

Zasady reklamacji

Odchylenia kolorystyczne:

Ze względu na różnice technologiczne, wynikające ze sposobu wyświetlania kolorów przez większość monitorów, a technologią druku (w której wykorzystywana jest przestrzeń barwna CMYK) porównywanie kolorystyki wydruku z kolorystyką prezentowaną na monitorze jest niepoprawne technologicznie. Brak zgodności kolorów wydruku z obrazem ekranowym nie może być więc powodem do zgłoszenia reklamacji.

Agencja reklamowa Arfa dokłada wszelkich starań, aby w jak największym stopniu wiernie odwzorować kolory zawarte w projektach dostarczonych przez Klienta. Ze względu na to, iż w procesie druku wykorzystywanych jest wiele maszyn drukujących, pomiędzy którymi istnieją różnice w odwzorowaniu niektórych kolorów, to przy druku tego samego projektu na różnych maszynach mogą wystąpić nieznaczne różnice kolorystyczne. Taka sytuacja może również zaistnieć przy wznawianiu projektu do druku. Różnice te nie mogą więc być podstawą do reklamacji produktów dostarczonych przez firmę Arfa. Dodatkowo uszlachetnienie produktu w postaci folii lub lakieru UV może powodować również widoczną zmianę kolorystyki produktu. Zmiana ta również nie może być podstawą do składania reklamacji przez kontrahenta dotyczącej kolorystyki produktu.

Prace introligatorskie:

Za nieprawidłowo wykonany złam uznaje się taki, który powoduje zagniecenia papieru, jego zmarszczenia itp., uniemożliwiające poprawne odczytanie treści lub ilustracji. Przy gramaturach powyżej 150 g, dostrzega się zjawisko pęknięcia papieru w miejscu łamania, szczególnie widoczne w miejscach silnie pokrytych farbą drukarską. W celu ograniczenia tego niepożądanego zjawiska, drukarnia stosuje bigowanie przed procesem falcowania. Drukarnia dopuszcza możliwość rezygnacji z bigowania dla gramatury 170 g, jeśli wyżej wymienione zjawisko nie występuje. W zależności od surowca i grafiki, bigowanie nie zapewnia jednak pełnego zabezpieczenia przed efektem pęknięcia. Spowodowane to jest graniczną wytrzymałością surowca i wada taka nie jest traktowana jako błąd agencji reklamowe Arfa.

Za nieprawidłową warstwę lakierową lakieru offsetowego, dyspersyjnego lub UV uznaje się warstwę, która posiada na powierzchni przeznaczonej do lakierowania miejsca niepolakierowane, łuszczące się, itp.

Z uwagi na specyfikację maszyn produkcyjnych oraz procesu druku dopuszczalne są następujące odchylenia:

- a) przy krojeniu arkusza na pojedyncze użytki: odchylenia od formatu $+ / - 1$ mm
- b) przy falcowaniu i bigowaniu: odchylenie złamu od nominalnej linii jego usytuowania $+ / - 1$ mm
- c) przy perforacji: odchylenie wykonanej perforacji od nominalnego miejsca jej usytuowania $+ / - 1$ mm
- d) przy pasowaniu kolorów kolejno po sobie nadrukowywanych: odchylenie do 0,18 mm
- e) różnic ilościowych i jakościowych zamówionego i dostarczonego Klientowi produktu - nie przekraczające $+ / - 5\%$ ilości zamówionej
- f) przy lakierowaniu UV wybiórczym - pasowanie rysunku i warstwy lakieru: odchylenie do 1 mm.

Wyroby gotowe (najczęściej dotyczy gadżetów)

Agencja reklamowa Arfa ocenia zasadność reklamacji na podstawie próbek zarchiwizowanych przez Dział Kontroli Jakości. W przypadku rozpatrywania niejednoznacznych reklamacji Agencja może zażądać od Klienta zwrotu całości nakładu. Jeżeli reklamacja zostanie rozpatrzona pozytywnie - koszt przesłania zwrotu ponosi Arfa.

Drukarnia z uwagi na specyfikację maszyny drukującej oraz właściwości podłoża zadruku, dopuszcza podczas realizacji zadruku na koszulkach, odchylenie odległości zadrukowanej grafiki od wskazanego pola zadruku do 10 mm.

Reklamacja przesyłek kurierskich

Reklamacje związane z jakością przesyłek kurierskich zostaną rozpatrzone na podstawie protokołu szkody sporządzonego wspólnie z kurierem przy odbiorze przesyłki. Brak protokołu szkody może stanowić podstawę do odmowy

uwzględnienia reklamacji przez Arfę.

Maksymalny poziom rekompensaty za reklamowane zlecenie nie może przekroczyć 100% jego wartości.

Materiały wykorzystane we wzorniku papierów offsetowych i materiałów do druku wielkoformatowego są przykładowymi i mogą różnić się od tych, które stosowane są w druku Zamówień. Różnica jest wynikiem stosowania materiałów pochodzących od różnych producentów i mieści się w granicach tolerancji gramatur papierów ogólnie przyjętej w poligrafii.

Arfa ponosi odpowiedzialność wyłącznie za własne działania i zaniechania. Agencja reklamowa Arfa nie ponosi odpowiedzialności za skutki działań lub zaniechań osób trzecich, w szczególności za opóźnienia w przekazywaniu środków przez instytucje finansowe oraz przewoźników, przez których realizowana będzie dostawa produktów do Klienta.