

PŘÍLOHA XI: 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 Knihovně.

Reklamací je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zákazník zjistil důvody pro reklamaci. v případě, že zákazník není spokojen se způsobem vyřízení reklamace, 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 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.

Postup při reklamaci

Podle Reklamačního řádu lze reklamovat následující služby poskytované v Knihovně:

- reklamace funkčnosti Multifunkčních zařízení, dále jen MFZ (1.1)
- reklamace chybně vytištěné nebo kopírované úlohy (1.2)
- reklamace plateb za pronájem (2.1)
- krátkodobé pronájmy pronajímatelných studoven (2.2)
- reklamace zpřístupnění studovny (2.3)
- reklamace vybavení studovny (2.4)
- reklamace výše celkového zůstatku Finančního konta, dále jen FK (3.)

1. Reklamace reprografických služeb samoobslužných

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

1.1 Reklamace 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 přes webový formulář (po přihlášení nalezne zákazník formulář mezi odkazy svého uživatelského konta).

K reklamaci je nutné předložit:

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

1.2 Reklamační chybně vytištěné nebo kopírované úlohy

Za chybný tisk či 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 či kopírované výstupy, které vznikly chybným nastavením MFZ, resp. úlohy zákazníkem Knihovny.

Reklamaci je možné uplatnit pouze v den, kdy k chybě došlo, a to přes webový formulář (po přihlášení naleznou zákazníci formulář mezi odkazy svého uživatelského konta).

K reklamaci je nutné předložit:

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

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

Zákazník bude poté informován o výsledku reklamačního řízení e-mailem na adresu uvedenou v reklamačním formuláři.

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

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 a to přes webový formulář (po přihlášení zákazník naleznou formulář mezi odkazy svého uživatelského konta).

Předmětem reklamační záležitosti je rozdíl v ceně deklarované služby v den objednání dle platného Ceníku poplatků a služeb NTK, a skutečným pohybem na FK.

K reklamaci je nutné předložit:

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

NTK si vyhrazuje až 15 kalendářních dnů na každé reklamační řízení. Lhůta pro vyřízení reklamační záležitosti začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamační záležitosti zákazníkem.

Pokud tedy ohlásí zákazník reklamaci např. 1. června, musí mu NTK do 15. června vadu posoudit a reklamační řízení ukončit.

Zákazník bude poté informován o výsledku reklamačního řízení e-mailem na adresu uvedenou v reklamačním formuláři.

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

2.2 Krátkodobé pronájmy pronajímatelných studoven

Krátkodobé rezervace týmových a individuálních (č. 7) studoven jsou poskytovány zákazníkům Knihovny dle Zásad diferenciac e služeb, kteří mají současně na FK vloženou potřebnou částku (cenu za pronájem) dle Ceníku poplatků a služeb NTK. Předmětem reklamace je rozdíl v ceně deklarované služby v den objednání dle platného Ceníku poplatků a služeb NTK a skutečným pohybem na FK.

Reklamaci je možné uplatnit pouze v den, kdy k chybě došlo, a to přes webový formulář (po přihlášení nalezne zákazník formulář mezi odkazy svého uživatelského konta).

K reklamaci je nutné předložit:

- vyplněný reklamační formulář;
- výpis ze svého FK, na němž 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 ohlásí zákazník reklamaci např. 1. června, musí mu NTK do 15. června vadu posoudit a reklamační řízení ukončit.

Zákazník bude poté informován o výsledku reklamačního řízení e-mailem na adresu uvedenou v reklamačním formuláři.

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

2.3 Reklamace 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 reklamace 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.

Reklamaci je možné uplatnit pouze v den, kdy k chybě došlo, a to a přes webový formulář (po přihlášení nalezne zákazník formulář mezi odkazy svého uživatelského konta).

K reklamaci je nutné předložit:

- vyplněný reklamační formulář;

- výpis ze svého FK, na němž 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 ohlásí zákazník reklamaci např. 1. června, musí mu NTK do 15. června vadu posoudit a reklamační řízení ukončit.

Zákazník bude poté informován o výsledku reklamačního řízení e-mailem na adresu uvedenou v reklamačním formuláři.

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

2.4 Reklamace vybavení studovny

Po vstupu do pronajatého prostoru je zákazník 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 zváží pracovník NTK 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 přes webový formulář (po přihlášení nalezne zákazník formulář mezi odkazy svého uživatelského konta).

K reklamaci je nutné předložit:

- vyplněný reklamační formulář;
- výpis ze svého FK, na němž 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 ohlásí zákazník reklamaci např. 1. června, musí mu NTK do 15. června vadu posoudit a reklamační řízení ukončit.

Zákazník bude poté informován o výsledku reklamačního řízení e-mailem na adresu uvedenou v reklamačním formuláři.

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

3. Reklamacie FK

FK je automaticky vytvořeno při předregistraci nebo registraci zákazníka a slouží výhradně danému zákazníkovi.

Vklad na FK je možný přes platební bránu NTK, převodem na účet NTK (20001-8032031/0710, konstantní symbol 0308, variabilní symbol 2222, specifický symbol – ID zákazníka;

prostředky jsou k dispozici následující pracovní den v 8.00 hod.) a v hotovosti (pokladna NTK v 1. NP).

3.1 Reklamacie výše celkového zůstatku na FK

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

Reklamací je možné uplatnit pouze v den, kdy k chybě došlo, a to přes webový formulář (po přihlášení nalezne zákazník formulář mezi odkazy svého uživatelského konta).

K reklamaci je nutné předložit:

- vyplněný reklamační formulář;
- výpis ze svého FK, na němž 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. Lhůta pro vyřízení reklamacie začíná běžet dnem následujícím po uplatnění reklamacie zákazníkem.

Pokud tedy ohlásí zákazník reklamaci např. 1. června, musí mu NTK do 15. června vadu posoudit a reklamační řízení ukončit.

Zákazník bude poté informován o výsledku reklamačního řízení e-mailem na adresu uvedenou v reklamačním formuláři.

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

V Praze dne 31. 5. 2023
ředitel NTK
Ing. **Martin Svoboda** v. r.