



Informační leták pro čtenáře

Co je ZÍSKEJ

ZÍSKEJ je služba dodávání dokumentů z fondů knihoven zúčastněných v ZÍSKEJ koncovému zákazníkovi – čtenáři. Služba nabízí možnost objednat si knihu či jiný dokument kdykoliv a kdekoliv a pohodlně sledovat stav objednávky.

Provozovatelem služby je **Národní technická knihovna**. Podporu pro čtenáře i knihovny zajišťuje **Servisní centrum ZÍSKEJ**.

Přístup do ZÍSKEJ je zdarma. Služba je dostupná na **ziskej.techlib.cz**.

Jak se do ZÍSKEJ přihlásit

Čtenář může ZÍSKEJ využívat buď přes **knihovny.cz**, kam se přihlásí přihlašovacími údaji do své knihovny, nebo sám, nezávisle na knihovně, v takovém případě se automaticky stává zákazníkem NTK.

Každému čtenáři je v ZÍSKEJ zřízen profil a to po zadání první objednávky přes knihovny.cz. V potvrzovacím e-mailu najde odkaz na vytvoření hesla pro účet ZÍSKEJ. Čtenář se může obsluhovat sám v knihovny.cz nebo v účtu ZÍSKEJ, záleží pouze na něm. V účtu ZÍSKEJ má však více možností: komunikace s knihovnou, storno, reklamace, zadávání vlastních objednávek.

Cena za MVS zadanou samoobslužně přes knihovny.cz je 70 Kč. Čtenář tuto částku platí online platební kartou po zadání objednávky v knihovny.cz.

Jak ZÍSKEJ funguje?

Čtenář si objedná vybraný titul na knihovny.cz či přes tzv. prázdný formulář. Objednávka je následně zaslána do jeho knihovny, která za něj objednávku vyřídí. Ve svém profilu pak pohodlně může sledovat stav své objednávky.

V případě nezájmu o již zaslanou objednávku má čtenář možnost storna. V případě, že ji jeho mateřská knihovna nezačala vyřizovat, objednávka je stornována automaticky. V případě, že mateřská knihovna již na objednávce pracuje, může mu storno zamítnout a čtenář je tak povinen objednávku zaplatit.

V případě nespokojenosti s vyřízením služby je čtenář oprávněn podat reklamaci, přičemž může požadovat buď nápravu či vrácení peněz. Reklamace je postoupena mateřské knihovně k vyřízení. V případě, kdy s vyřízením reklamace není čtenář spokojen, může podat námitku k SC ZÍSKEJ. SC ZÍSKEJ je pak nejvyšším arbitrem ve sporu.

Veškeré návody a dokumenty pro čtenáře jsou dostupné na infoportálu služby:

<https://ziskej-info.techlib.cz/dokumentace/pro-ctenare>.