

**Zasady regulowania opłat
za nieterminowy zwrot materiałów bibliotecznych
w Bibliotece Miejskiej w Łodzi**

1. Opłaty za nieterminowy zwrot materiałów bibliotecznych mogą być dokonywane:
 - a) Gotówką we wszystkich filiach Biblioteki Miejskiej w Łodzi
 - b) Za pomocą terminala płatniczego (karta, BLIK) w filiach, które są wyposażone w terminale płatnicze
 - c) Przelewem na konto bankowe Biblioteki: Pekao S.A. II O/Łódź
30 1240 3028 1111 0000 2822 1944
 - d) Za pomocą operatora płatności online dla czytelników korzystających z konta online w aplikacji lub katalogu Biblioteki Miejskiej w Łodzi
2. Kwota opłaty naliczana jest przez system biblioteczny zgodnie z obowiązującym *Regulaminem korzystania ze zbiorów, zasobów i usług Biblioteki Miejskiej w Łodzi* i widoczna jest na koncie online czytelnika.
3. Dostęp do serwisu płatności online jest możliwy po zalogowaniu się na konto online czytelnika w katalogu lub aplikacji Biblioteki. System biblioteczny przekierowuje czytelnika do serwisu transakcyjnego operatora płatności online, gdzie opłata może zostać dokonana.
4. Naliczona przez system kwota do zapłaty nie podlega podziałowi na raty.
5. Czytelnik nie ponosi dodatkowych kosztów z tytułu dokonania płatności online.
6. Po dokonaniu wpłaty, czytelnik otrzymuje potwierdzenie dokonanej operacji na adres e-mail podany w systemie bibliotecznym.
7. Rozliczenie płatności dokonanej online realizowane jest przez system automatycznie po otrzymaniu potwierdzenia dokonania wpłaty od operatora płatności online.
8. W przypadku dokonania płatności bezpośrednio na wskazane wyżej konto bankowe Biblioteki rozliczenie płatności dokonywane jest po potwierdzeniu jej wpływu przez Dział Finansowo-Księgowy Biblioteki.

9. Reklamacje związane ze wskazanymi w pkt 1 lit. b), c), d) sposobami dokonywania opłat za nieterminowy zwrot materiałów bibliotecznych usługą bankowości elektronicznej należy zgłaszać bezpośrednio w filii lub na adres e-mail: reklamacje@biblioteka.lodz.pl
10. Zgłoszenie reklamacji płatności powinno zawierać: numer płatności, kwotę płatności, tytuł płatności, nazwisko i imię właściciela konta bankowego/karty płatniczej, nazwę banku i konto z którego skierowana została płatność (w przypadku karty płatniczej – nazwa karty płatniczej, w przypadku płatności SMS-em - numer telefonu) , datę płatności, adres e-mail który został podany w zleceniu płatniczym, powód reklamacji oraz szczegółowy opis zdarzenia reklamacyjnego.
11. W terminie 14 dni od wpływu reklamacji Biblioteka ma obowiązek jej rozpatrzenia. Jeśli w tym terminie reklamacja nie może zostać rozpatrzona, Biblioteka powiadomi użytkownika o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia.
12. Skutkiem rozpatrzenia reklamacji jest:
 - a) Uznanie reklamacji;
 - b) Odmowa uznania reklamacji;
 - c) Pozostawienie reklamacji bez rozpoznania, co następuje w przypadku niepodania wszystkich potrzebnych danych, które nie zostały uzupełnione w terminie 5 dni od dnia wezwania przez Bibliotekę.
13. Biblioteka nie odpowiada za problemy techniczne leżące po stronie operatora płatności online.