

KNIHOVNÍ ŘÁD MĚSTSKÉ KNIHOVNY LOUNY

účinný od 1. července 2014

PREAMBULE

V souladu se Zřizovací listinou Městské knihovny Louny a podle § 4 odst. 7 zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb, v platném znění (dále jen *knihovní zákon*) vydávám tento Knihovní řád Městské knihovny Louny (dále jen *knihovní řád*).

Městská knihovna Louny (dále jen *MKL*) je základní veřejnou knihovnou evidovanou u Ministerstva kultury ČR pod číslem 2292/2002, jejímž účelem je zabezpečovat všem občanům rovný přístup k informacím a kulturním hodnotám, které jsou obsaženy ve fondech a informačních databázích knihovny.

Podle § 4 odst. 5 knihovního zákona MKL realizuje právo občana na svobodný a rovný přístup k informacím. Princip rovného přístupu k informacím je posílen skutečností, že vybrané knihovnické a informační služby jsou poskytovány zdarma, aby bylo vyloučeno limitování jejich dostupnosti.

OBSAH

Část první:	Vymezení základních pojmů
Část druhá:	Provozy MKL
Část třetí:	Služby uživatelům
Část čtvrtá:	Základní práva a povinnosti uživatelů a návštěvníků
Část pátá:	Registrace uživatele, zpracování a ochrana osobních údajů
Část šestá:	Společná ustanovení o výpůjčkách
Část sedmá:	Prezenční půjčování a přístup do studovny
Část osmá:	Absenční půjčování
Část devátá:	Meziknihovní služby
Část desátá:	Veřejné internetové služby
Část jedenáctá:	Reklamace a stížnosti
Část dvanáctá:	Poplatky, náhrady, zálohy a zástava
Část třináctá:	Závěrečná ustanovení

ODKÁZANÉ PŘÍLOHY

Příloha č. 1:	Přehled služeb poskytovaných MKL
Příloha č. 2:	Objednávkový formulář Meziknihovní výpůjční služby
Příloha č. 3:	Smlouva o výpůjčce elektronické čtečky knih
Příloha č. 4:	Ceník placených služeb a poplatků MKL
Příloha č. 5:	Poučení o ochraně osobních údajů
Příloha č. 6:	Přihláška čtenáře staršího 15 let věku
Příloha č. 7:	Přihláška čtenáře mladšího 15 let věku
Příloha č. 8:	Pravidla půjčování a vracení knih prostřednictvím výdejního a návratového boxu MKL
Příloha č. 9:	Registrace občanů Ukrajiny

ČÁST PRVNÍ

VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

1. *Knihovní fond* je soubor veškerých knihovních jednotek, které MKL zpřístupňuje svým uživatelům.
2. *Knihovní jednotka* je jakákoli samostatně evidovaná jednotka z fondu MKL.
3. *Volný výběr* je část knihovního fondu, který je uživateli přístupný bez zprostředkování zaměstnancem MKL.
4. *Návštěvník* MKL je vyjma zaměstnanců každý, kdo se zdržuje v jakýchkoli prostorách MKL.
5. *Uživatel* MKL je každý, kdo v daném okamžiku jakýmkoli způsobem využívá knihovní fond, technické zařízení, data nebo jiné služby MKL poskytované – a to jak osobně, tak prostřednictvím jiné osoby, internetem, telefonicky apod.
6. *Registovaný uživatel* MKL je uživatel, který vstoupil s MKL do zvláštního smluvního vztahu, v jehož rámci mu MKL umožňuje využívat všechny prezenční služby, případně provádět absenční výpůjčky. Podrobnosti o vzniku, trvání i zániku tohoto právního vztahu stanoví knihovní řád dále.
7. *Smluvní uživatel* MKL je každý, kdo využívá služby MKL na základě individuální smlouvy a v jejím rozsahu.
8. *Prezenční výpůjčka* je výpůjčka knihovní jednotky, kterou lze užít pouze ve vymezených prostorách MKL.
9. *Absenční výpůjčka* je výpůjčka, u které poskytne MKL svolení k tomu, aby registrovaný uživatel knihovní jednotku za dále vymezených podmínek užíval i mimo prostory MKL.
10. *Výpůjční lhůta* je doba, po kterou smí uživatel vypůjčenou knihovní jednotku užívat. Výpůjční lhůtu stanoví MKL při provedení výpůjčky. Pokud tak neučiní, platí lhůty stanovené v tomto knihovním řádu.
11. *Instrukce* je soubor písemných či ústních pokynů MKL vůči uživateli a návštěvníkovi. Uživatel i návštěvník jsou povinni se instrukcemi řídit.
12. *Stížnost* je jakýmkoli způsobem vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb, s organizací a řízením instituce. O stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel kontaktuje instituci s tím, že má stížnost, bez ohledu na obsah jeho stížnosti.
13. *Připomínka* je upozornění na nedodržování stanovených pravidel instituce nebo jiné nedostatky související s poskytovanými službami.
14. *Podnět* je to, co vyvolává činnost a povzbuzuje v konání. Stížnost, připomínka či podnět může být motivací k jednání vedení instituce. Jednáním se rozumí např. provedení změny v provozu instituce, personálu, úprava prostředí apod. Toto jednání by mělo vést ke zkvalitnění poskytovaných služeb.

ČÁST DRUHÁ

PROVOZY MKL

1. Součástí MKL jsou: knihovnická oddělení, pobočky Domov pro seniory a Klub(ovna) Luna, Sociálně terapeutická dílna Jeroným, kavárna Jeroným, Park Louny (pavilon Josefa Fouska a amfiteátr) a experimentální služby. MKL je pověřenou knihovnou regionální funkcí.
2. Knihovnickými odděleními se rozumí oddělení beletrie, oddělení naučné literatury, hudební oddělení, dětské oddělení a studovna. Jejich provoz se řídí platným knihovním řádem.



Otevírací doba pro všechna oddělení: pondělí 15.00 – 19.00, úterý až pátek (8.00 – 9.00 pouze oddělení beletrie a naučné literatury), 9.00 – 18.00, sobota 9.00 – 12.00, neděle 14.00 – 17.00 hodin. Knihovnická oddělení sídlí na adrese Mírové náměstí 1, Louny.

3. Pobočka Domov pro seniory je specifickým provozem MKL poskytující omezené služby, umožňuje absenční výpůjčky knihovního fondu z oddělení beletrie a naučné literatury. Otevírací doba pro Pobočku Domova pro seniory: úterý 8.00 – 9.00 hodin. Pobočka Domov pro seniory sídlí na adrese Rakovnická 2502, Louny.
4. Pobočka Klub(ovna) Luna je mimoknihovním provozem MKL. Jedná se o volnočasové zařízení. Otevírací doba pro Klub(ovnu) Luna: pondělí 13.00 – 16.00, úterý 9.30 – 12.30, středa až pátek 9.30 – 12.30 a 13.00 – 16.00 hodin, v době školních prázdnin 8.00 – 15.30 hodin. Klub(ovna) Luna sídlí na adrese SNP 2206, Louny.
5. Sociálně terapeutická dílna Jeroným (dále jen *STD Jeroným*) je sociální službou, která poskytuje osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení služby podporující pracovní návyky a dovednosti, aktivity motivující k dalšímu vzdělávání, služby rozvíjející samostatnost při běžných denních činnostech, aktivity posilující společenské začlenění a upevňující základní lidská práva. Cílovou skupinou jsou osoby s lehkým nebo středně těžkým zdravotním postižením od 16 do 64 let věku, které mají mentální postižení nebo duševní onemocnění. Činnosti STD Jeroným se řídí *Standardy kvality sociální služby*. Služba je poskytována: pondělí až pátek 9.00 – 15.00 hodin na adrese Mírovém náměstí 1, Louny a v Klub(ovně) Luna.
6. Kavárna Jeroným je doplňkovým provozem MKL. Slouží návštěvníkům knihovny a zároveň je tréninkovým místem pro klienty STD Jeroným. Občerstvení Jeroným sídlí na adrese Mírové náměstí 1, Louny.
7. Park Louny je doplňkovým provozem MKL, který je využíván pro provoz kulturních, vzdělávacích, komunitních akcí. Otevírací doba je sezonní. Provoz Park Louny sídlí na adrese Masarykovy sady 1470, Louny.
8. MKL může experimentálně zavést další dočasné služby, o kterých informuje čtenáře prostřednictvím běžných komunikačních kanálů.
9. Regionální funkce knihovny je službou zaručující občanům dostupnost veřejných knihovnických a informačních služeb ve všech místech ČR a přispívající k vyrovnání rozdílů v kvalitě těchto služeb obyvatelům měst a malých obcí. Řídí se metodickými pokyny k zajištění výkonu regionálních funkcí knihoven, zajišťuje poradenskou a konzultační činnost, metodické návštěvy, plány, rozborů, statistiku knihovnických činností, vzdělávání knihovníků, semináře a porady, tvorbu výměnných knihovních fondů, jejich cirkulaci a distribuci, pomoc při revizi a aktualizaci knihovních fondů, nákup a zpracování knihovních fondů pořízených z prostředků provozovatele (obce) a jejich distribuci, servis automatizovaného knihovního systému. Služba je poskytována registrovaným knihovnám v působnosti MKL.

ČÁST TŘETÍ

SLUŽBY UŽIVATELŮM

1. MKL poskytuje uživatelům veřejné knihovnické, informační a jiné služby v rozsahu odpovídajícím jejímu poslání; a to zejména zpřístupňováním informačních zdrojů.
2. MKL umožňuje využívat výpočetní a jinou techniku včetně techniky vnesené uživatelem. Při používání vnesené techniky jsou uživatelé povinni postupovat podle instrukcí MKL.

3. MKL zhotovuje za úhradu pro uživatele rozmnoženiny knihovních jednotek z fondu MKL. MKL může odmítnout zhotovení rozmnoženin, pokud to stav knihovní jednotky nedovoluje, pokud přesahují kapacitní možnosti pracoviště nebo je-li zhotovení rozmnoženiny v rozporu s právními předpisy České republiky (dále jen ČR). Takto zhotovené rozmnoženiny slouží výhradně pro osobní potřebu uživatele.
4. MKL neposkytuje pro uživatele rozmnoženiny audiovizuálních knihovních jednotek.
5. MKL poskytuje návštěvníkům a uživatelům poradenské a informační služby; pořádá výchovné, vzdělávací, kulturní a společenské akce apod.
6. MKL informuje o svých službách a akcích na internetových adresách <https://www.mkl.cz> a <https://detske.mkl.cz> a na profilu sociální sítě Facebook a Instagram; v přiměřeném rozsahu také na viditelném místě či místech ve svých prostorách apod.
7. MKL může experimentálně poskytovat nové služby, u kterých si vyhrazuje právo jejich poskytování kdykoli přerušit či zastavit, v nezbytných případech i bez předchozího upozornění.
8. MKL může v odůvodněných případech po nezbytně nutnou dobu omezit nebo zcela pozastavit poskytování svých služeb. O takových výlukách rozhoduje výhradně ředitelka MKL nebo jí pověřený zástupce.

ČÁST ČTVRTÁ

ZÁKLADNÍ PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELŮ A NÁVŠTĚVNÍKŮ

1. Uživatel i návštěvník MKL jsou zejména povinni řídit se tímto knihovním řádem; jakož i instrukcemi pracovníků MKL. K základním povinnostem uživatele patří včasné a řádné plnění všech závazků vůči MKL.
2. Uživatel i návštěvník jsou povinni se v MKL chovat vůči svému okolí ohleduplně, zejména nerušit či neobtěžovat jiné uživatele a návštěvníky, dodržovat běžné normy společenského chování a hygienických zvyklostí a nepoškozovat majetek knihovny. Před vstupem do studovny a při konání kulturních a společenských akcí jsou uživatel i návštěvník povinni vypnout akustickou signalizaci mobilních telefonů, případně i jiných vnášených zařízení. Prostory MKL mohou užívat pouze v souladu s jejich určením.
3. Za zvláště závažné porušení knihovního řádu je považováno nepovolené vnesení knihovní jednotky a majetku MKL mimo prostory MKL. MKL přistupuje k takovému jednání jako ke krádeži nebo pokusu o ni se všemi důsledky z toho plynoucími.
4. Při práci s technikou MKL jsou uživatel i návštěvník povinni řídit se instrukcemi MKL. Nesmí zasahovat do zařízení, měnit nastavení ani instalace.
5. Prostory MKL mohou být z důvodu ochrany osob a majetku on-line sledovány kamerovým systémem.
6. Před vstupem do studovny je uživatel povinen odložit do uzamykatelné skříňky svrchní oděv, tašky, aktovky apod. Uzamykatelné skříňky nejsou určeny pro uložení cenností. Za cennosti takto uložené MKL neručí.
7. Do prostor MKL není povoleno vnášet zbraně, omamné ani jiné nebezpečné látky, jídlo ani pití. V prostorách MKL není povoleno kouřit.
8. Psi ani jiná zvířata nemají do MKL přístup s výjimkou psů doprovázejících osoby se zdravotním znevýhodněním.
9. Uživatel je povinen před odchodem z MKL předložit ke kontrole všechny vynášené knihovní jednotky.



10. Uživatel, který nemá vůči MKL vypořádány všechny své závazky, MKL odmítne poskytovat další služby až do odstranění nedostatku, kvůli kterému bylo poskytování služeb přerušeno.
11. Pokud je registrovaný uživatel postižen nakažlivou chorobou, z důvodu ochrany jiných uživatelů a fondu se po dobu nemoci zdrží návštěv MKL.
12. Uživatelé se zdravotním znevýhodněním mají právo, podle instrukcí MKL případně i povinnost použít služeb osobní asistence. Držitelé průkazu ZTP/P mají právo využívat ve všech prostorách a při všech úkonech v MKL asistenční služby doprovázející osoby. Doprovázející osoba nemusí být registrovaným uživatelem MKL. Pro zastupování registrovaného uživatele se zdravotním znevýhodněním musí osoba vykonávající asistenční službu předložit MKL platný čtenářský průkaz zastupované osoby, ověřenou plnou moc a svůj občanský průkaz či pas. Osobu se zdravotním znevýhodněním může v prostorách MKL doprovázet asistenční pes.
13. Uživatel, který porušuje právní předpisy nebo tento knihovní řád, může být z prostor MKL vykázán.

ČÁST PÁTÁ

REGISTRACE UŽIVATELE, ZPRACOVÁNÍ A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Registrovaným uživatelem MKL je uživatel s platným čtenářským průkazem.
2. Registrovaný uživatel nad 15 let věku je povinen uvést a zároveň strpět zpracování nezbytných osobních údajů. Údaje doloží na základě předložení osobního dokladu úředně vydaného k prokázání totožnosti, zpravidla podle občanského průkazu občana ČR nebo jiného dokladu totožnosti u cizinců s povoleným pobytem na území ČR. Podpisem je třeba na přihlášce potvrdit souhlas s tímto výpůjčním řádem a správnost uvedených údajů. Registrovaným uživatelem se stává po zaplacení registračního poplatku a vydání čtenářského průkazu. Tímto se zavazuje k včasnému a řádnému plnění všech závazků vůči MKL.
3. Registrovaného uživatele do 15 let věku přihlašuje zákonný zástupce. Čtenářský průkaz je vydán zákonnému zástupci dítěte na základě předložení osobního dokladu úředně vydaného k prokázání totožnosti, zpravidla podle občanského průkazu občana ČR nebo jiného dokladu totožnosti u cizinců s povoleným pobytem na území ČR. Podpisem zákonného zástupce je třeba na přihlášce potvrdit souhlas s tímto výpůjčním řádem a správnost uvedených údajů. Zákonný zástupce může svým souhlasem a podpisem povolit také půjčování v hudebním oddělení. Registrovaným uživatelem se stává po zaplacení registračního poplatku a vydání čtenářského průkazu. Tímto se zákonný zástupce zavazuje k včasnému a řádnému plnění všech závazků vůči MKL.
4. Registrace uživatele je platná jeden kalendářní rok od vystavení platného čtenářského průkazu a lze ji prodlužovat vždy v posledním měsíci platnosti. Při prodlužování platnosti registrace předloží uživatel platný čtenářský průkaz a osobní doklad úředně vydaný k prokázání totožnosti, zpravidla podle občanského průkazu občana ČR nebo jiného dokladu totožnosti u cizinců s povoleným pobytem na území ČR. Uživatel je povinen bezodkladně oznámit každou změnu v údajích, které MKL požaduje jako povinné.
5. Osobní údaje, jejichž uvedení MKL od žadatele o registraci požaduje, podléhají režimu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. MKL je ve smyslu tohoto zákona správcem osobních údajů a je registrována u Úřadu pro ochranu osobních údajů. Údaje MKL zpracovává zejména za účelem ochrany svého majetku,

statistického hodnocení činnosti a naplnění povinností uložených MKL obecně závaznými předpisy. MKL zpracovává osobní údaje registrovaných uživatelů od okamžiku, kdy uživatel při registraci udělí souhlas s jejich zpracováním.

6. Osobní údaje uživatelů bude MKL zpracovávat v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů (EU) 2016/679. Poučení o ochraně osobních údajů je přílohou tohoto Knihovního řádu.
7. Čtenářský průkaz je dokladem registrovaného uživatele pro styk s MKL. Registrovaný uživatel předkládá čtenářský průkaz při každém úkonu vůči MKL a kdykoli je o to MKL požádán. V případě pochybnosti o správnosti předkládaného čtenářského průkazu je MKL oprávněna požadovat jiný doklad totožnosti uživatele. Při ztrátě či odcizení čtenářského průkazu uživatel bezodkladně tuto skutečnost MKL oznámí, jinak je odpovědným za jakékoli zneužití průkazu. Za vystavení nového čtenářského průkazu účtuje MKL poplatek podle Ceníku placených služeb a poplatků MKL (dále jen *Ceník MKL*)
8. Čtenářský průkaz je nepřenositelný. Čtenářský průkaz registrovaného uživatele nad 15 let věku platí ve všech odděleních knihovny. Čtenářský průkaz registrovaného uživatele do 15 let věku platí v dětském oddělení, se souhlasem zákonného zástupce i v hudebním oddělení.
9. Registrovaný uživatel může kdykoli MKL písemně požádat o zrušení registrace a ukončení zpracování jeho osobních údajů. Pokud MKL nemá vůči takovému uživateli pohledávky, žádosti bezodkladně vyhoví. Osobní údaje registrovaného uživatele MKL zlikviduje i bez jeho žádosti, pokud od konce posledního registračního období uplynuly dva roky a zároveň uplynul nejméně jeden rok od vypořádání posledního závazku registrovaného uživatele vůči MKL.
10. V případě důvodného podezření z páčání trestné činnosti nebo závažného porušování tohoto knihovního řádu si MKL vyhrazuje právo registrovanému uživateli dočasně pozastavit platnost vystaveného průkazu.
11. Za provedení registrace a za každé její prodloužení MKL účtuje poplatek podle Ceníku MKL.
12. Práva registrovaného uživatele zanikají v případě zrušení členství, hrubého porušení tohoto knihovního řádu, nepřístojného chování, zjištění krádeže nebo úmrtí registrovaného uživatele. Povinnosti registrovaného uživatele zanikají vypořádáním všech závazků vůči MKL.

ČÁST ŠESTÁ

SPOLEČNÁ USTANOVENÍ O VÝPŮJČKÁCH

1. Smlouva o výpůjčce se řídí právním řádem ČR a tímto knihovním řádem.
2. O výpůjčkách rozhoduje MKL podle charakteru a fyzického stavu knihovní jednotky.
3. Při půjčování je uživatel povinen si knihovní jednotku prohlédnout a je-li poškozena, ihned to ohlásit zaměstnanci knihovny. Poškozením není běžné opotřebení odpovídající stáří a povaze knihovní jednotky.
4. Na knihovní jednotku lze využít služby tzv. objednání z poličky – objednat si připravení dokumentů z volného výběru. Dokumenty jsou připraveny do 24 hodin a je třeba si je vyzvednout do 10 dnů od oznámení, poté budou postoupeny do běžného výpůjčního procesu. O připraveném dokumentu jsou čtenáři informováni pouze elektronicky.
5. Na knihovní jednotku lze využít služby tzv. objednání do výdejního a návratového boxu (dále jen knihobox) – objednat si připravení dokumentů z volného výběru do knihoboxu. Knihobox je umístěn v Hilbertově ulici zády ke knihovně. Dokumenty jsou připraveny do 72 hodin a je



třeba si je vyzvednout do 48 hodin od oznámení, poté budou postoupeny do běžného výpůjčního procesu. V případě nevyzvednutí do stanoveného termínu bude čtenáři účtován poplatek dle platného Ceníku MKL. O připraveném dokumentu jsou čtenáři informováni pouze elektronicky.

6. Na knihovní jednotku, která je půjčena jinému uživateli nebo je z jiného důvodu nedostupná, MKL přijme na žádost registrovaného uživatele rezervaci. Rezervace platí dva roky ode dne podání. Rezervuje-li si stejnou knihovní jednotku více čtenářů, má přednost ten, kdo zadal svou rezervaci dříve. Registrovaný uživatel si může knihovní jednotku rezervovat za úplatu podle Ceníku MKL, pokud je informován prostřednictvím korespondenčního lístku, nebo zdarma, pokud je informován elektronicky. Knihovní jednotka je pro registrovaného uživatele připravena po dobu 10 dnů od odeslání informace. Výpůjční doba rezervované knihovní jednotky je 30 dnů.
7. Uživatel je povinen vrátit vypůjčenou knihovní jednotku ve stavu, v jakém si ji vypůjčil. Každé její poškození, ztrátu nebo zničení je uživatel povinen bezodkladně ohlásit a vzniklou škodu MKL nahradit. Za škodu způsobenou uživatelem je považováno také provádění jakýchkoli změn a zásahů do vypůjčené knihovní jednotky (např. podtrhávání, zvýrazňování, vpisování poznámek, vlepování lístků či jakákoli oprava knihovní jednotky apod.).
8. Uživatel není oprávněn zapůjčenou knihovní jednotku dále půjčovat.

ČÁST SEDMÁ

PREZENČNÍ PŮJČOVÁNÍ A PŘÍSTUP DO STUDOVNY

1. Prezenční výpůjčku může uskutečnit každý uživatel. Smlouva o výpůjčce je uzavřena, jakmile uživatel převezme knihovní jednotku.
2. Prezenčně vypůjčenou knihovní jednotku je uživatel povinen vrátit před zavírací hodinou MKL nebo jakmile ji nepotřebuje. Prezenčně vypůjčenou knihovní jednotku smí uživatel užívat zpravidla ve studovně, ze které ji nesmí vynést.
3. Užívání vnesených elektrických zařízení je možné pouze tehdy, mají-li vlastní zdroj. Uživatel takového elektrického zařízení je vždy povinen řídit se instrukcemi MKL.

ČÁST OSMÁ

ABSENČNÍ PŮJČOVÁNÍ

1. Absenční výpůjčku knihovní jednotky, e-knihy a e-audioknihy umožňuje MKL pouze registrovanému uživateli.
2. Registrovaný uživatel nad 15 let věku může mít současně vypůjčeno nejvýše 40 knih, 20 CD, 10 DVD či Blu-ray disků (dále jen *BD*), 20 magnetofonových kazet (dále jen *MC*) či gramofonových desek (dále jen *LP*). Registrovaný uživatel do 15 let věku může mít současně vypůjčeno nejvýše 20 knih, 10 CD, 5 DVD nebo *BD*, 10 *MC* nebo *LP*. Maximální počet půjčených e-knih a e-audioknih je ~~3 kusy~~ 5 kusů na 30 dnů. Každý registrovaný uživatel může mít současně vypůjčeno libovolný počet periodik.
3. Výpůjční doba je 30 dnů. Výpůjční dobu lze opakovaně prodlužovat, nejdéle však po dobu 90 dnů a jen tehdy, má-li registrovaný uživatel platnou registraci a nezažádal-li o rezervaci vypůjčené knihovní jednotky další registrovaný uživatel. Registrovaný uživatel má právo

požádat o prodloužení výpůjční lhůty osobně, telefonicky nebo on-line přes své čtenářské konto na <https://katalog.mkl.cz/>.

4. Uživatel je povinen vrátit knihovní jednotku osobně nebo prostřednictvím jiné osoby, jakmile ji nepotřebuje, nejpozději však před uplynutím výpůjční lhůty. Včasným vrácením nepoškozené knihovní jednotky je smlouva o výpůjčce splněna a ukončena.
5. Absenční výpůjčka elektronické čtečky knih je experimentální službou MKL dle části třetí, bodu 7 tohoto knihovního řádu. Výpůjční doba pro elektronickou čtečku knih je 30 dnů. Výpůjční dobu nelze prodlužovat. Podmínkou zapůjčení elektronické čtečky knih je vyplnění Smlouvy o výpůjčce elektronické čtečky knih.

ČÁST DEVÁTÁ

MEZIKNIHOVNÍ VÝPŮJČNÍ SLUŽBY

1. MKL zprostředkuje na žádost registrovaného uživatele výpůjčku knihovní jednotky z jiné knihovny v ČR nebo v jiných zemích. Obdobně MKL na dožádání jiných knihoven registrovaných v evidenci knihoven Ministerstva kultury ČR zpřístupní jejich registrovaným uživatelům knihovní jednotky, které nemají ve vlastních fondech. Knihovní jednotky z fondů knihoven v ČR jsou zpravidla půjčovány absenčně, pokud půjčující knihovna nestanoví jinak. Knihovní jednotky z fondů zahraničních knihoven se půjčují výhradně prezenčně. Poskytování meziknihovních výpůjčních služeb (dále jen *MVS*) je účtováno dle platného Ceníku MKL a platí se zálohou.
2. Objednávka *MVS* se provádí přes Objednávkový formulář MVS. Objednávka meziknihovní služby je závazná s předem splatnou zálohou. Pokud se nepodaří žádaný dokument opatřit v dohodnutém termínu, záloha se vrací. Výpůjční dobu takovýchto knihovních jednotek stanovuje půjčující knihovna. Meziknihovní výpůjčky se vyřizují v oddělení naučné literatury.

ČÁST DESÁTÁ

VEŘEJNÉ INTERNETOVÉ SLUŽBY

1. Registrovaný uživatel nad 15 let věku může ve studovně denně využít 60 minut zdarma přístupu na internet. Po uplynutí této doby MKL účtuje poplatek podle Ceníku MKL. Registrovaný uživatel do 15 let věku může v dětské studovně denně využít 30 minut zdarma přístupu na internet, nestanoví-li knihovník jinak. Každý uživatel nad 15 let věku může ve studovně denně využít 10 minut zdarma přístupu na veřejný internet. Po uplynutí této doby MKL účtuje poplatek podle Ceníku MKL.
2. Uživatel je povinen nahlásit začátek a konec práce na počítačové stanici (dále jen *PC*).
3. Uživatel má možnost využívat dostupné Wi-Fi připojení na výpočetní a jiné technice včetně technice vnesené uživatelem.
4. Uživatel je povinen po ukončení práce s *PC* odstranit vlastní soubory a uvést *PC* do původního stavu. Uživatel má možnost odnést si na mobilních úložištích dat soubory získané při práci s *PC*.
5. Uživatelům je zakázáno navštěvovat internetová stránky s pornografickým obsahem nebo stahovat nelegální data.



6. Uživatel si může předem objednat a domluvit odbornou konzultaci pro práci na PC. Za odbornou konzultaci si MKL účtuje poplatek podle Ceníku MKL.
7. Uživatel ve svém vlastním zájmu je povinen v případě poruchy připojení nebo jiného problému tuto skutečnost neprodleně nahlásit.

ČÁST JEDENÁCTÁ

REKLAMACE A STÍŽNOSTI

1. Uživatel, který není spokojen s kvalitou služby MKL, s jednáním zaměstnance nebo s jakoukoli další skutečností týkající se MKL, má právo danou skutečnost reklamovat ve lhůtě sedmi dnů.
2. Z reklamace musí být patrné, kdo ji podává, na jakou skutečnost si stěžuje a jakou nápravu žádá. Je-li reklamace podána písemně, musí z ní být patrné, zda a kam má MKL odeslat odpověď.
3. Reklamace se podává ústně u zaměstnanců, vedoucích týmů nebo ředitelky MKL. Písemně poštou na adresu MKL, nebo do schránky důvěry, elektronicky na emailovou adresu ředitelky MKL, telefonicky na telefonní čísla MKL. Pokud není možné ústní reklamaci vyřídit hned, MKL může žádat, aby stěžovatel reklamaci podal písemně. Pokud tak stěžovatel neučiní, reklamace se nevyřídí.
4. *Schránka důvěry* je určena k podávání stížností. Je umístěna ve vstupním vestibulu MKL.
5. Každá stížnost je evidována v Knize stížností.
6. Reklamaci vyřizuje MKL bez zbytečného prodlení, zpravidla stejnou nebo obdobnou formou, jakou byla podána. Není-li možné vyřídit reklamaci hned, musí být vyřízena do 30 dnů od jejího podání. Není-li písemná reklamace vyřízena včas nebo není-li s jejím vyřízením uživatel spokojen, může proti tomu podat stížnost ředitele MKL.
7. Stížnost vyřizuje ředitelka MKL nebo jí pověřená osoba. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů, v odůvodněných případech se tato doba může prodloužit, maximálně však na 60 dnů. V tomto případě však musí být stěžovatel o této skutečnosti spolu s jejími důvody písemně vyrozuměn. Výsledek šetření o stížnosti se oznamuje stěžovateli písemně.
8. V případě anonymní stížnosti se postupuje obdobně, jako by byla stížnost podepsána s tím, že výsledné oznámení o vyřízení stížnosti je zveřejněno na vývěsní tabuli MKL ve vstupním vestibulu. Kopie písemného sdělení o výsledku šetření stížnosti (s datem jejího vyřízení) se přiloží k originálu písemnosti (podání stížnosti) a založí se do Knihy stížností.
9. Všechny stížnosti jsou pravidelně znovu přehodnocovány a diskutovány. Výstupem mohou být případné změny vedoucí ke zkvalitnění poskytovaných služeb.

ČÁST DVANÁCTÁ

POPLATKY, NÁHRADY, ZÁLOHY A ZÁSTAVA

1. Uživatel i návštěvník odpovídá za škodu, kterou zavinil porušením právní povinnosti. Odpovědnost za škodu se řídí občanským zákoníkem.
2. Pro případ, že registrovaný uživatel nevrátí ve lhůtě stanovené MKL absenční výpůjčku, sjednávají MKL a registrovaný uživatel podle § 2048 a násl. občanského zákoníku povinnost registrovaného uživatele zaplatit MKL smluvní pokutu (dále jen zpozdné). Výši zpozdného

stanovuje Ceník MKL. Povinnost hradit zpozdné nastává dnem, který následuje po skončení stanovené výpůjční lhůty. Poplatky za zpozdné se vypočítávají za každou knihovní jednotku a započatý kalendářní den prodlení a sčítají se.

3. Nevratí-li registrovaný uživatel vypůjčenou knihovní jednotku ve stanovené výpůjční době, je mu zaslána upomínka formou e-mailové zprávy a SMS zprávy, pokud nahlásí při registraci elektronickou adresu a telefonní číslo, nebo její změnu po dobu trvání registrace. Jinou formou MKL upomínky, s výjimkou předsoudní upomínky, nezasílá. V případě nenahlášení elektronické adresy a telefonního čísla při registraci nebo po dobu trvání registrace se upomínky, s výjimkou předsoudní upomínky, považují za zaslání dle odst. 5.
4. MKL registrovaného uživatele může o nevrácené dokumenty upomínat, přičemž výše zpozdného narůstá nezávisle na termínech upomínání.
5. Četnost a forma upomínání je následující: 1. upomínka (e-mail a SMS) – 1. den po překročení výpůjční doby; 2. upomínka (e-mail) – 15. den po překročení výpůjční doby; 3. upomínka (e-mail) – 30. den po překročení výpůjční doby; předsoudní upomínka (dopis – obyčejné psaní) – nejdříve 45. den po překročení výpůjční doby.
6. Registrovaný uživatel není oprávněn řešit řízení týkající se předsoudní upomínky v knihovně po té, kdy uplynula doba pro řádné vyřízení a dostane výzvu od právního zástupce MKL. Registrovaný uživatel je povinen dořešit upomínací řízení včetně zaplacení zpozdného a vrácení dokumentů u právního zástupce MKL. Pokud má registrovaný uživatel půjčeny knihovní jednotky i v jiných odděleních a nevztahuje se na ně zpozdné, může je vrátit v MKL až po vyřízení předsoudní upomínky.
7. Pro případ, že registrovaný uživatel nevrátí absenční výpůjčku ve lhůtě do 44 dnů po překročení výpůjční doby, sjednávají MKL a registrovaný uživatel podle § 2048 a násl. občanského zákoníku povinnost registrovaného uživatele zaplatit MKL smluvní pokutu (dále jen náklady spojené s přípravou soudního vymáhání). Výši nákladů spojených s přípravou soudního vymáhání stanovuje Ceník MKL. Povinnost hradit náklady spojené s přípravou soudního vymáhání nastává 45. dnem po překročení výpůjční lhůty. Zaplacením nákladů spojených s přípravou soudního vymáhání není dotčena povinnost registrovaného uživatele zaplatit zpozdné.
8. Vlastnické právo ke knihovním jednotkám tvořícím knihovní fond je nepromlčitelné, knihovní jednotku nelze získat vydržením.
9. Při přijímání objednávek služeb za úhradu může MKL od uživatele žádat zúčtovatelnou zálohu.
10. Při absenčním půjčování může MKL žádat jako záruku řádného vrácení knihovních jednotek složení finanční částky – zástavy, jako jistotu splnění podmínek výpůjčky (dále jen *jistota*). Nedodrží-li uživatel stanovené podmínky výpůjčky, uspokojí MKL z jistoty své nároky za škodu, která jí byla porušením povinnosti způsobena, a uhradí z ní i ostatní poplatky podle tohoto knihovního řádu. Nárok MKL na náhradu škody, pokud převyšuje částku jistoty, zůstává zachován.
11. Ztrátu nebo poškození knihovní jednotky je uživatel povinen MKL bezodkladně ohlásit. O způsobu náhrady ztracené nebo poškozené knihovní jednotky rozhoduje MKL. Přednostně je požadována náhrada škody uvedením do původního stavu – zpravidla obstaráním náhradního výtisku téže jednotky ve stejném vydání a vazbě (kromě periodik). Jestliže uvedení do původního stavu není možné nebo účelné, může MKL požadovat finanční náhradu. Výše finanční náhrady se řídí aktuálním Ceníkem MKL.
12. Uživatel je dále povinen uhradit veškeré náklady, které MKL v souvislosti se ztrátou nebo poškozením knihovní jednotky a její náhradou vznikly. Tím není zbaven povinnosti uhradit



zpozdné v případě nahlášení ztráty knihovní jednotky po vypršení stanovené výpůjční lhůty, a to až do dne ohlášení ztráty.

13. Ztrátu nebo poškození periodik je uživatel povinen MKL uhradit v plné výši.
14. Povinnosti registrovaného uživatele uvedené v této části nejsou dotčeny skončením platnosti registrace uživatele.

ČÁST TŘINÁCTÁ

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Knihovní řád včetně všech příloh, dodatků a doplňků je každému uživateli k nahlédnutí v prostorách MKL na dostupném místě a na <https://www.mkl.cz>. Uživatel si rovněž může vyžádat knihovní řád ve formě výtisku. Knihovní řád je zveřejňován v aktuálním znění nebo v původním znění spolu s pozdějšími změnami. Změny knihovního řádu oznámí MKL uživatelům s dostatečným předstihem před jejich účinností na místě, kde je knihovní řád běžně k nahlédnutí, a na svých internetových stránkách.
2. O výjimkách z knihovního řádu rozhoduje výhradně ředitelka MKL.
3. Součástí knihovního řádu jsou přílohy, které vydává MKL dle aktuální potřeby; přílohy jsou zveřejňovány ihned po jejich vydání s uvedením účinnosti, a to v tištěné a elektronické formě na <https://www.mkl.cz>.
4. Tento knihovní řád je účinný od 1. července 2014.

V Lounech dne 1. července 2014

Mgr. Dagmar Kučerová
ředitelka Městské knihovny Louny

Aktualizováno dne 30. 11. 2024, platné od 1. 1. 2025.
V Lounech dne 30. listopadu 2024

Mgr. Dagmar Kučerová
ředitelka Městské knihovny Louny