

Informacja o dostępności Sklepu internetowego PGG S.A.

Polska Grupa Górnicza S.A. z siedzibą w Katowicach, ul. Powstańców 30, 40-039 Katowice, KRS: 0000709363 (Sąd Rejonowy Katowice Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy) NIP: 634-283-47-28 REGON: 360615984 BDO: 000014704 jest właścicielem Sklepu Internetowego dostępnego pod adresem: <https://sklep.pgg.pl>, którego dotyczy niniejsza informacja o dostępności.

Polska Grupa Górnicza S.A. zobowiązuje się zapewnić dostępność stron internetowych za pomocą których świadczy usługi obejmujące handel elektroniczny zgodnie przepisami unijnego Aktu o Dostępności (EAA) oraz ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. z 2024 r. poz. 731 ze zm.)

Zakres świadczonych usług obejmujących handel elektroniczny obejmujący sprzedaż Towaru – węgla oferowanego poprzez Sklep internetowy i zapewnia możliwość:

- przeglądania Towaru prezentowanego w Sklepie Internetowym - nie wymaga rejestracji,
- zakupu Towaru w Sklepie Internetowym – wymagana jest rejestracja konta

Szczegółowe informacje niezbędne do korzystania ze świadczonych usług, w tym w szczególności zasady i warunki realizacji zakupów, opisy procedur rejestracji i logowania, wymagania techniczne (np. potrzebne oprogramowania lub sprzęt), a także informacje o ochronie danych osobowych dostępne są w regulaminie sklepu internetowego dostępnego pod adresem: <https://sklep.pgg.pl/regulamin-sklepu>

Stan dostępności:

Strona oraz powiązane z nią treści cyfrowe są optymalizowane zgodnie z Wytycznymi dotyczącymi dostępności treści internetowych (WCAG) w wersji 2.1 na poziomie AA, w szczególności w zakresie:

- możliwości komunikowania się przez więcej niż jeden kanał sensoryczny,
- obsługi z poziomu klawiatury,
- zmiany/zwiększeniu kontrastu,
- zmiany/zwiększeniu czcionki z poziomu przeglądarki (zachowanie czytelności tekstu i skalowalność do 200%),
- dodania opisów tekstowych do treści nietekstowych.
- ukrycia nieistotnych grafik dla czytników,
- dodania linku przenoszącego konsumenta do głównej części strony (pominięcie menu głównego – tab-enter),
- zwiększenia wysokości linii i odstępu między literami.

Ograniczenia:

- brak opisów grafik w zakładkach „Aktualności” i „Pomoc” – zakładki nie są elementem procesu zakupu.

Istnieje możliwość uzyskania informacji w nich zawartych za pośrednictwem infolinii dedykowanej dla sklepów.

Specyfikacja techniczna dla użytkowników Sklepu internetowego

Do prawidłowego korzystania ze Sklepu Internetowego, w tym przeglądania oferowanych Towarów, niezbędne jest urządzenie końcowe, tj. komputer, laptop, tablet, smartfon lub podobne, z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową typu Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari.

Zgłaszanie i rozpatrywanie skarg

Konsument ma prawo wystąpić z żądaniem zapewnienia dostępności strony internetowej lub jej elementów, za pośrednictwem, których Polska Grupa Górnicza S.A. świadczy usługi obejmujące handel elektroniczny.

Wszystkie problemy związane z dostępnością strony internetowej <https://sklep.pgg.pl> należy zgłaszać:

- na piśmie na adres pocztowy ul. Powstańców 30, 40-039 Katowice
- w postaci elektronicznej - mailowo: dostepnosc@pgg.pl
- telefonicznie: 32 717 00 00

Zgłoszenie powinno zawierać:

- imię i nazwisko konsumenta,
- adres do korespondencji, adres email lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu
- dokładny adres strony internetowej, której dotyczy skarga, i na której znajdują się elementy nie spełniające wymagań dostępności,
- wskazane wymaganie dostępności, którego nie spełnia dana usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia,

Skarga, która nie zawiera ww. informacji pozostanie bez rozpatrzenia.

Skarga może zawierać również wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełnienia wymagań dostępności przez usługę.

Skargi są rozpatrywane w terminie ustawowym, 30 dni od ich otrzymania.

W wyjątkowych przypadkach skarga może być rozpatrzona w terminie do 60 dni od daty jej otrzymania, pod warunkiem poinformowania o tym fakcie konsumenta w terminie, o którym mowa powyżej.

Odpowiedź na zgłoszoną skargę zawiera:

- informacje o wyniku rozpatrzenia skargi oraz w przypadku gdy:
 - skarga nie została uwzględniona wraz z uzasadnieniem faktycznym i prawnym,
 - skarga została uwzględniona wraz z terminem realizacji, nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia udzielenia odpowiedzi,

- imię i nazwisko osoby upoważnionej przez Polską Grupę Górniczą S.A. do udzielania odpowiedzi,
w przypadku gdy skarga nie została uwzględniana zawiera pouczenie o możliwości:
 - odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi;
 - skorzystanie z instytucji mediacji lub innego pozasądowego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów;
 - złożenia zawiadomienia o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności do Prezesa Zarządu PFRON zgodnie z art. 67 ustawy.

Punkty odbioru osobistego w następujących lokalizacjach:

- KWK ROW Ruch Chwałowice, 44-206 Rybnik ul. Przewozowa 4,
- KWK Piast-Ziemowit Ruch Ziemowit (Wola), Kopalniana 10, 43-225 Wola,
- KWK Piast-Ziemowit Ruch Piast, 43-155 Bieruń ul. Granitowa 16,
- KWK Staszic-Wujek Ruch Murcki-Staszic, 40-467 Katowice, ul. Karolinki 1,
- KWK Mysłowice-Wesoła, 41-408 Mysłowice, ul. Kopalniana 5,

charakteryzują się poniższym stanem dostępności architektonicznej:

- wejście do punktu odbioru dostępne jest z poziomu terenu,
- brak toalety dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami,
- brak oznaczeń dotykowych oraz tłumacza polskiego języka migowego (PJM),
- brak pętli indukcyjnej wspomagającej osoby z dysfunkcją słuchu,
- brak informacji w alfabecie Braille'a,
- brak wyznaczonych miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnościami w bezpośrednim sąsiedztwie punktów.

Polska Grupa Górnicza S.A. umożliwia odbiór zakupionego węgla w punktach Kwalifikowanych Dostawców Węgla (KDW), które są prowadzone przez niezależnych przedsiębiorców. PGG S.A. nie zarządza tymi obiektami. W związku z powyższym, PGG S.A. zaleca klientom kontakt bezpośredni (telefoniczny lub e-mai;) z wybranym punktem KDW w celu uzyskania informacji o warunkach dostępności architektonicznej dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Lista punktów KDW znajduje się na stronie: <https://sklep.pgg.pl/lista-kwalifikowanych-dostawcow-wegla>

Informacja została opracowana według stanu na dzień: 27.06.2025 r.

Aktualizacja informacji: 27.06.2025 r.

Usługodawca będzie systematycznie dokonywał przeglądu informacji i dostosowywał ją do dokonywanych optymalizacji.