

číslo reklamace \_\_\_\_\_

ID zákazníka \_\_\_\_\_

jméno a příjmení / First Name, Last Name \_\_\_\_\_

uživatelské jméno / Username<sup>1</sup> \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_☐ **samoobslužný tisk a kopírování<sup>2</sup> / Self-service Printing and Copying**datum a čas zpracování úlohy na MFZ / Date and time used on self-service multifunctional printers  
with task processing <sup>3</sup> \_\_\_\_\_číslo úlohy / Task No.<sup>4</sup> \_\_\_\_\_název úlohy / Task name <sup>5</sup> \_\_\_\_\_číslo MFZ / Self-service multifunctional printer No <sup>6</sup> \_\_\_\_\_☐ **rezervace a pronájmy<sup>2</sup> / 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 zákazníka<sup>2</sup> / Customers financial account**interní číslo pokladního dokladu / Cash receipt No.<sup>7</sup> \_\_\_\_\_**popis problému / Problem description**

---

---

---

---

---

---

**Potvrzuji, 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<sup>1</sup> 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 entry to your customer account or to our library web.<sup>2</sup> označte službu, kterou reklamujete / Mark service you claim<sup>3</sup> údaje ve formátu „11.5.2010 = 17:00:40“ / Data in format „11.5.2010 = 17:00:40“<sup>4</sup> údaje ve formátu „2000000000000544“ / Data in format „2000000000000544“<sup>5</sup> údaje ve formátu „smbprn\_00001162 Microsoft Word \_txt\_doc“ / Data in format „smbprn\_00001162 Microsoft Word \_txt\_doc“<sup>6</sup> 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###“<sup>7</sup> 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