



**ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO WĘGLA POCHODZĄCEGO ZE SKŁADOWISKA WĘGLA
CZW „WĘGŁOZBYT” S.A. W OSTROWIE WIELKOPOLSKIM
SPRZEDAŻ PRZEDSIĘBIORCOM ORAZ OSOBOM ZRÓWNANYM Z NIMI**

CZĘŚĆ I

PODSTAWOWE TERMINY I DEFINICJE

PN-ISO 1213-1: 1999 Paliwa stałe. Przeróbka węgla. Terminologia.

PN-ISO 1213-2: 1999 Paliwa stałe. Pobieranie, przygotowanie i analiza próbek. Terminologia.

PN-82 G-97001 Węgiel kamienny. Sortymenty.

Analiza rozjemcza – analiza fizyko-chemiczna węgla wykonana dla próby rozjemczej w niezależnym laboratorium akredytowanym. Wynik tej analizy uznaje się za rozstrzygający.

Niezależne laboratorium akredytowane – podmiot gospodarczy niezależny od Stron, wspólnie uzgodniony, wykonujący akredytowane badania w zakresie oznaczeń parametrów jakościowych.

Analiza ziarnowa - proces lub wynik procesu rozdzielenia próbki na klasy ziarnowe, każda o określonych granicach wymiarów ziaren, wychód każdej klasy wyraża się w procentach masowych (m/m), w stosunku do masy próbki.

Klasa ziarnowa - część próbki należąca do określonego zakresu wielkości ziarna ograniczonego jednym lub dwoma sitami.

Nadziarno - ziarna zawarte w produkcie klasyfikacji ziarnowej o wielkości większej niż górna wielkość graniczna ziaren produktu.

Podziarno - ziarna zawarte w produkcie klasyfikacji ziarnowej o wielkości mniejszej niż dolna wielkość graniczna ziaren produktu.

Parametry graniczne węgla – parametry jakościowe różniące się od parametrów kontraktowych danej klasy jakościowej o określoną wielkość umowną, przekroczenie których może być podstawą do naliczenia kar.

Parametry jakościowe węgla – wynik badania jakościowego charakteryzujące właściwości fizyko-chemiczne węgla.

Klasa zbytu – zaklasyfikowanie węgla wg parametrów jakościowych do przedziałów stanowiących klasy handlowe.

Parametry kontraktowe – wyspecyfikowane parametry jakościowe węgla zawarte w umowach.

Parametry rzeczywiste – parametry jakościowe oznaczone z próbki ogólnej pobranej z partii węgla.

Parametry średnie węgla – parametry rzeczywiste złożone ze wszystkich próbek pierwotnych (próbka ogólna) pobranych w danym dniu z załadunków partii węgla poniżej 1000 ton.

Partia węgla – węgiel jednego typu, jednego sortymentu, w jednej klasie zbytu/przedziale jakościowym wystanym w jednej przesyłce wagonowej lub w przypadku innego rodzaju transportu suma wysyłek dobowych z jednego zlecenia.

Próbka handlowa – próbka węgla pobrana zgodnie z wymaganiami PN, z której oznaczone parametry jakościowe stanowią podstawę wyceny partii węgla.

Próbki kontrolne – próbki laboratoryjne z każdej dostarczonej partii węgla, pobrane przez Składowisko i Kupującego, przechowywane w hermetycznym opakowaniu do momentu zatwierdzenia rozliczenia handlowego przez Strony.

Próbka komisyjna - komisyjnie (w obecności obu Stron) pobrana próbka laboratoryjna węgla zgodnie z wymaganiami PN w celu wyznaczenia ostatecznych parametrów jakościowych przedmiotowej partii węgla. Z próby ogólnej należy przygotować próbki laboratoryjne - po jednej dla każdej ze stron oraz jedną zaplombowaną rozjemczą dla niezależnego akredytowanego laboratorium. Wyniki jakościowe z próbki rozjemczej uznaje się za rozstrzygające.

Reklamacja – uzgodniony tryb postępowania w przypadku zgłoszenia wady produktu przez Kupującego.

Komisja – pracownicy wyznaczeni przez Dyrektora Składowiska Węgla lub osobę upoważnioną.

Kupujący/Reklamujący – podmiot kupujący węgiel w CZW „Węglózbyt” S.A..

Odbiorca – firma odbierająca węgiel.

Składowisko – Składowisko Węgla CZW „Węglózbyt” S.A. w Ostrowie Wlkp., ul. Węglowa 4.

CZĘŚĆ II

UWAGI OGÓLNE

1. Upoważnionym do składania reklamacji jest Kupujący.
2. W imieniu Sprzedającego procedury postępowania reklamacyjnego dotyczące wad jakościowych węgla pochodzącego ze Składowiska Węgla prowadzi Dział Obsługi Klienta.
3. Kupujący składa pisemną reklamację na Składowisku Węgla CZW „Węglózbyt” S.A. w Ostrowie Wielkopolskim, ul. Węglowa 4. W przypadku wysłania reklamacji faksem lub mailem, Reklamujący ma obowiązek dostarczyć oryginał.
4. Pismo decyzyjne w sprawie reklamacji sporządzone przez Sprzedającego akceptuje i podpisuje Dyrektor Składowiska Węgla lub osoba upoważniona.
5. Dopuszcza się rozpatrzenie reklamacji w oparciu o średnie arytmetyczne wyników przedwysyłkowych wynikających z wystawionych przez Sprzedającego na życzenie Kupującego certyfikatów i udokumentowanych wyników Odbiorcy.

6. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za zawartość w węglu ciał obcych, jeżeli rodzaj tych zanieczyszczeń jednoznacznie wskazuje na to, że nie mogą one pochodzić z terenu Składowiska Sprzedającego.
7. W przypadku ewentualnych rozbieżności – pomiędzy Stronami – w rozumieniu treści lub formy zapisów w niniejszych Zasadach, prawo do ich interpretacji zastrzega sobie Dział Obsługi Klienta na Składowisku Węgla.
8. Obowiązujące „Zasady Postępowania Reklamacyjnego.....” udostępnione są na stronie internetowej Sprzedającego www.czw.com.pl oraz na Składowisku Węgla CZW „Węglózbyt” S.A. w Ostrowie Wielkopolskim.

CZĘŚĆ III

ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO JAKOŚCIOWEGO

I. TRYB ZGŁASZANIA REKLAMACJI

1. Reklamujący ma obowiązek zabezpieczyć w całości reklamowaną partię węgla do działań reklamacyjnych. Reklamowana partia węgla musi być składowana oddzielnie na czystym, utwardzonym placu składowym i zabezpieczona do czasu pobrania próbki rozjemczej. Reklamowany tonaż musi być zgodny z dokumentami wysyłkowymi.
2. Zgłoszenie reklamacji powinno spełniać wymienione niżej wymagania:
 - a) zawierać podpis osoby prawnej, która dokonała zakupu lub jego pełnomocnika,
 - b) wpłynąć w obowiązującym terminie,
 - c) dotyczyć ustalonego maksymalnego tonażu dla jednorazowego zgłoszenia,
 - d) zawierać dokumenty identyfikujące reklamowaną partię węgla,
 - e) zawierać podstawę zgłoszenia reklamacji.
3. Wymagania w zakresie trybu zgłaszania reklamacji przedstawiono w **Załączniku nr 1** do niniejszych Zasad.
4. Zgłoszenie reklamacji nie zmienia terminu płatności faktur dotyczących reklamowanej partii węgla.

II. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Decyzję o sposobie postępowania reklamacyjnego podejmuje Sprzedający **w terminie do 14 dni kalendarzowych od daty wpływu** do Sprzedającego, prawidłowo zgłoszonej reklamacji.
2. Nie udzielenie odpowiedzi przez Sprzedającego na reklamację **w ciągu 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania**, uważa się za uznanie reklamacji.
3. W przypadku podjęcia decyzji o potrzebie pobrania próby komisyjnej z reklamowanej partii węgla, przedstawiciel Sprzedającego jest zobowiązany do pobrania próby w terminie **do 21 dni kalendarzowych od daty wpływu** prawidłowo zgłoszonej reklamacji.

4. W przypadku, gdy w wyniku komisyjnego badania reklamacja nie została uznana, Sprzedający ma prawo obciążyć Reklamującego pełnymi kosztami postępowania reklamacyjnego.
5. Komisja z przeprowadzonego opróbowania reklamowanej partii węgla spisuje właściwe protokoły.

III. REKLAMACJE PARAMETRÓW JAKOŚCIOWYCH

1. Podstawą do określenia rzeczywistych parametrów jakościowych reklamowanej partii węgla będą wyniki badań laboratoryjnych próby komisyjnej pobranej z udziałem zgłaszającego reklamację i przedstawiciela Sprzedającego.
2. Próbę komisyjną należy pobrać zgodnie z PN. Każda ze Stron otrzymuje próbkę laboratoryjną węgla. Trzecią próbkę laboratoryjną odpowiednio zabezpieczoną i zaplombowaną przechowuje Sprzedający jako próbkę rozjemczą. Reklamacja po uzgodnieniu obu Stron może zostać rozpatrzona w oparciu o średnie arytmetyczne wartości wyników Stron.
3. W przypadku braku uzgodnienia wspólnego stanowiska, każda ze Stron ma prawo zlecić analizę próby rozjemczej w uzgodnionym przez Strony niezależnym laboratorium akredytowanym. W przypadku niemożliwości uzgodnienia przez Strony akredytowanego laboratorium do oznaczenia próby rozjemczej, ustala się, że oznaczającym będzie Zakład Oceny Jakości Paliw Stałych GIG w Katowicach. Wyniki analizy jakościowej próby rozjemczej rozstrzygają o wyniku reklamacji.
4. Koszty wykonania analizy w laboratorium zewnętrznym ponosi Strona, której wartość opałow w stanie roboczym wyznaczona w oparciu o parametry z analiz własnych próby komisyjnej, bardziej odbiega od wartości opałowej w stanie roboczym wyznaczonej w oparciu o wyniki analizy próby rozjemczej rozstrzygającej o załatwieniu reklamacji.
5. W przypadku uznanej reklamacji jakościowej, Sprzedający wystawia fakturę korygującą, zgodnie z obowiązującymi poniżej zasadami:

- cenę węgla, w przypadku gdy wartość opałow (w stanie roboczym) będzie niższa o więcej niż 500 kJ/kg od wartości deklarowanej, określa formuła:

$$C_{wk} = (Q_n : Q_d) \times C_B$$

gdzie:

C_{wk} - skorygowana cena węgla po uwzględnieniu reklamacji,

Q_n - wartość opałow węgla w stanie roboczym próby komisyjnej lub niezależnego akredytowanego laboratorium, zaakceptowanego przez Sprzedającego,

Q_d - deklarowana wartość opałow w stanie roboczym,

C_B - jednostkowa cena sprzedaży netto w zł/t (cena fakturowana).

- cena węgla nie podlega korekcie w przypadku, gdy wartość opałow Q_n będzie niższa o mniej niż 500 kJ/kg od deklarowanej lub wyższa,
- korekta ceny w zł/1 tonę zostanie wyliczona z dokładnością do 0,01 zł.

6. W przypadku powtarzających się różnic w oznaczeniach parametrów, Strony mogą uzgodnić wspólny tryb pobierania prób węgla z dalszych dostaw u Sprzedającego lub u Odbiorcy przez komisję składającą się z przedstawicieli Stron wraz z możliwością oznaczenia parametrów próbki rozjemczej przez niezależne akredytowane laboratorium.

IV. REKLAMACJE SKŁADU ZIARNOWEGO ORAZ ZAWARTOŚCI KAMIENIA

1. Przy odbiorze węgla środkami transportu drogowego zgłoszenie reklamacji na skład ziarnowy przez odbierającego węgiel powinno być dokonane bezpośrednio u pracownika Składowiska Węgla. Po opuszczeniu terenu Składowiska Węgla reklamacje dotyczące składu ziarnowego nie będą uwzględniane.
2. Przy odbiorze węgla środkami transportu kolejowego reklamacje na skład ziarnowy będą regulowane szczegółowo w umowach handlowych zawieranych między Sprzedawcą a Kupującym.
3. W przypadku stwierdzenia zawartości kamienia w sortymentach grubych i średnich przekraczającej 1% udziela się bonifikaty w wysokości 1% ceny fakturowanej netto za każdy 1% zawartości kamienia ponad normę.

CZĘŚĆ IV

ZASADY POSTĘPOWANIA PRZY REKLAMACJACH ILOŚCIOWYCH

1. Przy odbiorze przez Odbiorcę lub Kupującego węgla na środki transportu drogowego, Odbiorca lub Kupujący mają prawo do kontroli wyników ważenia (sprawdzenia tary i brutto pojazdu). **Po opuszczeniu terenu Składowiska reklamacja z tytułu braków ilościowych nie będzie uwzględniona.**
Odbiorca lub Kupujący ma prawo żądać okazania na miejscu ważenia dokumentów legalizacyjnych wagi lub przesłania ich kopii.
2. W przypadku sprzedaży węgla na wagony, Odbiorca (lub w jego imieniu Spedytor), zobowiązany jest powiadomić nadawcę węgla – Składowisko Węgla w terminie do 30 dni liczonych od daty odbioru węgla potwierdzonej w liście przewozowym (licząc datę stempla pocztowego wysłanych dokumentów) o brakach ilościowych węgla, obowiązkowo przesyłając dane zgodnie z formularzem określającym minimalną ilość danych potrzebnych do rozpatrzenia reklamacji ilościowej, stanowiącym Załącznik nr 2 do niniejszych Zasad.
3. W przypadku uznania zgłoszonych roszczeń, Sprzedający wystawi Kupującemu fakturę korygującą.
4. Zgłoszenie reklamacji ilościowej nie zmienia terminu płatności faktury dotyczącej reklamowanej partii węgla.
5. W przypadku braku kompletu dokumentów, Sprzedający w ciągu 14-tu dni (od daty stempla pocztowego) zwraca posiadane dokumenty Reklamującemu w celu ich poprawienia lub uzupełnienia

w terminie do jednego miesiąca od daty wysłania takiego żądania. Postępowanie dotyczące reklamacji ilościowej powinno zostać rozstrzygnięte w ciągu trzech miesięcy od daty otrzymania uzupełnionych dokumentów.

6. Jeżeli z reklamacją występuje inna osoba zamiast uprawnionej do złożenia reklamacji, wymagane jest dołączenie dokumentu przelewu praw albo pełnomocnictwa, w których określono przedmiot reklamacji.

Załączniki:

Nr 1 - Tryb zgłaszania reklamacji – sprzedaż przedsiębiorcami lub zrównanym z nimi.

Nr 2 - Reklamacje ilościowe przy sprzedaży na wagony.