

Reklamační řád

pro uživatele Polytechnické dílny v Národní technické knihovně

Tento reklamační řád vymezuje pravidla pro uživatele Polytechnické dílny (dále jen PD) která se nachází v budově NTK.

Zpracoval: Petr Holek, Jana Ziegelheimová

Předkládá: Ing. Jana Ziegelheimová, Ph.D., koordinátor PD

Určeno pro: Uživatele polytechnické dílny

Vydáno dne: 3. 9. 2024

Účinnost od: 10. 9. 2024

Schválil: Ing. Martin Svoboda, ředitel

NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E

Národní technická knihovna
National Library of Technology

Reklamační řád vymezuje pravidla pro reklamace výrobků z PD v NTK v souladu s vnitřními předpisy NTK a provozním řádem PD. Tato pravidla reklamací se vztahují na všechny služby PD. Cílem těchto pravidel je stanovit podmínky, za kterých mohou zákazníci podávat reklamace a postup při jejich vyřizování.

1. Právo na reklamaci

- 1.1 Zákazník má právo reklamovat služby, které nebyly poskytnuty v souladu s dohodnutými podmínkami.
- 1.2 Reklamace musí být podána písemně nebo elektronicky do 14 dnů od data poskytnutí služby.
- 1.3 Reklamace a žádosti o náhradu škody nelze uplatnit na materiálu, který si uživatel donesl ke zpracování do PD.

2. Postup při reklamaci

- 2.1 Reklamaci je nutné podat na emailovou adresu: reklamace@techlib.cz nebo na adresu NTK, či vyplnit online reklamační formulář.
- 2.2 Defekt či závadu je nutné nahlásit okamžitě po jejím zjištění ještě v prostorách PD přítomnému dozoru, který jej zaeviduje pod unikátním číslem-id.
- 2.3 Reklamace musí obsahovat: Jméno a kontaktní údaje zákazníka, popis problému a důvody reklamace, id nahlášeného defektu, doklad o poskytnutí služby – např. výpis rezervace, případnou dokumentaci, fotografie problémového výrobku, ev. zdrojové soubory ke kontrole.

3. Vyřizování reklamací

- 3.1 Po obdržení reklamace bude zákazník informován o přijetí reklamace do 3 pracovních dnů.
- 3.2 Reklamace bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí.
- 3.3 V případě oprávněné reklamace má zákazník právo na: Opakování služby nebo bezplatnou opravu, náhradu škody v přiměřeném rozsahu.

4. Specifické případy

- 4.1 **3D tiskárny:** Reklamace bude přijata v případě, že tiskárna nefungovala správně nebo byl vadný materiál, což způsobilo neúspěch tisku.
- 4.2 **Dílna s ručním nářadím:** Reklamace bude přijata v případě, že byly poškozené pracovní nástroje.
- 4.3 **Plotter:** Reklamace bude přijata v případě, že stroj nefungoval správně.
- 4.4 **Šicí stroj:** Reklamace bude přijata v případě, že stroj nefungoval správně.

5. Omezení odpovědnosti

- 5.1 Reklamace nebude přijata v případě, že neúspěch při výrobě nebo pokažený výrobek byly způsobeny nesprávným použitím nebo neodborným zacházením zákazníka.
- 5.2 Reklamace nebude přijata v případě, že zákazník špatně vyrobil model, zadal špatné rozměry nebo špatné formátování.
- 5.3 PD nenese odpovědnost za škody způsobené zákazníkem během vlastního používání strojů a zařízení.
- 5.4 Uživatel používá stroje na vlastní nebezpečí a odpovědnost.

6. Závěrečná ustanovení

Vyhrazujeme si právo pravidla kdykoliv upravit, o změnách budou zákazníci informováni.