

PŘÍLOHA V: REKLAMAČNÍ ŘÁD

Všeobecná ustanovení

Reklamační řád byl zpracován dle platného zákona č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) a zákona č. 634/1992 Sb., (O ochraně spotřebitele) ve znění pozdějších právních předpisů.

Zákazník je povinen seznámit se s Knihovním řádem, Reklamačním řádem a Ceníkem poplatků a služeb před samotným objednáním služby v integrované knihovně.

Reklamací je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zákazník zjistil důvody pro reklamací. V případě, že zákazník není spokojen se způsobem vyřízení reklamací, může do 30 dnů ode dne doručení rozhodnutí NTK požádat o přezkoumání. NTK provede přezkoumání do 15 dnů od obdržení žádosti zákazníka a o výsledku jej bude písemně informovat.

Zákazník je povinen převzít vyrozumění o reklamací a další materiály, které předložil k reklamací, nejpozději do jednoho měsíce od oznámení o výsledku reklamačního řízení. Neučiní-li tak, bude složka skartována bez náhrady.

Reprografické služby se poskytují z knihovních jednotek z fondu NTK a chemické knihovny VŠCHT a ÚOCHB a z knihovních jednotek knihovnou opatřených prostřednictvím meziknihovni výpůjční služby, a to výhradně pro osobní potřebu zákazníka v souladu s ustanoveními autorského zákona.

Postup při reklamací

Podle Reklamačního řádu lze reklamovat následující služby poskytované v integrované knihovně:

- Reklamací funkčnosti MFZ (1.1.)
- Reklamací chybně vytištěné nebo kopírované úlohy (1.2.)
- Reklamací plateb za pronájem (2.1.)
- Krátkodobé pronájmy pronajímatelných studoven (2.2.)
- Reklamací zpřístupnění studovny (2.3.)
- Reklamací vybavení studovny (2.4.)
- Reklamací výše celkového zůstatku FK (3.1.)

1. Reklamací reprografických služeb samoobslužných

Reprografické služby samoobslužné (tisk a kopírování) jsou poskytovány na samoobslužných multifunkčních zařízeních (dále jen „MFZ“) umístěných ve veřejně přístupném prostoru knihovny zákazníkům integrované knihovny, kteří mají současně na finančním kontě zřízeném u integrované knihovny (dále jen „FK“) vložen minimální zůstatek dle Ceníku poplatků a služeb (viz Přílohu I).

1.1. Reklamací funkčnosti MFZ

Problémy s obsluhou MFZ nebo nefunkční MFZ hlásí zákazník nejbližšímu službu konajícímu pracovníkovi knihovny. Závady budou odstraněny podle možnosti okamžitě.

Závady, které nelze odstranit na místě, budou předány k reklamačnímu řízení, které bude vyřízeno nejdéle do 15 kalendářních dnů.

Reklamací je možné uplatnit pouze v den, kdy k chybě došlo, a to u Informačního pultu v 1. NP knihovny. K reklamací je nutné předložit:

- vyplněný reklamační formulář,
- chybně vytištěné nebo zkopírované stránky,
- výpis ze svého FK, na kterém zákazník zřetelně vyznačí chybnou položku, kterou reklamuje.

1.2. Reklamací chybně vytištěné nebo kopírované úlohy

Za chybný tisk / kopii lze pokládat takové výstupy, jejichž chyby vznikly bez zásahu zákazníka nebo mimo jeho nastavení úlohy (pomačkaný nebo potrháný papír, nedostatek toneru, zjevné závady v soutisku barev apod.) Reklamovat nelze tištěné / kopírované výstupy, které vznikly chybným nastavením MFZ resp. úlohy zákazníkem integrované knihovny.

Reklamací vytištěné nebo zkopírované úlohy, kterou zákazník vyhodnotí jako chybnou, je možné uplatnit pouze v den, kdy k chybě došlo, a to u Informačního pultu v 1. NP knihovny.

K reklamací je nutné předložit:

- vyplněný reklamační formulář,
- chybně vytištěné nebo zkopírované stránky,
- výpis ze svého FK, na kterém zákazník zřetelně vyznačí chybnou položku, kterou reklamuje.

NTK si vyhrazuje až 15 kalendářních dnů na každé reklamační řízení. Lhůta pro vyřízení reklamací začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamací zákazníkem. Pokud tedy zákazník ohlásí reklamací např. 1. června, musí mu NTK do 15. června vadu posoudit a reklamační řízení ukončit.

Zákazník bude poté na svou kontaktní e-mailovou adresu informován o výsledku reklamačního řízení.

Pokud bude v rámci reklamačního řízení zákazníkovi poplatek za tisk / kopie vrácen, bude příslušná částka vyplacena v hotovosti na pokladně NTK na 1. NP (knihovna).

2. Reklamační krátkodobých pronájmů (za zvýhodněnou cenu).

2.1. Reklamační plateb za pronájem

Případné reklamační plateb za pronájem studoven je možné uplatnit nejpozději do 30 pracovních dnů od zjištění chybně odečtené částky na Informačním pultu v 1. NP knihovny.

Předmětem reklamační je rozdíl v ceně deklarované služby v den objednání dle platného Ceníku poplatků a služeb (viz Přílohu I) a skutečným pohybem na FK.

K reklamační je nutné předložit:

- vyplněný reklamační formulář,
- výpis ze svého FK, na kterém zákazník zřetelně vyznačí chybnou položku, kterou reklamuje.

NTK si vyhrazuje až 15 kalendářních dnů na každé reklamační řízení. Lhůta pro vyřízení reklamační začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamační zákazníkem. Pokud tedy zákazník ohlásí reklamační např. 1. června, musí mu NTK do 15. června vadu posoudit a reklamační řízení ukončit.

Zákazník bude poté na svou kontaktní e-mailovou adresu informován o výsledku reklamačního řízení.

Pokud bude v rámci reklamačního řízení zákazníkovi poplatek vrácen, bude příslušná částka vyplacena v hotovosti na pokladně NTK na 1. NP (knihovna).

2.2. Krátkodobé pronájmy pronajimatelných studoven

Krátkodobé rezervace týmových a individuálních (č. 7) studoven jsou poskytovány zákazníkům integrované knihovny dle Zásad diferenciací výpůjčních služeb (viz Přílohu II), kteří mají současně na FK vloženu potřebnou částku (cenu za pronájem) dle Ceníku poplatků a služeb (viz Přílohu I). Předmětem reklamační je rozdíl v ceně deklarované služby v den objednání dle platného Ceníku poplatků a služeb (viz Přílohu I) a skutečným pohybem na FK.

Reklamační je možné uplatnit pouze v den, kdy k chybě došlo, a to u Informačního pultu v 1. NP knihovny.

K reklamační je nutné předložit:

- vyplněný reklamační formulář,
- výpis ze svého FK, na kterém zákazník zřetelně vyznačí chybnou položku, kterou reklamuje.

NTK si vyhrazuje až 15 kalendářních dnů na každé reklamační řízení. Lhůta pro vyřízení reklamační začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamační zákazníkem. Pokud tedy zákazník ohlásí reklamační např. 1. června, musí mu NTK do 15. června vadu posoudit a reklamační řízení ukončit.

Zákazník bude poté na svou kontaktní e-mailovou adresu informován o výsledku reklamačního řízení.

Pokud bude v rámci reklamačního řízení zákazníkovi poplatek vrácen, bude příslušná částka vyplacena v hotovosti na pokladně NTK na 1. NP (knihovna).

2.3. Reklamační zpřístupnění studovny

Problém s nefunkčním otevíracím klíčem nahraným na zákaznickou kartu zákazník hlásí nejbližšímu službu konajícímu pracovníkovi NTK, který vstup do pronajatého prostoru zajistí.

Za předmět reklamační lze pokládat skutečnost, že zákazníkovi nebylo umožněno čerpání služby v plném rozsahu – zákazníkovi není umožněn vstup do prostor rezervované studovny.

Závady budou odstraněny podle možnosti okamžitě.

Závady, které nelze odstranit na místě, budou předány k reklamačnímu řízení, které bude vyřízeno nejdéle do 15 kalendářních dnů.

Reklamační je možné uplatnit pouze v den, kdy k chybě došlo, a to u Informačního pultu v 1. NP knihovny.

K reklamační je nutné předložit:

- vyplněný reklamační formulář,
- výpis ze svého FK, na kterém zákazník zřetelně vyznačí chybnou položku, kterou reklamuje.

NTK si vyhrazuje až 15 kalendářních dnů na každé reklamační řízení. Lhůta pro vyřízení reklamační začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamační zákazníkem. Pokud tedy zákazník ohlásí reklamační např. 1. června, musí mu NTK do 15. června vadu posoudit a reklamační řízení ukončit.

Zákazník bude poté na svou kontaktní e-mailovou adresu informován o výsledku reklamačního řízení.

Pokud bude v rámci reklamačního řízení zákazníkovi poplatek vrácen, bude příslušná částka vyplacena v hotovosti na pokladně NTK na 1. NP (knihovna).

2.4. Reklamační vybavení studovny

Po vstupu do pronajatého prostoru je zákazník dle Knihovního řádu, Část V, článek 1.4., povinen zkontrolovat, zda je prostor nepoškozen. Jestliže po vstupu do pronajatého prostoru zákazník zjistí, že je vybavení poničeno nebo nefunkční, okamžitě informuje o těchto skutečnostech nejbližšího službu konajícího pracovníka NTK. V případě poškození nebo krádeže pracovník NTK zváží kontaktování ochranné služby NTK, případně přímo Policii ČR, a to v případě podezření na možnost vloupání či spáchání podobného trestného činu.

Za předmět reklamace lze pokládat skutečnost, že zákazník v rezervované studovně neměl k dispozici standardní vybavení studovny.

Závady budou odstraněny podle možnosti okamžitě.

Závady, které nelze odstranit na místě, budou předány k reklamačnímu řízení, které bude vyřízeno nejdéle do 15 kalendářních dnů.

Reklamaci je možné uplatnit pouze v den, kdy k chybě došlo, a to u Informačního pultu v 1. NP NTK.

K reklamaci je nutné předložit:

- vyplněný reklamační formulář,
- výpis ze svého FK, na kterém zákazník zřetelně vyznačí chybnou položku, kterou reklamuje.

NTK si vyhrazuje až 15 kalendářních dnů na každé reklamační řízení. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamace zákazníkem. Pokud tedy zákazník ohlásí reklamaci např. 1. června, musí mu NTK do 15. června vadu posoudit a reklamační řízení ukončit.

Zákazník bude poté na svou kontaktní e-mailovou adresu informován o výsledku reklamačního řízení.

Pokud bude v rámci reklamačního řízení zákazníkovi poplatek vrácen, bude příslušná částka vyplacena v hotovosti na pokladně NTK na 1. NP (knihovna).

3. Reklamace FK

FK může využívat pouze zákazník NTK. FK je zákazníkovi automaticky vytvořeno při předregistraci, nebo asistované registraci. Vklad na FK je možný bezhotovostně platební bránou NTK a Bankovním převodem na účet NTK - číslo účtu 20001-8032031/0710, konstantní symbol 308, variabilní symbol 2222, specifický symbol ID zákazníka. Po převodu na účet NTK se částka na FK zákazníka objeví další pracovní den do 8.00 hod. V hotovosti je možné vkládat částky pouze na pokladně NTK na 1. NP (knihovna).

3.1. Reklamace výše celkového zůstatku na FK

Předmětem reklamace je zjištění nesrovnalostí ve výši celkového zůstatku na FK.

Reklamaci je možné uplatnit pouze v den, kdy k chybě došlo, a to u Informačního pultu v 1. NP knihovny. K reklamaci je nutné předložit:

- vyplněný reklamační formulář,
- výpis ze svého FK, na kterém zákazník zřetelně vyznačí chybnou položku, kterou reklamuje,
- kopii dokladu, který dokládá vklad na FK.

NTK si vyhrazuje až 15 kalendářních dnů na každé reklamační řízení. Maximální zákonná třicetidenní lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamace zákazníkem. Pokud tedy zákazník ohlásí reklamaci např. 1. června, musí mu NTK do 15. června vadu posoudit a reklamační řízení ukončit.

Zákazník bude poté na svou kontaktní e-mailovou adresu informován o výsledku reklamačního řízení.

Pokud bude v rámci reklamačního řízení zákazníkovi poplatek vrácen, bude příslušná částka vyplacena v hotovosti na pokladně NTK na 1. NP (knihovna).

V Praze dne 1.1. 2020

ředitel NTK

Ing. **Martin Svoboda** v. r.