



Zasady odpowiedzialnej komunikacji z Klientami

Przedsiębiorstwa Robót i Usług Budowlanych „BUDREM”
w Łagoszowie Wielkim Sp. z o.o.

„BUDREM” w Łagoszowie Wielkim Sp. z o.o. - przedsiębiorstwo odpowiedzialne społecznie – swoje działania i współpracę z Klientami opiera na zaufaniu i partnerstwie. W niniejszym dokumencie prezentujemy Państwu zasady odpowiedzialnej komunikacji z Klientami - Inwestorami i wynikające z nich nasze zobowiązania. Dokument ten kierujemy do firm, jednostek publicznych, osób indywidualnych oraz innych instytucji – naszych potencjalnych i obecnych Klientów - Inwestorów celem zachęcenia do współpracy. Zapraszamy serdecznie!

Jerzy Krotla
Prezes Zarządu

Marcin Krotla
Wiceprezes Zarządu

Misją BUDREM jest zapewnianie Klientom wysokiej jakości usług ogólnobudowlanych w sposób rzetelny, budujący wiarygodność i markę firmy.

Pracujemy w oparciu o wartości etyczne i biznesowe, które odzwierciedlają naszą filozofię działania. Jesteśmy wiarygodnym i odpowiedzialnym partnerem – godnym Państwa zaufania. Gwarantujemy współpracę w oparciu o takie wartości, jak: solidność, odpowiedzialność, sprawne zarządzanie, uczciwość, szacunek dla Klientów, pracowników, partnerów biznesowych, konkurencji, społeczności lokalnych i środowiska.

Rzetelność i dotrzymanie zobowiązań stanowią naczelną zasadę budowania naszych relacji z Klientami. Świadcząc usługi, rzetelnie informujemy klientów o wszystkich aspektach tych usług, pracujemy zgodnie z wymaganymi standardami. Wszelkie informacje dotyczące współpracy z naszymi Klientami są poufne.

■ Cel odpowiedzialnej komunikacji z Klientami

Celem odpowiedzialnej komunikacji z Klientami BUDREM jest rzetelne poinformowanie Klientów o zakresie i standardzie oferowanych usług oraz jakości wzajemnych relacji, jak również umożliwienie Klientom przekazywania opinii na temat działania firmy, dla doskonalenia jakości i zakresu usług, a także zapewnienia satysfakcji Klientom.

■ Nasze zobowiązania

1. BUDREM zobowiązuje się do:
 - zapewnienia Klientom rzeczowych i bezstronnych informacji o oferowanych usługach, w tym na temat bezpieczeństwa i zdrowia dla użytkowników, jeśli ma to zastosowanie;
 - otwartego ujawniania całkowitych cen usług oraz innych opłat;
 - prezentowania ofert w sposób przejrzysty;
 - przedstawiania informacji w sposób zrozumiały, upewniając się, że Klient rozumie każdą przedstawioną informację;
 - zachowania życzliwości i uprzejmości w kontaktach z Klientem.
2. BUDREM zapewnia Klientom dostęp do informacji o usługach i swojej ofercie za pośrednictwem:
 - strony internetowej www.budrem.biz.pl,
 - wkładek reklamowych,
 - newsletterów,
 - odpowiedzi na zapytania e-mailowe,
 - odpowiedzi ustnych na zapytania,
 - pisemnych ofert na życzenie Klienta i zgodnie z ustaleniami.
3. BUDREM zapewnia Klientom komunikację dwustronną poprzez:
 - telefon i fax: tel./fax. (76) 831 14 80 od poniedziałku do piątku w godz. 7⁰⁰-15⁰⁰; kom: 601 053 086, 607 580 850 od poniedziałku do soboty w godz. 7⁰⁰-17⁰⁰,
 - e-mail: biuro@budrem.biz.pl,
 - spotkanie bezpośrednio po uprzednim ustaleniu miejsca i czasu,
 - wizytę osobistą w firmie.
4. BUDREM zobowiązuje się do udzielenia Klientowi informacji zwrotnej:
 - poprzez kontakt bezpośredni;
 - e-mailem w ciągu 24 godz. od potwierdzonego otrzymania zapytania ofertowego lub następnego dnia roboczego (w którym zostanie ustalony dalszy tok kontaktów i postępowania);
 - poprzez komunikację telefoniczną – w ciągu 24 godz. od przeprowadzonej rozmowy i złożenia oficjalnego zapytania ofertowego;
 - w innych przypadkach w ciągu 24 godz. lub następnego dnia roboczego.
5. BUDREM zobowiązuje się do stosowania uczciwych praktyk w zakresie umów zawieranych z Klientami, tj.:
 - przedstawiania informacji w sposób zrozumiały dla Klienta,
 - formułowania umów w drodze porozumienia stron,
 - stałego udostępniania wzoru umowy w biurze firmy.

■ Zasady kontaktu bezpośredniego pracowników BUDREM z Klientami

1. Pracownicy BUDREM są do dyspozycji Klientów w godzinach i dniach pracy ustalonych przez Zarząd Spółki.
2. Pracownicy przedstawiają informację Klientowi zgodnie ze swoją specjalizacją, tak by udzielić jak najobszerniejszej i poprawnej informacji.
3. Pracownicy Budrem, posiadając odpowiednią wiedzę i doświadczenie, chętnie świadczą usługi doradcze – Klient może liczyć na fachową poradę z ich strony.
4. Kontakt bezpośredni z Klientem traktowany jest priorytetowo, pracownicy zawsze odnoszą się z życzliwością i cierpliwością do Klienta.

■ Kontakt telefoniczny z Klientami BUDREM

1. Rozpoczynając rozmowę telefoniczną przedstawiciel BUDREM zawsze przedstawia się, aby Klient wiedział z kim rozmawia.
2. Pracownicy BUDREM mogą poprosić Klienta o kontakt zwrotny w celu przygotowania skrojonej na miarę oferty i późniejszy kontakt ze strony firmy.
3. Kontakt telefoniczny służy tylko i wyłącznie udzieleniu informacji, bądź potwierdzeniu złożonego za pośrednictwem poczty elektronicznej lub osobiście zapytania ofertowego.
4. Dane telefoniczne do kontaktu dla Klientów są zamieszczone na stronie internetowej firmy www.budrem.biz.pl, w materiałach reklamowych oraz w siedzibie firmy.

■ Materiały reklamowe i ofertowe

1. Informacje umieszczane na materiałach reklamowych i ofertowych są:
 - zgodne z prawdą i stanem faktycznym – zawierają prawdziwe opisy usług, cen i inne istotne dla Klienta informacje;
 - sformułowane jednoznacznie i przejrzysto z uwzględnieniem zasad współpracy, gwarancji i reklamacji.
2. Materiały reklamowe i ofertowe są:
 - dostosowane do potrzeb Klienta;
 - estetyczne i funkcjonalne;
 - aktualne.

■ Wykorzystanie wizerunku i materiałów BUDREM przez Klientów

1. W przypadku potrzeby przedstawienia prac zrealizowanych przez BUDREM udostępniamy naszym Klientom materiały przydatne do prezentacji naszych dokonań. Udzielamy zgody na wykorzystanie tych materiałów w celach zaprezentowania naszych dokonań na zlecenie danego Klienta, pod warunkiem umieszczenia informacji o pochodzeniu materiałów (logo, zdjęć lub tekstu) wraz z odwołaniem do naszej strony/ autora danego materiału.
2. Brak informacji o źródle wykorzystanych materiałów (logo, zdjęć lub tekstu) będzie traktowany jako naruszenie naszych praw autorskich. W celu uzyskania materiałów prosimy o kontakt z Marcinem Krotlą, tel.: 607 580 850, e-mail: m.krotla@dudrem.biz.pl.



Przedsiębiorstwo Robót i Usług Budowlanych „BUDREM” Sp. z o.o.

Łagoszów Wielki 14A
59-160 Radwanice
tel./fax. (76) 831 14 80
e-mail: biuro@budrem.biz.pl
www.budrem.biz.pl

NIP: 693-000-68-91
REGON: 001371508
Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu
IX Wydział Gospodarczy KRS nr 0000131547