

**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 przyzmę 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 reklamacje 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] : .....



