

**ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO WĘGLA POCHODZĄCEGO ZE SKŁADOWISKA WĘGLA  
GRANKRUSZ Sp. z o.o., ul. Dorohuska 4, Srebrzyszcze, 22-100 Chełm**

**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 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.

**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 fizykochemiczne 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 wysłanym 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 Zarząd Grankrusz Sp. z o.o. lub osobę upoważnioną.

**Kupujący/Reklamujący** – podmiot kupujący węgiel w Grankrusz Sp. z o.o.

## **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 GRANKRUSZ Sp. z o.o., ul. Dorohuska 4, Srebrzyszcze, 22-100 Chełm.
3. Kupujący składa pisemną reklamację na Składowisku Węgla GRANKRUSZ Sp. z o.o., ul. Dorohuska 4, Srebrzyszcze, 22-100 Chełm. W przypadku wystania reklamacji faksem lub mailem, Reklamujący ma obowiązek dostarczyć oryginał.
4. Pismo decyzyjne w sprawie reklamacji sporządzone przez Sprzedającego akceptuje i podpisuje Prezes Zarządu Grankrusz Sp. z o.o.
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 punkt obsługi na Składowisku Węgla.

## **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. 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 uznania zgłoszonych roszczeń, Sprzedający wystawi Kupującemu fakturę korygującą.

3. Zgłoszenie reklamacji ilościowej nie zmienia terminu płatności faktury dotyczącej reklamowanej partii węgla.

4. 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.

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