

# Regulamin współpracy

## 1. Postanowienia ogólne

**Internetowy System Obsługi Klienta DMK STUDIO** umieszczony na stronie internetowej **www.dmk.com.pl**, zwany dalej **Portal DMK**, przeznaczony jest **dla agencji reklamowych** oraz innych **firm prowadzących działalność gospodarczą poligraficzną i reklamową**, zwanych dalej Klientem. Portal DMK prowadzony jest przez firmę **DMK STUDIO Sp.J.** z siedzibą w Lublinie, określaną w poniższym regulaminie jako Wykonawca.

Dokument ten stanowi **formę umowy pomiędzy DMK STUDIO Sp.J. a Klientem** korzystającym z systemu zamówień Portal DMK.

Zamówienia w Portal DMK mogą składać Klienci, którzy:

- posiadają dostęp do internetu
- zostali zarejestrowani w systemie Portal DMK
- otrzymali swoje indywidualne hasło dostępu
- zapoznali się z treścią niniejszego regulaminu i go akceptują.

## 2. Realizacja zamówień

DMK STUDIO Sp.J. podaje Klientom informacje o terminach realizacji zamówień. Przez termin realizacji rozumiemy maksymalny czas potrzebny na wykonanie zamówienia przez DMK STUDIO Sp.J. Wysyłka następuje w następnym dniu roboczym. (np. termin realizacji 3 dni robocze -> wysyłka w 4 dniu roboczym.).

Wszystkie terminy realizacji podawane są w dniach roboczych. Przez dzień roboczy rozumie się każdy dzień za wyjątkiem sobót, niedziel, świąt oraz innych dni wolnych od pracy. Termin realizacji zlecenia liczony jest od daty złożenia zlecenia w systemie Portal DMK oraz przesłania prawidłowo przygotowanych plików do druku. Jeśli Klient złożył zamówienie w systemie i dostarczył plik po godzinie 12.00, termin realizacji liczony jest od następnego dnia roboczego. Termin realizacji wydłuża się o okres wynikający ze zmiany ustaleń lub wystąpienia przeszkód natury wyższej, niezależnych od Wykonawcy.

Zobowiązujące terminy realizacji wymagają oddzielnego pisemnego uzgodnienia. Obowiązują tylko wówczas, gdy zostały zatwierdzone pisemnie przez Klienta i Wykonawcę jako wiążące i ostateczne. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę terminu wiążącego, Klient ma prawo do bezpłatnego wycofania się z umowy. Do momentu złożenia przez Klienta pisemnego wypowiedzenia umowy, Wykonawca ma prawo wystawić Klientowi rachunek za wykonane usługi i dostarczone do Klienta produkty.

Wykonawca wymaga dostarczenia pliku komputerowego przygotowanego do druku wg specyfikacji zamieszczonej na stronie. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wady prawne wynikające z treści i formy dostarczonych do druku prac, w tym także za wszelkie naruszenia praw osób trzecich. Klient oświadcza, że przesłane prace są wolne od wirusów i nie spowodują awarii oprogramowania ani urządzeń komputerowych. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe przygotowanie plików do druku. Prace drukowane są w postaci, w jakiej zostały dostarczone do druku. Wykonawca nie ma obowiązku wprowadzania poprawek i modyfikacji w plikach przesłanych przez Klienta. Zlecenia, do których nie zostanie dostarczony prawidłowo przygotowany plik będą usuwane po 2 dniach od chwili wysłania przez Wykonawcę informacji o nieprawidłowym przygotowaniu pliku.

Plik dostarczony do DMK STUDIO Sp.J. drogą internetową spółka zobowiązuje się skasować po upływie trzech tygodni od daty odbioru lub wysyłki pracy. Nośniki elektroniczne, na których

dostarczane są prace nie są odsyłane do Klienta. Po upływie trzech tygodni od realizacji zlecenia nośnik wraz z zawartością jest niszczone. Własność intelektualna Klienta zawarta w jego plikach przesłanych internetem do DMK STUDIO Sp.J. jest chroniona przed dostępem osób trzecich.

Wysyłka realizowana jest przez firmy spedycyjne. Koszt przesyłek materiałów do druku oraz wykonanych zleceń ponosi Klient. Na życzenie i koszt Klienta przesyłka może zostać ubezpieczona. Materiały dostarczone na nasz koszt będą refakturowane.

Osobiście zlecenie można odebrać w siedzibie firmy: **DMK STUDIO Sp.J., ul. Świętochowskiego 38, 20-467 Lublin, w dni robocze (pon-pią) w godz. 8.00-22.00.**

### **3. Faktury i metody płatności**

Za każde zrealizowane zamówienie DMK STUDIO Sp.J., wystawia Klientowi fakturę VAT, uwzględniającą podatek VAT obowiązujący w danym okresie rozliczeniowym.

Wycofanie zlecenia jest możliwe tylko wówczas, gdy projekt dostarczony przez Klienta nie został oddany jeszcze do druku. Wniosek o wycofanie zlecenia przez Klienta należy składać wyłącznie na piśmie.

Klienci dokonują płatności:

- gotówką kurierowi przy odbiorze przesyłki.
- poprzez dokonanie przedpłaty na konto wskazane przez DMK STUDIO Sp.J., przed wysyłką zamówienia.

Klienci posiadający przyznane przez DMK STUDIO Sp.J. odroczone terminy płatności regulują swoje należności przelewem bankowym w terminie wskazanym na fakturze VAT. W przypadku nieterminowej płatności DMK STUDIO Sp.J. ma prawo naliczyć odsetki w wysokości ustawowej od kwoty brutto, za każdy dzień zwłoki. Za datę płatności uważa się datę wpływu środków na konto. W szczególnych przypadkach DMK STUDIO Sp.J. może zażądać od Klienta przedpłaty przed zrealizowaniem zamówienia.

Kalkulacje zamówień indywidualnych mają charakter orientacyjny i mogą ulec skorygowaniu po zapoznaniu się z przesłanymi materiałami (plikami i wzorami).

### **4. Odstąpienie od umowy**

#### **Prawo odstąpienia od umowy**

**Klient będący konsumentem** ma prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni kalendarzowych od dnia w którym Klient wszedł w posiadanie produktu lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Klienta weszła w posiadanie produktu lub od daty otrzymania ostatniej części zrealizowanego zamówienia – jeżeli zamówienie jest realizowane w częściach.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Klient musi poinformować **DMK STUDIO Sp.J.** o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia na piśmie.

Klient może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Wzór formularza można pobrać [tutaj...](#)

#### **Skutki odstąpienia od umowy**

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Klientowi wszystkie otrzymane od Klienta płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o decyzji Klienta o wykonaniu prawa odstąpienia od

niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Klienta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie Klient zgodzi się na inne rozwiązanie. W każdym przypadku Klient nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia nam dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Klient zobowiązany jest odesłać lub przekazać nam rzecz, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował nas o odstąpieniu od niniejszej umowy. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy i odpowiada za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

#### **Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umowy:**

- 1) o świadczeniu usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
- 2) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (**dotyczy to w szczególności odbitek zdjęć, Produktów, na których zamieszczane są zdjęcia na życzenie Klienta, Produktów przygotowanym na wymiar zgodnie z zamówieniem Klienta itp.**)
- 3) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 4) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 5) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- 6) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

#### **5. Reklamacje**

DMK STUDIO Sp.J. jest odpowiedzialna wobec Klienta, jeżeli sprzedany produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia), gdzie wadą fizyczną jest niezgodność dostarczonych produktów z umową.

Reklamacje dotyczące uszkodzeń mechanicznych powstałych podczas transportu będą rozpatrywane tylko po spisaniu w momencie odbioru przesyłki wraz ze Spedytorem protokołu reklamacyjnego.

Prace w formie pliku graficznego drukowane są w postaci w jakiej zostały dostarczone przez Klienta. DMK STUDIO Sp.J. nie ma obowiązku sprawdzania, wprowadzania poprawek i modyfikacji. W przypadku, kiedy do DMK Studio Sp.J. dostarczony tzw. plik "otwarty" konieczne jest wykonanie wydruku próbnego i dokonanie jego akceptacji przez Klienta przed dalszą realizacją zamówienia. W przeciwnym razie, DMK Studio Sp.J. nie ponosi odpowiedzialności za błędy powstałe w pliku postscriptowym i późniejsze konsekwencje tego błędu.

Klient oświadcza, że zdaje sobie sprawę z ograniczeń jakie narzuca druk offsetowy, druk cyfrowy oraz druk wielkoformatowy i akceptuje ich konsekwencje, w tym niewielkie różnice kolorystyczne jakie mogą wystąpić w stosunku do obrazu obserwowanego na monitorze lub druku tej samej pracy na różnych maszynach. Różnice takie nie podlegają reklamacji.

W momencie odbioru produktu, a przed podjęciem dalszych planowanych czynności, Klient zobowiązany jest do należytej weryfikacji produktu pod względem jego jakości, poprawności oraz zgodności z materiałem źródłowym będącym podstawą do jego powstania, a do którego DMK Studio Sp.J. w chwili wykonania dzieła nie posiada dostępu. Brak spełnienia powyższego obowiązku przez Klienta powoduje, że DMK Studio Sp.J. zostaje zwolnione od odpowiedzialności z tytułu późniejszych, ujawnionych wad i usterek, o których mowa powyżej, tj. takich których wykrycie było możliwe w momencie odbioru produktu oraz nie będzie zobowiązane do naprawy lub usunięcia takich wad i usterek.

DMK STUDIO Sp.J. może rozpatrzyć reklamację z tytułu różnic kolorystycznych. Warunkiem koniecznym jednak w tym przypadku jest dostarczenie przed drukiem odbitki próbnej (Proof, Ozalid itp.) na podstawie której kontrolowana jest kolorystyka pracy. Klient może wykonać odbitkę próbną druku w DMK STUDIO Sp.J. W takim przypadku wydruk jest wykonywany na podstawie odbitki, po wcześniejszej jej akceptacji przez Klienta.

Odbitka próbna powinna być certyfikowana, tzn. powinna zawierać pasek kontrolny oraz wynik pomiaru potwierdzający zgodność z zadaniem profilem. Odbitka bez paska kontrolnego nie jest wiarygodnym materiałem porównawczym. Odbitka próbna powinna być wykonana po ostatniej korekcie z materiałów przekazanych do DMK STUDIO Sp.J., w przeciwnym przypadku nie jest wiarygodną podstawą do druku.

Reklamacje dotyczące niezgodności z zamówieniem muszą zostać zgłoszone w formie pisemnej w ciągu 7 dni od otrzymania przesyłki. Powtórne wykonanie zlecenia lub zwrot zapłaty może nastąpić wyłącznie po zwróceniu Wykonawcy całego reklamowanego nakładu.

W ciągu 7 dni roboczych od otrzymania przez DMK STUDIO Sp.J. reklamowanego nakładu, reklamacja zostanie rozpatrzona, a pracownik DMK STUDIO Sp.J. poinformuje pisemnie Klienta o sposobie jej rozwiązania.

Klient nabywający produkt w celu związanym bezpośrednio z jego działalnością zawodową lub gospodarczą (Klient nie będący konsumentem) ma prawo złożyć reklamację stosownie do obowiązujących w tej mierze przepisów prawa, przy czym odpowiedzialność DMK STUDIO Sp.J., niezależnie od podstawy prawnej jej dochodzenia, ogranicza się do kwoty, jaką Klient zapłacił DMK STUDIO Sp.J. za nabycie danego produktu.

## 6. Polityka prywatności i Cookies

Podczas współpracy z Klientem, DMK STUDIO Sp.J. **przechowuje dane osobowe** Klienta, podane przez niego dobrowolnie w formularzu rejestracyjnym. **Dane te są wykorzystywane jedynie w celu właściwego rozliczenia zleceń**, dostarczenia ich pod prawidłowy adres, kontaktów niezbędnych przy realizacji zleceń, informowania kontrahentów o istotnych zmianach w ofercie oraz do działań marketingowych. DMK STUDIO Sp.J. zobowiązuje się do zachowania bezpieczeństwa i poufności uzyskanych informacji oraz do nie udostępniania danych teleadresowych swoich Klientów osobom trzecim. Klient ma prawo do zmiany i poprawienia swoich danych, kontaktując się w tym celu z DMK STUDIO Sp.J. poprzez wysłanie maila na adres: [biuro@dmk.com.pl](mailto:biuro@dmk.com.pl).

Portal DMK **wykorzystuje technologię Cookies** pozwalającą na identyfikację urządzenia Klienta i dostosowanie stron do indywidualnych preferencji. Pliki Cookies są też wykorzystywane przez nasz portal do celów statystycznych. Klient ma możliwość wyłączenia technologii Cookies w swojej przeglądarce, jednak może to powodować niewłaściwe funkcjonowanie serwisu na jego urządzeniu.

Klient akceptując Regulamin wyraża zgodę na otrzymywanie informacji pocztą elektroniczną, w myśl Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144 z 2002 r., poz. 1204 ).

**Klient rejestrując się w systemie Portal DMK zgadza się na powyższe zasady współpracy.**