

### Postup pro vyřizování stížností

Je-li zákazník s činností a výroky zkušební laboratoře BETOTECH, s.r.o. nespokojen, má právo do jednoho měsíce po obdržení protokolu o zkouškách uplatnit u vedoucího zkušební laboratoře (VZL) nebo vedoucího pracoviště (VP) písemnou nebo i ústní stížnost (reklamací). Veškeré stížnosti jsou evidovány v knize stížnosti, kde je uvedeno pořadové číslo a datum stížnosti, identifikace zákazníka, důvod stížnosti, výsledek šetření, přijatá nápravná opatření.

Postup vyřizování stížnosti:

- VZL/VP do 15 dnů oznámí stěžovateli termín řešení jeho stížnosti;
- předmět stížnosti osobně projedná se stěžovatelem s cílem co nejpřesněji definovat příčiny stížnosti;
- VZL/VP zajistí prověření stížnosti s pracovníky, kteří se podíleli na realizaci zakázky, případně provede prověrku prostřednictvím třetí nezávislé osoby;
- je-li stížnost (reklamacie) uznána za oprávněnou, provede zkušební laboratoř bez odkladu novou zkoušku na vlastní náklady a zároveň zjistí příčinu neshody včetně stanovení nápravných opatření. VZL/VP tuto oprávněnou stížnost osobně projedná se zákazníkem a informuje ho o přijatých nápravných opatřeních;
- je-li stížnost (reklamacie) posouzena jako neoprávněná, nebo nedojde-li k dohodě, obdrží zákazník důvody tohoto rozhodnutí do 10 dnů od data, kdy k němu došlo rozhodnutí.
- písemná rozhodnutí a to jak uznání stížnosti tak i její odmítnutí jsou pokud to dovolují okolnosti v maximální míře ústně projednány se zákazníkem předem a následně osobně předány zákazníkovi

Zákazník má právo se kdykoli osobně účastnit projednávání stížnosti. Svůj požadavek na osobní účast při projednávání nebo při opakování zkoušky musí uplatnit nejméně 5 dní před požadovaným termínem ústně nebo písemně (faxem) u příslušného pracovníka VZL/VP u kterého stížnost uplatnil. V případě, že zákazník požaduje posouzení stížnosti nezávislou osobou ( znalec, auditor, laboratoř apod.) musí být tento požadavek ujednan písemně mezi zákazníkem a BETOTECH, s.r.o. V případě, že i nezávislá osoba potvrdí neoprávněnost stížnosti, uhradí zákazník náklady spojené s nezávislým posuzováním. V případě oprávněné reklamacie hradí náklady BETOTECH, s.r.o.

Stížnosti lze uplatnit písemně na adrese BETOTECH, s.r.o., Beroun 660, 26601 Beroun nebo telefonicky či faxem u následujících pracovníků:

**Vedoucí zkušební laboratoře:**

Telefon/Fax:

Ing. Stanislav Smiřinský  
311 644 783 / 311 644 780

**Pracoviště Králův Dvůr a Jindřichův Hradec:**

Tel./fax.:

Areál cementárny Králův Dvůr  
602 646 376 / 311 644 780

vedoucí pracoviště :

Ing. Jiří Žáček

**Pracoviště Most :**

Tel./fax :

Areál TBG Severní Čechy – Most, Čepirohy  
476 105 198 / 476 105 198

vedoucí pracoviště :

Jakub Smolík

**Pracoviště Trutnov :**

Tel./fax:

Areál TBG BAK Trutnov – Kalná Voda  
499 773 208 / 499 773 208

vedoucí pracoviště :

Michal Kadrmas



V Berouně dne 22.12.2005

Vydal : Ing. Vladimír Veselý  
jednatel, ředitel společnosti