

PŘÍLOHA 11: REKLAMAČNÍ ŘÁD

11.1 Všeobecná ustanovení

Zákazník je povinen se seznámit před objednáním služby s [Knihovním řádem](#), touto přílohou a [přílohou 1: Ceníkem](#).

Reklamací je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zákazník zjistil důvody pro reklamaci. Pokud zákazník není spokojen se způsobem vyřízení reklamace, může do 30 dnů ode dne doručení rozhodnutí NTK požádat o přezkoumání. NTK do 15 dnů od obdržení jeho žádost přezkoumá 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.

11.2 Postup při reklamaci

Podle Reklamačního řádu lze reklamovat následující služby poskytované v Knihovně:

- [reklamace funkčnosti Multifunkčních zařízení, dále jen MFZ](#)
- [reklamace chybně vytištěné nebo kopírované úlohy](#)
- [reklamace plateb za pronájem](#)
- [krátkodobé pronájmy pronajímatelných studoven](#)
- [reklamace zpřístupnění studovny](#)
- [reklamace vybavení studovny](#)
- [reklamace výše celkového zůstatku Finančního konta, dále jen FK](#)
- [reklamace služeb Polytechnické dílny, dále jen PD](#)

Postup pro reklamace a reklamační formuláře naleznete na webové stránce [Reklamace](#).

V Praze dne 22. října 2024
ředitel NTK
Ing. Martin Svoboda v. r.