

21. Pokud při odchodu z budovy NTK zákazníkovi nebo návštěvníkovi nejde otevřít jím obsazená skříňka nebo zapomněl zvolený kód, oznámí to službu konajícimu zaměstnanci NTK (šatnáři, pracovníkovi recepcce, pracovníkovi ostrahy nebo knihovnikovi), který zajistí odbornou opravu či pomoc.
22. Za věci uložené ve skříňkách odpovídá NTK jen v rozsahu daném občanským zákoníkem.
23. Za škody způsobené na majetku NTK a VŠCHT odpovídá zákazník nebo návštěvník v rozsahu stanoveném knihovním řádem a podle ustanovení občanského zákoníku.
24. Reklamační a stížnosti, které souvisejí s používáním skříněk může zákazník nebo návštěvník kdykoli sdělit službu konajícím zaměstnancům NTK nebo zaslat na e-mailovou adresu [boxy@techlib.cz](mailto:boxy@techlib.cz).
25. Zákazníci a návštěvníci budovy NTK jsou povinni dodržovat veškerá ustanovení tohoto provozního řádu.
26. O výjimkách z tohoto provozního řádu rozhoduje s konečnou platností ředitel NTK.

V Praze dne 26. 8. 2013



Ing. Martin Svoboda  
ředitel NTK

## PŘÍLOHA V: REKLAMAČNÍ ŘÁD INTEGROVANÉ KNIHOVNY

### Všeobecná ustanovení

Reklamační řád NTK byl zpracován dle platného zákona č. 40/1964 Sb. (Občanský zákoník), zákona č. 634/1992 Sb., (O ochraně spotřebitele) a zákona č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník) ve znění pozdějších právních předpisů.

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

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

Zákazník je povinen převzít vyzoomění o reklamaci a další materiály, které předložil k reklamaci, 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 z knihovních jednotek knihovnou opatřených prostřednictvím meziknihovní výpůjční služby, a to výhradně pro osobní potřebu zákazníka v souladu s ustanoveními autorského zákona.

## Postup při reklamaci

Podle Reklamační řádu NTK lze reklamovat následující služby poskytované v integrované knihovně:

- Reklamacie funkčnosti MFZ (1.1.)
- Reklamacie chybně vytištěné nebo kopírované úlohy (2.1.)
- Reklamacie plateb za pronájem (2.2.)
- Krátkodobé pronájmy pronajímatelných studoven (2.2.1.)
- Reklamacie zpřístupnění studovny (2.2.2.)
- Reklamacie vybavení studovny (2.2.3.)
- Reklamacie výše celkového zůstatku FK (3.1.)

### 1. Reklamacie 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. Reklamacie funkčnosti MFZ

Problémy s obsluhou MFZ nebo nefunkční MFZ hlásí zákazník nejbližšímu službu konajícímu pracovníkovi knihovny nebo pracovníkovi IT hotline služby umístěné na centrálním pultu ve 2. NP. Závady budou odstraněny podle možnosti okamžitě.

Závady, které nelze odstranit na místě, budou předány k reklamačnímu řízení, které bude vyřízeno nejdéle do 30 kalendářních dnů.

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

#### 2.1. Reklamacie 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 potrhaný papír, nedostatek toneru, zjevné závady v soutisku barev apod.) Reklamovat nelze tištěné / kopírované výstupy, které vznikly chybným nastavením MFZ resp. úlohy zákazníkem integrované knihovny.

Reklamaci 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 reklamaci 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 30 kalendářních dnů na každé reklamační řízení. Maximální zákonná třicetidenní lhůta pro vyřízení reklamacie začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamacie zákazníkem. Pokud tedy zákazník ohlásí reklamacii např. 1. června, musí mu NTK do 1. července 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 v budově NTK na Registračním pracovišti NTK na 1. NP (knihovna).

## **2.2. Reklamacce plateb za pronájem**

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

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 30 kalendářních dnů na každé reklamační řízení. Maximální zákonná třicetidenní lhůta pro vyřízení reklamacce začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamacce zákazníkem. Pokud tedy zákazník ohlásí reklamaci např. 1. června, musí mu NTK do 1. července 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 v budově NTK na Registračním pracovišti NTK na 1. NP (knihovna).

### **2.2.1. Krátkodobé pronájmy pronajímatelných studoven**

Krátkodobé rezervace týmových, audiovizuálních a individuálních (č. 7) studoven jsou poskytovány zákazníkům integrované knihovny, kteří mají současně na FK vloženou potřebnou částku (cenu za pronájem) dle Ceníku poplatků a služeb (viz Přílohu I). Právo užívat individuální studovny mají registrovaní zákazníci skupiny A, AV, B, BV, C, CV, E, EV, F a FV dle Zásad diferenciacce výpůjčních služeb (viz Přílohu II).

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

NTK si vyhrazuje až 30 kalendářních dnů na každé reklamační řízení. Maximální zákonná třicetidenní lhůta pro vyřízení reklamacce začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamacce zákazníkem. Pokud tedy zákazník ohlásí reklamaci např. 1. června, musí mu NTK do 1. července 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 v budově NTK na Registračním pracovišti NTK na 1. NP (knihovna).

### **2.2.2. Reklamační zpřístupnění studovny**

Problém s nefunkčním otevíracím klíčem nahaným na zákaznickou kartu zákazník hlásí nejbližšímu službu konajícímu pracovníkovi NTK nebo pracovníkovi IT hotline služby umístěné na centrálním pultu ve 2. NP, 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 30 kalendářních dnů.

Reklamací 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.

NTK si vyhrazuje až 30 kalendářních dnů na každé reklamační řízení. Maximální zákonná třicetidenní lhůta pro vyřízení reklamační začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamační zákazníkem. Pokud tedy zákazník ohlásí reklamací např. 1. června, musí mu NTK do 1. července 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 v budově NTK na Registračním pracovišti NTK na 1. NP (knihovna).

### **2.2.3. 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 prostor není vybaven dodatečně objednaným vybavením, či je vybavení poničeno nebo nefunkční, okamžitě informuje o těchto skutečnostech nejbližšího službu konajícího pracovníka NTK nebo pracovníka IT hotline služby umístěné na Centrálním pultu ve 2. NP. 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 reklamační lze pokládat skutečnost, že zákazník v rezervované studovně neměl k dispozici standardní nebo doobjednané vybavení studovny.

Závady budou odstraněny podle možnosti okamžitě.

Závady, které nelze odstranit na místě, budou předány k reklamačnímu řízení, které bude vyřízeno nejdéle do 30 kalendářních dnů.

Reklamací 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 30 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 1. července 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 v budově NTK na Registračním pracovišti NTK na 1. NP (knihovna).

### 3. Reklamace FK

FK může využívat pouze zákazník NTK. FK je zákazníkovi automaticky vytvořeno při předregistraci, nebo asistované registraci. FK si může zákazník nabít v hotovosti na pokladně v budově NTK. Výběr z FK nebo vybití FK je možné pouze v hotovosti na pokladně v budově NTK.

#### 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 pokladního dokladu vystaveného na pokladně v budově NTK.

NTK si vyhrazuje až 30 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 1. července 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 v budově NTK na Registračním pracovišti NTK na 1. NP (knihovna).

V Praze dne 26. 8. 2013



Ing. Martin Svoboda  
ředitel NTK