

# TÉRMINOS Y CONDICIONES

Hay una serie de pasos que conforman el proceso de producción cada vez que tú haces un pedido en Estampala. Nosotros hemos organizado nuestros términos y condiciones en el mismo orden en que manejamos nuestros procesos de producción para que tú sepas cada detalle que influye en el producto final que recibirás. Al colocar tu orden de compra en Estampala estás de acuerdo con nuestros términos y condiciones.

## Cotización

Nuestra relación de negocio empieza con una cotización, la cual contiene el producto y precio perfectamente detallado para evitar errores y/o confusiones. La misma tendrá una validez de 15 días y no es considerada una orden de compra.

## Muestrarios

Los muestrarios son una forma rápida y segura para conocer la calidad y ajuste de nuestras prendas, así como conocer los diferentes acabados y tintas especiales que manejamos. Muy importante: estos muestrario no son personalizados y/o no pueden ser personalizados (diseño y/o etiquetas).

Si deseas un muestrario personalizado, por favor comunícate con nuestro personal de Atención al cliente quien con gusto te proporcionara una cotización y tiempo de entrega de tu muestrario personalizado. Toda muestra deberá ser liquidada antes de enviarse. Por favor considera que no habrá ningún tipo de reembolso por muestrario comprado.

## Orden de Compra

Para colocar una orden de compra es necesario que se envíe la siguiente información vía correo electrónico a: [info@estampala.com.mx](mailto:info@estampala.com.mx)

- Número de la cotización que se está pagando - Comprobante de Pago
- Cantidades por talla de cada estilo a cotizado - Diseño en el formato requerido
- Especificaciones de colocación - Dirección de envío
- Información para facturación

Sin esta información no se enviará tu orden de compra a producción, aunque esté cubierto el pago

## Pagos

Todas nuestras facturas serán expedidas por la empresa:

PREMIUM KNITS SA DE CV CALLE 3 PONIENTE #4934-C REFORMA SUR, PUEBLA PUE. C.P. 72160  
PKN111123N43

Las facturas se emitirán una vez realizado el pago y se enviarán los días miércoles.

**IMPORTANTE:** El cliente deberá **requerir FACTURA DESDE EL MOMENTO QUE REALIZAR EL PAGO**, y se debe llenar y enviar al encargado de atención a clientes el formato con los datos de facturación. Cualquier depósito que se haga y no se pida factura en un plazo de 3 días, **SE FACTURARÁ A PÚBLICO GENERAL Y YA NO SE PODRÁ FACTURAR AL CLIENTE.**

Aceptamos las siguientes formas de pago:

- Transferencia bancaria - Depósito bancario
- Paypal

## Render Digital

El render digital es un archivo que contiene a detalle una visualización de tu orden de compra. Recibirás este archivo uno o dos días después de colocada la orden de compra. Es muy importante que revises este archivo cuidadosamente antes de aprobarlo ya que es el que se usara para producción. Tu autorización deberá ser por escrito vía e-mail.

## Puntos importantes a considerar:

- a) Los clientes son responsables de enviar sus diseños en el formato requerido. Nosotros verificaremos el diseño y notificaremos a nuestros clientes si es posible usar los mismos en el entendido que buscamos lograr la mejor calidad de estampado.
- b) El color en el archivo digital puede variar debido a las diferentes resoluciones de las pantallas. Es muy importante que nos confirmes el código del color (al usar nuestro catálogo) o número de Pantone.
- c) Debido a que la tela tiene un acabado mate, usamos o trabajamos con PANTONE UNCOATED como referencia.
- d) **IMPORTANTE:** Los renders digitales son para confirmar lo que se va a producir, no para hacer pruebas de diseño, posición etc. Cuando rechaces un render digital deberás especificar la razón por la cual no será autorizado, en caso que consideremos que estas razones son un cambio considerable y por descuido de información errónea que envió el cliente habrá una penalización con un monto equivalente al 20% de la cotización realizada.
- e) Por ningún motivo iniciará el proceso de producción si no contamos con autorización de renders. Por favor considera que el tiempo de entrega empieza a contar a partir de la autorización del render digital.

## Cancelaciones

Todas las órdenes son finales y definitivas, cualquier cancelación antes de la aprobación de la muestra digital será sujeta a un cargo del 20% del costo de la cotización, el cual cubrirá los servicios prestados hasta ese momento.

Proceso de Producción

El tiempo de producción es de 20 a 25 días hábiles una vez autorizada la muestra digital. El tiempo de envío no está considerado como parte del tiempo de producción.

Podemos hacer órdenes urgentes dependiendo de nuestra carga de trabajo, para este servicio es necesario que te pongas en contacto con nuestro equipo de atención al cliente. Este servicio tiene un costo extra.

## Teñido

Nuestro principal diferenciador es el proceso de teñido en prenda, esto nos permite ofrecer un número ilimitado de colores, lavados especiales, y mínimos accesibles. Sin embargo es importante entender que no es el proceso tradicional de producción y por lo mismo debemos considerar los siguientes puntos:

- a) Debido a este proceso tenemos un porcentaje de segundas (merma) mayor. Para poder entregar tu orden como la pides se considera un porcentaje extra de prendas a las solicitadas en la orden de compra, especialmente en los lavados o acabados especiales. Si tu orden es pequeña e incluye varias tallas, existe la posibilidad de que no podamos cubrirla tal cual fue solicitada. Tú finalmente recibirás el total de prendas que pague, pero con alguna variación en las tallas requeridas.
- b) Nuestros productos están hechos con telas de la más alta calidad, pero hasta el mejor algodón del mundo tiende a encoger ya que está en su naturaleza. Nosotros trabajamos con telas pre encogidas por lo tanto la prenda que recibes ya no encogerán más. Las medidas en nuestra tabla de medidas son de la playera al final del proceso. Para poder conseguir esto nuestro departamento de telas se encarga de hacer un muestreo de encogimiento a cada uno de los rollos que se reciben antes de pasar a corte y costura. Aún con este muestreo y debido a muchas variables en el proceso de teñido como pueden ser acidez del agua, humedad del medio ambiente, concentración del colorante, etc, las medidas finales pueden variar hasta +- 1 1/2" pulgadas, particularmente en lavados especiales.
- c) Todos nuestros lavados especiales tienen al menos un proceso hecho a mano, lo que hace que cada una de las prendas sea única. Nos referimos a ligeras variaciones en intensidad de color, esta variación se puede presentar en el mismo pedido o en pedidos posteriores al tratarse de un resurtido.

d) Nuestras prendas pasan por un proceso de enjuague y fijador de color después del teñido. Recomendamos ampliamente que las prendas sean lavadas con agua fría y separadas de otras prendas para evitar la contaminación de color pues a pesar del fijador pueden llegar a despintar ligeramente.

Algunos de nuestro lavados especiales llevan un proceso de desgastado que pueden llegar a debilitar el tejido provocando pequeños hoyos cerca de las costuras, es en este punto que contamos con un primer filtro de calidad para prevenir que estas prendas lleguen hasta ti. Si por cualquier situación llegaras a recibir una prenda dañada por favor no dudes en comunicarte con el área de atención a clientes para una pronta solución.

## Estampado

El estampado es un proceso que debe manejarse con tiempo y dedicación para asegurar un trabajo de primera calidad. Por favor considera la siguiente información para todas y cada una de tus órdenes de producción.

- a) El Servicio de estampado es únicamente ofrecido a los clientes que compran nuestros productos. No podemos ofrecer este servicio a prendas que no fueron adquiridas con nosotros.
- b) Los diseños serán estampados en una sola medida, misma que abarque todas las tallas que comprende el pedido. Si tú requieres que tu diseño sea estampado proporcionalmente a dos tallas por favor avisa a tu contacto de atención a clientes para que considere este costo en la cotización y recuerda que debe apegarse a los mínimos que manejamos.
- c) Usamos tintas base agua o de descarga para el estampado, a menos que el cliente solicite otra tinta. Si por cuestiones del diseño consideramos mejor imprimirlo usando otras tintas a las mencionadas te dejaremos saber antes de que nos apruebes el render digital.
- d) Cuando un diseño es estampado usando la técnica de selección a color puede haber una variación en el color entre prenda y prenda así como el tacto puede no ser el mejor.
- e) A nosotros nos ayuda mucho que nuestro cliente nos proporcione el número de color que desea en su diseño, para este fin solicitamos que el mismo sea basado en el PANTONE solid UNCOATED, cuando un cliente no nos puede especificar los colores utilizaremos los colores que se aprecien en su diseño y no se aceptarán quejas al respecto.
- f) Cuando se estampa en prenda con un acabado especial, las tintas tienden a reaccionar diferente existiendo la posibilidad de una ligera variación de color entre prenda y prenda.
- g) La intensidad de los colores estampados puede disminuir después de ciertas lavadas.
- h) Las tintas especiales tienen un precio diferente al estampado con tinta convencional, si quieres incluir una tinta especial en tu diseño por favor déjanos saber al momento que solicites tu cotización, y envíanos la imagen para poder cotizar.
- i) La colocación de tu diseño puede variar hasta 1/2" pulgada de acuerdo al render digital. Una vez que tus prendas han sido estampadas pasan por un segundo filtro de calidad.
- j) En caso de que tu diseño supere 6 tintas se estampará con un proceso llamado selección a color que combina 4 tintas (CMYK) este cuenta con ciertas características y limitantes por ejemplo si el estampado va sobre una prenda negra el tiempo de entrega se extenderá a una semana más del tiempo predeterminado.

# Etiqueta

NORMA Oficial Mexicana NOM-004-SCFI-2006, Información comercial-Etiquetado de productos textiles, prendas de vestir, sus accesorios y ropa de casa.

1.Objetivo y campo de aplicación y/o el importador productos objeto de esta Norma Oficial Mexicana debe presentarse

1.1.La presente Norma Oficial Mexicana establece la información comercial, que los fabricantes y confeccionistas nacionales, así como los importadores, deben incorporar en los textiles, ropa de casas y en las prendas de vestir y sus accesorios.

1.2.La información comercial a que se refiere la presente Norma Oficial Mexicana, debe incorporarse antes de su internación al país a los textiles, las prendas de vestir y sus accesorios y ropa de casa, elaborada con materiales textiles aun cuando contengan plásticos u otros materiales, que se comercialicen dentro de los Estados Unidos Mexicanos

1.3.El etiquetado de los textiles, prendas de vestir y ropa de casa, comprende cuatro rubros importantes:

I.La información del fabricante

II.La composición de fibras (descripción de insumos)

III.Las instrucciones de cuidado (conservación y limpieza)

IV.Las tallas de las prendas y dimensiones o medidas en la ropa de casa y textiles.

4. Especificaciones de información

4.1. Información comercial

La información acerca de los , en idioma español, ser veraz, describirse y presentarse de forma tal que no induzca a error con respecto a la naturaleza y características del producto.

Las personas que en cualquier forma comercien con los productos comprendidos en la presente Norma Oficial Mexicana, deben exigir a sus proveedores que los productos ostenten la información comercial establecida en ella. En caso de verificación, si quien la practica debe solicitar datos adicionales para determinar si la información es veraz. Requerirá dicha información al fabricante o importador, quien será responsable de su veracidad. Si el fabricante o importador no existen, esta información se solicitará al comercializar quien está obligado a presentar la información respectiva conforme a la legislación aplicable.

4.1.1. Prendas de vestir y sus accesorios elaborados con productos textiles aun cuando contengan plásticos.

Las prendas de vestir y sus accesorios, deben ostentar la siguiente información en forma legible, en una o mas etiquetas permanentes colocadas en la parte inferior del cuello o cintura, o en cualquier otro lugar visible, de acuerdo a las características de la prenda o accesorio en los casos y términos que señala esta Norma Oficial Mexicana.

a) Marca Comercial

b) Descripción de insumos (porcentaje en masa en orden de predominio, conforme a lo dispuesto en la Norma Mexicana NMX-A-009-1995-INNTEX)

c) Talla para prendas de vestir, o medidas para ropa de casa y textiles.

d) Instrucciones de cuidado (en este caso se permiten, leyendas breves y claras o los símbolos, conforme a lo dispuesto en la Norma Mexicana NMX-A-240-INNTEX-204, sin que sea indispensable que éstos se acompañen de leyendas)

e) País de origen.

f) Para personas físicas: Nombre y domicilio fiscal del fabricante o importador, pudiéndose incorporar de manera voluntaria el RFC.

Para personas morales: Razón social y domicilio fiscal del fabricante o importador, pudiéndose incorporar de manera voluntaria el RFC.

## Envío

a) EL servicio de paquetería es ofrecido a través de empresas especializadas, normalmente usamos FEDEX. Estampala no se hace responsable ante cualquier tipo de inconveniente con la entrega de la paquetería, incluyendo el tiempo de tránsito.

b) Ofrecemos el servicio puerta-puerta y los gastos corren por cuenta de Estampala a menos que se especifique lo contrario.

c) Gastos de envío express correrán a cargo del cliente.

d) Las prendas son enviadas debidamente dobladas por talla y empaçadas en cajas.

e) Una vez que las prendas son entregadas a la mensajería se enviara el número de guía al cliente para rastreo en la página.

Finalmente tus prendas ya van en camino y estamos seguros que amarás nuestros productos y que será el inicio de una nueva y larga relación de negocios. Si por cualquier situación no estas completamente satisfecho con tu producto o el servicio ofrecido por parte de Estampala, por favor considera los siguientes puntos para hacernos saber tus comentarios:

a) Es importante que revises muy bien tu mercancía, una vez recibida tienes tres días para dejarnos saber tus comentarios.

b) Para enviar tus comentarios por favor solicita un formato de queja, este formato deberá ser llenado completamente y adjuntar evidencia que soporte la queja (fotos).

c) Nuestro tiempo de respuesta no excederá de tres días hábiles para darte una solución. Si consideramos que las fotos y el formato no son suficiente para tomar una determinación requeriremos que nos envíes las prendas dañadas. En este caso el costo de envío correrá a cargo del cliente hasta que una solución final sea determinada. Si la resolución es a favor del cliente se procederá a la devolución del monto pagado por el envío.

d) Al llegar a una resolución a favor del cliente, Estampala propondrá alguna de las siguientes alternativas como solución.

- Hacer nuevamente la producción - En este escenario necesitamos tener en nuestro poder la mercancía que no cubrió los estándares de calidad.

- Ofrecer un descuento - Si el cliente decide quedarse con las prendas se ofrecerá un descuento, el cual se aplicara en su siguiente orden.

- Reembolso total - En este escenario Estampala necesita haber recibido todas y cada una de las prendas que fueron enviadas (el costo de envío será absorbido por Estampala) antes de proceder al reembolso.

e) Si se determina que Estampala no es responsable no la determinación será final.