

**ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO JAKOŚCIOWEGO
DLA ODBIORCÓW WĘGLA PRODUKOWANEGO
PRZEZ ODDZIAŁY KW S.A.**

Obowiązuje od 1 marca 2009 r.

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.

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

Analiza ziarnowa - 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.

Deputat – węgiel wydawany osobom uprawnionym zgodnie z postanowieniami Zakładowych Układów Zbiorowych Pracy.

Drobnica (Drobna Sprzedaż) - obiekt Zakładu Przeróbki Mechanicznej, w którym sprzedaje (zbywa) się węgiel transportem drogowym.

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

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

Klient – podmiot kupujący węgiel.

Komisja – ustalony w niniejszych „Zasadach postępowania reklamacyjnego ..” skład osobowy, którego zadaniem jest wspólny tryb działania według ustalonych zasad.

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

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

Odbiorca – firma lub osoba fizyczna odbierająca (kupująca) lub przechowująca węgiel.

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

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

Parametry kontraktowe węgla – 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 wysłanym w jednej przesyłce wagonowej lub w przypadku innego rodzaju transportu suma wysyłek dobowych z jednego zlecenia.

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

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 kopalnię oraz Klienta, 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 próbki ogólnej należy przygotować próbki laboratoryjne - po jednej dla każdej ze stron oraz jedną zaplombowaną **próbkę rozjemczą** dla niezależnego akredytowanego laboratorium. Wyniki jakościowe z próbki rozjemczej uznaje się za rozstrzygające.

Reklamacja – uzgodniony tryb postępowania w przypadku zgłoszenia wady produktu gdy węgiel jest własnością Klienta.

Reklamujący – firma lub osoba fizyczna, która w rozumieniu niniejszych „Zasad postępowania reklamacyjnego...” ma prawo zgłosić reklamację.

Skróty przyjęte na potrzeby niniejszych zasad:

HKJ	- Dział Jakości w kopalni
HKJ/K	- Oddział Kontroli Jakości Węgla w kopalni
HKJ/L	- Oddział Laboratorium w kopalni
HOK	- Dział Obsługi Klienta w kopalni
Kopalnia	- Oddział Kompanii Węglowej Spółka Akcyjna
PN	- Polska Norma

§ 1

Reklamacje jakościowe

1. Upoważnionym do składania reklamacji jest Klient.
2. Klient składa reklamację w kopalni, w której dokonał zakupu węgla.
3. Reklamacje jakościowe w danej kopalni rozpatruje Komisja w składzie: Kierownik Działu Jakości, Kierownik Oddziału Kontroli Jakości Węgla, Kierownik Działu Przeróbki Mechanicznej oraz Kierownik Działu Obsługi Klienta lub osoby przez nich upoważnione.
4. Ostateczną decyzję o uznaniu lub o oddaleniu reklamacji jakościowej podejmuje Kierownik Działu Jakości.

§ 2

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. Reklamację należy zgłosić pisemnie do Oddziału Kontroli Jakości Węgla kopalni z której pochodzi węgiel. Jako datę zgłoszenia przyjmuje się datę wpływu (rejestracji) pisma, faksu.
3. W przypadku faksu reklamujący ma obowiązek dostarczyć oryginał.
4. Zgłoszenie reklamacji, w zależności od formy dystrybucji węgla i rodzaju reklamacji, powinno spełniać wymienione niżej wymagania:
 - 1) zawierać podpis osoby prawnej, fizycznej, która dokonała zakupu lub jego pełnomocnika,
 - 2) wpłynąć w obowiązującym terminie,
 - 3) dotyczyć ustalonego maksymalnego tonażu dla jednorazowego zgłoszenia,
 - 4) zawierać dokumenty identyfikujące reklamowaną partię węgla,

- 5) zawierać podstawę zgłoszenia reklamacji.
5. Wymagania w zakresie trybu zgłaszania reklamacji w zależności od formy dystrybucji węgla i rodzaju reklamacji przedstawiono w Tabelach:
 - 1) Tryb zgłaszania reklamacji węgla wydanego na deputat i sprzedanego osobom fizycznym - Tabela nr 1/KW S.A.,
 - 2) Tryb zgłaszania reklamacji – sprzedaż osobom prawnym - Tabela nr 2/KW S.A..
6. Przy odbiorze drobnicowym zgłoszenie reklamacji na skład ziarnowy przez odbierającego węgiel może być dokonane bezpośrednio u pracownika Działu Obsługi Klienta lub telefonicznie w Oddziale Kontroli Jakości Węgla.
7. Zgłoszenie reklamacji nie zmienia terminu płatności faktur dotyczących reklamowanej partii węgla.

§ 3

Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Decyzję o sposobie postępowania reklamacyjnego podejmuje Oddział Kontroli Jakości Węgla danej kopalni **w terminie do 7 dni kalendarzowych od daty wpływu** do właściwej kopalni prawidłowo zgłoszonej reklamacji.
2. Przy prowadzeniu telefonicznych rozmów pomiędzy Oddziałem Kontroli Jakości Węgla w danej kopalni a Reklamującym ustalenia powinny być odnotowane w postaci zapisów istotnych uzgodnień.
3. Nie udzielenie odpowiedzi przez kopalnię na reklamację **w ciągu 7 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania**, uważa się za uznanie reklamacji. Jako datę pisemnej odpowiedzi traktuje się datę wysłania pisma przez registraturę danej kopalni.
4. W przypadku podjęcia decyzji o potrzebie pobrania próbki komisyjnej z reklamowanej partii węgla, Komisja jest zobowiązana do pobrania próbki w terminie **do 14 dni kalendarzowych od daty wpływu** prawidłowo zgłoszonej reklamacji, oprócz przypadku gdzie zapis umowy stanowi inaczej.
5. W przypadku, gdy w wyniku komisyjnego badania reklamacja została oddalona (nie uznana), kopalnia może obciążyć Reklamującego pełnymi kosztami postępowania reklamacyjnego zgodnie z postanowieniami umowy.
6. W przypadku ewentualnego protokolarnego stwierdzenia małej dbałości Odbiorcy przy przeładunku i rozładunku węgla, kopalnia może podjąć decyzję o wstrzymaniu dostaw węgla.
7. Sita kontrolne oraz wagę do określenia nadziarna lub podziarna wg Polskich Norm - winien na miejscu składowania węgla zabezpieczyć Reklamujący.
8. Komisja reklamacyjna z przeprowadzonego opróbowania reklamowanej partii węgla spisuje właściwe protokoły.

§ 4

Reklamacje parametrów jakościowych

1. Podstawą do określenia rzeczywistych parametrów jakościowych reklamowanej partii węgla będą wyniki badań laboratoryjnych próbki komisyjnej pobranej z udziałem zgłaszającego reklamację i przedstawiciela Oddział Kontroli Jakości Węgla KW S.A.
2. Próbkę komisyjną należy pobrać zgodnie z wymaganiami PN. Każda ze Stron otrzymuje próbkę laboratoryjną węgla. Trzecią próbkę laboratoryjną 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.
3. W przypadku braku uzgodnienia wspólnego stanowiska, każda ze Stron ma prawo zlecić analizę próbki rozjemczej w uzgodnionym przez Strony niezależnym laboratorium

-
- akredytowanym. W przypadku niemożliwości uzgodnienia przez Strony akredytowanego laboratorium oznaczenia próbki rozjemczej, ustala się, że oznaczającym będzie Zakład Oceny Jakości Paliw Stałych GIG w Katowicach. Wyniki analizy jakościowej próbki rozjemczej rozstrzygają o wyniku reklamacji.
4. W wyniku powtarzających się różnic w oznaczeniach parametrów, Strony mogą uzgodnić wspólny tryb pobierania próbek węgla z dalszych dostaw u Dostawcy lub Odbiorcy przez komisję składającą się z przedstawicieli Stron wraz z możliwością oznaczenia parametrów próbki rozjemczej.
 5. Koszty wykonania analizy w laboratorium zewnętrznym ponosi Strona, której cena węgla wyznaczona w oparciu o parametry jakościowe z analiz własnej próbki komisyjnej, bardziej odbiega od ceny węgla wyznaczonej w oparciu o wyniki analizy próbki rozjemczej rozstrzygającej o załatwieniu reklamacji.
 6. Na wypadek wielokrotnie powtarzających się różnic parametrów, Strony zastrzegają sobie prawo zlecenia pobierania próbek węgla i oznaczenia parametrów jakościowych przez niezależne akredytowane laboratorium. Strony uzgodnią sposób poniesienia kosztów za w/w usługę.
 7. W przypadku stwierdzenia, że rzeczywista jakość węgla jest niższa lub wyższa od deklarowanej, Oddział Kontroli Jakości Węgla danej kopalni przekaze do Działu Obsługi Klienta ustalone w toku postępowania reklamacyjnego parametry jakości i ustaloną klasę handlową reklamowanej partii węgla.
 8. Dział Obsługi Klienta wystawia na tej podstawie dokument korygujący, zgodnie z obowiązującym cennikiem stosowanym w KW S.A. i zapisami Umowy.

§ 5

Reklamacje składu ziarnowego oraz kamienia

1. Podstawą do określenia rzeczywistej zawartości nadziarna, podziarna lub kamienia w reklamowanej partii węgla, będą wyniki analizy próbki pobranej i oznaczonej komisyjnie u Odbiorcy zgodnie z wymaganiami PN z udziałem zgłaszającego reklamację lub Odbiorcy i przedstawiciela Oddziału Kontroli Jakości Węgla danej kopalni (zaleca się udział przedstawicieli: Działu Obsługi Klienta i Zakładu Przeróbki Mechanicznej).
2. W przypadku zasadnej reklamacji:
 - 1) Oddział Kontroli Jakości Węgla przekaze do Działu Obsługi Klienta z powiadomieniem Reklamującego – ustaloną w toku postępowania reklamacyjnego wielkość ponadnormatywnej zawartości podziarna, nadziarna lub kamienia w reklamowanej partii węgla.
 - 2) Dział Obsługi Klienta wystawi na tej podstawie dokument korygujący, wyliczając stosowną bonifikatę, zgodnie z zasadami określonymi w ustępach 3, 4, 5, 6 niniejszego rozdziału.
3. W przypadku stwierdzenia ponadnormatywnej zawartości nadziarna udziela się bonifikaty w wysokości 0,5 % ceny fakturowanej netto za każdy 1 % ponad normę.
4. W przypadku stwierdzenia ponadnormatywnej zawartości podziarna w sortymentach grubych udziela się bonifikaty w wysokości 0,5 % ceny fakturowanej netto za każdy 1% ponad normę.
5. W przypadku stwierdzenia ponadnormatywnej zawartości podziarna w sortymentach średnich udziela się bonifikaty w wysokości 0,2 % ceny fakturowanej netto za każdy 1% ponad normę.
6. W przypadku stwierdzenia ponadnormatywnej 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.

§ 6

Uwagi ogólne

1. Dopuszcza się inny tryb postępowania reklamacyjnego, jeśli umowa stanowi lub za zgodą Wiceprezesa Zarządu ds. Marketingu i Sprzedaży.
2. Na wniosek Kierownika Działu Jakości danej kopalni za zgodą Dyrektora Biura Przeróbki i Jakości Produkcji KW S.A. i pisemną Klienta, dopuszcza się rozpatrzenie reklamacji w oparciu o średnie arytmetyczne wyników przedwysyłkowych kopalni i udokumentowanych wyników Klienta.
3. Ewentualne odwołania Reklamującego od pisemnych decyzji Dostawcy w sprawach dotyczących reklamacji należy przysyłać wyłącznie w formie pisemnej wraz z załączonymi dokumentami przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego i uzasadnieniem pisemnym wniosku do Wiceprezesa Zarządu ds. Marketingu i Sprzedaży w nieprzekraczalnym terminie 14 dni kalendarzowych od daty wysłania ostatniego pisma decyzyjnego od Sprzedawcy lub kopalni.
4. W trakcie postępowania reklamacyjnego należy uwzględnić nadrzędność aktów prawnych.
5. Kopalnia ponosi odpowiedzialność za zawartość w węglu ciał obcych jeżeli rodzaj tych zanieczyszczeń jednoznacznie wskazuje na to, że pochodzą one z terenu kopalni.
6. W przypadku ewentualnych rozbieżności - pomiędzy Stronami - w rozumieniu treści lub formy zapisów w niniejszych Zasadach, prawo do ich interpretacji zastrzega sobie Biuro Przeróbki i Jakości Produkcji KW S.A.

Kompania Węglowa S.A. w Katowicach
BIURO PRZERÓBKI
I JAKOŚCI PRODUKCJI
DYREKTOR
Stanisław Łuszczek

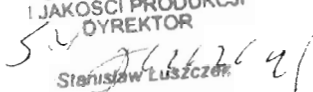


Tabela nr 1/KW S.A.

Tryb zgłaszania reklamacji węgla wydanego na deputat i sprzedanego osobom fizycznym

	PARAMETRY JAKOŚCIOWE	SKŁAD ZIARNOWY, ZAWARTOŚĆ KAMIENIA I INNYCH CIAŁ OBCYCH
Upoważniony do zgłoszenia reklamacji	1. Klient 2. Odbiorca - właściciel talonu*	1. Klient (kierowca) 2. Odbiorca - właściciel talonu* (kierowca)
Termin zgłoszenia	Do 2 m-cy od stwierdzenia niezgodności nie dłużej niż 2 lata od daty sprzedaży (wydania)	Przed opuszczeniem kopalni **
Tonaż reklamowany	Partia węgla ***	
Dokumenty identyfikujące reklamowaną partię	Dokument wywozowy (faktura)	
Podstawa zgłoszenia reklamacji	Pismo reklamacyjne	Zgłoszenie przez kierowcę przed opuszczeniem kopalni **

Uwaga !!!

1. Reklamowana partia po spisaniu protokołu reklamacyjnego lub po otrzymaniu decyzji w sprawie reklamacji pozostaje do dyspozycji reklamującego
2. Procedura reklamacyjna - zgodnie z Ustawą z 27.07.2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego

* osobą uprawnioną do składania reklamacji węgla wydanego na deputat jest osoba na którą wydano talon

** w wyjątkowych uzasadnionych przypadkach Kierownik Działu Jakości może podjąć decyzję o rozpatrzeniu reklamacji dotyczącej składu ziarnowego i zawartości kamienia złożonej przez Klienta po otrzymaniu węgla

*** w przypadku odbioru na talon deputatu maksymalnie do tonażu zgodnego z wydanymi talonami lub zgodnie z przelecznikiem na inny sortyment.

Tabela nr 2/KW S.A.

Tryb zgłaszania reklamacji – sprzedaż osobom prawnym nabywającym węgiel bez umowy lub na podstawie umowy nie zawierającej zasad reklamacji

		PARAMETRY JAKOŚCIOWE REKLAMACJA		SKŁAD ZIARNOWY, ZAWARTOŚĆ KAMIENIA REKLAMACJA	
		Wysyłki wagonowe	Wysyłki samochodowe	Wysyłki wagonowe	Wysyłki samochodowe
Upoważniony do zgłoszenia reklamacji		Nabywca		Nabywca	Odbiorca (kierowca)
Termin zgłoszenia	Ilość dni	Do 1 m-ca od stwierdzenia niezgodności nie dłużej niż 1 rok od daty sprzedaży		Do 1 m-ca od stwierdzenia niezgodności nie dłużej niż 1 rok od daty sprzedaży *	przed opuszczeniem kopalni**
	Od	Następnego dnia po otrzymaniu węgla przez Odbiorcę	Następnego dnia po dacie załadunku na samochód	Następnego dnia po otrzymaniu węgla przez Odbiorcę	Nie dotyczy
	Do	Daty wysłania zgłoszenia reklamacyjnego		Daty wysłania zgłoszenia reklamacyjnego	Nie dotyczy
Tonaż reklamowany jednym zgłoszeniem		Partia węgla		Partia węgla	Partia węgla
Dokumenty identyfikujące reklamowaną partię		list przewozowy	dokument wywozowy	list przewozowy	dokument wywozowy
Podstawa zgłoszenia reklamacji		Wyniki chemicznej analizy parametrów jakościowych potwierdzone przez laboratorium, klasyfikujące węgiel do innej klasy handlowej niż fakturowana		Określenie zawartości a) podziarna/nadziarna, ponad dopuszczalną normę PN-G - 97001:1982 z podaniem siła użytego do analizy b) kamienia w ilości > 1%	Zgłoszenie przez kierowcę przed opuszczeniem Oddziału KW S.A.

Uwaga !!!

1. Reklamowana partia po spisaniu protokołu reklamacyjnego lub po otrzymaniu decyzji w sprawie reklamacji pozostaje do dyspozycji reklamującego
2. Procedura reklamacyjna - zgodnie z Kodeksem Cywilnym
- 3 * Reklamacja na skład ziarnowy/zawartość kamienia odbieranego transportem kolejowym zostanie rozpatrzona z uwzględnieniem naturalnej degradacji węgla.
- 4 ** W wyjątkowych uzasadnionych przypadkach Kierownik Działu Jakości może podjąć decyzję o rozpatrzeniu reklamacji dotyczącej składu ziarnowego i zawartości kamienia złożonej przez Klienta po otrzymaniu węgla