

Zasady postępowania reklamacyjnego jakościowego i ilościowego węgla pochodzącego z kopalń KATOWICKIEGO HOLDINGU WĘGLOWEGO SA

Reklamacje ilościowe i jakościowe winny być składane do CZW „Węglózbyt” SA niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 4 dni roboczych od otrzymania (pierwszego składowania) węgla.

Podstawą rozpoczęcia postępowania przy reklamacji ilościowej i jakościowej jest pismo reklamacyjne odbiorcy skierowane do CZW „Węglózbyt” SA, która przekaże je do właściwej kopalni – dostawcy węgla.

Telefoniczne i faksowe zawiadomienie CZW „Węglózbyt” SA nie zwalnia odbiorcę z obowiązku pisemnego złożenia reklamacji.

I. Reklamacje ilościowe

- 1. W przypadku wysyłki węgla transportem samochodowym potwierdzenie ilości węgla odbywa się w momencie odbioru przez upoważnionego kierowcę kwitu kontrolnego na wadze drobnicowej.**
2. Podstawą rozpatrzenia reklamacji ilościowej jest pismo reklamacyjne z dołączonym protokołem komisyjnym, ustalającym stan przesyłki i wagonu w chwili przystąpienia do rozładunku wagonu; w protokole m.in. stwierdza się:
 - datę jego sporządzenia,
 - miejsce oraz formę stwierdzenia braków ilościowych,
 - stan wagonu, tj. czy wagon jest sprawny technicznie, czy też uszkodzony,
 - stan przesyłki, tj. czy ładunek jest nienaruszony.
3. Po dokładnym rozpatrzeniu przez kopalnię zasadności zgłoszonej reklamacji odbiorca zawiadomiony zostaje o sposobie jej załatwienia.
4. W przypadku uznania reklamacji ilościowej przez kopalnię, CZW „Węglózbyt” SA wystawia odbiorcy fakturę korygującą.
5. CZW „Węglózbyt” SA i kopalnia nie ponoszą odpowiedzialności za stwierdzone u odbiorcy braki ilościowe w wagonowych przesyłkach węgla powstałe z winy osób trzecich.

II. Reklamacje jakościowe

1. Odbiorca ma prawo przeprowadzania badań jakościowych otrzymanego węgla. Badania te należy przeprowadzić zgodnie z obowiązującymi polskimi normami.
2. Podstawą rozpatrzenia reklamacji jakościowej jest pismo reklamacyjne oraz udostępnienie kopalni partii reklamowanego węgla oddzielnie zeskładowanego.
3. W przypadku, gdy odbiorca ze względów technicznych i ruchowych nie ma możliwości zmagazynowania i zabezpieczenia reklamowanego węgla - celem przeprowadzenia komisyjnego badania jego jakości lub komisyjnego pobrania próbek, względnie zużył węgiel przed dokonaniem badania – reklamację załatwia się na podstawie wyników kontroli przedwysyłkowej dokonanej w kopalni.
4. Kopalnia przeprowadza u odbiorcy komisyjne, wspólne pobieranie prób z reklamowanej partii węgla zgodnie z aktualną normą, a uzyskane wyniki będą podstawą do uznania bądź odrzucenia roszczeń reklamacyjnych; w trakcie pobierania spisuje się protokół i sporządza 3 próbki: jedną dla kopalni, drugą dla odbiorcy, trzecią stanowiącą próbę rozjemczą.

5. W przypadku stwierdzenia wad jakościowych węgla, wyrażonych konkretnymi wartościami liczbowymi, odbiorcy przysługuje prawo uzyskania stosownej bonifikaty.
6. W razie rozbieżności badania parametrów jakościowych uzyskanych przez odbiorcę i kopalnię – dostawcę węgla, zaplombowaną próbę rozjemczą należy przekazać do ustalonego wspólnie laboratorium celem dokonania badania rozjemczego, którego wynik jest ostateczny dla określenia jakości reklamowanej partii węgla; koszty wykonania analizy rozjemczej ponosi Strona, której wyniki bardziej odbiegają od parametrów uzyskanych w niezależnym laboratorium.
7. CZW „Węglizbyt” SA i kopalnia nie ponoszą odpowiedzialności za zawartość w węglu ciał obcych znajdujących się na powierzchni załadunku w środkach przewozowych, jeżeli rodzaj tych zanieczyszczeń jednoznacznie wskazuje na to, że nie mogły one pochodzić z terenu dostawcy węgla.