

ОБЩЕКОРПОРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ЗАКАЗАМИ

1. Общее положение

- 1.1. Перед отрисовкой макета и его последующем изготовлении вносится предоплата в размере не менее 50% от указанной суммы. Без предоплаты работы вести не будут. В случае отказа от заказа в процессе работы, вне зависимости от обстоятельств, **предоплата не возвращается**, т.к. она является полноценной оплатой труда, который исполнитель добросовестно выполняет.
- 1.2. При внесении правок первые 3 правки – бесплатные, все последующие правки + 100 рублей к счету. Поэтому настоятельно рекомендуется как можно точнее формулировать свое задание.
- 1.3. Офис работает в строго отведенные часы по будням с 10.00 до 19.00, поэтому все переработки и задержки оплачиваются заказчиком отдельно, согласно установленному тарифу оплаты труда, если эта задержка была по вине заказчика.
- 1.4. Все срочные заказы в выходные дни офиса выполняются по двойному тарифу, в праздники и праздничные дни по тройному.
- 1.5. Гербовые и другие государственные печати изготавливаются только при наличии сопутствующих документов таких как, заявление на изготовление гербовой или какой-либо другой государственной печати, доверенность на получаемое лицо, 5 оттисков на чистом листе А4. Без сопутствующих документов в изготовлении может быть отказано.
- 1.6. Исполнитель вправе отказаться от работ, если заказчик ведет себя крайне некорректно с сотрудником, хамит, грубит, прибегает к манипуляциям и шантажу, а также причиняет физический и имущественный вред имуществу дизайн-студии или его сотруднику.
- 1.7. В случае порчи имущества исполнитель в лице ИП Самарина Анастасия Андреевна имеет полное право подать в суд для возмещения морального и материального вреда причиненного заказчиком, если это не было решено в досудебном порядке.
- 1.8. Сотрудник в праве отказать в предоставлении скидки на единичный товар ссылаясь на корпоративную политику программы лояльности (см. п.2.).
- 1.9. В случае конфликтной ситуации с заказчиком сотрудник обязан предоставить контактные данные официального лица отвечающего за организацию дизайн-студии.
- 1.10. Все претензии и внештатные ситуации направляются исполнителю в лице ИП Самарина Анастасия Андреевна на почту или на WhatsApp для дальнейшего рассмотрения и разбора ситуации.

2. Программа лояльности

- 2.1. Скидки осуществляются **только на оптовые единовременные заказы** печатей и штампов, на розничные товары скидки не распространяются.
- 2.2. Скидки распространяются на следующие категории изделий и их минимальное количество:
 - Автоматические печати и штампы от 10 штук - скидка 5%
 - Деревянные штампы от 10 штук – скидка 5%
 - Ручные печати и штампы от 30 штук - скидка 10%
 - Клише печатей и штампов от 50 штук - скидка 15%
- 2.3. При заказе от 10 000 рублей, штемпельные чернила или доставка - бесплатно.
- 2.4. Дополнительные бонусы для постоянных заказчиков могут предоставляться по усмотрению исполнителя, при условии осуществления заказов не менее 1 раза в месяц от минимальной суммы 1000 рублей.
- 2.5. Исполнитель также может предоставить персональную скидку на все заказы постоянным заказчикам, которые регулярно дают рекомендации и способствуют продвижению, а также узнаваемости самого бренда исполнителя другим потенциальным заказчикам. Сюда входит: устная рекомендация с озвучиванием персонального кодового слова, передача печатного материала с контактами дизайн-студии, сторис, посты в соцсетях или иная другая форма рекомендаций. Система отслеживания новых пришедших заказчиков обуславливается кодовым словом с постоянным заказчиком, а также указанием направившего лица.
- 2.6. В рамках партнерства с другими компаниями отпуск товара осуществляется по отдельному, обоюдно согласованному в двухстороннем порядке, прайсу.

3. Правила оформления заказа

- 3.1. Для заказа/расчета индивидуального штампа необходимо указать:
 - Точный размер штампа или приблизительный, если штамп будет разрабатываться с нуля, а не должен быть точной копией оттиска, либо скан оттиска, если нужно продублировать уже имеющуюся печать.
 - Наличие макета, фотографии или скана штампа, либо, если требуется дизайн, то компания может его разработать с нуля по ТЗ заказчика.

Файлы принимаются в формате .svg, .cdr, .pdf или в черно-белом варианте (без серых оттенков) хорошего качества .png, .jpeg.

- Указание оснастки, которая необходима или без нее (просто клише)

Оснастки на выбор:

- Ручные дерево или пластик (без штемпельной подушки, приобретается отдельно);

- Карманные (на выбор);

- Автоматические.

3.2. Требования к исходным файлам в форматах .svg, .cdr, .pdf являются общепринятыми техническими требованиями, поэтому файлы в формате .cdr не должны превышать 17ю версию корела, должны быть сгруппированы и переведены в кривые, с толщиной линий не менее 0,2 мм и цветом в СМΥК 0,0,0,100. Для формата .svg и .pdf толщина линий должна быть не менее 0,2 мм и цветом в СМΥК 0,0,0,100.

3.3. В случае не соответствия требованиям исходного файла исполнитель имеет право взять плату за доработку макета под технические требования, согласно прайсу.

3.4. При неточном формировании заказа и получении соответствующего результата (несоответствие размеров, дизайна или варианта оснастки) исполнитель ответственности не несет. Дизайн-студия всего лишь выполняет поставленную задачу от заказчика.

4. Разработка дизайна макетов

4.1. Дизайн с нуля:

Дизайн штампов, как и логотипов, происходит на основании **БРИФа**, согласно которому нужно указать:

- Наименование вашей мастерской (если требуется);

- Все необходимые контакты;

- Все необходимые дополнительные надписи;

- Приложить фотографии логотипов, которые вам нравятся;

- Файл с логотипом предоставляется вам после оплаты в векторном варианте для последующего применения в рекламе.

4.2. Без заполненного БРИФа или четкого описания задания разработка макета не выполняется.

4.3. Дизайн печатей по шаблонам:

На сайте компании, как и в группе ВК в папке «Шаблоны», есть уже готовые шаблоны штампов, на основании которых компания может изготовить штамп. В шаблонах можно добавлять и удалять ненужные контакты. Добавлять надписи, иконки. Постоянным остаются только сами элементы рисунка.

4.4. Отрисовка:

- Отрисовка выполняется в случае, если у заказчика нет логотипа в векторном варианте, а в картинке рисунок выполнен в цвете.

- Отрисовка возможна с фотографии работы заказчика (ручная работа, хлеб и т.д.)

4.5. Отрисовка макетов по оттиску производится только с качественного фото оттиска с указанием его размеров, либо со скана оттиска на формате А4. При отрисовке с некачественных фото, а именно, кривых изображений, изображений в перспективе, нечетких фото и тп могут быть погрешности в совпадении с оригиналом. Поэтому вся ответственность за качество макета с некачественного исходного материала ложится на заказчика при его согласии на соответствующий результат.

4.6. При согласовании макетов вся ответственность за орфографическую и пунктуационную верность, а также за дизайн макета возлагается на утверждающее лицо. Заказчик обязан, тщательно проверить всю информацию и внешний вид макета, включая размеры и мелкие детали. В случае согласования, макеты автоматически будут запущены в работу, дальнейшая переделка дизайна, печатей, визиток и листовок, в случае обнаружения несоответствий, будет производиться за дополнительную плату, согласно нашему прайсу.

4.7. Выдача готовых макетов на руки заказчику для дальнейшего использования вне нашей дизайн-студии оплачивается отдельно согласно прайсу. Исключением является выдача макетов заказчиком с которыми дизайн-студия работает удаленно и является исполнителем только графической части заказа. Сюда входят: логобуки, логотипы, mascots, иллюстрации, полиграфические макеты, и другие виды дизайнерской деятельности, которые будут изготавливаться в сторонних компаниях по месту проживания заказчика. Во всех остальных случаях, согласно политике дизайн-студии, выдача макета – платная.

5. Сроки изготовления

5.1. Сроки изготовления зависят от **сложности** заказа и **наличия оснасток** в офисе или на складе.

- Первичные печати для организаций по макетам компании при наличии необходимых оснасток изготавливаются в течении 10-15 минут.

- Печать по оттиску в среднем изготавливается от 30 минут до 2 часов. Срок изготовления зависит от сложности макета и шрифтов.

- Разработка индивидуальных макетов 1 рабочий день.

5.2. Если оснастка под заказ, то автоматы, карманные, ручные пластиковые и другой расходный материал для изготовления заказа доставляются со склада поставщика в течении семи рабочих дней. Если у поставщика нет в наличии нужной оснастки, подушки или краски, то заказ делается с Москвы. Доставка со склада в течении двух недель.

5.3. Деревянные оснастки под индивидуальный размер заказчика изготавливаются на нашем производстве в течении двух недель. В прайсе предоставлены стандартные размеры деревянных штампов, которые почти всегда есть в наличии в офисе. Исключение может составить повышенный спрос на определенный вид изделия.

5.4. Срок изготовления и поставки индивидуальных размеров деревянных оснасток зависит от вида доставки и наличия на складе у поставщика необходимого материала, а также загруженности нашего производства в период повышенного спроса и собранной партии на резку. Оснастки по спецзаказам оплачиваются в полном объеме.

5.5. Исключением может стать форс-мажорная ситуация непреодолимой силы или большая загрузка офиса, в таком случае срок назначается исходя из возможностей офиса, склада или производства.

6. Общие правила эксплуатации и проверки изделия

6.1. Исходя из особенностей штампуемого материала исполнитель изготавливает соответствующее клише из полимера или резины.

- Для крафта, картона и бумаги изготавливается полимерное клише, т.к. оно достаточно мягкое и способно оставить идеальный оттиск на волокнистой структуре бумаги (см. п. 6.2., п. 6.3.)

- Для ткани, дерева, металла, пластика, стекла и других материалов требующих устойчивости краски изготавливается резиновое клише, т.к. оно устойчиво к абразивным материалам таким как, акриловая, спиртовая и масляная краска. (см. п. 6.3.).

6.2. При работе с **клише на полимерной основе** используется краска **строго на водной основе** и **специальная штемпельная подушка в размер самого изделия**, которую можно приобрести в нашей дизайн-студии или по нашей рекомендации. За все подушки и краски, которые были приобретены вне наших рекомендаций исполнитель ответственности не несет, т.к. это является прямым нарушением правил эксплуатации, которое может повлечь за собой порчу изделия.

6.3. Резиновое клише, как и полимерное, нельзя оставлять под прямыми солнечными лучами, т.к. материал под воздействием ультрафиолета и тепла рассохнется, также не рекомендуется допускать резких перепадов температур.

6.4. Не рекомендуется, самостоятельно отрывать клише от оснастки или приклеивать его к ней с помощью подручных средств в т.ч. суперклеем. В случае отслаивания клише от клеевого слоя следует обратиться за помощью к мастеру. В случае преднамеренной порчи изделия, исполнитель ответственности не несет.

6.5. За любое игнорирование памяток и рекомендаций (см. п. 3.4., п. 4.6., п. 6.2., п. 6.3., п. 6.4.) по согласованию макетов и использованию готовых изделий исполнитель ответственности не несет.

6.6. В случае обнаруженного при проверке изделия производственного дефекта (не печатается часть картинки в определенном месте вне зависимости смены подушки и силы нажатия, отсутствие части деталей на готовом изделии, присутствие лишних деталей в т.ч. мелкого мусора) и не относящиеся к дефектам из п. 3.4., п. 4.6., п. 6.2., п. 6.3., п. 6.4, п. 6.5. клише переделывается за счет исполнителя. Если дефект был нанесен преднамеренно и злоумышленно в корыстных целях, при всех необходимых доказательствах исполнитель имеет полное право отказать в бесплатной переделке. В таком случае переделка будет осуществляться согласно прайсу дизайн-студии.

6.7. Бесплатная переделка клише также не осуществляется в том случае, если техническое задание было составлено некорректно, и клише было согласовано на этапе запуска в работу или при получении и проверке заказа в офисе получатель не проверил изделие на качество.

6.8. При проверке заказа и его получении на руки в нашем офисе, заказчик автоматически соглашается с его качеством, все дефекты согласно п. 6.6 исправляются на месте за счет исполнителя, если они были допущены в процессе изготовления клише и являются техническим браком. Если же при проверке заказчика или получателя устраивает качество и работоспособность изделия то, все дальнейшие претензии не принимаются. Поэтому рекомендуется сразу проверять все изделия на качество и исправность.

6.9. При удаленной пересылке изделий, все изделия тщательно проверяются перед отправкой, а также заказчику направляется полноценный фото-отчет и видео-отчет (если были заказаны автоматические штампы), который также является неформальной формой согласия на качество и исправность изделия.

7. Правила отгрузки заказов

7.1. Отгрузка изделий осуществляется только после полной оплаты доставки в течении двух рабочих дней после оплаты заказа и составления заявки.

7.2. В стоимость доставки включена сама доставка, упаковка заказа и доставка до ПВЗ. Минимальная стоимость доставки – 400 рублей.

- 7.3. За срок доставки и качество посылки исполнитель ответственности не несет, за это несет ответственность логистическая компания-перевозчик.
- 7.4. Каждая посылка отправляемая исполнителем должны быть надежно упакована во избежание повреждения изделий и сопутствующего товара.

Директор _____ Самарина А.А.

м.п.

