



Help & Vraagbaak FAQ MyCoolPix Schoolfotografie bijgewerkt tm april 2017

Staat je vraag er nog niet tussen? Stuur een e-mail naar info@mycoolpix.nl

Inloggen

Wanneer krijg ik mijn MyCoolPix Login gegevens?

Als de MyCoolPix fotograaf is geweest, krijg je binnen zes weken jouw persoonlijke Login gegevens uitgereikt in een brief op school.

Mijn inlogcodes werken niet of zijn onjuist.

Ondanks alle zorgvuldigheid gaat er soms toch iets mis. Als de logincode niet werkt of onjuist is en naar verwachting niet binnen 2 werkdagen kan worden hersteld, wordt bij wijze van een compensatie voor de wachttijd 1 modelfoto als Fotoprint aangeboden. Er wordt nooit geld teruggestort of een verrekening toegepast met jouw latere bestelling(en).

De codes die ik invoer geven telkens een foutmelding (Android/Ipad of mobiele telefoon)

Je moet de code exact invoeren zoals die in de brief staat.

Vaak staat de letterinvoer bij het begin van een regel standaard op HOOFDLETTER (CAPS LOCK). Zorg er altijd voor dat deze UIT staat.

Ik zie alleen foto's van het eerste kind na opnieuw inloggen bij een ander kind.

Sommige webbrowsers verversen de opnieuw ingevoerde codes niet. Dit veroorzaakt dat de webbrowser de eerst ingevoerde code onthoudt ondanks dat je een andere code invoert. Druk bij een PC op CTRL-F5 (Bij Mac appeltje-F5) om de browser te verversen en voer daarna opnieuw de code in. Kijk voor specifieke informatie omtrent verversen webbrows cache op : <http://www.refreshyourcache.com/nl/home/>

Hoe lang zijn mijn Login gegevens geldig?

Vanaf datum uitgifte zijn jouw MyCoolPix Login gegevens maximaal 6 weken geldig. De exacte termijn staat in de brief die je samen met jouw inloggegevens van school hebt gekregen. Zolang je inlogcode werkt kun je blijven bestellen.

Bestellen & betalen

Is er een termijn om foto's te kunnen bestellen?

De ONLINE besteltermijn is zes weken. De besteltermijnen kunnen variëren als een vakantie in de besteltermijn valt of wanneer de verwachte opleverdatum niet wordt gehaald. De termijn die geldt voor jouw school, staat vermeld in dezelfde brief met login gegevens die je van school hebt meegekregen. Alleen gedurende de online-besteltermijn worden AFDRUKBESTELLINGEN gratis op jouw school afgeleverd.

De online besteltermijn is verstreken

Als de termijn is verstreken moeten wij weer ruimte maken op onze servers. De inlogcodes zullen dan ook niet meer werken. Na het verstrijken van de ONLINE besteltermijn kun je alleen nog standaardfotopakketten (digitaal of als print) bestellen. De tarieven zijn dan wel hoger. Een MyCoolPack van 5 standaard foto's is dan € 22,95 en 6 standaard foto's € 24,95, inclusief verzending.

Hoe bestel ik buiten de online besteltermijn?

Stuur een email naar: info@mycoolpix.nl met vermelding van: Nabestelling fotopakket schooljaar/naam kind (eren) en groep (en).

Wat zijn de betalingsmogelijkheden?

Nadat je een Digitale foto of Fotoprint hebt gekozen, komt deze in de winkelwagen. Hier moet je bij de bestelling aangeven hoe je vooraf wilt betalen.

Je kunt op de volgende manieren betalen:

1. Online via iDeal.
2. Internetbankieren: je regelt zelf de overschrijving via jouw bank. De betaling moet plaatsvinden op IBAN NL05 TRIO 03910294 52 tnv CD Fotografie, vermeld bij jouw betaling: Het ordernummer -dat je via de e-mail hebt ontvangen- met de naam van jouw kind en de school.
3. Contant op de school als de school hiervoor zelf toestemming heeft gegeven. In de persoonlijke codebrief staat vermeld of dit mogelijk is.
4. Contant bij de Studio van CD Fotografie (Hier kun je NIET pinnen!) Maak eerst via de e-mail een afhaal afspraak.

In alle gevallen behandelen wij een bestelling pas nadat de volledige betaling is ontvangen.

Waarom is er een minimum orderbedrag?

In tegenstelling tot de traditionele schoolfotografie, biedt MyCoolPix® een exclusief aanbod van creatieve online toepassingen met de model- en groepsfoto. Om dit mogelijk te maken moet per modelbeeld voorafgaand een intensieve handmatige vakbewerking worden uitgevoerd. Je mag gedurende de inlogperiode helemaal gratis online spelen met je foto's zonder enige aankoopverplichting. Om de hiervoor gemaakte kosten te dekken, is er een minimum orderbedrag.

Verstrijken aflevertermijn / en afhalen tijdens vakantieperiode

Als de aflevertermijn voor de school is verstreken, kunnen wij vanwege afspraken met de school afdrukbestellingen die nadien zijn ontvangen daar ook niet meer afleveren. Ook tijdens vakanties wordt er natuurlijk op school niets afgeleverd.

Je hebt echter de volgende keuzes:

1. ZELF AFHALEN bij Studio CD Fotografie; Noordendijk 268 3312 AM Dordrecht (oude Da Vinci schoolgebouw; de ingang is een schuine loopbrug rechts naast de trapopgang / parkeren gratis) Dit kan altijd, ook binnen de aflevertermijn. Maak een afhaalafpraak via de email.
2. VERZENDING VIA POST: Maak € 2,95 over op IBAN NL05 TRIO 03910294 52 tnv CD Fotografie, vermeld bij jouw betaling: het ordernummer en het adres binnen Nederland waar de bestelling naar toe moet. Wij zenden de bestelling dan per reguliere post naar jouw adres. Zie ook [Verzendkosten](#) voor gecombineerde verzending.

De webtool maakt geen verbinding met de betaalserver van iDeal. Hoe moet ik dan bestellen?

Helaas zijn er soms storingen in het online betaalverkeer. Dit wordt niet veroorzaakt door onze website maar door de verbinding tussen jouw bank en/of Ideal. Zowel op de iDeal als op de website van jouw bank staan dagelijkse storingen vermeld. Ook kun je zelf een storing op de websites melden. Je kunt voor een bestelling eventueel via de optie Handmatig gewoon alsnog online betalen met vermelding van de door jouw ontvangen ordernummer(s). Uiteindelijk kun je ook voor Contante betaling kiezen en als dat van de school mag vooraf het verschuldigde bedrag op school betalen of bij de studio van CD Fotografie.

Wij zijn gescheiden ouders hoe, kunnen wij het beste afzonderlijk bestellen?

Geef onder vermelding van de naam van het kind, groep en schoolnaam dit aan ons door. Wij verzorgen dan een afzonderlijke inlogcode per kind voor beide ouders. Let er bij het afhalen van een afdrukbestelling wel zelf goed op de je niet elkaars foto(pakket) meeneemt. Controleer dit vooraf aan de hand van het ORDERNUMMER. Gaat het op dit onderdeel desondanks niet goed dan aanvaarden wij geen enkele aansprakelijkheid.

Help, ik heb geen computer!

Probeer op school, bij een kennis of familie op de computer in te loggen en je foto's te bekijken. Als je weet wat je wilt, kun je via die computer bestellen. Wij hebben de afspraak met de scholen dat er daar ter plekke altijd ook via een computer ingelogd mag worden.

Waarom moet ik eerst betalen en krijg ik daarna pas de foto's?

Dit past binnen ons groen werken concept. Zo gaat er geen materiaal en dus energie onnodig verloren. Bij ons kun je vooraf op de website alle foto's (in het groot) zien en kun je heel goed beoordelen of je de gemaakte foto's leuk genoeg vindt om ze te kopen.

Mag ik betaalde fotoprints terugsturen en krijg ik dan mijn geld terug?

Nee. Er is binnen de MyCoolPix bestelmethode meer dan voldoende gelegenheid alle foto's ONLINE heel goed te beoordelen voordat je besluit om ze te kopen. Eenmaal afgeleverde fotoafdrukken mogen daarom niet worden teruggestuurd en er is ook geen restitutie. Dit geldt ook voor Digitale foto's.

Ik heb Digitale foto (s) gekozen in plaats van Fotoprint!

Als de foto (s) nog niet zijn geDigitale foto kunnen we de order wijzigen tegen de eventuele bijbetaling. Stuur een e-mail naar MyCoolPix onder vermelding van: het ordernummer van de betaalde download.

Als blijkt dat de digitale foto (s) reeds zijn gedownload, kunnen we helaas geen annulering uitvoeren of restitutie meer geven.

Zijn er ook kortingen?

Korting geldt voor losse afdrukken zodra je meer dan 1 **Fotoprint van dezelfde foto** bestelt:

Bij de aankoop van 2 fotoafdrukken van dezelfde foto: korting van 5 procent

Bij de aankoop van 3 fotoafdrukken van dezelfde foto: korting van 10 procent

Bij de aankoop van 4 of meer fotoafdrukken van dezelfde foto: korting van 15 procent

De korting wordt automatisch doorberekend in de winkelwagen.

Gezinskorting/ Ik heb meerdere kinderen op 1 school, krijg ik korting?

Als je voor jouw kinderen die (al) op 1 school zitten een MyCoolPack fotopakket bestelt, krijg je 15 procent korting op de totaalsom van alle bestelde fotopakketten.

De korting over de fotopakketten wordt automatisch doorberekend in de winkelwagen als je kiest voor **Combineren orders kinderen**.

Als je dit vergeten bent stuur dan een e-mail naar info@mycoolpix.nl onder vermelding van: CASHBACK Familiekorting. Vermeld in je bericht alle ordernummers van de kinderen. Na controle wordt het kortingsbedrag dan binnen 4 weken op je rekening teruggestort.

Kan ik voor meerdere kinderen ook in 1 keer afrekenen?

Ja. Gebruik hiervoor in de winkelwagen de optie **Combineren orders kinderen**. Houd de login gegevens van de meerdere kinderen bij de hand. In feite verplaats je de inhoud van de winkelwagen naar het andere kind als je vanuit de winkelwagen opnieuw inlogt. Lees eventueel de Instructie vooraf in de winkelwagen.

Verzendkosten

Tijdens de online besteltermijn vindt levering gratis plaats op school. Bij jouw bestelling ONLINE kun je ook kiezen voor verzending naar het opgegeven huisadres binnen Nederland. Je betaalt dan € 2,95 extra. Let bij meerdere kinderen er op dat je kiest voor **Combineren orders kinderen** zodat er niet onnodig afzonderlijke verzendingen met kosten plaatshebben.

Verzendkosten panoramaposter (s)

Deze worden gedurende de besteltermijn altijd op school afgeleverd. Uiteraard worden meerdere panorama's wel in 1 koker verzonden. Let op want voor de PANORAMAPOSTER geldt een afzonderlijk verzendtarief van € 6,95 per koker omdat deze niet door de brievenbus past.

Bij (na)bestellingen vanaf € 50 zijn de verzendkosten (binnen Nederland) gratis inclusief het verzenden van de panoramaposter. Gecombineerde verzending van meerdere kinderen is bij een totaalprijs van meer € 50 (na eventuele kortingen) ook gratis. Je moet dan wel online kiezen voor **Combineren orders kinderen**.

Gecombineerde verzending bij meerdere kinderen

Als je een gecombineerde bestelling doet voor meerdere kinderen (op dezelfde dag!) en geen gebruik maakt van **Combineren orders kinderen** dan storten wij op verzoek het verschil van de meer dan 2,95 betaalde verzendkosten terug op jouw rekening. Dit geldt niet voor de verzending in combinatie met panoramaposter (s). Deze worden gedurende de besteltermijn altijd op school afgeleverd. Uiteraard worden meerdere panorama's wel in 1 koker verzonden.

Ik wil zien wat er in mijn MyCoolPack zit

Onder elke bestelling in de winkelwagen staan de bestelde foto's met een code. Deze code werkt als hyperlink. Als je op deze link drukt, kun je de foto's nog een keer bekijken.

Wat gebeurt er met de foto's na afloop van de besteltermijn?

Na de besteltermijn worden alle schoolfoto's uit de webtool verwijderd. Hiermee maken we plaats voor de MyCoolPix foto's van het nieuwe schooljaar. Uiteraard houden wij alle foto's in archief voor nabestellingsverzoeken. Je kunt dus wel blijven bestellen via de e-mail.

Hogere tarieven buiten besteltermijn! Na het verstrijken van de ONLINE besteltermijn kun je alleen nog fotopakketten (digitaal of als print) bestellen. De tarieven zijn dan wel hoger. Een MyCoolPack van 5 standaard foto's is dan € 19,95 en 6 standaard foto's € 22,95, exclusief verzendkosten van € 2,95 per fotopakket.

Webtool

Hoe kan ik online mijn foto's in het groot bekijken?

Je moet eerst op de Bestellen knop drukken en kiezen voor Downloaden of Afdrukken. De foto wordt dan klaargezet in de Winkelwagen. Als je in de winkelwagen op de foto klikt wordt deze vergroot afgebeeld.

Waarom staat er op alle foto's op de website een watermerk met MyCoolPix?

Dit is ter bescherming tegen diefstal (Digitale foto of schermprint) van de afbeelding. Zodra je een foto bestelt als Fotoprint of Digitale foto en de bestelling is betaald, verdwijnt het watermerk uiteraard.

Schermprent voorbeeldfoto's

Het gebruiken van een voorbeeldfoto met watermerk of maken van een schermFotoprint is in principe diefstal. Als je deze foto met watermerk gebruikt (bijv. op Facebook) kan iedereen ook zien dat de foto niet is betaald/ is gestolen. Wij hebben in dat geval altijd wettelijk het recht om te eisen dat de foto niet gebruikt mag worden.

Kan ik ook de modelfoto's zien uit andere groepen?

Nee, je kunt alleen jouw eigen schoolgroep bekijken. Je kunt wel je broertje of zusje of een ander vriendje of vriendinnetje uit een andere groep toevoegen aan jouw groep. Kijk hiervoor in de webtool bij Zelf Samenstellen Groepsfoto: Toevoegen broer, zus of vriend.

Waarom kan ik mijn eigen foto niet verwijderen van de groepsfoto?

Dit is gedaan zodat je alleen een groepsfoto kunt maken van je eigen groep waar je dus zelf altijd ook op staat. Je kunt jezelf dus niet verwijderen.

Ik wil online een broer-zus foto samenstellen, kan dat?

Ja maar natuurlijk alleen als deze op dezelfde school zitten en ook tijdens de schoolfotoshoot

zijn gefotografeerd. Je kunt zelfs uit andere groepen vriendjes toevoegen. Kijk hiervoor in de webtool bij Zelf Samenstellen Groepsfoto: Toevoegen broer, zus of vriend.

Zelf aanpassen afbeeldingsmaatstaf modelfoto

Kan ik zelf de foto in grootte wijzigen? Ja, het is mogelijk om de foto tot 50% van de originele opname te verkleinen. Elke foto heeft een handle (4 kleine witte vierkantjes aan elke fotohoek) Hiermee kun je zelf de juiste verhouding van het model op de groepsfoto bepalen. Het is NIET mogelijk om een modelfoto te vergroten!

Ik wil een vriendenfoto samenstellen, kan dat?

Ja maar natuurlijk alleen als deze op dezelfde school zitten en ook tijdens de schoolfotoshoot zijn gefotografeerd. Kijk hiervoor in de webtool bij Zelf Samenstellen Groepsfoto: Toevoegen broer, zus of vriend.

Waar vind ik de achtergronden?

Binnen de opties: **Zelf samenstellen modelfoto / groepsfoto**, staan achtergrondrubrieken. Er zijn diverse rubrieken met achtergronden. Klik op een rubriek om alle achtergronden te bekijken. Regelmatig worden achtergronden toegevoegd.

Formaatachtergrond

Er zijn momenteel drie formaten:

- 1 model
- 3 tot 5 modellen
- Alle modellen passen op de achtergrond: "ALL" staat in de achtergrondnaam.

Ik wil een eigen achtergrond gebruiken, kan dat?

Op dit moment kan dat nog niet.

Kan ik een foto bewaren en later opnieuw bewerken?

Je kunt in de Webtool alle foto's die je zelf samenstelt, bewaren en later bewerken. Zolang jouw Login gegevens MyCoolPix actief is, kun je altijd je foto's terugkomen en je foto's verder bewerken. Zodra je een foto eenmaal hebt besteld en betaald verdwijnt de foto.

Wat is een panoramaposter?

In het onderdeel Standaard foto's gereed in de Webtool, staat een PANORAMAPOSTER gereed. Deze wordt alleen als printFotoprint op posterpapier gemaakt en is maar liefst 30x90 cm groot. Binnen de besteltermijn wordt de poster gratis op school bezorgd. Wil je via de post laten bezorgen op je huisadres dan geldt hiervoor een extra bezorg/verzendentarief van € 6,95 vanwege de afmeting van de koker die niet door de brievenbus kan.

Wat is de groepsfotoachtergrond (ALL)?

Kies deze achtergronden als je een hele grote groepsfoto wilt maken. Op deze fotoachtergronden kan 1 een keer de hele schoolgroep worden geplaatst. Deze achtergrond biedt voldoende ruimte om de modellen ook boven elkaar te plaatsen.

Kan ik de portretfoto zelf opnieuw samenstellen?

Nee. Het is niet mogelijk om met de Webtool de **portretfoto** van een andere achtergrond te voorzien.

Tekst op foto

Kan ik tekst plaatsen op de foto?

Ja. Je kunt op alle door jou zelf samengestelde model- of groepsfoto's met de Webtool zelf (gekleurde) tekst met lettertypes naar keuze en afmeting plaatsen op elke fotosamenstelling. Kijk op de instructievideo hoe dit moet.

Fotoprints en Digitale foto's

Wat is het verschil tussen een Digitale foto en een Fotoprint?

Als je gewoon een Fotoprint wilt dan krijg je de bestelde foto's thuis toegestuurd. Hieraan zijn verzendkosten aan verbonden.

Een Digitale foto is een digitaal fotobestand in JPEG-formaat. De digitale foto kan op alle computers, tablets en Iphone worden opgeslagen en bekeken. Digitale foto's kun je in zip-formaat via een downloadlink binnenhalen. Deze download-link ontvang je meteen na een geslaagde betaling op jouw e-mailadres in de aankoopbevestigingsmail. Als je de aankoopbevestigingsmail via de reguliere mailbox niet hebt ontvangen, controleer dan eerst de SPAM en ONGEWENSTE MAIL/JUNK van jouw mailbox!

Wat zijn de afdrukformaten?

Standaard worden foto's geprint op 13x18 cm. Als je zelf een Digitale foto uitprint is tot 13x18 cm formaat de kwaliteit goed. Verder staat naast elke bestelling in de winkelwagen (behalve bij fotopakketten) een optie om vergrotingen te bestellen.

Kan ik afwijkende afdrukformaten bestellen?

Ja. Kijk eerst of het door jou gewenste formaat als extra besteloptie in de winkelwagen mogelijk is. Neem dan voordat je bestelt contact op via info@mycoolpix.nl.

Kan ik panoramafoto's als Fotoprint bestellen?

Ja als posterFotoprint kunnen deze in de formaten A3 of 2xA3 liggend (landscape) worden geprint op posterpapier. De bestelling gaat als hiervoor vermeld bij AFWIJKENDE AFDRUKFORMATEN.

Wat is de kwaliteit van de download?

De kwaliteit van de digitale standaardfoto's via MyCoolPix is van goede kwaliteit. De schermresolutie varieert vanaf 900x1200 pixels dat betekent dat de foto op jouw computerscherm dezelfde afmeting zal hebben als een fotoFotoprint van 13x18 cm. Groter afbeelden kan maar gaat ten koste van kwaliteit (scherpte).

In principe is de Digitale foto bestemd voor presentatie op een computerscherm of tablet/handheld of smartphone.

De kwaliteit / resolutie van de zelf samengestelde foto's is minder hoog ingesteld (circa 750x1000 pixels voor model en tot maximaal 900x1600 voor groepsfoto's). Dit is gedaan om een goede werking van de samensteloptyes in webtool bij massaal online gebruik te garanderen.

Is het mogelijk om een hoog resolutie foto als Digitale foto te krijgen?

Ja. Bij afzonderlijke foto's is het vaak mogelijk om een hoog-resolutiebestand te kopen. Als dit het geval is is er een menubalk toegevoegd naast de bestelde foto in de winkelwagen waarmee je de keuze kunt maken. Kijk in de winkelwagen bij de door jouw bestelde foto of de optie **Hoogresolutie Digitale foto (tot max A3 afdruk)** aanwezig is. Bij alle standaardfoto's is deze optie standaard afwezig.

Kan ik een Digitale foto ook zelf (laten) afdrukken?

De standaardfoto's en de zelf samengestelde foto's zijn goed af te drukken tot 13x18 cm. Als je dit zelf doet gebruik dan bij voorkeur op een inkjetprinter met fotoprintpapier. Afdrukken kan ook via een willekeurige afdrukcentrale: je moet het bestand dan wel eerst via internet uploaden of ter plekke met een USB-stick werken.

MyCoolPix gebruikt dezelfde digitale foto's om de foto's op een formaat van 13x18 cm te printen!

Is het mogelijk om een zelf samengestelde foto in hoge kwaliteit te laten afdrukken of te downloaden?

Ja. Kijk in de winkelwagen bij de door jouw bestelde foto of de optie **Hoogresolutie Digitale foto (tot max A3 afdruk)** aanwezig is.

Op mijn beeldscherm zijn de kleuren niet zoals ik wil.

Alleen als jouw computerbeeldscherm goed is afgesteld (dwz op kleurechtheid is gekalibreerd) dan kun je vertrouwen op de kleuren. Voor een Digitale foto is dit van ondergeschikt belang. Wat je ziet is wat je krijgt afhankelijk van jouw beeldscherm. Verander je van merk beeldscherm of wijzig je zelf de kleurinstellingen dan heeft dit natuurlijk weer gevolgen voor de getoonde afbeelding.

Kleurafwijkingen afgedrukte standaardfoto's

Vanwege de geautomatiseerde technische manier van samenstellen van de model- portret en de minifoto's is een geringe kleurafwijking tussen de drie series niet volledig uit te sluiten. Dit geldt ook voor de groepsfoto en een eventuele broer/zusfoto welke zijn gemaakt op verschillende tijdstippen.

Waarom staat mijn Kind samen met de juf/meester op de foto?

Als een kind niet alleen wil poseren dan maakt de fotograaf de foto samen met juf of meester. Het is soms wel goed mogelijk om een portretfoto uit deze foto te halen.

Hoe kan ik mijn school opgeven voor MyCoolPix?

Degene die beslist over de schoolfotografie kan gratis en geheel vrijblijvend met ons contact opnemen voor een demonstratie. Wij bezoeken graag jouw school om de MyCoolPix® methode te demonstreren bij het bestuur en/of de oudercommissie.

Wat houdt de MyCoolpix Fotoworkshop in?

De workshop is geschikt voor oudere scholieren (vanaf groep 6) en het voortgezet onderwijs. In samenspraak met de school wordt een thema verzonden. De bedoeling is dat de deelnemers gedurende 1 dagdeel elkaar fotograferen onder leiding van een professionele fotograaf. Dit kan op school of in de studio van CD Fotografie. De prijs is vanaf 15 euro per deelnemer. Naast een coole en leuke fotoworkshop krijg je een bepaalde inlogtermijn om te stoeien met de modelfoto's binnen de MyCoolPix® webtool. Bovendien krijg je gratis downloads van alle geselecteerde foto's uit de workshop. Dus ook achteraf nog eens lang nagenieten. De workshop is bijvoorbeeld erg leuk als eindejaarsactiviteit maar past ook goed binnen drama- of andere educatieve schoolthema's. Voor verdere informatie neem je met ons via de e-mail contact op.