

Zał. Nr 1 do Zarządzenia  
Nr 18/2019 Prezesa Zarządu  
z dnia 09.10.2019 r.

## **INSTRUKCJA REKLAMACYJNA**

### **Zasady postępowania reklamacyjnego przy dostawach opału Loco Magazyn PEC**

w Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej  
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością  
w Pińczowie

## 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 Sp. z o.o. w Pińczowie
- VII. Uwagi ogólne

### I. Definicje

**Opał** – materiał opałowy wykorzystywany na potrzeby działalności Spółki – w tym produkcję i dostarczanie energii cieplnej oraz sprzedaż. W szczególności dotyczy to mialu węglowego, węgla (groszek, orzech i inne) oraz koksu.

**Analiza rozjemcza** – badanie jakości opału jako „rozjemcze” wykonane w niezależnym wspólnie wytypowanym przez dostawcę i odbiorcę laboratorium.

**Parametry jakościowe opału** – określone w normach parametry (wartość opałowa, zawartość popiołu i zawartość siarki) Decydujące o klasie opału – cenie lub o jej zmianie w wyniku rozliczeń z dostawcą lub w postępowaniu reklamacyjnym.

**Dostawca** – podmiot, który dostarcza opał klientowi na podstawie zawartej umowy lub zamówienia

**Odbiorca** – firma lub osoba fizyczna odbierająca opał od dostawcy

**Komisja** – upoważniony reprezentant dostawcy oraz upoważnienia pracownicy PEC Sp. z o.o. w Pińczowie wyznaczeni przez Prezesa Zarządu Spółki.

**Partia** – ilość opału o deklarowanej określonej klasie jakościowej jednego sortymentu, dostarczona przez jednego dostawcę w ilości od 20 Mg do maksymalnie 500 Mg w ciągu 3-ch kolejnych dni roboczych.

**Reklamacja** – uzgodniony tryb postępowania w przypadku niedotrzymania przez dostawcę parametrów jakościowych (wady produktu) lub braków ilościowych partii dostarczonego opału.

**Reklamujący** – firma lub osoba fizyczna, która w rozumieniu niniejszych „Zasad postępowania reklamacyjnego” ma prawo zgłosić reklamację.

**Próbka komisyjna** – komisyjnie pobrana próbka węgla zgodnie z normą PN-90/G-04502 oraz „Instrukcją pobierania i przygotowywania próbek do badań laboratoryjnych w PEC Sp. z o.o. w Pińczowie” w celu wyznaczenia ostatecznych parametrów jakościowych uzgodnionej partii opału.

**Składowisko** – wydzielony i ogrodzony teren u Odbiorcy, na którym magazynowany jest opał.

**Wada** – każda niezgodność parametrów jakościowych opału zgodnie z ustalonymi w umowie (zamówieniu) wymaganiami.

**Przymna** – sukcesywnie usypana w formie przymy partia dostarczonego opału celem zabezpieczenia przed wpływem warunków atmosferycznych i dokonania opróbowania.

**Opróbowanie** – pobranie, przygotowanie i analiza próbki jako reprezentatywnej dla ustalenia parametrów jakościowych dostarczonej partii opału

**PEC** – Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Pińczowie

### II. Tryb zgłaszania reklamacji

1. Podstawą zgłoszenia reklamacji do dostawcy są wyniki badań parametrów jakościowych dostarczonej partii opału przeprowadzonych w laboratorium odbiorcy.
2. Reklamujący ma obowiązek zabezpieczyć w całości reklamowaną partię opału na czas postępowania reklamacyjnego. Reklamowana partia opału musi być składowana oddzielnie na czystym, utwardzonym placu składowym i zabezpieczona do czasu zakończenia postępowania reklamacyjnego. Reklamowany tonaż musi być zgodny z dokumentami dostawy.
3. Pobrania próbek dokonuje Komisja w której skład wchodzi upoważnieni przedstawiciele dostawcy i odbiorcy.
4. Komisja z dokonanych czynności-pobrania próbek opału spisuje protokół w którym zamieszcza istotne dla postępowania reklamacyjnego informacje wg wzoru stanowiącego zał. nr 1 do niniejszej instrukcji.
5. W przypadku stwierdzenia przez odbiorcę wad jakościowych opału na podstawie badań laboratoryjnych, przysługuje mu prawo zgłoszenia reklamacji jakościowej skierowanej do dostawcy.
6. Reklamację należy zgłosić pisemnie do dostawcy za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Jako datę zgłoszenia przyjmuje się datę wpływu reklamacji do dostawcy. W przypadku faksu reklamujący ma obowiązek dołączyć oryginał pocztą.
7. Zgłoszenie reklamacji winno spełniać wymienione niżej wymagania:
  - 1) być podpisane przez Prezesa Zarządu
  - 2) zawierać dane identyfikujące reklamowaną partię opału
  - 3) zawierać podstawę zgłoszenia reklamacji

8. Przy prowadzeniu rozmów telefonicznych ustalenia powinny być odnotowane w postaci zapisów istotnych uzgodnień w Notatce z rozmowy telefonicznej wg wzoru jak w zał. nr 2.
9. Przy braku uzgodnienia przez dostawcę i odbiorcę wspólnego stanowiska co do parametrów jakościowych dostarczonej partii opału, przeprowadza się analizę próbki rozjemczej. W tym przypadku odbiorca wysyła próbkę rozjemczą do badań przez niezależne laboratorium, którego wyniki rozstrzygają o jakości dostarczonej partii opału.
10. Koszty wykonania analizy w niezależnym laboratorium ponosi:
  - 1) dostawca w przypadku gdy wyniki tej analizy potwierdzają zasadność reklamacji
  - 2) odbiorca w przeciwnym przypadku
11. Dwukrotne zgłoszenie reklamacji przez odbiorcę może być podstawą wstrzymania dostawy dalszych partii opału.
12. Dostawca może również dokonać na własny koszt wymiany partii reklamowanego towaru.

### III. Reklamacje parametrów jakościowych

1. W przypadku dostarczenia opału o wartości opałowej niższej od wymaganej, dostawca obniży cenę o 0,5 % za każde rozpoczęte 0,1 MJ/kg zaniżenia tego parametru. Dla zaniżenia kaloryczności w zakresie do 1 MJ/kg stosuje się w/w upust cenowy. W przypadku spadku kaloryczności o więcej niż 1 MJ/kg dostawa kwalifikuje się do wycofania.
2. W przypadku dostarczenia opału 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 opału o wilgoci wyższej od wymaganej, dostawca obniży cenę o 1 % za każdy rozpoczęty 1 % bezwzględnego zawyżenia tego parametru.
4. W przypadku dostarczenia opału o zawartości siarki wyższej od wymaganej, dostawca obniży cenę o 4 % za każdy rozpoczęty 0,1 % bezwzględnego zawyżenia tego parametru.
5. W przypadku dostarczenia opału 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 15%) ustala się upust w wysokości 5 % ceny.

W przypadku zaniżenia kilku parametrów, o których mowa powyżej, upusty będą sumowane. Ceny określone w Umowie nie ulegają zmianie w przypadku dostarczenia opału o parametrach lepszych niż wymagane.

### IV. Reklamacje ilościowe (dotyczy loco magazyn)

1. Przy odbiorze opału loco magazyn odbiorcy dostarczonego transportem samochodowym reklamacje z tytułu braków ilościowych zgłaszane będą podczas jego przyjmowania na magazyn – stanowisko PEC
2. Podczas odbioru braki ilościowe muszą być potwierdzone podpisem w dokumencie dostawy przez **przyjmującego opał i dostawcę – przedstawiciela dostawcy**, poprzez aktualny wpis na dokumencie Wz zgodny ze wskazaniem wagi samochodowej (brutto, netto, tara).
3. Reklamacje ilościowe dla innych sposobów dostaw opału niż loco magazyn odbiorcy rozpatrywane są na podstawie odrębnych zasad.

### V. Terminy

1. Decyzja o sposobie załatwienia reklamacji musi być podjęta przez dostawcę w terminie 7 dni kalendarzowych od daty wpływu zgłoszenia reklamacji.
2. Nie udzielenie odpowiedzi przez dostawcę na reklamacje w ciągu 7 dni kalendarzowych od dnia ich otrzymania, uważa się za uznanie reklamacji. Jako datę pisemnej odpowiedzi traktuje się datę wysłania pisma przez dostawcę.

### VI. Tryb pobierania próbek do badań jakościowych

Pobieranie próbek opału dokonuje się komisyjnie zgodnie z obowiązującą Instrukcją pobierania i przygotowywania próbek opału do badań laboratoryjnych w PEC Sp. z o.o. w Pińczowie.

### VII. Uwagi ogólne

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

PREZES ZARZĄDU  
  
inż. Robert Cwiertnia

### PROTOKÓŁ KOMISYJNY

z dokonanych czynności w dniu ..... dla ustalenia parametrów jakościowych partii opału  
..... dostarczonego w dniach od .....  
do ..... w ilości ..... Mg dla odbiorcy PEC Sp. z o.o. w Pińczowie  
na składowisko przy ul. ....  
z zamówienia Nr ..... z dnia ..... na sortyment .....  
klasy ..... ilości ..... Mg  
przez dostawcę .....

Wg dowodów dostawy wykazanych na załączonym zestawieniu do niniejszego protokołu oraz faktury  
Nr ..... z dnia .....

Komisja w składzie (imię, nazwisko i funkcja):

- 1. Dostawca reprezentowany przez:
  - 1) ..... .....
  - 2) ..... .....
- 2. Odbiorca reprezentowany przez:
  - 1) ..... .....
  - 2) ..... .....
  - 3) ..... .....

Jako kompetentna, udała się na składowisko, na które dostarczono w/w partię węgla.  
Na miejscu stwierdzono, że cała partia opału została usypana w pryzmę, na/nie/oddzielnym,  
/nie/utwardzonym i /nie/czystym miejscu składowiska opału co /nie/umożliwia komisyjne pobranie  
próbek pierwotnych i przygotowaniu próbki ogólnej opału do badań laboratoryjnych. Następnie  
Komisja postępując zgodnie z wytycznymi normy PN-90/G-04502 – „Instrukcją pobierania  
i przygotowywania próbek węgla do badań laboratoryjnych w Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej Sp.  
z o.o. Pińczów – wrzesień 2013r.” pobrała ..... sztuk próbek pierwotnych.

Z pobranych próbek pierwotnych przygotowano 4 sztuki próbek ogólnych – komisyjnych, z których  
każda została zapakowana w worek plastikowy szczelnie zamknięty (zawiązany), a następnie w drugi  
worek z umieszczoną kartką zawierającą dane identyfikujące partię węgla.

Po jednej próbce zabiera dostawca i odbiorca, trzecia została opłombowana jako próbka rozjemcza  
i będzie przechowywana przez ..... do czasu uzgodnienia  
wyników badań. **Czwarta próbka o nr .....** jest pobierana w celu sprawdzenia pozostałych  
parametrów, będzie przechowywana w laboratorium odbiorcy.

W przypadku nie uzgodnienia wyników analiz, próbka rozjemcza będzie oddana do badania  
w niezależnym laboratorium, **nr plomby próbki rozjemczej: .....**

Którego wyniki będą wiążące dla obu stron.

Na tym protokół zakończono i podpisano.

1. Dostawca (nr plomby):  
.....  
.....

2. Odbiorca (nr plomby):  
.....  
.....

**NOTATKA**

Z rozmowy telefonicznej przeprowadzonej w dniu ..... o godz. ....

Dane rozmówców

**1. Dostawca**

**2. Odbiorca**

.....  
/nazwisko i imię/

.....  
/nazwisko i imię/

.....  
/stanowisko służbowe/

.....  
/stanowisko służbowe/

.....  
/firma/

.....

.....  
/inne dane identyfikacyjne rozmówcy/

Ustalenia podjęte w trakcie rozmowy telefonicznej:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Podpis pracownika PEC prowadzącego rozmowę telefoniczną.....

**ZESTAWIENIE**

dowodów dostawy partii opału w dniach od ..... do ..... w ilości  
..... Mg dla odbiorcy Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Pińczowie na  
składowisko przy ul.....  
z zamówienia Nr ..... z dnia ..... na sortyment .....  
klasy ..... ilości ..... Mg przez dostawcę.....  
.....  
Przy fakturze Nr ..... z dnia .....

Lp.	Nr dowodu	Data dostawy	Nr rej. pojazdu	Ilość (netto) Mg	Uwagi
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19. +	<b>Ogółem dostarczono</b>				