

Reklamační řád

- 1) Uživatel, který není spokojen s jakoukoli skutečností týkající se poskytování služeb knihovny, má právo danou skutečnost reklamovat. Z reklamace musí být patrné, kdo ji podává, na jakou skutečnost si stěžuje a jakou nápravu žádá.
- 2) Reklamace se podává ústně, písemně nebo elektronicky na adresu knihovna@kkvysociny.cz. Je-li reklamace podána písemně nebo elektronicky, musí z ní být též patrné, zda a kam má knihovna odeslat vyřízení reklamace.
- 3) Pokud není možné ústně podanou reklamaci vyřídit ihned, knihovna může žádat, aby uživatel reklamaci podal písemně. Pokud tak uživatel neučiní, reklamace se nevyřídí.
- 4) Reklamace se vyřizuje bez zbytečného prodlení. Nejpozději musí být vyřízena do 30 dnů ode dne podání.
- 5) Není-li písemná reklamace vyřízena včas nebo není-li s jejím vyřízením uživatel spokojen, může proti tomu podat stížnost ředitelce/řediteli knihovny. Stížnost se podává na ekonomickém oddělení knihovny, v souladu s vnitřním předpisem o přijímání a vyřizování stížností.

V Havlíčkově Brodě, 1. 3. 2023

Ing. Jitka Hladíková
ředitelka KKV