

Regulamin uiszczania opłat za nieterminowy zwrot materiałów bibliotecznych w Książnicy Beskidzkiej w Bielsku-Białej.

1. Opłaty za nieterminowy zwrot materiałów bibliotecznych mogą być dokonywane:
 - a) gotówką we wszystkich agendach Książnicy Beskidzkiej w Bielsku-Białej,
 - b) za pomocą terminala płatniczego w filiach i działach, które są wyposażone w terminale płatnicze,
 - c) przelewem na konto bankowe Biblioteki.
Nr konta: 85 1240 4142 1111 0000 4825 5233
W tytule przelewu należy wpisać: Przetrzymanie zbiorów – (Nr karty bibliotecznej, Imię i nazwisko) – (Nazwa placówki).
 - d) za pomocą operatora płatności online dla Czytelników korzystających z konta online aplikacji lub katalogu online Książnicy Beskidzkiej.
2. Kwota opłaty naliczana jest przez system biblioteczny zgodnie z obowiązującym *Regulaminem korzystania z usług Książnicy Beskidzkiej w Bielsku-Białej*.
3. Dostęp do serwisu płatności online jest możliwy po zalogowaniu się do internetowego konta Czytelnika lub aplikacji Biblioteki. System biblioteczny przekierowuje Czytelnika do serwisu transakcyjnego operatora płatności online, gdzie można dokonać opłaty.
4. Czytelnik nie ponosi dodatkowych kosztów z tytułu dokonania płatności online.
5. Wpłata zarejestrowana w bibliotecznym systemie komputerowym stanowi dowód uregulowania należności. Po dokonaniu wpłaty Czytelnik otrzymuje potwierdzenie dokonanej operacji na adres e-mail podany w systemie bibliotecznym.
6. Rozliczenie płatności dokonanej online realizowane jest przez system automatycznie po otrzymaniu potwierdzenia dokonania wpłaty od operatora płatności online.
7. W przypadku dokonania płatności bezpośrednio na wskazane wyżej konto bankowe Biblioteki rozliczenie płatności dokonywane jest po potwierdzeniu jej wpływu przez Dział Finansowo-Księgowy Biblioteki.
8. Reklamacje związane ze wskazanymi w pkt 1 lit. b), c), d) sposobami dokonywania opłat za nieterminowy zwrot materiałów bibliotecznych za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej należy zgłaszać bezpośrednio w danej agendzie lub na adres e-mail: sekretariat@ksiaznica.bielsko.pl.
9. Zgłaszając reklamację, Czytelnik wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w celach związanych z przedmiotem sprawy oraz potwierdza zapoznanie się z klauzulą informacyjną.
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), 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.
14. Działania Biblioteki podejmowane w celu odzyskiwania należności określa *Regulamin postępowania związanego z dochodzeniem należności pieniężnych mających charakter cywilnoprawny w Książnicy Beskidzkiej w Bielsku-Białej*.

Klauzula informacyjna – zgłoszenie reklamacji w związku z regulowaniem opłat za nieterminowy zwrot materiałów bibliotecznych w Książnicy Beskidzkiej.

1. Administratorem danych osobowych jest Książnica Beskidzka z siedzibą w Bielsku-Białej, ul. Juliusza Słowackiego 17a (tel. +48 33 8228221, biblioteka@ksiaznica.bielsko.pl).
2. Wyjaśnień w sprawach związanych z danymi osobowymi udziela Inspektor Ochrony Danych – iod@ksiaznica.bielsko.pl.
3. Dane osobowe zebrane w związku ze zgłoszeniem reklamacji i dalszym postępowaniem reklamacyjnym będą przetwarzane:
 - a) w celu prowadzenia postępowania reklamacyjnego dotyczącego usługi świadczonej przez Książnicę Beskidzką - podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO));
 - b) w celu ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami - podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
4. Dane osobowe, które będą przetwarzane w celach wymienionych w pkt 3, to dane osobowe wymienione pkt 12 *Regulaminu uiszczania opłat za nieterminowy zwrot materiałów bibliotecznych w Książnicy Beskidzkiej w Bielsku-Białej*.
5. Dane osobowe mogą być przekazywane innym podmiotom w zakresie koniecznym do: prawidłowego rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia odpowiedzi na reklamację, oraz do prowadzenia postępowań w przypadku odmowy uznania reklamacji. Podmioty, którym Administrator może przekazywać dane osobowe w wyżej wskazanych celach to, przykładowo, podmioty prowadzące w imieniu Administratora usługi będące przedmiotem reklamacji, dostawcy rozwiązań informatycznych.
6. Dane będą przetwarzane przez okres rozpatrywania reklamacji, w tym rozpatrywania odwołania od odmowy uwzględnienia reklamacji oraz przedawnienia roszczeń, z której dotyczyło postępowanie reklamacyjne.
7. Osobom, których dane są przetwarzane przysługuje prawo dostępu do treści danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych).
8. Podanie danych osobowych jest wymagane przez Administratora w celu przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji. Konsekwencją niepodania danych osobowych wymaganych przez Administratora jest brak możliwości przyjęcia i rozpatrzenia złożonej reklamacji.

DYREKTOR
mgr Łucja Wachala