



Zasady postępowania w przypadku reklamacji jakościowych na zakupiony węgiel

Tryb zgłaszania reklamacji

1. Upoważnionym do złożenia reklamacji jest podmiot, który zakupił węgiel od SUEK Polska sp. z o.o.
2. Reklamację należy złożyć za pomocą formularza, który znajduje się na stronie SUEK 24 w zakładce reklamacje. Wypełniony formularz zostanie bezpośrednio wysłany na elektroniczny adres Działu Jakości Węgla firmy SUEK Polska jakosc@suekag.com. Jako datę zgłoszenia przyjmują się datę wpływu prawidłowo wypełnionego formularza reklamacyjnego w formie elektronicznej.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać następujące informacje:
 - dane firmy/osoby zgłaszającej reklamację;
 - dane identyfikacyjne reklamowanej partii węgla takie jak: rodzaj węgla, sortyment, ilość węgla, datę zakupu, miejsce odbioru węgla i numer zlecenia SUEK);
 - opis wad i okoliczności ich powstania;
 - zdjęcia reklamowanej partii węgla.
4. Zgłoszenie reklamacji nie zmienia terminu płatności faktury, dotyczącej reklamowanej partii węgla.

Reklamacja jakościowa

1. Kupujący ma 3 dni kalendarzowe od momentu załadunku węgla na samochód ciężarowy na złożenie reklamacji jakościowej pod rygorem utraty przez Kupującego prawa do składania reklamacji.

2. Kupujący ma obowiązek zabezpieczyć w całości reklamowaną partię węgla do działań reklamacyjnych. Dostawa, do której Kupujący ma zastrzeżenia musi być składowana oddzielnie, na czystym utwardzonym podłożu.
3. Podstawą do zgłoszenia reklamacji jakościowej dla zakupionej partii węgla jest udokumentowanie niezgodności/wady w zakupionym węglu w postaci zdjęć (minimalną ilość zdjęć określa formularz) i wyników badań laboratoryjnych jeśli reklamacja dotyczy parametrów jakościowych.
4. Decyzję o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji podejmuje Sprzedający w terminie do 14 dni kalendarzowych od daty wpływu do Sprzedającego, prawidłowo zgłoszonej reklamacji.

Reklamacja granulacji węgla

1. Przy odbiorze węgla na środek transportu, zgłoszenie reklamacji, dotyczącej składu ziarnowego może nastąpić jedynie w dniu odbioru węgla bezpośrednio u Sprzedawcy, na terenie placu składowego, z którego Klient odbiera węgiel. Po opuszczeniu terenu placu składowego, na Kupującego przechodzi ryzyko uszkodzenia lub pogorszenia właściwości węgla a także upływa termin na zgłaszanie reklamacji co do składu ziarnowego węgla.
2. Reklamacja składu ziarnowego powinna zostać rozstrzygnięta w dniu załadunku.