

Zasady postępowania reklamacyjnego.

Niniejsze zasady określają tryb zgłaszania, rozpatrywania oraz postępowania reklamacyjnego dotyczącego jakości i ilości węgla sprzedawanego przez SRK SA. Uprawnionym do składania reklamacji jest osoba prawna lub fizyczna, której kopalnia sprzedała reklamowany węgiel (lub wydała go jako deputat). Reklamację należy zgłosić pisemnie do Działu Jakości Kopalni (DKJ). Jako datę zgłoszenia przyjmuje się datę wpływu pisma (faksu, e-maila). W przypadku przesłania faksu lub e-maila reklamujący ma obowiązek dostarczyć oryginał pisma reklamacyjnego.

Podstawowe terminy i definicje opracowane w oparciu o Polskie Normy.

Analiza rozjemcza: to analiza fizyko-chemiczna węgla wykonana dla próbki rozjemczej w niezależnym od Stron, wspólnie uzgodnionym laboratorium akredytowanym. Wynik analizy akredytowanego laboratorium Strony uznają za rozstrzygający.

Analiza ziarnowa: to proces lub wynik procesu rozdziału 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.

Dni robocze: to dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni wolnych od pracy zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. 1951 nr 4 poz. 28 z późniejszymi zmianami).

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

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

Komisja: to ustalony w niniejszym rozdziale skład osobowy, którego zadaniem jest wspólny tryb działania według ustalonych zasad.

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

Niezależne laboratorium: to podmiot gospodarczy niezależny i uzgodniony przez Strony wykonujący akredytowane badania w zakresie pobierania i wykonywania oznaczeń parametrów jakościowych.

Parametry jakościowe węgla: to wynik badania jakościowego, charakteryzujący właściwości fizykochemiczne węgla.

Parametry kontraktowe węgla: to wyspecyfikowane parametry jakościowe węgla zawarte w umowach.

Parametry rzeczywiste: to parametry jakościowe, oznaczone z próbki ogólnej pobranej z partii węgla.

Partia węgla: to węgiel jednego typu, jednego sortymentu, w jednej klasie zbytu/przedziale jakościowym, wysłany w jednej przesyłce wagonowej lub, w przypadku innego rodzaju transportu, suma wysyłek dobowych z jednego zamówienia.

PN: to Polskie Normy.

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

Próbka handlowa: to próbka węgla pobrana z partii węgla zgodnie z Polskimi Normami, z której oznaczone parametry jakościowe stanowią podstawę wyceny partii węgla.

Próbka komisyjna: to komisyjnie (w obecności obu Stron) pobrana próbka węgla zgodnie z uznanymi PN w celu wyznaczenia ostatecznych parametrów jakościowych przedmiotowej partii węgla. Z próbki komisyjnej sporządza się próbki laboratoryjne, po jednej dla każdej ze stron, oraz jedną zaplombowaną próbkę rozjemczą dla niezależnego od Stron akredytowanego laboratorium. Wyniki jakościowe z próbki rozjemczej uznaje się za rozstrzygające.

Reklamacja: to uzgodniony tryb postępowania w przypadku zgłoszenia wady produktu, gdy węgiel jest własnością Kupującego.

Reklamacje jakościowe.

Termin zgłoszenia:

- wysyłki wagonowe:
 - reklamacji jakościowej – do jednego miesiąca od stwierdzenia niezgodności, podstawą zgłoszenia są wyniki chemicznej analizy parametrów jakościowych, potwierdzone przez laboratorium, klasyfikujące węgiel do innej klasy handlowej niż fakturowana,
 - reklamacji składu ziarnowego lub zawartości kamienia – do jednego miesiąca od stwierdzenia niezgodności, podstawą zgłoszenia jest określenie zawartości podziarna lub nadziarna wg PN lub ilości kamienia,
- wysyłki samochodowe:
 - reklamacji jakościowej – do jednego miesiąca od stwierdzenia niezgodności, podstawą zgłoszenia są wyniki chemicznej analizy parametrów jakościowych, potwierdzone przez laboratorium, klasyfikujące węgiel do innej klasy handlowej niż fakturowana,
 - reklamacji składu ziarnowego lub zawartości kamienia – przed opuszczeniem terenu Kopalni. Kupujący ma prawo do dodatkowego opróbowania i wykonania analizy składu ziarnowego.

Zgłoszenie reklamacji powinno spełniać następujące wymagania:

- 1) Zawierać dokumenty identyfikujące reklamowaną partię węgla (należy załączyć fakturę sprzedaży, dokument przewozowy).
- 2) Zawierać powód zgłoszenia reklamacji.
- 3) Dotyczyć tonażu reklamowanej partii węgla.

Reklamujący ma obowiązek zeszkładować reklamowaną partię węgla oddzielnie, na czystym, utwardzonym placu składowym i zabezpieczyć w całości do działań reklamacyjnych.

W przypadku, gdy Kupujący ze względów technicznych i ruchowych nie ma możliwości odrębnego składowania i zabezpieczenia reklamowanego węgla do dyspozycji Sprzedawcy lub z wyżej wymienionych przyczyn kwestionowany węgiel zużył przed dokonaniem komisyjnego badania, wówczas reklamacja, po uzgodnieniu obu Stron, może zostać rozpatrzona w oparciu o średnie arytmetyczne wartości parametrów węgla oznaczonych przez Strony.

Decyzja o sposobie prowadzenia postępowania reklamacyjnego zostanie podjęta przez Sprzedawcę w terminie 7 dni roboczych od daty prawidłowego zgłoszenia reklamacji.

W przypadku podjęcia decyzji o potrzebie pobrania próby komisyjnej z reklamowanej partii węgla, komisja jest zobowiązana do pobrania próby w terminie do 14 dni kalendarzowych od daty decyzji o sposobie rozpatrywania reklamacji. Próbę komisyjną należy pobrać zgodnie z wymaganiami Polskich Norm.

Jeśli reklamacja dotyczy ponadnormatywnej zawartości kamienia w partii węgla, w pobranej próbce oznacza się procentową ilość kamienia.

W przypadku potrzeby oznaczenia parametrów jakościowych z próby ogólnej przygotowuje się trzy próby laboratoryjne. Każda ze Stron otrzymuje jedną próbkę laboratoryjną. Trzecią odpowiednio zabezpieczoną i zaplombowaną, przechowuje się jako próbkę rozjemczą. Reklamacja po uzgodnieniu obu Stron może zostać rozpatrzona w oparciu o średnie arytmetyczne wartości wyników Stron. W przypadku braku uzgodnienia wspólnego stanowiska, każda ze Stron ma prawo zlecić analizę próbki rozjemczej w uzgodnionym przez Strony w niezależnym, akredytowanym laboratorium. Wyniki analizy jakościowej próbki rozjemczej rozstrzygają o wyniku reklamacji. Koszty wykonania analizy w laboratorium zewnętrznym ponosi Strona, której ocena węgla wyznaczona w oparciu o parametry jakościowe z analiz własnej próbki komisyjnej, bardziej odbiega od oceny węgla wyznaczonej w oparciu o wyniki analizy próbki rozjemczej rozstrzygającej o załatwieniu reklamacji.

W przypadku stwierdzenia, że rzeczywista jakość węgla jest niższa od deklarowanej, Sprzedawca wystawi na tej podstawie dla Kupującego fakturę korygującą. Postępowanie dotyczące reklamacji jakościowej powinno zostać zakończone w ciągu 45 dni kalendarzowych od daty prawidłowego zgłoszenia reklamacji. Ostateczną decyzję o uznaniu lub o oddaleniu reklamacji jakościowej podejmuje Sprzedawca.

Podstawą do określenia rzeczywistej zawartości nadziarna lub podziarna w reklamowanej partii węgla będą wyniki analizy sitowej z próby pobranej komisyjnie z udziałem Kupującego i Sprzedawcy, zgodnie z PN-ISO 1953:1999. Sita kontrolne oraz wagę do określenia nadziarna lub podziarna według Polskich Norm winien na miejscu składowania węgla zabezpieczyć Kupujący. Komisja reklamacyjna z przeprowadzonej analizy sitowej reklamowanej partii węgla spisuje protokół. Postępowanie dotyczące reklamacji składu ziarnowego powinno zostać zakończone w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty prawidłowego zgłoszenia reklamacji.

Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za zawartość w węglu ciał obcych, jeżeli rodzaj tych zanieczyszczeń jednoznacznie wskazuje na to, że pochodzą one z terenu zakładu górniczego.

W razie wystąpienia ewentualnych rozbieżności w rozumieniu przez Sprzedawcę i Kupującego treści lub formy zapisów niniejszych Zasad, prawo do ich interpretacji zastrzega sobie Dział Jakości Sprzedawcy.

W przypadku uznania zgłoszonych roszczeń, Sprzedawca wystawi Kupującemu stosowną fakturę korygującą.

Reklamacje ilościowe.

Przy odbiorze węgla na środki transportu drogowego u Sprzedawcy, reklamacja z tytułu braków ilościowych i wad widocznych nie będzie uwzględniona po opuszczeniu terenu Kopalni. Kupujący może zażądać dodatkowego komisijnego ważenia kontrolnego na wagach zabudowanych u Sprzedawcy. Kupujący ma prawo żądać przesłania dokumentów legalizacyjnych wagi, wymaganych przez przepisy Głównego Urzędu Miar. Reklamacja powinna zostać rozstrzygnięta w dniu załadunku.

Reklamację ilościową węgla odbieranego na środki transportu kolejowego należy zgłosić pisemnie do LOK/E Kopalni, w terminie do 14 dni liczonych od daty odbioru węgla, potwierdzonej w liście przewozowym.

Pismo reklamacyjne musi zawierać:

1. Kserokopie faktury (jeżeli jest wystawiona).
2. Oryginał lub kserokopię listu przewozowego.
3. Opis stanu przesyłki.
4. Protokół kolejowy z komisijnego sprawdzenia przesyłki.
5. Protokół z komisijnego przeważenia na wadze legalizowanej, w którym powinien się znaleźć: skład komisji, opis miejsca i sposób ważenia, kserokopię świadectwa legalizacyjnego wagi, numery poszczególnych wagonów i ich stan techniczny, masę brutto zważoną.

Postępowanie dotyczące reklamacji ilościowej powinno zostać zakończone w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty prawidłowego zgłoszenia reklamacji

Zgłoszenie reklamacji nie zmienia terminu płatności faktur dotyczących reklamowanej partii węgla.