



## POLITICAS 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 2019

### 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 / 16:30 -18 :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 redundo en trabajos de calidad y cumplimiento de fechas de entrega. Por ello, evítenos las 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, JPG a 300 dpis., vectorizados y convertidos a curvas, 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. Y si es necesario trazar o rediseñar tendrá un costo extra .

El texto que contiene la información de la empresa ( misión, visión, valores, historia, etc) deberá ser proporcionado y desarrollado por el cliente en formato Word. Mok estudio 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.**



[www.mo-kestudio.com](http://www.mo-kestudio.com)

Hda. montenegro 9	ofic. 543.45.03
Mansiones del Valle	taller. 539.68.46
Querétaro, Qro.	contacto @mo-kestudio.com



### \* FORMAS DE PAGO

- **A) En caso de requerir factura** : La formas de pago que aceptamos, es en efectivo hasta \$1999.00 o transferencia electrónica a partir de \$2000 pesos.
- **B) En caso de no requerir factura** : es forzoso pago en efectivo.
- **NOTA Trabajo que no sea liquidado en su totalidad no será entregado al cliente**

### \* GARANTÍAS

Las garantías tiene 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 **mok estudio/taller** y el cliente no haya autorizado el dommy o muestra.
  - El cliente deberá devolver el trabajo completo para que tenga efecto la garantía.
- En caso de que el cliente haya autorizado dommy o muestra o haya hecho mal uso de lo que se le entregó, la garantía no aplicará.
- 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 **mok estudio/taller**.

- No aplica En caso de errores ortográficos en textos entregados por el cliente, por el contrario ,se le cobrará el ajuste al cliente.



[www.mo-kestudio.com](http://www.mo-kestudio.com)

Hda. montenegro 9	ofic. 543.45.03
Mansiones del Valle	taller. 539.68.46
Querétaro, Qro.	contacto @mo-kestudio.com



A continuación enumeraremos 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, **Mo-K estudio / taller** enviará al cliente por correo electrónico un brief y concertará una cita de arranque del proyecto. Los objetivos de dicha cita son:
  - o Revisión del brief para acordar los objetivos, alcances y limitaciones del proyecto
  - o Acordar la fecha y forma de entrega
  - o Firmar la orden de compra y recibir el 50% de anticipo del proyecto.
- Por lo general, el tiempo aproximado de entrega es de 1 semana.
- Todo proyecto incluye 3 propuestas de diseño. Una vez aceptada la propuesta de diseño, incluyen 3 cambios al mismo. En caso de requerir más cambios, cada uno tendrá un costo de \$500.00 + 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 cambio generará un costo adicional.
- La forma de pago es 60% de anticipo , 40% al terminar y debe ser liquidado para poder entregar el proyecto al cliente.
- ***Trabajo que no sea liquidado en su totalidad no será entregado al cliente***



[www.mo-kestudio.com](http://www.mo-kestudio.com)

Hda. montenegro 9	ofic. 543.45.03
Mansiones del Valle	taller. 539.68.46
Querétaro, Qro.	contacto @mo-kestudio.com



## \* IMPRESIÓN EN DIGITAL/ SERIGRAFÍA / OFFSET:

- Para brindar un mejor servicio, al momento de aceptar el proyecto se concertará una cita con los siguientes objetivos:
  - o Definir colores y detalles de impresión
  - o Acordar fecha y forma de entrega
  - o Firma de orden de trabajo y pago 60% de anticipo
- El cliente deberá aprobar la(s) imagen(es) que se le hará(n) 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 anticipo 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.
- La forma de pago es 60% de anticipo y 40% restante al terminar y debe ser liquidado para poder entregar el proyecto al cliente.

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

### - **NO RECIBIMOS ARCHIVOS DE OFFICE PARA IMPRESIÓN**

Solo aceptamos archivos: AI, PSD, CDR, PDF, JPG a 300 dpis., vectorizados y convertidos a curvas, 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 el cliente autoriza convertir o vectorizar dicho archivo esto tendrá un costo , mismo que se dará a conocer en su momento.

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



[www.mo-kestudio.com](http://www.mo-kestudio.com)

Hda. montenegro 9	ofic. 543.45.03
Mansiones del Valle	taller. 539.68.46
Querétaro, Qro.	contacto @mo-kestudio.com



## \* DISEÑO WEB

- Para brindar un mejor servicio, una vez aceptada la cotización, **Mo-Kestudio / taller** enviará al cliente por correo electrónico un brief y concertará una cita de arranque del proyecto. Los objetivos de dicha cita son:
  - o Revisión del brief para acordar los objetivos, alcances y limitaciones del proyecto
  - o Revisión del esquema de la información que aparecerá en el sitio
  - o Acordar fecha de entrega de los textos y/o fotografías basados en dicho esquema en formato Word o JPG
  - o Firmar la orden de compra y recibir el 50% de anticipo del proyecto.
- La forma de pago es 60% de anticipo , 40% restante al terminar y debe ser liquidado para poder entregar el proyecto al cliente.
- Para brindarle un servicio de calidad el tiempo máximo que se dedica al cliente son de 15 a 30 días hábiles, si después de ese tiempo no hemos recibido continuidad de parte del cliente, excediendo ese tiempo por cuestiones ajenas a nosotros, el pago final se ajustará a las tarifas vigentes. Además el cliente tendrá que adaptarse a los nuevos tiempos de entrega, quedando invalidados los tiempos de entrega pactados al principio
- 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.
- En caso de que le cliente no adquiera su hospedaje con nosotros, , deberá proporcionarnos las características del mismo, para conocer que tipo lenguajes acepta y alcances del mismo, así como los accesos FTP. En caso de que el hospedaje sea limitado, ***mok no se hace responsable del mal funcionamiento del sitio.***
- Una vez aprobado y publicado el sitio, los cambios en diseño, (agregar links, modificar estructura, etc) tendrán un costo de \$500.00 + I.V.A\_ pagando al momento de solicitar el cambio.
- 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.

## 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 ATODOS LOS DISPOSITIVOS MOVILES*
- *Los precios son considerando sitios en español. En el caso de requerirlo en otro idioma, se incrementará el precio de nuestros paquetes.*
- ***Trabajo que no sea liquidado en su totalidad no será entregado al cliente***



[www.mo-kestudio.com](http://www.mo-kestudio.com)

Hda. montenegro 9	ofic. 543.45.03
Mansiones del Valle	taller. 539.68.46
Querétaro, Qro.	contacto @mo-kestudio.com



## \* MANEJO DE REDES

- Para brindar un mejor servicio, una vez aceptada la cotización, **Mo-Kestudio / taller** concertará una cita de arranque del proyecto. Los objetivos de dicha cita son:
  - o Revisión para acordar los objetivos, alcances y limitaciones del proyecto
  - o Revisión del esquema de la información .
  - o Planeación de estrategia a seguir
  - o Conocer la visión del cliente.
  - o Firmar la orden de compra
- La forma de pago es iguala mensual con contrato mínimo de 6 meses terminar y debe ser liquidado para poder entregar el proyecto al cliente
- 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 reanudara 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.*
- **Trabajo que no sea liquidado en su totalidad no será entregado al cliente**



[www.mo-kestudio.com](http://www.mo-kestudio.com)

Hda. montenegro 9	ofic. 543.45.03
Mansiones del Valle	taller. 539.68.46
Querétaro, Qro.	contacto @mo-kestudio.com



## \* MERCADOTECNIA

- Para brindar un mejor servicio, una vez aceptada la cotización, **Mo-Kestudio / taller** concertará una cita de arranque del proyecto. Los objetivos de dicha cita son:
  - - o Revisión para acordar los objetivos, alcances y limitaciones del proyecto
    - o Revisión del esquema de la información .
    - o Planeación de estrategia a seguir
    - o Conocer la visión del cliente.
    - o 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 reanudara el contrato

## NOTA:

- *El cliente deberá brindar la información necesaria, para lograr los alcances.*
- ***Trabajo que no sea liquidado en su totalidad no será entregado al cliente.***



[www.mo-kestudio.com](http://www.mo-kestudio.com)

Hda. montenegro 9	ofic. 543.45.03
Mansiones del Valle	taller. 539.68.46
Querétaro, Qro.	contacto @mo-kestudio.com



## \*FOTOGRAFÍA Y VIDEO

- Para brindar un mejor servicio, una vez aceptada la cotización, **Mo-Kestudio / taller** concertará una cita de arranque del proyecto. Los objetivos de dicha cita son:
  - o Revisión con cliente los objetivos, uso y función de las fotografías.
  - o Planeación de fechas , horarios y lugar de tomas
  - o Definir requerimientos extras como locación, modelos, o especificaciones para toma de productos.
  - o Conocer la visión del cliente.
  - o 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 frio 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, tiene un costo extra que se definirá en su momento.*
- *En caso e fotografía de producto de igual forma se revisará si debe hacerse en locación o estudio.*
- ***Trabajo que no sea liquidado en su totalidad no será entregado al cliente***

En **MOKestudio/ 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 MOK ESTUDIO/TALLER**



[www.mo-kestudio.com](http://www.mo-kestudio.com)

Hda. montenegro 9	ofic. 543.45.03
Mansiones del Valle	taller. 539.68.46
Querétaro, Qro.	contacto @mo-kestudio.com