

číslo reklamace _____

ID zákazníka _____

jméno a příjmení / First Name, Last Name _____

uživatelské jméno / Username¹ _____ **e-mail** _____

samoobslužný tisk a kopírování² / Self-service Printing and Copying

datum a čas zpracování úlohy na MFZ / Date and time used on self-service multifunctional printers with task processing³ _____

číslo úlohy / Task No.⁴ _____

název úlohy / Task name⁵ _____

číslo MFZ / Self-service multifunctional printer No⁶ _____

rezervace a pronájem² / Study Rooms booking and to let

datum a čas rezervace / Date and time of booking _____

číslo rezervace / Booking No. _____

číslo místnosti nebo název zdroje / Room No. or ressource name _____

finanční konto zákazníka² / Customers financial account

interní číslo pokladního dokladu / Cash receipt No.⁷ _____

popis problému / Problem description

Potvrzují, že veškeré uvedené údaje jsou pravdivé. / I affirm the truth of all data as stated.

podpis / Signature _____

reklamaci převzal (jméno, datum a čas, podpis pracovníka NTK)

pokyny a vysvětlivky / Instructions and commentaries

vyplňte, prosím, jen ohraničenou část strany 1 formuláře / Please complete the bordered part of this form only
 vyplněný formulář odevzdejte u infopultu v 1. N. P. (u turniketu) / Completed form return at the information desk on the 1st floor (at the Gates)
 plné znění Reklamačního řádu naleznete v Příloze V Knihovního řádu NTK (<http://techlib.cz/cs/261-knihovni-rad>) / Fulltext of the Complaints Rules you can find in the NTK Library Rules, App.V

¹ uživatelské jméno je jméno, kterým se zákazník přihlašuje do svého zákaznického konta nebo na web NTK. / Username is the name that you have to use to enter to your customer account or to our library web.

² označte službu, kterou reklamujete / Mark service you claim

³ údaje ve formátu „11.5.2010 = 17:00:40“ / Data in format „11.5.2010 = 17:00:40“

⁴ údaje ve formátu „200000000000544“ / Data in format „200000000000544“

⁵ údaje ve formátu „smbprn_00001162 Microsoft Word _txt_doc“ / Data in format „smbprn_00001162 Microsoft Word _txt_doc“

⁶ číslo MFZ je uvedeno na štítku u ovládacího panelu ve formátu „MFZ ###“ / Number of self-service multifunctional printer is stated on the sticker under control display in the format „MFZ###“

⁷ při reklamaci předložte kopii pokladního dokladu a výpis z finančního konta, ve kterém zvýrazníte chybnou položku / To claim you have to submit a copy of the cash receipt as well as the statement of your financial account with highlighted faulty item

Administrátor reklamace

datum, čas převzetí _____ jméno, podpis _____

Posuzovatel reklamace

datum, čas převzetí _____ jméno, podpis _____

vyjádření posuzovatele

uznání reklamace

doporučuji

nedoporučuji

návrh na vypořádání _____

datum _____ podpis _____

přílohy _____

Rozhodnutí o vyřízení reklamace

datum _____ jméno, podpis _____



potvrzení o převzetí reklamace / Confirmation about assumption of the complaint

ID zákazníka / Customers' ID _____ číslo reklamace / Complaint No. _____

reklamaci převzal (jméno, datum a čas, podpis pracovníka NTK)

kontakt / contact (+420) 232 002 535 (v **otevírací době NTK** / In library opening hours),
reklamace@techlib.cz