

**INSTRUKCJA
POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO**

§ 1

1. Reklamacje z tytułu ilości i jakości opału Zamawiający składa Dostawcy natychmiast, nie później niż w terminie do 5 dni roboczych od dnia jego dostarczenia. Podstawą rozpatrzenia reklamacji ilościowej stanowi protokół sporządzony z udziałem przedstawiciela Zamawiającego i Dostawcy. Wraz z reklamacją powinna być dostarczona kopia dokumentu przewozowego (np. Wz) zawierającego co najmniej: nazwę gatunku opału, jego ilość i datę dostarczenia do Zamawiającego.
2. Zamawiający traci uprawnienia z tytułu wad jakościowych i braków ilościowych, jeżeli o stwierdzeniu tych wad i braków nie powiadomił Dostawcy w terminie określonym w ust. 1.
3. W przypadku uznania reklamacji Dostawca wystawi fakturę korygującą VAT udzielając Zamawiającemu bonifikaty stosownie do faktycznych parametrów jakościowych węgla i braków ilościowych.
4. Dostawca zobowiązany jest do rozpatrzenia zgłoszonej przez Zamawiającego reklamacji w terminie 5 dni roboczych od daty jej wpłynięcia. W przypadku nie dotrzymania terminu reklamację uznaje się za zasadną.

§ 2

1. Zamawiający w celu ustalenia parametrów jakościowych opału może pobrać próbki ogólne z wybranych dostaw, które powinny być przeprowadzone zgodnie z obowiązującymi normami, a następnie zleca przeprowadzenie badań jakościowych dostarczonego opału. Koszt wykonania analizy ponosi Zamawiający, gdy wynik badania potwierdzi, że żaden z parametrów jakościowych nie odbiega od określonych w umowie dopuszczalnych odchyleń, a Dostawca w przypadku, gdy co najmniej jeden z tych parametrów zawiera przekroczenie określonych w umowie dopuszczalnych odchyleń.
2. Reklamowana partia opału musi pozostać nienaruszona, oznaczona i zabezpieczona przed wpływami mogącymi spowodować zmianę parametrów jakościowych w okresie magazynowania.
3. W przypadku gdy Zamawiający z różnych względów nie ma możliwości zmagazynowania, czy zabezpieczenia reklamowanego opału, reklamację załatwia się na podstawie wyników kontroli przedwysyłkowej dokonanej u Dostawcy.
4. W przypadku otrzymania reklamacji, Dostawca ma prawo przeprowadzenia badania jakości reklamowanego opału u Zamawiającego lub komisyjnego pobrania próbek opału celem przeprowadzenia badania jakości w uzgodnionym przez Strony laboratorium. Zdanie drugie ust. 1 stosuje się odpowiednio.