

Postup pro vyřizování stížností

Je-li zákazník nebo jiný subjekt (dále stěžovatel) s činností a výroky zkušební laboratoře BETOTECH, s.r.o. nespokojen, má právo do jednoho měsíce po obdržení protokolu o zkouškách / vzorkování uplatnit u vedoucího zkušební laboratoře (VZL) nebo vedoucího pracoviště (VP) písemnou nebo i ústní stížnost (reklamaci). Veškeré stížnosti jsou evidovány v knize stížnosti příslušné zkušební laboratoře resp. pracoviště.

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 (reklamace) uznána za oprávněnou a týká-li se výsledků činnosti zkušební laboratoře, provede zkušební laboratoř bez odkladu novou zkoušku / vzorkování na vlastní náklady a zároveň zjistí příčinu neshody včetně stanovení nápravných opatření. VZL/VP tuto oprávněnou stížnost osobně projedná se stěžovatelem a informuje ho o přijatých nápravných opatřeních;
- je-li stížnost (reklamace) posouzena jako neoprávněná nebo nedojde-li k dohodě, obdrží stěžovatel důvody tohoto rozhodnutí do 10 dnů od data, kdy k němu došlo;
- písemná rozhodnutí a to jak uznání stížnosti tak i její odmítnutí jsou, pokud to dovolují okolnosti, v maximální míře ústně projednány se stěžovatelem předem a následně osobně stěžovateli předány.

Stěžovatel 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 stěžovatel požaduje posouzení stížnosti nezávislou osobou (znalec, auditor, laboratoř apod.) musí být tento požadavek ujednan písemně mezi stěžovatelem a BETOTECH, s.r.o. V případě, že i nezávislá osoba potvrdí neoprávněnost stížnosti, uhradí stěžovatel náklady spojené s nezávislým posuzováním. V případě oprávněné reklamace hradí náklady BETOTECH, s.r.o.

Stížnosti lze uplatnit písemně na adrese BETOTECH, s.r.o., Beroun 660, 26601 Beroun 2 nebo telefonicky či faxem u následujících pracovníků:

Laboratoř 1195 BEROUN	Laboratoř 1195.2 OSTRAVA	Laboratoř 1195.3 BRNO
<p>Ing. Stanislav Smiřinský - vedoucí zkušební laboratoře T/F: 311644780 / 311644 780</p> <p>Ing. Jiří Žáček - vedoucí pracoviště Beroun, T/F: 311644780 / 311644780</p> <p>Jakub Smolík - vedoucí pracoviště Most T/F: 476105198 / 476 105 198</p> <p>Michal Kadrmas - vedoucí pracoviště Trutnov T/F: 499773208 / 499773 208</p> <p>Vladimír Ouška,DiS. - vedoucí pracoviště Jindřichův Hradec, Klatovy T/F: 384320105 / 384 320 105</p>	<p>Ing. Jiří Safrata vedoucí zkušební laboratoře T/F: 596781801 / 596781801</p>	<p>Ing. Oldřich Žalud vedoucí zkušební laboratoře T/F: 547427561 / 547427562</p>

V Berouně dne 2.1.2014

Vydal : Ing. Vladimír Veselý jednatel společnosti