

Vraagbaak Kwaliteitszorg Wegenvbouw, hoe werkt 't?

- De Vraagbaak Kwaliteitszorg Wegenvbouw is alleen bedoeld voor de beantwoording van vragen welke betrekking hebben op uitvoeringstechnische, kwaliteitsgerichte onderwerpen binnen de wegevbouw.
- De Vraagbaak Kwaliteitszorg Wegenvbouw is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 8:30 en 16:30 uur. U kunt uw vraag ook per e-mail of via de website stellen.
- Wij onderscheiden drie categorieën vragen:
 - a. Wanneer u belt met de Vraagbaak Kwaliteitszorg wordt, indien mogelijk, direct antwoord gegeven op uw vraag. Dit betreft dan een vraag die wij eenvoudig zonder noodzakelijk opzoekwerk, kort en bondig binnen 15 minuten kunnen beantwoorden. De beantwoording van de vraag zal mondeling zijn. Aan de beantwoording van een dergelijke vraag zijn geen kosten verbonden en u bent direct geholpen!
 - b. Bij meer complexe vragen en vragen die u ons per email of via de website stelt, ontvangt u zo snel mogelijk onze reactie over het tijdstip van beantwoording en de bijbehorende kosten. De kosten per vraag zijn afhankelijk van de inhoud van de vraag en/of de scope van het beschouwde onderwerp. Het betreft in dit geval vragen waar wij vanaf 15 minuten tot maximaal acht uur werk aan hebben. Nadat wij uw akkoord per email hebben ontvangen gaan wij direct aan de slag met de beantwoording van uw vraag. Er is dus geen lang offerte-opdracht traject nodig.
 - c. De laatste categorie vragen betreft de complexe vragen waarvoor eventueel ook een meting of laboratoriumproef noodzakelijk is. U ontvangt voor een dergelijke vraag een aparte offerte.
- Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de telefonische beantwoording van vragen.
- Na de beoordeling van uw vraag, sturen wij u een bevestiging per e-mail waarin wordt aangegeven wat de kosten voor de beantwoording bedragen, wanneer u uw antwoord kunt verwachten en welke gegevens wij van u nodig hebben.
- Na ontvangst van uw opdracht (door middel van een akkoord (reply) op de bevestigings e-mail), zal uw vraag binnen de afgesproken tijd worden beantwoord.
- Uw e-mail dient, indien binnen uw organisatie noodzakelijk, vergezeld te gaan van een opdrachtnummer, verplichtingennummer o.i.d. op basis waarvan gefactureerd kan worden.
- De Algemene Leveringsvoorwaarden KOAC·NPC Instituut voor materiaal en wegevbouwkundig onderzoek BV (oktober 2013) zijn van toepassing op de Vraagbaak Kwaliteitszorg Wegenvbouw;
- Met het bevestigen van de opdracht gaat u akkoord met de Algemene Leveringsvoorwaarden van KOAC·NPC Instituut voor materiaal en wegevbouwkundig onderzoek BV (oktober 2013).
- De betalingstermijn bedraagt maximaal 30 kalenderdagen.
- Wanneer u opmerkingen, suggesties of klachten heeft over de Vraagbaak Kwaliteitszorg Wegenvbouw kunt u deze kenbaar maken via het e-mail adres vraagbaakkwaliteitszorg@koac-npc.com. Vermeld altijd uw vraagnummer.