

Häufige Fragestellungen mit den entsprechenden Antworten finden Sie hier.

## Inhaltsverzeichnis

FAQ – Fragen & Antworten.....	2
Grundsätzliches.....	1
Lieferzeit.....	1
Musterlieferung zur Ansicht.....	1
Expressbearbeitung in der Produktion.....	2
Korrekturabzug.....	2
Mindest-Bestimmungen.....	2
Bestückung von Fremdware.....	2
Reklamation.....	2
Motiv: Logo, Grafik oder Schriftzug.....	2
Motiv: Größen und Positionierung.....	2
Erstellung einer Stickdatei aus einer Vektorgrafik (.eps- oder .ai-Datei).....	3
Vektorgrafik (.eps- oder .ai-Datei) ist nicht vorhanden.....	3
Motiv: je detailreicher, desto größer muss es sein.....	3
Farbauswahl: Motiv und Textil.....	3
Logo ist nicht vorhanden.....	3
Lieferungs- und Zahlungsmöglichkeiten.....	3
Vorkasse für Neukunden.....	3
Versand und Zustellung.....	3
Expressversand.....	4
Abholung.....	4
„Wann sind die Sachen fertig?“ – Vom ersten Kontakt bis zur Lieferung.....	4
Produktauswahl und Erteilung des Auftrags.....	4
Erstellung der Stickdatei (aus einer Vektorgrafik: .eps- oder .ai-Datei).....	4
Schriftliche Motiv-Freigabe und Zahlung.....	4
Auftragsvorbereitung.....	5
3 - 5 Wochen dauert die Auftragsbearbeitung.....	5

## Grundsätzliches

### Lieferzeit

- Wir sind schnell, doch es hängt viel von Ihnen ab. Mehr dazu finden Sie unter dem Punkt „Wann sind die Sachen fertig? – Vom ersten Kontakt bis zur Lieferung“.
- Eine pauschale Lieferzeitaussage können wir leider nicht treffen, da wir in der Vorbereitungsphase (Produktauswahl, Definition, Vektordatei, Freigabe des Korrekturabzugs, Zahlungseingang usw.) auf zeitnahe Angaben und Entscheidungen Ihrerseits angewiesen sind.
- Die Bearbeitungszeit beträgt in der Regel 3 – 5 Wochen nach Auftragsklarheit Ihrer Bestellung.

### Musterlieferung zur Ansicht

- Gern lassen wir Ihnen unveredelte Mustertextilien in gängigen Größen zur Ansicht bzw. zur Anprobe zukommen, die Sie uns innerhalb von zwei Wochen kostenfrei zurückschicken können.
- Bei fehlender Rücklieferung wird nach Ablauf der zwei Wochen eine automatische Rechnung erstellt. Sollten Sie mehr Zeit benötigen, sprechen Sie uns an.

- Im Fall einer Beauftragung ist dieser Service kostenlos, ansonsten werden die Paketkosten in Höhe von 5,00 € netto pro Paket/Normalversand und 12,90 € netto für den Expressversand in Rechnung gestellt.

## Expressbearbeitung in der Produktion

Die reine Produktionszeit können Sie mit einem Expressauftrag beschleunigen. Welche Verkürzung möglich ist und die Höhe der Expresskosten nennen wir Ihnen individuell. Das steht in direkter Abhängigkeit von der Anzahl und vom Volumen des Auftrags.

## Korrekturabzug

- Auf Wunsch können Sie einen Korrekturabzug zur schriftlichen Freigabe erhalten. Der Korrekturabzug wird a) entweder auf Stoff oder b) auf ein Textil Ihrer Wahl gestickt. Berücksichtigen Sie, dass wir Ihnen bei Variante b) die Kosten für das Textil in Rechnung stellen müssen. Der Korrekturabzug ist kostenfrei.
- Je nach Art des Logos kommen z. B. die Konturen in der Stick-Ausführung weniger zur Geltung. Damit das Logo klarer wird, kann die Stickdatei in einer zusätzlichen Korrekturrunde kostenlos optimiert und angepasst werden.

## Mindest-Bestellmengen

Bei der Beauftragung ab 10 Veredelungen in einer Stick-Größe, berechnen wir keinerlei Aufschläge. Werden nur 5 – 9 Textilien mit der gleichen Stickdatei versehen, fallen für diesen Auftrag zusätzliche Rüstkosten in Höhe von 25,00 € netto Mindermengenzuschlag an.

## Bestickung von Fremdware

- Für die Veredelung der von Ihnen gelieferten Waren können wir keine Haftung übernehmen.
- Bitte beachten Sie, dass nicht jedes Material zur Veredelung geeignet ist. Grundsätzlich sind dünne T-Shirts und Poloshirts (z. B. vom Discounter) nicht zum Besticken geeignet. Wir beraten Sie gerne, worauf Sie beim Kauf von Berufsbekleidung achten müssen, wenn diese später bestickt werden soll.
- Für Fremdware stellen wir Ihnen pro Stück 0,80 € netto in Rechnung (Handlingspauschale). Um diese Kosten zu vermeiden, fragen Sie bei uns an.
- Wir sind bei fast allen großen Textilherstellern gelistet und können mit hoher Wahrscheinlichkeit auch Ihre Wunsch-Textilien zu attraktiven Preisen beziehen.

## Reklamation

Unsere Qualitätssicherung überprüft vor dem Versand alle Artikel. Sollten Sie nach dem Erhalt der Waren einen Fehler feststellen, weisen Sie uns unverzüglich darauf hin.

## Motiv: Logo, Grafik oder Schriftzug

### Motiv: Größen und Positionierung

Es gibt unterschiedliche Abmessungen, die individuell positioniert werden können. Allerdings ist für jede Abmessung eine einzelne Stickdatei zu erstellen.

- Kragen max. bis 8,0 x 3,0 cm (BxH)
- Brust max. bis 11,5 cm x 11,5 cm
- Rücken max. bis 26,5 cm x 19,5 cm (BxH)
- Sondermaß max. bis 30,0 cm x 30,0 cm

Ein Beispiel: Möchten Sie sowohl Hemden im Kragenbereich als auch Jacken im Rückenbereich veredeln, müssen zwei Stickdateien erstellt werden. Die einmaligen Kosten pro Stickdatei belaufen sich auf 25€ (Kragen) und 40€ (Rücken) netto.

## **Erstellung einer Stickdatei aus einer Vektorgrafik (.eps- oder .ai-Datei)**

Um eine Bestickung korrekt auf das Textil aufzubringen, ist die Erstellung einer Stickdatei erforderlich. Die Kosten fallen einmalig an und sind an eine bestimmte Größe (z. B. Rücken, Kragen oder Brustbereich = drei unterschiedliche Größen) gebunden. Ist diese Datei einmal erstellt, fällt dieser Kostenpunkt in Folgeaufträgen nicht mehr an.

## **Vektorgrafik (.eps- oder .ai-Datei) ist nicht vorhanden**

Sollten Sie keine Vektorgrafik, sondern nur eine .jpg-, .png-Datei oder dergleichen haben, können wir Ihnen eine Vektordatei erstellen. Die Kosten dafür richten sich nach dem Aufwand. Zur Erstellung eines Angebots lassen Sie uns bitte die vorhandene Datei zukommen.

## **Motiv: je detailreicher, desto größer muss es sein**

- Sollen detailreiche Motive oder kleine Schriften im Logo gut erkennbar sein, kann eine geringfügige Anpassung des Logos vorgenommen werden, um ein besseres Stickergebnis zu erzielen. Auf Wunsch können wir Ihnen eine Visualisierung (Ansicht) zur Freigabe zukommen lassen.
- Bitte achten Sie im Vorfeld darauf, welche Positionierung Sie für ein solches Logo auswählen. Wir beraten Sie gern.

## **Farbauswahl: Motiv und Textil**

- Bei der Farbauswahl der Textilien achten Sie bitte auf einen ausreichenden Kontrast zu Ihrem Motiv um eine optimale Sichtbarkeit zu gewährleisten. Ein schwarzes Logo auf schwarzem Grund ist kaum sichtbar. Ausnahme: Ein sehr dezenter Auftritt ist gewünscht.
- Auf Wunsch können wir Ihnen eine Visualisierung (Ansicht) als Entscheidungshilfe zur Verfügung stellen.

## **Logo ist nicht vorhanden**

Sofern Sie noch kein Logo haben, entwickelt unsere Hausagentur grafix.house gern ein Logo für Sie. Sprechen Sie uns an, wir erstellen Ihnen gern ein Angebot.

## **Lieferungs- und Zahlungsmöglichkeiten**

### **Vorkasse für Neukunden**

Als Neukunde kaufen Sie zunächst (bis zu drei Mal) auf Vorkasse. Danach kann die Zahlungsabwicklung „per Rechnung“ erfolgen und u.a. ein Sepa-Lastschriftmandat erteilt werden, was die Abwicklung beschleunigt.

### **Versand und Zustellung**

- Ihre fertigen Textilien werden von uns per GLS oder UPS CO<sub>2</sub>-neutral versandt.
- Die Kosten für den Versand belaufen sich auf 5,00 € netto pro Paket. Die Zustellung erfolgt in der Regel im Zeitraum von 1 – 3 Tagen.
- Ist diese Zeitspanne zu lang, informieren Sie uns bitte frühzeitig, so dass wir einen Expressversand veranlassen können.

## Expressversand

- Bei einem Expressversand erfolgt die Zustellung in der Regel innerhalb von 48 Stunden. Die Zustellbarkeit sollte Ihrerseits gewährleistet sein.
- Eine Zustellung innerhalb von 24 Stunden ist nur bei frühzeitiger Ankündigung möglich. Bitte sorgen Sie für die entsprechende Zustellbarkeit an der Lieferadresse.
- Die Expresskosten pro Paket belaufen sich auf 12,90 € netto.

## Abholung

Eine Abholung in Witten ist nach Absprache möglich.

## „Wann sind die Sachen fertig?“ – Vom ersten Kontakt bis zur Lieferung

Wie schnell der Auftrag fertig wird, liegt größtenteils in Ihrer Hand: bei der Vorbereitung, den Definitionen, der Auswahl und den Freigaben.

Eine Übersicht:

### Ihre Aufgabe: Produktauswahl und Erteilung des Auftrags

- Festlegung von Textilart, Menge, Größe (von XS bis 8XL) und Farbe
- Festlegung der Position der Veredelung (Brust, Kragen, Rücken oder Sonderposition)
- Bei Unsicherheit bezüglich der Größen-Auswahl liefern wir Ihnen auf Wunsch Musterartikel. (Details: siehe Punkt „Musterlieferung zur Ansicht“) Eine Anprobe der gängigen Größen von XS bis 6XL kann optional in unserem Showroom erfolgen.
- Übermitteln Sie uns das gewünschte Motiv (Logo, Schriftzug usw.) als Vektorgrafik (.eps- oder .ai-Datei). Haben Sie nur eine .jpg-, .png- oder andere Datei können wir Ihnen daraus eine Vektordatei erstellen. Ein genaues Angebot können wir Ihnen nach Prüfung Ihrer Vorlage erstellen.

### Unsere Aufgabe: Erstellung der Stickdatei (aus einer Vektorgrafik: .eps- oder .ai-Datei)

- Sobald Ihr Veredelungsmotiv vorliegt, dauert es 3 bis 5 Werkstage, bis die Stickdatei in den richtigen Größen erstellt ist. Dazu benötigen wir die Information, in welchem Bereich (Rücken, Brust oder Kragen, ggf. Sonderwünsche) die Veredelung vorgesehen ist.
- Können Sie uns keine Vektorgrafik zur Verfügung stellen, erstellen wir diese gegen einen Aufpreis (Details: siehe Punkt „Vektorgrafik ist nicht vorhanden“). Bitte beachten Sie, dass der Mehraufwand eine zeitliche Verzögerung darstellt.

### Ihre Aufgabe: Schriftliche Motiv-Freigabe und Zahlung

- Im Anschluss erhalten Sie zur genauen Prüfung und zur schriftlichen Freigabe einen Korrekturabzug des Motivs.
- Sind alle Positionen klar definiert, erstellen wir für Neukunden eine Vorkasse-Rechnung. Ab dem 4. Auftrag kann die Zahlung „auf Rechnung“ umgestellt werden. Ein von Ihnen erteiltes Sepa-Lastschriftmandat unterstützt die schnellstmögliche Bearbeitung.

---

## Unsere Aufgabe: Auftragsvorbereitung

- Ist die Motiv-Freigabe Ihrerseits erfolgt und der Geldeingang erfasst, bestellen wir die Textilien. Erst wenn alles zusammengestellt ist, beginnt die Produktion.

## Unsere Aufgabe: 3 - 5 Wochen dauert die Auftragsbearbeitung.

- Dazu müssen bereits alle Produkte in den benötigten Größen und Farben physisch vorliegen. Die Position der Veredelung muss (unveränderbar) festgelegt und die Stickdateien müssen erstellt sein.

Notizen:

---

---

---

---