

# FAQ

## **Come effettuare un preventivo e quando richiederne uno personalizzato.**

Eploti.t utilizza un sofisticata software per la compilazione dei preventivi online che permette all'utente di visualizzare immediatamente il prezzo finale, a seconda delle caratteristiche richieste.

Ogni pagina prodotto include questo programma di preventivazione, offrendo numerose caratteristiche fra cui scegliere e la possibilità di visualizzare il prezzo per ogni tiratura.

In caso alcune delle caratteristiche (formato, tipologia di carta o grammatura, lavorazioni aggiuntive) non corrispondano con quanto si desidera, o in qualsiasi caso si ritenga necessario, è sempre possibile richiedere un preventivo personalizzato tramite la nostra pagina contatti.

## **Come posso ordinare un prodotto?**

Effettuare un ordine è semplicissimo: ti basterà entrare nella pagina di un prodotto di stampa, impostare le caratteristiche necessarie, caricare i files di stampa e cliccare su "Invia ordine".

Non è necessaria la registrazione.

Dopo aver completato l'ordine riceverai un mail con il riepilogo contenente le indicazioni per procedere con il pagamento.

Se ci dovessero essere richieste particolari riguardanti la stampa, come ad esempio dei prodotti stampati sul fronte alla stessa maniera ma con grafiche differenti sul retro, oppure delle varianti solamente sulle copertine delle rilegature, ti consigliamo di contattarci per richiedere un preventivo personalizzato all'indirizzo [info@eplot.it](mailto:info@eplot.it).

## **È possibile annullare un ordine?**

L'invio di un ordine tramite il sito corrisponde alla sottoscrizione di un contratto d'acquisto del prodotto selezionato, per il quale l'acquirente si impegna a versare il corrispettivo preventivato attraverso le modalità indicate nella mail riepilogativa dell'ordine inviata da eplot.

In casi eccezionali (ordini duplicati per errore, file impossibili da stampare, ecc) è possibile richiedere l'annullamento dell'ordine.

In questo caso è necessario inviare una mail all'indirizzo [info@eplot.it](mailto:info@eplot.it) per concordare il rimborso dell'importo.

Non sarà tuttavia possibile annullare e ottenere il rimborso di un ordine dopo l'avvenuta stampa dello stesso.

## **Per vedere i prezzi o per simulare un preventivo devo registrarmi?**

No, compilando i campi nelle relative sezioni del sito scegliendo i prodotti, avrai la possibilità di visualizzare i prezzi senza effettuare nessuna registrazione.

## **E' possibile inserire più prodotti e pagare una sola spedizione?**

Si, è possibile farlo mediante l'invio di più ordini indicando, nel campo "Ulteriori specifiche ed eventuali dati per la fatturazione", il seguente testo: Ordine da cumulare con l'ordine n. ...". In tal caso il pagamento verrà effettuato in una sola soluzione.

## **I prezzi indicati sul sito sono comprensivi di IVA?**

No, i prezzi visualizzati sono IVA esclusa. Con l'utilizzo del format si visualizzeranno il totale Iva esclusa e il totale Iva inclusa entrambi comprensivi di spese di trasporto se previste.

## **INVIO FILE**

## **Quando posso inviare i file?**

E' possibile inviare i files alla fine della procedura d'ordine, nell'ultimo step del carrello; dopo il riepilogo d'ordine troverai la sezione per caricare il file o i files.

### **Come faccio a caricare i files?**

Per ogni prodotto acquistato dovrai fare l'upload del file relativo. Clicca sul pulsante "carica file", si aprirà una finestra dove potrai selezionare il file o i files interessati con Ctrl, quindi clicca sul pulsante apri o allega; una barra di caricamento ti indicherà lo stato di avanzamento e alla fine del caricamento verrà visualizzato se il processo è andato a buon fine.

### **Come faccio a sapere se il caricamento dei file è andato a buon fine?**

La mail riepilogativa seguente all'invio dell'ordine, che ti verrà inviata da eplot.it, conterrà anche i file che hai inviato per la stampa.

### **Posso cambiare un file che ho già caricato?**

E' possibile cambiare i file finché lo stato dell'ordine non è 'In Stampa' inviando una mail con indicazione del numero di ordine e la relativa richiesta, ovvero contattando telefonicamente il servizio clienti eplot.it al numero 0825448491.

### **Come devo preparare i file?**

Per i documenti di testo e piccolo formato accettiamo file .pdf, .doc e .xls

Per le stampe da Autocad è possibile inviare file .tif .pdf

### **Posso inviare file .zip?**

Si è possibile caricare i file .zip direttamente sul sito.

Per ovviare ad eventuali problemi è possibile:

- inviare i file per email all'indirizzo [info@eplot.it](mailto:info@eplot.it)
- se troppo pesanti, utilizzando [WeTransfer](#) impostando la [E-mail di un amico] con [info@eplot.it](mailto:info@eplot.it).

## **PAGAMENTI E FATTURAZIONE**

### **Quali metodi di pagamento accettate?**

Poiché i prodotti sono personalizzati, accettiamo pagamenti con paypal (carta di credito) e bonifico bancario anticipato.

### **Cosa comporta un metodo di pagamento rispetto ad un altro?**

Sia per il pagamento con paypal/carta di credito che per il bonifico non ci sono costi aggiuntivi.

Il metodo con paypal/carta di credito è il più vantaggioso ed è il metodo che preferiamo perché il pagamento giungerà in tempo reale e l'ordine sarà messo in produzione nel minor tempo possibile.

Mentre per il pagamento con "bonifico bancario" l'ordine sarà messo in produzione dopo la ricezione mediante mail a [info@eplot.it](mailto:info@eplot.it) della contabile bancaria riportante il numero identificativo del pagamento TRN (Transaction Reference Number).

### **Se scelgo il pagamento con bonifico bancario dove trovo le vostre coordinate bancarie?**

Troverai le nostre coordinate bancarie nella pagina di conclusione dell'ordine e nella mail riepilogativa dell'ordine d'ordine che riceverai.

**E' possibile avere fattura o ricevuta fiscale?**

Sì, con richiesta a [info@eplott.it](mailto:info@eplott.it), specificando il numero di ordine, puoi scegliere se ricevere una fattura o una ricevuta fiscale.

**Non ho la Partita Iva, è possibile ricever la fattura?**

Sì, bisogna però inserire nell'apposito campo il proprio codice fiscale.

**SPEDIZIONI**

**Posso ricevere la merce ad un indirizzo diverso da quello di fatturazione?**

Sì, durante la procedura d'ordine puoi indicare nel campo "Ulteriori specifiche ed eventuali dati per la fatturazione" se vuoi spedire ad un indirizzo differente da quello di fatturazione.

**Posso controllare lo stato della consegna del mio ordine?**

All'atto della spedizione ti verrà inviata una mail con il link mediante il quale potrai controllare lo stato della consegna del tuo ordine.

**Posso ritirare la merce direttamente presso la vostra sede?**

Sì, al momento della scelta del metodo di spedizione dovrai scegliere l'opzione "Ritiro in sede".