

# Reklamační řád

1. Uživatel (dále jen „stěžovatel“), který není spokojen s množstvím, kvalitou služeb MKM nebo jednáním zaměstnance, má právo danou skutečnost reklamovat, nejpozději do 7 kalendářních dnů od okamžiku, kdy nastala.
2. Z reklamace musí být patrné, kdo ji podává, na jakou skutečnost si stěžuje a jakou nápravu žádá.
3. Pokud se reklamace podává ústně, za její vyřízení je zodpovědný příslušný vedoucí oddělení. Pokud není možné reklamaci vyřídit ihned, MKM může žádat, aby stěžovatel podal reklamaci písemně. Pokud tak stěžovatel neučiní, reklamace se nevyřídí a má se za to, že nebyla podána.
4. Je-li reklamace podávána písemně, musí z ní být patrné, zda a kam má MKM odeslat vyřízení reklamace. Písemnou reklamaci lze podávat též elektronicky na e-mailovou adresu: [asistent@knihovnamost.cz](mailto:asistent@knihovnamost.cz).
5. Reklamaci je třeba podat (adresovat) oddělení, ve kterém reklamovaná skutečnost nastala nebo s jehož činností přímo souvisí. Pokud bude adresována řediteli nebo knihovně, bude neodkladně postoupena k vyřízení vedoucímu příslušného oddělení.
6. Ústní i písemná reklamace se vyřizuje bez zbytečného prodlení, písemné vyřízení pak nejpozději do 30 dnů ode dne podání. Za vyřízení reklamace je zodpovědný příslušný vedoucí oddělení, který stěžovateli odpovídá prostřednictvím ředitele MKM.
7. Pokud stěžovatel není s vyřízením reklamace (nápravou) spokojen, může podat písemnou stížnost u ředitele MKM.