

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 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:

- Předmět stížnosti VZL/VP osobně projedná se stěžovatelem s cílem co nejpřesněji definovat příčiny stížnosti;
- týká-li se stížnost činností laboratoře, za které odpovídá, potvrdí VZL/VP do 15 dnů stěžovateli termín řešení jeho 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, přijme nápravná opatření;
- je-li to s ohledem na povahu zkoušky možné, 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 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;
- stížnosti posuzuje a písemná rozhodnutí přezkoumává a schvaluje osoba, která není zapojena do činností laboratoře, kterých se stížnost týká;
- 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 (i e-mailem) 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 ujednáán 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, 266 01 Beroun, nebo e-mailem, případně telefonicky na níže uvedených kontaktech.

Zkušební laboratoř Beroun	Zkušební laboratoř Ostrava	Zkušební laboratoř Brno
Ing. Stanislav Smiřinský Vedoucí zkušební laboratoře Tel.: 311 644 783 Ing. Jiří Záček Vedoucí pracoviště Beroun Tel.: +420 602 646 376 Jakub Smolík Vedoucí pracoviště Most a Cheb Tel.: +420 602 642 443 Michal Kadrmas Vedoucí pracoviště Trutnov Tel.: +420 602 120 621 Vladimír Ouška, DiS Vedoucí pracoviště Jindřichův Hradec a Klatovy Tel.: +420 602 304 726	Ing. Jiří Šafrata, PhD Vedoucí zkušební laboratoře Tel.: +420 602 429 702	Ing. Oldřich Žalud Vedoucí zkušební laboratoře Tel.: +420 602 429 702

V Berouně dne 19.6.2020