

## **REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO**

*/dokument do umieszczenia na stronie internetowej sklepu internetowego PGG S.A./*

Niniejszy Regulamin określa zasady zawierania umów sprzedaży węgla za pośrednictwem sklepu internetowego oraz określa zasady wykonywania tych umów, prawa i obowiązki Sprzedawcy i Kupującego oraz zasady postępowania reklamacyjnego.

Sklep internetowy dostępny jest pod adresem <https://pgg.pl/sklep/>

prowadzony jest przez:

**Polska Grupa Górnicza S.A.**

**ul. Powstańców 30, 40-039 Katowice,**

**e-mail: [sklep@pgg.pl](mailto:sklep@pgg.pl)**

**KRS: 0000709363**

**(Sąd Rejonowy Katowice Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy)**

**NIP: 634-283-47-28**

**REGON: 360615984**

**Wysokość kapitału zakładowego, całkowicie wpłaconego 3 916 718 200,00 zł**  
zwaną dalej Sprzedawcą.

### **§ 1**

#### **DEFINICJE**

1. **Kupujący** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, składająca zamówienie w sklepie internetowym <https://pgg.pl/sklep/>,
2. **konsument** – każda osoba fizyczna, co do której zastosowanie ma ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t. j. Dz.U. z 2017 r., poz. 683 z późn.zm.),
3. **Towar** - węgiel oferowany do sprzedaży na półce Sklepu internetowego,
4. **dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy,
5. **termin realizacji zamówienia** – czas, w jakim Sprzedawca dostarczy zamówiony Towar na wskazane miejsce przez Kupującego. Maksymalny czas wynosi do 14 dni od daty złożenia zamówienia,
6. **sklep internetowy** – serwis internetowy dostępny pod adresem <https://pgg.pl/sklep/> za pośrednictwem którego Kupujący może zapoznać się z towarem prezentowanym do sprzedaży w sklepie oraz złożyć zamówienie,
7. **zamówienie** – oświadczenie woli Kupującego, określające w szczególności rodzaj i ilość oraz wartość zamawianego Towaru,
8. **firma kurierska** – podmiot realizujący zlecony transport węgla.
9. **Kurier** – przedstawiciel firmy kurierskiej,

10. **PGG S.A./Sprzedawca** - Polska Grupa Górnicza S.A., ul. Powstańców 30, 40-039 Katowice.

## § 2

### PRZEDMIOT DZIAŁALNOŚCI SKLEPU INTERNETOWEGO

1. Sklep prowadzi sprzedaż wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Sklep prowadzi sprzedaż Towaru w postaci worków 25 kg umieszczonych po 30 sztuk (750 kg) na paletach o wymiarach 800 x 1200 mm lub worków typu big bag na paletach 1000 x 1000 mm. Sklep zastrzega sobie prawo do zmiany specyfikacji Towaru.
3. Jednorazowy zakup towaru w workach po 25 kg obejmuje minimalnie 30 sztuk worków, a maksymalnie 150 sztuk worków.

## § 3

### WARUNKI ODBIORU TOWARU

1. Towar jest dostarczany Kupującemu za pośrednictwem firmy kurierskiej wyłącznie w dni robocze. Dostawa w dni robocze dla osób fizycznych odbywa się do godziny 16, dla pozostałych Kupujących do godziny 15.
2. Do miejsca wyładunku musi prowadzić droga utwardzona, wolna od zakazów czy ograniczeń ruchu umożliwiającą swobodny wjazd i rozładunek pojazdu dostawczego o DMC powyżej 3,5 tony.
3. Kupujący składając zamówienie w sklepie internetowym oświadcza, że jest spełniony warunek dostawy określony w ust. 2.
4. Firma kurierska realizuje rozładunek towaru do poziomu zero. Poziom zero definiuje się jako podłoże, na którym stoi samochód firmy kurierskiej.
5. Sklep internetowy Sprzedawcy nie oferuje możliwości odbioru osobistego zamówionego Towaru.
6. Sprzedawca nie odpowiada za użytkowanie Towaru niezgodnie z przeznaczeniem lub niewłaściwym dobraniem Towaru do wymagań parametrów technicznych podanych przez producentów kotłów węglowych.
7. Koszt transportu towaru przez firmę kurierską ponosi Kupujący.

## § 4

### REJESTRACJA I LOGOWANIE

1. Do złożenia zamówienia wymagana jest rejestracja w sklepie internetowym, której dokonuje się poprzez wypełnienie i zaakceptowanie formularza rejestracyjnego, udostępnianego na stronie sklepu internetowego.
2. W celu rejestracji, na stronie internetowej pod adresem: <https://pgg.pl/sklep/> należy wypełnić formularz rejestracji Kupującego poprzez podanie m.in. następujących danych: imię i nazwisko lub nazwa firmy, adres zamieszkania lub siedziby, adres dostawy, dane do faktury, telefon kontaktowy, adres e-mail, PESEL lub NIP.
3. Warunkiem rejestracji jest zapoznanie się i zaakceptowanie niniejszego Regulaminu oraz polityki plików cookies, wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych niezbędnych dla realizacji zamówień składanych w sklepie internetowym.

## § 5

### OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Dokonując rejestracji Kupujący wyraża zgodę na przetwarzanie przez Sprzedawcę danych osobowych Kupującego w celu i w zakresie potrzebnym dla wykonania przez Sprzedawcę realizacji zamówienia.
2. Kupujący wyraża zgodę na przekazywanie swoich danych osobowych firmie kurierskiej realizującej dostawy na zlecenie Sprzedawcy oraz jej podwykonawcom, w zakresie potrzebnym dla wykonania przez Sprzedawcę realizacji zamówienia.
3. Obowiązek informacyjny wynikający z art. 13 ust. 1 i 2 RODO (UE) spełniono na stronie internetowej PGG S.A. w zakładce RODO.

## § 6

### CENY

1. Ceny wystawionego do sprzedaży Towaru na stronie sklepu internetowego są cenami brutto bez akcyzy lub z akcyzą.
2. Ceny Towaru zawierają w sobie koszt transportu i opakowania wraz z paletą, na której jest transportowany Towar. Paleta nie podlega zwrotowi.
3. Kupujący, w przypadku zakupu Towaru zwolnionego z podatku akcyzowego (w cenie bez akcyzy) zobowiązany jest do:
  - a) złożenia w zamówieniu oświadczenia, że nabywane wyroby węglowe będą przeznaczone do celów uprawniających do zwolnienia z akcyzy (zgodnie z art. 31a ust. 1 ustawy z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 43, z późn. zm.) (zwana dalej „Ustawą”),
  - b) złożenia czytelnego podpisu w celu potwierdzenia nabycia i przeznaczenia Towaru oznaczonego na fakturze, która stanowi akcyzowy Dokument Dostawy w rozumieniu Ustawy i będzie załączona do przesyłki. Podpisaną fakturę należy zwrócić firmie kurierskiej bezpośrednio przy odbiorze Towaru, lub odesłać na adres Polska Grupa Górnicza S.A., Oddział Zakład Produkcji Ekopaliwa w Woli, ul. Kopalniana 10, 43-225 Wola, Oddział Ekspedycji, w terminie 14 dni roboczych od daty dostarczenia przesyłki. W przypadku nie zwrócenia podpisanej faktury, Kupującemu zostanie wystawiona faktura korygująca zawierająca doliczoną cenę akcyzy + VAT z terminem płatności 14 dni od daty jej wystawienia.
4. Strony przyjmują do wiadomości i akceptują, że wydanie wyrobów węglowych w rozumieniu Ustawy następuje z chwilą ich wydania firmie kurierskiej.
5. W przypadku użycia przez Kupującego wyrobów węglowych do celów innych niż uprawniające do zwolnienia z akcyzy, Kupujący będzie zobowiązany do obliczenia i zapłaty podatku akcyzowego na zasadach przewidzianych w Ustawie.
6. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania na bieżąco zmian w cenach Towaru znajdującego się w ofercie. Zamówienia złożone i opłacone przed dokonaniem zmiany ceny, będą realizowane w cenie z dnia złożenia zamówienia.

## § 7

### REALIZACJA ZAMÓWIENIA

1. Kupujący może składać zamówienia 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu za pośrednictwem strony internetowej sklepu. Zamówienia składane w dni wolne od pracy będą potwierdzane w najbliższym dniu roboczym.
2. Zaleca się dokładne sprawdzenie całego zamówienia przed wysyłką do Sprzedawcy, a w tym między innymi:

- a). zgodności zamawianego towaru z parametrami paliwa dedykowanego przez producenta do danego kotła lub pieca,
- b). zgodności prawidłowego wyboru właściwego przeznaczenia uprawniającego do zwolnienia z zapłaty podatku akcyzowego w czasie zakupu węgla.

Za prawidłowy wybór celu opałowego przysługującego do zwolnienia z zapłaty podatku akcyzowego odpowiada Kupujący.

3. Procedura składania zamówienia kończy się w momencie uruchomienia przez Kupującego pola „płać” na witrynie internetowego sklepu.
4. Złożenie zamówienia pociąga za sobą obowiązek zapłaty za zamówiony Towar.
5. Umowa uznana jest za zawartą po potwierdzeniu zamówienia przez Sprzedawcę i dokonaniu zapłaty na rachunek bankowy Sprzedawcy. Za datę dokonania zapłaty uważa się datę wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy Sprzedawcy.
6. Zapłata za zamówiony Towar powinna nastąpić w terminie do 5 dni roboczych od potwierdzenia złożenia zamówienia, po tym terminie zamówienie jest automatycznie anulowane.
7. Zapłata za zamówiony Towar możliwa jest poprzez płatność elektroniczną za pośrednictwem serwisu DotPay (tzw. szybki transfer) lub poprzez przelew indywidualny na rachunek bankowy:

52-2490-0005-0000-4530-6244-4642

8. Sprzedaż dokumentowana jest wystawieniem na rzecz Kupującego faktury.
9. Termin realizacji zamówienia (liczony od wpływu wpłaty Kupującego na konto Sprzedawcy) wynosi do 14 dni roboczych, w tym do 3 dni od przekazania Towaru firmie kurierskiej. W uzasadnionych wypadkach termin dostawy może zostać przedłużony za zgodą obu Stron.
10. Firma kurierska ustala telefonicznie, bezpośrednio z Kupującym szczegóły terminu dostarczenia Towaru.
11. Kupujący zobowiązany jest do obecności pod wskazanym adresem w uzgodnionym terminie doręczenia Towaru.
12. W przypadku nieobecności Kupującego w umówionym miejscu i terminie, firma kurierska pozostawia awizo. Kupujący może zlecić Sprzedawcy powtórny dostawę towaru do 5 dni od dnia pozostawienia awiza.
13. Brak zlecenia dostawy, pomimo powtórnego awiza, lub brak możliwości dostawy w związku z niespełnieniem warunku określonego w § 3 ust. 2 niniejszego Regulaminu jest podstawą do odstąpienia przez Sprzedawcę od umowy w terminie 5 dni liczonych od dnia doręczenia powtórnego awiza Kupującemu lub stwierdzenia przez Sprzedawcę braku możliwości dostawy Towaru na rzecz Kupującego w związku z niespełnieniem warunku o którym mowa w § 3 ust. 2 niniejszego Regulaminu i skutkuje obciążeniem Kupującego kosztami transportu w wysokości 250,00 zł brutto/paletę oraz kosztami awiza. Sprzedawca pomniejszy dokonaną przez Kupującego zapłatę za Towar o wartość wyżej wymienionych kosztów wystawiając stosowną fakturę korygującą.
14. W przypadku odbioru Towaru przez inną osobę niż Kupujący, Kupujący jest zobowiązany do udzielenia osobie go reprezentującej pełnomocnictwa do potwierdzenia nabycia i przeznaczenia dostarczonego Towaru określonego fakturze zgodnie z załączonym wzorem – Załącznik nr 3 (<https://pgg.pl/sklep/index/regulamin-sklepu>). Pełnomocnictwo, o którym mowa powyżej jest jednorazowe.

15. W momencie przyjęcia i potwierdzenia odbioru Towaru, staje się on własnością Kupującego.
16. W celu zabezpieczenia danych osobowych oryginał podpisanego Pełnomocnictwo należy odesłać listem poleconym na adres: Polska Grupa Górnicza S.A., Oddział Zakład Produkcji Ekopaliwa w Woli, ul. Kopalniana 10, 43-225 Wola, Oddział Ekspedycji. Czytelnie wypełnione i podpisane Pełnomocnictwo Kupujący wysyła na własny koszt.

## § 8

### ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 683 ze zm.).
2. Korzystając z prawa do odstąpienia od zawartej umowy, konsument jest zobowiązany złożyć w terminie do 14 dni zawiadomienie, które można dostarczyć na adres: Polska Grupa Górnicza S.A., Oddział Zakład Produkcji Ekopaliwa w Woli, ul. Kopalniana 10, 43-225 Wola, Oddział Ekspedycji, lub w formie elektronicznej na adres e-mailowy ([sklep@pgg.pl](mailto:sklep@pgg.pl)). Wzór oświadczenia stanowi Załącznik Nr 1 do niniejszego Regulaminu. (<https://pgg.pl/sklep/index/regulamin-sklepu>).
3. W przypadku skorzystania przez konsumenta z uprawnienia do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny - ma on obowiązek zwrócić Towar Sprzedawcy, na adres Polska Grupa Górnicza S.A., Oddział Zakład Produkcji Ekopaliwa w Woli, ul. Kopalniana 10, 43-225 Wola, niezwłocznie, jednak nie później niż do 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy.
4. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Towaru Sprzedawcy.
5. Towar, który zwracany jest w ramach odstąpienia od umowy musi być kompletny (palety nierozpakowane). Do Towaru należy dołączyć wypełniony formularz odstąpienia od umowy.
6. Po odstąpieniu od umowy, Sprzedawca dokona zwrotu środków pieniężnych w terminie nie dłuższym niż 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, jednak nie wcześniej niż w dniu następnym po zwrotnym otrzymaniu nienaruszonej przesyłki do Sprzedawcy. Sprzedawca wystawi stosowną fakturę korygującą, która zostanie dostarczona na adres konsumenta.
7. Zwrot środków pieniężnych, o których mowa w ust. 6, nastąpi przelewem na rachunek bankowy konsumenta.

## § 9

### REKLAMACJE

#### **A. Reklamacje ilościowe**

1. W momencie dostarczenia przesyłki przez firmę kurierską, Kupujący powinien sprawdzić stan przesyłki oraz czy dostarczone ilości worków są zgodne z ilością zamawianą.
2. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki lub niezgodności ilości worków, należy przed potwierdzeniem odebrania przesyłki (podpisaniem na liście przewozowym) opisać sytuację w uwagach do listu przewozowego w obecności kuriera. Protokół reklamacyjny wraz z załączoną kopią listu przewozowego Kupujący niezwłocznie przekazuje elektronicznie na adres mailowy ([sklep@pgg.pl](mailto:sklep@pgg.pl)) lub w formie papierowej na adres Polska Grupa Górnicza S.A., Oddział Zakład Produkcji Ekopaliwa w Woli, ul. Kopalniana 10, 43-225 Wola. Sprzedawca, na podstawie protokołu reklamacyjnego oraz

kopii listu przewozowego w przypadku uznania zasadności złożonej reklamacji, wystawi fakturę korygującą i zwróci wartość reklamowanego Towaru w terminie do 14 dni od otrzymania protokołu reklamacyjnego, na konto podane w tym protokole. Za zgodą Kupującego oraz Sprzedawcy dopuszcza się inne rozwiązanie. W każdym przypadku, Kupujący nie ponosi żadnych dodatkowych opłat.

## **B. Reklamacje jakościowe**

1. Jeżeli Kupujący stwierdzi, że Towar posiada wady fizyczne (ponadnormatywna zawartość podziarna lub nadziarna, zawartość ciał obcych lub kamienia) lub nie jest zgodny z zamówieniem, tj. z deklarowanymi parametrami jakościowymi, może zgłosić reklamację jakościową.
2. Tryb zgłaszania reklamacji jakościowej:
  - 1) Uprawnionym do składania reklamacji jest Kupujący, który dokonał zakupu w sklepie internetowym Sprzedawcy.
  - 2) Reklamację należy zgłosić pisemnie, podając powód reklamowania Towaru (patrz niezgodność z § 9 B ust. 1) na adres e-mail: [sklep@pgg.pl](mailto:sklep@pgg.pl). lub drogą pocztową na adres: Polska Grupa Górnicza S.A., Oddział Zakład Produkcji Ekopaliwa w Woli, ul. Kopalniana 10, 43-225 Wola. Jako datę zgłoszenia przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Sprzedawcy.
  - 3) Reklamacje zgłoszone przez konsumentów rozpatrywane będą zgodnie z ustawą z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta.
  - 4) Reklamowana partia węgla musi być zabezpieczona w całości do działań reklamacyjnych.
  - 5) Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane zgodnie z załączonym wzorem protokołu reklamacyjnego stanowiącego Załącznik Nr 2 do niniejszego regulaminu (<https://pgg.pl/sklep/index/regulamin-sklepu>). W miarę możliwości należy dołączyć zdjęcia obrazujące zgłaszany powód reklamacji.
3. Tryb postępowania reklamacyjnego:
  - 1) Decyzję o sposobie postępowania reklamacyjnego podejmuje Sprzedawca w terminie do 14 dni kalendarzowych od daty wpływu prawidłowo zgłoszonej reklamacji. Nieudzielenie w tym terminie odpowiedzi na reklamację jest równoznaczne z jej uznaniem.
  - 2) W przypadku zgłoszenia reklamacji jakościowej, Kupujący może przedstawić udokumentowane wyniki analiz potwierdzające niezgodność z parametrami deklarowanymi lub dostarczyć na własny koszt jeden oryginalnie zapakowany i nieuszkodzony worek 25 kg węgla, w przypadku odbioru węgla w workach 25 kg, a w przypadku odbioru węgla w workach typu big bag – reprezentatywną próbkę węgla o masie minimum 10 kg, na adres Polska Grupa Górnicza S.A., Oddział Zakład Produkcji Ekopaliwa w Woli, ul. Kopalniana 10, 43-225 Wola, celem wykonania analiz przez Sprzedawcę.

W przypadku uznania reklamacji, udokumentowany koszt dostarczenia worka do Sprzedawcy jest zwracany Kupującemu.
  - 3) W przypadku zgodności parametrów jakościowych oznaczonych w postępowaniu reklamacyjnym przez kopalnię Sprzedawcy z parametrami deklarowanymi w ofercie handlowej sklepu internetowego, reklamacja jest rozpatrywana odmownie.

4. Datą pisemnej odpowiedzi jest data wysłania pisma przez registraturę danej kopalni/oddziału Sprzedawcy, data wysłania maila lub faksu.
5. Decyzja:
  - 1) W przypadku rozpatrzenia reklamacji jakościowej na korzyść Kupującego, Sprzedawca, po uzgodnieniu z Kupującym:
    - obniży jego cenę, lub
    - wymieni reklamowany Towar na nowy zgodnie ze złożonym zamówieniem. Wymieniana partia węgla musi być zeskładowana na paletach, na czystym, utwardzonym podłożu.
  - 2) Odmowa uznania reklamacji następuje w formie pisemnej decyzji z uzasadnieniem Sprzedawcy, doręczonej Kupującemu drogą pocztową.
6. Postanowienia ogólne.

Odwołania Kupującego od pisemnych decyzji Sprzedawcy w sprawach dotyczących reklamacji należy przysyłać w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem i dokumentacją postępowania reklamacyjnego do Sprzedawcy w nieprzekraczalnym terminie 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania decyzji Sprzedawcy na adres Polska Grupa Górnicza S.A. Biuro Przeróbki i Jakości Węgla, ul. Powstańców 30, 40-039 Katowice.

## **§ 10**

### **SIŁA WYŻSZA**

1. Strony są zwolnione z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, jeżeli jej realizację uniemożliwiły okoliczności siły wyższej. Siłą wyższą stanowi zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli stron uniemożliwiające wykonanie umowy w całości lub w części na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności.

Przejawami siły wyższej są w szczególności:

  - 1) klęski żywiołowe np. pożar, powódź, trzęsienie ziemi, katastrofy górnicze w kopalniach Sprzedawcy itp.,
  - 2) akty władzy państwowej np. zakazy lub nakazy administracyjne, stan wojenny, stan wyjątkowy itp.,
  - 3) strajki,
  - 4) poważne zakłócenia w funkcjonowaniu transportu.
2. Strony zobowiązują się wzajemnie do niezwłocznego informowania o zaistnieniu okoliczności stanowiącej siłę wyższą, o czasie jej trwania i przewidywanych skutkach dla realizacji umowy. Jeżeli okoliczność siły wyższej ma charakter czasowy, jednak nie dłuższy niż 7 dni, realizacja zobowiązań wynikających z umowy ulega przesunięciu o okres trwania przeszkody.

## **§ 11**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Opisy Towaru i jego zdjęcia są własnością Sprzedawcy i są chronione prawem autorskim.
2. Informacje na stronie internetowej sklepu <https://pgg.pl/sklep/> nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, a są jedynie zaproszeniem do zawarcia umowy (zgodnie z art. 71 k.c.).

3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, stosuje się przepisy obowiązującego prawa w tym przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks Cywilny (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 459 z późn.zm.), ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz.U. z 2017 r., poz. 683 z późn.zm.), a także ustawy z dnia 18.07.2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 1219 z późn.zm.).
4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmian w niniejszym Regulaminie.

*Załącznik nr 1 do Regulaminu Sklepu Internetowego PGG S.A.*

**FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

Polska Grupa Górnicza S.A.  
Sklep Internetowy  
Oddział Zakład Produkcji Ekopaliwa w Woli  
ul. Kopalniana 10, 43-225 Wola

Niniejszym informuję o odstąpieniu od Umowy sprzedaży węgla numer \_\_\_\_\_  
z dnia \_\_\_\_\_

Imię i nazwisko Kupującego /Konsumenta:

\_\_\_\_\_

Adres Kupującego/Konsumenta:

\_\_\_\_\_

Nr rachunku bankowego do zwrotu niewykorzystanych środków za zakup węgla:

\_\_\_\_\_

Kwota do zwrotu

\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Czytelny Podpis Kupującego/Konsumenta: \_\_\_\_\_

**Załącznik nr 2 do Regulaminu Sklepu Internetowego PGG S.A.**

.....  
/Miejscowość, data/

**PROTOKÓŁ REKLAMACJI TOWARU**

<b>Kupujący*</b>	
osoba fizyczna / konsument	
osoba prawna	
<b>Informacje o wysyłce</b>	
Sortyment	
Nr faktury	
Nr przesyłki kurierskiej	
Data odbioru przesyłki kurierskiej	
Tonaż/ ilość palet reklamowanych	
<b>Dane odbiorcy</b>	
Imię i nazwisko/ nazwa firmy*	
Nr telefonu kontaktowego	
Adres e-mail	
Miejscowość	
Kod pocztowy	
Ulica/ nr domu/ mieszkania	
<b>Powód zgłoszenia reklamacji*</b>	
Uziarnienie/ parametry jakościowe	
Ilościowe	
Inne (jakie?)	
Dołączona dokumentacja fotograficzna-[szt.]	
<b>Załączniki**</b>	
Wyniki analizy chemicznej reklamowanego parametru jakościowego wykonane przez laboratorium chemiczne	
oznaczenia zawartości podziarna/ nadziarna na sitach 6 i 25 mm - w przypadku reklamacji ze względu na skład ziarnowy sortymentu Retopal lub oznaczenie nadziarna na sicie 20 mm dla sortymentu Greenpal	

