

Regulamin korzystania z serwisu [poligraf.com.pl](http://www.poligraf.com.pl)

Wprowadzenie

- 1) Właścicielem i administratorem serwisu www.poligraf.com.pl jest **Agencja Poligraf - Maciej Kowalski**, miejsce prowadzenia działalności w Warszawie 02-672 przy ulicy Domaniewskiej 35, posiadająca numer identyfikacyjny REGON: 010218961 oraz NIP: 951-101-61-94, zwana dalej **Poligrafem**
- 2) Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z serwisu www.poligraf.com.pl oraz w szczególności zasady składania zamówień i przyjmowania projektów do realizacji.
- 3) Korzystanie z elektronicznego systemu zamówień dostępnego w wymienionym serwisie jest jednoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu.

§ 1 Rejestracja i logowanie

- 1) Oferta prezentowana w serwisie www.poligraf.com.pl jest dostępna dla wszystkich użytkowników Internetu bez konieczności rejestracji i logowania się do serwisu. Podczas składania zamówień trzeba podać tylko dane potrzebne do kontaktu i ewentualnie do dostarczenia zamówionego towaru.

§ 2 Wycena i zamawianie produktów

- 1) W serwisie www.poligraf.com.pl prezentowane są wszystkie standardowe produkty, dostępne w ofercie firmy Poligraf. Jeżeli Klient nie znajdzie w niej odpowiedniego produktu, może złożyć zapytanie ofertowe poprzez e-mail podając w nim wszystkie potrzebne do wyceny parametry.
- 2) Elektroniczne formularze zamówień pozwalają zarówno na wycenę, jak i na zamawianie produktów online.
- 3) Korzystając z formularzy Klient wybiera parametry techniczne, takie jak format, ilość, materiał oraz inne niezbędne parametry zamówienia, które pozwalają na wyliczenie końcowej ceny zamówienia i jego realizację.
- 4) Do formularzy Klient może załączyć pliki graficzne. W ten sposób pliki będą przypisane do konkretnego zamówienia.
- 5) Klienci, którzy z różnych powodów chcą lub muszą przesłać pliki graficzne poza formularzem, mogą to zrobić:
 - a. za pomocą tzw. łatwego dostępu do FTP-a. Przesłane w ten sposób pliki automatycznie umieszczane są na naszym serwerze ftp w oddzielnych, numerowanych katalogach, do których dostęp ma tylko firma Poligraf i tylko ona nimi zarządza (kopiowanie, przenoszenie, kasowanie). Pliki są wykorzystywane tylko do realizacji zamówienia.
 - b. za pomocą jakiegokolwiek program typu client ftp. Jest to możliwe po otrzymaniu danych dostępowych do ftp-a, które Poligraf wysyła na prośbę Klienta. Wszelkie pliki umieszczone na naszym serwerze w ten sposób są widoczne i dostępne dla wszystkich klientów firmy Poligraf, którzy dostali od nas dane dostępowe. W związku z tym Poligraf nie ponosi żadnej odpowiedzialności za przeglądanie, kopiowanie, przenoszenie lub usuwanie tych plików przez innych użytkowników naszego serwera ftp. Klient, który w ten sposób umieścił tam swoje pliki odpowiada za zarządzanie nimi. Firma Poligraf po 30 dniach od umieszczenia plików na serwerze ftp, może bez pytania je usunąć, jeżeli wcześniej nie było innych ustaleń z Klientem.

- 6) W serwisie nie ma koszyka produktów, dlatego każdy formularz służy do składania osobnych zamówień. Wysłanie pojedynczego formularza oznacza złożenie zamówienia. Poprzez kliknięcie przycisku „Wyślij zamówienie”, Klient akceptuje wszystkie parametry, które wybrał w zleceniu.
- 7) Zamówienie uważa się za złożone, jeżeli na adres mailowy podany przez Klienta podczas wypełniania formularza, przyszedł e-mail zawierający numer zamówienia oraz szczegółowe dane przedmiotu zamówienia. Jeżeli taka informacja, po wysłaniu formularza, nie została dostarczona do Klienta, zamówienie nie zostało złożone. W tej sytuacji Klient może telefonicznie zawiadomić o tym Poligrafa lub ponownie wypełnić formularz i wysłać zamówienie z tym samym warunkiem dotyczącym potwierdzenia przyjęcia zamówienia.
- 8) Poligraf nie bierze odpowiedzialności za błędy popełnione przez Klienta w czasie procesu zamawiania produktu. Tego typu błędy nie są podstawą do złożenia reklamacji.
- 9) Wszystkie ważne uwagi dotyczące np. szybszych niż podane w formularzu terminów realizacji, albo konieczności weryfikacji jakości plików graficznych, powinny być wpisane w polu uwagi.
- 10) Wszystkie zamówienia, które zostają wysłane do firmy Poligraf za pośrednictwem elektronicznych formularzy zamówień, są weryfikowane przez pracowników pod kątem ich kompletności oraz poprawności przygotowania plików graficznych. Jeśli weryfikacja przebiegnie pomyślnie, zamówienie zostaje przyjęte do realizacji automatycznie. W przeciwnym wypadku pracownicy Poligrafa skontaktują się z Klientem w celu wyjaśnienia/naprawienia błędów. Proces ten może wpłynąć na przesunięcie terminu realizacji, który obie strony ustalą po naprawieniu błędów w czasie indywidualnych kontaktów.
- 11) Poligraf zastrzega sobie prawo odmowy wykonania zamówienia (bez jakichkolwiek konsekwencji) jeżeli dostawcy materiałów, towarów lub półproduktów używanych do realizacji zamówienia wycofają je ze sprzedaży lub podwyższą znacznie ich cenę zbytu. W takim przypadku Poligraf może zaproponować inny materiał, towar, półprodukt lub inną cenę wykonania zamówienia. Jednak Klient ma prawo nie przyjąć nowych warunków i zrezygnować z realizacji takiego zamówienia bez ponoszenia jakichkolwiek konsekwencji. Jeżeli wcześniej Klient wpłacił przedpłatę za dane zamówienie, Poligraf zwróci ją w całości na rachunek bankowy, z którego została dokonana.

§ 2 Terminy realizacji

- 1) Zlecenia, składane za pośrednictwem elektronicznych formularzy zamówień, są obsługiwane na bieżąco przez pracowników firmy Poligraf.
- 2) Termin wpłynięcia zamówienia nie jest jednoznaczny z rozpoczęciem liczenia terminu realizacji zamówienia. Termin realizacji jest liczony po przesłaniu przez Klienta prawidłowo wypełnionego formularza zamówienia z dołączonymi, prawidłowo przygotowanymi plikami produkcyjnymi i/lub, w przypadku zleceń realizowanych za przedpłatą, od momentu wpłynięcia odpowiedniej kwoty na konto firmy Poligraf. W związku z możliwością powstania opóźnień przy generowaniu raportów płatności, w przypadku pilnych zleceń, wskazane jest przesłanie na e-mail info@poligraf.com.pl potwierdzenia dokonania wpłaty. Może to przyspieszyć termin realizacji zlecenia.
- 3) Jeśli w trakcie realizacji zamówienia okaże się, że pliki były przygotowane nieprawidłowo, a Klient nie może ich poprawić lub wystąpiły problemy techniczne, niezależne od firmy Poligraf, pracownicy firmy skontaktują się telefonicznie lub e-mailowo z Klientem na dane wpisane w formularzu zamówienia i uzgodnią nowy termin realizacji. W tej sytuacji Klient ma

prawo zrezygnować z realizacji zamówienia, a Poligraf, jeżeli Klient dokonał już wpłaty przedpłaty, zwróci ją w całości na rachunek bankowy, z którego była wykonana.

- 4) Realizację zamówienia uznaje się za zakończoną w dniu przekazania przedmiotu zamówienia firmie realizującej dostawę (firmy kurierskie lub poczta), bądź, w przypadku wybrania opcji odbioru osobistego z siedziby firmy Poligraf, w momencie zawiadomienia e-mailem Klienta o możliwości odbioru zlecenia.

§ 3 Dostawa

- 1) Klient ma do wyboru następujące formy dostawy:
 - a. odbiór własny w siedzibie firmy
 - b. wysyłka pocztą – listem poleconym lub paczką
 - c. wysyłka kurierem
- 2) Klienci, którzy wybierają dostawę firmą kurierską są zobowiązani zapewnić możliwość dostawy i odbioru przedmiotu zamówienia pod wskazanym na formularzu zamówienia, adresem w godzinach co najmniej od 9.00 do 17.00 lub w innych uzgodnionych z dostawcą.
- 3) Formy dostawy dostępne przy danym produkcie są podane w formularzu zamówienia. W przypadku niektórych produktów nie wszystkie formy dostawy są dostępne.
- 4) W przypadku produktów o niestandardowych gabarytach, koszty przesyłki mogą okazać się wyższe od kosztów podanych w formularzu. W takim wypadku koszty te zostaną uzgodnione z Klientem i dostawa zostanie zrealizowana po akceptacji kosztów przez Klienta lub wybrana zostanie inna forma dostawy.
- 5) Poligraf nie ponosi odpowiedzialności za działanie firm kurierskich oraz Poczty zarówno w zakresie ewentualnego zagubienia, opóźnienia jak i uszkodzenia lub zniszczenia przesyłek. Wszystkie przesyłki wysyłane przez Poligrafa są ubezpieczone w standardowych zakresach jakie te firmy oferują. Inne warunki i kwoty ubezpieczenia mogą być przez Poligrafa zamówione i opłacone na specjalne życzenie Klienta zgłoszone do Poligrafa przed wysyłką zamówienia.
- 6) Koszty dostawy ponosi Klient chyba, że z formularza lub indywidualnych ustaleń wynika inaczej.

§ 4 Płatności

- 1) Zamówienia dotyczące usługi druku na materiałach oferowanych przez Poligrafa, realizowane są po dokonaniu przedpłaty chyba, że z formularzy zamówienia lub indywidualnych ustaleń wynika inaczej.
- 2) Na prośbę Klienta, Poligraf może wystawić fakturę proforma, będącą podstawą do dokonania płatności.
- 3) Korzystając z elektronicznych formularzy zamówień Klient ma do wyboru następujące rodzaje płatności:
 - a. płatność przelewem tradycyjnym
 - b. płatność online kartą lub przelewem
- 4) Stali Klienci mogą korzystać dodatkowo z płatności gotówką lub kartą płatniczą przy odbiorze, przelewu z odroczonym terminem płatności lub miesięcznego cyklu rozliczania. Takie formy płatności muszą być jednak uprzednio uzgodnione z Poligrafem.

- 5) Poligraf nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wynikające z nieterminowego przesłania danych dotyczących płatności przez zintegrowane systemy płatnicze.

§ 5 Anulowanie zlecenia

- 1) Zamówienia złożone przez elektroniczny formularz zamówień i wymagające przedpłaty, w przypadku nie wpłynięcia płatności na konto firmy Poligraf w ciągu 7 dni od złożenia zamówienia, zostaną automatycznie anulowane.
- 2) Po dokonaniu przedpłaty i wypełnieniu innych niezbędnych do złożenia zamówienia czynności, o których mowa w § 2, Klient może anulować zlecenie, ale tylko po uzgodnieniu tego z Poligrafem. Poligraf odstąpi od wykonania zamówienia i zwróci całą wpłaconą kwotę, jeżeli nie poniósł w związku z jego realizacją żadnych kosztów. W przeciwnym razie ma prawo, od wpłaconej przez Klienta kwoty, potrącić koszty wykonania zamówienia poniesione do chwili zgłoszenia anulowania zamówienia.
- 3) Zgłoszenie anulowania zamówienia należy przesać e-mailem na adres info@poligraf.com.pl. Poligraf potwierdzi otrzymanie anulacji w odpowiedzi na przysłany e-mail.
- 4) Zgłoszenie anulowania zamówienia powinno przyjść z adresu e-mail, który był podany na formularzu zamówienia.

§ 6 Przygotowanie plików produkcyjnych

- 1) Za merytoryczne i techniczne przygotowanie plików do produkcji odpowiada Klient.
- 2) Jeśli pracownicy firmy Poligraf zauważą błędy w sposobie przygotowania pliku, lub ocenią jakość materiałów jako niewystarczającą do wydruku, zawiadomią o tym Klienta mailowo lub telefonicznie. Jeżeli, pomimo zgłoszonych uwag, Klient zdecyduje się na wydruk, Poligraf nie ponosi odpowiedzialności za jego niską jakość i reklamacje wynikające z tego tytułu nie będą rozpatrywane.
- 3) Poligraf nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w realizacji zamówienia wynikające z błędów w plikach przesłanych przez Klienta.
- 4) Pliki do druku powinny być przygotowane zgodnie z ogólnymi zasadami i normami obowiązującymi w poligrafii. W przypadku pytań i wątpliwości dotyczących specyfiki technologii stosowanych przez firmę Poligraf do realizacji danego zamówienia, Klient może poprosić o wyjaśnienie wątpliwości i udzielenie informacji na temat przygotowania plików do druku. Poniżej uwagi ogólne.
 - a. Gdy projekt zawiera tylko bitmapę, pliki do druku powinny być zapisane jako tiff-y, jpg-i lub psd-ki odpowiedniej jakości i rozdzielczości wynikającej z wielkości (formatu) w jakim będzie drukowany.
 - b. Gdy projekt zawiera różne elementy graficzne; bitmapy, teksty, wektory, to plik do druku powinien być zapisany jako pdf tzw. hi-res tzn. powinien zawierać m.in. zdjęcia w rozdzielczości 300 dpi w skali 1:1, fonty i wektory - jeżeli występują w projekcie.
 - c. W plikach przeznaczonych do druku cyfrowego radzimy nie dokonywać konwersji na CMYK. Pliki można przysyłać w trybie RGB. Jeżeli zamówienie dotyczy kilkunastu lub więcej wydruków, a Klient chce zobaczyć jak projekt będzie wyglądał po wydruku (czyli po przekonwertowaniu na CMYK), polecamy zamówić wydruk próbnny – 1 egz. produktu.

- 5) Poligraf nie przyjmuje do druku plików tzw. otwartych – przygotowanych w Wordzie, PowerPoint, Quarku, Indesing itp. W przypadku zlecenia druku z tych plików, Klient nie ma prawa wnosić reklamacji dotyczących wyglądu i zawartości wydrukowanej pracy.
- 6) Poligraf może podjąć się przygotowania projektu lub technicznego przygotowania plików do produkcji za dodatkową opłatą. W takim przypadku koszt usługi jest każdorazowo ustalany z Klientem i zależy od stopnia skomplikowania prac.
- 7) Poligraf nie ponosi odpowiedzialności za błędy merytoryczne lub ortograficzne oraz literówki w treści plików produkcyjnych.
- 8) Klient oświadcza, że przesłane przez niego pliki nie naruszają praw autorskich osób trzecich, ani innych przepisów prawa czy powszechnie przyjętych norm obyczajowych. W przypadku naruszenia praw autorskich przez Klienta lub przekazania przez niego do realizacji projektów zawierających treści w inny sposób naruszające prawo, Poligraf nie ponosi odpowiedzialności za powyższe naruszenia.
- 9) Poligraf ma jednak prawo odmówić realizacji zlecenia zawierającego treści niezgodne z prawem lub naruszające normy obyczajowe.
- 10) Drukarnia przechowuje pliki produkcyjne, z których wykonane zostało zamówienie do 1 roku od chwili złożenia zamówienia. Poligraf nie ponosi jednak żadnej odpowiedzialności za utratę tych plików w wyniku awarii sprzętu lub innych okoliczności niezawinionych przez Poligrafa.
- 11) Na każde żądanie Klienta, Poligraf ma obowiązek przekazać mu wszystkie pliki zawierające projekt lub pliki użyte do jego wykonania, jeżeli zostały powierzone przez Klienta. W przypadku gdy projekt wykonał Poligraf, obowiązek przekazania plików występuje tylko wtedy, gdy Klient zapłacił za wykonanie projektu.

§ 7 Reklamacje

- 1) W przypadku niezgodnej z obowiązującymi w Polsce normami poligraficznymi, jakości druku, niezgodności z zamówieniem, błędnego działania produktu lub jego uszkodzenia, Klient ma prawo do złożenia reklamacji.
- 2) Warunkiem przyjęcia reklamacji jest przesłanie jej w formie e-maila na adres info@poligraf.com.pl oraz otrzymanie informacji zwrotnej, że taki e-mail otrzymaliśmy.
- 3) W reklamacji Klient powinien dokładnie opisać przyczynę reklamacji i zakres żądania reklamacyjnego.
- 4) Reklamacja dotycząca kolorystyki wydruku lub innych widocznych cech produktu nie może być zgłoszona później niż w ciągu 5 dni roboczych od momentu dostarczenia przesyłki do Klienta lub odbioru własnego z siedziby drukarni Poligrafa. Pozostałe wady mogą być zgłaszane w ramach ogólnie obowiązujących przepisów dotyczących gwarancji i rękojmi.
- 5) Reklamacje dotyczące kolorystyki i wykończenia produktów będą rozpatrywane w oparciu i na podstawie polskich norm PN obowiązujących w poligrafii.
- 6) Poligraf rozpatrzy reklamację w ciągu 10 dni roboczych od jej otrzymania.
- 7) Jeśli reklamacja wymaga rozpatrzenia przez strony trzecie (np. przez kooperantów lub producentów materiałów) termin rozpatrzenia reklamacji może być dłuższy. W takim przypadku Klient zostanie poinformowany o przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
- 8) Reklamacje przyjmowane są w dni robocze do godziny 17.00. Wszystkie reklamacje, które wpłyną w danym dniu po tej godzinie, będą uznawane za złożone w kolejnym dniu roboczym.

- 9) W przypadku zamówień w których kolorystyka odgrywa istotną rolę, wykonywanych technikami druku cyfrowego, Poligraf zaleca wykonanie próbnego wydruku, który będzie podstawą do akceptacji kolorystyki. W przypadku realizacji zamówień innymi technikami druku, klient zobowiązany jest dostarczyć proof kontraktowy wykonany zgodnie z zasadami i normami obowiązującymi w poligrafii. Jeżeli Klient nie dopełni tego obowiązku lub dostarczy nieodpowiednio wykonany proof, reklamacja może być odrzucona.
- 10) Poligraf nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie produktu w trakcie transportu. Klient korzystający z transportu jest zobowiązany do sprawdzenia stanu przesyłki w momencie odbioru i w razie jej uszkodzenia – do sporządzenia protokołu szkody. Jego brak może być podstawą do odrzucenia reklamacji.
- 11) Poligraf nie ponosi również odpowiedzialności za opóźnienia w dostarczeniu lub niedostarczeniu produktu wynikające z winy wykonawcy usługi transportu. W takim przypadku Poligraf po otrzymaniu informacji od Klienta złoży reklamację u przewoźnika w imieniu Klienta.
- 12) W przypadku reklamacji uznanej za zasadną Poligraf ponownie wykona zlecenie na własny koszt, dokona naprawy produktu lub zwróci Klientowi wpłaconą, na podstawie faktury lub paragonu, kwotę za wykonanie zamówienia. Wyboru formy rekompensaty dokonuje Poligraf.
- 13) Poligraf, poza czynnościami wymienionymi w poprzednim pkt. 12, nie odpowiada w żaden inny sposób za szkody lub straty powstałe w wyniku wadliwego wykonania (uszkodzenia), niewykonania (niedostarczenia) lub opóźnienia w wykonaniu zamówienia (opóźnienia dostarczenia).

§ 8 Postanowienia końcowe

- 1) Wszelkie ewentualne spory, powstałe pomiędzy Poligrafem a Klientami, będą rozstrzygane przez Sąd właściwy dla miejsca prowadzenia działalności przez firmę Poligraf.
- 2) W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.