

# KNIHOVNA F ≈ M

Městská knihovna Frýdek-Místek  
příspěvková organizace  
Jiráskova 506, 738 01 Frýdek-Místek

---

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Uživatel (dále jen „stěžovatel“), který není spokojen s množstvím, kvalitou služeb MěK F-M nebo jednáním zaměstnance, má právo danou skutečnost reklamovat, nejpozději do 7 kalendářních dnů od okamžiku, kdy nastala. Skutečnost, od jejíhož vzniku uplynuly více než dva roky, lze reklamovat jen tehdy, jestliže z ní pro čtenáře plyne nepromlčený majetkový nárok. Dále nelze reklamovat skutečnost, o níž byly údaje zlikvidovány z důvodu ochrany osobních údajů.

Z reklamace musí být patrné, kdo ji podává, na jakou skutečnost si stěžuje a jakou nápravu žádá. Reklamace se podává ústně přímo v té knihovně, ve které reklamovaná skutečnost nastala nebo s její činností souvisí. Pokud není možné ústní reklamaci vyřídit ihned, MěK F-M může žádat, aby stěžovatel reklamaci podal písemně. Pokud tak stěžovatel neučiní, reklamace se nevyřídí a má se za to, že nebyla podána.

Písemnou reklamaci lze podávat elektronicky na adresu: [liberdova@mkmistek.cz](mailto:liberdova@mkmistek.cz)

Reklamace se vyřizuje bez zbytečného prodlení. Není-li možno reklamaci vyřídit ihned, musí být vyřízena do 30 dnů ode dne podání.

Není-li písemná reklamace vyřízena včas nebo není-li s jejím vyřízením stěžovatel spokojen, může proti tomu podat stížnost řediteli MěK F-M.

Frýdek-Místek 5. 2. 2021

MĚSTSKÁ KNÍHOVNA FRÝDEK-MÍSTEK,  
příspěvková organizace  
Jiráskova 506  
738 01 Frýdek-Místek

PhDr. Tomáš Benedikt Zbranek  
ředitel MěK F-M, p. o.