

## §1

### Słownik Pojęć.

1. **Sprzedaż Węgla** - sprzedaż i dostawa w rozumieniu przepisów ustawy Kodeks cywilny, przy czym w zakresie obowiązków związanych z obciążeniem lub zwolnieniem od podatku akcyzowego, postanowienia Regulaminu stosuje się ponadto do:
  - a) zamiany w rozumieniu przepisów ustawy Kodeks cywilny,
  - b) wydania w zamian za wierzytelności,
  - c) wydania w miejsce świadczenia pieniężnego,
  - d) darowizny w rozumieniu przepisów ustawy Kodeks cywilny,
  - e) wydania w zamian za dokonanie określonej czynności,
  - f) przekazania, lub wykorzystania na potrzeby reprezentacji albo reklamy,
  - g) przekazania przez podatnika na potrzeby osobiste podatnika, współników, udziałowców, akcjonariuszy, członków spółdzielni i ich domowników, członków organów stanowiących osób prawnych, członków stowarzyszenia, a także zatrudnionych przez niego pracowników oraz byłych pracowników,
  - h) użycia na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej.
2. **Odbiorca** -
  - a) osoba fizyczna nabywająca od Spółki węgiel w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością zawodową lub gospodarczą,
  - b) osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, nie będąca konsumentem,
  - c) osoba fizyczna uprawniona do odbioru deputatu węglowego, będąca pracownikiem, emerytem, lub rencistą Spółki, przy czym do wydawania węgla stosuje się odpowiednio zasady określone dla osób wymienionych w pkt a) powyżej.
3. **Spółka** - spółka Lubelski Węgiel Bogdanka S.A.
4. **Regulamin** - oznacza niniejszy Regulamin Sprzedaży Węgla obowiązujący w Spółce.
5. **Węgiel** - wszelkie sortymenty węgla sprzedawane przez Spółkę jako wyrób gotowy lub towar, a także inne wyroby węglowe w rozumieniu Ustawy Akcyzowej sprzedawane przez Spółkę.
6. **Dział Relacji z Klientami** - komórka organizacyjna Spółki, której zadaniem jest realizacja sprzedaży Węgla.
7. **Kierownik Działu Relacji z Klientami** - kierownik komórki organizacyjnej Spółki, której zadaniem jest m.in. realizacja sprzedaży Węgla zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Spółki, w skład której wchodzi Sekcja Logistyki Sprzedaży i Sekcja Kluczowych Klientów, przy czym w przypadku nieobecności Kierownika Działu Relacji z Klientami, czynności określone w Regulaminie należą w pierwszej kolejności do osoby go zastępującej (Kierownik Sekcji Logistyki Sprzedaży), a w przypadku nieobecności Kierownika Działu Relacji z Klientami i osoby go zastępującej, do obecnego w Spółce przełożonego w kolejności zgodnej z Regulaminem Organizacyjnym Spółki.
8. **Kierownik Sekcji Logistyki Sprzedaży** - kierownik komórki organizacyjnej Spółki, której zadaniem jest m.in. nadzór nad logistyką sprzedaży Węgla zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Spółki, przy czym w przypadku nieobecności Kierownika Sekcji Logistyki Sprzedaży, czynności określone w Regulaminie należą w pierwszej kolejności do osoby go zastępującej (Kierownik Sekcji Kluczowych Klientów), a w przypadku nieobecności Kierownika Sekcji Logistyki Sprzedaży i osoby go zastępującej, do obecnego w Spółce przełożonego w kolejności zgodnej z Regulaminem Organizacyjnym Spółki.
9. **Kierownik Sekcji Kluczowych Klientów** - kierownik komórki organizacyjnej Spółki, której zadaniem m.in. jest nadzór nad właściwą realizacją Umów Sprzedaży zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Spółki, przy

czym w przypadku nieobecności Kierownika Sekcji Kluczowych Klientów, czynności określone w Regulaminie należą w pierwszej kolejności do osoby go zastępującej, a w przypadku nieobecności Kierownika Sekcji Kluczowych Klientów i osoby go zastępującej, do obecnego w Spółce przełożonego w kolejności zgodnej z Regulaminem Organizacyjnym Spółki.

10. **Kierownik Działu Rozwoju Rynku** - kierownik komórki organizacyjnej Spółki, której zadaniem jest m.in. poszukiwanie nowych odbiorców węgla zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Spółki, w skład której wchodzi Sekcja Regionalnych Kierowników Sprzedaży, przy czym w przypadku nieobecności Kierownika Działu Rozwoju Rynku, czynności określone w Regulaminie należą w pierwszej kolejności do osoby go zastępującej, a w przypadku nieobecności Kierownika Działu Rozwoju Rynku i osoby go zastępującej, do obecnego w Spółce przełożonego w kolejności zgodnej z Regulaminem Organizacyjnym Spółki.
11. **Umowa Sprzedaży** - umowa sprzedaży Węgla, zawarta pomiędzy Spółką a Odbiorcą, na podstawie zgody wyrażonej w formie uchwały Zarządu Spółki.
12. **Kc** - ustawa Kodeks cywilny.
13. **Ustawa o prawach konsumenta** - Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827).
14. **Prawo o Ruchu Drogowym** - Ustawa z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. z 2017 r., , poz. 128 z późn. zm.).
15. **Ustawa Akcyzowa** - Ustawa z dnia 6 grudnia 2008 roku o podatku akcyzowym (j.t. Dz. U. z 2017 r., , poz. 43, z późn. zm., zwana dalej również „u.p.a.”).
16. **Ustawa o podatku VAT**- Ustawa z dnia 11.03.2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2016 r., poz. 710 z późn. zm.).
17. **Rozporządzenia ws. Dokumentu Dostawy** - Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 22 grudnia 2015 r. w sprawie dokumentów dostawy, warunków i sposobu zwrotu wyrobów akcyzowych objętych zwolnieniem od akcyzy ze względu na ich przeznaczenie oraz środków skażających alkohol etylowy (Dz.U. z 2015 r., poz. 2285) oraz Rozporządzenie Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 21 grudnia 2016 r. w sprawie ewidencji i innych dokumentacji dotyczących wyrobów akcyzowych i znaków akcyzy (Dz.U. z 2016 r., poz. 2257)
18. **Rozporządzenie ws. Norm Ubytków Węglowych** - Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 15 grudnia 2015 r. w sprawie norm dopuszczalnych ubytków niektórych wyrobów akcyzowych (Dz.U. z 2015 r. poz.2181).
19. **Rozporządzenie ws. Maksymalnych Norm – Rozporządzenie Ministra** Finansów z dnia 11 grudnia 2015 roku w sprawie maksymalnych norm dopuszczalnych ubytków i dopuszczalnych norm zużycia wyrobów akcyzowych (Dz. U z 2015r. poz. 2175 j.t.. z późn. zm.).
20. **Norma Dopuszczalna Ubytku** - norma dopuszczalnego ubytku powstałego w trakcie przemieszczania (w tym przeladunku w czasie przemieszczania) wyrobów węglowych na terytorium kraju w związku z wykonaniem czynności stanowiącej przedmiot opodatkowania akcyzą, ustalona na podstawie **Rozporządzenia ws. Norm Ubytków Wyrobów Węglowych**.
21. **Rozporządzenie w sprawie okresu rozliczeniowego** – Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 29 października 2013 r. w sprawie wyrobów akcyzowych, w przypadku których podatnicy mogą stosować kwartalny okres rozliczeniowy [Dz.U. z 2013 poz.1276],
22. **Prawo Przewozowe** - Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe [Dz.U. z 2015 r. poz. 915 j.t.];
23. **Rozporządzenie ws. Reklamacji** - Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego [Dz.U. z 2006 r. Nr 38 poz. 266].
24. **Ustawa o Terminach Zapłaty** - Ustawa z 8 marca 2013 roku o terminach zapłaty w transakcjach handlowych (Dz. U. z 2016 r., poz. 684).
25. **Rozporządzenie RODO lub RODO** - Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)

26. **Wyroby węglowe** - wyroby energetyczne, określone w poz. 19-21 załącznika nr 1 do Ustawy Akcyzowej.
27. **Pośredniczący Podmiot Węglowy lub PPW** - Odbiorca będący pośredniczącym podmiotem węglowym, o którym mowa w art. 2 ust. 1 pkt 23a) Ustawy Akcyzowej, tj. podmiot mający siedzibę lub miejsce zamieszkania na terytorium kraju:
- (1) dokonujący sprzedaży, dostawy wewnątrzwspólnotowej, nabycia wewnątrzwspólnotowego, importu lub eksportu wyrobów węglowych, lub
  - (2) używający wyrobów węglowych do celów objętych zwolnieniem od akcyzy i do celów nieobjętych zwolnieniem od akcyzy, lub
  - (3) używający wyrobów węglowych do celów objętych zwolnieniem od akcyzy i do celów niepodlegających opodatkowaniu akcyzą
- który pisemnie powiadomił właściwego naczelnika urzędu skarbowego o tej działalności.
28. **Finalny Nabywca Węglowy lub FNW** - Odbiorca, który:
- a) nabywa na terytorium kraju, importuje lub nabywa wewnątrzwspólnotowo wyroby węglowe, lub
  - b) posiada uzyskane w sposób inny niż w drodze nabycia wyroby węglowe
- niebędący pośredniczącym podmiotem węglowym.
29. **Pojazd** - środek transportu przeznaczony do poruszania się po drodze oraz maszyna, lub urządzenie do tego przystosowane.
30. **Pojazd Czołowy** - zespół Pojazdów składający się z Pojazdu Silnikowego złączonego z naczepą.
31. **Pojazd Silnikowy** - Pojazd wyposażony w silnik, z wyjątkiem motoroweru i pojazdu szynowego
32. **Zespół Pojazdów** - Pojazdy złączone ze sobą w celu poruszania się po drodze jako całość; nie dotyczy to Pojazdów złączonych w celu holowania.
33. **Przyczepa** - Pojazd bez silnika, przystosowany do łączenia go z innym Pojazdem.
34. **Naczepa** - Przyczepa, której część spoczywa na Pojeździe Silnikowym i obciąża ten Pojazd.
35. **Ciągnik samochodowy** - Pojazd samochodowy przeznaczony konstrukcyjnie wyłącznie do ciągnięcia Przyczepy; określenie to obejmuje ciągnik siodłowy i ciągnik balastowy;
36. **Pojazd Samochodowy** - Pojazd Silnikowy, którego konstrukcja umożliwia jazdę z prędkością przekraczającą 25 km/h; określenie to nie obejmuje ciągnika rolniczego.
37. **Dopuszczalna Masa Całkowita** - największa określona właściwymi warunkami technicznymi masa pojazdu obciążonego osobami i ładunkiem, dopuszczonego do poruszania się po drodze.
38. **Ubytki** - wszelkie straty wyrobów węglowych powstałe w trakcie ich przemieszczania na terytorium kraju w związku z wykonaniem czynności stanowiącej przedmiot opodatkowania akcyzą.
39. **Faktura Sprzedaży** - dokument sprzedaży wystawiony przez Spółkę w formie papierowej zawierający elementy wymagane w obowiązujących przepisach prawa, w tym w Ustawie VAT, a także w Ustawie Akcyzowej i w Rozporządzeniach ws. Dokumentu Dostawy, o ile Kierownik Działu Relacji z Klientami dopuści zastąpienie Dokumentu Dostawy Fakturą Sprzedaży
40. **E-Faktura Sprzedaży** - Faktura Sprzedaży wystawiana i archiwizowana w sposób elektroniczny w formacie wybranym przez Spółkę, po akceptacji przyjmowania faktur elektronicznych Spółki przez Odbiorcę, zgodna z obowiązującymi przepisami prawa, w tym Ustawą VAT.
41. **Paragon Fiskalny** - dokument fiskalny, wydrukowany dla Odbiorcy przez kasę rejestrującą w Spółce w momencie sprzedaży, zgodny z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 27 sierpnia 2013 r. w sprawie kryteriów i warunków technicznych, którym muszą odpowiadać kasy rejestrujące (Dz.U. z 2013 r. poz.1076).
42. **Dokument Dostawy lub DD** - dowód dostawy w rozumieniu Ustawy Akcyzowej, którego wystawienie jest podstawą do zwolnienia wyrobów węglowych od podatku akcyzowego w przypadku sprzedaży wyrobów

węglowych na terytorium kraju finalnemu nabywcy węglowemu, wystawiony przez Spółkę w przypadkach opisanych w Regulaminie.

43. **List Przewozowy lub LP**- list przewozowy w rozumieniu ustawy Prawo Przewozowe wystawiony przez Spółkę, lub Przewoźnika.
44. **Wydanie Zewnętrzne lub WZ**- dokument wystawiony przez Spółkę uprawniający do wydania węgla z magazynu towarów, lub wyrobów gotowych Spółki.
45. **Komisja Reklamacyjna**- komisja ds. reklamacji jakościowych Węgla określona w *art.6 Regulaminu*.
46. **Autoryzowany Sprzedawca Węgla lub ASW** – Odbiorca będący PPW, mający zawartą ze Spółką Umowę Sprzedaży określającą zasady zakupu Węgla i dalszej jego dystrybucji wśród dalszych PPW lub FNW
47. **Przewoźnik** - bezpośrednio Odbiorca odbierający osobiście Węgiel własnym pojazdem lub upoważniony przez Odbiorcę podmiot lub osoba fizyczna dokonująca transportu Węgla na zlecenie Odbiorcy. W szczególnych przypadkach określonych w Regulaminie, może to być również podmiot lub osoba fizyczna dokonująca transportu Węgla na zlecenie Spółki.
48. **Pełnomocnik** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, upoważniona zgodnie z Kc przez Odbiorcę do potwierdzania nabycia węgla na Dokumentach Dostawy lub Fakturach Sprzedaży lub do odbioru Węgla.
49. **B2B/Awizo** - elektroniczna platforma służąca do składania elektronicznych zamówień, lub/i elektronicznych upoważnień do odbioru Węgla dla Przewoźnika (elektronicznych awizacji) zamieszczona pod adresem: <https://ssl.lw.com.pl/awizo/strona/logowanie/> zintegrowana z informatycznym systemem sprzedaży Spółki, w której Odbiorca posiadający na mocy Umowy Sprzedaży zawartej ze Spółką własny login i hasło, może między innymi:
  - a) składać autoryzowane elektronicznie zamówienia na Węgiel,
  - b) składać autoryzowane elektronicznie upoważnienia dla Przewoźnika do odbioru węgla (elektroniczne awizacje),
  - c) przeglądać historię zamówień, płatności, salda w Spółce,
  - d) pobierać lub przeglądać E Faktury Sprzedaży, oraz
  - e) wykonywać inne czynności dopuszczone w Umowie Sprzedaży, służące usprawnieniu procesu sprzedaży Węgla i komunikacji Odbiorcy ze Spółką.

Platforma administrowana jest przez Kierownika Działu Marketingu, Public Relations i CSR oraz Kierownika Działu Relacji z Klientami lub osobę przez niego upoważnioną.

50. **Harmonogram** - miesięczny harmonogram dziennych wysyłek węgla realizowanych w sprzedaży masowej transportem kolejowym.
51. **Strona** - strona wskazana w komparcji Umowy Sprzedaży, lub odpowiednio Spółka, lub Odbiorca w przypadku zamówienia.
52. **Brak Terminowej Zapłaty**- brak wpływu wymagalnych od Odbiorcy środków pieniężnych na rachunek bankowy Spółki w kwocie powyżej 100 zł, wynikających z Faktur Sprzedaży, w terminach określonych w Fakturach Sprzedaży lub w Umowie Sprzedaży, powiększonych o 2 dni robocze, ustalany wyłącznie na potrzeby wykonania przez Kierownika Działu Relacji z Klientami obowiązków wskazanych w Regulaminie.
53. **Program Lojalnościowy** - program lojalnościowy prowadzony wśród wyspecyfikowanych grup Odbiorców Węgla, którego zasady zatwierdził Zarząd Spółki. Uczestnik Programu Lojalnościowego potwierdza uczestnictwo w tym programie poprzez podpisanie Deklaracji i akceptację Regulaminu uczestnictwa, określającego m.in. zasady zakupu Węgla oraz uzyskuje potwierdzenie przyjęcia do Programu Lojalnościowego od Spółki.

## **Artykuł 6. Procedura postępowania reklamacyjnego.**

### **§20**

#### **Warunki ogólne postępowania reklamacyjnego.**

1. Czynności dotyczące reklamacji jakościowych w oparciu o Regulamin prowadzi Komisja Reklamacyjna w składzie:
  - a) Kierownik Działu Kontroli Jakości i Laboratorium - przewodniczący komisji,
  - b) Główny Inżynier ds. Przeróbki Mechanicznej Węgla Kierownik Działu Utrzymania Ruchu Przeróbki – członek komisji,
  - c) Kierownik Działu Relacji z Klientami - członek komisji,
2. Zadaniem Komisji Reklamacyjnej jest rozpatrywanie zgłoszonych reklamacji jakościowych zgodnie z Regulaminem.
3. Czynności dotyczące reklamacji ilościowych prowadzone są w ramach zakresu obowiązków Działu Relacji z Klientami.
4. W przypadku rażąco nieuzasadnionej reklamacji, za którą uważa się reklamację Węgla innego producenta (zgłoszonego jako węgiel Spółki), lub celowe zanieczyszczenie Węgla, Spółka zastrzega sobie prawo do obciążenia Odbiorcy kosztami postępowania reklamacyjnego oraz do zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa oszustwa i działania na szkodę Spółki do organów ścigania.

### **§21**

#### **Zasady postępowania w reklamacjach jakościowych.**

1. Spółka prowadzi sprzedaż sortymentów Węgla wg deklarowanych parametrów jakościowych wykazanych w aktualnej specyfikacji produkowanych sortymentów będącej elementem oferty handlowej Spółki (cennik detaliczny publikowany na oficjalnej stronie internetowej Spółki i ogłoszony w punktach sprzedaży, lub specyfikacja sortymentowa w umowie handlowej). Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Kupującego lub wynikiły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili, z zastrzeżeniem dalszych postanowień niniejszego paragrafu.
2. Spółka odpowiada za wady fizyczne Węgla wobec Odbiorców, określonych w §1 ust.2 lit b Regulaminu jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem roku od daty wydania tego towaru Odbiorcy, zaś wobec Odbiorców, określonych w §1 ust.2 lit a Regulaminu, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od daty wydania tego towaru Odbiorcy.
3. Odbiorcy określani w §1 ust.2 lit b Regulaminu tracą uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne Węgla, jeżeli nie zbadali Węgla w terminie 7 dni od dnia wydania Węgla Odbiorcy i nie zawiadomili Spółki o dostrzeżonej wadzie w terminie 14 dni od dnia zbadania Węgla, a w wypadku, gdy wada wyszła na jaw dopiero później - jeżeli nie zawiadomili Spółki o wadzie w terminie 14 dni po jej wykryciu. Oznacza to, że Spółka nie ponosi żadnej odpowiedzialności za wady fizyczne Węgla w przypadku, gdy Odbiorca nie złożył reklamacji jakościowej przed upływem powyższych terminów. Uprawnienia i roszczenia Odbiorców określonych w niniejszym ustępie, z tytułu rękojmi za wady fizyczne Węgla, ograniczone są do prawa złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny, zgodnie z postanowieniami *Regulaminu*.
4. Zgłoszenie reklamacji jakościowej nie zmienia terminu płatności faktur dotyczącej reklamowanej partii Węgla.
5. Spółka jest zwolniona od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Odbiorca wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy, a ponadto, w przypadku Odbiorców określonych w §1 ust.2 lit b Regulaminu, Spółka jest zwolniona od odpowiedzialności, jeżeli Odbiorca wiedział o wadzie w chwili wydania rzeczy.
6. Przy odbiorze Węgla na wagach samochodowych, reklamacje wad widocznych mogą być zgłoszone przed

opuszczeniem terenu Spółki. Zgłoszenie to może być dokonane telefonicznie przez Odbiorcę, lub Przewoźnika do Działu Kontroli Jakości i Laboratorium tel. +48 81 462 55 79; +48 785870545; W przypadku zasadnej reklamacji dotyczącej wad widocznych, zgłoszonej przy odbiorze samochodowym przed opuszczeniem terenu Spółki, towar zostanie wymieniony na wolny od wad.

7. Odbiorca, poza przypadkami wskazanymi w ust. 6, składa reklamację w formie pisemnej, lub faxem w kancelarii ogólnej Spółki. Reklamacja powinna zawierać wszystkie dane dotyczące zakupu (data zakupu, sortyment, nr Faktury Sprzedaży lub Paragonu Fiskalnego, WZ lub List Przewozowy) oraz rodzaj i okoliczności stwierdzenia wady jakościowej. W przypadku reklamacji składu ziarnowego reklamacji podlega wyłącznie cała partia węgla objęta jednym dokumentem WZ.
8. Odbiorca określony w §1 ust.2 pkt a *Regulaminu*, w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji jakościowej powinien być poinformowany o sposobie jej załatwienia. Brak informacji w tym terminie powoduje, że reklamację - dotyczącą wymiany towaru lub usunięcia wady albo złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny, z określeniem kwoty, o którą cena ma być obniżona - uznaje się za uzasadnioną.
9. Odbiorca jest zobligowany dołączyć do złożonej reklamacji kopie dokumentów: Wydania Zewnętrznego lub Listu Przewozowego oraz Faktury Sprzedaży lub Paragonu Fiskalnego. Brak powyższych dokumentów zakupu Węgla jest podstawą do nie uznania reklamacji.
10. W przypadku zakupu Węgla z sieci sprzedaży Spółki u ASW, wobec odbiorcy odpowiada ASW, w związku z czym klient ASW składa reklamację do ASW. Względem ASW Spółka odpowiada na zasadach określonych dla Odbiorców wymienionych w §1 ust.2 pkt b *Regulaminu*. Do złożonej reklamacji ASW jest zobligowany dołączyć kopię Wydania Zewnętrznego lub Listu Przewozowego oraz Fakturę Sprzedaży lub Paragon Fiskalny- dot. zakupu w Spółce oraz potwierdzoną kopię dokumentu sprzedaży wykonanej na rzecz własnego Odbiorcy.
11. Odbiorca ma obowiązek zabezpieczyć reklamowaną partię Węgla do działań reklamacyjnych. Przez partię Węgla rozumie się ilość Węgla zgromadzoną i zabezpieczoną do rozpatrzenia reklamacji, na którą Odbiorca posiada dokumenty zakupu: Wydanie Zewnętrzne lub List Przewozowy oraz Fakturę Sprzedaży lub Paragon Fiskalny. Kwestionowana partia Węgla powinna być składowana oddzielnie na czystym, utwardzonym placu składowym i zabezpieczona przed czynnikami mogącymi spowodować zmianę parametrów jakościowych w czasie składowania. Złożona reklamacja przekazywana jest przez kancelarię ogólną do Kierownika Działu Relacji z Klientami, który ustala zasadność rozpoczęcia procedury rozpoznania reklamacji, a następnie przekazuje (poprzez kancelarię ogólną) zgłoszenie reklamacji do Działu Kontroli Jakości i Laboratorium celem rejestracji w rejestrze reklamacji oraz jej rozpatrzenia.
12. Kierownik Działu Kontroli Jakości i Laboratorium po otrzymaniu zgłoszenia reklamacji oddelegowuje w celu rozpatrzenia reklamacji Węgla u Odbiorcy:
  - a) osobę dozoru Działu Kontroli Jakości i Laboratorium,
  - b) próbobiorców.
13. Wykonanie u Odbiorcy czynności reklamacyjnych udokumentowane jest Protokołem z rozpatrzenia reklamacji (*Załącznik nr 3, 4 i 5 do Regulaminu*), który opcjonalnie zawiera opis podjętych czynności w miejscu reklamacji.
14. Komisja Reklamacyjna na podstawie protokołu z rozpatrzenia reklamacji dokonuje oceny wykonanych czynności i określa ostateczny sposób załatwienia reklamacji na podstawie wyników jakościowych i propozycji stron (rozbieżności). Kierownik Działu Kontroli Jakości i Laboratorium jako przewodniczący Komisji Reklamacyjnej na niniejszej podstawie sporządza Protokół reklamacyjny (*Załącznik nr 6 i 7 do Regulaminu*), który zawiera wnioskowaną decyzję w sprawie rozpatrzonej reklamacji. Do protokołu dołącza się:
  - a) zgłoszenie reklamacji i kopię Faktury Sprzedaży lub Paragonu Fiskalnego dotyczących zakupu Węgla,
  - b) protokół z rozpatrzenia reklamacji,
  - c) wyniki analiz z laboratorium.

15. W przypadku reklamacji składu ziarnowego, polegającej na stwierdzeniu zawartości podziarna, lub nadziarna za rozstrzygające przyjmuje się wyniki analizy sitowej wykonanej wg normy PN- G-97001:1982, wg próby pobranej zgodnie z normą PN-G-04502:2014-11 na miejscu u Odbiorcy (w sprzedaży wagonowej lub samochodowej), lub bezpośrednio po załadunku na transport samochodowy przed opuszczeniem Spółki. Standardowe, deklarowane uziarnienie dla sortymentów sprzedawanych przez Spółkę określa PN - G-97001:1982. Podstawą do uznania reklamacji będzie:
- a) zawartość nadziarna większa niż określona w ofercie handlowej (w normie PN - G-97001:1982),
  - b) zawartość podziarna większa niż określona w ofercie handlowej (w normie PN - G-97001:1982.) i pomniejszona o wielkość wynikającą z naturalnej degradacji węgla wynoszącej odpowiednio:
    - i) dla sortymentów grubych 5 %/m-c (orzech),
    - ii) dla sortymentów średnich 3 %/m-c (groszek).
16. Następnie, ustala się następujący sposób wyliczenia obniżenia ceny z tytułu reklamacji składu ziarnowego:
- a) w przypadku stwierdzenia ponadnormatywnej zawartości nadziarna udziela się upustu w wysokości 0,5 % ceny netto za każdy jeden procent ponad dopuszczalne wielkości określone w ofercie handlowej,
  - b) w przypadku stwierdzenia ponadnormatywnej zawartości podziarna w sortymentach grubych, udziela się upustu od ceny netto w wysokości 0,5 % za każdy jeden procent ponad dopuszczalne wielkości określone w ofercie handlowej z uwzględnieniem naturalnej degradacji,
  - c) w przypadku stwierdzenia ponadnormatywnej zawartości podziarna w sortymentach średnich, udziela się upustu od ceny netto w wysokości 0,2 % za każdy jeden procent ponad dopuszczalne wielkości określone w ofercie handlowej z uwzględnieniem naturalnej degradacji,
  - d) w przypadku stwierdzenia zawartości kamienia w sortymentach grubych udziela się upustu od ceny netto w wysokości 1,0 % za każdy jeden procent zawartości kamienia,
  - e) w przypadku stwierdzenia małej dbałości Odbiorcy przy przeładunku i rozładunku Węgla, bonifikaty za ponadnormatywną zawartość podziarna nie będą udzielane,
  - f) poprzez cenę netto rozumie się cenę netto Węgla z Faktury Sprzedaży (Paragonu Fiskalnego) wystawionego przez Spółkę, przy czym upusty obliczone wg pkt a, b, c lub d niniejszego ustępu pomnożone przez tonaż reklamowanej partii Węgla i powiększone o należny podatek VAT stanowi bonifikatę dla Odbiorcy z tytułu uznanej reklamacji składu ziarnowego, która zostanie wypłacona w kasie, lub przelana na wskazane konto.
17. W przypadku reklamacji rzeczywistych parametrów jakościowych polegającej na stwierdzeniu;
- a) przekroczenia zawartości kamienia ponad wartości deklarowane w ofercie handlowej,
  - b) zniżenia wartości opałowej poniżej wartości deklarowanej w ofercie handlowej,
  - c) zawyżenia zawartości popiołu i siarki powyżej wartości deklarowanych w ofercie handlowej.
- podstawą rozstrzygnięcia reklamacji będzie wynik analizy chemicznej próby węgla pobranej i wykonanej przez Dział Kontroli Jakości i Laboratorium zgodnie z zakresem uzyskanej w PCA w Warszawie akredytacji NrAB-895.
18. Do analizy chemicznej pobiera się w obecności co najmniej dwóch przedstawicieli Spółki oraz zgłaszającego reklamację, trzy jednakowe próby laboratoryjne:
- a) do wykonania analizy w laboratorium Spółki,
  - b) do wykonania ewentualnej analizy u Odbiorcy,
  - c) do wykonania ewentualnej analizy w niezależnym laboratorium akredytowanym w postaci próby rozjemczej która jest plombowana przez przedstawiciela Spółki i przechowywana do czasu rozstrzygnięcia reklamacji.

19. Wynik analizy chemicznej próby komisyjnie pobranej i oznaczonej w laboratorium Spółki decyduje o załatwieniu reklamacji.
20. O ile Odbiorca nie godzi się ze sposobem załatwienia reklamacji, wówczas próba rozjemcza zostanie przesłana do niezależnego akredytowanego laboratorium, której wyniki analiz będą decydujące w sporze.
21. Koszty wykonania analizy rozjemczej ponosi Strona, której wyniki najbardziej odbiegają od wyników próby rozjemczej.
22. W przypadku wysłania próbki do analizy chemicznej w laboratorium akredytowanym czas załatwienia reklamacji przedłuża się o czas otrzymania drogą pocztową, lub faksową pisemnych wyników analiz chemicznych.
23. Wyniki badań jakościowych zaokrągla się zgodnie z regułami matematycznymi z dokładnością do 100 kJ/kg, zawartości popiołu z dokładnością do 1 % i siarki z dokładnością do 0,1 %.
24. W przypadku, gdy w wyniku badań laboratoryjnych stwierdzi się rozbieżność parametrów jakościowych Węgla w stosunku do wartości deklarowanych zostanie on przeklasyfikowany do klasy zbytu zgodnej z wynikami analizy chemicznej próby pobranej w toku postępowania reklamacyjnego. Bonifikatę (obniżenie ceny) dla Odbiorcy ustala się następująco:
  - a) gdy wartość opałowa w stanie roboczym ( $Q_{iR}$ ) jest niższa od wartości deklarowanej, oblicza się cenę 1 GJ dzieląc cenę netto reklamowanego sortymentu przez jego klasę wartości opałowej, następnie otrzymaną cenę 1 GJ mnoży się przez wartość opałową sortymentu (podaną z dokładnością do 100 kJ/kg), ustaloną w wyniku postępowania reklamacyjnego. Różnica pomiędzy ceną netto Węgla dla klasy deklarowanej a ceną netto wyliczoną powyżej, stanowi upust będący podstawą do wyliczenia bonifikaty z tytułu uznanej reklamacji na wartość opałową,
  - b) gdy zawartość popiołu w stanie roboczym ( $A'$ ) jest wyższa od wartości deklarowanej, przyjmuje się do rozliczeń zawartość popiołu ustaloną w wyniku postępowania reklamacyjnego i udziela się upustu od ceny netto, w wysokości 1 % za każde rozpoczęte 1 % powyżej wielkości deklarowanej, stanowiącego podstawę do wyliczenia bonifikaty z tytułu przekroczonej zawartości popiołu,
  - c) gdy zawartość siarki całkowitej w stanie roboczym ( $Si'$ ) jest wyższa od wartości deklarowanej, przyjmuje się do rozliczeń zawartość siarki ustaloną w wyniku postępowania reklamacyjnego i udziela się upustu od ceny netto w wysokości 1,5 % za każde rozpoczęte 0,2 % powyżej wielkości deklarowanej stanowiącego podstawę do wyliczenia bonifikaty z tytułu przekroczonej zawartości siarki całkowitej,
  - d) gdy zawartość wilgoci całkowitej ( $W_i'$ ) określonej w wyniku postępowania reklamacyjnego odbiega od wielkości deklarowanej, upustu cenowego nie udziela się,
  - e) w przypadku uznania reklamacji więcej niż jednego parametru jakościowego, skorygowana cena netto uwzględni sumę upustów z pkt a),b),c) niniejszego paragrafu,
  - f) poprzez cenę netto rozumie się cenę netto Węgla wg Faktury Sprzedaży(Paragonu Fiskalnego) wystawionego przez Spółkę. Suma upustów, obliczonych zgodnie z niniejszym punktem, pomnożona przez tonaż reklamowanej partii Węgla i powiększona o należny podatek VAT, stanowi bonifikatę dla Odbiorcy, która zostanie wypłacona w kasie, lub przelana na wskazane konto.
25. W przypadkach wad, których nie opisano w niniejszym *artykule 6* dopuszcza się ustalenie innego niż wskazany w ust. 12-24 trybu rozpatrzenia reklamacji jakościowej przez Komisję Reklamacyjną
26. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za zawartość w węglu ciał obcych, jeżeli rodzaj tych zanieczyszczeń wskazuje na to, że nie mogą one pochodzić z terenu Spółki.
27. W przypadku wątpliwości, co do pochodzenia wskazanej przez Odbiorcę do opróbowania partii węgla, Spółka zastrzega sobie prawo oddania próby rozjemczej do niezależnego, akredytowanego laboratorium w celu wykonania poszerzonych analiz chemicznych.
28. Protokół reklamacyjny jako wniosek Komisji Reklamacyjnej zatwierdzany jest przez Dyrektora ds.Sprzedaży.
29. Dział Relacji z Klientami na podstawie zatwierzonego protokołu reklamacyjnego, informuje pisemnie



składającego reklamację jakościową o podjętej decyzji, dotyczącej reklamowanej partii Węgla, a kopia pisma przekazywana jest do działu Kontroli Jakości i Laboratorium.

30. W przypadku uznanej reklamacji jakościowej Dział Relacji z Klientami dokona korekty cenowej w uzgodnieniu ze służbami ekonomiczno-finansowymi Spółki, oraz zwrotu reklamującemu uzyskanej bonifikaty cenowej za niedotrzymanie jakości zakupionego Węgla.
31. Dział Kontroli Jakości i Laboratorium prowadzi rejestr reklamacji jakościowych i archiwizuje całość dokumentacji związanej z reklamacjami jakościowymi.
32. W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się rozpatrzenie reklamacji na warunkach indywidualnych wynikających z negocjacji z Odbiorcą.

## **§22**

### **Zasady postępowania w reklamacjach ilościowych.**

1. W postępowaniu reklamacyjnym dotyczącym reklamacji ilościowych (Ubytków) w sprzedaży Węgla w Spółce stosuje się przepisy Prawa Przewozowego oraz Rozporządzenia ws. Reklamacji, o ile zawarta z Odbiorcą Umowa Sprzedaży nie przewiduje odrębnych od określonych w *art.6 Regulaminu* zasad postępowania reklamacyjnego.
2. Spółka pod względem ilościowym prowadzi sprzedaż w oparciu o wagi handlowe samochodowe nasypowe i najazdowe (o klasie dokładności „3”) oraz o wagi kolejowe - przenośnikowe (o klasie dokładności „1”) oraz przy uwzględnieniu norm dopuszczalnych ubytków wyrobów Węglowych określonych w Rozporządzeniu ws. norm, które wynoszą - w przypadku ubytków wyrobów węglowych powstających w czasie ich przemieszczania na terytorium kraju w związku z wykonaniem czynności stanowiącej przedmiot opodatkowania akcyzą - 2% ilości wysłanej, bez względu na środek transportu, zaś w przypadku przeładunku w czasie przemieszczania - 1% ilości przeładowanej.
3. Reklamacje ilościowe rozpatruje Kierownik Działu Relacji z Klientami.
4. Odbiorca w przypadku stwierdzenia różnic ilościowych składa w formie pisemnej, lub faxem reklamację w kancelarii ogólnej Spółki, najpóźniej 7 dnia od daty odbioru przesyłki. Zgłoszenie reklamacji nie zmienia terminu płatności Faktur Sprzedaży dotyczących reklamowanej partii Węgla.
5. Reklamacja ilościowa powinna zawierać wszystkie dane dotyczące zakupu (data zakupu, sortyment, nr Faktury Sprzedaży lub Paragonu Fiskalnego, nr WZ lub Listu Przewozowy). Do złożonej reklamacji Odbiorca jest zobligowany dołączyć m.in. kopie: Wydania Zewnętrzne lub Listu Przewozowego, Faktury Sprzedaży lub Paragonu Fiskalnego oraz protokół kontrolnego, komisyjnego ważenia wykonanego przez Przewoźnika – tj. protokołu ustalenia stanu przesyłki zgodnie z Prawem Przewozowym i Rozporządzeniem ws. Reklamacji. Brak powyższych dokumentów zakupu Węgla jest podstawą do odmowy uznania reklamacji ilościowej.
6. Nie uwzględnia się reklamacji ilościowych Węgla w przypadku sprzedaży samochodowej, po załadunku i opuszczeniu ogrodzonego terenu Spółki. Odbiorca może wykonać kontrolne ważenie transportu samochodowego na innej wadze najazdowej na terenie Spółki pod nadzorem pracowników Sekcji Logistyki Sprzedaży, po uprzednim zgłoszeniu reklamacji ilościowej do Działu Relacji z Klientami (Sekcji Logistyki Sprzedaży) tel.+48 81 4625582; +48 81 4625581. W takim przypadku niezgodności w załadunku wykraczające poza tolerancję wag wyrównywane są na bieżąco, a w przypadku nieuzasadnionej reklamacji ilościowej koszt dodatkowego ważenia ponosi Odbiorca, wg stawek obowiązujących w Spółce.
7. Reklamacje ilościowe rozpatruje się przy uwzględnieniu art. 67 Prawa Przewozowego, który określa odpowiedzialność Przewoźnika (w konsekwencji, jeżeli brak jest stwierdzonej winy Przewoźnika - odpowiedzialność nadawcy, czyli Spółki) tylko za tę część ubytku, która przewyższa Normy Dopuszczalnych Ubytków ustalone zgodnie z obowiązującymi przepisami, chyba, że szkoda nie wynikała z przyczyn uzasadniających stosowanie Norm Dopuszczalnego Ubytku.
8. Dział Relacji z Klientami prowadzi rejestr reklamacji ilościowych i archiwizuje całość dokumentacji związanej z rozpatrywaniem reklamacji ilościowych. Decyzję w sprawie uznania lub odrzucenia reklamacji ilościowej podejmuje Dyrektor d/s Sprzedaży na wniosek i po zasięgnięciu opinii Kierownika Działu Relacji z Klientami

oraz kierownika Sekcji Logistyki Sprzedaży. Dział Relacji z Klientami informuje pisemnie Odbiorcę w ciągu najpóźniej 14 dni od dnia przyjęcia reklamacji o podjętej decyzji.

### **§23**

#### **Postanowienia końcowe warunków reklamacji Węgla.**

1. W zakresie nieuregulowanym stosuje się przepisy Kc.
2. *Art. 6 Regulaminu* stanowi wraz z pozostałą treścią Regulaminu, wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 §1 Kc.
3. Umowy Sprzedaży mogą w sposób odmienny precyzować procedurę rozpatrywania reklamacji jakościowych i ilościowych oraz odmienną procedurę wórných rozliczeń jakościowych i ilościowych.
4. W celu uniknięcia jakichkolwiek wątpliwości, Sprzedający oświadcza, że powyższe postanowienia Regulaminu nie stanowią udzielenia gwarancji przy sprzedaży Węgla w rozumieniu art. 577 i n. Kc

**Załącznik nr 3. Protokół z rozpatrzenia reklamacji jakościowej składu ziarnowego.**

(miejsce i data)

**PROTOKÓŁ Z ROZPATRZENIA REKLAMACJI JAKOŚCIOWEJ Nr.....**  
(reklamacja składu ziarnowego w sprzedaży wagonowej lub samochodowej)

Spisany w.....w sprawie reklamacji  
jakościowej węgla sortyment.....klasa.....tonaż  
.....odebranego / wysłanego z.....w dniu.....  
.....zgłoszonej pisemnie/  
..... w LWB S.A. w dniu .....

Nr Reklamacji/Zlecenia .....

Nr Faktury Sprzedaży/Paragonu Fiskalnego.....

Nr WZ/Listu Przewozowego.....

Opis wad, czas, miejsce i okoliczności ich stwierdzenia:

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

**ODBIORCA**

Nazwa .....

Adres .....

**Komisja w składzie:**

(nazwisko, imię)

1 .....

2 .....

3 .....

4 .....

udała się na miejsce składowania reklamowanej partii węgla celem stwierdzenia, czy istnieją warunki do pobrania próby komisyjnej:

1. Węgiel w całości pozostawiony do dyspozycji LWB S.A.....

2. Złożony oddzielnie .....

3. Składowany na czystym utwardzonym placu składowym .....

Komisja w składzie j/w pobrała próbę ogólną, zgodnie z PN-G-04502:2014-11 z miejsca składowania reklamowanej partii węgla w ilości.....kg. W wyniku kontrolnego badania na sicie o średnicy oczka d= .....mm określono zawartość podziarna/nadziarna w ilości.....kg, co stanowi.....%. Stopień naturalnej degradacji węgla składowanego .....m-cy wynosi .....%. Dopuszczalna wielkość podziarna/nadziarna zgodnie z normą w sortymencie wynosi.....%. Ponadnormatywna zawartość podziarna/nadziarna wynosi .....%.

Uwagi komisji:

.....

W przypadku uzasadnionej reklamacji naliczona zostanie bonifikata zgodnie z Regulaminem Sprzedaży Węgla. Na tym Protokół zakończono i podpisano:

1 .....

2 .....

3 .....

4 .....

Odbiorca oświadcza, że cała partia reklamowanego węgla objęta jednym dokumentem WZ jest pozostawiona w całości do dyspozycji LWB.

.....  
Podpis Odbiorcy:

**Załącznik nr 4. Protokół z rozpatrzenia reklamacji jakościowej/pobór prób.**

(miejsowość i data)

**PROTOKÓŁ Z ROZPATRZENIA REKLAMACJI JAKOŚCIOWEJ Nr.....**

(pobór prób)

Spisany w.....w sprawie reklamacji  
jakościowej węgla sortyment.....klasa.....  
tonaż .....odebranego / wysłanego z.....w  
dnia.....zgłoszonej pisemnie/  
..... w LWB S.A. w dniu

....  
Nr Reklamacji/Zlecenia

....  
Nr Faktury Sprzedaży/Paragonu Fiskalnego.....  
Nr WZ/Listu Przewozowego

Opis wad, czas, miejsce i okoliczności ich stwierdzenia:

**ODBIORCA**

Nazwa

Adres

**Komisja w składzie:**

(nazwisko, imię)

1

2

3

4

udała się na miejsce składowania reklamowanej partii węgla celem stwierdzenia, czy istnieją warunki do pobrania próby komisyjnej:

4. Węgiel w całości pozostawiony do dyspozycji LWB S.A

5. Złożony oddzielnie

.....

6. Składowany na czystym utwardzonym placu składowym

.....

.....

Komisja w składzie j/w pobrała próbę ogólną zgodnie z PN-G-04502:2014-11 z miejsca składowania reklamowanej partii węgla, z której przygotowano 3 próby do Laboratorium: dla Odbiorcy, dla LWB S.A. oraz próbę rozjemczą. Próby zaplombowano i opieczętowano. Odpowiednio zabezpieczona próbka rozjemcza będzie przechowywana do chwili uzgodnienia wyników analiz. W przypadku nie uzgodnienia wyników analiz, próbka rozjemcza będzie oddana do niezależnego laboratorium akredytowanego w celu wykonania analizy rozjemczej. Wyniki próby rozjemczej będą podstawą do rozstrzygnięcia reklamacji. Koszty wykonania analizy ponosi strona, której wyniki bardziej odbiegają od wyników próby rozjemczej.

Uwagi komisji:

.....

.....

W przypadku uzasadnionej reklamacji naliczona zostanie bonifikata zgodnie z Regulaminem Sprzedaży Węgla. Na tym Protokół zakończono i podpisano:

1 .....

2 .....

3 .....

4 .....

Odbiorca oświadcza, że cała partia reklamowanego węgla jest pozostawiona do dyspozycji LWB.

.....

Podpis Odbiorcy:

**Załącznik nr 5. Protokół z rozpatrzenia reklamacji jakościowej bezpośrednio po załadunku pojazdu.**

(miejsowość i data)

**PROTOKÓŁ Z ROZPATRZENIA REKLAMACJI JAKOŚCIOWEJ Nr.....**  
(reklamacja składu ziarnowego bezpośrednio po załadunku pojazdu samochodowego)

Spisany w ..... w sprawie  
reklamacji .....  
jakościowej ..... węgla ..... sortyment  
..... klasa.....

tonaż ..... w dniu.....zgłoszonej po załadunku węglem pojazdu o nr  
rejestracyjnym

.....  
Nr ..... Reklamacji/Zlecenia

.....  
Nr ..... Faktury ..... Sprzedaży/Paragonu ..... Fiskalnego

.....  
Nr ..... WZ/Listu

Przewozowego.....  
Reklamowane ..... wady

**ODBIORCA**

Nazwa

Adres

**Komisja w składzie:**

(nazwisko, imię)

1

2

3

.....

.....

4

.....

.....

pobrała próbę ogólną zgodnie z PN-G-04502:2014-11 z pojazdu transportującego węgiel w ilości.....kg. W wyniku kontrolnego badania na sicie o średnicy oczka d= .....mm określono zawartość podziarna/ nadziarna w ilości .....kg, co stanowi.....%. Dopuszczalna wielkość podziarna /nadziarna zgodnie z normami w sortymencie wynosi .....%

Uwagi komisji:

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

W oparciu o sporządzony Protokół, reklamacja zostanie rozpatrzona zgodnie z zgodnie z Regulaminem Sprzedaży Węgla. Na tym Protokół zakończono i podpisano:

- 1 .....
- 2 .....
- 3 .....
- 4 .....

Odbiorca oświadcza, że cała partia reklamowanego węgla jest pozostawiona do dyspozycji LWB.

.....

Podpis Odbiorcy:

**Załącznik nr 6. Protokół reklamacyjny I.**

(miejsowość i data)

**PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY Nr.....**

(decyzja w sprawie reklamacji)

Spisany w ..... w sprawie  
reklamacji .....  
jakościowej ..... węgla ..... sortyment  
..... klasa.....

tonaż ..... w dniu..... zgłoszonej po załadunku węglem pojazdu o nr  
rejestracyjnym

Nr ..... Reklamacji/Zlecenia

Nr ..... Faktury ..... Sprzedaży/Paragonu ..... Fiskalnego

Nr ..... WZ/Listu

Przewozowego.....  
Reklamowane ..... wady

**ODBIORCA**

Nazwa .....

Adres .....

**Komisja d/s reklamacji jakościowych w składzie:**

(nazwisko, imię)

1

2

3

na podstawie dokonanych czynności reklamacyjnych w dniu..... zgodnie z załączonym  
protokołem z rozpatrzenia reklamacji nr ..... oraz z załączonymi wynikami  
próby ..... badań

komisja wnioskuje o uznanie/ nieuznanie reklamacji.



W oparciu o sporządzoną dokumentację, reklamacja została rozpatrzona zgodnie z Regulaminem Sprzedaży Węgla i w wyniku przeprowadzonego postępowania zostanie naliczona bonifikata w kwocie..... zł netto (      zł brutto).

Na tym Protokół zakończono i podpisano.

1.....

2.....

3.....

**ZATWIERDZAM**

.....

Data naliczenia bonifikaty.....nr dokumentu..... podpis.....

Uwagi:.....

**Załącznik nr 7. Protokół reklamacyjny II.**

(miejsowość i data)

**PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY Nr.....**

(decyzja w sprawie reklamacji)

Spisany w ..... w sprawie  
reklamacji .....  
jakościowej ..... węgla ..... sortyment  
..... klasa.....

tonaż ..... w dniu..... zgłoszonej po załadunku węglem pojazdu o nr  
rejestracyjnym

Nr ..... Reklamacji/Zlecenia

Nr ..... Faktury ..... Sprzedaży/Paragonu ..... Fiskalnego

Nr ..... WZ/Listu

Przewozowego.....  
Reklamowane ..... wady

**ODBIORCA**

Nazwa .....

Adres .....

**Komisja d/s reklamacji jakościowych w składzie:**

(nazwisko, imię)

1

2

3

Na podstawie

.....

Naliczono bonifikatę w kwocie .....zł netto, tj. ....zł brutto.

Na tym Protokół zakończono i podpisano.

1.....

2.....

3.....

**ZATWIERDZAM**

.....

*Data naliczenia bonifikaty.....nr dokumentu..... podpis.....*

*Uwagi:*