

## **Правила работы Копировального Центра «Эстамп»**

Данные правила утверждены руководством и обязательны к исполнению всеми работниками **Копировального Центра «Эстамп»**. При возникновении любых конфликтов, связанных с качеством работы, отказом в исполнении ваших заказов, сроками исполнения и другими проблемами, просим обращаться к руководителю **Копировального Центра Завгородняя Наталия Сергеевна тел. 97-29-39.**

### **МЫ РАБОТАЕМ ТОЛЬКО НА СВОИХ МАТЕРИАЛАХ**

#### **УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

##### **1. ЦЕНЫ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ЗАКАЗОВ**

Цены на все услуги и продукцию **копировального центра** указываются только в **РУБЛЯХ РФ**, валюты других государств не принимаются, пересчет не производится. Все работы копировального центра выполняются **исключительно** после 100% оплаты в кассу или поступления средств на расчетный счет в банке. Исключением являются клиенты, заключившие с нами договор на обслуживание, предусматривающий особые условия оплаты.

##### **2. СРОКИ И ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗОВ, хранение**

Срок исполнения заказа отсчитывается с момента окончания оформления заказа. Заказы, принятые отдельно, или в разные дни, не суммируются и не объединяются. Невостребованные готовые заказы, забытые оригиналы и носители хранятся в копировальном центре в течение одного месяца, после чего подлежат уничтожению без возврата или возмещения стоимости заказчику.

##### **3. ОСОБЕННОСТИ ОРИГИНАЛОВ, ВЛИЯЮЩИЕ НА КАЧЕСТВО КОПИРОВАНИЯ**

- Многостраничные оригиналы должны быть предварительно расшиты заказчиком и иметь сквозную нумерацию. Копии для переплета заказчик подбирает сам. При копировании нерасшитых оригиналов возможны искажения, за которые ответственность лежит на заказчике;
- При копировании оригиналов, содержащих флюорисцентные краски, фольгу и др. светоотражающие материалы, происходят цветовые искажения, т.к. на лазерном копировальном аппарате повторение этих эффектов невозможно.
- При увеличении масштаба полиграфической продукции и других оригиналов с недостаточной четкостью качество изображения ухудшается.
- Светлые участки изображения плотностью менее 5% копировальным аппаратом воспринимаются как белые.
- Оригиналы изображений для копирования должны быть чистыми, без механических повреждений (возможно копирование ветхих оригиналов, в специальном конверте, при этом стоимость работ увеличивается в 2 раза).
- Оригиналы изображений, выполненных на твердой основе, должны быть плоскими и не превышать размеров стандартного листа формата А3 (297x420 мм). В противном случае возможны цветовые и геометрические искажения.

Копирование выполняется с использованием стандартных настроек копировального аппарата. Точность соответствия цветов копии и оригинала ограничена техническими возможностями аппарата. Цветокоррекция является отдельно оплачиваемой работой

## ПРАВИЛА КОПИРОВАНИЯ

1. К цветному копированию и печати **НЕ ПРИНИМАЮТСЯ:** банкноты (купюры) РФ и других стран, векселя, акции, облигации, дорожные сертификаты и др. документы имеющие водные и иные средства защиты, не принимаются к компьютерной обработке официальные документы со штампами и печатями.

Документы с печатями и штампами принимаются к копированию только с нанесением надписи **"КОПИЯ"** непосредственно на текст документа, либо к копированию черным цветом;

2. К черно-белому копированию и печати **НЕ ПРИНИМАЮТСЯ:** материалы, оскорбляющие честь и достоинство граждан, иллюстрации непристойного содержания (в том числе откровенно порнографические), а также открытые призывы к насилию, в том числе нацизму, антисемитизму и межнациональной розни, не принимаются документы запрещенных партий и организаций.

3. Не принимаются на копирование оригиналы, которые могут **ПОВРЕДИТЬ СТЕКЛО** копировального аппарата, такие как: металлические, твердые и острые предметы, пачкающие и грязные материалы; оригиналы, содержащие царапающие вещества (песок, твердые породы камней)

## ПРАВИЛА РАСПЕЧАТКИ

1. Цветная и черно-белая распечатка осуществляется

- с электронных носителей (флэш-карты и т.п.);

- с телефонов, смартфонов и прочих устройств при предоставлении клиентом соответствующего кабеля или с карты памяти данных устройств;

- с электронной почты копировального центра (клиент отправляет необходимые для печати файлы на электронный адрес копировального центра «Эстамп» с сопроводительным письмом).

2. Сотруднику копировального центра запрещено выходить на электронную почту клиента. Копировальный центр не предоставляет услуги по скачиванию изображений и информации из интернета, доступу в интернет, социальные сети и выходу на электронную почту клиента.

3. Мы используем в своей работе исключительно лицензионное программное обеспечение, поэтому принимаются в работу только файлы для печати следующих форматов:

- Растровые - PDF, TIFF, PSD, JPG, JPEG, BMP, PNG, GIF

- Векторные - CorelDRAW (до версии X6), AI, EPS (возможно некорректное отображение файлов данных форматов)

- Чертежи - Adobe Reader, AutoCad (до версии 2014), КОМПАС (до версии 2015)

- Документы – Adobe Reader, MS Word 2010, MS Excel 2010, OpenOffice v3.3

4. Клиент должен четко знать расположение и название папок и файлов на устройстве. Файлы фотографий должны быть скомпонованы в отдельные папки с указанием размеров, в противном случае сотрудник копировального центра вправе отказать клиенту в обслуживании. Подготовка файлов к распечатке производится клиентом на собственном оборудовании и собственными силами.

5. Контроль цвета по монитору (даже правильно откалиброванному) носит оценочный характер. Во всех случаях изображение на мониторе не полностью соответствует по цвету и тоновым характеристикам напечатанному изображению

## **ПРАВИЛА СКАНИРОВАНИЯ, ЗАПИСИ НА ЭЛ.НОСИТЕЛИ**

1. Цены указаны за сканирование одной стороны листа.
2. При сканировании **БОЛЬШИХ** объемов документов (от 100 страниц) - возможные **скидки** согласовываются с руководителем
3. Сканирование полноцветных расшитых документов формата А4 и А3 осуществляется в автоматическом режиме со скоростью до 70 страниц в минуту.
4. Сканирование черно-белых расшитых документов формата А4 и А3 осуществляется в автоматическом режиме со скоростью до 65 страниц в минуту.
5. Сканирование производится в форматы JPG или PDF, максимальные разрешение:  
для документов А3 - 300dpi  
для документов А4 - 300dpi
6. При необходимости увеличения максимального разрешения стоимость увеличивается в 2 раза.
7. Сотрудник копировального центра вправе отказать в записи на CD/DVD диски заказчика по причинам технического состояния носителя или по другим причинам, делающим вероятной плохую читаемость записанной на носитель информации. Запись на CD/DVD диски заказчика производится под ответственность заказчика, без гарантии качества записи.

## **ПРАВИЛА ТИРАЖИРОВАНИЯ**

1. **Цены указаны для копий с одного оригинала.**
2. При необходимости изготовления пробного отпечатка взимается стоимость единичной копии – 40 рублей (если на 1 листе печатается несколькими цветами, стоимость пробы берется за каждый оттиск)
3. Печать может производиться 4 цветами (черный, **красный**, **синий**, **зеленый**) в различных комбинациях на 1 листе
4. Для печати на ризографе используется белая и цветная бумага форматов А3 и А4 плотностью 80г/м и 160г/м
5. Минимальный тираж – 50 листов с одного оригинала.

## **ПРАВИЛА ИЗГОТОВЛЕНИЯ ВИЗИТНЫХ КАРТОЧЕК**

1. Цена указана за 1 визитку. Минимальное количество визиток – 30 штук
2. Разработка макета оплачивается отдельно. При самостоятельной разработке макета предварительно проконсультируйтесь с дизайнером.
2. Срок изготовления **не менее 1** рабочего дня в зависимости от сложности и количества визитных карточек на усмотрение сотрудника копировального центра.
3. Перед выводом визитных карточек на печать заказчику предоставляется черно-белая распечатка макета визитки для проверки орфографии и утверждения. После письменного утверждения макета заказчиком претензии по наличию любых ошибок не принимаются.

## **ПРАВИЛА ШИРОКОФОРМАТНОГО ЧЕРНО-БЕЛОГО КОПИРОВАНИЯ**

1. Максимальная ширина копирования – 914 мм, плотность бумаги 90-80г/м
2. Не принимаются к копированию оригиналы плохого качества (склеенные скотчем и т.п.) При копировании ветхих оригиналов копировальный центр не несет ответственности ни за оригинал, ни за качество копии.
3. При копировании с оригиналов нестандартных форматов расчет стоимости производится из фактического расхода бумаги за 1мм длины.

## ПРАВИЛА ИЗГОТОВЛЕНИЯ МАКЕТОВ

1. Для заказа изготовления дизайн-макета полиграфической продукции заказчик заполняет бланк технического задания на необходимый вид макета. При отсутствии такого задания макет будет разрабатываться на усмотрение дизайнера, опираясь на переданные заказчиком материалы без возможности последующего его изменения.
2. Переданные текстовые и графические материалы в техническом задании и/или электронном виде являются единственно верными. Все изменения информационного и графического наполнения макета, предоставленного заказчиком, которые необходимо внести после разработки макета, оплачиваются дополнительно в зависимости от объема правок.
3. Заказчик внимательно проверяет все передаваемые графические материалы на соответствие их качеству и пригодности для печати. В случае сомнений в такой пригодности заказчик может обратиться к дизайнеру за консультацией.
4. За авторские права переданных заказчиком материалов всю ответственность несет заказчик.
5. Стандартный срок разработки макета не менее 1 рабочего дня, причем если необходимые материалы были предоставлены не в полном объеме, то срок отсчитывается со дня, следующего за днем предоставления всех материалов, необходимых для изготовления макета. При необходимости осуществления корректировки, срок на ее выполнение устанавливается до 3 рабочих дней с момента письменного изложения необходимых корректировок.
6. В случае несоблюдения сроков исполнителем по независящим от него обстоятельствам, исполнитель обязуется уведомить заказчика о причинах, по которым соблюдение их невозможно, и обозначить новые сроки.
7. В определенные периоды (предпраздничные месяцы) в связи с увеличением нагрузки копировальный центр оставляет за собой право увеличения сроков на 1-3 дня.
8. Дизайнер копировального центра согласно техническому заданию заказчика готовит 1-2 варианта макета (за исключением текстовых макетов) и обязательно согласовывает макет с заказчиком.
9. По желанию заказчика согласование макета может быть произведено по электронной почте. В этом случае одобрением считается ответное письмо заказчика (с электронного адреса, указанного в бланке оформления заказа), содержащее свое согласие на изготовление продукции с данного макета. В этом случае любое другое подтверждение считается недействительным.
10. Готовый макет согласовывается в копировальном центре «Эстамп» путем подписания заказчиком черно-белой копии распечатанного макета (в случае заказа печатной продукции).
11. Заказчик вправе запросить предварительную печать пробного образца (цветопробы) продукции с разработанного макета. Данная услуга оплачивается отдельно согласно действующим ценам нашего копировального центра на данный вид услуг.
12. Заказчик вправе отказаться от предварительного согласования макета, внести предоплату 100% от стоимости заказа и указать в бланке оформления заказа об отказе от предварительного согласования макета.
13. Макеты, разработанные дизайнерами копировального центра без оплаты со стороны заказчика (в подарок) являются собственностью исполнителя и не подлежат передаче заказчику. Если необходимость передачи возникнет, то заказчик может выкупить необходимые макеты по ценам, установленным копировальным центром.
14. При повторном изготовлении продукции с разработанного ранее макета стоимость работы дизайнера не учитывается, за исключением случаев, когда заказчику необходимо внести изменения в макет. Внесение изменений в макет осуществляется по ценам исполнителя, действующим на момент внесения изменений.
15. Копировальный центр «Эстамп» не выполняет дизайн-макеты на вынос (без последующей печати в нашем центре). Макеты, изготовленные исполнителем, разработка которых была оплачена заказчиком, передаются заказчику в электронном виде только в формате JPEG с низким разрешением на носитель заказчика. Стоимость выкупа готового макета любой продукции в других форматах, полностью подготовленных к использованию в технологическом процессе, составляет **5 000 (Пять тысяч рублей)**.

## **ТРЕБОВАНИЯ к МАКЕТАМ, предоставляемых ЗАКАЗЧИКОМ**

1. Для изготовления полиграфической продукции принимаются макеты следующих форматов
  - Растровые - PDF, TIFF, PSD, JPG, JPEG, BMP, PNG, GIF
  - Векторные - CorelDRAW (до версии X6), AI, EPS (возможно некорректное отображение файлов данных форматов)
2. Если изображение в вашем макете печатается «под обрез», необходимо его вывести за край печатного поля на 3 мм. Если этого не сделать, то даже незначительный сдвиг ножа при резке приведет к образованию белой полосы по краю листа. Если в макете не предусмотреть вывод изображения за край, это придется сделать нам, при этом могут возникнуть искажения, связанные с непропорциональным позиционированием или срезаться важные элементы изображения (данное требование не распространяется на широкоформатную печать).
3. Для более правильной цветопередачи все элементы должны быть переведены в CMYK.
4. При создании макета для последующей печати на фактурной и дизайнерской бумаге необходимо избегать больших равномерных плашек и мелки элементов, так как из-за фактурного покрытия данного вида бумаг может быть неравномерная плотность запечатки цвета. Если плашка выходит под обрез, то после резки готовая продукция по краю плашки может иметь сколы тонера.
5. При создании макета для последующем ламинировании печатной продукции следует учитывать, что при наличии заливок, особенно плотных и смесовых, ламинат будет плохо держаться и может отслаиваться по краю.

Все макеты, переданные заказчиком исполнителю, печатаются без внесения корректировок, проверки орфографии, пунктуации и доработок, если они не оформлены как отдельные услуги. Исполнитель не несет ответственности за готовые изделия в случае, если макет, предоставленный заказчиком, не соответствует техническим требованиям исполнителя.

### **Политика конфиденциальности**

Предоставляя свои персональные данные в копировальном центре «Эстамп», клиент даёт своё согласие на обработку и использование своих персональных данных согласно ФЗ № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. Копировальный центр «Эстамп» использует персональные данные клиентов в целях оформления заказов на услуги и возможности внесения изменений в заказ клиента, если в процессе выполнения заявки возникла такая необходимость.

Сотрудники копировального центра обязуются не разглашать и не передавать полученную от заказчиков или посетителей персональную информацию третьим лицам. При этом не считается нарушением обязательств разглашение информации в случае, когда обязанность такого раскрытия установлена требованиями действующего законодательства РФ.

## **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОПИРОВАЛЬНОГО ЦЕНТРА**

Все ошибки, допущенные работниками **Копировального Центра**, исправляются **БЕСПЛАТНО**. При невозможности исправления ошибки или при отсутствии желания дальнейшего сотрудничества, деньги за работы, выполненные с ошибками, возвращаются в полном размере по письменному заявлению клиента, при этом копии остаются в копировальном центре. Деньги выдаются после утверждения заявления руководителем копировального центра. Клиент вправе отказаться от выполненной работы (оказаний услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с выполнением заказа.

**ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ! ВСЕ ДЕТАЛИ ЗАДАНИЙ НЕОБХОДИМО ОБСУДИТЬ С ИСПОЛНИТЕЛЕМ ДО НАЧАЛО ПЕЧАТИ**

### **ПРЕТЕНЗИИ НЕ ПРИНИМАЮТСЯ В СЛЕДУЮЩИХ СЛУЧАЯХ:**

- После утверждения клиентом созданного работником **Копировального Центра** оригинал – макета или подготовленного файла
- При наличии ошибок в оригинал-макетах или файлах, созданных клиентом самостоятельно или с помощью лиц, не имеющих отношения к **Копировальному Центру**
- После предупреждения оператором о возможном плохом качестве копии при плохом качестве оригинала (в этом случае копии оплачиваются в полном размере, оплачиваются также все пробные копии, сделанные по договоренности с клиентом для получения подходящего качества)
- При отказе клиента заполнять бланк заявки
- Качество и комплектность выполненных работ заказчик должен проверять сразу при получении. В дальнейшем претензии не принимаются