

# INFORMACIÓN AL CLIENTE

Para una mejor comprensión le hacemos llegar la siguiente información para nuestros clientes, la cual puede imprimir o guardar. Aparte, le mandaremos toda información al cliente por e-mail después de haber realizado un pedido. Así tendrá toda la información accesible después de cerrar el pedido y con ello el contrato, incluso cuando esté offline. La información al cliente no refleja las condiciones del contrato. Éstas se encuentran incluidas en las Condiciones Generales de la Contratación.

## 1. Información sobre el Proveedor

El proveedor de los productos en [www.saxoprint.es](http://www.saxoprint.es), es la entidad Saxoprint GmbH (Sociedad Limitada alemana), representada por los señores Thomas Bohn y Klaus Sauer, como gerente, Enderstraße 92c, 01277 Dresden, Alemania.

El sitio Web [saxoprint.es](http://saxoprint.es) está gestionado por Saxoprint.

Dirección postal	Sede social
Saxoprint GmbH	Saxoprint GmbH
Pinar, 5	Enderstraße 92c
28005 Madrid	01277 Dresden Alemania

Servicio de atención:  
Teléfono: 900 994 938  
Correo electrónico: [service@saxoprint.es](mailto:service@saxoprint.es)  
Horario de atención: Lu – Vi 09:00 – 19:00  
Telefax: + 34 91 745 6699

Gerentes: Thomas Bohn, Klaus Sauer  
Registro Mercantil: Juzgado de Primera Instancia de Dresden HRB 18253  
St.-Nr.: (CIF alemán) 203/118/08134  
Ust.ID-Nr.: (Número IVA (NIF-IVA)) DE206107049

## 2. Información sobre el Derecho de Desistimiento

Saxoprint expende exclusivamente productos de imprenta elaborados a partir de especificaciones del cliente, por lo que se excluye el derecho de desistimiento del consumidor o usuario, § 312 d Abs. 4 Nr. 1 BGB (codigo civil alemán); Art. 102 b del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

## 3. Información sobre la Garantía

Puede encontrar información detallada sobre la garantía en nuestras Condiciones Generales de Contratación.

## 4. Otras Informaciones sobre el Contrato

### a. Condiciones Generales de Venta

Rigen nuestras Condiciones Generales de Contratación en su versión vigente. Éstas pueden ser consultadas en cualquier momento en nuestra página Web [www.saxoprint.es](http://www.saxoprint.es).

### b. Descripción del Producto/ Precio del Producto

Se informará tanto de la descripción como del precio individual de los productos en el correspondiente presupuesto. En el botón «Imprimir oferta» puede además imprimir o guardar una oferta no vinculante.

### c. Pago, Cumplimiento, Suministro

Usted mismo puede elegir los detalles de su pedido respecto a la forma de pago, suministro de archivos y tipo de envío, así como el tiempo de elaboración del producto. Si se decide por el pago con transferencia bancaria, debe considerar que los bancos demoran algunos días en su gestión y si elige PayPal o tarjeta de crédito el pago será inmediato.

En caso de elegir el servicio adicional «prueba de impresión», se imprimirá la prueba luego de recibir su archivo y se enviará a la dirección de la factura o a otra dirección en caso que el cliente lo comunique. Luego de la autorización explícita se procederá a la impresión de su pedido.

El pedido terminará de producirse al cabo de 1-2 días laborables (elaboración next day), 3 días laborables (elaboración express), 5 días laborables (elaboración estándar, 7 días laborables para catálogos y revistas con encuadernación encolada y productos con barniz uv) o bien en una fecha determinada; siempre y cuando tengamos su pedido online y su archivo de impresión completo antes de las 18 horas del día laboral para el caso de la producción next day y antes de las 11 horas del día laboral para el caso de producción express o estándar.

### d. Archivos de impresión

Sólo se pueden aceptar y elaborar archivos de impresión listos para imprimir. Por favor lea detenidamente la siguiente información:

#### (1) Gráficos e Imágenes

- La resolución de sus fotos, imágenes y gráficos debe ser de al menos a 250dpi (imágenes a escala de grises e imágenes a color a 250dpi, carteles a 200dpi)

#### (2) Colores / Modo de Color

- Su archivo de impresión debe ser entregado en escala de grises o CMYK (no RGB). Si utiliza colores especiales (HKS) asegurarse de que están bien definidos y recuerde proporcionar el nombre correcto del color.
- **Atención:** Si no ha elegido «Revisión profesional de archivos», los archivos de impresión en el modo RGB serán automáticamente transformados a CMYK. No nos hacemos responsables de los cambios de color que puedan resultar. El perfil de color incrustado será automáticamente eliminado.
- Por favor preste atención cuando usa los colores especiales HKS: para evitar distorsiones y zonas manchadas en la impresión en caso de solaparse colores en CMYK sobre el color especial, debe dejar en blanco en su diseño del color especial aquella zona que luego ocupará el diseño con CMYK. Es decir se incrustará el color CMYK en la zona blanca.

### (3) Tamaño

- Entregue sus archivos de impresión siempre en el formato final deseado (2 mm márgenes inclusive).
- **Atención:** Para los pedidos sin el servicio de «Revisión profesional de archivos» se cambiará automáticamente el tamaño según al tamaño del pedido. No obstante, esto puede tener un impacto negativo en la resolución y calidad de su diseño. Por favor tenga en cuenta que al ampliar o reducir el diseño NO se mantiene la sangre (margen de corte).

### (4) Área de sangrado

- El margen debe ser de 2 mm a ambos lados (deje 2 mm de sangrado a todo el rededor de su document).
- No coloque letras, logotipos u otros elementos demasiado cerca del margen, ya que pueden ser cortados. Deje una distancia de 3 mm.
- Por calendarios y catálogos/revistas con espiral metálico por favor sitúe los contenidos como mínimo 15 mm del lado en la cual estará encuadernado.
- En el caso de folletos con encuadernación pegada, coloque en el contenido el texto y los elementos importantes a una distancia de 10 mm del lomo y no utilice imágenes que ocupen más de una página.

### (5) Caracteres

- Le recomendamos convertir los caracteres a trazados o curvas.
- Por favor, integre completamente los caracteres (en caso de que no estén trazadas)
- Use un tamaño mínimo de 6pt.
- Para textos con color negro no use combinación de colores (cuatricomía), simplemente use la fuente con negro al 100%.

### (6) Líneas

- No utilizar líneas demasiado finas (por lo menos 0,75pt)
- **Atención:** Las líneas demasiado delgadas aumentarán de tamaño automáticamente en la impresión, para que de esta forma sean visibles.
- Por favor no use marcos como borde. Debido a la tolerancia de corte habitual (3 mm) no le podemos garantizar que esa marco no saliera impreso en el resultado final, incluso ampliado.

### (7) Barnizado UV

- Si se decide por un barnizado UV, por favor asegúrese que en la denominación de sus archivos la cara indicada con barniz se corresponde con la cara que desea ennoblecer con barniz UV.  
Si envía sus documentos en distintos archivos (1 archivo por cara), por favor, nombre el documento de forma clara, p.ej. „Número de pedido, Página 1, barniz UV“. Si envía todos los documentos en un solo archivo (1 documento para todas las caras), entonces la primera página del documento corresponderá a la cara frontal y la segunda página al dorso.

### (8) Guardar los archivos de impresión

- Para garantizar la calidad de la impresión sólo pueden ser aceptados los formatos PDF, JPG, TIFF, EPS, PS (PostScript).
- Si produce un PDF directamente con un programa de diseño, debe usar el formato PDF/ X-3 o PDF/ X-1a. Recomendamos la compatibilidad PDF 1.3 como así evita problemas con transparencias y capas.
- Los documentos que consten de varias páginas divididas por un doblado (volantes doblados etc.), deberán ser entregados premontados. Para catálogos y revistas con cubiertas de 6 caras, la cubierta debe ir siempre por separado.
- Los productos con encuadernación grapa, grapa omega o espiral metálico (catálogos y revistas, librillos de cd etc.) deberán ser entregados en páginas sueltas (para enviar el documento en PDF). Tenga en cuenta los nombres que le adjudican (por ejemplo, número de orden Pag1, número de orden Pag2, ...). La distribución de páginas se realiza según el nombre del archivo. No se acepta aclaración de compaginación en otro tipo documento.

- Coloque los catálogos y revistas con encuadernación encolada como se indica a continuación:  
 Parte interior: páginas consecutivas en un archivo, empezando por la página de la derecha (página 1) y terminando por la página de la izquierda  
 Cubierta: en el archivo con dos páginas (cubierta exterior e interior), incluido el dorso; para ello, tenga en cuenta el ancho del lomo correspondiente  
 Página 1 = Dorso exterior (U4) + Lomo exterior + Portada exterior (U1)  
 Página 2 = Portada interior (U2) + Lomo interior + Dorso interior (U3)

## (9) Transferencia de archivos de impresión

**Subir archivo:** Subir a través del «Centro de Carga» de archivos directamente después de realizar su pedido o en la página «Centro de Carga» en su área de clientes.

**Por correo electrónico** a [datos@saxoprint.es](mailto:datos@saxoprint.es): como archivo adjunto (recuerde indicar el número de su pedido en el asunto del e-mail)

## (10) Revisión de archivos de impresión

### Revisión básica de archivos:

Nuestra **revisión básica de archivos** se realiza siempre en cada pedido. Incluye la revisión de los siguientes aspectos:

- Archivo en formato cerrado y correcto (pdf, jpg, eps, ps, tiff)
- Número de páginas
- Tamaño correcto  
 → **Atención:** Si el tamaño no corresponde a su pedido, lo cambiamos automáticamente al tamaño correcto si es posible (sin sangre de 2 mm). Por favor, tenga en cuenta que una modificación de un tamaño pequeño a un tamaño más grande (p.ej. A6 → A4) puede causar una pérdida de resolución, así como la eliminación del sangrado de 2 mm alrededor.
- Archivos premontados (para volantes plegados con más de 4 caras)
- Encuadernación clara (catálogos y revistas)
- Líneas de perforación indicadas correctamente y realizables
- Archivo creado en escala de grises (cuando se ha realizado un pedido de 1 color (negro))
- Colores especiales HKS creados y definidos correctamente (cuando se ha realizado un pedido de colores especiales HKS)
- Conversión automática a CMYK en caso de archivos creados en RGB/colores especiales  
 → **Atención:** Por favor tome nota que la conversión puede causar diferencias en el color final.
- Todas las fuentes incrustadas

Si encontramos algún problema durante la revisión básica de sus archivos, nuestro servicio de atención al cliente le informará de inmediato por correo electrónico. Por favor, tenga en cuenta que una conversión automática puede ser llevada sin ninguna información anterior (en caso de un tamaño incorrecto o archivos en RGB/ colores especiales). Además, tampoco revisamos el orden de las páginas.

### Revisión profesional de archivos:

Si desea estar seguro, para que la impresión de sus archivos sea óptima, seleccione nuestra **revisión profesional de archivos**. Por un costo adicional se revisarán los siguientes aspectos técnicos:

- Que sus archivos no contengan transparencia o capas (en los archivos PDF)
- Tamaño correcto  
 → **Atención:** Si el tamaño no corresponde a su pedido, nuestro servicio de atención al cliente le informará por correo electrónico. Así como también cuando se presente la posibilidad de hacer un cambio en el tamaño por nuestra parte.
- Marcas de corte correctamente empleadas (mín. 2mm)
- Tipo del plegado así como su posición correcta en los volantes doblados (plegado en acordeón, envolvente, en ventana, horizontal o vertical)

- Que el texto o logotipos conservan la distancia adecuada con respecto al borde (mín. 3mm)
- Si los archivos se han creado en CMYK
  - **Atención:** Nuestro servicio de atención al cliente le informará en caso de que sus archivos no se hayan creado en modo CMYK. Si usted lo solicita podemos convertirlo, sin embargo esto puede causar variaciones en la tonalidad de los colores.
- Resolución suficiente (por lo general mín. 250dpi, carteles mín. 200dpi, imágenes con líneas 1200dpi)

Si se presenta alguna dificultad con uno de estos puntos en la revisión de sus archivos, informe a nuestro servicio de atención al cliente por correo electrónico. Cabe aclarar que no realizamos conversiones automáticas. Tenga en cuenta que no se revisa el orden de las páginas.

## **5. Pasos técnicos para la Formalización del Contrato entre Usted y Saxoprint**

El contrato entre Usted y Saxoprint se lleva a cabo tras la confirmación del encargo por correo electrónico. Usted calcula el producto que ha encargado y comprueba sus datos. Si se da cuenta de que sus datos contienen algún error, tiene la posibilidad de cambiarlos haciendo clic en el botón «Volver». Puede mandar el pedido de manera vinculante haciendo clic en el botón Solicitar el pedido. Inmediatamente le informaremos de la entrada del pedido. La formalización del contrato se llevará a cabo con nuestra aceptación del pedido. Esta se realizará cuando Usted reciba en un correo electrónico nuestra confirmación de pedido.

## **6. Información sobre sus Datos**

Los datos personales que Usted nos proporciona en el pedido son utilizados exclusivamente para el cumplimiento y tramitación del contrato. La entrega de sus productos es llevada a cabo por el servicio de mensajería DHL o por una agencia de transportes privada eficiente. Ellos tendrán conocimiento limitado de sus datos, el necesario para la entrega de su mercancía. Por lo demás, no proporcionamos sus datos a terceros. Siempre que Usted esté de acuerdo con ello, utilizaremos sus datos en el futuro para informarle sobre nuestras ofertas de nuevos productos u otras novedades. Puede revocar su consentimiento siempre que lo desee. Además tiene la posibilidad de consultar, cambiar o borrar sus datos de forma gratuita.

## **7. Aceptación de las Condiciones Generales de Contratación**

He leído y entendido las Condiciones Generales de Contratación y las acepto.

## **8. Almacenamiento de la Información al Cliente**

Puede almacenar esta información al cliente de manera duradera y consultarla o imprimirla en cualquier momento fuera de línea. Para abrir el archivo sólo necesitará un programa a través del cual abra un formato texto. Para eso sólo pulse sobre el archivo con el teclado derecho de su ratón abralo y elija “guardar como”.

## **9. Almacenamiento del Texto del Contrato**

No almacenamos el texto de contrato. Les aconsejamos que lo guarden o impriman en el momento de su envío.

## **10. Rescisión del Contrato**

La cancelación de un pedido es posible hasta que la mercancía se ha entregado. Sólo es posible una cancelación exenta de gastos hasta el envío de la confirmación del encargo por correo electrónico. Tras el envío de la confirmación del encargo habrá una indemnización de 20 % conforme al apartado X Nr. 2 de nuestras Condiciones Generales de Venta. Además se cargarán los servicios hasta el momento prestados, como el control de datos, las copias de corrección, la impresión y otros procesamientos. Los costes originados y tasas pueden ser examinados antes de la cancelación en su sección del cliente.

Orden: Febrero 2012