Pago procesado por Abebooks (iberlibro.com)
Tiempo de envío:	2 - 3 días
Fecha del pedido:	30 de junio de 2011 22:47:59 PDT
E-mail del comprador:	
Destino:	SE, Spain, 41940
Compañía de transporte (opcional):	<input type="text"/>
N° de seguimiento (opcional):	<input type="text"/>

Si tiene el libro disponible y los gastos de envío son correctos (los gastos de envío aparecen en el lado derecho):

1. Marque la casilla “**Será enviado**”
2. Haga clic en el apartado [**Guardar cambios**]
3. El cargo a la tarjeta del comprador será realizado. Una vez que el pago sea procesado, podrá ver el ícono [**Ver albarán de envío**]
4. Haga clic en el ícono [Ver albarán de envío] para acceder a la dirección postal del comprador y envíe el libro
5. Introduzca el **número de seguimiento** del pedido, en caso de tener uno. Esto evitará que un comprador pueda iniciar un reembolso a través del portal, en caso de que el libro llegue más tarde

Si necesita aumentar los gastos de envío:

1. Marque la casilla “**Gastos de envío adicionales**”
2. Haga clic en el apartado [**Guardar cambios**]
3. Introduzca el importe adicional y pulse sobre el botón [**Modificar gastos**]

El comprador será informado por correo electrónico y tendrá 4 días para aceptar o rechazar los gastos de envío adicionales. Usted será informado si el comprador acepta o rechaza dichos gastos.

En cuanto reciba la respuesta, regrese a la página del pedido:

1. Si el comprador ha aceptado los gastos de envío adicionales o usted desea enviar el libro con los gastos originales, en caso de que el cliente haya rechazado el incremento, seleccione la casilla “**Será enviado**” y haga clic en [**Guardar cambios**].
2. Una vez que el pago sea procesado, podrá ver el **Albarán de envío**, y enviar el pedido

Si la venta no se ha concretado (el comprador rechazó los gastos de envío adicionales y usted no desea enviar el libro), marque la casilla “**Rechazado**” y haga clic en [**Guardar cambios**]. El pedido se habrá cancelado y el comprador será informado Este tipo de cancelaciones no afectan su índice de servicio.

Si desea disminuir los gastos de envío:

1. Marque la casilla “**Reducir gastos de envío**”
2. Haga clic en [**Guardar cambios**]
3. Introduzca el importe que desea reducir y **confírmelo**

En caso de una reducción de los gastos de envío, no es necesario que el comprador acepte o rechace la petición. Por favor, tramite el pedido y realice el envío del libro.

Estado del pedido “Tarjeta de crédito rechazada”:

En caso de que la tarjeta de crédito del comprador sea rechazada, se le informará por medio de un mensaje. El pedido quedaría cancelado, y el libro sería restaurado automáticamente en la página.

*Para más información, consulte nuestras páginas de Ayuda: [Revisar y tramitar sus pedidos](#)*

## 2.2 TRAMITAR UN PEDIDO POR OTRO MÉTODO DE PAGO: PAGO PROCESADO POR LA LIBRERÍA

Importante: los pedidos deberán ser procesados en un máximo de 4 días. Después de este periodo de tiempo, serán aceptados automáticamente.

1. Si el libro está disponible, seleccione la opción "**Disponibilidad confirmada**"
2. Haga clic en **[Guardar cambios]**
3. **Póngase en contacto con el comprador**, para concretar las condiciones de pago y envío del pedido
4. Haga clic en el ícono **[Ver albarán de envío]**, para consultar la dirección postal del comprador
5. Una vez que reciba el pago del pedido, por favor, realice el envío (a excepción de la forma de pago a contra reembolso)

Ajuste de los gastos de envío: No es necesario informarnos de que aumentará o disminuirá los gastos de envío del pedido, ya que puede acordarlo directamente con el comprador.

Una vez que reciba el pago (según lo acordado con el cliente), podrá utilizar la dirección postal que se encuentra en el **Albarán de envío** para enviar el libro al comprador.

## 2.3 TRAMITAR CANCELACIONES, DEVOLUCIONES O REEMBOLSOS DE UN PEDIDO PREVIAMENTE ACEPTADO

Usted puede cancelar o reembolsar un pedido hasta 90 días después de haberlo tramitado, en caso de ser necesaria una cancelación, devolución o reembolso. Para ello, realice los siguientes pasos:

1. Abra la página [www.abebooks.com](http://www.abebooks.com) y haga clic en el ícono **[My account]** situado en la parte superior derecha (introduzca su correo electrónico y contraseña)
2. Pulse sobre el enlace "**Revisar y tramitar pedidos**" del apartado "Mis ventas" en el menú principal
3. Si no encuentra el pedido indicado, introduzca en el cuadro Lista de Pedidos su Nº de pedido AbeBooks o seleccione la opción "Tramitado" o "Todos", después pulse sobre el botón [Listar pedidos]
4. Haga clic en el enlace "**Cancelar pedido**" (pedidos de pago directo a la librería) o "Solicitar un reembolso" (pedidos pagados por tarjeta)
5. Seleccione la **razón correspondiente**, introduzca un **comentario** para el comprador y AbeBooks, y pulse en el botón [Cancelar Pedido] o [Iniciar reembolso/devolución]
6. Confirme la devolución

Para los pedidos por tarjeta de crédito, AbeBooks se hace cargo de realizar el reembolso a la tarjeta del comprador. Las comisiones y las tasas de gestión serán reintegradas a su cuenta.

Para los pedidos por otros métodos de pago, le agradeceríamos acordarlo directamente con el comprador. De igual forma, las comisiones serán reintegradas a su cuenta.

*Para más información, consulte nuestras páginas de Ayuda:*  
[Cancelaciones, devoluciones y reembolsos](#)

## 3. GESTIÓN DEL INVENTARIO Y DE LAS IMÁGENES

### 3.1 ACTUALIZACIÓN DE SU FICHERO

Para asegurarse de que su inventario esté al día, le recomendamos actualizar su inventario al **menos una vez por semana**, o más frecuentemente, dependiendo del tamaño de su inventario.

Los artículos de los pedidos realizados a través de AbeBooks son suprimidos automáticamente de nuestros portales. Sin embargo, es importante que dé de baja los registros en HomeBase 3.0, para evitar que vuelva a ser puesto en línea por equivocación.

Para **dar de baja sus libros**, abra la ficha de un libro, haciendo doble clic en la línea correspondiente, indique la **cantidad "0"** y **guarde los cambios**.

Importante: por favor, **no borre las fichas de los libros**, simplemente utilice el campo **"Cantidad"** para indicar que no tiene ninguna copia del libro disponible y que las actualizaciones se puedan realizar correctamente.

### 3.2 PARÁMETROS PARA LA EXPORTACIÓN DE SU FICHERO

Para realizar su primera actualización, se abrirá una ventanilla, en la cual deberá indicar su **correo electrónico** y la **contraseña que tiene registrada en su cuenta de AbeBooks**. Sólo deberá introducir esta información la primera vez y no será necesario hacerlo para sus siguientes actualizaciones.

Se debe obtener un token de seguridad la primera vez que se ejecuta esta acción.  
Nota: Esta acción sólo es necesaria para la primera conexión.

Por favor, introduzca la dirección de e-mail y la contraseña de AbeBooks para generar el token de seguridad.

Nombre de usuario:

Contraseña:

[¿Ha olvidado su contraseña?](#)

o bien:

**Introduzca su correo electrónico y contraseña de su cuenta AbeBooks**

**Haga clic en [Iniciar sesión]**

### 3.3 ENVÍO DE SU ARCHIVO DE LIBROS A ABEBOOKS

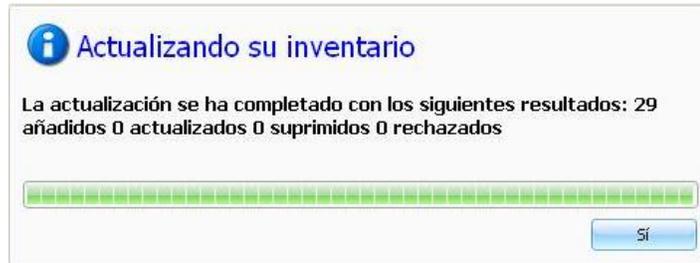
Existen **dos opciones** para enviar sus actualizaciones a AbeBooks:

1. Cuando usted cierra el programa HomeBase 3.0, éste le ofrece la posibilidad de **enviar automáticamente los cambios a AbeBooks**. Simplemente, haga clic en **[Sí]** y sus actualizaciones serán enviadas a AbeBooks.

Si lo desea, puede desactivar esta función. Para ello, haga clic en **Herramientas>>Opciones** y marque la casilla **“Desactivar la solicitud de actualización al abandonar HomeBase”**.

2. Alternativamente, usted puede abrir el menú **Herramientas** y hacer clic en **“Enviar los cambios realizados a los artículos”**.

Una vez que envíe las actualizaciones, usted verá un mensaje que contiene el resumen de su actualización:



Tenga en cuenta que pueden pasar **de 6 a 24 horas** hasta que todos sus libros aparezcan en línea. Si se trata del primer envío, puede llevar hasta 3 días.

No obstante, si pasado ese tiempo llegase a identificar alguna discrepancia entre su inventario y los libros que tiene en línea, no dude en ponerse en contacto con el servicio de [Atención al Cliente](#).

*Para más información, consulte nuestras páginas de Ayuda:*  
[Ayuda HomeBase 3.0](#)

### 3.4 AÑADIR IMÁGENES

Añadir imágenes libro por libro:

1. Haga clic en el enlace **“Gestionar inventario e imágenes”** en su menú de librería
2. Busque el o los artículos a los que desea añadir imágenes
3. Haga clic en el enlace **“Actualizar imágenes”**
4. Utilice el botón **[Examinar]** para localizar y seleccionar sus imágenes
5. Haga clic en **[Enviar imágenes]**

Para añadir imágenes por medio de ficheros comprimidos (zip) o por direcciones URL, consulte nuestras páginas de Ayuda:

*Para más información, consulte nuestras páginas de Ayuda:*  
[Añadir imágenes a mis libros](#)

## 4. SUS PAGOS Y FACTURAS

Todos los viernes, se contabilizan todos los pedidos por tarjeta de crédito que haya recibido y están disponibles en su menú del librero.

Para revisar los detalles de ventas de la semana en curso, haga clic en el enlace **“Saldo actual”** en su menú o a través del enlace **“Detalles de ventas”** del apartado **“Mi Contabilidad”** podrá acceder a su última factura:

**Estadísticas**

**Valoración de la librería:** ★★★★★

**Índice de servicio:** 92%  
Superior al 85% requerido

**Artículos en línea:** 5231

**Saldo actual:** EUR -75.19

**Mensajes de AbeBooks**

Participe en nuestro programa de afiliados y obtenga hasta un 10% de comisión. Además, no se pierda el resumen de nuestra reunión con las librerías del pasado 1 de junio en Madrid. Esto y más en nuestro [Informativo AbeBooks](#).

**Menú principal**

**Tareas pendientes:**

- > Nuevos pedidos: 1
- > Libros sin imagen

**Mis ventas**

- Revisar y tramitar pedidos
- Ver devoluciones realizadas
- Ver correo de AbeBooks

**Mi contabilidad**

- Detalles de ventas**
- Información bancaria
- Información de la tarjeta de crédito destinada al pago de tasas

**Mi información personal**

- Información de mi cuenta
- Gastos y tiempos de envío (Actualizados el: 29/03/11)
- Métodos de pago aceptados
- Cambiar mi contraseña
- Contrato de AbeBooks
- Ver mi página web
- Personalizar mi página web

**Mis peticiones**

- Historial del inventario
- Gestionar inventario e imágenes
- Enviar un archivo de libros o imágenes
- Suprimir y reemplazar todo el inventario
- Libros filtrados (0)
- Buscar en mi inventario
- Gestionar vacaciones

**Consulte los detalles de sus ventas y de sus facturas**

- Para recuperar una factura anterior, indique el mes correspondiente y haga clic en el botón [Ver].
- Para ver semana a semana los detalles de sus pagos, haga clic en [Resúmenes semanales por período de extracto].
- Para ver el detalle de las comisiones y tasas de gestión de pago por pedido, [Detalles de ventas por semana].

Para más información, consulte nuestras páginas de Ayuda:

Consultar detalles de ventas, pagos y facturas > [Acceder al detalle de sus ventas por semana](#)

## 5. REVISAR SU VALORACIÓN

Su valoración, mostrada a los compradores en forma de estrellas, refleja el número de pedidos recibidos entre el número de pedidos cancelados y reembolsados, lo que corresponde a su índice de servicio.

Para consultar los detalles de su valoración, haga clic en el enlace **“índice de servicio”**:

**Valoración de la librería:** ★★★★★

**Índice de servicio: 92%**  
Superior al 85% requerido

**Artículos en línea:** 5231

**Saldo actual:** EUR -75.19

Participe en nuestro programa de afiliados y obtenga hasta un 10% de comisión. Además, no se pierda el resumen de nuestra reunión con las librerías del pasado 1 de junio en Madrid. Esto y más en nuestro [informativo AbeBooks](#).

**Menú principal**

**Tareas pendientes:**

[Nuevos pedidos: 1](#)      [Libros sin imágenes: 4059](#)

---

<p><b>Mis ventas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Revisar y tramitar pedidos</li> <li>■ Ver devoluciones realizadas</li> <li>■ Ver correo de AbeBooks</li> </ul> <p><b>Mi contabilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Detalles de ventas</li> <li>■ Información bancaria</li> <li>■ Información de la tarjeta de crédito destinada al pago de tasas</li> </ul>	<p><b>Mi información personal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Información de mi cuenta</li> <li>■ Gastos y tiempos de envío (Actualizados el: 29/03/11)</li> <li>■ Métodos de pago aceptados</li> <li>■ Cambiar mi contraseña</li> <li>■ Contrato de AbeBooks</li> <li>■ Ver mi página web</li> <li>■ Personalizar mi página web</li> </ul> <p><b>Mis peticiones</b></p>	<p><b>Mis libros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Historial del inventario</li> <li>■ Gestionar inventario e imágenes</li> <li>■ Enviar un archivo de libros o imágenes</li> <li>■ Suprimir y reemplazar todo el inventario</li> <li>■ Libros filtrados (0)</li> <li>■ Buscar en mi inventario</li> <li>■ Gestionar vacaciones</li> </ul>
--	---	---

De esta forma podrá ver el número de pedidos enviados, cancelados y devueltos, así como los detalles de cada pedido.

IberLibro exige a las librerías asociadas mantener un índice de servicio superior al 85%. En caso de no alcanzar este índice, usted recibirá un mensaje de alerta. En este mensaje, encontrará consejos útiles que le ayudarán a mejorar su índice de servicio.

Para más información, consulte nuestras páginas de Ayuda:

[Valoración de librerías](#)

## 6. OTRAS FUNCIONES ÚTILES

**Consulte sus correos de AbeBooks:** podrá recuperar o ver los correos más recientes y asegurarse de responder a las solicitudes de los clientes como máximo en 2 días laborales.

**Poner su cuenta en estado “de vacaciones”:** si va a estar ausente por un periodo mayor a 3 días y para evitar recibir pedidos que no pueda tramitar, puede poner su cuenta de vacaciones a través de su menú.

**Modifique su página de librería:** personalice su página de librería y no olvide enviar a sus compradores esta dirección URL.

**Más Ayuda:** consulte nuestras páginas de Ayuda, nuestro blog de librerías o póngase en contacto con nuestro servicio de Atención al Cliente si requiere más información.

### Servicio de Atención al Cliente de AbeBooks

AbeBooks Europe GmbH  
Ronsdorfer Str. 77a  
40233 Düsseldorf  
Alemania  
Tel: 0049 (0)211-711-7069-37  
Fax: 0049 (0)211-711-7069-19