

**NTK**

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E  
Národní technická knihovna  
National Library of Technology



# Knihovni řád služeb ZÍSKEJ

63  
Univers 55 Roman 15' / 19'  
Univers 65 Bold 15' / 19'

90°<sup>1</sup>

# Obsah

Úvod.....	4
1. Výklad pojmů .....	4
2. Předmět.....	5
2.1 Služba ZÍSKEJ .....	5
2.2 Profil správce.....	5
2.3 Základní principy distribuce Objednávek v ZÍSKEJ .....	5
2.4 Úhrada realizovaných služeb .....	6
3. Základní prvky ZÍSKEJ .....	6
3.1 Spolupracující instituce .....	6
3.1.1 Definice .....	6
3.1.2 Základní práva a povinnosti Spolupracující instituce .....	6
3.1.2.1 Spolupracující instituce se zavazuje jako Žádající knihovna: .....	6
3.1.2.2 Spolupracující instituce se zavazuje jako Dožádaná knihovna: .....	6
3.1.2.3 Spolupracující instituce se zavazuje jako uživatel služeb ZÍSKEJ.....	6
3.2 Klient .....	7
3.3 Partner .....	7
3.3.1 Pozice a funkce Partnera ve službě ZÍSKEJ .....	7
3.3.2 Povinnosti Partnerů.....	7
3.4 Servisní centrum ZÍSKEJ.....	7
3.4.1 Základními funkcemi SC ZÍSKEJ jsou:.....	7
4. Zdroje dat ZÍSKEJ .....	8
5. Služby ZÍSKEJ .....	8
5.1 MVS .....	8
5.1.1 Zpracování Požadavku MVS - KNIHOVNA .....	8
5.1.1.1 Objednávka .....	8
5.1.1.2 Specifikace Požadavku .....	8
5.1.1.3 Výběr Dožádané knihovny .....	8
5.1.1.4 Zpracování Požadavku v Dožádané knihovně .....	9
5.1.2. Zpracování Požadavku MVS – ČTENÁŘ .....	9
5.1.2.1 Objednávka .....	9
5.1.2.2 Zamítnutí Objednávky.....	10
5.1.2.3 Storno Objednávky.....	10
5.1.2.4 Poskytnutí objednaného dokumentu .....	10
5.1.2.5 Prodloužení výpůjční doby.....	10
5.2 EDD.....	10
5.2.1. Co je EDD.....	10

5.2.2. Pravidla služby EDD .....	11
5.2.3. Ochrana souboru EDD, doporučená kvalita zpracování .....	11
5.2.4. Rozsah poskytovaných služeb EDD .....	11
5.2.5. Práva a povinnosti Koncového uživatele služby EDD.....	12
5.2.6 Zpracování Požadavku EDD – ČTENÁŘ.....	12
5.2.6.1 Objednávka .....	12
5.2.6.2 Zamítnutí Objednávky.....	13
5.2.6.3 Storno Objednávky.....	13
5.2.6.4 Poskytnutí objednaného dokumentu .....	13
6. Způsoby dodání a lhůty vyřízení Požadavků .....	13
7. Zpracování Požadavku.....	13
7.1. Objednávka .....	13
7.2. Specifikace Požadavku .....	14
7.3 Výběr Dožádané knihovny .....	14
7.4. Zpracování Požadavku v Dožádané knihovně .....	14
8. Storno MVS + EDD.....	15
8.1 Stav NOVÝ, PŘIJATO S PODMÍNKOU .....	15
8.2 Stav VE ZPRACOVÁNÍ .....	15
9. Reklamáce služeb .....	15
9.1 Vyloučení odpovědnosti.....	15
9.2 Reklamáce služeb Čtenářem .....	16
9.3. Reklamáce zadaná Žádající knihovnou .....	17
9.4. Reklamáce zadaná Dožádanou knihovnou .....	17
9.5. Postup v případě, kdy jedna ze stran nesouhlasí s reklamací.....	17
10. Finanční transakce v ZÍSKEJ /Spolupracující instituce .....	18
10.1. Výdaje.....	18
10.1.1. Struktura výdajů Spolupracujících institucí.....	18
10.1.2. Přečerpání prostředků na kontě .....	18
10.1.3. Doplnění Finančního konta .....	18
10.2. Příjmy .....	18
10.2.1 Princip evidence částek za poskytnuté služby v ZÍSKEJ.....	18
10.2.2 Finanční vyrovnání mezi SC ZÍSKEJ a Partnery .....	18
10.3. Sankce .....	19
10.3.1 Nedodání služby včas.....	19
10.3.2 Porušení povinností a pravidel.....	19
10.4. Pravidla pro finanční konto .....	19
11. Přílohy .....	19
12. Platnost Knihovního řádu služeb Získej.....	19

## Úvod

Služba ZÍSKEJ je systém pro dodávání dokumentů vyvinutý a spravovaný Národní technickou knihovnou (dále jen „NTK“). Je založena na kooperaci Spolupracujících institucí, které sdílejí navzájem své fondy. NTK si jako Servisní centrum ZÍSKEJ (dále jen „SC ZÍSKEJ“) vyhrazuje právo tento knihovní řád měnit.

## 1. Výklad pojmů

**Služby sdílení fondů** zahrnují:

- elektronické dodávání dokumentů (dále jen „EDD“) a jsou definovány v zákoně č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb a návazných prováděcích předpisech.
- meziknihovní výpůjční služby (dále jen „MVS“);

**ZÍSKEJ** je služba otevřená pro další instituce, které se přihlásí k záměrům a cílům uvedeným ve [Smlouvě o poskytování a využívání služeb ZÍSKEJ](#) a v [Knihovním řádu služeb ZÍSKEJ](#). Je koncipována jako systém pro služby sdílení fondů.

**SC ZÍSKEJ**, je integrální součástí NTK, je administrátorem a provozovatelem služby ZÍSKEJ.

**Spolupracující instituce** je právnická osoba, která se zapojí do provozu služby ZÍSKEJ. Dle formy spolupráce je v pozici Partnera či Klienta.

**Partner** je ve vztahu k ZÍSKEJ dodavatelem služeb (dožádanou knihovnou) a zároveň odběratelem (žádající knihovnou).

**Klient** je ve vztahu k ZÍSKEJ pouze odběratelem služeb (žádající knihovnou).

**Profil správce** je heslem chráněný přístup do služby ZÍSKEJ, který umožňuje Spolupracující instituci, aby spravovala svůj profil.

**Správce** je odpovědná osoba Spolupracující instituce, která má přístup do Profilu správce.

**Čtenář** je zákazník registrovaný v Spolupracující instituci a **Koncový uživatel služby ZÍSKEJ**.

**Finanční konto** (dále jen „FK“) je na základě *Smlouvy o poskytování a využívání služeb ZÍSKEJ* zřízeno Spolupracující institucí a provozováno na zabezpečeném serveru NTK. FK umožňuje Spolupracující instituci hradit i přijímat poplatky za služby ZÍSKEJ.

**Uživatelské konto** je chráněný prostor Koncového uživatele na zabezpečeném serveru, vybavený systémem autentizace přístupu, zřízený na základě smlouvy mezi Koncovým uživatelem a Zastupovanou knihovnou. Uživatelské konto umožňuje Koncovému uživateli komunikovat s knihovnou, objednávat i přijímat služby a případně hradit poplatky.

**Zastupovaná knihovna** je knihovna ve smyslu § 2 písm. a) Knihovního zákona, která od NTK v souladu se Smlouvou a v jí vymezeném rozsahu obdrží podlicenci na službu EDD. Zastupovaná knihovna

vykonává oprávnění podle Smlouvy s využitím technických prostředků a služeb SC Získej a NTK nebo další Zastupované knihovny.

**Ceník ZÍSKEJ**, specifikuje standardní ceny za jednotlivé služby. Tím není dotčeno právo Partnera stanovit ceny za svoje služby odchylně. [Ceník ZÍSKEJ](#) je trvale vystaven na [ziskej-info.techlib.cz](http://ziskej-info.techlib.cz).

**Zdrojem dat** jsou fondy Spolupracujících institucí zveřejněné v jejich katalogích, resp. v **Centrálním portálu knihoven** (dále jen „CPK“), případně v Souborném katalogu ČR (dále jen „SK ČR“), kde jsou uvedeny informace o jednotlivých titulech.

V procesu dodávání dokumentů ve službě ZÍSKEJ jsou Spolupracující instituce:

**Žádající knihovna** – pro svého Čtenáře žádá o dodání dokumentu (Partner, Klient).

**Dožádaná knihovna** – je pověřena vyřízením Požadavku (Partner).

**Žádost** o dokument zadá Čtenář.

**EDD** je služba Zastupovaných knihoven umožňující Koncovým uživatelům užití děl elektronickým sdělováním děl za použití síťových elektronických informačních a komunikačních technologií.

**Objednávka** je do ZÍSKEJ zadána Žádající knihovnou k zajištění dokumentu nebo jeho části pro svého Čtenáře.

**Požadavek** zadává ZÍSKEJ Dožádané knihovně.

## 2. Předmět

### 2.1 Služba ZÍSKEJ

ZÍSKEJ zprostředkovává službu dodávání dokumentů z fondů knihoven zúčastněných v ZÍSKEJ (dále jen „**Partnerů**“) koncovému zákazníkovi Spolupracující instituce (dále jen „**Čtenář**“). Spolupracující instituce v ZÍSKEJ zastávají roli **Partnerů** jako dodavatelů i odběratelů služeb nebo roli **Klientů** jako odběratelů služeb. Přístup ke službám ZÍSKEJ je prostřednictvím webové platformy, která je provozována na [ziskej.techlib.cz](http://ziskej.techlib.cz) a zahrnuje rozhraní pro SC ZÍSKEJ, Spolupracující instituce i Čtenáře. Pro Spolupracující instituce je přístup ke službě ZÍSKEJ zdarma.

### 2.2 Profil správce

Profil správce je heslem chráněný prostor v ZÍSKEJ, který umožňuje spravovat profil dané Spolupracující instituce, vytvářet profily pro další pracovníky, objednávat i přijímat služby. Správce nastaví, zda bude daná Spolupracující instituce ve službě ZÍSKEJ Klientem (a které služby může požadovat) nebo Partnerem (a které služby bude také aktivně poskytovat). Povinností správce je udržovat informace ve svém profilu aktuální.

### 2.3 Základní principy distribuce Objednávek v ZÍSKEJ

Po vyhledání titulu v CPK a zadání Žádosti na některou ze služeb ZÍSKEJ odešle systém Objednávku do SC ZÍSKEJ, které ji předá Partnerovi k vyřízení.

Pořadí oslovených Partnerů je dáno:

- množinou potenciálních vlastníků dokumentu;
- jejich schopností zvolenou službu poskytnout (dle nastavení nabídky služeb v profilu);
- funkcí vyvažování zátěže.

Součástí systému je i formulář manuální objednávky, který není vázán na nalezení dokumentu ve výše zmíněném zdroji. Spolupracující instituce, jejíž Čtenář či pracovník takový Požadavek do systému zadal, je povinna ověřit dostupnost dokumentu na území ČR a rozhodnout o způsobu vyřízení.

## 2.4 Úhrada realizovaných služeb

Úhrada realizovaných služeb probíhá odpočtem z FK.

## 3. Základní prvky ZÍSKEJ

### 3.1 Spolupracující instituce

#### 3.1.1 Definice

**Spolupracující instituce** je právnická osoba, která uzavře s NTK [Smlouvu o poskytování a využívání služeb ZÍSKEJ](#), [Smlouvu o ochraně osobních údajů a jejich zpracovávání a uchovávání v ZÍSKEJ](#), je registrovaná na Ministerstva kultury ČR a má přidělenou siglu.

V závislosti na míře spolupráce se ZÍSKEJ může být Spolupracující instituce v pozici **Klienta** (odběratel služeb) viz bod 3.2 a **Partnera** (dodavatel i odběratel služeb) viz bod 3.3.

#### 3.1.2 Základní práva a povinnosti Spolupracující instituce

Spolupracující instituce souhlasí s podmínkami poskytování služeb a zavazuje se dodržovat termíny a ceny stanovené *Knihovním řádem služeb ZÍSKEJ* a *Ceníkem ZÍSKEJ*, které jsou umístěny na ziskej-info.techlib.cz.

##### 3.1.2.1 Spolupracující instituce se zavazuje jako Žádající knihovna:

- 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;
- ručit 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 oficiálním dopravcem, pokud nebylo dohodnuto osobní vyzvednutí a vrácení dokumentu.

##### 3.1.2.2 Spolupracující instituce se zavazuje jako Dožádaná knihovna:

- splnit Požadavek jí předaný SC ZÍSKEJ ve smluveném termínu.

##### 3.1.2.3 Spolupracující instituce se zavazuje jako uživatel služeb ZÍSKEJ

- nakládat s rozmnoženinami autorských děl, databází a dat získaných prostřednictvím služeb ZÍSKEJ v souladu s autorským zákonem (zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, který nabyl účinnosti 1. 12. 2000), resp. s podmínkami Kolektivní smlouvy o užití autorských děl zpřístupňováním díla knihovnou jednotlivcům ze strany veřejnosti na požádání podle § 18 odst. 2 AZ pro účely výzkumu a soukromého studia uzavřené dne 19. 12. 2019 mezi Národní technickou knihovnou a Dilia, divadelní, literární, audiovizuální agenturou, o.s. podle § 101 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“ nebo „AZ“).

## 3.2 Klient

Klient je Spolupracující instituce, která službu ZÍSKEJ využívá výhradně k uspokojování požadavků svých Čtenářů, je pouze odběratelem služeb. Má k dispozici přehled o finančních transakcích v rámci pasivního využívání služeb (jednorázové vklady na konto a úhrady objednaných služeb).

## 3.3 Partner

Partnerem se může stát kterákoliv instituce evidovaná u Ministerstva kultury České republiky. Účast ve službě ZÍSKEJ je podmíněna vzájemnou spoluprací, dodržováním povinností vyplývajících ze smluvního vztahu s NTK jako SC ZÍSKEJ a poskytováním služeb, které stanoví *Knihovní řád služeb ZÍSKEJ*.

### 3.3.1 Pozice a funkce Partnera ve službě ZÍSKEJ

Partner je ve vztahu k službě ZÍSKEJ dodavatelem i odběratelem. Disponuje FK se zvláštním režimem, na kterém probíhají finanční transakce nejen v rámci využívání služeb (jednorázové vklady na konto a úhrady objednaných služeb), ale současně jsou zde evidovány závazky NTK jakožto SC ZÍSKEJ vůči Partnerovi za poskytování služeb. Základní funkcí Partnerů je poskytování dodávaných služeb.

### 3.3.2 Povinnosti Partnerů

- Povinností Partnera je aktivní dodávání informací o dokumentech vlastněných knihovnou do CPK či do SK ČR.
- Partner, který se ve svém Profilu správce zaváže poskytovat služby na základě Požadavků SC ZÍSKEJ je povinen zajistit poskytování služeb ve lhůtách a cenách daných

*Knihovním řádem služeb ZÍSKEJ* a [Ceníkem ZÍSKEJ](#), které jsou vystaveny na [Infoportálu Získej](#) a dodržovat i ostatní ustanovení *Knihovního řádu*.

Ochrana a nakládání s osobními údaji Čtenářů či kontaktních osob, které by mohly být spolu s Objednávkou služby předány k vyřízení Spolupracující instituci jako třetí straně, se řídí platnými předpisy českého právního řádu a [Smlouvou o ochraně osobních údajů a jejich zpracování a uchování v ZÍSKEJ](#).

## 3.4 Servisní centrum ZÍSKEJ

NTK je jako SC ZÍSKEJ administrátorem a provozovatelem služby ZÍSKEJ, a zároveň jedním z Partnerů. Funkce SC ZÍSKEJ zajišťuje NTK.

### 3.4.1 Základními funkcemi SC ZÍSKEJ jsou:

- administrace služby ZÍSKEJ;
- vedení a správa uživatelských kont;
- generování přístupových údajů pro Správce Spolupracující instituce;
- poskytování služeb;
- dozor nad provozem služby (kontrola dodržování lhůt, kvality služeb);
- reklamační centrum;
- zajištění a provoz dalších souvisejících technologií a agend (distribuce Požadavků, vedení FK, podklady pro účetnictví, doplňování kont uživatelů, dohled nad čerpáním částek z účtů, statistické přehledy, technické zajištění a podpora apod.).

## 4. Zdroje dat ZÍSKEJ

jsou fondy Spolupracujících institucí, zveřejněné v jejich katalozích, resp. v CPK, případně v SK ČR, kde jsou uvedeny informace o jednotlivých titulech.

## 5. Služby ZÍSKEJ

### 5.1 MVS

#### a) Objednávka dokumentu nalezeného v ZÍSKEJ

Prostřednictvím služby ZÍSKEJ může Žádající knihovna pro svého Čtenáře objednat dokument, který najde ve Zdrojích dat (viz bod 4) a který se v jejím fondu nenachází či je dlouhodobě nedostupný. Objednávkový formulář je předvyplněn přímo službou ZÍSKEJ.

#### b) Objednávka dokumentu nenalezeného v ZÍSKEJ

Pokud pracovník Žádající knihovny požadovaný dokument ve Zdrojích dat nenalezne, využije k objednávkám MVS v systému tzv. prázdný formulář, kam vypíše potřebné bibliografické údaje.

### 5.1.1 Zpracování Požadavku MVS - KNIHOVNA

#### 5.1.1.1 Objednávka

Objednávka musí obsahovat:

- údaje o titulu;
- jednoznačnou autentizaci čtenáře;
- číslo objednávky.

Před potvrzením Objednávky pracovník Žádající knihovny ověří:

- čtenáře ve své uživatelské databázi;
- správnost citace;
- skutečnost, že se daný titul nenachází ve fondu Žádající knihovny nebo je dlouhodobě nedostupný.

Pokud chce Žádající knihovna požadovanou službu od jiné Dožádané knihovny, může svou Objednávku pozastavit (stornovat), a to pouze tehdy, dokud je u dané Objednávky status NOVÉ nebo VE ZPRACOVÁNÍ.

#### 5.1.1.2 Specifikace Požadavku

Požadavek je u Dožádané knihovny vždy specifikován číslem, které generuje služba ZÍSKEJ.

#### 5.1.1.3 Výběr Dožádané knihovny

Pokud dokument vlastní více knihoven, určí Dožádanou knihovnu algoritmus ZÍSKEJ zohledňující vyvážené rozdělování Požadavků; jako alternativu ZÍSKEJ nabízí možnost manuálního výběru pořadí pracovníkem Žádající knihovny, a to z množiny Dožádaných knihoven, které dokument podle dostupných informací vlastní. ZÍSKEJ pak osloví Dožádanou knihovnu podle preferencí uvedených v Objednávce. Rovněž je možné zaslat Objednávku manuálně zvolené Dožádané knihovně.



#### 5.1.1.4 Zpracování Požadavku v Dožádané knihovně

##### Přijetí Požadavku

ZÍSKEJ přidělí Dožádané knihovně Požadavek, který je povinna do 24 hodin v rámci pracovních dnů přijmout (po přijetí se status Objednávky změní z NOVÝ na VE ZPRACOVÁNÍ). Dožádaná knihovna pošle dokument poštou na adresu Žádající knihovny nebo připraví dokument k vyzvednutí. V ZÍSKEJ uvede detaily k výpůjčce (při osobním předání např. místo a do kdy je dokument k vyzvednutí, dále termín vrácení zpět do Dožádané knihovny, cenu).

##### Přijetí Požadavku s podmínkou

Pokud standardnímu vyřízení brání nějaké překážky, přijme Dožádaná knihovna Požadavek s podmínkou. Důvodem pro přijetí Požadavku s podmínkou může být např. vyšší cena poptávané služby, delší doba vyřízení oproti běžným lhůtám, jiné vydání než uvedené v Požadavku, zkrácená výpůjční lhůta či skutečnost, že dokument je určen pouze k prezenčnímu studiu.

##### Zamítnutí Požadavku

Pokud není Dožádaná knihovna schopna Požadavek vyřídit, zamítne jej. Důvodem pro zamítnutí Požadavku může být např. nedostatečná citace, podle níž nedokáže Dožádaná knihovna dokument identifikovat nebo skutečnost, že dokument je momentálně nedostupný nebo není využitelný pro meziknihovní výpůjčku.

ZÍSKEJ zajistí službu stejné kvality u jiné Dožádané knihovny pouze v případě, že bylo Žádající knihovnou předvoleno více knihoven a dokument je v nich stále k dispozici. V opačném případě nebo v situaci, kdy je důvodem zamítnutí nedostatečná citace, se Požadavek vrací zpět Žádající knihovně. Ta pak rozhodne o dalším postupu (ověření a doplnění citace, nové vyslání Požadavku).

##### Odebrání Požadavku

Pokud Dožádaná knihovna nebude na Požadavek do 24 pracovních hodin reagovat, dostane na e-mail uvedený v jejím profilu upozornění.

Po dalších 24 hodinách v rámci pracovních dnů bez odezvy SC ZÍSKEJ po dohodě se Žádající knihovnou Požadavek odebere a předá k vyřízení jiné Dožádané knihovně nebo vrátí zpět do Žádající knihovny k dalšímu rozhodnutí. Vzniklé náklady budou v plné výši připsány na vrub Dožádané knihovny, jíž byl Požadavek odebrán.

##### Prodloužení výpůjční doby

Požadavek na prodloužení výpůjční lhůty předává Žádající knihovna Dožádané knihovně prostřednictvím služby ZÍSKEJ, kde je i informována o rozhodnutí Dožádané knihovny.

#### 5.1.2. Zpracování Požadavku MVS – ČTENÁŘ

##### 5.1.2.1 Objednávka

- V portálu knihovny.cz se Čtenář přihlašuje svými přihlašovacími údaji do své knihovny.
- Najde požadovanou knihu nebo jiný dokument.
- Klikne na červené tlačítko „TO CHCI“. Stránka se posune níže, kde jsou záložky karet jednotlivých služeb.
- Klepne na záložku „ZÍSKEJ MVS“.
- 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 napíše „Objednat“.

- Vygeneruje se návrh Objednávky, kde pro kontrolu uvidí informaci o požadovaném dokumentu, svůj e-mail, na který bude dostávat notifikace a 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 může očekávat zprávu, že je požadovaný dokument připraven k vyzvednutí v jeho knihovně.

### 5.1.2.2 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).

### 5.1.2.3 Storno Objednávky

Stornovat Objednávku lze do doby, než Čtenář Objednávku zaplatí.

### 5.1.2.4 Poskytnutí objednaného dokumentu

Jakmile je dokument připraven 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 podmínek určených knihovnou, která dokument ze svého fondu poskytla.

### 5.1.2.5 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 skončení původní výpůjční doby.

## 5.2 EDD

### 5.2.1. Co je EDD

Službu EDD lze vyřizovat v systému Získej na základě uzavřené *Kolektivní smlouvy o užití autorských děl zpřístupňováním díla knihovnou jednotlivcům ze strany veřejnosti na požádání podle § 18 odst. 2 AZ pro účely výzkumu a soukromého studia uzavřené dne 19. 12. 2019 mezi Národní technickou knihovnou a Díla, divadelní, literární, audiovizuální agenturou, o.s. podle § 101 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů.*

Díla jsou uchovávána v knihovnách v tradiční (tištěné) formě. Jejich mezitímní rozmnoženina v elektronické podobě bude zhotovena Zastupovanou knihovnou pouze pro účely doručení Koncovému uživateli s využitím internetu.

Elektronická mezitímní rozmnoženina na zabezpečeném serveru knihovny bude po zpřístupnění Koncovému uživateli zničena, Zastupovaná knihovna ji nebude a nesmí používat k jinému účelu než k doručení díla danému jednotlivému Koncovému uživateli, a to výhradně pro účely výzkumu a soukromého studia Koncového uživatele za níže uvedených podmínek.

Koncovým uživatelem služeb EDD, tj. držitelem Uživatelského konta, se může stát pouze fyzická osoba starší 18 let, způsobilá k právním úkonům, a to po zřízení Uživatelského konta na zabezpečeném serveru Zastupované knihovny.

## 5.2.2. Pravidla služby EDD

Elektronické sdělování zakončené zhotovením rozmnoženiny zveřejněného díla v elektronické podobě bude Koncovému uživateli/Čtenáři poskytováno výhradně na základě jeho potvrzeného souhlasu se Smlouvou o užívání služby EDD uzavřené mezi Zastupovanou knihovnou a Koncovým uživatelem. Smlouvu o užívání služby EDD může Zastupovaná knihovna uzavřít s Koncovým uživatelem samostatně.

Zastupované knihovny poskytují služby EDD výhradně Koncovým uživatelům – fyzickým osobám na požádání pro účely výzkumu a soukromého studia.

Komunikace Koncového uživatele se Zastupovanou knihovnou včetně poskytování služeb probíhá zejména prostřednictvím Uživatelského konta.

Poskytování služeb je podmíněno zřízením Uživatelského konta u Zastupované knihovny a poskytnutím nezbytných osobních údajů pro evidenci Koncových uživatelů v databázi uživatelů Zastupované knihovny.

Služby EDD jsou poskytovány výhradně prostřednictvím Uživatelských kont.

Objednané elektronické rozmnoženiny (dále také jen „elektronické kopie“) jsou Koncovému uživateli zpřístupněny na jeho Uživatelském kontě ve formátu netextového souboru (PDF).

## 5.2.3. Ochrana souboru EDD, doporučená kvalita zpracování

Z důvodů vyšší ochrany autorů či jiných nositelů autorských práv k dílu bude elektronická rozmnoženina zpřístupněná Zastupovanou knihovnou (DK) Koncovému uživateli viditelně a neodstranitelně označena tímto textem:

*„EDD / [zkratka Zastupované knihovny]- tato rozmnoženina slouží výhradně pro účely výzkumu a soukromého studia uživatele, který je uveden pod žádostí – číslo Požadavku v Získej“.*

Je výslovně zakázáno takové označení na elektronické rozmnoženině jakkoli měnit nebo odstraňovat, jakož i měnit formát elektronické podoby zpřístupněného dokumentu.

Doporučená kvalita skenování je: minimální rozlišení 300 DPI v barvě (pokud původní dokument neobsahuje obrázky ani fotografie, lze skenovat i černobíle, pokud to zajistí kvalitnější výstup, např. text nebude na žlutém pozadí).

Pro výpočet ceny se započítává každá strana zdroje, nikoliv stránky ve výsledném PDF dokumentu, proto je doporučeno skenovat vždy jednu stranu originálu jako jednu stranu do PDF.

## 5.2.4. Rozsah poskytovaných služeb EDD

- Účelem služby EDD ZÍSKEJ je zhotovování rozmnoženin zveřejněného díla, resp. jeho omezené části, chráněného autorským zákonem.
- V rámci EDD může Koncový uživatel získat elektronickou kopii výňatku z monografie - až 20 stran nebo 1 článku z periodika, u nichž v okamžiku užití trvají majetková autorská práva, pro účely výzkumu a soukromého studia ve smyslu § 18 odst. 2 a § 97e odst. 4 písm. f) AZ.
- Rozmnoženinu je možné v rámci EDD zhotovit pouze z papírové předlohy (tj. nikoliv z mikrodokumentů nebo již existujících digitálních kopií).
- Službu EDD ZÍSKEJ není možné poskytovat z:
  - elektronických článků z licencovaných zdrojů (viz Kolektivní smlouva, čl. II, bod 2);
  - počítačových programů (viz Kolektivní smlouva, čl. IV, bod 4);
  - zvukových a zvukově obrazových záznamů děl (viz Kolektivní smlouva, čl. IV, bod 4);
  - vydaných notových záznamů díla hudebního či hudebně dramatického (viz Kolektivní smlouva, čl. IV, bod 4);
  - děl, která jsou předmětem licenčních smluv (viz Kolektivní smlouva, čl. IV, bod 4).

- EDD a volná díla:
  - kopie volných děl jsou poskytovány za podmínek určených Žádající knihovnou.
- Kdy může Dožádaná knihovna odmítnout zhotovit EDD:
  - nemá dostupný zdroj (nemůže si ho půjčit na digitalizaci);
  - nedokáže-li zaručit minimální kvalitu doporučenou v pravidlech;
  - nedokáže-li dodržet lhůtu pro zpracování;
  - jde o dílo, jehož rozmnoženinu nelze podle Kolektivní smlouvy poskytnout jde o volné dílo, na něž se Kolektivní smlouva nevztahuje.

### 5.2.5. Práva a povinnosti Koncového uživatele služby EDD

- Koncový uživatel služeb EDD je oprávněn využívat Uživatelské konto za podmínek dohodnutých ve [Smlouvě o užívání služby EDD](#).
- Uživatel služeb se prostřednictvím *Smlouvy o užívání služby EDD* zavazuje, že neposkytne autentizační údaje svého Uživatelského konta další osobě. Poruší-li tento zákaz, odpovídá za veškerou škodu, která tím vznikne.
- Koncový uživatel je povinen nakládat s rozmnoženinou díla získanou prostřednictvím služby EDD v souladu s autorským zákonem. Je oprávněn takovou rozmnoženinu díla užít výlučně pro účely výzkumu a soukromého studia. Současně se prostřednictvím *Smlouvy o užívání služby EDD* zavazuje rozmnoženinu díla v elektronické podobě získané prostřednictvím služby EDD uložit na vlastním zařízení ve formátu netextového souboru nebo na podkladě elektronické rozmnoženiny zhotovit jednu jeho tištěnou rozmnoženinu.
- Jakékoli další užití elektronické kopie dokumentu dodaného prostřednictvím EDD, zejména jeho zpracování (např. krácení, adaptace nebo překlad) - s výjimkou zpracování pro osobní potřebu Koncového uživatele - rozmnožování, rozšiřování a poskytování v elektronické nebo tištěné podobě třetím osobám je výslovně zakázáno. Koncový uživatel není oprávněn užít elektronickou kopii díla jinak než v souladu se *Smlouvou o užívání služby EDD* a AZ, zejména není oprávněn dodanou elektronickou kopii díla užít pro podnikání a jiné hospodářské účely.
- Koncový uživatel nese výlučnou odpovědnost za porušení autorského zákona, jiných právních předpisů či *Smlouvy o užívání služby EDD* včetně vyplývající povinnosti uhradit náhrady škod, které by nositelům autorských práv, resp. Zastupované knihovně, z jeho protiprávního jednání vznikly.

### 5.2.6 Zpracování Požadavku EDD – ČTENÁŘ

#### 5.2.6.1 Objednávka

- V portálu knihovny.cz se Čtenář přihlašuje svými přihlašovacími údaji do své knihovny.
- Najde požadovanou knihu nebo jiný dokument.
- Klikne na červené tlačítko „TO CHCI“. Stránka se posune níže, kde jsou záložky karet jednotlivých služeb.
- Klepne na záložku „ZÍSKEJ EDD“.
- 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 napíše „Objednat“.
- Vygeneruje se návrh Objednávky, kde musí specifikovat citaci: Název kapitoly/článku/ konkrétní pasáže, o kterou má zájem, a to v rozsahu stran. Pro kontrolu uvidí informaci o požadovaném dokumentu a také svůj e-mail, na který bude dostávat notifikace a pole, kam může napsat poznámku pro knihovníka. Poté musí dvakrát zaškrtnout, že souhlasí s uvedenými podmínkami a s cenou, která se mu předběžně vypočítá.
- Klikne na tlačítko „OBJEDNAT“.
- Potvrzená Objednávka se následně zobrazí v celkovém přehledu všech Objednávek zadaných přes službu ZÍSKEJ. Čtenář má možnost ji stornovat, dokud ji nezačne knihovna zpracovávat.

- Nyní je Objednávka dokončena a Čtenář může očekávat zprávu, že je požadovaný dokument připraven k zaplacení a následnému stažení v jeho Uživatelském kontě skrze CPK.

### 5.2.6.2 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).

### 5.2.6.3 Storno Objednávky

Stornovat Objednávku lze do doby, než ji knihovna přijme.

### 5.2.6.4 Poskytnutí objednaného dokumentu

Jakmile je dokument připraven ke stažení, je Čtenář informován zprávou, aby zaplatil příslušnou částku a bude přeměrován na platební bránu, kde může platební kartou za dodání dokumentu zaplatit. Po uhrazení dané částky má možnost k dokumentu přistupovat po dobu 21 dní, poté se sken nenávratně smaže.

## 6. Způsoby dodání a lhůty vyřízení Požadavků

Typ služby	Způsob dodání	Rychlost standardní
MVS	poštou/osobní vyzvednutí	24-96 prac. hodin
EDD	Uživatelské konto	24-96 prac. hodin

Na straně Dožádané knihovny jsou Požadavky standardně vyřizovány do 24 pracovních hodin od akceptace, v odůvodněných případech až do 72 pracovních hodin (u dokumentů, které má Dožádaná knihovna uložené v depozitáři, tj. mimo své hlavní sídlo, se může lhůta pro vyřízení prodloužit až na 96 pracovních hodin). Jedná se o dobu do předání přepravci, příp. přípravy k vyzvednutí při osobním předání.

## 7. Zpracování Požadavku

### 7.1. Objednávka

Objednávka vždy musí obsahovat:

- údaje o titulu;
- specifikaci požadované služby pro dodávání dokumentů.

Před potvrzením Objednávky pracovník Žádající knihovny ověří:

- Čtenáře ve své uživatelské databázi;
- správnost citace;
- skutečnost, že se daný titul nenachází ve fondu Žádající knihovny nebo je dlouhodobě nedostupný.

Pokud chce Žádající knihovna požadovanou službu od jiné Dožádané knihovny, může svou Objednávku pozastavit (stornovat), a to pouze tehdy, dokud je u dané Objednávky status NOVÉ nebo VE ZPRACOVÁNÍ.

## 7.2. Specifikace Požadavku

Požadavek je u Dožádané knihovny vždy specifikován objednacím číslem, které generuje služba ZÍSKEJ.

## 7.3 Výběr Dožádané knihovny

Pokud dokument vlastní více knihoven, určí Dožádanou knihovnu algoritmus ZÍSKEJ zohledňující vyvážené rozdělování Požadavků; jako alternativu ZÍSKEJ nabízí možnost manuálního výběru pořadí pracovníkem Žádající knihovny, a to z množiny Dožádaných knihoven, které dokument podle dostupných informací vlastní. SC ZÍSKEJ pak osloví Dožádanou knihovnu podle preferencí uvedených v Objednávce. Rovněž je možné zaslat Objednávku manuálně zvolené Dožádané knihovně.

## 7.4. Zpracování Požadavku v Dožádané knihovně

### Přijetí Požadavku

SC ZÍSKEJ přidělí Dožádané knihovně Požadavek, který je povinna do 24 hodin v rámci pracovních dnů přijmout (status Objednávky se změní z NOVÝ na VE ZPRACOVÁNÍ). Dožádaná knihovna pošle dokument poštou na adresu Žádající knihovny nebo připraví dokument k vyzvednutí. V ZÍSKEJ uvede detaily k výpůjčce (při osobním předání např. místo a do kdy je dokument k vyzvednutí, dále termín vrácení zpět do Dožádané knihovny, cenu).

### Přijetí Požadavku s podmínkou

Pokud standardnímu vyřízení brání nějaké překážky, přijme Dožádaná knihovna Požadavek s podmínkou. Důvodem pro přijetí Požadavku s podmínkou může být např. vyšší cena poptávané služby, delší doba vyřízení oproti běžným lhůtám, jiné vydání než uvedené v Požadavku, zkrácená výpůjční lhůta či skutečnost, že dokument je určen pouze k prezenčnímu studiu.

### Zamítnutí Požadavku

Pokud není Dožádaná knihovna schopna Požadavek vyřídit, zamítne jej. Důvodem pro zamítnutí Požadavku může být např. nedostatečná citace, podle níž nedokáže Dožádaná knihovna dokument identifikovat nebo skutečnost, že dokument je momentálně nedostupný nebo není využitelný pro meziknihovní výpůjčku.

SC ZÍSKEJ zajistí službu stejné kvality u jiné Dožádané knihovny pouze v případě, že bylo Žádající knihovnou předvoleno více knihoven a dokument je v nich stále k dispozici. V opačném případě nebo v situaci, kdy je důvodem zamítnutí nedostatečná citace, se Požadavek vrací zpět Žádající knihovně. Ta pak rozhodne o dalším postupu (ověření a doplnění citace, nové vyslání Požadavku).

### Odebrání Požadavku

Pokud Dožádaná knihovna nebude na Požadavek do 24 pracovních hodin reagovat, dostane na e-mail uvedený v jejím profilu upozornění. Vyřízení Požadavku bude urgovat i SC ZÍSKEJ.

Po dalších 24 hodinách v rámci pracovních dnů bez odezvy SC ZÍSKEJ po dohodě se Žádající knihovnou Požadavek odebere a předá k vyřízení jiné Dožádané knihovně nebo vrátí zpět do Žádající knihovny k dalšímu rozhodnutí. Vzniklé náklady budou v plné výši připsány na vrub Dožádané knihovny, již byl Požadavek odebrán.

## Prodloužení výpůjční doby

Požadavek na prodloužení výpůjční lhůty předává Žádající knihovna Dožádané knihovně prostřednictvím služby ZÍSKEJ, kde je i informována o rozhodnutí Dožádané knihovny.

## 8. Storno MVS + EDD

Žádost o storno Objednávky lze podat do doby, než získá v Dožádané knihovně status VYŘÍZENO. Iniciátorem může být Čtenář prostřednictvím ZÍSKEJ, nebo Čtenář požádá o storno Žádající knihovnu jinou cestou; proces storna Objednávky může zahájit i Žádající knihovna sama. Postup probíhá stejně, liší se pouze podle toho, v jakém stavu je vyřizování Požadavku v Dožádané knihovně.

### 8.1 Stav NOVÝ, PŘIJATO S PODMÍNKOU

Bez ohledu na iniciátora je Objednávka automaticky stornována a uzavřena ve stavu NOVÝ a PŘIJATO S PODMÍNKOU, a to v obou knihovnách. V uvedeném případě není požadována žádná platba.

### 8.2 Stav VE ZPRACOVÁNÍ

#### MVS :

V tomto stavu je nutná intervence pracovníků obou knihoven.

Bez ohledu na iniciátora žádosti o storno musí pracovník Žádající knihovny posoudit stav zpracování Požadavku. Podle toho buď:

- a) Čtenáři jeho žádost zamítne nebo – pokud je iniciátorem Žádající knihovna sama – žádost o storno vůbec neuplatní, anebo
- b) předá žádost o storno SC ZÍSKEJ, které ji předá Dožádané knihovně k dalšímu rozhodnutí. Pracovník Dožádané knihovny posoudí stav zpracování Požadavku a buď a) ŽÁDOSTI O STORNO vyhoví a Požadavek stornuje bez úplaty, anebo
- b) pokud Dožádaná knihovna na vyřízení Požadavku již vynaložila nezanedbatelné náklady, ŽÁDOST O STORNO zamítne a Požadavek dokončí.

#### EDD :

U služby EDD pracovník Žádající knihovny žádost o storno předá Dožádané knihovně a žádosti vyhoví. Požadavek stornuje bez úplaty. Případné dosavadní náklady na zpracování Požadavku jdou na vrub Dožádané knihovny. V případě, že zhotovenou kopii PDF souboru, kterou Dožádaná knihovna uloží na Čtenářovo Uživatelské konto a zašle mu výzvu k zaplacení, Čtenář neuhradí do 21 dnů, je kopie z Uživatelského konta smazána. Tímto je objednávka uzavřena a stornována. Dosavadní náklady na zpracování objednávky jdou na vrub Dožádané knihovny.

## 9. Reklamacce služeb

### 9.1 Vyloučení odpovědnosti

SC ZÍSKEJ pro Čtenáře nebo pro Žádající knihovnu organizuje a odpovídá za proces dodání dokumentu / sdílení fondu. Přitom:

- SC ZÍSKEJ nenese žádnou odpovědnost za včasné a řádné vrácení vypůjčeného díla v bezvadném stavu, to je odpovědností žádající instituce;

- 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.

## 9.2 Reklamace služeb Čtenářem

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 vyřízení služby.

System Požadavek na reklamaci (tzn. reklamovanou Objednávku včetně textu reklamace) předá jednak Žádající knihovně, jednak informaci o vzniklé události doručí SC ZÍSKEJ.

Žádající knihovna posoudí ve spolupráci se Čtenářem míru oprávněnosti reklamace, a to do tří pracovních dnů od doručení Požadavku na reklamaci. Pro posouzení oprávněnosti je nutná součinnost se Čtenářem, který je povinen na vyžádání dodat do dvou pracovních dnů reklamovaný materiál Žádající knihovně k posouzení.

Žádající knihovna může Požadavek na reklamaci zamítnout z následujících důvodů:

- objednaná služba byla dodána v obvyklé kvalitě a lhůtě stanovené *Knihovním řádem služeb ZÍSKEJ*;
- dodaný dokument odpovídá citaci uvedené v Objednávce včetně rozsahu;
- dokument nebylo možné dodat v požadované kvalitě a Čtenář byl o této skutečnosti předem informován;
- vyšší cena, na níž byl Čtenář předem upozorněn<sup>1</sup>.

Při zamítnutí reklamace Čtenáře Žádající knihovnou má Čtenář právo podat námitku proti neuznané reklamaci k SC ZÍSKEJ.

Reklamaci je možné 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 (MVS i EDD).

Pokud je Požadavek na reklamaci uznán Žádající knihovnou jako oprávněný, dohodne se Čtenářem formu nápravy a předá jej s touto informací SC ZÍSKEJ k dalšímu vyřízení. Veškeré finanční transakce, které byly provedeny v souvislosti s vyřízením této Objednávky, budou z popudu SC ZÍSKEJ anulovány pouze tehdy, pokud si Čtenář nové plnění služby nepřeje či se Žádající knihovna rozhodne pro poskytnutí náhradního plnění oslovit prostřednictvím služby ZÍSKEJ jinou knihovnu.

V ostatních případech se Dožádané knihovně, která Požadavek vyřizovala, v přehledu Požadavků znovu zobrazí reklamovaný Požadavek (se stejným ID), jenž bude mít kromě statusu VYŘÍZENO nově příznak reklamace. V reklamační notifikaci zaslané do Dožádané knihovny jménem SC ZÍSKEJ bude uvedena též požadovaná forma nápravy. Celková lhůta pro vyřízení reklamace včetně případné finanční kompenzace Čtenáři je 30 dnů počínaje následujícím dnem od podání žádosti. SC ZÍSKEJ kontroluje v celém procesu nejen přijetí reklamace, ale zároveň lhůtu i kvalitu vyřízení reklamace a zajišťuje případné finanční dorovnání na finančních kontech zúčastněných stran.

Pokud by reklamace nebyla vyřízena v požadované kvalitě, lhůtě či rozsahu nebo Dožádaná knihovna nedodala přesně požadovaný dokument, je SC ZÍSKEJ povinno zajistit nápravu dodáním služby z jiného zdroje uvnitř nebo mimo ZÍSKEJ. Náklady na takové zajištění služby budou účtovány v plné

---

<sup>1</sup> (Za službu EDD Čtenář vždy platí skutečný počet stran v kopii dodaného PDF souboru dle *Ceníku ZÍSKEJ*.)



výši (včetně manipulačního poplatku dle *Ceníku ZÍSKEJ*) knihovně, která reklamaci nevyřídila včas nebo ji vyřídila chybně.

### 9.3. Reklamace zadaná Žádající knihovnou

Žádající knihovna může reklamovat službu MVS dodanou SC ZÍSKEJ, pokud při kontrole dodané služby zjistí nedostatky oproti původně požadovanému stavu:

- byl dodán jiný dokument;
- byl dodán poškozený či neúplný dokument;
- cena;
- dokument dodán nebyl dle dodacích lhůt.

Službu EDD může Žádající knihovna reklamovat na základě reklamace Čtenáře (viz 9.2 Reklamace služeb Čtenářem).

Žádající knihovna sama kontrolu služby, tj. PDF souboru elektronicky dodaného Dožádanou knihovnou na Uživatelské konto Čtenáře, nemůže provést, neboť to smí být využíváno pouze Čtenářem jakožto Koncovým uživatelem služby.

K reklamaci služeb využije Žádající knihovna Žádost o reklamaci přímo v Objednávce, kde uvede i požadovanou formu nápravy, kterou je:

- oprava Objednávky (doplnění chybějící nebo vadné části dokumentu, popř. poskytnutí správného dokumentu, vyúčtování správné ceny);
- zrušení Objednávky a následné vrácení celého poplatku za službu (MVS i EDD).

SC ZÍSKEJ předá žádost Dožádané knihovně, která Objednávku vyřizovala. Dožádaná knihovna reklamaci vyřídí ke spokojenosti Žádající knihovny, v odůvodněných případech ji může zamítnout. V případě neuznané reklamace má Žádající knihovna možnost podat námitku proti neuznané reklamaci SC ZÍSKEJ.

Dozor nad dodržáním termínů a kvalitně provedenou nápravou má SC ZÍSKEJ.

Pokud bude Žádající knihovna spokojena s formou nápravy, informuje o tom SC ZÍSKEJ, a to provede i případnou finanční opravu, pokud je s reklamací svázána.

V případě chybně uvedené částky za vyřízenou službu SC ZÍSKEJ prověří oprávněnost reklamace a poté ve Finančních kontech Žádající i Dožádané knihovny upraví účtované částky.

Reklamace spojená s finančním dorovnáním, tj. přesuny částek v rámci Finančních kont zákazníků NTK (ať již se jedná o celkovou částku za reklamovanou službu či její poměrnou část), jsou vázány na Reklamační řád NTK, který je součástí Knihovního řádu.

**Reklamace musí být vyřízena do 30 dnů od podání žádosti.**

### 9.4. Reklamace zadaná Dožádanou knihovnou

Pokud Dožádaná knihovna reklamuje nevrácení zapůjčeného dokumentu nebo vrácení jiného či poškozeného dokumentu, bude SC ZÍSKEJ Dožádané knihovně s reklamací nápomocno. Hmotnou odpovědnost nese Žádající knihovna, která se zaručuje v takovém případě Dožádané knihovně nahradit vzniklou škodu.

### 9.5. Postup v případě, kdy jedna ze stran nesouhlasí s reklamací

Pokud by reklamace nebyla vyřízena v požadované kvalitě, lhůtě či rozsahu nebo by Dožádaná knihovna nedodala přesně požadovaný dokument, je SC ZÍSKEJ povinno zajistit nápravu do 30 dnů dodáním služby z jiného zdroje uvnitř nebo mimo ZÍSKEJ. Náklady na takové zajištění služby budou

účtovány v plné výši (včetně manipulačního poplatku dle *Ceníku ZÍSKEJ*) knihovně, která reklamaci nevyřídila včas nebo ji vyřídila chybně.

Spolupracující instituce berou na vědomí, že pokud jedna ze stran včetně Čtenáře nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení, je nejvyšším arbitrem ve sporu SC ZÍSKEJ a jeho rozhodnutí se zavazují akceptovat.

## 10. Finanční transakce v ZÍSKEJ /Spolupracující instituce

### 10.1. Výdaje

#### 10.1.1. Struktura výdajů Spolupracujících institucí

Výdaji Spolupracujících instituce se rozumí úhrady realizovaných Objednávek a Požadavků.

#### 10.1.2. Přečerpání prostředků na kontě

Žádná ze Spolupracujících institucí nemá možnost přečerpat prostředky na svém Finančním kontě zřízeném v NTK.

#### 10.1.3. Doplnění Finančního konta

Doplnění Finančního konta Spolupracujících instituce lze realizovat několika způsoby:

- bankovním převodem na účet NTK (č. ú. 20001-8032031/0710; KS 0308; VS 2222; SS ID Spolupracujících instituce);
- platbou v hotovosti na pokladně NTK.

Zůstatek na výdajovém kontě nesmí přesáhnout částku 20 000 Kč u Spolupracujících instituce.

#### 10.1.4. Převedení zálohové částky zpět na bankovní konto Spolupracujících instituce

Zálohovou částku vloženou na Finanční konto Spolupracujících instituce je možné kdykoli na základě žádosti převést zpět na její bankovní účet.

### 10.2. Příjmy

#### 10.2.1 Princip evidence částek za poskytnuté služby v ZÍSKEJ

Částka za dodanou službu bude připsána Partnerovi jako pohledávka vůči NTK; na straně NTK pak bude částka zaevidována jako dluh vůči Partnerovi.

#### 10.2.2 Finanční vyrovnání mezi SC ZÍSKEJ a Partnery

Finanční vyrovnání mezi SC ZÍSKEJ a Partnery se provádí tak, že Partner zašle SC ZÍSKEJ fakturu na částku za poskytnuté služby v požadovaném období. Na faktuře Partner uvede standardizovaný text *Za poskytování služeb v rámci ZÍSKEJ za období od do vám fakturujeme částku x Kč*. Podklady k fakturaci Partner vygeneruje ve službě ZÍSKEJ na základě zadaných parametrů (zvolené období, druh služby), a to jednak souhrnně, jednak vygenerováním seznamu jednotlivých položek. Po kontrole faktury pracovníky SC ZÍSKEJ převede NTK požadovanou částku na bankovní účet Partnera a v systému se u proplacených položek zaeviduje datum proplacení.

Finanční vyrovnání lze bezplatně realizovat nejméně jednou za kalendářní rok, nejvýše však jednou za čtvrtletí. Častější vyrovnání je zatíženo manipulačním poplatkem, který se odečte z Finančního konta.

### 10.3. Sankce

#### 10.3.1 Nedodání služby včas

Pokud Dožádaná knihovna nedodá objednanou službu včas nebo vůbec bez udání závažného důvodu, který jí bránil v poskytnutí služby, a SC ZÍSKEJ bude muset objednanou službu zajistit jinak, je tato Dožádaná knihovna povinna uhradit náklady na náhradní vyřízení objednané služby. Příslušnou částku pokrývající náklady odečte SC ZÍSKEJ z Finančního konta Dožádané knihovny jako by šlo o běžné poskytnutí služby ZÍSKEJ.

#### 10.3.2 Porušení povinností a pravidel

Pokud Spolupracující instituce opakovaně porušuje povinnosti a pravidla stanovená [Smlouvou o poskytování a využívání služeb ZÍSKEJ](#), [Knihovním řádem společnosti TECH](#) a [Knihovním řádem služeb ZÍSKEJ](#) (vč. všech příloh), vyhrazuje si NTK právo odstoupit od smlouvy a ukončit Spolupracující instituci registraci v NTK, resp. v systému ZÍSKEJ.

### 10.4. Pravidla pro finanční konto

#### Finanční konto v platebním systému NTK

Položka	Cena
zřízení a vedení Finančního konta ZÍSKEJ	zdarma
min. zůstatek na Finančním kontu ZÍSKEJ (doporučeno)	100 Kč
max. zůstatek na Finančním kontu ZÍSKEJ	20 000 Kč
manipulační poplatek za včasné nevyřízení reklamace v Dožádané knihovně	500 Kč
Finanční vyrovnání (převod příjmů)	zdarma 1 x ročně *
přehled čerpání služeb, přehled příjmů ze služeb poskytovaných v ZÍSKEJ	min. 1x/rok**
převod z příjmového účtu na výdajový v platebním systému NTK	nelze

\* Knihovny si mohou četnost volit dle svého uvážení (max. 1x/Q., min. 1x/rok).

\*\*Nutné odsouhlasení zůstatku na účtu NTK ze strany instituce.

## 11. Přílohy

Nedílnou součástí *Knihovního řádu služeb ZÍSKEJ* je [Ceník ZÍSKEJ](#), který je vystaven na na [Infoportálu ZÍSKEJ](#).

## 12. Platnost Knihovního řádu služeb Získej

Tento Knihovní řád služeb Získej nabývá platnosti a účinnosti dnem 18. 3. 2024

V Praze dne 18. 3. 2024

ředitel NTK

Ing. Martin Svoboda v. r.