

*Załącznik nr 2 do Uchwały nr 1047/2018  
z dnia 12.04.2018 r.  
Zarządu Polskiej Grupy Górniczej S.A.*



**POLSKA GRUPA  
GÓRNICZA**

**ZASADY  
REKLAMACJI JAKOŚCIOWYCH  
I ILOŚCIOWYCH  
w Polskiej Grupie Górniczej S.A.**

Katowice, kwiecień 2018

## SPIS TREŚCI

Wstęp.....	2
Podstawowe terminy i definicje .....	2
<b>Rozdział I</b>	
<b>Zasady postępowania reklamacyjnego jakościowego .....</b>	<b>3</b>
§ 1 Tryb zgłaszania reklamacji .....	3
§ 2 Tryb postępowania reklamacyjnego.....	3
§ 3 Ustalanie parametrów jakościowych .....	4
§ 4 Ustalanie składu ziarnowego oraz zawartości kamienia .....	4
§ 5 Tryb postępowania w przypadku uznanej reklamacji .....	5
§ 6 Postanowienia ogólne .....	5
<b>Rozdział II</b>	
<b>Zasady postępowania reklamacyjnego ilościowego .....</b>	<b>5</b>
§ 7 Tryb zgłaszania reklamacji.....	5
§ 8 Tryb postępowania reklamacyjnego .....	6
§ 9 Tryb postępowania w przypadku uznanej reklamacji .....	6
§ 10 Postanowienia końcowe .....	6
<b>Załączniki</b>	
Załącznik Nr 1/ZR Tryb zgłaszania reklamacji - osoby fizyczne, deputaty.....	7
Załącznik Nr 2/ZR Tryb zgłaszania reklamacji - osoby prawne .....	8
Załącznik Nr 3/ZR Reklamacyjny protokół niezgodności wyrobu .....	9
Załącznik Nr 4/ZR Protokół reklamacji parametrów jakościowych .....	10
Załącznik Nr 5/ZR Protokół reklamacji składu ziarnowego.....	11
Załącznik Nr 6/ZR Protokół reklamacji zawartości kamienia i innych ciał obcych .....	12
Załącznik Nr 7/ZR Informacje potrzebne do rozpatrzenia reklamacji ilościowej .....	13

## Wstęp

1. Niniejsze Zasady określają tryb zgłaszania, rozpatrywania oraz postępowania reklamacyjnego dotyczącego jakości i ilości węgla sprzedawanego z kopalń PGG S.A.
2. Reklamacje jakościowe w kopalni rozpatruje komisja w składzie: Kierownicy DKJ, DKJ/K i TJP lub osoby przez nich upoważnione. Pracą komisji kieruje Kierownik DKJ.
3. Reklamacje ilościowe w kopalni rozpatruje komisja w składzie: Kierownicy TJP i LOK/E, Nadsztygar TJP lub osoby przez nich upoważnione. Pracą komisji kieruje Kierownik TJP.
4. Protokół postępowania reklamacyjnego podpisują wszyscy członkowie komisji.
5. Ostateczną decyzję o uznaniu lub o oddaleniu reklamacji jakościowej podejmuje Dyrektor Kopalni.
6. Opróbowanie węgla oraz oznaczanie parametrów jakościowych należy wykonywać zgodnie z wymaganiami PN.

## Podstawowe terminy i definicje

**Analiza rozjemcza** – fizyko-chemiczna analiza próbki rozjemczej wykonana w niezależnym laboratorium akredytowanym.

**Analiza ziarnowa, nadziarno, podziarno** - definicje zgodne z PN-ISO 1213-1.

**Deputat** - węgiel wydawany osobom uprawnionym zgodnie z porozumieniami zakładowymi.

**Klasa zbytu, przedział jakościowy** – zadeklarowany zakres parametrów jakościowych węgla.

**Niezależne laboratorium akredytowane** – niezależny od stron wspólnie uzgodniony podmiot, wykonujący akredytowane badania węgla.

**Odbiorca** - firma lub osoba fizyczna odbierająca (kupująca) lub przechowująca węgiel.

**Parametry jakościowe węgla** - wynik badania jakościowego określający właściwości fizyko – chemiczne węgla.

**Parametry rzeczywiste** – parametry jakościowe węgla przyjęte do ostatecznych rozliczeń handlowych.

**Partia węgla** - węgiel jednego typu, jednego sortymentu, w jednej klasie zbytu lub przedziale jakościowym, wysłany w jednej przesyłce wagonowej lub w przypadku innego rodzaju transportu suma wysyłek dobowych z jednego zlecenia.

**Próbka laboratoryjna** - definicja zgodna z PN-90/G-04502.

**Próbka ogólna** - definicja zgodna z PN-87/G-01052.

**Próbka komisyjna** - próbka laboratoryjna węgla przygotowana z pobranej komisyjnie próbki ogólnej w celu oznaczenia parametrów rzeczywistych partii węgla.

### Przyjęte skróty:

1. **DKJ** - Dział Jakości
2. **DKJ/K** - Oddział Kontroli Jakości Węgla
3. **LOK** - Dział Obsługi Klienta
4. **LOK/E** - Oddział Ekspedycji
5. **TJP** - Dział Przeróbki Mechanicznej
6. **PN** - Polska Norma
7. **ZSZ** - Zintegrowany System Zarządzania.

**ROZDZIAŁ I**  
**ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO**  
**JAKOŚCIOWEGO**

**§ 1**

**Tryb zgłaszania reklamacji**

1. Uprawnionym do składania reklamacji jest osoba prawna lub fizyczna, której kopalnia sprzedała reklamowany węgiel (lub wydała go jako deputat).
2. Reklamację należy zgłosić pisemnie do DKJ/K kopalni w której dokonano zakupu węgla. Jako datę zgłoszenia przyjmuje się datę wpływu pisma (faksu, e-maila).
3. W przypadku przesłania faksu lub e-maila reklamujący ma obowiązek dostarczyć oryginał pisma reklamacyjnego.
4. Szczegółowe zasady zgłaszania reklamacji w zależności od formy i dystrybucji węgla oraz rodzaju reklamacji przedstawiono w załącznikach:
  - 1) dla węgla sprzedanego osobom fizycznym oraz wydanego na deputat - Zał. nr 1/ZR,
  - 2) dla węgla sprzedanego osobom prawnym - Zał. nr 2/ZR,
5. Reklamujący ma obowiązek zeszkładować reklamowaną partię węgla oddzielnie, na czystym, utwardzonym placu składowym i zabezpieczyć w całości do działań reklamacyjnych.
6. Zgłoszenie reklamacji powinno spełniać następujące wymagania:
  - 1) zawierać dokumenty identyfikujące reklamowaną partię węgla (należy załączyć kopie faktury sprzedaży, dokumentu przewozowego),
  - 2) zawierać powód zgłoszenia reklamacji,
  - 3) dotyczyć tonażu reklamowanej partii węgla,
  - 4) zawierać dane kontaktowe (numer telefonu).
7. Zgłoszenie reklamacji nie zmienia terminu płatności faktur dotyczących reklamowanej partii węgla.

**§ 2**

**Tryb postępowania reklamacyjnego**

1. Decyzję o sposobie postępowania reklamacyjnego podejmuje DKJ/K kopalni w terminie do 14 dni kalendarzowych od daty wpływu prawidłowo zgłoszonej reklamacji. Nie udzielenie w tym terminie odpowiedzi na reklamację jest równoznaczne z jej uznaniem. Datą pisemnej odpowiedzi jest data wysłania pisma przez registraturę kopalni lub data wysłania e-maila, faxu przez DKJ/K
2. W przypadku podjęcia decyzji o potrzebie pobrania próbki komisyjnej z reklamowanej partii węgla, komisja jest zobowiązana do pobrania jej w terminie do 14 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji, chyba że umowa stanowi inaczej.
3. W skład komisji ze strony kopalni wchodzi przedstawiciele DKJ/K oraz TJP.
4. Z przeprowadzonego opróbowania reklamowanej partii węgla komisja sporządza protokoły wg wzorów przedstawionych w Zał. nr 4,5,6 /ZR.
5. Jeśli w wyniku komisyjnego badania reklamacja została oddalona kopalnia może obciążyć reklamującego kosztami postępowania reklamacyjnego.

### § 3

#### **Ustalanie parametrów jakościowych**

1. Podstawą do określenia parametrów jakościowych reklamowanej partii węgla są wyniki badań laboratoryjnych próbki komisyjnej pobranej z udziałem zgłaszającego reklamację i przedstawicieli kopalni (skład komisji zgodny z ustalonym w §2 pkt 3).
2. Z próbki ogólnej należy przygotować trzy próbki laboratoryjne, po jednej dla każdej ze stron. Trzecią próbkę, odpowiednio zabezpieczoną i zaplombowaną przechowuje jako próbkę rozjemczą jedna ze Stron.
3. Reklamacja po uzgodnieniu może zostać rozpatrzona w oparciu o średnie arytmetyczne wyniki stron. W przypadku braku takiego uzgodnienia każda ze stron ma prawo zlecić analizę próbki rozjemczej ustalonemu przez strony niezależnemu laboratorium akredytowanemu.  
W przypadku nieuzgodnienia wyboru akredytowanego laboratorium ustala się, że będzie nim Główny Instytut Górnictwa w Katowicach. Wyniki analizy próbki rozjemczej rozstrzygają o wyniku reklamacji.
4. Koszty wykonania analizy próbki rozjemczej w niezależnym laboratorium akredytowanym ponosi strona zlecająca.
5. W przypadku powtarzających się różnic w wynikach parametrów jakościowych, strony mogą uzgodnić wspólny, komisyjny tryb pobierania próbek węgla w kopalni lub u odbiorcy wraz z zasadami oznaczania parametrów próbki rozjemczej lub zlecić opróbowanie i oznaczanie parametrów jakościowych węgla niezależnemu, akredytowanemu laboratorium.

### § 4

#### **Ustalanie składu ziarnowego oraz zawartości kamienia**

1. Podstawą do określenia rzeczywistej zawartości nadziarna oraz podziarna w reklamowanej partii węgla są wyniki analizy ziarnowej dokonanej komisyjnie u odbiorcy z udziałem zgłaszającego reklamację oraz przedstawicieli kopalni (skład komisji zgodny z ustalonym w §2 pkt 3).
2. Ilości kamienia w reklamowanej partii węgla określa się wagowo w sposób proporcjonalny do zafakturowanego tonażu.
3. W przypadku stwierdzenia ponadnormatywnej zawartości nadziarna przekraczającej oferowaną ([www.pgg.pl](http://www.pgg.pl)) wielkość dopuszczalną udziela się bonifikaty w wysokości 0,5 % ceny fakturowanej netto za każdy 1 % przekroczenia.
4. W przypadku stwierdzenia ponadnormatywnej zawartości podziarna przekraczającej oferowaną ([www.pgg.pl](http://www.pgg.pl)) wielkość dopuszczalną w sortymentach grubych udziela się bonifikaty w wysokości 0,5 % ceny fakturowanej netto za każdy 1% przekroczenia.
5. W przypadku stwierdzenia ponadnormatywnej zawartości podziarna przekraczającej oferowaną ([www.pgg.pl](http://www.pgg.pl)) wielkość dopuszczalną w sortymentach średnich udziela się bonifikaty w wysokości 0,2 % ceny fakturowanej netto za każdy 1% przekroczenia.
6. W przypadku stwierdzenia ponadnormatywnej zawartości kamienia w sortymentach grubych przekraczającej 1% udziela się bonifikaty w wysokości 1% ceny fakturowanej netto za każdy 1% przekroczenia.

## § 5

### **Tryb postępowania w przypadku uznanej reklamacji**

1. W przypadku stwierdzenia, że rzeczywista jakość węgla jest inna niż deklarowana, DKJ przekazuje do LOK ustalone w toku postępowania reklamacyjnego parametry jakości i ustaloną klasę handlową (lub wielkość ponadnormatywnej zawartości nadziarna, podziarna lub kamienia) reklamowanej partii węgla.  
LOK wystawia na tej podstawie dokument korygujący, zgodnie z zapisami umowy lub obowiązującym cennikiem (w przypadku nadziarna, podziarna lub kamienia zgodnie z §5, jeśli umowa nie stanowi inaczej). Kopię przekazuje do DKJ.
2. Tryb postępowania z wyrobem niezgodnym oraz reklamacjami klienta należy prowadzić zgodnie z procedurą ZSZ „Postępowanie z wyrobem niezgodnym i reklamacjami Klienta”.
3. Podstawą działań naprawczych jest analiza przyczyn i konieczności działań korygujących zawarta w „Reklamacyjnym protokole niezgodności wyrobu” - Zał. nr 3/ZR.
4. DKJ/K prowadzi bieżący rejestr reklamacji jakościowych w elektronicznym raporcie SKJ/RDJ.

## § 6

### **Postanowienia ogólne**

1. Na wniosek Kierownika DKJ, za zgodą Dyrektora Biura Logistyki Sprzedaży i Jakości Węgla PGG S.A. i pisemną klienta, dopuszcza się rozpatrzenie reklamacji w oparciu o średnie arytmetyczne wyników przedwysyłkowych kopalni i udokumentowanych wyników klienta.
2. Ewentualne odwołania reklamującego od pisemnych decyzji kopalni w sprawach dotyczących reklamacji należy przysyłać w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem i dokumentacją postępowania reklamacyjnego do Wiceprezesa Zarządu ds. Sprzedaży w nieprzekraczalnym terminie 14 dni kalendarzowych od daty wysłania pisma decyzyjnego z kopalni.
3. W uzasadnionych przypadkach Kierownik DKJ powołuje do komisji przedstawicieli innych działów kopalni.
4. Kopalnia ponosi odpowiedzialność za zawartość w węglu ciał obcych, jeżeli rodzaj tych zanieczyszczeń jednoznacznie wskazuje na to, że pochodzą one z terenu kopalni.

## **ROZDZIAŁ II ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO ILOŚCIOWEGO**

## § 7

### **Tryb zgłaszania reklamacji**

1. Uprawnionym do składania reklamacji jest osoba prawna lub fizyczna, której kopalnia sprzedała reklamowany węgiel (lub wydała go jako deputat).
2. Reklamację należy zgłosić pisemnie do LOK/E kopalni w której dokonano zakupu węgla w terminie do 14 dni liczonych od daty odbioru węgla, potwierdzonej w liście przewozowym.  
Jako datę zgłoszenia przyjmuje się datę wpływu pisma (faksu, e-maila).

W przypadku przesłania faksu lub e-maila reklamujący ma obowiązek dostarczyć oryginał pisma reklamującego.

4. Szczegółowe zasady dotyczące reklamacji zawiera Zał. nr 7/ZR
5. Zgłoszenie reklamacji ilościowej nie zmienia terminu płatności faktury sprzedaży dotyczącej reklamowanej partii węgla.

## **§ 8**

### **Tryb postępowania reklamacyjnego**

1. Komisja sprawdza kompletność dokumentacji, rozpatruje reklamację zgodnie z obowiązującymi procedurami, zapisami umowy i sporządza projekt pisma decyzyjnego.
2. W przypadku wątpliwości co do zasadności lub kompletności wniosku reklamacyjnego Kierownik TJP powinien skonsultować się z Działem Prawnym.
3. Przy odbiorze węgla na środki transportu drogowego reklamacja z tytułu braków ilościowych nie będzie uwzględniona po opuszczeniu terenu kopalni. Odbiorca może zażądać dodatkowego komisyjnego ważenia kontrolnego na wagach pomostowych zabudowanych na terenie kopalni a także okazania na miejscu ważenia dokumentów legalizacyjnych wagi wymaganych przez przepisy Głównego Urzędu Miar.
4. Reklamację należy rozpatrzyć w terminie 14 dni od daty otrzymania pisma reklamacyjnego. Nie udzielenie w tym terminie odpowiedzi na reklamację jest równoznaczne z jej uznaniem. Datą pisemnej odpowiedzi jest data wysłania pisma przez registraturę kopalni.

## **§ 9**

### **Tryb postępowania w przypadku uznanej reklamacji**

1. W przypadku uznania reklamacji, LOK/E wystawia klientowi fakturę korygującą oraz dokonuje korekt w dokumentacji oraz w systemach informatycznych.
2. Tryb postępowania z wyrobem niezgodnym oraz reklamacjami klienta należy prowadzić zgodnie z procedurą ZSZ „Postępowanie z wyrobem niezgodnym i reklamacjami Klienta”.
3. Podstawą działań naprawczych jest analiza przyczyn i konieczności działań korygujących zawarta w „Reklamacyjnym protokole niezgodności wyrobu” - Zał. nr 3/ZR.
4. LOK/E prowadzi bieżący rejestr reklamacji ilościowych w elektronicznym raporcie SEK/RDJ.

## **§ 10**

### **Postanowienia końcowe**

1. W przypadku ewentualnych rozbieżności w rozumieniu treści lub formy zapisów prawo do ich interpretacji jest zastrzeżone dla Biura Logistyki Sprzedaży i Jakości Węgla PGG S.A.
2. Dopuszcza się inny tryb postępowania reklamacyjnego, jeśli umowa stanowi inaczej lub za zgodą Wiceprezesa Zarządu ds. Sprzedaży.
3. Niniejsze Zasady zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu PGG S.A. i obowiązują od dnia jej podjęcia .

 <p>POLSKA GRUPA GÓRNICZA</p>	<p><b>TRYB ZGŁASZANIA REKLAMACJI WĘGLA</b> <b>- osoby fizyczne, deputat</b></p>	<p><b>Zał. Nr 1/ZR</b></p>
--	---	----------------------------

	PARAMETRY JAKOŚCIOWE	SKŁAD ZIAROWY, ZAWARTOŚĆ KAMIENIA
	REKLAMACJA	REKLAMACJA
Upoważniony do zgłoszenia reklamacji	klient*	
Termin zgłoszenia	do 2 m-cy od stwierdzenia niezgodności	do 1 m-ca od stwierdzenia niezgodności
Tonaż reklamowany jednym zgłoszeniem	partia węgla**	
Dokumenty identyfikujące reklamowaną partię	dokument wywozowy (faktura)	
Podstawa zgłoszenia reklamacji	pismo reklamacyjne	

Uwaga:

1. Procedura reklamacyjna – zgodnie z Kodeksem Cywilnym.

\* Osobą uprawnioną do składania reklamacji węgla wydanego na deputat jest osoba, która odebrała węgiel.

\*\* W przypadku odbioru na talon deputatu - maksymalnie do tonażu zgodnego z wydanymi talonami lub zgodnie z przelicznikiem na inny sortyment.



 POLSKA GRUPA GÓRNICZA	<b>TRYB ZGŁASZANIA REKLAMACJI WĘGLA</b> <b>- osoby prawne</b> <b>(nabywające węgiel bez umowy lub na podstawie umowy nie zawierającej zasad reklamacji)</b>	<b>Zał. Nr 2/ZR</b>
--	---	---------------------

		PARAMETRY JAKOŚCIOWE		SKŁAD ZIAROWY, ZAWARTOŚĆ KAMIENIA	
		REKLAMACJA		REKLAMACJA	
		wysyłki wagonowe	wysyłki samochodowe	wysyłki wagonowe	wysyłki samochodowe
upoważniony do zgłoszenia reklamacji		klient			
termin zgłoszenia	ilość dni	do 1 m-ca od stwierdzenia niezgodności, nie dłużej niż 1 rok od daty sprzedaży		do 1 m-ca od stwierdzenia niezgodności, nie dłużej niż 1 rok od daty sprzedaży*	
	od	następnego dnia po otrzymaniu węgla przez odbiorcę			
tonaż reklamowany jednym zgłoszeniem		partia węgla			
dokumenty identyfikujące reklamowaną partię		list przewozowy	dokument wywozowy	list przewozowy	dokument wywozowy
podstawa zgłoszenia reklamacji		wyniki chemicznej analizy parametrów jakościowych potwierdzone przez laboratorium, klasyfikujące węgiel do innej klasy handlowej niż fakturowana		określenie zawartości: a) podziarna/nadziarna, ponad dopuszczalną normę PN-G 97001;1982 z podaniem sita użytego do analizy b) kamienia w ilości >1 %	
				zgłoszenie przez kierowcę przed opuszczeniem kopalni**	

Uwaga:

1. Reklamowana partia po spisaniu protokołu reklamacyjnego lub po otrzymaniu decyzji w sprawie reklamacji pozostaje do dyspozycji reklamującego
  2. Procedura reklamacyjna – zgodnie z Kodeksem Cywilnym
- \* Reklamacja na skład ziarnowy węgla odbieranego transportem kolejowym zostanie rozpatrzona z uwzględnieniem naturalnej degradacji węgla
- \*\* W uzasadnionych przypadkach Kierownik DKJ może podjąć decyzję o rozpatrzeniu reklamacji dotyczącej składu ziarnowego i zawartości kamienia złożonej przez klienta po otrzymaniu węgla

 POLSKA GRUPA GÓRNICZA	<b>Oddział KWK</b> .....	Zał. Nr 3/ZR
	<b>Reklamacyjny protokół niezgodności wyrobu</b> Nr .....	

### Reklamacja klienta jakościowa / ilościowa\*

**I. Identyfikacja wysłanej partii :**                    poz. wg SKJ/SEK\*/RDJ .....

- Klient zgłaszający reklamację .....
- 1. Data wysyłki .....
  - 2. Sortyment, klasa/przedział .....
  - 3. Ilość węgla .....

**II. Powód reklamacji:**

.....

**III. Analiza przyczyn zgłoszonej reklamacji**

.....

**IV. Działania korekcyjne / naprawcze:**

(działanie w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności)

.....

**V. Podjęte działania korygujące**

(działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności)

.....

.....  
Kierownik DKJ/K/LOK/E\*

.....  
Kierownik TJP

Załączniki:

Kompletna dokumentacja postępowania reklamacyjnego (pisma, notatki, protokoły, wyniki badań)  
Otrzymują: DKJ/K, LOK/E, TJP\*

\* niepotrzebne skreślić

 <p>POLSKA GRUPA GÓRNICZA</p>	<p><b>Oddział KWK</b> .....</p> <p><b>Protokół reklamacji parametrów jakościowych</b> <b>Nr.....</b></p>	<p><b>Zał. Nr 4/ZR</b></p>
--	--	----------------------------

.....  
(miejscowość i data)

w sprawie reklamacji jakościowej węgla sortyment.....  
klasa/przedział.....

tonaż ..... wysłanego z KWK..... w dniu .....

otrzymanego w dniu....., nr dokumentu wywozu/listu przewozowego\*  
..... zgłoszonej pisemnie w dniu .....

Nr Zlecenia ..... Nr Faktury VAT .....

Powód reklamacji.....

**Odbiorca**

Nazwa .....

Adres .....

**Komisja w składzie:**

(imię, nazwisko, stanowisko)

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

została uznana przez Odbiorcę i Dostawcę za kompetentną do rozpatrzenia w/w reklamacji.

1. Węgiel w całości pozostawiony do dyspozycji kopalni: TAK/NIE\*

2. Złożony oddzielnie: TAK/NIE\*

3. Składowany na czystym utwardzonym placu składowym: TAK/NIE\*

4. Uwagi: .....

.....

Komisja pobrała próbkę ogólną, zgodnie z wymaganiami PN-..... z miejsca składowania reklamowanej partii węgla, z której przygotowano 3 próbki laboratoryjne: dla reklamującego, dla kopalni oraz próbkę rozjemczą. Próbkę rozjemczą zaplombowano i opisano. Odpowiednio zabezpieczona będzie przechowywana w ..... do chwili uzgodnienia wyników analiz. W przypadku nie uzgodnienia wyników analiz, próbka rozjemcza będzie oddana do zewnętrznego laboratorium akredytowanego ..... w celu wykonania analizy rozjemczej.

W oparciu o sporządzony Protokół, reklamacja zostanie rozpatrzona zgodnie z „Zasadami reklamacji jakościowych i ilościowych PGG S.A.”

Na tym Protokół zakończono i podpisano.

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

\*niepotrzebne skreślić

 <p>POLSKA GRUPA GÓRNICZA</p>	<p><b>Oddział KWK</b> .....</p> <p><b>Protokół reklamacji składu ziarnowego</b></p> <p><b>Nr</b>.....</p>	<p><b>Zał. Nr 5/ZR</b></p>
--	---	----------------------------

.....  
(miejsowość i data)

w sprawie reklamacji jakościowej węgla sortyment .....klasa/przedział.....  
tonaż ..... wysłanego z KWK ..... w dniu ..... otrzymanego w dniu  
....., Nr dokumentu wywozu/listu przewozowego\* Nr Zlecenia..... Nr  
Faktury VAT ..... zgłoszonej w dniu .....  
Powód reklamacji:.....

**Odbiorca**

Nazwa .....

Adres .....

**Komisja w składzie:**

(nazwisko , imię - funkcja - zakład pracy )

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

została uznana przez Odbiorcę (reklamującego) i Dostawcę za kompetentną do  
rozpatrzenia w/w reklamacji.

1. Węgiel w całości pozostawiony do dyspozycji kopalni TAK/NIE\*

2. Złożony oddzielnie TAK/NIE\*

3. Składowany na czystym utwardzonym placu składowym TAK/NIE\*

4. Uwagi: .....

Komisja pobrała próbkę ogólną zgodnie z wymaganiami PN-..... z pojazdu  
transportującego węgiel/miejsca składowania reklamowanej partii\* w ilości ..... kg.

W wyniku kontrolnej analizy sitowej na sicie o średnicy oczka  $d =$  ..... mm określono  
zawartość podziarna/nadziarna w ilości ..... kg, co stanowi ..... %.

Dopuszczalna norma w sortymencie .....wynosi .....%.

W oparciu o sporządzony Protokół, reklamacja zostanie rozpatrzona zgodnie  
z „Zasadami reklamacji jakościowych i ilościowych PGG S.A.”

Na tym Protokół zakończono i podpisano.

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

\*niepotrzebne skreślić

 <p>POLSKA GRUPA GÓRNICZA</p>	<p><b>Oddział KWK</b> .....</p> <p><b>Protokół reklamacji zawartości kamienia i innych ciał obcych Nr</b>.....</p>	<p><b>Zał. Nr 6/ZR</b></p>
--	--	----------------------------

.....  
(miejsowość i data)

w sprawie reklamacji jakościowej węgla sortyment .....klasa/przedział.....  
tonaż ..... wysłanego z KWK ..... w dniu ..... otrzymanego w dniu  
....., Nr dokumentu wywozu/listu przewozowego\* Nr Zlecenia..... Nr  
Faktury VAT ..... zgłoszonej w dniu .....  
Powód reklamacji:.....

**Odbiorca**

Nazwa .....  
Adres .....

**Komisja w składzie:**

(nazwisko , imię - funkcja - zakład pracy )

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

została uznana przez Odbiorcę (reklamującego) i Dostawcę za kompetentną do rozpatrzenia w/w reklamacji.

1. Węgiel w całości pozostawiony do dyspozycji kopalni TAK/NIE\*
2. Złożony oddzielnie TAK/NIE\*
3. Składowany na czystym utwardzonym placu składowym TAK/NIE\*
4. Uwagi: .....

Komisja w składzie j/w pobrała próbkę ogólną zgodnie z wymaganiami PN-  
..... z pojazdu transportującego węgiel\*/miejsca składowania reklamowanej  
partii\* w ilości ..... kg.

W wyniku kontroli metodą wagową określono zawartość kamienia/innych ciał\* w ilości  
..... kg, co stanowi ..... %.

W oparciu o sporządzony Protokół, reklamacja zostanie rozpatrzona zgodnie z „Zasadami  
reklamacji jakościowych i ilościowych PGG S.A.”

Na tym Protokół zakończono i podpisano.

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

\*niepotrzebne skreślić

 <p>POLSKA GRUPA GÓRNICZA</p>	<p><b>Oddział KWK</b> .....</p> <p><b>Informacje potrzebne do rozpatrzenia reklamacji ilościowej</b></p>	<p><b>Zał. Nr 7/ZR</b></p>
--	--	----------------------------

.....  
(miejsowość data)

Dotyczy : reklamacji ilościowej w przesyłce wagonowej

nr..... ton .....

z dnia ..... nr listu przewozowego .....

W/ w przesyłka została nadana w KWK ..... PGG S.A.

stacja odbioru .....

dla .....(nazwa Odbiorcy)

Adres odbiorcy.....

.....

W załączeniu:

1. kserokopia faktury (jeżeli jest wystawiona)
2. oryginał (kserokopia) listu przewozowego
3. opis uzasadnienia braku (powód reklamacji, opis stanu przesyłki)
4. protokół kolejowy z komisijnego sprawdzenia przesyłki
5. protokół z przeważenia na wadze legalizowanej

Protokół z przeważenia na wadze legalizowanej poza danymi identyfikującymi dostawę powinien zawierać:

- a) skład komisji,
- b) opis stanu przesyłki, adnotację o skropieniu mlekiem wapiennym,
- c) opis wagonu (stan techniczny),
- d) opis miejsca i sposób ważenia ,
- e) rodzaj wagi, kserokopię świadectwa legalizacyjnego
- f) numery poszczególnych wagonów,
- g) masę wagonu z belki oraz masę wagonu zważoną,
- h) masę brutto deklarowaną w liście przewozowym oraz masę brutto zważoną,