

1. Reklamacja może zostać złożona na usługę poligraficzną, książkę lub dostawę wykonaną na podstawie złożonego, potwierdzonego zamówienia lub zawartej umowy.
2. Reklamacja powinna zostać złożona w formie pisemnej (pocztą, faksem lub mailem) i zawierać minimum trzy przykładowe wyroby zawierające wady lub dokumentację fotograficzną wad.
3. Materiały klienta, z których wykonano reklamowany produkt muszą spełniać warunki „Dostarczania materiałów do druku”, chyba, że poczyniono inne ustalenia, w formie pisemnej, zatwierdzone przez obie strony.
4. Warunkiem reklamacji zgodności kolorystycznej, jest przygotowanie plików zgodnie z informacją przekazywaną klientom wraz z ofertą.
5. Zamawiający ponosi całkowitą odpowiedzialność za jakość dostarczonych plików.
6. W przypadku druku z dosłanych plików klienta, gdy wartość zamówienia przekracza 5000,00 zł brutto, zwolnienie do druku następuje po zatwierdzeniu przez klienta makiety w formie elektronicznej lub drukowanej. Rezygnacja z zatwierdzenia makiety może nastąpić tylko w sposób pisemny i w takim wypadku drukarnia nie ponosi odpowiedzialności za błędy powstałe w wyniku przetwarzania dostarczonych plików. W przypadku wartości zlecenia poniżej 5000,00 zł brutto, makietę wykonuje się na pisemne żądanie klienta. Koszty wykonania makiety ponosi klient.
7. Klient zobowiązany jest w terminie 7 dni od otrzymania wyrobu sprawdzić, czy wyrób jest wolny od wad. Termin składania reklamacji w zakresie zgodności ilościowej i jakościowej towaru mija po 7 dniach od dostarczenia gotowego produktu do klienta.
8. Podstawą złożenia reklamacji jest wskazanie minimum 1% wadliwych sztuk zamówionego produktu.
9. Reklamowany produkt podlega zwrotowi w całości do drukarni chyba że wykonawca zlecenia (drukarnia) zadecyduje inaczej.
10. Reklamacja musi zostać rozpatrzona w terminie nie dłuższym niż 7 dni a o sposobie jej rozstrzygnięcia klient zostaje poinformowany pisemnie. Nie dotyczy to przypadków, w których dla zdefiniowania przyczyny błędu niezbędne jest orzeczenie biegłego rzeczoznawcy.