



**ZASADY ZGŁASZANIA I  
ROZPATRYWANIA REKLAMACJI  
JAKOŚCIOWYCH**

**Katowice, październik 2015**

---

**SPIS TREŚCI**

Wstęp.....	3
Podstawowe terminy i definicje .....	3
I. Tryb zgłaszania reklamacji jakościowych .....	4
II. Tryb postępowania reklamacyjnego.....	4
III. Ustalanie jakości reklamowanego węgla .....	5
IV. Ustalanie rzeczywistego składu ziarnowego oraz zawartości kamienia .....	5
V. Tryb postępowania w przypadku uznanej reklamacji jakościowej .....	6
VI. Postanowienia ogólne .....	6

**Załączniki**

Załącznik nr 1 Tryb zgłaszania reklamacji - osoby fizyczne .....	7
Załącznik nr 2 Tryb zgłaszania reklamacji - osoby prawne .....	8
Załącznik nr 3 Protokół reklamacyjny .....	9

## Wstęp

1. Niniejsze Zasady określają tryb zgłaszania, rozpatrywania oraz postępowania reklamacyjnego dotyczącego jakości węgla sprzedawanego z kopalń WĘGŁOKOKS KRAJ Sp. z o.o.
2. Reklamacje jakościowe w kopalni rozpatruje komisja w składzie: Kierownicy kontroli jakości oraz działu przeróbki mechanicznej lub osoby przez nich upoważnione. Pracą komisji kieruje Kierownik kontroli jakości.
4. Protokół postępowania reklamacyjnego podpisują wszyscy członkowie komisji.
5. Ostateczną decyzję o uznaniu lub o oddaleniu reklamacji jakościowej podejmuje Dyrektor Kopalni.
6. Opróbowanie węgla oraz oznaczanie parametrów jakościowych należy wykonywać zgodnie z wymaganiami polskich norm.

## Podstawowe terminy i definicje

**Analiza rozjemcza** – fizyko-chemiczna analiza próbki rozjemczej wykonana w niezależnym laboratorium akredytowanym.

**Analiza ziarnowa, nadziarno, podziarno** - definicje zgodne z PN-ISO 1213-2.

**Klasa zbytu, przedział jakościowy** – zadeklarowany zakres parametrów jakościowych węgla.

**Niezależne laboratorium akredytowane** – niezależny od stron wspólnie uzgodniony podmiot, wykonujący akredytowane badania węgla.

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

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

**Parametry rzeczywiste** – parametry jakościowe węgla przyjęte do ostatecznych rozliczeń handlowych.

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

**Próbka laboratoryjna** - definicja zgodna z PN-90/G-04502.

**Próbka ogólna** - definicja zgodna z PN-87/G-01052.

**Próbka komisyjna** - próbka laboratoryjna węgla pobrana komisyjnie w celu wyznaczenia parametrów rzeczywistych partii węgla.

**I. Tryb zgłaszania reklamacji jakościowych.**

1. Uprawnionym do składania reklamacji jest osoba prawna lub fizyczna, której kopalnia sprzedała reklamowany węgiel lub uzyskała go jako deputat.
2. Reklamację należy zgłosić pisemnie do działu kontroli jakości kopalni w której dokonano zakupu węgla. Jako datę zgłoszenia przyjmuje się datę wpływu pisma (faksu, e-maila).
3. W przypadku przesłania faksu lub e-maila reklamujący ma obowiązek dostarczyć oryginał pisma reklamacyjnego.
4. Szczegółowe zasady zgłaszania reklamacji w zależności od formy i dystrybucji węgla oraz rodzaju reklamacji przedstawiono w załącznikach:
  - 1) dla węgla sprzedanego osobom fizycznym - Zał. nr 1,
  - 2) dla węgla sprzedanego osobom prawnym - Zał. nr 2,
5. Reklamujący ma obowiązek zabezpieczyć reklamowaną partię węgla oddzielnie, na czystym, utwardzonym placu składowym i udostępnić w całości do działań reklamacyjnych.
6. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać: dokumenty identyfikujące reklamowaną partię węgla (należy załączyć kopię faktury sprzedaży, dokumentu przewozowego), zawierając powód zgłoszenia reklamacji i dotyczyć tonażu reklamowanej partii węgla.
7. Zgłoszenie reklamacji nie zmienia terminu płatności faktur dotyczących reklamowanej partii węgla.

**II. Tryb postępowania reklamacyjnego.**

1. Decyzję o sposobie postępowania reklamacyjnego podejmuje Kierownik kontroli jakości (lub inna osoba z działu kontroli jakości zastępująca go w czasie jego nieobecności) w terminie do 7 dni kalendarzowych od daty wpływu prawidłowo zgłoszonej reklamacji. Nie udzielenie w tym terminie odpowiedzi na reklamację jest równoznaczne z jej uznaniem. Datą odpowiedzi jest data wysłania pisma lub poinformowania Reklamującego (e-mail, fax, inne) przez Kierownika kontroli jakości kopalni o sposobie rozpatrzenia reklamacji.
2. Nieuznanie reklamacji jakościowej na tym etapie postępowania reklamacyjnego wymaga formy pisemnej do 7 dni roboczych. W przypadku podjęcia decyzji o potrzebie pobrania próbki komisyjnej z reklamowanej partii węgla, komisja jest zobowiązana do pobrania jej w terminie do 14 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji, chyba że umowa stanowi inaczej.
3. W skład komisji wchodzi dwóch przedstawicieli WĘGŁOKOKS KRAJ Sp. z o.o. (po jednej osobie z działów: przeróbki mechanicznej i kontroli jakości).
4. Z przeprowadzonego opróbowania, analiz technicznych reklamowanej partii węgla komisja sporządza protokoły wg wzorów przedstawionych w Zał. nr 3.
5. Jeśli w wyniku komisyjnego badania reklamacja została oddalona kopalnia może obciążyć reklamującego kosztami postępowania reklamacyjnego.

### **III. Ustalanie jakości reklamowanego węgla.**

1. Podstawą do określenia parametrów jakościowych reklamowanej partii węgla są wyniki badań laboratoryjnych próbki komisyjnej pobranej z udziałem zgłaszającego reklamację i przedstawicieli kopalni. Z próbki ogólnej należy przygotować trzy próbki laboratoryjne, po jednej dla każdej ze stron. Trzecią próbkę, odpowiednio zabezpieczoną i zaplombowaną przechowuje jako próbkę rozjemczą jedna ze Stron.
2. Reklamacja po uzgodnieniu może zostać rozpatrzona w oparciu o średnie arytmetyczne wyniki stron. W przypadku braku takiego uzgodnienia każda ze stron ma prawo zlecić analizę próbki rozjemczej ustalonemu przez strony niezależnemu laboratorium akredytowanemu.  
W przypadku niemożności uzgodnienia akredytowanego laboratorium ustala się, że będzie nim Główny Instytut Górnictwa w Katowicach. Wyniki analizy próbki rozjemczej rozstrzygają o wynikach reklamacji ostatecznie i niepodważalnie. Koszty wykonania analizy próbki rozjemczej w niezależnym laboratorium akredytowanym ponosi strona zlecająca.
3. W przypadku powtarzających się różnic w wynikach parametrów jakościowych, strony mogą uzgodnić wspólny, komisyjny tryb pobierania próbek węgla w kopalni lub u odbiorcy wraz z zasadami oznaczania parametrów próbki rozjemczej lub zlecić opróbowanie i oznaczanie parametrów jakościowych węgla niezależnemu, akredytowanemu laboratorium.
4. Jeżeli w wyniku komisyjnego badania reklamacja zostaje oddalona kopalnia może wystąpić z wnioskiem o obciążenie reklamującego kosztami postępowania reklamacyjnego.
5. W przypadku gdy Odbiorca z przyczyn techniczno- ruchowych zużył węgiel przed komisyjnym opróbowaniem, reklamację rozpatruje się w oparciu o wyniki kontroli przedwysyłkowej dokonanej na terenie kopalni.

### **IV. Ustalanie składu ziarnowego, kamienia i zanieczyszczeń.**

1. Podstawą do określenia rzeczywistej zawartości nadziarna, podziarna, kamienia lub ciał obcych-zanieczyszczeń w reklamowanej partii węgla są wyniki analizy ziarnowej dokonanej komisyjnie u odbiorcy z udziałem zgłaszającego reklamację oraz przedstawicieli kopalni.
2. W przypadku stwierdzenia ponadnormatywnej zawartości nadziarna, podziarna, kamienia, ciał obcych, udziela się bonifikaty w wysokości 1 % ceny fakturowanej netto za każdy 1 % przekroczenia w sortymentach grubych i średnich.

**V. Tryb postępowania w przypadku uznanej reklamacji jakościowej.**

1. W przypadku stwierdzenia, że rzeczywista jakość węgla jest inna niż deklarowana, Kierownik kontroli jakości przekazuje do działu obsługi klienta ustalone w toku postępowania reklamacyjnego parametry jakości i ustaloną klasę handlową (lub wielkość ponadnormatywnej zawartości nadziarna, podziarna lub kamienia) reklamowanej partii węgla. Dział obsługi klienta wystawia na tej podstawie dokument korygujący, zgodnie z zapisami umowy lub obowiązującym cennikiem (w przypadku nadziarna, podziarna, kamienia i zanieczyszczeń zgodnie z pkt. IV, jeśli umowa nie stanowi inaczej). Kopię przekazuje do działu obsługi klienta.
2. Pismo decyzyjne o uznaniu lub odrzuceniu reklamacji jakościowej podpisują wszyscy członkowie Komisji reklamacyjnej kopalni.
3. Ostateczną decyzję o uznaniu reklamacji podejmuje Kierownik Ruchu Zakładu Górniczego.
4. Dział kontroli jakości prowadzi bieżący rejestr reklamacji jakościowych w elektronicznym raporcie SKJ/RDJ.

**VI. Postanowienia ogólne**

1. Na wniosek Kierownika kontroli jakości, za zgodą Koordynatora d/s Przeróbki Mechanicznej WĘGŁOKOKS KRAJ Sp. z o.o. i pisemną klienta, dopuszcza się rozpatrzenie reklamacji w oparciu o średnie arytmetyczne wyników przedwysyłkowych kopalni i udokumentowanych wyników klienta.
2. Ewentualne odwołania reklamującego od pisemnych decyzji kopalni w sprawach dotyczących reklamacji należy przysyłać w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem i dokumentacją postępowania reklamacyjnego do Koordynatora d/s Przeróbki Mechanicznej WĘGŁOKOKS KRAJ Sp. z o.o. w nieprzekraczalnym terminie 14 dni kalendarzowych od daty wysłania pisma decyzyjnego z kopalni.
3. W uzasadnionych przypadkach Kierownik kontroli jakości powołuje do komisji przedstawicieli innych działów kopalni.
4. Kopalnia ponosi odpowiedzialność za zawartość w węglu ciał obcych, jeżeli rodzaj tych zanieczyszczeń jednoznacznie wskazuje na to, że pochodzą one z terenu kopalni.
5. Służby kontroli Jakości Węgla umożliwiają przeprowadzenie badania kontrolnego węgla załadowanego na samochód, przed opuszczeniem kopalni, na żądanie kierowcy.
6. W przypadku ewentualnych rozbieżności w rozumieniu treści lub formy zapisów prawo do ich interpretacji jest zastrzeżone dla Koordynatora ds. Przeróbki Mechanicznej WĘGŁOKOKS KRAJ Sp. z o.o..
7. Dopuszcza się inny tryb postępowania reklamacyjnego, jeśli umowa stanowi inaczej lub za zgodą Koordynatora ds. Przeróbki Mechanicznej WĘGŁOKOKS KRAJ Sp. z o.o.

	<b>TRYB ZGŁASZANIA REKLAMACJI WĘGLA</b> <b>- osoby fizyczne</b>	Zał. nr 1
---	--	-----------

	PARAMETRY JAKOŚCIOWE	SKŁAD ZIAROWY, ZAWARTOŚĆ KAMIENIA I CIAŁA OBCE
	REKLAMACJA	REKLAMACJA
Upoważniony do zgłoszenia reklamacji	klient	
Termin zgłoszenia	do 1 roku od stwierdzenia niezgodności	do 1 roku stwierdzenia niezgodności
Tonaż reklamowany jednym zgłoszeniem	partia węgla	
Dokumenty identyfikujące reklamowaną partię	dokument wywozowy (faktura)	
Podstawa zgłoszenia reklamacji	pismo reklamacyjne	

Uwaga:

1. Procedura reklamacyjna – zgodnie z Ustawą z 30 maja 2014 roku. o prawach konsumenta oraz o zmianie kodeksu cywilnego

	<b>TRYB ZGŁASZANIA REKLAMACJI WĘGLA</b> <b>- osoby prawne</b>	Zał. nr 2
---	--	-----------

		PARAMETRY JAKOŚCIOWE		SKŁAD ZIAROWY, ZAWARTOŚĆ KAMIENIA, ZANIECZYSZCZENIA	
		REKLAMACJA		REKLAMACJA	
		wysyłki wagonowe	wysyłki samochodowe	wysyłki wagonowe	wysyłki samochodowe
upoważniony do zgłoszenia reklamacji		klient			
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		
	od	następnego dnia po otrzymaniu węgla przez odbiorcę			
tonaż reklamowany jednym zgłoszeniem		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		Pismo reklamacyjne, określenie zawartości: a) podziarna/nadziarna, ponad dopuszczalną normę PN-G 97001;1982 z podaniem sita użytego do analizy b) kamienia i ciał obcych w ilości >1 %	

**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



	<p><b>WĘGLOKOKS KRAJ Sp. z o.o.</b>  <b>KWK .....</b>  <b>Protokół reklamacyjny Nr .....</b></p>	<p>Zał. nr 3</p>
---	--	------------------

.....  
(miejscowość i data)

**Odbiorca:**

Nazwa .....

Adres .....

Zgłosił pisemnie w dniu..... reklamację węgla z powodu.....

**Dane identyfikacyjne reklamowanej partii węgla:**

sortyment..... klasa/przedział .....

tonaż ..... zakupiony w dniu.....

forma sprzedaży: Gotówka/ Zlecenie nr ..... Nr Faktury VAT .....

**Komisja w składzie:**

(imię, nazwisko, stanowisko)

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

przeprowadziła w miejscu składowania węgla wskazanym przez klienta oględziny i badanie reklamowanej partii węgla w wyniku czego stwierdzono:

1. Węgiel w całości pozostawiony do dyspozycji kopalni: TAK/NIE\*

2. Złożony oddzielnie: TAK/NIE\*

3. Składowany na czystym utwardzonym placu składowym: TAK/NIE\*

4. Uwagi: .....

.....

.....

Komisja pobrała próbkę ogólną, zgodnie z wymaganiami PN-90/G-04502 w ilości ... .

1\*. Z pobranej próbki przygotowano 3 próbki laboratoryjne: dla reklamującego, dla kopalni, oraz próbkę rozjemczą. Próbkę rozjemczą zaplombowano i opisano, próba będzie przechowywana w .....do chwili uzgodnienia wyników analiz. W przypadku nie uzgodnienia wyników analiz, próbka rozjemczą będzie oddana do laboratorium Głównego Instytutu Górniczego w Katowicach.

2\*. W wyniku kontroli metodą wagową określono zawartość ..... w ilości .....kg, co stanowi ..... %.

Dopuszczalna norma w sortymencie .....wynosi.....% .

Na tym Protokół zakończono i podpisano:

1. .... 2. .... 3. .... 4. ....

\*Niepotrzebne skreślić

Rozdz:

- dla reklamującego

- dla kopalni

- próbkę rozjemczą nr koperty bezpiecznej.....