

Provozní řád ZÍSKEJ pro koncové uživatele

1. Definice služby ZÍSKEJ

Služba ZÍSKEJ je systém pro dodávání dokumentů vyvinutý a spravovaný Národní technickou knihovnou. ZÍSKEJ zprostředkovává službu dodávání dokumentů z fondů knihoven zúčastněných v ZÍSKEJ koncovému uživateli zapojené knihovny – čtenáři. Přístup ke službám ZÍSKEJ je pro čtenáře přístupný z portálu knihovny.cz. Dodávací služby ZÍSKEJ jsou zpoplatněny dle *Ceníku ZÍSKEJ*.

2. Práva a povinnosti stran

2.1 Zapojená knihovna

Zapojená knihovna je právnická osoba, která má s NTK uzavřenou *Smlouvu o poskytování a využívání služeb ZÍSKEJ, Smlouvu o ochraně osobních údajů a jejich zpracování a uchování v ZÍSKEJ* a má přidělenou siglu. Pro čtenáře je tato knihovna mateřskou knihovnou a tato posléze žádá jinou knihovnu o poskytnutí dokumentu.

Zapojená knihovna je povinna:

- dodržovat termíny a ceny stanovené *Provozním řádem ZÍSKEJ* a *Ceníkem ZÍSKEJ*, tj. v pracovních dnech do 24 hodin reagovat na objednávku čtenáře,
- zajistit čtenáři jím objednaný dokument z fondu knihoven zapojených do ZÍSKEJ,
- v případě problémů poskytnout svému čtenáři nezbytnou součinnost,
- převzít zodpovědnost za zapůjčený dokument po celou dobu jeho výpůjčky (s výjimkou doby přepravy Českou poštou nebo jiným oficiálním dopravcem),
- garantovat vrácení zapůjčeného dokumentu v odpovídajícím stavu a termínu požadovaném dožádanou knihovnou,
- odpovídat za škody či ztrátu dokumentu způsobenou jí samou nebo jejím uživatelem,
- souhlasit s poskytnutím finančního odškodnění, pokud bude dokument poškozen, zničen či ztracen. Tato odpovědnost se nevztahuje na přepravu dokumentu Českou poštou nebo jiným dopravcem, pokud nebylo dohodnuto osobní vyzvednutí a vrácení dokumentu.

2.2 Čtenář

Čtenář je uživatelem zapojené knihovny. Služby dodávání dokumentů jsou poskytovány dle *Ceníku ZÍSKEJ*.

2.3 Servisní centrum ZÍSKEJ (SC ZÍSKEJ)

NTK je jako SC ZÍSKEJ administrátorem a provozovatelem služby ZÍSKEJ. Jeho základními funkcemi je:

- administrace služby ZÍSKEJ,
- vedení a správa uživatelských kont,
- poskytování služeb,
- dozor nad provozem služby (kontrola dodržování lhůt, kvality služeb),
- reklamační centrum,
- zajištění a provoz dalších souvisejících technologií a agend.

3. Fungování služby ZÍSKEJ

Zdrojem dat pro poskytování služby ZÍSKEJ jsou fondy zapojených knihoven, kde jsou uvedeny informace o jednotlivých titulech a to skrze Centrální portál knihoven na adrese **knihovny.cz**.

3.1 Objednávka

- V portálu knihovny.cz se čtenář přihlašuje svými přihlašovacími údaji své knihovny.
- Najde požadovanou knihu nebo jiný dokument.
- Klikne na červené tlačítko „TO CHCI“. Stránka se posune níže, kde jsou ouška karet jednotlivých služeb.
- Klepne na ouško „Služba ZÍSKEJ“.
- V sekci „Vaše knihovny zapojené v ZÍSKEJ“ se zobrazí knihovny, ve kterých má čtenář registraci.
- Vybere si knihovnu, ve které si chce požadovaný dokument vyzvednout, a klikne na tlačítko se symbolem nákupního košíku a napsím „Objednat“.
- Vygeneruje se návrh objednávky, kde pro kontrolu uvidí informaci o požadovaném dokumentu, svůj e-mail, na který bude dostávat notifikace, pole, kam může napsat poznámku pro knihovníka. Poté musí dvakrát zaškrtnout, že souhlasí s uvedenými podmínkami a s cenou.
- Klikne na tlačítko „OBJEDNAT“.
- Potvrzená objednávka se následně zobrazí v celkovém přehledu všech objednávek zadaných přes službu ZÍSKEJ. Čtenář má možnost ji stornovat nebo pokračovat zaplacením pomocí tlačítka „UHRADIT OBJEDNÁVKU“.
- Při uhrazení bude přesměrován na platební bránu, kde může platební kartou za dodání dokumentu zaplatit.
- Nyní je objednávka dokončena a čtenář se může těšit na zprávu, že je požadovaný dokument připraven k vyzvednutí v jeho knihovně.

3.2. Zamítnutí objednávky

Knihovna může objednávku svého čtenáře zamítnout z těchto důvodů:

- čtenáře není možné ověřit (není registrován, nemá platnou registraci, má dluh atd.)
- požadovaný dokument je dostupný v knihovně, není proto důvod žádat jinde
- objednávku nelze realizovat (typicky z důvodu problémů v knižním fondu)

3.3 Storno objednávky

Stornovat objednávku lze do doby, než čtenář objednávku zaplatí.

3.4 Poskytnutí objednaného dokumentu

Jakmile ke dokument připaven k vyzvednutí, je čtenář informován zprávou. Pokud je dokument poskytnut formou výpůjčky, je stanovena a čtenáři sdělena výpůjční doba a případná smluvní pokuta za opožděné vrácení. Tyto parametry výpůjčky se mohou u každého případu lišit a vychází z pomínek určených knihovnou, která dokument ze svého fondu poskytl.

3.5 Prodloužení výpůjční doby

Žádost o prodloužení výpůjční lhůty napíše čtenář formou zprávy v systému ZÍSKEJ své knihovně, která požadavek předá knihovně, ze které byl dokument zapůjčen. Může tak učinit nejpozději do ukončení původní výpůjční doby.

3.6 Reklamáce služeb

Čtenář je oprávněn reklamovat službu, pokud nebyla provedena v požadované lhůtě, rozsahu, kvalitě či byl dodán nesprávný dokument, a to do sedmi pracovních dnů od poskytnutí služby.

Čtenář vidí ve svém účtu systému ZÍSKEJ tlačítko Reklamovat, které ho přenesne na reklamační formulář. Vyplněný formulář je zaslán SC ZÍSKEJ.

SC ZÍSKEJ posoudí míru oprávněnosti reklamáce do tří pracovních dnů od doručení žádosti o reklamaci. Čtenář je povinen poskytovat SC ZÍSKEJ součinnost a na vyžádání dodat do dvou pracovních dnů reklamovaný materiál k posouzení.

SC ZÍSKEJ může odmítnout reklamaci z následujících důvodů:

- objednaná služba byla dodána v obvyklé kvalitě a lhůtě stanovené *Provozním řádem ZÍSKEJ*,
- dodaný dokument odpovídá citaci uvedené v objednávce včetně rozsahu,
- dokument nebylo možno dodat v požadované kvalitě a čtenář byl o této skutečnosti předem informován,
- čtenář reklamuje vyšší cenu, přestože na niž byl předem upozorněn.

Reklamaci je možno řešit těmito způsoby:

- oprava dodaného dokumentu (doplnění chybějící, nebo vadné části dokumentu, popř. poskytnutí správného dokumentu),
- zrušení objednávky a následné vrácení celého poplatku za službu.

Reklamacce musí být vyřízena do 30 dnů od podání žádosti.

SC ZÍSKEJ pro čtenáře organizuje a odpovídá za proces dodání dokumentu / sdílení fondu. Přitom díla jakož i rozmnoženiny děl, databází a dat jsou v rámci této služby poskytovány bez jakékoliv záruky za jejich věcnou vhodnost pro zamýšlený účel, za obsahovou správnost, přesnost a úplnost.