

matrix

D R U K A R N I A
I N T R O L I G A T O R N I A

REGULAMIN

USŁUG POLIGRAFICZNYCH ŚWIADCZONYCH

W

DRUKARNI – INTROLIGATORNI MATRIX

DLA KLIENTÓW BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI

SPIS TREŚCI

§ 1. PREAMBUŁA	3
§ 2. DEFINICJE	3
§ 3. POSTANOWIENIA OGÓLNE	4
§ 4. ZAWARCIE UMOWY	4
§ 5. PRZYJMOWANIE ZAMÓWIEŃ	4
§ 6. REALIZACJA ZAMÓWIEŃ	5
§ 7. ODSTĄPIENIE OD UMOWY	6
§ 8. JAKOŚĆ DRUKU I PROCESÓW INTROLIGATORSKICH	7
§ 9. CENY I PŁATNOŚCI	7
§ 10. DOSTAWA I TRANSPORT	8
§ 11. POSTĘPOWANIE Z WŁASNOŚCIĄ KLIENTA	8
§ 12. ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO	8
§ 13. ODPOWIEDZIALNOŚĆ	8
§ 14. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH	9
§ 15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE	9

§ 1. PREAMBUŁA

1. Niniejszy Regulamin [dalej: Regulamin] określa warunki i zasady świadczenia Usług poligraficznych oraz współpracy z:
 - A) Agnieszką Patrycy prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą MATRIX Agnieszka Patrycy, z siedzibą w Piasecznie, przy ulicy Okulickiego 7/9, NIP 5211012089, Regon 010851629 - zwaną dalej równoważnie: Drukarnią MATRIX, Usługobiorcą, Zleceniobiorcą lub Wykonawcą,
oraz
 - B) MATRIX-DRUK Sp. z o.o. Sp. komandytowa, z siedzibą w Piasecznie, przy ulicy Okulickiego 7/9, KRS 0000679073, NIP 1231354069, Regon 367333384 - zwaną dalej równoważnie: Drukarnią MATRIX, Usługobiorcą, Zleceniobiorcą lub Wykonawcą.
2. Regulamin został sporządzony na podstawie Ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014 poz. 827), Ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2002 nr 144 poz.1204 z późn.zm.) oraz innych obowiązujących aktów prawnych, wymienionych w Regulaminie.
3. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie, celem zapoznania się z jego treścią lub jego utrwalenia i wydruku.
4. Regulamin dotyczy Konsumentów (osób fizycznych) korzystających z usług Drukarni i składających w niej Zamówienie, tym samym Regulamin nie dotyczy przedsiębiorców lub osób prawnych.
5. Drukarnia MATRIX nie jest sklepem, nie jest sklepem internetowym, ani nie jest sklepem prowadzącym sprzedaż wysyłkową. Drukarnia MATRIX nie prowadzi działalności produkcyjnej, a tym samym nie prowadzi sprzedaży wyrobów fabrykowanych masowo, tylko prowadzi działalność usługową polegającą na wykonywaniu usługi druku i oprawy w oparciu o Zamówienia - według indywidualnych projektów i wzorów Zleceniodawców - Usługi Personalizowane (usługi o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą, tj. zamówienia indywidualne).
6. Strona internetowa Drukarni – Introligatorni MATRIX jest dostępna jest pod adresem: www.drukarnia-matrix.pl, a korzystanie z naszego serwisu internetowego jest bezpłatne. Bezpłatne jest też zakładanie przez Klientów oraz użytkowanie indywidualnych kont FTP zlokalizowanych na naszym serwerze.
7. Kontakt z Drukarnią – Introligatornią MATRIX jest następujący:
 - a) Siedziba firmy i drukarnia offsetowa:
 - adres korespondencyjny: MATRIX, ul. Okulickiego 7/9, 05-500 Piaseczno,
 - adres email: biuro@matrixdruk.pl
 - telefon: (+48) 22 750 21 17, (opłata jak za standardowe połączenie - według cennika właściwego operatora)
 - b) Drukarnia cyfrowa:
 - adres korespondencyjny: MATRIX, ul. Puławska 41, 02-508 Warszawa,
 - adres email: matrix@matrixdruk.pl
 - telefon: (+48) 22 849 68 73, (opłata jak za standardowe połączenie - według cennika właściwego operatora)

§ 2. DEFINICJE

1. Regulamin – niniejszy regulamin.
2. Drukarnia / Usługodawca – Podmioty wymienione w § 1 pkt. 1 ppkt. A i B
3. Drukarnia offsetowa – Drukarnia w Piasecznie, ul. Okulickiego 7/9.
4. Drukarnia cyfrowa – Drukarnia w Warszawie, ul. Puławska 41.
5. Klient / Zamawiający / Zleceniodawca (równoważnie) – Konsument.
6. Przedsiębiorca – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, a posiadająca zdolność do czynności prawnych.
7. Konsument – osoba fizyczna (w rozumieniu Kodeksu cywilnego) dokonująca czynności prawnej (zawarcia umowy o dzieło) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Osoba fizyczna, która ukończyła co najmniej 13. rok życia, przy czym w przypadku nieukończenia przez tę osobę 18 roku życia, wymagana jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego.
8. Zamówienie – oświadczenie woli Klienta zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy na wykonanie Usług poligraficznych przez Drukarnię - Introligatornię MATRIX. Zamówienie określa parametry, ilość oraz sposób dostawy dzieł - przedmiotu zamówienia. Zamawiający zatem określa właściwości usługi indywidualnie w Zamówieniu.
9. Dzieło / Produkt / Przedmiot Zamówienia / Towar – projekt, plakat, folder, książka, katalog, album, xero, wizytówki, zaproszenia ślubne lub inne prace kserowane lub drukowane techniką offsetową lub cyfrową, oraz wszelkie procesy introligatorskie, które mogą zostać wykonane w Drukarni w celu realizacji Zamówienia Klienta.
10. Usługa / Usługa poligraficzna – wszelkie czynności wykonywane w Drukarni mające na celu wykonanie Dzieła według parametrów i w ilości określonej przez Zamawiającego.
11. Kalkulacja / Wycena – propozycja cenowa Drukarni przedstawiona Klientowi za wykonanie Usług poligraficznych przez Drukarnię.
12. Opiekun Klienta – pracownik Drukarni sprawujący nadzór nad realizacją Zamówień i służący pomocą Klientowi w kwestiach związanych z Zamówieniem.
13. Personalizacja – nadanie czemuś osobistego charakteru. Dostosowanie do indywidualnych potrzeb, wymagań i upodobań Zleceniodawcy.
14. Usługi Personalizowane – usługi dostosowanie do indywidualnych potrzeb, wymagań i upodobań Zleceniodawcy oferowane przez Drukarnię wg specyfikacji Klienta.
15. Normatyw Czasowy – ma na celu określenie ilości sztuk lub ilości operacji technologicznych możliwych do wykonania w ciągu określonego czasu pracy przez jedną osobę
16. Dni robocze dla Drukarni offsetowej – dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00-15:00.
17. Dni robocze dla Drukarni cyfrowej – dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:30-17:00..

§ 3. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Złożenie zamówienia w Drukarni oznacza dobrowolną akceptację przez Klienta:
 - a) niniejszego Regulaminu
 - b) postanowień zawartych w Polityce Prywatności, treść dostępna na stronie internetowej pod adresem: www.drukarnia-matrix.pl/polityka_prywatnosci.html idź do strony **Przejdź**
 - c) Specyfikacji Technicznej Matrix Agnieszka Patrycy - dokument Specyfikacja Techniczna jest dostępny w naszym serwisie internetowym pod adresem: www.drukarnia-matrix.pl/drukarnia_normy.html idź do strony **Przejdź**
2. Każdy Klient jest zobowiązany zapoznać się z dokumentami wymienionymi w § 3 ust. 1 pkt. a, b, c. Nieznajomość tych dokumentów nie zwalnia Klienta od przestrzegania zawartych w nich zasad – po ich akceptacji.
3. Postanowienia niniejszego Regulaminu stanowią integralną część Umów oraz Zamówień, a skierowanie Zamówienia do Drukarni, w jakiegokolwiek formie tzn. faksem, pisemnie czy też drogą e-mailową oznacza akceptację dokumentów wymienionych w § 3 ust. 1 pkt. a, b, c.
4. Korespondencja przesyłana przez Klienta do Drukarni i od Drukarni do Klienta ma cechy oryginału, nawet jeżeli jest przesyłana za pośrednictwem:
 - a) fax'u,
 - b) poczty elektronicznej – e-mail'em.
 - c) załączników poczty elektronicznej – e-mail'em.
5. Klient wyraża zgodę na wystawianie i przysyłanie drogą elektroniczną, na wskazany przez siebie e-mail, elektronicznego obrazu dokumentów rozliczeniowych, w szczególności: faktur VAT z załącznikami, faktur VAT korygujących z załącznikami i formularzy. Zgoda Klienta upoważnia Drukarnię także do wystawiania i przysyłania faktur VAT w formie elektronicznej, na podstawie Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2012r. w sprawie przysyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej (Dz.U.2012 nr 0 poz.1528).
6. Dokonanie cesji wierzytelności przez Zamawiającego jest możliwe jedynie na podstawie pisemnej zgody Drukarni.
7. Jeżeli Zamówienie w imieniu Klienta jest składane przez osobę trzecią, to dla ważności tego Zamówienia musi ona posiadać właściwe pełnomocnictwo i jest uprawniona do zaciągania zobowiązań finansowych w jego imieniu.
8. Wybrane punkty Regulaminu mogą być wyłączone lub zmienione w odrębnych indywidualnych ustaleniach z Klientem. Wyłączenia lub zmiany nie wpływają na ważność Regulaminu. Zmiany takie mogą być wprowadzane jedynie w formie pisemnej.

§ 4. ZAWARCIE UMOWY

1. Za zawarcie umowy przyjmuje się:
 - a) podpisanie dwustronnej umowy cywilno-prawnej
 - b) przesłanie przez klienta zamówienia do Drukarni
 - c) osobiste złożenie Zamówienia w formie pisemnej w siedzibie Drukarni
2. Czynności wymienione w § 4 ust. 1, pkt. b) mogą być dokonane za pośrednictwem:
 - a) poczty elektronicznej
 - b) faksu
 - c) listu poleconego
 - d) przesyłki kurierskiej

§ 5. PRZYJMOWANIE ZAMÓWIEŃ

1. Złożenie Zamówienia na wykonanie Usługi poligraficznej w drukarni jest równoznaczne z zawarciem Umowy na warunkach określonych w Regulaminie. Przy czym Umowa zawarta za pośrednictwem Internetu jest umową zawartą na odległość.
2. Drukarnia preferuje składanie Zamówień na formularzach dostępnych na naszej stronie internetowej pod adresem: www.drukarnia-matrix.pl/zamowienia.html. Przy czym jeżeli Klient jest osobą fizyczną należy wybrać właściwy formularz zamówienia: „dla osób będących Konsumentami”.
3. Drukarnia przyjmuje zamówienia za pośrednictwem standardowego e-maila pod warunkiem, że zawarte w nim dane są prawidłowe i umożliwiają rozpoczęcie realizacji Usługi poligraficznej.
4. Zamówienie to musi zawierać:
 - a) Dane zleceniodawcy.
 - b) Numer telefonu kontaktowego.
 - c) Adres e-mail (opcjonalnie).
 - d) Opis przedmiotu zamówienia oraz nakład.
 - e) Sposób odbioru gotowego towaru, a w przypadku kiedy dostawę będzie realizować Drukarnia również adres dostawy.
5. Zamówienie powinno zawierać potwierdzenie indywidualnie ustalonych w wyniku negocjacji:
 - a) Termin odbioru gotowego produktu.
 - b) Wartość zamówienia lub cenę jednostkową produktu.
6. Wszelkie zamówienia składane przez Klienta, w tym oświadczenia Klienta o chęci zawarcia umowy na podstawie wyceny przedstawionej przez Drukarnię będą uważane za ofertę Klienta zawarcia z Drukarnią umowy w przedmiocie wykonania Usług poligraficznych na warunkach określonych w Regulaminie. Oferta złożona przez Klienta będzie uważana za przyjętą przez Drukarnię, a więc dojdzie do zawarcia umowy, o ile Drukarnia:
 - a) oświadczy na piśmie lub drogą elektroniczną o przyjęciu Zamówienia Klienta do realizacji lub
 - b) przystąpi do realizacji Zamówienia Klienta.
7. W chwili wysłania przez Zleceniodawcę Zamówienia do Drukarni powstaje zobowiązanie finansowe z tytułu Usługi poligraficznej, która ma zostać zrealizowana przez Drukarnię.
8. Składając zamówienie Klient oświadcza, że posiada prawa do druku, powielania oraz przetwarzania dostarczonych materiałów. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wady prawne wynikające z treści i formy dostarczonych do druku prac i wzorców, w tym za naruszenie praw autorskich i innych praw osób trzecich.


9. Jeżeli przesłane zamówienie będzie niekompletne lub niepoprawne zostanie ono przyjęte warunkowo ze statusem "OCZEKUJĄCE", bez ustalonego terminu jego wykonania. Jeżeli będzie to możliwe na podstawie przekazanych danych Drukarnia skontaktuje się z Klientem celem uzupełnienia Zamówienia lub przy braku takiej możliwości je anuluje.
10. Wszelkie materiały oraz informacje niezbędne do realizacji zamówienia muszą zostać dostarczone do Drukarni najpóźniej w momencie składania zamówienia w przeciwnym przypadku zamówienie przyjmowane jest warunkowo ze statusem "OCZEKUJĄCE", bez ustalonego terminu wykonania.

§ 6. REALIZACJA ZAMÓWIEŃ


1. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Klientowi Produktu bez wad, tym samym Wykonawca zapewnił wysoką jakość druku, na podstawie dostarczonych przez Klienta materiałów do druku uwzględniając parametry techniczne określone w normie ISO 12647-2 i normie ISO12647-7, oraz w "Specyfikacji Technicznej" Drukarni MATRIX.
2. Do przesłania plików produkcyjnych do Drukarni Klient może wykorzystać serwer FTP Drukarni poprzez stworzenie na nim indywidualnego konta – jest to forma zalecana przez Drukarnię. Pliki produkcyjne mogą też zostać dostarczone bezpośrednio na nośnikach CD-ROM, DVD, Pendrive, lub w inny sposób, który został uzgodniony z Opiekunem Klienta albo kierownictwem Drukarni.
3. Mniejsze pliki o wielkości do 10 MB Klient może przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Opiekuna Klienta z ramienia MATRIX.
4. Pliki niezbędne do realizacji zlecenia należy przygotowywać zgodnie ze Specyfikacją Techniczną, § 7 ust. 2, 3, 4
5. Termin realizacji zlecenia liczony jest od momentu dostarczenia do Drukarni MATRIX poprawnych plików produkcyjnych. Pliki produkcyjne powinny zostać dostarczone do godziny 14:00, dostarczenie plików po godzinie 14:00 traktowane będzie jako dostarczenie plików dnia następnego
6. Za pliki produkcyjne uznaje się pliki, które nie zawierają błędów i nie wymagają poprawek.
7. Przesłane pliki uszkodzone, czyli nie otwierające się, nie dające się zaimportować, zapisane w nie obsługiwanym formacie lub zainfekowane są usuwane, a Drukarnia niezwłocznie poinformuje Klienta o tym fakcie w formie e-maila lub telefonicznie.
8. Jeżeli przesłane pliki wymagały poprawy, to okres realizacji zlecenia wydłuża się o okres jaki upłynął od momentu pierwszego wgrania plików do momentu wgrania plików w wersji ostatecznej.
9. Zabronione bezwarunkowo jest przysyłanie plików zawierających materiały i treści sprzeczne z obowiązującym prawem polskim, zasadami współżycia społecznego oraz dobrymi obyczajami i „netykieta”; materiałów i treści: wulgarnych, obscenicznych, pornograficznych i erotycznych, powszechnie uznawanych za obraźliwe, naruszających dobra osobiste innych osób, nawołujących i nakłaniających do popełnienia przestępstwa, propagujących przemoc, rasizm i nagannych moralnie.
10. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wady prawne wynikające z treści i formy plików dostarczonych do druku, w tym również za wszelkie naruszenia praw osób trzecich. Klient oświadcza, że przesłane pliki są wolne od wirusów i nie spowodują awarii oprogramowania, ani urządzeń komputerowych.
11. Drukarnia samodzielnie nie wprowadza zmian w plikach dostarczonych przez Klienta.
12. Drukowanie prac dostarczonych w formie pliku elektronicznego jest realizowane w postaci takiej w jakiej zostały one dostarczone. Tym samym Drukarnia Matrix nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) wydrukowanie pracy błędnie przygotowanej pod względem treści
 - b) wydrukowanie pracy błędnie przygotowanej pod względem technicznym
13. Drukarnia może w porozumieniu z Klientem dokonać następujących zmian, które nie są ingerencją w zawartość pliku produkcyjnego i nie mają wpływu na typografię pliku oraz zawartą w nim grafikę, oraz teksty :
 - a) przeskalowanie podczas impozycji rozmiarów pracy w sytuacji, kiedy praca jest zbyt duża w stosunku do formatu surowca nakładowego, lub zbyt mała w stosunku do oczekiwanego rozmiaru końcowego,
 - b) automatycznie zmienić obszar barwny elementów graficznych z RGB na obszar barwny CMYK
 - c) w przypadku wprowadzania przez Drukarnię zmian wymienionych w § 6 ust. 12, pkt. a i b. Plik po dokonaniu tych zmian traktowany jest jak oryginalny plik przesłany przez Klienta.
14. W przypadku powstania problemów z plikami lub materiałami dostarczonymi przez Klienta, lub wykryciu błędów drukarnia bezzwłocznie skontaktuje się z Klientem i informuje go tym fakcie. Realizacja zamówienia zostanie wstrzymana do czasu podjęcia decyzji przez Klienta o dalszym sposobie jego realizacji lub dostarczenia poprawnych plików. Ustalony termin realizacji zostanie wydłużony o czas od momentu poinformowania Klienta o powyższym fakcie do momentu wznowienia wykonania zamówienia
15. Zmiana terminu opisana w § 6 ust. 13 nie jest uważana za opóźnienie, a Klient może odstąpić od realizacji zlecenia na zasadach § 6 ust.16 i 17 bez możliwości dochodzenia roszczeń z tego tytułu.
16. Drukarnia MATRIX zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji zamówienia, jeśli:
 - a) pliki nie zostały przygotowane zgodnie ze „Specyfikacją Techniczną”
 - b) pliki zawierają treści naruszające obowiązujące prawo
17. Klient może odstąpić od realizacji zamówienia bez ponoszenia kosztów, jeśli jego realizacja nie została jeszcze rozpoczęta.
18. W przypadku gdy realizacja zamówienia została już rozpoczęta odstąpienie od realizacji zamówienia może być możliwe jedynie po pokryciu przez Klienta kosztów wykonanej części Zamówienia. Zakup surowców, naświetlenie form drukowych, lub wykonanie innych prac niezbędnych do realizacji Zamówienia uważa się za rozpoczęcie realizacji Zamówienia.
19. W przypadku wystąpienia przeszkód w wyniku działania siły wyższej, niezależnej od Drukarni, mogą wystąpić zmiany terminu realizacji zamówienia. W takim przypadku Drukarnia zobowiązana jest bezzwłocznie poinformować Klienta o mogącej wystąpić zmianie terminu wykonania zamówienia.
20. Jeżeli Klient i Drukarnia nie umówili się inaczej, Wykonawca powinien wykonać Umowę najpóźniej w terminie trzydziestu dni po złożeniu przez Klienta oświadczenia woli o zawarciu umowy (wg art. 543[1] Kodeksu cywilnego).

§ 7. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Zgodnie z Ustawą z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014 poz. 827) Klient będący jednocześnie konsumentem w rozumieniu art. 22[1] kodeksu cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.), który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 14 dni. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

2. Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, Klient musi poinformować o tym fakcie Drukarnię za pomocą poczty elektronicznej przesyłając oświadczenie email-em na adres: biuro@matrixdruk.pl lub w formie pisemnej np. listownie na adres: MATRIX Agnieszka Patrycy ul. Okulickiego 7/9, 05-500 Piaseczno. W celu złożenia takiego oświadczenia Klient może skorzystać z gotowego formularza oświadczenia dostępnego na naszej stronie internetowej pod adresem www.drukarnia-matrix.pl/form_odstapienia.pdf, co jednak nie jest obowiązkowe. Formularz odstąpienia od umowy zawartej na odległość jest do pobrania tutaj: **Pobierz** 
3. W razie skutecznego odstąpienia od Umowy sprzedaży umowa jest uważana za niezawartą. Klient zobowiązany jest do zwrotu zakupionego Towaru na swój koszt niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 (czternaście) dni. Towar powinien zostać zwrócony w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrotu można dokonać osobiście:
 - a) W dni robocze w siedzibie firmy w Piasecznie, ul Okulickiego 7/9 w godzinach od 7:30 do 14:30
 - b) W dni robocze w Drukarni Cyfrowej w Warszawie, ul Puławska 41 w godzinach od 9:00 do 16:30
 - c) Za pośrednictwem Poczty Polskiej S.A. lub firmy kurierskiej przez przesłanie Towaru na adres Drukarni
4. Drukarnia dokonuje zwrotu należności Klientom w ciągu 14 dni.
5. Jeżeli Klient będący Konsumentem dokonał jakichkolwiek przedpłat należących się od nich odsetki ustawowe liczone od daty dokonania przedpłaty.
6. Zgodnie z Art. 38 pkt. 3 Ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014 poz. 827). Konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w odniesieniu do umów: w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.
7. Zgodnie z postanowieniami § 1 pkt 4 niniejszego regulaminu, Drukarnia MATRIX wykonuje wyłącznie usługi o indywidualnych właściwościach określonych w zamówieniu przez Konsumenta (Usługi Personalizowane) dlatego na podstawie Art. 38 pkt. 3 Ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014 poz. 827) Konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

§ 8. JAKOŚĆ DRUKU I PROCESÓW INTROLIGATORSKICH

1. W naszej Drukarni drukujemy w oparciu o normę ISO 12647-2 oraz normę ISO 12647-7.
2. Podstawowe parametry techniczne w Drukarni określa "Specyfikacja Techniczna"
3. Dokument o którym mowa w § 8 pkt. 2 jest dostępny w naszym serwisie internetowym pod adresem: www.drukarnia-matrix.pl/drukarnia_normy.html. Dokument można też pobrać w formacie PDF tutaj: **Pobierz** 
4. **"Specyfikacja Techniczna" jest integralną częścią niniejszego Regulaminu i stanowi do niego załącznik.**

§ 9. CENY I PŁATNOŚCI

1. Wyceny wykonywane w oparciu o wytyczne przesłane za pośrednictwem poczty elektronicznej mają charakter orientacyjny i nie są ostateczne. Ostateczna wycena wykonania Dzieła będzie możliwa do przedstawienia Klientowi po:
 - a) przesłaniu przez Klienta gotowych plików produkcyjnych do Drukarni,
 - b) wykonaniu makiety Dzieła o ile taka konieczność zachodzi,
 - c) określeniu Normatywów Czasowych dla operacji ręcznych bardzo nietypowych,
2. Wycena oraz czynności wymienione w pkt. b i c są wykonywane nieodpłatnie.
3. Drukarnia MATRIX nie stosuje ukrytych kosztów i cena za usługę podana Klientowi jest ceną całkowitą i ostateczną
4. Przy realizacji Zamówień obowiązują zasada płatności gotówką przy odbiorze towaru oraz może być wymagana zaliczka w wysokości od 40 do 50 % wartości Zamówienia płatna przed rozpoczęciem pracy. W szczególnych przypadkach zaliczka z uwagi na specyfikę wykonywanej pracy może zostać podwyższona.
5. Drukarnia może odroczyć termin płatności Klientowi na zasadach ustalanych indywidualnie.
6. Termin odroczenia płatności ustalany jest indywidualnie z każdym Klientem.
7. Ceny podane w Kalkulacji i przedstawione przez Drukarnię Klientowi uważa się przez niego za zaakceptowane jeżeli Klient złoży Zamówienie w Drukarni.
8. Zamawiający pokrywa wszelkie szkody, w tym również koszty jakie powstałe w związku ze zmianą parametrów technicznych Dzieła określonych w Kalkulacji.
9. Drukarnia może domagać się od Zamawiającego zwrotu kosztów nabycia surowców niezbędnych do realizacji Zamówienia, a niewykorzystanych wskutek zmiany parametrów technicznych Dzieła, wyłącznie gdy:
 - a) Klient decyduje się na zmianę jednego z surowców niezbędnych do wykonania Dzieła, a surowiec jaki został określony w pierwotnej wersji został zakupiony przez Drukarnię.
 - b) Klient zmienia parametry już wykonanych klisz chemigraficznych (poprzez zmianę wielkości obrazu do tłoczenia lub złocenia); Klient zmienia kształt wykrojników poprzez zmianę parametrów końcowych Dzieła (zmiana wielkości grzbietu teczki ofertowej z 3 mm na 5 mm powoduje zmianę całego wykrojnika).
 - c) Klient zmienia sposób uszlachetnienia Dzieła, w sytuacji gdy niezbędne materiały (klisza chemigraficzna, naświetlone sito) do wykonania Produktu w pierwotnie ustalonej wersji zostały już zakupione przez Drukarnię
10. Koszty nabycia surowców o których mowa w § 9 ust. 7 pkt. a, b, c będą równe cenie jego nabycia przez Drukarnię powiększonej o koszty, jakie Drukarnia poniosła dokonując tego zakupu, koszty transportu, oraz inne koszty.
11. Surowce, które nie zostały wykorzystane przez Drukarnię wskutek zmiany parametrów technicznych Dzieła Klient powinien odebrać z Drukarni na swój koszt najpóźniej w dniu odbioru towaru.
12. Jeżeli nastąpi opóźnienie w rozpoczęciu lub realizacji Usługi poligraficznej z powodu działań lub zaniechań Zamawiającego Drukarnia może domagać się od Zamawiającego naprawienia poniesionej z tego tytułu szkody, w tym również pokrycia poniesionych kosztów według stawek stosowanych przez Drukarnię.
13. W przypadku, gdy rozpoczęcie lub wykonanie Usługi poligraficznej opóźni się o więcej niż 30 dni lub zostanie wstrzymana na okres większy niż 30 dni na żądanie Zamawiającego albo z powodu jego działań lub zaniechań, Drukarnia może odstąpić od realizacji Zamówienia i może domagać się zapłaty kary umownej w wysokości ceny określonej w tym Zamówieniu. Cena ta zostanie pomniejszona o kwotę zaoszczędzoną przez Drukarnię. Drukarnia może dochodzić odszkodowania przenoszącego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego.
14. Drukarnia każdorazowo wystawia Klientowi paragon lub fakturę VAT.


§ 10. DOSTAWA I TRANSPORT

1. W celu odbioru gotowego Dzieła Klient może skorzystać z:
 - a) transportu oferowanego przez Drukarnię, na warunkach ustalanych indywidualnie,
 - b) odebrać towar osobiście.
2. Gotowe prace są wydawane z Drukarni w następujących godzinach:
 - a) Drukarnia offsetowa – dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 14:00.
 - b) Drukarnia cyfrowa – dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 16:30.
3. Odbiór prac w innych dniach (sobota) lub w innych godzinach niż określone w § 10 ust. 2 jest możliwy po wcześniejszym uzgodnieniu z Drukarnią.

§ 11. POSTĘPOWANIE Z WŁASNOŚCIĄ KLIENTA

1. Drukarnia MATRIX nie przechowuje plików nadesłanych drogą elektroniczną, po upływie 14 dni od daty odbioru pracy mogą one zostać skasowane.
2. Nośniki danych, na których dostarczane były prace nie są odsyłane do Klienta. Klient może je odebrać osobiście. Po upływie 30 dni od dnia odbioru towaru nośnik wraz z całą zawartością może zostać zniszczony. Powyższe dotyczy również wykrojników, klisz chemigraficznych, makiet, itp.
3. W przypadku, kiedy praca ma być wznawiana w późniejszym terminie Klient może zlecić, aby Drukarnia zarchiwizowała pliki produkcyjne, wykrojnik, klisze chemigraficzne, oraz inne materiały pomocne do realizacji zlecenia jak np.: makiety.

§ 12. ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Reklamacje dotyczące jakości druku lub wykończenia należy składać w formie pisemnej na adres siedziby Drukarni MATRIX, lub w formie elektronicznej na nasz adres mailowy: reklamacja@matrixdruk.pl
2. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest uregulowanie rachunku wobec drukarni, jeśli nie zostało to zrobione wcześniej. Reklamacja może zostać sporządzona na formularzu reklamacji dostępnym tutaj **Pobierz** , co jest przez nas preferowane ponieważ formularz ten jest dostosowany do specyfiki usług poligraficznych. Stosowanie naszego wzoru formularza reklamacji nie jest obowiązkowe i Konsument może skorzystać z innych wzorów reklamacji np. dostępnych na stronach:
 - a) Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl/wzory_pism.php
 - b) Stowarzyszenia Konsumentów Polskich pod adresem www.konsument.org/pomoc-konsumentenka,wzory-pism,2,31.html
 - c) Miejskiego Rzecznika Konsumentów np.: dla Warszawy pod adresem: www.konsument.um.warszawa.pl/wzory-pism
3. Reklamacje rozpatrywane są w ciągu 14 dni od ich wpłynięcia.
4. Matrix nie odpowiada za błędy wynikające z niewłaściwego przygotowania materiałów przez Klienta, w tym zbyt niskiej rozdzielczości dostarczonej pracy, o ile Konsument został wcześniej o tym fakcie poinformowany i pomimo tego zlecił realizację Zamówienia.
5. Reklamacje z tytułu niezgodności towaru z umową rozpatrywane są zgodnie z Ustawą z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014 poz. 827). oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U.2002 nr 141 poz.1176 z późn.zm.).
6. Klient traci uprawnienia określone w Ustawie z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014 poz. 827). oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U.2002 nr 141 poz.1176 z późn.zm.), jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności Zamówienia z Umową nie zawiadomi Drukarni o tym fakcie. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienie przed jego upływem.

§ 13. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Drukarnia nie ponosi odpowiedzialności za wady Produktów wynikające z wad lub niewłaściwego przygotowania materiałów dostarczonych przez Klienta.
2. Górną granicą odpowiedzialności Matrix za szkody poniesione przez Klienta w związku z Zamówieniem, w tym odpowiedzialności kontraktowej, deliktowej, wynikającej z przepisów prawa lub innej, jest cena netto (bez podatku VAT) wynikająca z wartości Zamówienia.
3. W przypadku gdy Zamówienie dotyczy kilku publikacji (kilka wersji językowych publikacji, kilka numerów, lub wydań) odpowiedzialność Drukarni w odniesieniu do każdej publikacji (wersji językowej publikacji, konkretnego numeru, lub wydania) jest ograniczona do ceny netto (bez podatku VAT) za daną publikację (wersję językową, konkretny numer, lub wydanie).
4. Drukarnia odmawia realizacji Zamówienia w oparciu o materiały, które w ocenie Drukarni naruszają prawa osób trzecich, lub zawierają treści zabronione przez przepisy obowiązującego prawa.
5. Drukarnia ponosi odpowiedzialność za działania podmiotów z nią współpracujących, np. firm kurierskich.

§ 14. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. MATRIX pozyskując i przetwarzając powierzone jej przez Państwa danych osobowych zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich obecnych obowiązujących przepisów prawa tak krajowego jak i europejskiego. Jednocześnie MATRIX zapewnia zgodność przyjętych zasad i uregulowań z:

■ **rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.**

■ **wymogami polskiego prawa, a szczególnie z Ustawą z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018 Poz. 1000)**

2. Szczegółowe uregulowania dotyczące zasad, o których mowa w § 13 pkt. 1 niniejszego regulaminu, w tym wykaz wszystkich praw klienta dotyczących jego danych osobowych pozyskanych i przetwarzanych przez Drukarnię MATRIX, znajduje się w

dokumentie Polityka prywatności, który jest dostępny na naszym serwisie www.drukarnia-matrix.pl pod linkiem [POLITYKA PRYWATNOŚCI](#).

3. Dokument **POLITYKA PRYWATNOŚCI** stanowi jednocześnie integralny załącznik do niniejszego regulaminu

§ 15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz ustaw szczególnych, w tym Ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014 poz. 827). oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r., Nr 141, poz. 1176 ze zmianami) oraz ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r., Nr 133, poz. 926 ze zmianami)
2. Regulamin nie wyłącza oraz nie ogranicza żadnych uprawnień Klienta będącego Konsumentem, które przysługują mu na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu a bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, przyznającymi konsumentom uprawnienia, pierwszeństwo mają te bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
3. Spory wynikające ze stosowaniem Regulaminu w związku z wykonywaniem zawartych Umów będą rozpatrywane przez sąd powszechny właściwy według przepisów o właściwości rzeczowej i miejscowej zgodnie z ustawą z dnia 17.11.1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. nr 43 poz. 296 ze zm.).
4. Konsument ma prawo do korzystanie z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych lub miejskich rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl/spory_konsumentekie.php; www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php oraz www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.
5. Bez uszczerbku dla prawa Konsumenta do dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy przed sądami powszechnymi Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów i posiada następujące przykładowe możliwości dochodzenia roszczeń:
 - a) Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie ministra sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich. (Dz.U. 2001, nr 113, poz. 1214).
 - b) Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania medacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem, a Sprzedawcą. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
 - c) Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem, a Wykonawca, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email: porady@dlakonsumentow.pl.
6. Jeśli jedno lub więcej z wymienionych postanowień zawartych w Regulaminie naruszy obowiązujące przepisy prawne lub zostanie pozbawione mocy prawnej bądź okaże się niewykonalne z innych powodów, nie dotyczy to mocy obowiązywania pozostałych postanowień. Pozbawione mocy prawnej lub niewykonalne postanowienie obowiązuje jako zastąpione przez takie, które w sposób ustawowo dopuszczalny jest najbliższe temu postanowieniu.
7. Regulamin może zostać zmieniony w przypadku zmiany przepisów obowiązującego prawa, lub wystąpienia zmian technologicznych skutkujących modyfikacjami funkcjonalnymi usług świadczonych przez Drukarnię.
8. Zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Zleceniodawców będących jednocześnie konsumentami i korzystających z Usług Drukarni przed dniem wejścia w życie zmian, w szczególności zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na już składane lub złożone Zamówienia oraz zawarte, realizowane lub wykonane Zlecenia.
9. Zamówienia przyjęte do realizacji przed dniem zmiany Regulaminu są realizowane na podstawie regulaminu, który obowiązywał w dniu składania zamówienia przez Klienta.
10. Klienci zostaną poinformowani o zmianach w Regulaminie poprzez umieszczenie informacji o zmianach na stronie internetowej: www.drukarnia-matrix.pl. Wszelkie zmiany Regulaminu stają się skuteczne po 14 dniach od dnia ich opublikowania w serwisie internetowym Drukarni na stronie internetowej.
11. Niniejsza wersja regulaminu została opublikowana na stronie internetowej www.drukarnia-matrix.pl w dniu: 01 października 2017 r.
12. Informacja o zmianie Regulaminu została opublikowana na wszystkich stronach serwisu www.drukarnia-matrix.pl w dniu: 01 października 2017 r.
13. Niniejsza wersja Regulaminu obowiązuje od dnia 25 maja 2018 r.

* Niniejszy dokument jest wierną kopią Regulaminu zamieszczonego w naszym serwisie internetowym. Oznaczenia **Pobierz** i **Przejdź** nie mają tutaj zastosowania, lecz zostały umieszczone ponieważ na stronie internetowej w tym miejscu są linki do ważnych dokumentów.