

# REGULAMIN\*

## Ogólne warunki świadczenia usług poligraficznych

przez Zakład Poligraficzny Wiking Graf s.j. T. Jakubowski  
z siedzibą w Łodzi przy ul. 28 Pułku Strzelców kaniowskich 25/27

Przedmiotem działalności Wiking Graf zwanym dalej WG są usługi drukowania wysokiej jakości wyrobów poligraficznych, a w szczególności drukowaniu ulotek na papierach o niskich gramaturach oraz ich składaniu, drukowaniu etykiet na papierach lub foliach samoprzylepnych, etykiet jedno- i wielowarstwowych zwanych w dalszej części etykietami (R), Peel-offami (P), Bookletami (B), etykietami SLEEVE (S), Wraparound (O), Banderolami (O) zwanych w dalszej części tekstu wyrobem poligraficznym (WP). WG posiada certyfikowany system zarządzania jakością ISO 9001:2015 (SZJ). Zamówienia i zlecenia druku wyrobów poligraficznych (WP) realizowane są wg określonych procedur. Wszelkie nazwy producentów i marki fabryczne surowców, produktów, narzędzi i maszyn prezentowane są wyłącznie w celach informacyjnych i stanowią własność intelektualną WG. Wszelkie formularze i opracowane przez WG dokumenty udostępniane klientom w celu realizacji zamówień stanowią własność prawną w myśl prawa autorskiego. Kopiowanie ich oraz rozpowszechnianie bez pisemnej zgody WG jest zabronione. Wszelka korespondencja związana z wykonywaniem usług poligraficznych przez WG stanowi informację poufną i nie może być udostępniana osobom trzecim. Wszelkie ustalenia i wymiana informacji obowiązują w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Wiking Graf oświadcza, że do produkcji używa wyłącznie materiałów od renomowanych i sprawdzonych dostawców. Każdy z materiałów posiada odpowiednie certyfikaty i atesty, do okazania na życzenie klienta. Wszystkie produkty poligraficzne wytwarzane przez Wiking Graf wykonane są w oparciu o najlepszą wiedzę i fachowość jaką posiadamy w momencie realizacji zlecenia. Na podstawie działającego SZJ ISO 9001:2015 WG prowadzi pełną dokumentację produkcji pozwalającą na wiarygodną i rzetelną powtarzalność swoich wyrobów, którą archiwizuje przez 3 lata od daty produkcji.

### § 1 - Wycena usługi

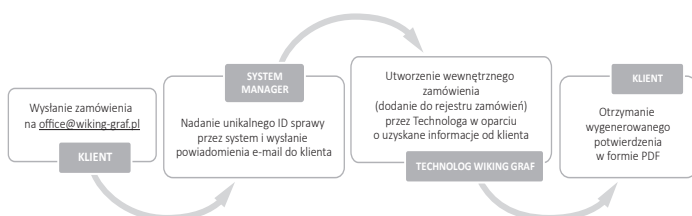
Wycena usługi druku wykonywana jest na podstawie zapytania ofertowego złożonego w formie mailowej, bądź osobiście w siedzibie WG, zawierającą minimum następujące dane: przeznaczenie WP, format w układzie X/Y [mm], wielkość nakładu, rodzaj surowca, sposób dalszego przetwarzania, przykładową szatę graficzną (plik graficzny) lub jej dokładny opis. Jeśli istnieje należy dołączyć specyfikację oraz dane kontaktowe, gdzie należy złożyć ofertę. Wycena ważna jest 3 miesiące, ale nie dłużej niż do końca bieżącego roku kalendarzowego. Oferta może ulec zmianie jeśli okaże się, że dostarczony do wyceny materiał graficzny jest inny niż materiał graficzny otrzymany przy zamówieniu lub uległy zmianie parametry, lub elementy szaty graficznej mające wpływ na technologię druku i wycenę.

### § 2 – Składanie zamówień

Składanie zamówień odbywa się tylko i wyłącznie w formie pisemnej za pomocą poczty mailowej na adres [office@wiking-graf.pl](mailto:office@wiking-graf.pl) w dni powszednie w godzinach 7<sup>00</sup>-15<sup>00</sup> lub osobiście na formularzu zamówień WG. Jeżeli zamówienie wpłynie do Wiking Graf inną drogą niż powyższe będzie niezarejestrowane i niewykonane z winy zamawiającego. Zamówienie winno zawierać dane zamawiającego, jeśli inne dane będą do faktury, to dane te też powinny widnieć na zamówieniu. Na zamówieniu winny również znaleźć się dane osoby do kontaktu oraz dane osoby lub firmy odpowiedzialnej za akceptację materiałów graficznych lub druku, oczekiwaną formę i termin płatności oraz wszelkie dane jednoznacznie identyfikujące zamawiany produkt, ilość oraz ustaloną cenę podaną w ofercie. Jeżeli zamówienie dotyczy produktu drukowanego po raz kolejny prosimy o podanie naszego symbolu wyrobu nadanego przez WG przy pierwszej realizacji zlecenia (można go znaleźć na WZ, Fakturze, Świadectwie Jakości oraz na formularzu AKA) albo indywidualnego kodu z systemu zamawiającego. W przypadku zmiany w szacie graficznej lub tekstach należy podać bezwzględnie w przejrzysty sposób, że zamawiany produkt ma zmiany. Jeżeli składane zamówienie dokonywane jest na podstawie korespondencji mailowej zawierającej wycenę, niezbędne jest dołączenie takiej do zamówienia. Zamówienie winno posiadać informację o sposobie przekazania i rodzaju materiałów graficznych. Jeśli po stronie klienta istnieje stosowna specyfikacja winna ona stanowić załącznik do zamówienia.

### § 3 - Potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji i rejestr zamówień

W momencie wpłynięcia do WG zamówienia (w godzinach 7<sup>00</sup>-15<sup>00</sup>) następuje automatyczna rejestracja w systemie MANAGER, potwierdzona wygenerowanym kodem ID zamówienia odesłanym do nadawcy. Wg poniższego schematu:



W przypadku braku AKA potwierdzenie wysyłane jest z zapisem „w korekcie”. Zamówienia wpływające do WG po godzinie 15<sup>00</sup> rejestrowane są jako wpływające dnia następnego. W ciągu 3 dni roboczych, licząc od dnia następnego po wpłynięciu zamówienia, klient otrzymuje potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji z podaną ceną, kosztami dodatkowymi nie ujawnionymi przy wycenie, terminem realizacji, warunkami płatności i spedycji. Jeżeli w ciągu 3 dni klient nie otrzyma potwierdzenia winien w tej sprawie skontaktować się z sekretariatem WG. W terminie 2 dni od otrzymania potwierdzenia klient może zgłosić uwagi dotyczące wyceny, kosztów dodatkowych nieujętych w ofercie, terminów płatności, transportu. Po tym terminie wprowadzenie zmian nie będzie możliwe. W przypadku korzystania z indywidualnych cenników klienta termin zgłaszania uwag nie obowiązuje.

### § 4 – Przygotowanie materiałów do druku i AKA

1. Materiały do druku winny spełniać wymagania wyszczególnione w załączniku do niniejszych warunków dostępnym na stronie internetowej [www.wiking-graf.pl/#prepress](http://www.wiking-graf.pl/#prepress). Klient musi również wypełnić załącznik „Wymagania Technologiczne” dołączony do każdego AKA przez technologa. Czas przygotowania materiałów do druku zależy od ich jakości. Jeżeli materiały zostaną nadesłane do godziny 12<sup>00</sup>, rozpoczęcie pracy nad nimi nastąpi w dniu następnym. Jeśli pliki zostaną nadesłane po godzinie 12<sup>00</sup>, WG zastrzega sobie prawo do rozpoczęcia pracy nad materiałami w drugim dniu po ich otrzymaniu. Na podstawie otrzymanych materiałów, specyfikacji (jeśli klient posiada) lub innych informacji nie wymienionych w niniejszym dokumencie dział DTP WG wykona AKA i przedstawi klientowi do zaakceptowania.
2. Jeżeli w trakcie opracowania AKA zostaną zauważone błędy projektu uniemożliwiające poprawne wykonanie WP, technolog WG poinformuje klienta o zaistniałym problemie. W przypadku braku zgody klienta na dokonanie niezbędnych poprawek, pełną odpowiedzialność za końcowy produkt ponosi Klient. Wszelkie ustalenia wymagają formy pisemnej.
3. Dokument AKA datowany i podpisany czytelnie przez klienta stanowi podstawę do rozpoczęcia realizacji zamówienia oraz podstawę do rozpatrywania reklamacji na szatę graficzną.
4. W przypadku kiedy dział DTP WG zakończy pracę nad materiałem i będzie on stanowił podstawę do wykonania form drukowych lub będą już wykonane formy, lub zakupione inne narzędzia, a Klient na tym etapie zrezygnuje z realizacji zamówienia, bądź zmieni je w sposób uniemożliwiający wykorzystanie tych materiałów, Klient zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów z tym związanych poniesionych przez WG.
5. W przypadku kiedy poczynione zostały już czynności przez dział graficzny lub technologiczny klient zobowiązany jest zapłacić za każdą rozpoczętą roboczo-godzinę opłatę w wysokości 200 zł.
6. Bez zgody klienta drukarnia nie wprowadza do materiałów żadnych zmian poza zmianami mającymi na celu poprawne wydrukowanie materiału lub dostosowanie go do możliwości technicznych i urządzeń stanowiących wyposażenie drukarni.
7. Drukarnia ma prawo odmówić przyjęcia zlecenia do realizacji z uwagi na nieodpowiednią jakość materiałów graficznych lub niespełniającą wymagań technologii druku.

### § 5 – Koszty przygotowalni czyli narzędzia i matryce do druku

1. Jeżeli na drodze oferty nie ustalono inaczej, koszty zakupu wykrojników i wykonania matryc drukarskich ponosi klient i stanowią jego własność przechowywaną w WG z możliwością zwrotu w dowolnej chwili na podstawie pisemnej prośby (matryce drukarskie przechowywane są maksimum 2 lata od daty ostatniej produkcji). Klient otrzyma również materiały elektroniczne służące (wersje ostateczne) do wykonania matryc i narzędzi.
2. W przypadku, kiedy klient nie pokrywa kosztu przygotowania materiałów do druku i zakupu narzędzi, nie może ubiegać się o ich zwrot, jak również o zwrot przetworzonych materiałów elektronicznych stanowiących już w tym przypadku pracę twórczą WG w myśl Prawa Autorskiego. Możliwe jest to jedynie dopiero po opłaceniu przez Klienta nakładów poniesionych przez WG.

### § 6 – Terminy realizacji zamówień, zmiany zamówień, anulacja

1. Termin realizacji zamówienia zależy od rodzaju zamawianego produktu, stopnia jego przetworzenia i biegnie od momentu skompletowania dokumentacji niezbędnej do wykonania produkcji, w tym zatwierdzonego przez klienta AKA dla nowych prac oraz uzupełnionych Wymagań Technologicznych. Dla prac powtarzanych Planista ustala termin realizacji. Dla standardowej produkcji etykiet samoprzylepnych lub ulotek nieskładanych wynosi on do 10 dni roboczych, dla ulotek składanych do 14 dni rob. Dla produktów wysoko przetworzonych takich jak etykiety peel-off, sleeve, banderola, wraparound wynosi do 21 dni rob., dla etykiet typu booklet czas ten wynosi 4-6 tygodni. Standardowe terminy realizacji mogą ulec zmianom w zależności od aktualnego obciążenia linii produkcyjnych. Wszystkie terminy są do negocjacji z Planistą WG.
2. W przypadku kiedy do realizacji zamówienia konieczne jest oczekiwanie na dostawę materiałów, surowców bądź narzędzi, termin realizacji ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na dostawę w/w, o czym klient zostaje każdorazowo poinformowany.

3. W przypadku zaistnienia okoliczności zewnętrznych, za które WG nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności takich jak: awaria maszyny, zniszczenie narzędzia, wada surowca wymagająca wymiany na nowy, wystąpienie siły wyższej, itp., WG poinformuje niezwłocznie Klienta o tej okoliczności oraz o przewidywanym nowym terminie realizacji usługi. W takim przypadku WG nie ponosi odpowiedzialności za zmianę terminu realizacji usługi, w tym w szczególności nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej względem Klienta, który posiada odrębne umowy ze swoimi odbiorcami, a nie poinformował o tym fakcie WG. Takie zlecenie druku winno być obwarowane odrębną umową.
4. Zmiany ilości zamawianych towarów lub anulowanie zamówienia możliwe jest jedynie w przypadku kiedy proces realizacji zamówienia jest jeszcze na etapie planowania produkcji.
5. Podczas gdy zamówienie wykonywane jest na materiałach niestandardowych, o czym klient został uprzednio poinformowany lub wymagające indywidualnych zakupów materiałów niezbędnych do wykonania zamówienia nie ma możliwości anulowania zamówienia, ani zmiany ilości. W przypadku wprowadzenia zmian przez klienta parametrów zamawianych wyrobów, po podpisaniu przez niego dokumentów AKA, a po dokonaniu przez WG zamówień u podwykonawców, klient zobowiązany jest do pokrycia wszystkich kosztów poniesionych w tym celu przez WG.
6. WG może żądać przedpłaty od klienta w przypadku realizacji zamówień na materiałach niestandardowych, dedykowanych do produktu lub trudno dostępnych.
7. Z powodów technologicznych WG zastrzega sobie możliwość realizacji zamówień w ilości +/- 10%. Odstępstwem jest uprzednia pisemna informacja otrzymana od Klienta widniejąca na zamówieniu, specyfikacji lub na odesłanym potwierdzeniu przyjęcia zlecenia do realizacji.
8. Wysyłka i spedycja towarów uzgadniana jest w dziale handlowym czynnym w pn.- pt. w godz. 7<sup>00</sup> -15<sup>00</sup>. Awizacje zgłoszone do wysyłki do godziny 12<sup>00</sup> mogą być dostarczone w dniu następnym, awizacje zgłoszone po godzinie 12<sup>00</sup> będą zamawiane do spedycji w dniu następnym.
9. Każdorazowo do wysłanego towaru dołączane są następujące dokumenty: faktura, WZ, Świadectwo Jakości. Brak jakiegokolwiek z w/w dokumentów należy niezwłocznie zgłosić kierownikowi działu handlowego.
10. Z każdego drukowanego nakładu pobierane są próby. Sposób i wielkość pobieranych prób może określić klient. Jeśli WG nie posiada takich danych, próby zostaną pobrane wg schematu opracowanego przez WG.
11. WG nie odpowiada za opóźnienia w dostawie leżące po stronie firm przewoźnych.
12. Jeżeli wartość towarów na fakturze nie przekracza 4000 zł netto, dostawa realizowana jest na koszt zamawiającego, chyba, że odrębnym porozumieniem ustalono inaczej.
13. Jeżeli klient zalega z płatnościami za poprzednie zamówienia, jego aktualnie złożone zamówienie zostanie wstrzymane do momentu uregulowania zadłużenia. Jeśli zadłużenie stanowi proces permanentny, po trzecim kolejnym nie uregulowanym w terminie zobowiązaniu, klient będzie obsługiwany wyłącznie po przedpłacie.

#### § 7 – Reklamacje i procedura reklamacyjna, odpowiedzialność Wiking Graf.

1. Reklamacje na produkty WG rozpatruje Kierownik Kontroli Jakości i do niego należy zgłaszać wszelkie reklamacje, problemy z wyrobami WG i uwagi dotyczące jakości.
2. Reklamacje i uwagi należy zgłaszać pisemnie, pod rygorem nieważności za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego na stronie [www.wiking-graf.pl/zgloszenie](http://www.wiking-graf.pl/zgloszenie). W formularzu klient może użyć swoich wewnętrznych dokumentów jako załącznik w polu „Dołącz obraz w formacie jpg, png, gif lub pdf (maksymalny rozmiar 5 MB)”
3. Zapis poza wymogami formalnymi winien zawierać nazwę klienta, nazwę wyrobu, numer partii, numer Świadectwa Jakości, numer kontrolera jakości (ze stempla na rolce z etykietami lub z kartonika okładkowego ryzy z ulotkami) opis wady, wielkość dostarczonej partii, ilość reklamowanej oraz dane kontaktowe osoby składającej reklamację bądź prowadzącej sprawę.
5. Podstawą rozpatrywania reklamacji jest cała nieużyta przez klienta partia. Fizycznie pobrane próbki z partii lub dokumentacja fotograficzna przesłane jako załączniki do reklamacji stanowią niezbędny materiał do rozpatrzenia reklamacji.
6. Wszelkie ustalenia reklamacyjne muszą posiadać formę pisemną.
7. Na zapoznanie się z reklamacją WG zastrzega sobie 3 dni robocze i termin ten może ulec przedłużeniu jeżeli konieczna jest konsultacja z dostawcą surowców użytych do produkcji WP o czym WG poinformuje pisemnie. Czas konsultacji zależy od strony zewnętrznej i nie może być powodem do roszczeń ze strony Klienta WG. Ogólny termin rozpatrywania reklamacji wynosi 10 dni roboczych.
8. Wyroby reklamowane mogą być naprawiane bądź wykonywane ponownie.
9. W przypadku możliwości naprawy wady wyrobów Kierownik KJ ustala sposób dostarczenia produktów do WG, sposób naprawy, termin i sposób zwrotu do klienta.
10. Termin naprawy zależy od wady wyrobu oraz rodzaju wyrobu, ustalany jest zawsze indywidualnie. Jeżeli nie ustalono inaczej wynosi on: dla etykiet jednowarstwowych, peel-off i ulotek do 14 dni roboczych, dla etykiet bookletowych do 28 dni roboczych. W określonych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu.
11. Jeżeli reklamacja na wyrób nie leży po stronie WG i wymaga konsultacji z dostawcami, WG zastrzega sobie czas na rozpatrzenie reklamacji przedłużony o czas oczekiwania na opinię dostawcy surowca.
12. Jeżeli klient niewłaściwie poinformował WG o przeznaczeniu produktu, jego użytkowaniu, przechowywaniu, kontakcie z materiałami agresywnymi, działaniem promieni słonecznych lub jeśli zmienił przeznaczenie wyrobu po zaakceptowaniu warunków przedstawionych przez WG przed realizacją zlecenia oraz zmienił opakowanie, kształt opakowania, rodzaj surowca z jakiego jest wykonane opakowanie, o zmianie technologii pakowania bez uprzedniego poinformowania drukarni, Wiking Graf nie ponosi odpowiedzialności za niezgodność towaru.

13. Klient odpowiada za używanie wyrobu poligraficznego WG zgodnie z przeznaczeniem i przyjętymi założeniami przy składaniu zamówienia lub ustalaniu warunków technicznych.
14. WG nie odpowiada za treści zawarte w otrzymany od Klienta materiałach stanowiących jego domniemaną własność jak również konsekwencje wynikające z naruszenia prawa poprzez treści i grafikę w otrzymany materiałach. Drukarnia może odmówić przyjęcia zlecenia druku jeśli uzna, że stanowi ono naruszenie prawa lub godności osobistej.
15. WG nie ponosi odpowiedzialności za źle przygotowane, otrzymane od klienta materiały w konsekwencji czego źle wydrukowano WP oraz za materiały niezgodne ze specyfikacją wewnętrzną Klienta bądź z wymaganiami WG.
16. Jeśli reklamacja uznana zostanie jako bezzasadna, wszelkie koszty związane z jej obsługą ponosi Klient.
17. Odpowiedzialność WG ogranicza się wyłącznie do wymiany wadliwego wyrobu na nowy lub jeśli to możliwe do naprawy na swój koszt.
18. Jeżeli reklamacja została uznana, ale niemożliwe jest naprawienie bądź ponowne wydrukowanie produktu WG może udzielić rabatu na wadliwe wyroby. Wysokość udzielonego rabatu nie może być większa niż wartość nakładów poniesionych przez WG na przetworzenie surowców.
19. W przypadku zwrotu towaru, przekazaniu do przetworzenia lub naprawy za ilość podlegającą reklamacji lub przyjęciu towaru do przetworzenia, przyjmuje się ilość rzeczywistą wynikającą z przeliczenia przez dział KJ w WG.
20. W przypadku przyjęcia jakiegokolwiek materiału klienta do przetworzenia lub naprawy, gdy w wyniku wymaganych czynności powstaje odpad technologiczny, klient otrzyma rozliczenie na dokumentach jako towar dobry oraz odpad technologiczny.

#### § 8 – Ochrona danych osobowych

1. Jeśli Klient ujawnia wobec WG dane osobowe własne lub innych osób (w szczególności osób kontaktowych) lub inne osoby podają WG swoje dane osobowe w związku z procesem składania zamówień, ich realizacją lub reklamacjami, to WG ma obowiązek przestrzegać obowiązujących przepisów dotyczących przetwarzania tych danych osobowych.
2. WG stosuje odpowiednie środki fizyczne, techniczne i organizacyjne, aby chronić przetwarzane dane osobowe oraz zapewnić ich poufność, integralność, prawidłowość, rzetelność i przejrzystość przetwarzania oraz to, że dane będą przetwarzane w granicach przyjętych celów i tylko przez konieczny do tego czas.
3. WG zapoznaje osoby, których dane przetwarza, z informacjami o przetwarzaniu ich danych osobowych w sposób możliwie najbardziej odpowiedni do zaistniałego przypadku przetwarzania danych. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych stanowią załącznik do niniejszego regulaminu, a ponadto znajdują się także na stronie internetowej WG: [www.wiking-graf.pl/RODO](http://www.wiking-graf.pl/RODO). W zależności od stanu faktycznego, z którym będzie wiązało się przetwarzanie danych osobowych, WG może także przekazywać klauzulę informacyjną podczas składania oferty, przyjęcia zamówienia, zgłoszenia reklamacji taką samą drogą jaką nastąpił kontakt w wyżej wymienionych sprawach z pracownikiem WG.

#### § 9 – Postanowienia kończące

1. Logo, teksty, formularze publikowane na stronie internetowej [www.wiking-graf.pl](http://www.wiking-graf.pl), serwisach ogłoszeniowych oraz na wszystkich dokumentach są prawną własnością firmy Wiking-Graf. Wszelkie próby kopiowania, wykorzystania bez pisemnej zgody właściciela są wykróceniem prawnym zgodnie z art. 1 ust. 1 Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych).
2. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z treścią niniejszego regulaminu i każdorazowo składając zamówienie akceptuje go i zobowiązuje się do przestrzegania.
3. Umowa sprzedaży zawierana jest zgodnie z prawem polskim.
4. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów jest Sąd właściwy dla siedziby Wiking-Graf.
5. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego regulaminu stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.

#### Dane kontaktowe:

**Zakład Poligraficzny Wiking Graf s.j. T. Jakubowski,**  
90-639 Łódź, ul. 28 Pułku Strzelców Kaniowskich 25/27  
NIP 727-18-82-398, Regon 471457810

- Sekretariat  
[office@wiking-graf.pl](mailto:office@wiking-graf.pl); 42-630-11-12; 42 630-11-15
- Faktury, WZ, wysyłki towarów  
[handel@wiking-graf.pl](mailto:handel@wiking-graf.pl); 501-661-314, 42-663-01-68 lub 69
- Terminy realizacji produktów rolowych  
[planista@wiking-graf.pl](mailto:planista@wiking-graf.pl); 501-661-483, 42-630-03-23 w. 162
- Terminy realizacji produktów arkuszowych  
[offset@wiking-graf.pl](mailto:offset@wiking-graf.pl); 501-661-499, 42-630-03-23 w. 160
- Korekty, grafika, DTP  
[korekta@wiking-graf.pl](mailto:korekta@wiking-graf.pl); 42-630-03-23 w. 167
- Kontrola Jakości, Reklamacje  
[kontrolajakosci@wiking-graf.pl](mailto:kontrolajakosci@wiking-graf.pl); 501-661-291, 42-630-03-23 w. 156
- Główny Księgowy  
[darek.g@wiking-graf.pl](mailto:darek.g@wiking-graf.pl); 501-661-497, 42-630-11-15 w. 181

)\*- jeśli nie zawarto odrębnej umowy jakościowej lub nie ustalono indywidualnie dla produktu.