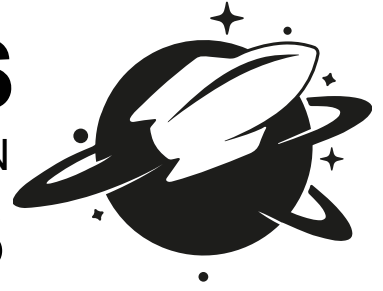


POLÍTICAS DE VENTAS

TRABAJANDO EN ESTRECHA COLABORACIÓN CON

NUESTROS CLIENTES



Para el cumplimiento de sus requerimientos, **Mad Science & Atomic Solutions** ha puesto en marcha una política basada en la estrecha relación con cada cliente, personalizando y escuchando atentamente sus necesidades.

Para nuestros clientes nosotros somos más que un proveedor, somos un verdadero socio ya que buscamos hacer alianzas estratégicas y personalizadas.

Nuestra política de ventas abarca mucho más que las relaciones cliente-proveedor: formamos alianzas sólidas para ayudar a nuestros clientes a desarrollar su identidad, marca, proyecto, evento o cualquier planteamiento necesario para el óptimo desarrollo de su empresa, puesto que nos basamos en buscar alianzas.

Ser un buen socio significa:

- a) Escucha y comprensión de nuestros clientes, anticiparse a sus necesidades y la forma en que el Mercado se está desarrollando.
- b) La participación de los clientes en los desarrollos, pre-proyectos, proyectos y demos de servicios para obtener su retroalimentación.
- c) Encontrarnos en estrecha colaboración con los que toman decisiones y sus equipos.
- d) Satisfaciendo las necesidades de los Clientes en términos de Eficiencia, Calidad, Costo, Tiempo, Entrega y Satisfacción.
- e) Estamos constantemente capacitándonos, aprendiendo, adaptándonos, mejorando, innovando y optimizando nuestro trabajo en equipo para reflejar las demandas de nuestros clientes y del Mercado.



EN ESTRECHA COLABORACIÓN CON NUESTROS CLIENTES, ASÍ LO HACEMOS:

ROKETT, ROKETT SOLUTIONS Y MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS por ser una empresa pequeña, interesada en la personalización del servicio, pondera las relaciones del día a día con el cliente, para ello cada uno de los que participamos en la empresa tomamos la responsiva en cada proyecto, con un líder que lleva la dirección del equipo y permite la eficiencia y entrega de resultados en el tiempo establecido.

1. Dirección: define la estrategia de proyecto y es responsable de la relación con el cliente del día a día.

2. Líder de proyecto: cada líder representa a ROKETT, ROKETT SOLUTIONS Y MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS como parte de MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS. en su relación con el cliente y coordina la relación a través de todos los socios colaboradores.

3. Socio colaborador: actúan como verdaderos embajadores para ROKETT, ROKETT SOLUTIONS Y MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS como parte de MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS, frente a cualquier cliente, todos los colaboradores y socios somos responsables de promocionar la marca, desarrollar relaciones privilegiadas con los clientes y dar soluciones efectivas en materia de proyectos según sea necesario.

4. Gestor de ventas y servicios generales: identifica oportunidades de Mercado en empresas y grupos de alto-crecimiento, define e implementa la estrategia externa de crecimiento de Negocio, y gestiona la relación con los proveedores y colaboradores externos.

Trabajando en estrecha colaboración con nuestros clientes significa involucrarlos desde el principio en nuestros programas de innovación, comunicación, desarrollo y gestión, permitiendo satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Visitamos a los potenciales clientes para mostrarles los resultados de nuestros proyectos. Y porque es la mejor manera de demostrar la calidad de nuestro portafolio, que ellos lo vean expuesto. Este contacto con los clientes puede probar nuestras capacidades resolutivas.

VALIDANDO NUESTROS RESULTADOS

Como parte de nuestro enfoque proactivo, basándonos en nuestras altas expectativas y niveles de exigencia, así como para anticiparnos a la demanda del cliente, MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS permite alinear las necesidades de los clientes y sus proyectos en la mayor medida posible y por consecuencia ofrecer conceptos innovadores y de vanguardia, impulsando nuestra estrategia de diferenciación en un mercado altamente competitivo.



POLÍTICAS DE VENTA:

1. POLÍTICAS GENERALES DE VENTA:

a). MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS se reserva el derecho de proveer sus servicios a aquellos clientes que no estén debidamente documentados mediante el formato de “Orden de Compra”, que hayan tenido problemas legales, de pago y de cualquier otra índole que pudiera perjudicar MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS.

b) Ya que nuestros trabajos son a la orden, todas nuestras ventas son de contado, solicitando un 60 % de anticipo y un 40 % antes de entrega, en caso de ser solamente venta de mercancía requerimos el 100 % de pago por adelantado para poder procesar el pedido y sacar la mercancía del almacén.

c) No hay monto mínimo ni máximo para facturación.

d) Se podrá emitir una factura por el anticipo y otra por el pago final. La factura por el anticipo no se podrá realizar hasta que el cliente efectúe el depósito del anticipo y podrá tomar como base la solicitud del producto o servicio. En caso de que se modifique la orden de compra original y se tengan que realizar pagos adicionales, estos no podrán ser facturados en ese momento, dichos pagos se verán reflejados en la factura final. También está la opción de generar una sola factura por el total de la venta como pago en Parcialidades o Diferido, generando el complemento de pago correspondiente al anticipo y a la fecha de pago.

e) El personal de ventas, colaboradores y socios de ROKKETT, ROKKETT SOLUTIONS O MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS, no están autorizados a realizar actos que comprometan a la empresa, salvo que sus ofertas estén confirmadas por escrito por la Dirección General O CEO de la empresa, MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS, se reserva el derecho a cancelar las solicitudes efectuadas sin su confirmación expresa.

f) Todas las ventas hechas en MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS a sus distribuidores están sujetas a las Políticas Generales de Ventas y sus reformas.

g) Todos nuestros productos y servicios tienen diferentes TIEMPOS DE ENTREGA (12hrs, 24 hrs, 72hrs o más, dependiendo del tipo de producto o servicio). Estos tiempos se especifican al momento de la cotización. El tiempo de ENTREGA REAL corre EXCLUSIVAMENTE después de la confirmación de la orden de compra, y se considera únicamente de LUNES a VIERNES, en un horario de 8:00 am. a 4:00 pm.



2. SOLICITUD DE PRODUCTOS O SERVICIOS

a). Se solicita cotización vía e-mail o telefónicamente, se procede a enviar dicha cotización por escrito en hoja membretada, las cotizaciones que no estén por escrito no tendrán ninguna validez.

b) Una vez que el cliente autorice la cotización ya sea telefónicamente o por email se procederá a realizar una orden de compra, en la cual se definen todas las condiciones convenidas, el cliente tiene la obligación de autorizar dicho pedido y efectuar el depósito correspondiente.

c) Una vez que seamos notificados de el pago se procede a pasar el pedido al área correspondiente para darle seguimiento y concluir en tiempo y forma, los tiempos de entrega están calculados con base en la autorización del cliente, una vez que se concluya el pedido se le notificará al cliente y se revisará con él, para asegurarnos que su solicitud se encuentra completa y sin faltantes.

d) En el caso de ser trabajos que requieren de instalaciones en las oficinas del cliente, se deberá de contar con el pago total del pedido para poder ingresar a planta u oficina y realizar las instalaciones necesarias.

e) No se procederá a realizar ningún proyecto o prestar algún servicio si no se tiene el comprobante de pago del anticipo. No se procederá a pasar a producción ningún proyecto o diseño si no se tiene la autorización correspondiente.

3. PRECIOS

a). Las cotizaciones y precios, publicadas manual o electrónicamente, tienen carácter indicativo, reservándose MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS el derecho de modificar la información publicada sin previo aviso. Los pedidos se aceptarán con reserva de un posible aumento en el precio. El precio ofrecido solo se mantendrá cuando estuviera amparado por una cotización de MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS con una antigüedad no mayor a 15 días naturales. En caso de licitaciones, la vigencia de las cotizaciones estará sujeta a la otorgada por el proveedor.

b) Los precios pueden variar según las cantidades, tintas, acabados, materiales, procedimientos, lugar de colocación, partidas y cualquier otro elemento que afecte el costo del producto, escritos en las cotizaciones. Cualquier cambio se deberá de solicitar una nueva cotización.



c) El precio de los productos o servicios prestados no incluye gastos de transporte, tasas suplementarias, Impuesto al valor agregado (IVA), ni cualquier ajuste por cambios en la solicitud no estimados. Estos cargos correrán a cargo del cliente. No obstante lo anterior, en la factura que MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS emita, se tomarán como base las tarifas en vigor en el momento de la facturación.

4. CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y CONDUCTA ÉTICA

a). MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS está comprometido con observar un estándar de excelencia en todos los aspectos de para los cuales fue creada, bajo una conducta ética e íntegra profesionalmente, honesta y responsable en la realización de todas sus actividades, y con respeto de los derechos de todas las personas y por el medio ambiente.

b) MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS declara que ha conducido sus actividades de conformidad con la legislación aplicable, incluyendo aquella en materia laboral, ambiental, fiscal y de anticorrupción y para combatir actividades ilícitas, y las normas jurídicas sanitarias y demás administrativas aplicables al objeto del presente Convenio de Colaboración.

c) MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS y/o cualquiera de sus empresas, marcas, instituciones, centros de estudios e investigación (las “ENTIDADES DE MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS”) (son) titular(es) y mantendrá(n) vigentes, todas las licencias, permisos y autorizaciones que sean necesarias para dar cumplimiento al presente.

d) MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS no llevará a cabo acción alguna que pudiere resultar o constituir directa o indirectamente una violación a la legislación aplicable, por lo que acuerda indemnizar y mantener en paz y a salvo al cliente contra cualquier demanda, daños y perjuicios, costos y responsabilidades asociadas con, relacionadas con, derivadas de, cualquier incumplimiento o posible incumplimiento de la legislación, estatutos, ordenanzas, reglas y normas de cualquier entidad gubernamental que sean aplicables a las actividades de MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS

e) MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS omitirá actitudes y actos que pudieran dañar la reputación de los clientes o de terceros relacionados con las presentes políticas de Venta.



f) El cliente podrá entregar en documentos por separado, pero que formarán parte integrante del presente Convenio, políticas, procesos, requerimientos y recomendaciones con relación a la materia de la presente Base, mismas que podrá acusar de recibidas cualquier accionista, consejero, director, administrador, representante, apoderado, funcionario, empleado o agente de MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS.

g) MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS entregará y/o suscribirá las certificaciones, documentos y/o información que el cliente le requiera respecto del cumplimiento de las obligaciones aquí contenidas, dentro del plazo que el cliente le señale.

h) MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS y las Entidades de MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS seguirán conduciendo sus negocios, durante la ejecución del Convenio y hasta la conclusión de la relación comercial con el cliente por cualquier causa, bajo las condiciones aquí estipuladas.

i). MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS se compromete a que en caso de que tenga que utilizar a terceros con los que contrate para dar cumplimiento al proyecto del cliente y las disposiciones que contiene esta póliza, será siempre el único responsable frente al cliente.

5. RESPONSABILIDAD POR LA CADENA DE SUMINISTRO

MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS mantiene una política de cero tolerancia por el tráfico de personas y el uso de trabajo forzado, involuntario, o de menores, y declara que:

a). Verifica su propia cadena de suministro para evaluar y apropiadamente tratar los riesgos de tráfico de personas, trabajo forzado, involuntario, o de menores.

b) Certifica y garantiza que no hace uso de ninguna forma de trabajo derivada del tráfico, trabajo forzado o involuntario (ya sea de prisioneros, personas bajo fianza, con Contrato de aprendizaje o de cualquier otra índole similar); o de menores de 14 años o la edad mínima requerida por las leyes Internacionales, federales, estatales o locales, la que requiera la edad mayor.

c) Trata a todos los colaboradores con dignidad y respeto y no emplea castigos corporales, amenazas de violencia o cualquiera otra forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal. Además, no discrimina al proceder a la contratación de colaboradores y en sus prácticas laborales, incluyendo salario, beneficios, ascensos,



medidas disciplinarias, despido o jubilación, basado en la raza, religión, edad, nacionalidad, origen social o étnico, orientación sexual, género, opinión política o invalidez. Que respeta los derechos de sus empleados de asociación, organización y negociación colectiva en forma legal y pacífica, sin castigos, ni interferencias.

d) Proporciona a sus colaboradores un lugar de trabajo seguro y saludable, de acuerdo con las leyes y disposiciones aplicables, asegurando un acceso mínimo razonable al agua potable y a las instalaciones sanitarias, protección contra incendios, luz y ventilación adecuadas.

e) Cuenta con un código de conducta para conducir sus actividades, y con un correo de ayuda para recibir noticias sobre faltas de integridad, es decir aquellas conductas fuera o que contravengan el código de conducta o ilícitos internos, es decir las faltas de integridad que conscientemente se cometan en contra de los bienes de MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS o de las personas que colaboren con el mismo; y que ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que sus colaboradores conozcan las disposiciones del código de conducta, y el medio de comunicación en comento, incluyendo la colocación de esta información en un lugar destacado y de fácil acceso en todo momento para todos los empleados.

f) En su caso, MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS certifica además que no tiene razón de creer que cualquiera de los materiales incorporados a la mercancía que es vendida o suministrada al cliente fue manufacturada por una entidad que infringe las leyes internacionales, federales, estatales o locales, referentes a la esclavitud, trabajo forzado, tráfico de personas y trabajo de menores.

El cliente podrá entregar en documentos por separado, pero que formarán parte integrante de expediente de convenio, políticas, procesos, requerimientos y recomendaciones con relación a la materia de la presente BASE, mismas que podrá acusar de recibidas cualquier representante, apoderado, funcionario, empleado o agente de MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS

MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS entregará y/o suscribirá las certificaciones, documentos y/o información que el cliente le requiera respecto del cumplimiento de las obligaciones aquí contenidas, dentro del plazo que la cotización le señale.

MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS, ROKKETT seguirá conduciendo sus negocios, durante la ejecución del Convenio y hasta la conclusión de la relación comercial con MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS por cualquier causa, bajo las condiciones aquí estipuladas.



6. RESPONSABILIDAD DE CONDUCTA CONTRA PRÁCTICAS CORRUPTAS E ILÍCITAS.

MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS manifiesta que, él y sus gerentes, directores, representantes y apoderados, funcionarios, colaboradores o agentes y sus familiares, y todos los anteriores relacionados con las Entidades de MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS, ROKKETT, ROKKETT SOLUTIONS (en adelante, todos, en conjunto, los “REPRESENTANTES DE MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS”):

a). No han prometido, autorizado, ofrecido, donado, entregado, ni pagado, alguna cantidad de dinero, regalos o cualquier otro objeto de valor o servicios o dádiva a favor de algún servidor público, funcionarios de organismos públicos, partido político o candidato a un cargo político y/o sus familiares o terceros relacionados con éstos, de manera directa o indirecta, sean estos nacionales, extranjeros o internacionales, para ningún propósito, ni con el objeto de influenciar un acto, omisión o decisión dentro del marco de sus facultades, o inducirlos a usar su influencia ante una autoridad gubernamental, organismo público o tercero, para conseguir beneficios o ventajas indebidas en el desarrollo o conducción de transacciones, nacionales o internacionales, para obtener o conservar negocios con alguna persona, autoridad o tercero, y que pudieran constituir un incumplimiento a la ley, tales como soborno (activo y pasivo), extorsión, lavado de dinero, malversación de fondos, abuso de autoridad, peculado, cohecho, enriquecimiento ilícito, fraude, robo, conflicto de intereses o tráfico de influencias;

b) No han prometido, autorizado, ofrecido, donado, entregado, ni pagado, alguna cantidad de dinero, regalos o cualquier otro objeto de valor o servicios o dádiva a favor de MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS., sus accionistas, consejeros, directores, gerentes, administradores, representantes y apoderados, funcionarios, colaboradores o agentes y sus familiares o del Grupo de intereses económicos al que pertenece, de manera directa o indirecta para ningún propósito, ni con el objeto de influenciar un acto, omisión o decisión dentro del marco de sus facultades, o inducirlos a usar su influencia ante una autoridad gubernamental, organismo público o tercero, para conseguir beneficios o ventajas indebidas en el desarrollo o conducción de transacciones, nacionales o internacionales, para obtener o conservar negocios con alguna persona, autoridad o tercero.

c) No han prometido, autorizado, ofrecido, donado, entregado, ni pagado, alguna cantidad de dinero, regalos o cualquier otro objeto de valor o servicios o dádiva a favor de un tercero, de manera directa o indirecta, sean estos nacionales o extranjeros, para ningún propósito, ni con el objeto de influenciar un acto, omisión o decisión dentro del



marco de sus facultades, o inducirlos a usar su influencia ante una autoridad gubernamental, organismo público o tercero, para conseguir beneficios o ventajas indebidas en el desarrollo o conducción de transacciones, nacionales o internacionales, para obtener o conservar negocios con alguna persona, autoridad o tercero.

d) Que evitan y rechazan arreglos compensatorios o contribuciones destinadas a favorecer u otorgar ventajas impropias a MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS o algún tercero o autoridad de gobierno para obtener o conservar negocios.

e) No tienen relación de negocios con personas que puedan ser consideradas como delincuentes o criminales, o que formen parte de organizaciones criminales o delictivas nacionales o extranjeras, ni directa, ni indirectamente. Que cuenta con protocolos y medidas para evitar tener relaciones comerciales con empresas o personas inmersas en actividades ilícitas.

f) Todos los recursos económicos utilizados en las actividades de MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS son de fuentes lícitas, producto de actividades realizadas dentro del marco de la legislación aplicable a sus negocios y operaciones, y que no existe conexión entre el origen, procedencia o destino de productos que éstos generen, con actividades ilícitas o de apoyo al terrorismo y bioterrorismo, contrabando, fabricación, tráfico y porte de armas y municiones, el tráfico de estupefacientes y otras infracciones, como la corrupción, el enriquecimiento ilegítimo, ilícito o inexplicable.

g) MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS No tienen transacciones financieras o negocios comerciales con personas: (i) que se encuentren en países considerados como prohibidos o en donde existan restricciones comerciales o (ii) registradas como vinculadas a actividades ilícitas, tales como, narcotráfico, lavado de dinero o terrorismo, por los Gobiernos de los Estados en donde surtirá efecto este Convenio, inclusive de aquellos Estados de los que provengan los bienes o servicios objeto de sus negocios, o de los Estados a los que el Cliente exporte dichos bienes, o el resultado material de los servicios recibidos.

h) No existe ningún procedimiento o investigación administrativo, judicial o penal relacionados con el incumplimiento o infracción a alguna legislación en materia penal, así como no han sido sancionados como consecuencia del incumplimiento o infracción en materia penal.

i). Que tienen y mantienen un sistema de control contable interno que proporciona seguridad razonable respecto de: (i) que todas las transacciones están debidamente



autorizadas, (ii) que las transacciones se registran de acuerdo con las normas contables vigentes, (iii) que el acceso a los activos es controlado y requiere autorizaciones específicas, y (iv) que las operaciones y gastos se revisan a intervalos razonables y en cumplimiento de la legislación aplicable.

j) Que cuentan con procesos documentados, estables, simplificados y transparentes, que no se prestan a interpretaciones o malas prácticas, para informar, capacitar y auditar a los Representantes de MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS, así como con líneas de ayuda para éstos y guías orientativas para apoyarlos en situaciones difíciles; así como con protocolos de reacción documentados para identificar, evitar y gestionar en caso de que se presente una violación en la materia objeto de esta Base, así como para identificar y combatir las actividades, discrepancias en los procesos o sujetos que resulten sospechosos y demás factores de riesgo que faciliten, financien, encubran o apoyen la corrupción, el terrorismo y bioterrorismo, contrabando, fabricación, tráfico y porte de armas y municiones, el tráfico de estupefacientes y otras infracciones, como la corrupción gubernamental y entre terceros, el enriquecimiento ilegítimo, ilícito o inexplicable.

k) Que de manera periódica emiten indicadores del (i) porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas por riesgos relacionados a la corrupción, (ii) porcentaje de Representantes de MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS capacitados en políticas y procedimientos anticorrupción de las organizaciones, y (iii) acciones realizadas en respuesta a accidentes de corrupción.

l) Que cuentan con políticas documentadas, estables, simplificadas y transparentes, que no se prestan a interpretaciones o malas prácticas, para seleccionar a los terceros con los que contrata, mismas que incluyen la verificación del cumplimiento de las disposiciones que contiene esta Base.

m) Que cuentan con políticas documentadas, estables, simplificadas y transparentes, que no se prestan a interpretaciones o malas prácticas para elegir a su personal, revisando exhaustivamente los antecedentes de los mismos, sobre todo respecto de aquellos involucrados en la toma de decisiones, dirección, administración, contabilidad, carga y descarga de los vehículos que utiliza para su operación.

n) Que notificarán de inmediato al Cliente sobre cualquier solicitud que reciban relacionada con el incumplimiento o que pudiera constituir una violación de cualquiera de las acciones mencionadas en esta Base; y también notificará a las autoridades correspondientes los hechos que le consten o que pudieren ser constitutivos de responsabilidades administrativas o penales



7. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PAGO

a) FORMA DE PAGO

Favor de girar sus cheques a nombre de MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS

b) TIPO DE CAMBIO

Todos nuestros productos cotizados en dólares serán facturados al tipo de cambio Interbancario del día de pago cuando sea de contado, en ventas de crédito se considerará el factor de cobranza cambiario de MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS Los productos son cotizados en dólares, se venden en dólares, y por lo tanto la obligación de pago es en dólares o al tipo de cambio del Diario Oficial de la Federación del día de pago.

c) DEPÓSITOS

Banamex No. De Cuenta 5870439 M.N. Sucursal 7012

CLABE: 002438701258704399

A nombre de MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS

Si va a realizar depósito o transferencia favor de enviar por mail el comprobante de pago para confirmarlo, esto con el fin de poder procesar su orden de compra.

MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS hace su mejor esfuerzo para que la información de esta sección sea correcta, verídica y se reserva el derecho de modificar términos, precios, condiciones y descuentos en cualquier artículo, proyecto o servicio, sin responsabilidad alguna. No nos hacemos responsables por omisiones o errores de impresión.

8. RECLAMACIONES

a) En el caso de Faltantes el cliente deberá reportar inmediatamente de recibido el producto o servicio para solicitar los faltantes a través de una carta (Hoja Membretada) notificando lo sucedido y anexando los datos de la factura. Dicha información deberá entregarse a MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS donde será procesada y respondida en un plazo no mayor a 12 horas. Vencido el plazo sin que el cliente haya procedido a hacer el reclamo, el producto será considerado como conforme y aceptado por el cliente, sin derecho a reclamación posterior.

b) Salvo acuerdo por escrito con MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS el cliente no tendrá derecho a solicitar la anulación de un proyecto o servicio sin penalización alguna, pero si solicitar un cupón de descuento, en caso de retraso en la entrega del



producto, esta reclamación no aplica si el motivo es por caso fortuito o fuerza mayor o por causas imputables al cliente.

c) Si por alguna razón el producto final o servicio no satisface las necesidades o expectativas del cliente se procederá a realizar una investigación apegándonos a nuestras políticas descritas en la solicitud del cliente, para determinar cuál fue el problema, si se detecta algún problema atribuible a nuestra empresa se procederá a realizar el cambio correspondiente de la mercancía, producto o servicio. Si detectamos que el cliente no se apegó a nuestras políticas no será válida ninguna devolución.

9. CANCELACIONES

a). Cuando el cliente exprese de manera formal y por escrito su deseo de cancelar su solicitud de orden de compra y el producto o servicio referido en dicho pedido no haya sido iniciado, grabado, sketchado, procesado, impreso, montado, pintado o que haya sufrido cualquier modificación de su condición original, el Cliente solo pagará un cargo del 20% por concepto de gastos incurridos.

b) En caso de que dichos productos o servicios ya hayan sido procesados o sufrido alguna alteración de su estado original, el cliente acepta cubrir los costos generados hasta el momento de su cancelación.

c) Los mencionados cargos se descontarán automáticamente del anticipo entregado por el cliente y de haber algún saldo a su favor se le restituirá así como si hubiera un cargo por liquidar el cliente procederá a liquidarlo en un plazo no mayor a 15 (Quince) días naturales.

d) MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS se reserva el derecho de suspender el trato con el cliente en caso de que este, su empresa, filial o filiales, asociados, nacional e internacionalmente, se encuentren en estado de insolvencia, concurso mercantil, quiebra (declarada o no) o cuando a la sola discreción de MAD SCIENCE & ATOMIC SOLUTIONS se sospeche que el cliente ha cometido actos de corrupción con funcionarios de cualquier gobierno así como si estuviese involucrado en prácticas monopólicas o de lavado de dinero.

10. COMUNICACIÓN Y DISEÑO

En muchos de nuestros productos se requiere el diseño gráfico, por lo que es de suma importancia considerar los siguientes puntos:



a) Diseño de logotipos: La empresa cuenta con personal profesional para desarrollar este trabajo, es importante que el cliente tenga una idea bastante clara y definida de lo que necesita y espera ver como trabajo final, en la medida que el cliente aporte datos a nuestros diseñadores el trabajo final será más apegado a lo que el cliente busca. Se deberá contar con el nombre del negocio ya definido, el enfoque del negocio, la industria a la cual va a pertenecer el negocio, cual será el mercado potencial, ya sea local, nacional o mundial, que tipo de cliente es el que se espera tener. Este es el procedimiento más importante para ambas partes ya que de éste depende el costo del diseño y del éxito del proyecto, si nuestros diseñadores detectan que el cliente no tiene una idea clara de lo que quiere podremos asegurar que nos llevara más tiempo definir sus necesidades con base en propuestas de diseño y los cambios que se realicen a dichas propuestas, por el contrario si el cliente tiene bien clara la idea de lo que busca y nos la trasmite adecuadamente podremos acertar en generar lo que el quiere con inversión de menos tiempo.

En esta etapa también se definen los colores y las figuras o trazos a utilizar en el diseño, el cliente debe de relacionar estos elementos con la filosofía del negocio y los objetivos que quiere alcanzar, una vez definidos estos elementos se deberá tomar base la guía de colores Pantone y considerar los colores en CMYK contenidos en dicha guía, cabe mencionar que los colores contenidos en esta guía tendrán una proximidad de hasta un 80 % en comparación con el producto final en el cual se utilice el diseño gráfico. Este proceso se llevará a cabo en las instalaciones de nuestra empresa a través de entrevistas y ejemplos que ayuden a clarificar el resultado final.

Los tiempos de entrega serán acordados al momento de hacer el pedido y dependerán del trabajo a realizar y de la carga laboral que en ese momento se tenga. Una vez definidos y acordados los tiempos de entrega, estos deberán ser respetados en la medida de nuestras posibilidades y también se deberá contar con el apoyo de nuestros clientes ya que en la mayoría de los casos estarán muy involucrados con nuestros procesos.

Cuando nuestra empresa realice el diseño gráfico se entregarán tres bocetos diferentes para su consideración y se podrán hacer los ajustes necesarios a dichos bocetos para que al final se cumpla con el objetivo trazado.

e) Una vez autorizado el boceto se generan los siguientes entregables: USB y guía de uso rápido en donde se integra lo siguiente:

1. El logotipo impreso (en impresión digital)
2. Las fuentes utilizadas
3. Los colores utilizados tanto en CMYK y en PANTONE



4. El logotipo en el programa original de diseño basado en vectores (Ilustrador, etc)
5. El logotipo en los diferentes formatos de compresión de archivos (JPG, PNG, TIFF, entre otros)
6. También se generará el logotipo a una sola tinta
7. El logotipo en separación de colores.
8. El logotipo en Positivo y en Negativo
9. El uso correcto e incorrecto del logotipo

Esta información será almacenada en nuestros servidores por un lapso de tiempo de un año, durante este tiempo el cliente podrá solicitar dicha información y se le entregará por medios electrónicos (e-mail) sin ningún costo, al menos que el cliente solicite cambios, una vez pasado ese tiempo los archivos serán eliminados de nuestros servidores.

Todo el reproceso derivado de una falta de planeación o definición clara de los objetivos por parte del cliente o cualquier otra situación atribuible al cliente tendrán un costo adicional

NOTA IMPORTANTE: Lo que se ve en su monitor no servirá como base para determinar que así se verá su trabajo ya impreso en cuestión de colores, ya que la variación de colores luz(color del monitor) respecto a colores pigmento (impresión sobre estratos) puede variar de acuerdo al sustrato y al sistema de impresión utilizado.

b) Redibujos: Se aplicará en logotipos, gráficos, formatos (facturas, notas de venta, recibos de honorarios, remisiones, etc.) ya realizados y es un proceso en el cual una imagen comprimida en algún formato (JPG, PNG, TIFF, GIF, etc) o impresa es dibujada en un programa basado en vectores (Ilustrador, Free Hand, entre otros), siempre y cuando la imagen lo permita, existen imágenes tomadas en cámaras digitales las cuales difícilmente se redibujan, Este proceso es necesario cuando el cliente cuenta con archivos los cuales fueron hechos en programas basados en vectores pero que no se tiene dicho archivo en su programa original.

En algunos casos los clientes nos proporcionan archivos en programas basados en vectores pero que al abrirlos tienen imágenes incrustadas en formato .jpg, .gif, .pdf, etc. que pueden ser redibujados; en este caso el cliente debe determinar si quiere que su trabajo se realice con esos archivos o si desea que sean redibujados para tener una mayor calidad en el producto final, en el caso de que el cliente no desea que sea redibujado su archivo nuestra empresa no será responsable del producto final. El costo de redibujo será en función de lo complejo del dibujo y de las horas que tengamos que utilizar para realizar dicho trabajo, el cliente deberá de autorizar dicho monto.



En este punto es importante mencionar que el cliente tiene la obligación de seleccionar los colores a utilizar basado en la guía de colores que la empresa tiene, por lo que realizará este procedimiento, el cliente debe de tener claro que los colores contenidos en dicha guía son de un aproximado de hasta el 80 % en comparación con el color del producto final, en el supuesto que el cliente decide que nosotros definamos dichos colores nuestra empresa no será responsable por diferencias entre el diseño del cliente y el redibujo que generemos.

En caso de que el cliente requiera de este servicio la empresa deberá generar una prueba de color la cual será autorizada por el cliente, cabe mencionar que dicha prueba tendrá una proximidad de hasta un 80 % en los colores en comparación con el producto final.

Al cliente se le entregarán las fuentes utilizadas, los colores utilizados tanto en CMYK y en PANTONE, el redibujo en el programa original de diseño basado en vectores y en los diferentes formatos de compresión de archivos (JPG, PNG, TIFF, entre otros), esta información será almacenada en nuestros servidores por un lapso de tiempo de un año, durante este tiempo el cliente podrá solicitar dicha información y se le entregará por medios electrónicos (e-mail) sin ningún costo, al menos que el cliente solicite cambios, una vez pasado ese tiempo los archivos serán eliminados de nuestros servidores.

c) Limpieza de fotos: es el proceso en el cual se le quita a la imagen los fondos que no se requieran, este proceso tiene un costo adicional el cual deberá ser autorizado por el cliente, al final se le entregarán al cliente dichas fotos.

d) Diseño de Papelería Impresa en Offset o Digital a Selección de Color, p.e.; Tripticos, Dpticos, Volantes, Posters, Catalogos, Revistas, etc.: La empresa cuenta con personal profesional para desarrollar este trabajo, es importante que el cliente tenga una idea bastante clara y definida de lo que necesita y espera ver como trabajo final, en la medida que el cliente aporte datos a nuestros diseñadores el trabajo final será mas apegado a lo que el cliente busca. Se debe tener el logotipo ya definido, saber cuál va a ser el enfoque del negocio, la industria a la cual va a pertenecer el negocio, cuál será el mercado potencial, ya sea local, nacional o mundial, que tipo de cliente es el que se espera tener. Una vez definidos estos elementos se deberá tomar como base la guía de colores Pantone y considerar los colores en CMYK contenidos en dicha guía, cabe mencionar que los colores contenidos en esta guía tendrán una proximidad de hasta un 80 % en comparación con el producto final en el cual se utilice el diseño gráfico. Los tiempos de entrega serán acordados al momento de hacer el pedido y dependerán del trabajo a realizar y de la carga laboral que en ese momento se tenga. Una vez definidos y acordados los tiempos de entrega, éstos deberán ser respetados en la medida de nuestras posibilidades y también se deberá contar con el apoyo de nuestros clientes ya que en la mayoría de los casos ellos están muy involu-



crados con nuestros procesos.

Se entregarán tres bocetos diferentes para su consideración y se podrán hacer los ajustes necesarios a dichos bocetos para que al final se cumpla con el objetivo trazado. Una vez autorizado el boceto se generarán los siguientes entregables: Cd en donde se integra lo siguiente: 1. Una muestra del Diseño Gráfico de la Tarjeta en impresión digital 2. Las fuentes utilizadas 3. Los colores utilizados tanto en CMYK y en PANTONE 4. El diseño en el programa original de diseño basado en vectores (Free Hand, Ilustrador, etc) 5. El diseño en los diferentes formatos de compresión de archivos (JPG, PNG, TIFF, entre otros)

e) Diseño de Gráficos y Arte para impresos: La empresa cuenta con personal profesional para desarrollar este trabajo, es importante que el cliente tenga una idea bastante clara y definida de lo que necesita y espera ver como trabajo final, en la medida que el cliente aporte datos a nuestros diseñadores el trabajo final será mas apegado a lo que el cliente busca. Se debe considerar lo siguiente:

1. Identificar si el cliente tiene el logotipo en un programa basado en vectores o requiere de redibujo.

2. Identificar si el diseño y el arte requieren de imágenes, si es así, las imágenes deben de tener 300 dpi a tamaño real y deben de estar en CMYK.

1. Regularmente las áreas de impresión de los artículos promocionales son muy reducidas, en este sentido lo mas recomendable es que solamente se imprima el logotipo y si el área lo permite algún teléfono o pagina web, para que la impresión sea muy legible.

2. La técnica de impresión de los artículos requeridos se hará de acuerdo al sustrato final, y sobre esa consideración se manejarán los archivos entregables.

3. Cuando se utilizan colores directos es importante definir el color Pantone, este color es una referencia solamente ya que el color final puede variar al color pantone, sobre todo si las tintas van a ser sometidas a algún proceso de quemado o secado.

4. Cuando se utilizan colores en cuatricromía (selección de color) el archivo debe de tener los colores en CMYK.

El cliente deberá entregar a nuestra empresa toda la información que se va a incluir en el documento a realizar, esta deberá de ser entregada en WORD, o Block de notas, también deberá de entregar las imágenes a incluir, éstas deben de tener al menos 300 dpi a tamaño real y de preferencia que no estén incrustadas en ningún programa. Deberá de entregar los logotipos a utilizar, y toda la información que se requiera para poder realizar nuestro trabajo.

La falta de estos elementos podrá generar costos adicionales por cuestión de limpieza de fotos, redibujos, etc.

Si el cliente tiene el diseño en Power Point o algún otro programa, éste no cuenta como diseño gráfico válido para procesar el trabajo, en este caso se tiene que hacer el diseño



en los programas destinados para eso representando un costo adicional. Si el cliente tiene el diseño gráfico en programas basados en vectores, en PDF, JPG, TIFF, etc., la empresa no se hace responsable de la calidad del trabajo final. En estos casos el cliente podrá solicitar asesoría para que sus archivos sean evaluados por nuestro personal y que éstos emitan las recomendaciones necesarias para que el cliente modifique dichos archivos, sin embargo nuestra empresa no será responsable de la calidad del trabajo final. Si el cliente envía archivos en programas basados en vectores (free hand, ilustrador, etc) deberá de considerar lo siguiente: si se va a utilizar el archivo para impresiones digitales los colores deberán estar en CMYK y no en PANTONES ya que si están en PANTONES y se imprime en CMYK se corre el riesgo de que el color sufra cambios, si se va a utilizar el diseño para imprenta (offset) a color directo usando PANTONE el archivo deberá estar con separación de colores en color negro con guías de registro.

El cliente en estos casos deberá de exigirle a la persona o empresa que le realice el diseño, que se asegure de los colores que se están utilizando y de la calidad de los archivos que se están generando. Lo ideal es que se pongan en contacto con nosotros para poder hacer las recomendaciones necesarias, sin embargo, la empresa no se hace responsable por diseños no realizados por nuestro personal, aún y cuando estos emitan recomendaciones o realicemos alguna modificación al archivo del cliente previa autorización del cliente.

Para impresiones que no son a selección de color aplicará los siguiente: el cliente deberá de seleccionar el color PANTONE a utilizar basados en nuestra guía, cabe mencionar que dichos colores tendrán una proximidad de hasta un 80 % en lo colores en comparación con el producto final.

Cuando nuestra empresa realice el diseño gráfico se entregarán tres bocetos diferentes para su consideración y se podrán hacer los ajustes necesarios a dichos bocetos para que al final se cumpla con el objetivo trazado.

Una vez autorizado el boceto se procederá a generar una prueba de color, la cual será autorizada por el cliente, cabe mencionar que dicha prueba tendrá una proximidad de hasta un 80 % en los colores en comparación con el producto final, si el cliente nos proporciona el archivo para impresión se le cobrará el costo de la prueba de color, a menos que no desee una prueba de color.

Los trabajos urgentes deberán pasar por el mismo procedimiento al menos que el cliente indique lo contrario.



Al cliente se le entregará un/dos fotomontaje/s, según sea el caso para su consideración y se podrán hacer los ajustes necesarios a dichos bocetos para que al final se cumpla con el objetivo trazado.

Una vez autorizado el boceto se generan los siguientes entregables: carpeta en donde se integra lo siguiente:

1. Una muestra del Diseño
2. Las fuentes utilizadas
3. Los colores utilizados tanto en CMYK y en PANTONE
4. El diseño en el programa original basado en vectores (Free Hand, Ilustrador, etc)
5. El diseño en los diferentes formatos de compresión de archivos (JPG, PNG, TIFF, entre otros)

f) Lonas, Viniles, Banners, Impresión Directa en Materiales Rígidos, cualquier impresión que sea realizada en Plotter, Gran Formato, o Rígido, todo esto se basa en impresión digital. La empresa cuenta con personal profesional para desarrollar este trabajo, es importante que el cliente tenga una idea bastante clara y definida de que es lo que necesita como trabajo final, en la medida que el cliente aporte datos a nuestros diseñadores el trabajo final será mas apegado a lo que el cliente busca.

Los tiempos de entrega serán acordados al momento de hacer el pedido y dependerán del trabajo a realizar y de la carga laboral que en ese momento se tenga, Una vez definidos y acordados los tiempos de entrega estos deberán ser respetados en la medida de nuestras posibilidades y también se deberá contar con el apoyo de nuestros clientes ya que en la mayoría de los casos ellos están muy involucrados con nuestros procesos.

El cliente deberá entregar a nuestra empresa toda la información que se va a incluir en el documento a realizar, esta deberá de ser entregada en WORD, o POWER POINT, también deberá de entregar las imágenes a incluir, estas deben de tener al menos 300 dpi a tamaño real y de preferencia que no estén incrustadas en ningún programa. Deberá entregar los logotipos a utilizar, y toda la información que se requiera para poder realizar nuestro trabajo.

La falta de estos elementos podrá generar costos adicionales por cuestión de limpieza de fotos, redibujos, etc.

Si el cliente tiene el diseño en Power Point o algún otro programa, éste no cuenta como diseño gráfico válido para procesar el trabajo, en este caso se tiene que hacer el diseño en los programas destinados para eso representando un costo adicional.



Si el cliente tiene el arte en programas basados en vectores, en PDF, JPG, TIFF, etc., la empresa no se hace responsable de la calidad del trabajo final. En estos casos el cliente podrá solicitar asesoría para que sus archivos sean evaluados por nuestro personal y que éstos emitan las recomendaciones necesarias para que el cliente modifique dichos archivos, sin embargo nuestra empresa no será responsable de la calidad del trabajo final. Si el cliente envía archivos en programas basados en vectores (free hand, ilustrador, etc) deberá de considerar lo siguiente: los colores deberán estar en CMYK y no en PANTONE ya que si están en PANTONE y se imprime en CMYK se corre el riesgo de que el color sufra cambios.

El cliente en estos casos deberá de exigirle a la persona o empresa que le realice el diseño que se asegure de los colores que se están utilizando y de la calidad de los archivos que se están generando. Lo ideal es que se pongan en contacto con nosotros para poder hacer las recomendaciones necesarias, sin embargo, la empresa no se hace responsable por diseños no realizados por nuestro personal, aun y cuando estos emitan recomendaciones o realicemos alguna modificación al archivo del cliente previa autorización del cliente.

Cuando nuestra empresa realice el diseño gráfico se entregarán tres bocetos diferentes para su consideración y se podrán hacer los ajustes necesarios a dichos bocetos para que al final se cumpla con el objetivo trazado.

Una vez autorizado el boceto se procederá a generar una prueba de color, la cual será autorizada por el cliente, cabe mencionar que dicha prueba tendrá una proximidad de hasta un 80 % en los colores en comparación con el producto final, si el cliente nos proporciona el archivo para impresión se le cobrará el costo de la prueba de color, a menos que no desee una prueba de color.

Los trabajos urgentes deberán pasar por el mismo procedimiento al menos que el cliente indique lo contrario. Todo el reproceso derivado de una falta de planeación o definición clara de los objetivos o cualquier otra situación atribuible al cliente tendrán un costo adicional.

g) Fotomontajes: los fotomontajes serán utilizados para visualizar algún artículo promocional, un anuncio luminoso, rotulación de vehículos, etc., y servirá como base para que el cliente tenga una idea más clara del producto que ésta comprando.

Todos los proyectos que requieran de los servicios de diseño, arte y comunicación deben contemplar que:

Este es el procedimiento más importante para ambas partes ya que de éste depende el costo del diseño y del éxito del proyecto, si nuestros diseñadores detectan que el



cliente no tiene una idea clara de lo que quiere podremos asegurar que nos llevara más tiempo definir sus necesidades con base en propuestas de diseño y los cambios que se realicen a dichas propuestas, por el contrario si el cliente tiene bien clara la idea de lo que busca y nos la trasmite adecuadamente podremos acertar en generar lo que el quiere con inversión de menos tiempo.

En esta etapa también se definen los colores y las figuras o trazos a utilizar en el diseño, el cliente debe de relacionar estos elementos con la filosofía del negocio y los objetivos que quiere alcanzar, una vez definidos estos elementos se deberá tomar base la guía de colores Pantone y considerar los colores en CMYK contenidos en dicha guía, cabe mencionar que los colores contenidos en esta guía tendrán una proximidad de hasta un 80 % en comparación con el producto final en el cual se utilice el diseño gráfico. Este proceso se llevará a cabo en las instalaciones de nuestra empresa a través de entrevistas y ejemplos que ayuden a clarificar el resultado final.

Los tiempos de entrega serán acordados al momento de hacer el pedido y dependerán del trabajo a realizar y de la carga laboral que en ese momento se tenga. Una vez definidos y acordados los tiempos de entrega, estos deberán ser respetados en la medida de nuestras posibilidades y también se deberá contar con el apoyo de nuestros clientes ya que en la mayoría de los casos estarán muy involucrados con nuestros procesos.

Esta información será almacenada en nuestros servidores por un año, durante este tiempo el cliente podrá solicitar dicha información y se le entregará por medios electrónicos (e-mail) sin ningún costo, a menos que el cliente solicite cambios, una vez pasado ese tiempo los archivos serán eliminados de nuestros servidores.

Todo el reproceso derivado de una falta de planeación o definición clara de los objetivos por parte del cliente o cualquier otra situación atribuible al cliente tendrán un costo adicional.

Todas las políticas y procedimientos aquí descritos no son limitativos y pueden ser modificados en cualquier momento, por lo que el cliente tiene la obligación de leer dichas políticas cada vez que realice un pedido con nuestra empresa.

NOTA IMPORTANTE: Lo que se ve en su monitor no servirá como base para determinar que así se verá su trabajo ya impreso en cuestión de colores.

