

INSTRUKCJA REKLAMACYJNA
ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO
PRZY DOSTAWACH WĘGLA
LOCO MAGAZYN
**w Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej
Spółka z o. o. w Pińczowie – luty 2022 r.**



Spis treści:

- I. Definicje
- II. Tryb postępowania reklamacyjnego
- III. Reklamacje parametrów jakościowych
- IV. Reklamacje ilościowe
- V. Terminy
- VI. Tryb pobierania próbek do badań jakościowych wykonywanych przez PEC Spółka z o.o. w Pińczowie
- VII. Uwagi ogólne

I. Definicje

Partia – zdefiniowana ilość węgla dostarczona przez jednego Dostawcę w ramach realizacji określonego zamówienia i usypana w oddzielną pryzmę na składowisku Odbiorcy. W szczególności dotyczy to węgla kamiennego sortymentu: miał, groszek, ekogroszek, orzech, kostka i inne.

Parametry jakościowe węgla – określone w umowie dostawy/zamówieniu parametry: wartość opałowa, zawartość popiołu, zawartość wilgoci, zawartość siarki. Decydujące o cenie lub o jej zmianie w wyniku rozliczeń z dostawcą lub w postępowaniu reklamacyjnym.

Dostawca – podmiot, który dostarcza opał Zamawiającemu na podstawie zawartej umowy dostawy/ zamówienia, Wykonawca.

Odbiorca – firma lub osoba fizyczna odbierająca opał od Dostawcy.

Komisja – upoważniony reprezentant Dostawcy oraz upoważniony pracownik PEC Spółka z o.o. w Pińczowie.

Reklamacja – uzgodniony tryb postępowania w przypadku niedotrzymania przez Dostawcę parametrów jakościowych lub braków ilościowych partii dostarczonego węgla.

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

Próbka do badań - próbka przeznaczona do badań w laboratorium w PEC Spółka z o.o. w Pińczowie zgodnie z „Instrukcją pobierania i przygotowania próbek węgla do badań laboratoryjnych w Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej Spółka z o.o. w Pińczowie – luty 2022 r.”, która stanowi Załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 3/2022 Prezesa Zarządu z dnia 21.02.2022 r.

Próbka kontrolna – próbka przeznaczona do badań w niezależnym laboratorium zgodnie z „Instrukcją pobierania i przygotowania próbek węgla do badań laboratoryjnych w Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej Spółka z o.o. w Pińczowie – luty 2022 r.” która stanowi Załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 3/2022 Prezesa Zarządu z dnia 21.02.2022r.

Magazyn węgla – wydzielony i ogrodzony teren u Odbiorcy, na którym składowany jest węgiel.

II. Tryb zgłaszania reklamacji

1. Podstawą zgłoszenia reklamacji do Dostawcy jest:
 - nie dotrzymanie parametrów jakościowych dostarczonej partii węgla na podstawie wykonanej analizy próbki do badań,
 - braków ilościowych dostarczonej partii węgla.
2. Reklamujący ma obowiązek zabezpieczyć w całości reklamowaną partię węgla na czas postępowania reklamacyjnego. Reklamowana partia węgla musi być składowana oddzielnie na czystym, utwardzonym placu składowym i zabezpieczona do czasu

- zakończenia postępowania reklamacyjnego. Reklamowana ilość musi być zgodna z dokumentami dostawy.
3. Reklamację należy zgłosić pisemnie pocztą elektroniczną i pocztą tradycyjną do Dostawcy za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Jako datę zgłoszenia przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Dostawcy.
 4. Zgłoszenie reklamacji jakościowej powinno zawierać:
 - Pismo przewodnie,
 - Protokół komisyjny z pobrania próbki do badań i próbki kontrolnej dostarczonej partii węgla, który stanowi załącznik nr 1 do „Instrukcji pobierania i przygotowania próbek węgla do badań laboratoryjnych w Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej Spółka z o.o. w Pińczowie – luty 2022 r.”, która stanowi Załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 3/2022 Prezesa Zarządu z dnia 21.02.2022 r.,
 - Protokół analizy, który stanowi załącznik nr 2 do „Instrukcji pobierania i przygotowania próbek węgla do badań laboratoryjnych w Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej Spółka z o.o. w Pińczowie – luty 2022 r.”, która stanowi Załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 3/2022 Prezesa Zarządu z dnia 21.02.2022 r.,
 - Rozliczenie reklamacji jakościowej opału, które stanowi załącznik nr 1 do niniejszej instrukcji.
 5. Zgłoszenie reklamacji ilościowej powinno zawierać:
 - Pismo przewodnie,
 - Protokół komisyjny z pobrania próbki do badań i próbki kontrolnej dostarczonej partii węgla, który stanowi załącznik nr 1 do „Instrukcji pobierania i przygotowania próbek węgla do badań laboratoryjnych w Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej Spółka z o.o. w Pińczowie – luty 2022 r.”, która stanowi Załącznik nr 1 do Zarządzenia 3/2022 Prezesa Zarządu z dnia 21.02.2022 r.,
 6. Przy prowadzeniu rozmów telefonicznych ustalenia powinny być odnotowane w postaci zapisów istotnych uzgodnień w notatce z rozmowy telefonicznej wg wzoru jak w załączniku nr 2 do niniejszej instrukcji.
 7. W razie braku akceptacji reklamacji przez Dostawcę, przeprowadza się analizę próbki kontrolnej. W tym przypadku Odbiorca wysyła próbkę kontrolną do niezależnego laboratorium wybranego wspólnie przez Dostawcę i Odbiorcę. Wyniki badań próbki kontrolnej przez niezależne laboratorium rozstrzygają o jakości dostarczonej partii węgla i są wiążące dla Stron.
 8. Koszty wykonania analizy w niezależnym laboratorium ponosi:
 - dostawca w przypadku gdy wyniki tej analizy potwierdzają zasadność reklamacji,
 - odbiorca w przeciwnym przypadku.
 9. Dwukrotne zgłoszenie reklamacji przez Odbiorcę może być podstawą wstrzymania dostawy dalszych partii węgla.

III. Reklamacje parametrów jakościowych

1. W przypadku dostarczenia węgla o wartości opałowej innej niż wymaganej, Dostawca obniży cenę o 0,5 % za każde rozpoczęte 0,1 MJ/kg zmiany tego parametru. Dla zmiany wartości opałowej w zakresie do 1 MJ/kg stosuje się w/w upust cenowy. W przypadku zmiany wartości opałowej o więcej niż 1 MJ/kg dostawa kwalifikuje się do wycofania.
2. W przypadku dostarczenia węgla o zawartości popiołu wyższej od wymaganej, Dostawca obniży cenę o 0,1 % za każdy rozpoczęty 0,1 % bezwzględnego zawyżenia tego parametru.
3. W przypadku dostarczenia węgla o zawartości wilgoci wyższej od wymaganej, Dostawca obniży cenę o 1 % za każdy rozpoczęty 1 % bezwzględnego zawyżenia tego parametru.

4. W przypadku dostarczenia węgla o zawartości siarki wyższej od wymaganej, Dostawca obniży cenę o 4 % za każdy rozpoczęty 0,1 % bezwzględnego zawyżenia tego parametru.
5. W przypadku dostarczenia węgla o zawartości części lotnych niższej od wymaganej, dostawca obniży cenę o 0,5 % za każdy rozpoczęty 1 % bezwzględnego zaniżenia tego parametru.
6. W przypadku niedotrzymania pozostałych parametrów (tolerancja 10 %) ustala się upust w wysokości 5 % ceny.
7. W przypadku zaniżenia kilku parametrów, o których mowa powyżej, upusty będą sumowane.
8. Dostawca może również dokonać na własny koszt wymiany reklamowanej partii węgla.

IV. Reklamacje ilościowe

1. Braki ilościowe dostarczonej partii węgla zgłaszane będą podczas przyjmowania partii węgla do loco magazyn Odbiorcy.
2. Podczas odbioru braki ilościowe muszą być potwierdzone podpisem w dokumencie dostawy przez komisję, poprzez aktualny wpis na dokumencie Wz zgodny ze wskazaniami wagi samochodowej (brutto, netto, tara).

V. Terminy

1. Decyzja o rozpatrzeniu reklamacji musi być podjęta przez Dostawcę w terminie 5 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Dostawcy.
2. Nie udzielenie odpowiedzi przez Dostawcę na reklamację w ciągu 5 dni kalendarzowych, uważa się za uznanie reklamacji przez Dostawcę.

VI. Tryb pobierania próbek węgla

Pobieranie próbek węgla dokonuje się zgodnie z obowiązującą „Instrukcją pobierania i przygotowania próbek węgla do badań laboratoryjnych w Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej Spółka z o.o. w Pińczowie – luty 2022 r.”, która stanowi Załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 3/2022 Prezesa Zarządu z dnia 21.02.2022 r.

VII. Uwagi ogólne

Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Spółka z o.o. w Pińczowie zastrzega sobie prawo interpretacji wszelkich rozbieżności wynikłych między stronami w zakresie postanowień zawartych w niniejszej Instrukcji.

Rozliczenie reklamacji jakościowej nr

Reklamowana partia węgla:

Data dostarczenia:

Ilość dostarczonego węgla:

Cena węgla wg umowy brutto:

Parametry jakościowe	Zgodnie z umową/zamówieniem	Wg badań
wartość opałowa [MJ/kg]:		
zawartość popiołu max. do [%]		
wilgoć całkowita do [%]		
zawartość siarki do [%]		

Reklamacja wartości opałowej:

Wartość bezwzględna [MJ/kg]:

Procentowo [%] :

Reklamacja zawartości popiołu:

Procentowo [%] :

Reklamacja wilgoci całkowitej:

Procentowo [%] :

Reklamacja zawartości siarki:

Procentowo [%] :

Reklamacja zawartości części lotnych:

Procentowo [%] :

Razem reklamacje jakościowe procentowo [%] :

Razem reklamacje jakościowe kwotowo [zł] :

Wartość zapłaty za zrealizowaną dostawę [zł] :

Wartość zapłaty za zrealizowaną dostawę
z uwzględnieniem reklamacji jakościowych [zł] :



NOTATKA

Z rozmowy telefonicznej przeprowadzonej w dniu o godz.

Dane rozmówców

1. Dostawca

.....
/nazwisko i imię/

.....
/stanowisko służbowe/

.....
/firma/

/inne dane identyfikacyjne rozmówcy/

2. Odbiorca

.....
/nazwisko i imię/

.....
/stanowisko służbowe/

.....
/firma/

Ustalenia podjęte w trakcie rozmowy telefonicznej:

Podpis pracownika PEC sp. z o.o. w Pińczowie prowadzącego rozmowę telefoniczną:

12/17