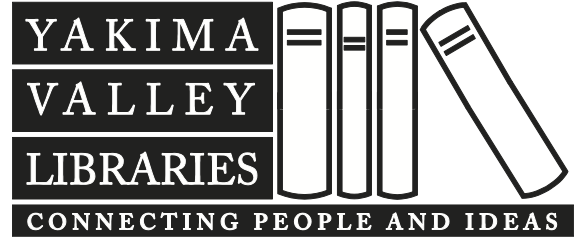

Política de reemplazo y reembolso de materiales



PROPÓSITO:

Establecer una política coherente para los reembolsos de materiales.

POLÍTICAS:

Las Bibliotecas del Valle de Yakima no emitirán reembolsos por los materiales que han sido pagados por los usuarios. Si un usuario paga por un artículo, el artículo se convierte en propiedad del usuario. El usuario tiene la opción de guardar el artículo o de donarlo de nuevo a la Biblioteca. Las Bibliotecas del Valle de Yakima no aceptan artículos comprados por el usuario como método para reemplazar el artículo original perdido en lugar del pago por dicho artículo.

El personal de las Bibliotecas del Valle de Yakima notificará a los usuarios acerca de esta norma cuando paguen por los materiales perdidos o dañados.

Adoptado: 13 de marzo, 2017.

Anotación:

Ver material adjunto: Procedimientos de reemplazo y reembolso de materiales.

Referencia a la política: Resolución #17-002 en la materia de la Política de reemplazo y reembolso de materiales.

PROCEDIMIENTO DE REEMPLAZO Y REEMBOLSO DE MATERIALES

Las Bibliotecas del Valle de Yakima no ofrecen reembolsos por los materiales bibliotecarios que han sido pagados por los usuarios.

Si un usuario elige pagar por un artículo, el artículo será de su propiedad.

Si el usuario encuentra el artículo después de pagarlo, tiene la opción de quedarse con el artículo o de donarlo de nuevo a la Biblioteca.

Las Bibliotecas del Valle de Yakima no aceptan artículos comprados por el usuario con el objetivo de reemplazar el artículo original perdido, en lugar de pagar por dicho artículo.

Antes de aceptar el pago de un artículo perdido, siga estos pasos:

- Antes de pagar por los materiales perdidos o dañados, informe a los clientes sobre la política de reemplazo y reembolso de materiales.
- Compruebe si el artículo está en el estante de la Biblioteca en la que éste fue devuelto o en el estante al que artículo pertenece.
- Si encuentra el artículo, compruebe que esté en buenas condiciones y elimine cualquier cargo asociado a ese material.
- Si no encuentra el artículo, pregunte al usuario si le sería de utilidad el disponer de un poco más de tiempo para buscarlo.
- Preste de nuevo el material bibliotecario al usuario sin eliminar los cargos atrasados ya acumulados para este artículo (si necesita ayuda con este proceso, comuníquese a su supervisor).
- Explíquelo que podría tener cuotas atrasadas adicionales si el artículo es devuelto después de la fecha de vencimiento del préstamo.
- Si el usuario cree que ha devuelto el material bibliotecario, siga el procedimiento de devolución de reclamos. (No borre ni elimine todavía las cuotas atrasadas ya acumuladas para este artículo, a menos que éste se encuentre en la Biblioteca).

Las devoluciones sólo pueden procesarse si el artículo se encuentra en la Biblioteca y el pago por este artículo ha sido ya procesado. Si esto sucediese, por favor contacte con el Gestor Contable del Departamento de Contabilidad.

*Nota: la nueva **Política de Reemplazo y Reembolso de Material** entrará en vigor el 1 de abril de 2017. Si el reembolso ha sido solicitado antes del 1 de abril de 2017, los pasos para la compensación ocurrirán según lo establecido previamente.*

Los artículos pagados entre el 31 de marzo de 2016 y el 31 de marzo de 2017 se consideran "en proceso" y pueden ser motivo de reembolso hasta un año después de la fecha en la que se realizó el pago por el artículo perdido o dañado. Cualquier pago que se haga por un artículo o material bibliotecario después del 31 de marzo de 2017, no será reembolsable.

Referencia: Resolución n° 17-002.