

Załącznik nr 2 do Umowy – Proces reklamacyjny Sprzedawcy

1. Reklamacje ilościowe będą prowadzone według następujących zasad:

- a. W momencie załadunku węgla w miejscu jego załadunku, przedstawiciel Kupującego lub przewoźnik działający na zlecenie Kupującego zobowiązany jest do sprawdzenia stanu ilościowego wydanego węgla kamiennego oraz zgodności ilości wydanego węgla kamiennego z dokumentem dostawy (list przewozowy, dokument WZ lub dokument ważenia, np.: kwit wagowy).
- b. W przypadku stwierdzenia niezgodności z danymi wskazanymi w danym dokumencie dostawy, należy bezwzględnie, przed potwierdzeniem odebrania przesyłki, zgłosić tą okoliczność Sprzedawcy lub personelowi Sprzedawcy w miejscu załadunku węgla. Reklamacje ilościowe po wyjeździe z miejsca załadunku węgla kamiennego nie będą uwzględniane.

2. Reklamacje jakościowe będą prowadzone według następujących zasad:

- a. W przypadku stwierdzenia przez Kupującego wad fizycznych sprzedanego węgla kamiennego, tj. faktu niezgodności sprzedanego węgla kamiennego z parametrami deklarowanymi wskazanymi w treści kopii udostępnionego przez Sprzedawcę danego certyfikatu jakości węgla, Kupujący może zgłosić reklamację jakościową. Reklamację należy zgłosić drogą elektroniczną na adres e-mail Sprzedawcy: reklamacje.pgepaliwa@gkpge.pl, podając powód reklamacji zakupionego węgla. Jako datę zgłoszenia przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Sprzedawcy.
- b. Węgiel kamienny, którego dotyczy reklamacja musi być zabezpieczony w całości do działań reklamacyjnych, tj. np. złożony w miejscu zapewniającym jego odrębność i niez mieszanie z węglem nie pochodzącym od Sprzedawcy.
- c. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane zgodnie ze wzorem *Protokołu reklamacji węgla*. Wzór *Protokołu reklamacji węgla* stanowi Załącznik Nr 1 do Procesu reklamacyjnego Sprzedawcy. Wskazane jest dołączenie dokumentacji zdjęciowej obrazującej zgłaszany powód reklamacji.
- d. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest przedstawienie przez Kupującego udokumentowanych wyników analiz jakościowych węgla, wykonanych przez niezależne, akredytowane laboratorium (np. Główny Instytut Górnictwa w Katowicach, SGS Polska sp. z o.o., J.S. Hamilton Poland sp. z o.o. lub inne) potwierdzających niezgodność z parametrami deklarowanymi wskazanymi w treści kopii udostępnionego przez Sprzedawcę danego certyfikatu jakości węgla lub dostarczenie na własny koszt reprezentatywnej próbki węgla, o masie minimum - zgodnie z normą PN-G-04502: dla węgla 8-25 mm: 44 kg oraz dla węgla powyżej 25 mm: 150 kg, na wskazany przez Sprzedawcę adres danego laboratorium (uzgodnienia operacyjne z Kupującym spośród następujących podmiotów: SGS Polska sp. z o.o., J.S. Hamilton Poland sp. z o.o.), celem wykonania analiz przez Sprzedawcę. Próbka węgla musi być oznaczona numerem Umowy oraz Zamówienia do Umowy oraz numerem dokumentu dostawy: list przewozowy lub WZ/ dokument ważenia.
- e. W przypadku uznania reklamacji, udokumentowany koszt analiz potwierdzających niezgodność z deklarowanymi parametrami jakości węgla lub koszt dostarczenia próbki do Sprzedawcy jest zwracany Kupującemu na rachunek bankowy Kupującego, z którego dokonano płatności za wydany węgiel kamienny. Zwrot kosztów zostanie przez Sprzedawcę zrealizowany na podstawie wystawionej przez Kupującego refaktury ww. kosztów.

- f. Decyzję o rozstrzygnięciu postępowania reklamacyjnego podejmuje Sprzedawca w terminie do 14 dni kalendarzowych od daty wpływu prawidłowo zgłoszonej reklamacji wraz z dokumentacją niezbędną do jej rozpatrzenia. Nieudzielenie w tym terminie odpowiedzi na zgłoszoną reklamację jest równoznaczne z jej uznaniem.
- g. Odpowiedź Sprzedawcy na reklamację przesyłana jest Kupującemu drogą elektroniczną, na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. Datą odpowiedzi jest data wysłania wiadomości e-mail. Odmowa uznania reklamacji zawiera uzasadnieniem decyzji Sprzedawcy.
- h. W przypadku uznania reklamacji, Sprzedawca, po uzgodnieniu z Kupującym, obniży cenę reklamowanej partii węgla kamiennego lub wymieni reklamowaną partię węgla kamiennego na wolny od wad zgodnie z zawartą Umową i danym Zamówieniem do Umowy. Faktura korygująca zostanie przez Sprzedawcę wystawiona z terminem płatności 14 dni od daty wystawienia faktury korygującej.
- i. W przypadku zgodności deklarowanych parametrów jakościowych oznaczonych w postępowaniu reklamacyjnym, z parametrami deklarowanymi wskazanymi w treści kopii danego udostępnionego przez Sprzedawcę certyfikatu jakości, reklamacja jest rozpatrywana odmownie.
- j. Przez zgodności deklarowanych parametrów jakościowych oznaczonych w postępowaniu reklamacyjnym, z parametrami deklarowanymi wskazanymi w treści kopii danego udostępnionego przez Sprzedawcę certyfikatu jakości rozumie się różnice wartości parametrów nie większe niż:
 - dla wartości opałowej 1 000 kJ/kg,
 - dla zawartości siarki: 0,5 punktu procentowego,
 - dla zawartości popiołu: 5 punktów procentowych.

SPRZEDAWCA:

KUPUJĄCY:

Miejscowość, data: _____

PROTOKÓŁ REKLAMACJI WĘGLA

Dane Kupującego	
Nazwa podmiotu	
Nr NIP	
Nr REGON	
Nr telefonu kontaktowego	
Kontaktowy adres e-mail	
Miejscowość	
Kod pocztowy	
Ulica/ nr lokalu	
Numer Umowy i Zamówienia realizacyjnego do Umowy	Zamówienia realizacyjne nr __ do Umowy nr _____
Informacje o reklamowanym towarze	
Sortyment	
Nr faktury	
Nr listu przewozowego, dokumentu WZ lub dokumentu ważenia, np. kwit wagowy	
Data wydania węgla	
Tonaż	
Miejsce załadunku węgla	
Powód zgłoszenia reklamacji*	
Parametry jakościowe węgla	
Dołączona dokumentacja fotograficzna [szt.]	

Dołączona dokumentacja jakościowa – certyfikat z badań	
Załączniki**	
Wyniki analizy chemicznej reklamowanego parametru jakościowego wykonane przez niezależne, akredytowane laboratorium chemiczne [wskazać również jakie]	
Żądanie Kupującego*	
Obniżenie ceny towaru	
Wymiana towaru na nowy	

**zaznaczyć właściwe,*

*** wymagane w przypadku reklamacji zgłaszanej przez Kupującego*

Data złożenia podpisu: _____

Czytelny podpis osoby składającej reklamację: _____