POLÍTICAS DE LA EMPRESA

Con el fin de brindarle un mejor servicio hacemos de su conocimiento nuestras nuevas políticas, LAS CUALES APLICAN A PARTIR DEL **1 DE ENERO DE 2025**

EN LO GENERAL

** HORARIOS DE SERVICIO:*

Nuestros horarios de atención a clientes tanto en oficina, taller y como vía telefónica y de whats app son los siguientes:
Lunes a Jueves : 9:30 -14:00 hrs / 16:30 -19 :00 hrs
Viernes : 9:30 -14:00 hrs /
Sábados , domingos y días feriados, descansamos.

Estos horarios de servicio están planeados para poder atender las necesidades de nuestros clientes así como para poder dedicarle el tiempo suficiente y necesario a los proyectos en los cuales trabajamos. Lo anterior redunda en trabajos de calidad y cumplimiento de fechas de entrega. Por ello, evítenos la pena de no responder llamadas o correos fuera del horario de atención a clientes.

-Para poder brindarle trabajos de calidad y en tiempo **NO HACEMOS TRABAJOS URGENTES sin excepción**, pues todo proyecto lleva un proceso. Los servicios que se soliciten de esta forma serán rechazados.

-**NO tenemos** área de almacenaje, los trabajos que el cliente quede de pasar por ellos y no hayan sido recogidos después de dos semanas serán eliminados, y el cliente tendrá que pagar la elaboración del mismo nuevamente.

- NO RECIBIMOS ARCHIVOS DE OFFICE PARA IMPRESIÓN
Solo aceptamos archivos: AI, PSD, CDR, PDF, vectorizados y convertidos a curvas, archivos de imagen en JPG con 300 dpis de resolución, en caso de que su archivo no cumpla con estos formatos no nos hacemos responsables por la calidad del trabajo final, por lo cual no aplica garantía.
Si es necesario trazar o rediseñar tendrá un costo extra de $750 pesos .

Textos que contienen la información de la empresa (misión, visión, valores, historia, etc) deberá ser proporcionado y desarrollado por el cliente en formato Word. **MÖK estudio+ taller** no desarrolla esta información ni hace correcciones ortográficas.

En caso de requerir desarrollo de contenidos estos tendrán un costo extra y serán en acuerdo con el cliente.

**** FORMAS DE PAGO***

- ***A) En caso de requerir factura*** : La formas de pago que aceptamos, es en efectivo hasta $1999.00 ó transferencia electrónica o tarjeta de débito o crédito a partir de $2000 pesos.

- **B**) ***En caso de no requerir factura*** : es forzoso pago en efectivo.

- **ANTICIPO** SE SOLICITARÁ PARA MONTOS MAYORES DE $4000 PESOS, MENOS DE ESE MONTO ,ES FORZOSO PAGO EN UNA EXHIBICIÓN.

- ***NOTA Trabajo que no sea liquidado en su totalidad no será entregado al cliente***

**** GARANTÍAS***

Las garantías tienen una validez de 30 días hábiles a partir de la entrega y de haberse realizado el pago.

IMPRESOS: GARANTÍA REPOSICIÓN DE PROYECTO

- Aplica en impresión offset, digital, gran formato y serigrafía.
- Aplica siempre y cuando el error o la falla sea por parte de **MÖK estudio+ taller** y el cliente no haya autorizado la muestra ya sea física o vía correo.
- El cliente deberá devolver el trabajo completo para que tenga efecto la garantía.
- En caso de que el cliente haya autorizado la muestra o haya hecho mal uso de lo que se le entregó, la garantía no aplicará.
- Para señalética o letras 3D la reposición aplica en caso de que el material entregado no tenga los acabados especificados en cotización, pasados los 30 días se cobrará cualquier cambio o ajuste .
- No aplica sobre soportes o sustratos (papel, estireno, trovicel, lamina, aluminio, estireno,acrílico etc)
- No aplica si el material se sometió a condiciones extremas (calor, humedad, etc)

GARANTÍA No aplica en promocionales , ni textiles.

DISEÑO Y WEB: GARANTÍA AJUSTES Y ADECUACIONES

- Aplica siempre y cuando el error sea por parte de **MÖK estudio+ taller.**
- No aplica En caso de errores ortográficos en textos entregados por el cliente, por el contrario , se le cobrará al cliente.

A continuación enumeramos cada servicio y las políticas que los regirán, en base a sus especificaciones técnicas.

POLÍTICAS POR SERVICIO

*** DISEÑO DE IDENTIDAD / DISEÑO GRÁFICO:**

- Para brindar un mejor servicio, una vez aceptada la cotización, **MÖK estudio+ taller** enviará al cliente por correo electrónico un brief y concertará una cita de arranque del proyecto. Los objetivos de dicha cita son:
  - ☐ Revisión del brief para acordar los objetivos, alcances y limitaciones del proyecto
  - ☐ Acordar la fecha y forma de entrega
  - ☐ Firmar la orden de compra

- Para brindarle un servicio de calidad y respetando el tiempo de nuestros clientes así como el de **MÖK estudio+ taller** , para el desarrollo de identidad e imagen corporativa tiempo de 15 días hábiles por cliente, para que dentro de ese tiempo se lleve a cabo la recepción de información por parte del cliente (datos generales que llevará la papelería) , revisión y retroalimentación. Así como la búsqueda del nombre en impi y presentación de propuestas gráficas al cliente. En caso de que hayan pasado 20 días hábiles y el cliente por cuestiones ajenas a **MÖK estudio+ taller** no hayan dado continuidad a su proyecto *(sin entrega de información o retroalimentación a lo presentado)* , sin una justificación al motivo del retraso o que el cliente no responda a los canales de comunicación (llamada, mensajes o correos) . Automáticamente el proyecto quedará cancelado, sin derecho a tener acceso al logo y archivos generados.
  Para liberarlo ,el cliente deberá pagar el 40 % restante más una penalización de $2500.00 .
  Además se reestructurarán los tiempos de entrega, en base a la disponibilidad que tenga **MÖK estudio+ taller**

- Todo proyecto incluye 3 propuestas de diseño. Una vez aceptada la propuesta de diseño, incluye 3 cambios al mismo. En caso de requerir más cambios, cada uno tendrá un costo de $950.00 + I.V.A. facturados a la conclusión del proyecto.

- Se le informará al cliente vía correo electrónico los avances de su trabajo solicitando su aprobación. Una vez aprobado el avance, todo cambió generará un costo adicional.

- La forma de pago : **ANTICIPO** del 60% y 40% para la entrega PARA MONTOS MAYORES DE $4000 PESOS, para montos de hasta $3999 , ES FORZOSO PAGO EN UNA SOLA EXHIBICIÓN.

- ***TRABAJO QUE NO SEA LIQUIDADO EN SU TOTALIDAD NO SE ENTREGARÁ***

*** DISEÑO WEB**

- Para brindar un mejor servicio, una vez aceptada la cotización, **MÖK estudio+ taller** enviará al cliente por correo electrónico un brief y concertará una cita de arranque del proyecto. Los objetivos de dicha cita son:
  - ☐ Revisión del brief para acordar los objetivos, alcances y limitaciones del proyecto
  - ☐ Revisión del esquema de la información que aparecerá en el sitio
  - ☐ Definir el nombre del dominio
  - ☐ Acordar fecha de entrega de los textos y/o fotografías basados en dicho esquema en formato Word o JPG
  - ☐ Firmar la orden de compra .

- La forma de pago es 60% de anticipo , 40% restante debe ser liquidado para poder entregar el proyecto al cliente.

- Para brindarle un servicio de calidad y respetando el tiempo de nuestros clientes así como el de **MÖK estudio+ taller** , para el desarrollo del sitio web sin tienda en línea o sistema administrativo, se destina un tiempo de 30 días hábiles por cliente, para que dentro de ese tiempo se lleve a cabo la recepción de información por parte del cliente *(textos revisados, fotografía del cliente ,elección y compra de fotos libre de derechos)* , revisión y retroalimentación. Así como la construcción del sitio En caso de que hayan pasado 35 días y el cliente por cuestiones ajenas a **MÖK estudio+ taller** no hayan dado continuidad a su proyecto *(sin entrega de información o retroalimentación a lo presentado)* , sin una justificación al motivo del retraso o que el cliente no responda a los canales de comunicación (llamada, mensajes o correos) . Automáticamente el proyecto quedará cancelado, sin derecho a tener acceso a claves o archivos. Para liberarlo ,el cliente deberá pagar el 40 % restante más una penalización de $3500.00 . Además se re estructurarán los tiempos de entrega, en base a la disponibilidad de tiempo que tenga **MÖK estudio + taller**

- Todo proyecto incluye 2 propuestas de diseño de sitio. Así mismo, se le enviará una liga para que pueda revisar los avances del proyecto y otorgue las aprobaciones correspondientes.

- Para el hospedaje y dominio el pago es anual, siempre se le avisará al cliente con 30 días de anticipación, la fecha de renovación , posteriormente se harán recordatorios semanales. En caso de que el cliente haga caso omiso y el dominio y hospedaje no se renueve en la fecha límite, el dominio entrará en recesión al haber pasado una semana de la fecha límite, contará con una semana más para renovar con un costo extra de $500.00 pesos pues el dominio entra en una recesión, para ello **Mök estudio+taller** le informará sobre esto .

- Si el cliente no renovará, quedará cancelado el domino y hospedaje, generando pérdida de sitio web y del servicio de correos.

  NOTA: Una vez que el dominio se pierde, no puede ser recuperado.

- En caso de que el cliente **no adquiera** su hospedaje y dominio con nosotros, pra poder cotizarle el desarrollo del sitio deberá proporcionarnos las características del mismo host, para conocer que tipo lenguajes acepta y alcances del mismo, así como los accesos FTP. En caso de que el hospedaje sea limitado, **MÖK estudio+ taller** ***no se hace responsable del mal funcionamiento del sitio.***

- En caso de que se mantenga la misma arquitectura gráfica del sitio y solo se requiera cambiar algún texto o fotografía esto no tendrá costo.

- Una vez aprobado y publicado el sitio, los cambios en diseño, (agregar links, modificar estructura, etc) tendrán un costo de $2950.00 + I.V.A. pagando al momento de solicitar el cambio.

NOTA:

- *Nuestros sitios web están programados con lenguajes como html5 y css 3, son Responsive compatibles con los exploradores recientes y de mayor uso: IE8, CHROME, MOZILLA, SAFARI, OPERA, ASÍ COMO COMPATIBLES A TODOS LOS DISPOSITIVOS MÓVILES.*

- *Los precios son considerando sitios en español. En caso de requerir el sitio en otro idioma, se incrementará el precio de nuestros paquetes.*

- ***TRABAJO QUE NO SEA LIQUIDADO EN SU TOTALIDAD NO SE ENTREGARÁ***

*** IMPRESIÓN EN DIGITAL / SERIGRAFÍA / OFFSET | SEÑALÉTICA | 3D :**

- Para brindar un mejor servicio, al momento de aceptar el proyecto se concertará una cita con los siguientes objetivos:
  - ☐ Definir pantones /colores y detalles del trabajo
  - ☐ Acordar fecha y forma de entrega
  - ☐ Firma de orden de trabajo

- **ARCHIVOS :** Solo aceptamos archivos AI, PSD, CDR, PDF, vectorizados y convertidos a curvas, archivos de imagen en JPG con 300 dpis de resolución, en caso de que su archivo no cumpla con estos formatos no nos hacemos responsables por la calidad del trabajo final, por lo cual no aplica garantía.
  Si es necesario trazar o rediseñar tendrá un costo extra de $750 pesos por cada adecuación .

- NO RECIBIMOS ARCHIVOS DE OFFICE PARA IMPRESIÓN

- El cliente deberá aprobar la(s) imagen(es) que se le harán llegar vía correo electrónico especificando puesto y fecha. No se imprimirá ningún trabajo que no cuenta con dicha aprobación.

- El tiempo de entrega aplicará en el momento en que hayamos recibido el pago total o anticipo según sea el caso y la autorización aprobada.

- En caso de requerir muestra física ésta tendrá un costo extra a lo cotizado

- Para el caso de serigrafía, el tiempo de entrega puede variar , se basa en el tiempo de secado de las tintas ya que están pueden tener un retraso por las condiciones climáticas, en su momento se le indicará el tiempo de entrega.

- Para lonas, señalética y anuncios 3d el cliente deberá especificar si se hará instalación o desinstalación al momento de solicitar la cotización. Ya que instalación / desinstalación tienen un costo extra el cual se especificará en la cotización.

- La forma de pago : **ANTICIPO** del 60% y 40% para la entrega PARA MONTOS MAYORES DE $4000 PESOS, para montos hasta $3999 , ES FORZOSO PAGO EN UNA SOLA EXHIBICIÓN

  * NO aplica para promocionales u otros servicios que dependamos de terceros en los cuáles la forma de pago será total.

- La entrega de trabajo se realizará en las oficinas de los clientes con las siguientes condiciones :
  - ***Sin costo*** cuando la entrega sea en ciudad de Querétaro, Villa Corregidora y El Marqués.

  - ***Costo de $350*** *para entrega en los siguiente lugares (Pedro Escobedo, Colón,Ezequiel Montes, Cadereyta, Tequisquiapan, San juán del Rio, Celaya, Cortazar, Ricon de Tamayo ,San Miguel de Allende, San José Iturbide, San Luis de la Paz, Dolores Hidalgo.)*

- *Para entregas en Sierra Gorda de Querétaro ,Salamanca, Irapuato, León y Guanajuato capital se cotizará.*

- *Para entregas en otras localidades o estados del país que no se mencionan anteriormente se utilizará un servicio de paquetería el cual el cliente deberá pagar.*

- ***TRABAJO QUE NO SEA LIQUIDADO EN SU TOTALIDAD NO SE ENTREGARÁ***

*** MANEJO DE REDES**

- Para brindar un mejor servicio, una vez aceptada la cotización, **MÖK estudio+ taller** concertará una cita de arranque del proyecto. Los objetivos de dicha cita son:
  - ☐ Revisión para acordar los objetivos, alcances y limitaciones del proyecto
  - ☐ Revisión del esquema de la información .
  - ☐ Planeación de estrategia a seguir
  - ☐ Conocer la visión del cliente.
  - ☐ Firmar la orden de compra

- La forma de pago es iguala mensual con contrato mínimo de 6 meses

- El proceso se definirá y acordará con el cliente

- En base al tipo de paquete que elija el cliente , puede incluir reuniones presenciales o virtuales con **MÖK estudio+ taller** para revisar los avances del proyecto y resultados.

- Una vez finalizado, en caso de requerir que se le de seguimiento se reanudará el contrato

NOTA:

- *El cliente deberá brindar la información necesaria, para lograr los alcances.*

- *En caso de que tenga fotografías o textos estos deberán ser entregados por el cliente, de no tener un desarrollo de contenidos mok estudio lo puede desarrollar con un costo extra, en caso de no tener fotografía mok estudio puede realizar la toma de las mismas o adquirir en galerías de imágenes. Con un costo extra.*

*** MERCADOTECNIA**

- Para brindar un mejor servicio, una vez aceptada la cotización, **MÖK estudio+ taller** concertará una cita de arranque del proyecto. Los objetivos de dicha cita son:

  - ☐ Revisión para acordar los objetivos, alcances y limitaciones del proyecto
  - ☐ Revisión del esquema de la información .
  - ☐ Planeación de estrategia a seguir
  - ☐ Conocer la visión del cliente.
  - ☐ Firmar la orden de compra

- La forma de pago será el 60% de anticipo y el 40% al finalizar para hacer entrega de los proyecto.
- El proceso se definirá y acordará con el cliente
- Todo proyecto incluye reuniones con el cliente para revisar los avances del proyecto y resultados.
- Una vez finalizado, en caso de requerir que se le de seguimiento se reanudará el contrato

NOTA:

- *El cliente deberá brindar la información necesaria, para lograr los alcances.*
- ***TRABAJO QUE NO SEA LIQUIDADO EN SU TOTALIDAD NO SE ENTREGARÁ***

***FOTOGRAFÍA Y VIDEO**

- Para brindar un mejor servicio, una vez aceptada la cotización, **MÖK estudio+ taller** concertará una cita de arranque del proyecto. Los objetivos de dicha cita son:
  - ☐ Revisión con cliente los objetivos, uso y función de las fotografías.
  - ☐ Planeación de fechas , horarios y lugar de tomas
  - ☐ Definir requerimientos extras como locación, modelos, o especificaciones para toma de productos.
  - ☐ Conocer la visión del cliente.
  - ☐ Firmar la orden de compra y recibir el 60% de anticipo del proyecto.

- La forma de pago es 60% de anticipo y 40% restante al terminar y debe ser liquidado para poder entregar el proyecto al cliente
-
- El tiempo de entrega y proceso se definirá y acordará con el cliente

- Al cliente al finalizar la sesión se le hará llegar las tomas en frío para revisión y definir las que se usarán como finales.

- Una vez finalizado, se le entregará al cliente el estudio con las fotografías retocadas y listas para usarse en los diversos medios publicitarios.

NOTA:

- *Los modelos o locaciones, tienen un costo extra que se definirá en su momento.*
- *En caso de fotografía de producto de igual forma se revisará si debe hacerse en locación o estudio.*
- ***TRABAJO QUE NO SEA LIQUIDADO EN SU TOTALIDAD NO SE ENTREGARÁ***

En **MÖK estudio+ taller**, estamos comprometidos a brindarle servicio de calidad y soluciones que sean de beneficio para su empresa o negocio. Es por ello que agradecemos su cooperación para que podamos servirle mejor.

Gracias.
ATENTAMENTE:
***EQUIPO DE* MÖK estudio + taller**