

ZASADY REKLAMACJI JAKOŚCIOWYCH I ILOŚCIOWYCH W FHU TADPOL

Kolonia Borek 26 października 2015

Spis treści

Zasady postępowania reklamacyjnego	3
Reklamacje ilościowe	3
Reklamacje jakościowe	4
Reklamacje składu ziarnowego	5
Formularz reklamacyjny	7

Zasady postępowania reklamacyjnego

Niniejsze zasady określają tryb zgłaszania, rozpatrywania oraz postępowania reklamacyjnego dotyczącego jakości i ilości węgla sprzedawanego przez FHU Tadpol. Upoważnionym do złożenia reklamacji jest Kupujący, który zakupił węgiel.

Reklamację należy zgłosić pisemnie do Działu Handlowego Sprzedawcy. Jako datę zgłoszenia przyjmuje się datę wpływu prawidłowo wypełnionego formularza reklamacyjnego do Sprzedawcy.

W trakcie postępowania reklamacyjnego należy uwzględnić nadrzędność aktów prawnych nad niniejszymi Zasadami. Zgłoszenie reklamacji nie zmienia terminu płatności faktury (pierwotnej) dotyczącej reklamowanej partii węgla.

Decyzja o sposobie prowadzenia postępowania reklamacyjnego zostanie podjęta przez Sprzedawcę w terminie 7 dni roboczych od daty prawidłowego zgłoszenia reklamacji. W przypadku uznania zgłoszonych roszczeń, Sprzedawca wystawi Kupującemu stosowną fakturę korygującą.

Reklamacje ilościowe

Przy odbiorze węgla na środki transportu drogowego u Sprzedawcy, reklamacja z tytułu braków ilościowych i wad widocznych nie będzie uwzględniona po opuszczeniu terenu zakładu Sprzedawcy. Kupujący może zażądać dodatkowego komisyjnego ważenia kontrolnego na wagach zabudowanych u Sprzedawcy. Kupujący ma prawo żądać przesłania dokumentów legalizacyjnych wagi, wymaganych przez przepisy Głównego Urzędu Miar. Reklamacja powinna zostać rozstrzygnięta w dniu załadunku.

Reklamacje ilościowe można zgłaszać do 3 dni roboczych od daty wysyłki.
Reklamacja ilościowa powinna zawierać następujące dokumenty:

- formularz reklamacji, w całości wypełniony;
- protokół z ważenia komisijnego;
- kopię zaświadczenia o legalizacji wag, na których był ważony reklamowany węgiel.

Postępowanie dotyczące reklamacji ilościowej powinno zostać zakończone w ciągu 90 dni kalendarzowych od daty prawidłowego zgłoszenia reklamacji.

Reklamacje jakościowe

Reklamacje jakościowe można zgłaszać do 7 dni roboczych od daty wysyłki.
Reklamacja jakościowa powinna zawierać dokumenty:

- formularz reklamacji, w całości wypełniony, z opisem reklamowanego parametru;
- kopię dokumentu WZ;
- protokół z badania jakości węgla w niezależnym laboratorium.

Decyzja o sposobie prowadzenia postępowania reklamacyjnego zostanie podjęta przez Sprzedawcę w terminie 7 dni roboczych od daty prawidłowego zgłoszenia reklamacji.

Kupujący ma obowiązek zabezpieczyć w całości reklamowaną partię węgla do działań reklamacyjnych. Kwestionowana partia węgla musi być składowana oddzielnie na czystym, utwardzonym placu składowym i zabezpieczona do czasu zakończenia postępowania reklamacyjnego.

Reklamacja po uzgodnieniu obu Stron może zostać rozpatrzona w oparciu o średnie arytmetyczne wartości parametrów węgla oznaczonych przez Strony.

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 decyzji o sposobie rozpatrywania reklamacji. Próbkę komisyjną należy pobrać zgodnie z wymaganiami Polskich Norm. Każda ze Stron otrzymuje jedną próbkę laboratoryjną węgla. Trzecią próbkę laboratoryjną, odpowiednio zabezpieczoną i zaplombowaną, przechowuje się jako próbkę rozjemczą.

W przypadku braku uzgodnienia wspólnego stanowiska, każda ze Stron ma prawo zlecić analizę próbki rozjemczej w uzgodnionym przez Strony w niezależnym, akredytowanym laboratorium. W przypadku nieuzgodnienia przez Strony akredytowanego laboratorium ustala się, że oznaczającym będzie SGS Polska. Wyniki analizy jakościowej próbki rozjemczej rozstrzygają o wyniku reklamacji. Koszty wykonania analizy w laboratorium zewnętrznym ponosi Strona, której ocena węgla wyznaczona w oparciu o parametry jakościowe z analiz własnej próbki komisyjnej, bardziej odbiega od oceny węgla wyznaczonej w oparciu o wyniki analizy próbki rozjemczej rozstrzygającej o załatwieniu reklamacji. W przypadku stwierdzenia, że rzeczywista jakość węgla jest niższa od deklarowanej, Sprzedawca wystawi na tej podstawie dla Kupującego fakturę korygującą.

Postępowanie dotyczące reklamacji jakościowej powinno zostać zakończone w ciągu 45 dni kalendarzowych od daty prawidłowego zgłoszenia reklamacji. Ostateczną decyzję o uznaniu lub o oddaleniu reklamacji jakościowej podejmuje Sprzedawca.

Reklamacje składu ziarnowego

Przy odbiorze węgla na środki transportu drogowego, zgłoszenie reklamacji na skład ziarnowy może być jedynie dokonane w dniu odbioru bezpośrednio u Sprzedawcy przed opuszczeniem terenu zakładu Sprzedawcy. Reklamacja powinna zostać rozstrzygnięta w dniu załadunku.

Reklamacje składu ziarnowego można zgłaszać do 7 dni roboczych od daty wysyłki. Kupujący ma obowiązek zabezpieczyć w całości reklamowaną partię węgla do działań reklamacyjnych.

Kwestionowana partia węgla musi być składowana oddzielnie na czystym, utwardzonym placu składowym i zabezpieczona do czasu zakończenia postępowania reklamacyjnego.

Reklamacja składu ziarnowego powinna zawierać dokumenty:

- formularz reklamacji, w całości wypełniony;
- kopię WZ.

Decyzja o sposobie rozpatrzenia reklamacji zostanie podjęta przez Sprzedawcę w terminie 7 dni roboczych od daty prawidłowego zgłoszenia reklamacji.

Podstawą do określenia rzeczywistej zawartości nadziarna lub podziarna w reklamowanej partii węgla będą wyniki analizy sitowej z próby pobranej komisyjnie z udziałem Kupującego i Sprzedawcy, zgodnie z PN-ISO 1953:1999.

Sita kontrolne oraz wagę do określenia nadziarna lub podziarna według Polskich Norm winien na miejscu składowania węgla zabezpieczyć Kupujący. Komisja reklamacyjna z przeprowadzonej analizy sitowej reklamowanej partii węgla spisuje formularz. W przypadku uznania zgłoszonych roszczeń Sprzedawca wystawi Kupującemu stosowną fakturę korygującą. Postępowanie dotyczące reklamacji składu ziarnowego powinno zostać zakończone w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty prawidłowego zgłoszenia reklamacji.



Formularz reklamacyjny

	Reklamacja ilościowa	Reklamacja jakościowa	Reklamacja składu ziarnowego
Termin zgłoszenia od stwierdzenia niezgodności	3 dni robocze	7 dni roboczych	7 dni roboczych
Upoważniony do zgłoszenia reklamacji (Kupujący)			
Dodatkowe informacje	Tonaż reklamowanego węgla (należy podać w tonach)	Dokument wywozowy (WZ, Faktura) Należy podać typ dokumentu i jego numer	Typ reklamacji Należy podać typ reklamacji (ilościowa, jakościowa, składu ziarnowego)
Zastrzeżenia dotyczące partii reklamowanego węgla			