Załącznik Nr 2 do Umowy NC 1/2025 z dnia……

ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

I. Tryb zgłaszania reklamacji:

A. Reklamacja ilościowa:

1. Podstawą do złożenia reklamacji ilościowej dostarczonej partii węgla jest pomiar masy wykonany w obecności kierowcy na legalizowanej wadze samochodowej Zamawiającego.
2. Dopuszczalna różnica między masą netto przywiezionego węgla wykazana na dokumencie przewozu, a wynikami ważenia u Zamawiającego wynosi 0,5%.
3. Większy niedobór masy węgla niż 0,5% będzie skutkował wystawieniem protokołu ważenia, w którym będzie zanotowana waga brutto i netto samochodu oraz stwierdzenie niezgodności z dokumentem przewozu. Protokół będzie podpisany przez osobę przyjmującą dostawę oraz kierowcy. Protokół będzie podstawą do złożenia reklamacji ilościowej dostawy.
4. Zgłoszenie reklamacji ilościowej nastąpi w terminie 2 dni roboczych od daty dostawy.

B. Reklamacja jakościowa:

1. Podstawą do złożenia reklamacji partii węgla w zakresie jego parametrów jakościowych będą wyniki badań laboratoryjnych przeprowadzonych u Zamawiającego.
2. Próbki do badań laboratoryjnych (dla Zamawiającego, Dostawcy i analizy rozjemczej) będą pobierane w miejscu składowania przez Zamawiającego w dniu dostawy.
3. Próbka do analizy rozjemczej będzie należycie zabezpieczona przed zmianą właściwości, zaplombowana oraz opisana w sposób jednoznaczny identyfikujący próbkę. Zamawiający przechowuje próbkę do czasu rozstrzygnięcia ewentualnych sporów między stronami umowy dotyczących jakości węgla.
4. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego braków jakościowych otrzymanej partii węgla Zamawiający ma prawo skierować do Dostawcy reklamację jakościową.
5. Zgłoszenie reklamacji jakościowej winno nastąpić w terminie do 7 dni roboczych licząc od daty odbioru węgla. Za dzień odbioru uważa się dzień dostawy reklamowanej partii węgla.
6. Zgłoszenie reklamacji winno zawierać dokumenty identyfikujące reklamowaną partię.

II. Tryb postepowania reklamacyjnego.

1. Reklamacje należy zgłosić Dostawcy w formie pisemnej. Jako datę zgłoszenia przyjmuje się datę wysłania fax-u lub email-u. Reklamujący ma obowiązek niezwłocznie wysłać oryginał reklamacji.

2. Zgłoszenie reklamacji powinno być podpisane przez upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego.
3. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji w ciągu 2 dni roboczych licząc od daty zgłoszenia reklamacji przez Zamawiającego. Brak potwierdzenia w ciągu 3 dni roboczych uznaje się za potwierdzenie przyjęcia reklamacji.
4. Na wydanie decyzji rozstrzygającej zgłoszoną reklamację Dostawca ma 7 dni roboczych liczonych od daty zgłoszenia przez Zamawiającego. Nie dotrzymanie tego terminu jest równoznaczne z uznaniem reklamacji.
5. W kwestiach spornych dotyczących jakości dostarczonego miału, gdy strony nie mogą dojść do porozumienia Zamawiający zleca analizę rozjemczą w akredytowanym laboratorium. Koszty analizy rozjemczej ponosi strona, której wyniki bardziej odbiegają od wyników analizy rozjemczej. Wynik analizy próbki rozjemczej przyjmowany jest do rozliczenia i jest wynikiem ostatecznym.