

EPDB Nyomtatási Központ Zrt.

**NYOMDAI SZOLGÁLTATÁSOK
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

HATÁLYOS 2015. JÚNIUS 1. NAPJÁTÓL
VISSZAVONÁSIG

1 ÁLTALÁNOS RÉSZ

Az EPDB Nyomtatási Központ Zrt. *(a továbbiakban: Szolgáltató)* a digitális nyomdai szolgáltatását az Általános Szerződési Feltételei *(a továbbiakban: ÁSZF)* alapján nyújtja.

Az ÁSZF a Szolgáltató által nyújtott küldemény-előállítási és egyéb digitális nyomtatási szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános rendelkezéseket, illetve külön szerződés eltérő rendelkezése hiányában, a szolgáltatás igénybevétele során, a szerződő felek *(a továbbiakban: Felek)* között létrejövő jogviszonyból eredő jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. A Felek a szolgáltatás biztosításával kapcsolatban felmerült vitás kérdéseik rendezésére a magyar joghatóságot és a magyar bíróságok kizárólagos illetékességét kötik ki.

Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a Szolgáltatóval a jelen ÁSZF-ban részletezett szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő személyre *(a továbbiakban: Igénybevevő-re)*.

Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv *(Ptk.)* rendelkezései az irányadóak.

Az ÁSZF megtekinthető a Szolgáltató www.epdb.hu honlapján, illetve a honlapról letölthető, vagy kinyomtatható.

Az ÁSZF módosítását a Szolgáltató a változás hatálybalépését megelőzően legalább 8 nappal nyilvánosságra hozza, a-változásról szóló értesítést honlapján közzéteszi.

2 SZERZŐDŐ FELEK

2.1 Szolgáltató

EPDB Nyomtatási Központ Zrt. Székhelye: 1117 Budapest, Budafoki út 107-109.
Postacíme: 1117 Budapest, Budafoki út 107-109.
E-mail cím: printikt@dbrt.hu
Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-048079

2.2 Igénybevevő

Igénybevevő az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni cég vagy egyéb szervezet, aki/amely igénybe veszi a szolgáltatást.

3 IGÉNYBEVÉTELI LEHETŐSÉG

Az ÁSZF szerinti szolgáltatások az EPDB székhelyén *(1117 Budapest, Budafoki út 107-109.)* vehetők igénybe.

4 AZ ÁSZF KERETÉBEN NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK

4.1 Küldemény előállítás

A küldemény előállítási szolgáltatás magában foglalja az Igénybevevő által megadott paraméterek és átadott állományok, utasítások, együttesen specifikáció alapján a küldemények nyomtatását, borítékolását, mellékletek behúzását, postai előkészítését és postai feladását.

Termékjellemzők, nyomtatási képességek

- fekete-fehér digitális nyomtatás,
- full colour digitális nyomtatás,
- egy vagy kétoldalas digitális nyomtatás,
- tekerceses vagy vágott lapos nyomtatás,
- transpromó nyomtatása,
- borítékolás,
- mellékletek behúzása,
- előkészítés postai feladásra.

4.2 Küldemények előállítása "transpromo" megoldással

A tranzakciós levelek (*mint pl. számla, bankszámla kivonat*) különböző színes, promóciós elemekkel történő ellátását jelenti színes, megszemélyesített tartalommal.

A Szolgáltató az előző pontokba sorolt szolgáltatásokra egyedi ajánlatkérés alapján ajánlatot készít az ajánlatkérés beérkezését követő 48 órán belül. Az ajánlat – ha csak Szolgáltató másképp nem rendelkezik - 30 napig érvényes.

5 SZOLGÁLTATÁSOK MEGRENDELÉSE

5.1 Egyedi szerződés esetén

Szerződéskötési szándékát az Igénybevevő a 2.1. pontban közölt elérhetőségeken jelentheti be a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a szerződéskötésre irányuló tárgyalásokat a bejelentést követő 48 órán belül megkezdi az Igénybevevővel.

5.2 Eseti megrendelés alapján

Az Igénybevevő Szolgáltatónál a printikt@dbrt.hu e-mail címen rendeli meg a szolgáltatást. Szolgáltató ügyfélmenedzsere a technikai részletek egyeztetése okán 48 órán belül felveszi a kapcsolatot az Igénybevevővel.

Az Igénybevevő és a Szolgáltató közötti szerződéses jogviszony az árajánlat írásbeli elfogadásával jön létre.

A Szolgáltató a teljesítést visszaigazolását a Megrendelés visszaigazolásban küldi meg az Igénybevevőnek, a megrendelés kézhezvételét követő 48 órán belül.

6 A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

6.1 Adatcsere

Az adatcsere a Felek között:

- rendszeresen visszatérő igény esetén SFTP kapcsolaton keresztül
- eseti jellegű megbízás esetén e-mailen keresztül bonyolódhat le.

Az adatcsere szerver a Szolgáltató által adott felhasználónévvel és a hozzá tartozó jelszóval válik elérhetővé az Igénybevevő részére, a kapcsolat kiépítést Felek a Szolgáltató ügyfélmenedzserén keresztül egyeztetik.

6.2. Gyártás előkészítés

A gyártás előkészítése az Igénybevevő által megküldött termék specifikáció alapján történik. Input állomány biztosítása esetén a Szolgáltató a specifikáció alapján megkezdi a lista fájlt kialakító program elkészítését.

Közvetlen nyomtatásra alkalmas AFP vagy PDF fájl átadása esetén a Szolgáltató az átadott fájlhoz illeszti a gyártáshoz szükséges borítékolási jeleket, Audit kódokat és technikai

sorszámokat. Ezt követően az Igénybevevő által megküldött teszt adatok alapján elvégzi a tesztelést. Az Igénybevevőnek mintát küld. Az Igénybevevő jóváhagyása után megtörténik a program élesítése.

6.3. A nagytömegű gyártás megkezdése

Szolgáltató, az Igénybevevő által megküldött éles állományból a nagytömegű gyártás megkezdése előtt az Igénybevevő igénye szerinti mennyiségű/féleségű mintát küld jóváhagyásra. A Szolgáltató az Igénybevevő jóváhagyását követően vagy a szerződés, vagy a Megrendelés visszaigazolás szerinti határidőre történő elkészítéssel megkezdí a nagytömegű gyártást. A gyártás megtörténtéről postai feladás esetén elektronikus feladójegyzéket küld az Igénybevevő részére. Nem postai teljesítés esetén szállítólevél kiállításával történik a késztermék átvétele.

7. A teljesítés ellenértékéről kiállított számla

A teljesítésről kiállított számla teljesítés igazolása postai feladás esetén a Magyar Posta által igazolt postai feladójegyzék, személyes átadás esetén az Igénybevevő vagy az általa megbízott személy által igazolt szállítólevél. A számla fizetési határideje 8 banki nap, melyet Felek szerződés hiányában az Ajánlatban, a Megrendelésben és a Megrendelés visszaigazolásában szabályozzák. A 8 banki napos fizetési határidőtől eltérő igény esetén a fizetési határidőt Felek egyedi Vállalkozási szerződés keretében szabályozzák.

8. Adatállomány és gyártási információk megőrzése

A Szolgáltató az adatcsere szerverén az Igénybevevőtől érkezett állományokat átmeneti ideig (maximum 4 óra) tárolja. Az adatcsere szerveren a Szolgáltató az általa feltöltött állományokat maximum egy hónapig teszi elérhetővé, ezt követően fizikai törléssel távolítja el. Ez idő alatt a megfelelő hozzáféréssel rendelkező felhasználó az állományokat letöltheti. A Szolgáltató a feldolgozáshoz szükséges állományokat a megállapodás szerinti megőrzéssel tárolja. A Szolgáltató a gyártási adatokat (*főbb gyártási jellemzők: összegzett db, gyártási idő, feladási idő*) 5 évig, az egyéb megszemélyesített gyártási adatokat legfeljebb 3 hónapig tárolja.

9. Az Igénybevevő kötelezettségei

- a) Az Igénybevevőnek a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges adatokat és információkat a megállapodás szerinti formátumban a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania. Az Igénybevevő a megszemélyesítéshez és a levélpostai küldemények elkészítéséhez szükséges állományokat, adatokat adatvonalon, titkosított elektronikus módon, rekordleírással, karaktertáblával, vagy amennyiben az elektronikus módon való átadás akadályba ütközik, úgy másodsorban fizikai úton adja át. Amennyiben az Igénybevevő nem a megfelelő formátumban, időpontra adja át az adatállományt a Szolgáltató részére, és emiatt a Szolgáltatónak módosítania kell a küldemények elkészítését irányító informatikai programon, az Igénybevevő köteles külön programozási díjat megfizetni;
- b) A boríték és levél ofszetnyomásához szükséges PDF fájlokat és mintákat, az első „éles” gyártás előtt minimum 10 munkanappal az Igénybevevő képviselője a Szolgáltató részére átadja. A küldemények adatait az Igénybevevő az egyedi szerződésben vállalt rendszerességgel bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Az elkészítendő küldemények borítékjai és levélpapírjai kizárólag a megadott minták alapján készülnek. Az Igénybevevő eltérő megállapodás hiányában az adatállomány átadásának időpontjáról legkésőbb az átadást megelőző 72 munkaórával korábban írásban (e-mailen) értesíti a Szolgáltatót;
- c) Az Igénybevevő köteles a Szolgáltató által előzetesen írásban megküldött tájékoztatására (felmerült programozási feladat, és annak időszükséglete) 48 munkaórán belül visszaigazolni.

- d) Az Igénybevevő vállalja, hogy a Szolgáltató által az adatokban – az előállítás előtt – észlelt és jelzett hibákat a lehető leghamarabb, de legfeljebb 24 munkaórán belül kijavítja, a javított adatokat ismételten átadja a Szolgáltatónak.
- e) Az Igénybevevő vállalja, hogy amennyiben a nyomtatási képen, vagy az adatszerkezetben javítást, illetve változtatást végez, úgy azt haladéktalanul megküldi a Szolgáltató részére, eltérő megállapodás hiányában az állomány beérkezését megelőző 5 munkanappal korábban.
- f) Az Igénybevevő a Szolgáltató által az adatcsere szerveren keresztül megküldött új nyomtatási kép elfogadásáról, annak kézhezvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül e-mailben visszaigazolást küld a Szolgáltatónak.
- g) Az Igénybevevő vállalja, hogy ha a rendszeres, valamint az eseti munka végzésével kapcsolatban a Szolgáltató adatpontosítást, vagy adat kiegészítést igényel, ebben az esetben a kért pontosítást, vagy kiegészített adatot haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül az adatcsere szerveren vagy írásban (e-mailen) megküldi.
- h) Az Igénybevevő vállalja, hogy ha a szerződés megszűnik, úgy az addig megrendelt (ütemezésben megadott), de fel nem használt alapanyagokat a Szolgáltató által igazolt és a raktározási költséggel (8%) növelt áron téríti.
- i) Igénybevevő vállalja, hogy a Szolgáltatóval az ütemterven kívüli, nem rendszeres, eseti munkák megkezdése előtt írásban egyeztet az alábbiakról:
- munka megkezdésének pontos időpontjáról,
 - az adatok átadásának időpontjáról,
 - az elvégzendő feladat részletes meghatározásáról, díjazásáról,
 - az esetlegesen feldolgozásra kerülő mellékletek legyártatásáról, minták átadási helyéről és időpontjáról, a bonyolító személyéről,
 - az Igénybevevő által készített mellékletek paramétereiről és beszállításának határidejéről,
 - a munka elvégzésének határidejéről.
- j) Az Igénybevevő vállalja, hogy amennyiben az elkészítendő küldeménybe melléklet kerül, úgy az általa – a Szolgáltatóval egyeztetett paraméterekkel – elkészített mellékleteket a feldolgozás előtt minimum 2 munkanappal beszállíttatja a Szolgáltató 1117 Budapest, Budafoki út 107-109 alatti telephelyén lévő raktárába.
- k) Az Igénybevevő tudomásul veszi, hogy a folyamatos munkavégzés elengedhetetlen feltétele az, hogy a megfelelő mennyiségű alapanyag rendelkezésre álljon. Ennek érdekében az Igénybevevő (alapanyag megrendelő kitöltésével) előre meghatározza alapanyag-fajtánként az éves (szerződés szerinti mennyiségre vonatkozó) gyártandó mennyiségeket, havi bontásban. Amennyiben az Igénybevevő nem tud információt adni a gyártás éves ütemezésére vonatkozóan, úgy a gyártást megelőző minimum 15 nappal köteles írásban jelezni az alapanyagigényét a Szolgáltatónak. A gyártás mennyisége meg kell egyezzen az Ajánlatban beárazott mennyiséggel. Ettől eltérő esetben Szolgáltató módosított Ajánlatot készít. Az Igénybevevő vállalja, hogy az első alapanyag megrendelőt a munka megkezdése előtt 10 munkanappal átadja a Szolgáltatónak. Az alapanyagkészlet újra rendelésére, valamint az alapanyagok változtatására vonatkozóan az Igénybevevő legkésőbb a gyártás megkezdése előtti 10. munkanapon megrendelést ad, illetve egyeztet a Szolgáltatóval.
- l) Az Igénybevevő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatóra kötelező határidő az Igénybevevői késedelem időtartamával hosszabbodik.
- m) Az Igénybevevő interneten keresztül történő szolgáltatás megrendelés esetén feltételezi az az internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását. Az Igénybevevő tudomásul veszi, hogy a böngészéssel és megrendeléssel kapcsolatos esetleges kockázatokat saját magának kell felmérnie, illetőleg magának kell gondoskodnia a számítógép biztonságos használatáról és az azon tárolt adatok védelméről.

10. A Szolgáltató kötelezettségei

- a) A Szolgáltató köteles a megszemélyesítéshez és a levélpostai küldemények elkészítéséhez közvetlenül szükséges, az Igénybevevő által az elektronikus adatátvitelen

eljuttatott adatokat fogadni, a beérkezést követően maximum 48 munkaórán belül ellenőrizni (az ellenőrzés tartalma: adatállományok kezelhetősége a Szolgáltató által szerkesztett programokban és a kísérő fájlban szereplő adatok ellenőrzése) és az átvételt visszaigazolni. A Szolgáltató eltérés, vagy hiba esetén a problémát írásban (e-mail) azonnal jelzi az Igénybevevő kapcsolattartójának részére.

b) A Szolgáltató vállalja, hogy az Igénybevevő által küldött megrendelés alapján 24 munkaórán belül tájékoztatja az Igénybevevőt a vállalási határidőről, vagy az Igénybevevő által megadott határidő elfogadásáról.

c) A Szolgáltató vállalja, hogy az Igénybevevő által rendelkezésre bocsátott állományokat a saját kezelésében álló Internet kapcsolat segítségével elérhető FTP szerverén fogadja.

d) A Szolgáltató a felmerült programozási feladatról, és annak időszükségletéről előzetesen írásban tájékoztatja az Igénybevevőt. A programozást a Szolgáltató az Igénybevevőtől megérkező visszaigazolást követően kezdi meg.

e) Szolgáltató a gyártás előkészítést és a gyártást, valamint a munkaszervezést érintő információkat kizárólag írásos formában biztosítja a két fél között. Elsősorban e-mail-en (printikt@dbrt.hu) keresztül, ha az nem lehetséges, akkor fax segítségével.

f) A Szolgáltató az esetlegesen javított, illetve megváltoztatott adatok átvétele után haladéktalanul, de legkésőbb az adatok átvételét követő 48 munkaórán belül új nyomtatási képet készít, és azt az adatsere szerveren keresztül eljuttatja az Igénybevevő részére.

g) A Szolgáltató köteles a megszemélyesítéshez és a küldemények elkészítéséhez közvetlenül szükséges, az Igénybevevő elektronikus adatátvitelen eljuttatott adatait fogadni, ellenőrizni és 48 munkaórán belül visszaigazolni. A Szolgáltató eltérés, vagy hiba esetén a problémát írásban (e-mail) jelzi az Igénybevevő részére.

h) A Szolgáltató az adatok megérkezését követően az átvett nyomtatandó állományt az Igénybevevő részére az Igénybevevő és a Magyar Posta között létrejött Postai Szerződéshez kapcsolódó információként közreadott „Kedvezményrendszer feladók és feladói szervezetcsoportok részére” című dokumentumban megfogalmazott kedvezményre jogosító technológiai előkészítés szerint rendezi (amennyiben a küldemény paraméterei /méret, adatszerkezet, stb./ ezt lehetővé teszik). Szolgáltató a küldemények postai gépre alkalmasságát a Magyar Posta Bevizsgáló laboratóriumával bevizsgálhatja, elvégzi a megfelelő formátum kialakítását és szükség esetén előrejelzési adatszolgáltatást biztosít a küldeményekről.

i) A Szolgáltató garantálja, hogy az Igénybevevő részére legyártott alapanyagok (boríték, levélpapír, mellékletek, stb.) nem kerülnek más munkálatokhoz felhasználásra, illetve illetéktelen személyekhez.

j) A Szolgáltató a küldeményeket, az adatállomány megérkezését követően a Szerződés vagy az egyedi megállapodás szerint visszaigazolt határidőre elkészíti, azaz megszemélyesíti a leveleket, és borítékolja azokat. Az elkészült küldeményeket az általános postai előírásoknak megfelelően előkészítve a Megrendelő postai szerződésének megfelelően postai feladásra szállítja, vagy személyes átvétel esetén az Igénybevevő által megadott címre szállítási díj ellenében leszállítja. A Szolgáltató a feladójegyzék hitelesített példányát a Magyar Posta Zrt. Országos Logisztikai Központjából történő megküldést követően, legkésőbb a teljesítés ellenértékét képviselő számlával együtt továbbítja az Igénybevevő részére.

k) A Szolgáltató az elvállalt munka teljesítéséhez alvállalkozó közreműködését veheti igénybe. A Szolgáltató az igénybevett alvállalkozóért úgy felel, mint ha a munkát maga végezte volna el. A Szolgáltató felelős az alvállalkozó vele azonos módon fennálló titoktartási kötelezettségének fenntartásáért és annak megsértéséből eredő károkért. Az alvállalkozó igénybevétele a meghatározott határidőket továbbá a Szolgáltató teljesítési kötelezettségét nem befolyásolja. Szolgáltató az alvállalkozó részére személyes adatokat kizárólag az Igénybevevő e tárgyú megbízása esetén ad át.

l) A feldolgozás során keletkezett selejtes példányokat a Szolgáltató megsemmisíti és újra nyomtatja. A selejtes példányok megsemmisítéséből, újra nyomtatásából adódó költségeket, a Szolgáltató köteles viselni, kivéve, ha a selejtes példányok előállítását az Igénybevevőnek felróható okból következik be.

11. A SZOLGÁLTATÁS DÍJA

A szolgáltatás díja függ az igénybevett termék mennyiségétől, a választott alapanyag fajtájától, a vállalási határidőtől és az esetleges többlétszolgáltatástól, ezért a Szolgáltató a díjakat szerződésben vagy egyedi árajánlatban rögzíti. A szolgáltatás díjait az egyedi szerződés tartalmazza.

Díjkiegyenlítés módja – fizetési feltételek

Az elszámolás alapbizonylata postai feladásra kerülő küldemény előállítás esetén a feladójegyzék, személyes átadás esetén, vagy egyéb nyomtatás megrendelése esetén az átvételt igazoló okirat. A Szolgáltató köteles a postai feladást, illetve annak pontos időpontját tanúsító okmányt – az elektronikus feladójegyzéket – elkészíteni, és az átadással egy időben az adatcsere szerverre helyezni.

Az Igénybevevő a teljesített szolgáltatások ellenértékét legkésőbb a számlán feltüntetett határidőig banki átutalással köteles megfizetni a számlán szereplő bankszámlaszámra.

Amennyiben az Igénybevevő a fizetési kötelezettségét késedelmesen teljesíti, úgy a késedelembe esés időpontjától kezdődően késedelmi kamatot köteles fizetni.

A késedelmi kamat mértéke

Vállalkozások, valamint pénztartozás fizetésére kötelezett szerződő hatóságok fizetési késedelmére esetén a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat nyolc százalékponttal növelt értéke.

A kamat számításakor a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat irányadó az adott naptári félév teljes idejére.

Ha vállalkozások közötti szerződés esetén a kötelezett, szerződő hatóságnak nem minősülő vállalkozással kötött szerződése esetén a szerződő hatóság fizetési késedelembe esik, köteles a jogosultnak a követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezésére negyven eurónak a Magyar Nemzeti Bank késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdőnapján érvényes hivatalos deviza-középfolyama alapján meghatározott forintösszeget megfizetni. E kötelezettség teljesítése nem mentesít a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól; a kártérítésbe azonban a behajtási költségátalány összege beszámít.

12. FELELŐSSÉGI SZABÁLYOK

a. A Szolgáltató felelőssége

A Szolgáltatónak felróható magatartás okozta késedelmes-, vagy késedelmet okozó hibás teljesítés esetén az Igénybevevő jogosult naponta a Szolgáltatót megillető, a késedelmesen teljesített termékek eső nettó vállalozási díj 1%-ával megegyező összegű, de maximum a 20 %-val megegyező összegű kötbérre (késedelmi kötbér).

A Szolgáltató felróható magatartása okozta hibás teljesítés esetén köteles a hibát ingyen kijavítani, a selejtes példányokat megsemmisíteni.

Teljes meghiúsulás esetén az Igénybevevő a Szolgáltatót megillető, a szerződésszegéssel érintett megrendelésre eső vállalozási díj 20 %-val megegyező összegű kötbérre jogosult. Amennyiben a Szolgáltató meghiúsulási kötbért fizet, úgy az Igénybevevő késedelmi kötbér-igényt nem érvényesíthet, illetve a teljesítést nem követelheti.

A kötbér az annak érvényesítésére okot adó esemény tudomásra jutásától számított 30 napon belül igényelhető. Az Igénybevevő az igazolt és mindkét Fél által elismert késedelmet okozó hibás-, késedelmes- vagy nem teljesítés esetén a kötbér összegét külön számla kiállításával jogosult elszámolni (ez esetben a Szolgáltató köteles a kötbér összegét a

számla kézhezvételét követő 30 napon belül kiegyenlíteni), vagy jogosult beszámítani a Szolgáltatónak bármilyen jogcímen fizetendő összegbe.

A Szolgáltató nem felel a vis maiorból eredő, vagy egyéb, az irányításán kívül eső események okán bekövetkezett károkért, különösen: a honlap használatából, vagy üzemzavarából; az adatok bárki által történő megváltoztatásából; az információtovábbítási késedelemből adódó; vírusok által okozott; a szoftverhibából, internetes hálózat hibájából, egyéb technikai jellegű hibából eredő; vonal vagy rendszerhibából; rosszul megadott adatokból (e-mail cím, címhely, stb.) adódó károkért.

b. Az Igénybevevő felelőssége

Az Igénybevevő szerződésszegése (hibás teljesítés, késedelem, illetve meghiúsulás) esetén a Szolgáltató igényt tarthat a bizonyított kárának Igénybevevő általi megtérítésére. Az Igénybevevő késedelme esetén a Szolgáltató köteles a tőle elvárható módon eljárni annak érdekében, hogy a megrendelés teljesítésre kerüljön.

13. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS

Az előállítás teljesítése során alkalmazott technológiai folyamat (a teljes adatbevitel, a nyomtatás a borítékolás, a selejtes példányok megsemmisítése, valamint a nyomtatáshoz használt adatbázis visszaadása/megsemmisítése) adatvédelmi szempontból zárt rendszert képez.

A Szolgáltató ISO szabványok szerinti minőségügyi rendszereket működtet, amelyeket független tanúsító testület auditált.

Tanúsítványok:

- ISO 9001:2000 szabvány
- ISO 14001:2005
- ISO 27001:2005

14. REKLAMÁCIÓ

Reklamáció a teljesítéstől számított egyéves jogvesztő határidőn belül tehető meg az EPDB Szolgáltató elérhetőségein a printikt@dbrt.hu e-mail címen, vagy posta küldeményben, tértivevényes feladással az EPDB Nyomtatási Központ Zrt. 1518, Budapest, Pf. 35. postafiók címére.

Amennyiben az Igénybevevő a reklamációra adott választ nem fogadja el, vagy a Szolgáltató a reklamációra határidőn belül nem válaszol, a reklamáció kapcsán a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testületéhez (cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99; telefon: 06-1-488-2131; fax: 06-1-488-2186; e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu) vagy a Budapest Főváros Kormányhivatala Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztályához (1052 Budapest, Városház u. 7; postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144; telefonszám: +36-1 450-2598; e-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu) fordulhat a reklamáció, illetve az eljárás kivizsgálása érdekében.