

POLSKA GRUPA GÓRNICZA S.A.



**REGULAMIN
SKLEPU INTERNETOWEGO
POLSKIEJ GRUPY GÓRNICZEJ S.A.**

Obowiązuje od 18.05.2020 roku

Niniejszy Regulamin określa zasady i tryb zawierania i wykonywania umów sprzedaży węgla za pośrednictwem sklepu internetowego.

Sklep internetowy dostępny jest pod adresem <http://sklep.pgg.pl>
prowadzony jest przez:

Polska Grupa Górnicza S.A.
ul. Powstańców 30, 40-039 Katowice,
e-mail: sklep@pgg.pl
KRS: 0000709363
(Sąd Rejonowy Katowice Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy)
NIP: 634-283-47-28 REGON: 360615984 BDO: 000014704

zwaną dalej Sprzedawcą.

§ 1

DEFINICJE

1. **BOK** – prowadzony przez Skład punkt lub biuro obsługi klienta
2. **DMC** – dopuszczalna masa całkowita pojazdu, obciążonego osobami i ładunkiem, dopuszczonego do poruszania się po drodze
3. **dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
4. **Firma kurierska** – podmiot realizujący zlecony transport węgla,
5. **Formularz rejestracyjny** – formularz dostępny w Sklepie internetowym, umożliwiający założenie indywidualnego konta.
6. **Razem** – cena obejmująca cenę Towaru wraz z ewentualną ceną transportu
7. **Konsument** – każda osoba fizyczna, co do której zastosowanie ma ustawa z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (t. j. Dz.U. z 2020r., poz. 287, z późn.zm.),
8. **Kupon rabatowy** - uprawnienie Kupującego do uzyskania opustu o określonej wielkości w stosunku do całej wartości zamówienia
9. **Kupujący** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, składająca zamówienie w Sklepie internetowym lub odbierająca zakupiony towar.
10. **Kurier** – przedstawiciel Firmy kurierskiej,
11. **Osoba upoważniona** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, działająca w imieniu Kupującego na podstawie pisemnego upoważnienia.
12. **PGG S.A./Sprzedawca** – Polska Grupa Górnicza S.A., ul. Powstańców 30, 40-039 Katowice.
13. **Sklep internetowy/Sklep** – serwis internetowy dostępny na stronie PGG S.A. pod adresem <http://sklep.pgg.pl> za pośrednictwem którego Kupujący ma możliwość zawierania transakcji zakupu węgla, składania Zamówień, dokonywania płatności, przeglądania historii zamówień
14. **Skład** – ZPE Wola lub skład zewnętrzny na terenie kraju.
15. **Termin realizacji zamówienia** – czas, w jakim Sprzedawca dostarczy zamówiony Towar na wskazane miejsce przez Kupującego.

16. **Towar** – węgiel oferowany do sprzedaży poprzez Sklep internetowy,
17. **Umowa sprzedaży, umowa** – umowa zawarta z Kupującym w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów za pośrednictwem Sklepu internetowego,
18. **ustawa akcyzowa** – Ustawa z dnia 6 grudnia 2008r. o podatku akcyzowym (tj. Dz.U. z 2020 r., poz. 722, z późn.zm., z późn. zm.)
19. **Zamówienie** – oświadczenie woli Kupującego składane za pomocą Sklepu internetowego i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy, określające w szczególności rodzaj i ilość oraz wartość zamawianego Towaru.

§ 2

PRZEDMIOT DZIAŁALNOŚCI SKLEPU INTERNETOWEGO INFORMACJE OGÓLNE

1. Za pośrednictwem Sklepu prowadzona jest sprzedaż towaru wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, przy zastosowaniu następujących rodzajów opakowania: worki umieszczone na paletach lub worki typu big bag umieszczone na paletach.
Jednorazowy zakup Towaru obejmuje minimalnie 1 paletę a maksymalnie 5 palet.
2. Sprzedawca w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w tym przerwy w funkcjonowaniu Sklepu spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością Sklepu internetowego z infrastrukturą techniczną Kupującego.
3. Do przeglądania stron 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.
4. Przeglądanie sortymentu Sklepu nie wymaga rejestracji zgodnie z postanowieniami § 3 Regulaminu.

§ 3

REJESTRACJA I LOGOWANIE

1. Rejestracja konta w Sklepie internetowym nie jest obowiązkowa.
2. Do korzystania ze Sklepu internetowego, w tym, składania zamówień, założenia i używania indywidualnego konta oraz otrzymywania informacji, niezbędne jest aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail) umożliwiające przesłanie informacji dotyczących realizacji Zamówienia.
3. Rejestracja (utworzenie konta) następuje poprzez wypełnienie i zaakceptowanie formularza rejestracyjnego, udostępnianego na stronie Sklepu internetowego.
4. Warunkiem rejestracji jest podanie adresu email, hasła oraz zapoznanie się i zaakceptowanie niniejszego Regulaminu oraz polityki plików cookies.
5. Z chwilą założenia konta, na wskazany adres email zostanie wysłana wiadomość zawierająca link aktywacyjny. Kliknięcie w klawisz „Zweryfikuj adres email” kończy proces zakładania konta.
6. Zarejestrowani klienci Sklepu mogą przed dokonaniem zakupu z zastosowaniem zwolnienia z podatku akcyzowego uzupełnić informacje o dokumencie tożsamości w zakładce „Profil / zmień dane”.

7. Po utworzeniu konta w Sklepie logowanie odbywa się poprzez wybranie opcji „logowanie” a następnie wprowadzenie adresu e-mail i hasła ustalonego przez Kupującego w chwili rejestracji konta.
8. Kupujących obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

§ 4

CENY

1. Ceny wystawionego do sprzedaży Towaru na stronie Sklepu internetowego są cenami brutto za tonę produktu oraz opakowanie bez podatku akcyzowego lub z podatkiem akcyzowym w zależności od wybranej opcji.
2. Cena Towaru zawiera koszt opakowania wraz z paletą, na której jest transportowany Towar. Paleta i opakowania nie podlegają zwrotowi do Sprzedawcy oraz procedurom reklamacyjnym.
3. W przypadku zakupu w opcji z kurierem do ceny towaru doliczany jest koszt transportu wykazywany jako oddzielna pozycja. Pozycja „Razem” prezentuje całkowity koszt do zapłaty.
4. W przypadku zakupu Towaru zwolnionego z podatku akcyzowego z opcją odbioru osobistego (w cenie brutto bez podatku akcyzowego) Kupujący zobowiązany jest do:
 - a) okazania Sprzedawcy dokumentu stwierdzającego tożsamość w celu jej potwierdzenia oraz złożenia czytelnego podpisu na fakturze, w której znajduje się oświadczenie potwierdzające nabycie i przeznaczenie Towaru zakupionego w zwolnieniu z podatku akcyzowego (zgodnie z art. 31a ust. 3 ustawy akcyzowej). 1 egzemplarz faktury pozostaje w BOK,
 - b) jeżeli odbioru Towaru zakupionego w zwolnieniu z podatku akcyzowego dokonuje Osoba Upoważniona, Kupujący zobowiązany jest do udzielenia pełnomocnictwa tej osobie do złożenia czytelnego podpisu na fakturze, w której znajduje się oświadczenie potwierdzające nabycie i przeznaczenie dostarczonego Towaru. (wzór pełnomocnictwa umieszczony jest na stronie internetowej Sklepu). Czytelnie podpisane pełnomocnictwo oraz 1 egzemplarz faktury pozostaje w BOK,
 - c) w przypadku nie zwrócenia podpisanej faktury lub nie złożenia czytelnego podpisu na fakturze, na której znajduje się oświadczenie potwierdzające nabycie i przeznaczenie Towaru, Kupującemu zostanie wystawiona faktura korygująca w przedmiocie zmiany ceny, która zawierać będzie wartość podatku akcyzowego wraz z podatkiem VAT z terminem płatności 14 dni od daty jej wystawienia.
5. W przypadku zakupu Towaru zwolnionego z podatku akcyzowego z opcją kuriera: (w cenie brutto bez podatku akcyzowego) Kupujący zobowiązany jest do:
 - a) okazania Kurierowi dokumentu stwierdzającego tożsamość w celu jej potwierdzenia oraz złożenia czytelnego podpisu na fakturze, w której znajduje się oświadczenie potwierdzające nabycie i przeznaczenie Towaru zakupionego w zwolnieniu z podatku akcyzowego (zgodnie z art. 31a ust. 3 ustawy akcyzowej). Jeden podpisany egzemplarz faktury należy przekazać Kurierowi bezpośrednio przy dostawie Towaru lub dostarczyć Sprzedawcy pocztą tradycyjną, listem poleconym, na adres: Zakład Produkcji Ekopaliwa w Woli, ul. Kopalniana 10, 43-225 Wola w terminie 14 dni od daty odebrania przesyłki,
 - b) jeżeli odbioru Towaru zakupionego w zwolnieniu z podatku akcyzowego dokonuje Osoba Upoważniona, Kupujący zobowiązany jest do udzielenia pełnomocnictwa osobie go reprezentującej do złożenia czytelnego podpisu na fakturze, w której znajduje się oświadczenie potwierdzające nabycie i przeznaczenie dostarczonego Towaru. (wzór pełnomocnictwa umieszczony jest na stronie internetowej Sklepu).

Czytelnie podpisane pełnomocnictwo oraz 1 egzemplarz faktury należy przekazać Kurierowi dostarczającemu Towar lub dostarczyć Sprzedawcy pocztą tradycyjną, listem poleconym na adres: Zakład Produkcji Ekopaliwa w Woli, ul. Kopalniana 10, 43-225 Wola. Udzielone Pełnomocnictwo, o którym mowa powyżej jest jednorazowe,

- c) w przypadku nie zwrócenia podpisanej faktury lub nie złożenia czytelnego podpisu na fakturze, na której znajduje się oświadczenie potwierdzające nabycie i przeznaczenie Towaru, Kupującemu zostanie wystawiona faktura korygująca w przedmiocie zmiany ceny, która zawierać będzie wartość podatku akcyzowego wraz z podatkiem VAT z terminem płatności 14 dni od daty jej wystawienia.
6. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian cen Towaru znajdującego się w ofercie. Zamówienia złożone przed dokonaniem zmiany ceny, będą realizowane w cenie z dnia złożenia Zamówienia.
7. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia okresowych promocji w postaci Kuponów rabatowych na następujących zasadach:
- a) każdy Kupon rabatowy posiada indywidualne oznaczenie: kod rabatowy, datę ważności, informację o minimalnej kwocie zakupów oraz wartość kuponu,
 - b) Kupony rabatowe przeznaczone są do jednorazowego wykorzystania,
 - c) Kupon rabatowy nie może zostać wymieniony na środki pieniężne, ani nie może stanowić przedmiotu obrotu handlowego innego niż określony w niniejszym regulaminie,
 - d) Kupon rabatowy upoważnia do zakupu węgla w Sklepie internetowym z rabatem określonym przez Sprzedawcę przy minimalnym wolumenie Zamówienia określonym przez Sprzedawcę,
 - e) Kupony rabatowe nie sumują się,
 - f) w każdej transakcji można wykorzystać tylko jeden Kupon rabatowy,
 - g) Kupon rabatowy nie łączy się z innymi promocjami w Sklepie internetowym,
 - h) przy realizacji Kuponu rabatowego w Sklepie internetowym, posiadacz Kuponu rabatowego zobowiązany jest dodać wybrany produkt do koszyka, następnie wpisać unikalny kod w polu "wpisz kod rabatowy". Kwota zostanie odjęta automatycznie. W koszyku można wykorzystać tylko jeden kod,
 - i) w wypadku utraty lub kradzieży Kuponu rabatowego Kupującemu nie przysługują wobec Sprzedawcy jakiegokolwiek roszczenia.
8. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania innych akcji promocyjnych, udzielania rabatów i opustów oraz do ich odwoływania. Szczegółowe zasady zostaną określone na stronie internetowej sklepu.

§ 5

REALIZACJA ZAMÓWIENIA

1. Kupujący może składać Zamówienia 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu za pośrednictwem Sklepu. Zamówienia składane w dni wolne od pracy będą potwierdzane przez Sprzedawcę zaraz po złożeniu Zamówienia.
2. Zaleca się dokładne sprawdzenie Zamówienia przed jego złożeniem, w szczególności:
 - a) zgodności zamawianego Towaru z parametrami paliwa dedykowanego przez producenta do danego kotła lub pieca.
(Sprzedawca nie odpowiada za użytkowanie Towaru niezgodnie z przeznaczeniem lub niewłaściwym dobraniem węgla do wymagań parametrów technicznych podanych przez producentów kotłów węglowych),

- b) zasadności i prawidłowości wyboru właściwego przeznaczenia uprawniającego do zwolnienia z zapłaty podatku akcyzowego. Za prawidłowy wybór celu opałowego przysługującego do zwolnienia z zapłaty podatku akcyzowego odpowiada Kupujący. 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 akcyzowej.
3. Procedura składania Zamówienia kończy się w momencie uruchomienia przez Kupującego pola „ZAPŁAĆ Z DOTPAY”.
 4. Umowa sprzedaży 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.
 5. Zapłata za zamówiony Towar powinna nastąpić w terminie do 5 dni roboczych od daty potwierdzenia Zamówienia przez Sprzedawcę, po tym terminie Zamówienie jest automatycznie anulowane.
 6. Zapłata za zamówiony Towar możliwa jest poprzez skorzystanie z udostępnionych w sklepie metod płatności.
 7. Umowa sprzedaży dokumentowana jest wystawieniem na rzecz Kupującego faktury.
 8. W przypadku kupna towaru z opcją Kuriera:
 - a) Termin realizacji Zamówienia (liczony od daty wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy Sprzedawcy lub potwierdzenia wpływu środków pieniężnych od operatora systemu płatności internetowych) wynosi do 5 dni roboczych, w tym do 3 dni od dnia przekazania Towaru Firmie kurierskiej. W uzasadnionych wypadkach termin dostawy może zostać skrócony/ przedłużony za zgodą obu Stron.
 - b) Firma kurierska ustala telefonicznie, bezpośrednio z Kupującym szczegóły terminu dostarczenia Towaru. Kupujący zobowiązany jest do obecności pod wskazanym adresem w uzgodnionym terminie doręczenia Towaru.
 - c) W przypadku nieobecności Kupującego lub osoby upoważnionej do odbioru w umówionym miejscu i terminie, Firma kurierska pozostawia awizo. Kupujący może zlecić Sprzedawcy powtórny dostawę towaru do 5 dni od dnia pozostawienia awiza. Sprzedawca przyjmując od Kupującego zlecenie powtórnej dostawy może obciążyć Kupującego dodatkową kwotą w wysokości połowy pierwotnych kosztów transportu,
 - d) Brak powtórnego zlecenia dostawy na podstawie awiza, lub brak możliwości dostawy w związku z niespełnieniem warunku określonego w § 7 ust. 2 niniejszego Regulaminu jest podstawą do odstąpienia przez Sprzedawcę od umowy sprzedaży w terminie 5 dni liczonych od dnia doręczenia awiza Kupującemu lub stwierdzenia przez Sprzedawcę braku możliwości dostawy Towaru na rzecz Kupującego w związku z niespełnieniem warunku, o którym mowa w § 7 ust. 2 niniejszego Regulaminu i skutkuje obciążeniem Kupującego kosztami transportu oraz kosztami awiza w wysokości równej kosztom poniesionym przez Sprzedawcę na rzecz Firmy kurierskiej. Sprzedawca pomniejszy dokonaną przez Kupującego zapłatę za Towar o wartość wyżej wymienionych kosztów stosownym dokumentem księgowym.
 9. W przypadku kupna towaru z opcją odbioru własnego:
 - a) Kupujący otrzyma drogą elektroniczną powiadomienie o nabyciu towaru wraz z informacją o godzinach otwarcia składu oraz unikalnym kodem odbioru. Wymaga się kontaktu ze Składem w celu omówienia szczegółów odbioru Towaru. Informacje o każdym Składzie dostępne są na stronie Sklepu internetowego. Szczegółowe informacje o wybranym składzie przekazywane są pocztą elektroniczną na adres podany w Zamówieniu,

- b) Kupujący lub Osoba Upoważniona zobowiązany jest do odebrania Towaru ze Składu w uzgodnionym terminie odbioru,
 - c) w przypadku nieobecności Kupującego lub Osoby Upoważnionej do odbioru w umówionym miejscu i terminie, Kupujący zobowiązany jest skontaktować się ze Składem i umówić kolejny termin odbioru. Dopuszcza się maksymalnie 3 próby odbioru,
 - d) Brak odbioru, lub brak możliwości odbioru w związku z niespełnieniem warunku określonego w § 6 ust. 3 niniejszego Regulaminu jest podstawą do odstąpienia przez Sprzedawcę od umowy sprzedaży w terminie 14 dni liczonych od ustalonego dnia odbioru lub stwierdzenia przez Sprzedawcę braku możliwości odbioru Towaru na rzecz Kupującego w związku z niespełnieniem warunku, o którym mowa w § 6 ust. 3 niniejszego Regulaminu.
10. W momencie przyjęcia i potwierdzenia odbioru Towaru, staje się on własnością Kupującego.

§ 6

WARUNKI PRZEKAZANIA TOWARU Z OPCJĄ ODBIORU WŁASNEGO

1. Towar odbierany jest przez Klienta lub Osobę Upoważnioną w godzinach pracy wybranego Składu. Warunkiem odebrania towaru jest podanie indywidualnego kodu odbioru. Informacje o każdym Składzie dostępne są na stronie Sklepu internetowego. Szczegółowe informacje o wybranym Składzie przekazywane są pocztą elektroniczną na adres podany w Zamówieniu.
2. Wymaga się kontakt ze Składem w celu wcześniejszego ustalenia terminu odbioru.
3. Pojazd, którym Kupujący posługuje się przy odbiorze Towaru, musi posiadać możliwość załadunku palet za pomocą wózka widłowego oraz dopuszczalną masę całkowitą umożliwiającą odebranie całości zakupionej w ramach jednego Zamówienia ilości palet z Towarem, z uwzględnieniem masy brutto każdej. Masa całkowita pojazdu (lub całego zestawu) nie może przekroczyć 40 ton.
4. Kupujący składając Zamówienie oświadcza, że jest spełniony warunek odbioru określony w ust. 3.

§ 7

WARUNKI PRZEKAZANIA TOWARU Z OPCJĄ KURIERA

1. Towar jest dostarczany Kupującemu za pośrednictwem Firmy kurierskiej wyłącznie w dni robocze. Dostawa dla osób fizycznych odbywa się do godziny 16.00, dla podmiotów innych niż osoby fizyczne do godziny 15.00.
2. Do miejsca wyładunku musi prowadzić droga twarda, wolna od zakazów czy ograniczeń ruchu umożliwiająca swobodny wjazd i rozładunek pojazdu dostawczego o DMC powyżej 3,5 tony.
3. Kupujący składając Zamówienie oświadcza, że jest spełniony warunek dostawy określony w ust. 2.
4. Firma kurierska realizuje dostawę na adres wskazany w Zamówieniu oraz dokonuje rozładunku Towaru do poziomu zero. Poziom zero definiuje się jako podłoże, na którym stoi samochód Firmy kurierskiej. Ze względów bezpieczeństwa, z przyczyn technicznych lub ze względu na gabaryty samochodu Kurier może odmówić wjazdu na wskazane przez klienta miejsce. Kurier nie jest zobowiązany do wnoszenia Towaru.
5. Koszt transportu Towaru przez firmę kurierską ponosi Kupujący.

§ 8

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Dokonując rejestracji indywidualnego konta użytkownika, Kupujący wyraża zgodę na przetwarzanie przez Sprzedawcę danych osobowych Kupującego w celu i w zakresie niezbędnym do założenia i utrzymania konta użytkownika w Sklepie internetowym. Podstawę prawną przetwarzania danych osobowych w powyższym zakresie stanowi art. 6 ust. 1 lit. a) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych) (Dz. Urz. UE L.2016.119.1 z dnia 4 maja 2016 roku) (dalej jako „RODO”).
2. Podstawę prawną przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym dla realizacji przez Sprzedawcę Zamówienia stanowi art. 6 ust. 1 lit. b) RODO.
3. Ponadto Sprzedawca przetwarza dane osobowe Kupującego, który złożył Zamówienie w celu spełnienia wymagań prawnych w tym między innymi w obszarze podatkowym, księgowości, rachunkowości, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, a także dla zapewnienia komunikacji pomiędzy stronami, a jeżeli zajdzie taka potrzeba, w celu windykacji należności, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.
4. Decydując się na złożenie Zamówienia Kupujący przyjmuje do wiadomości, że dane osobowe Kupującego zostaną przekazane przez Sprzedawcę Firmie kurierskiej realizującej dostawę na zlecenie Sprzedawcy, a także ewentualnym podwykonawcom Firmy kurierskiej, w zakresie niezbędnym do realizacji dostawy. Sprzedawca powierza przetwarzanie danych osobowych Kupującego Firmie kurierskiej i ewentualnie jej podwykonawcom, w trybie art. 28 RODO.
5. Obowiązek informacyjny wynikający z art. 13 i art. 14 RODO spełniono na stronie internetowej Polskiej Grupy Górniczej S.A. w zakładce RODO, w kategorii Kontrahenci/ Pracownicy Kontrahentów (<https://korporacja.pgg.pl/rodo/obowiazek-informacyjny>).

§ 9

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Prawo odstąpienia od umowy przysługuje wyłącznie Konsumentowi na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. Korzystając z prawa do odstąpienia od zawartej umowy bez podania przyczyny, Konsument jest zobowiązany:
 - a) złożyć w terminie do 14 dni wypełnione oświadczenie odstąpienia od umowy, które należy doręczyć na adres: Polska Grupa Górnicza S.A., Zakład Produkcji Ekopaliwa, ul. Kopalniana 10, 43-225 Wola lub w formie elektronicznej na adres e-mail: sklep@pgg.pl. Wzór oświadczenia odstąpienia od umowy stanowi Załącznik Nr 1 do niniejszego Regulaminu. Bieg terminu określonego w zdaniu 1 powyżej rozpoczyna się od daty dostarczenia Towaru Konsumentowi lub wskazanej przez niego osobie oraz,
 - b) zwrócić Towar Sprzedawcy, na adres Polska Grupa Górnicza S.A., Oddział Zakład Produkcji Ekopaliwa, ul. Kopalniana 10, 43-225 Wola, niezwłocznie, jednak nie później niż do 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Konsument ponosi koszty zwrotu Towaru Sprzedawcy.

3. Towar, który zwracany jest w ramach odstąpienia od umowy musi być kompletny (palety nierozpakowane). Do przesyłki należy dołączyć wypełnione oświadczenie odstąpienia od umowy.
4. 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. Sprzedawca wystawi stosowną fakturę korygującą, która zostanie dostarczona na adres konsumenta.
5. Zwrot środków pieniężnych nastąpi przelewem na rachunek bankowy wskazany w oświadczeniu odstąpienia od umowy.

§ 10

REKLAMACJE

Reklamacje zgłoszone przez Konsumentów rozpatrywane będą zgodnie z ustawą z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta.

Reklamacje ilościowe

1. W momencie dostarczenia przesyłki przez Firmę kurierską Kupujący zobowiązany jest do sprawdzenia jej stanu oraz zgodności ilości Towaru ze złożonym Zamówieniem.
2. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki lub niezgodności z Zamówieniem, należy przed potwierdzeniem odebrania przesyłki (podpisaniem na liście przewozowym) wpisać uwagi do listu przewozowego w obecności Kuriera.
3. Protokół reklamacji Towaru (wzór: Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu) wraz z załączoną kopią listu przewozowego Kupujący niezwłocznie przekazuje elektronicznie na adres mailowy (sklep@pgg.pl) lub drogą pocztową, przesyłką poleconą, na adres Polska Grupa Górnicza S.A., Oddział Zakład Produkcji Ekopaliwa w Woli, ul. Kopalniana 10, 43-225 Wola.
4. Sprzedawca, na podstawie protokołu reklamacji 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 reklamacji, na konto podane w tym protokole. Za zgodą Kupującego oraz Sprzedawcy dopuszcza się inne rozwiązanie. W każdym przypadku, Kupujący nie ponosi żadnych dodatkowych opłat.

Reklamacje jakościowe

1. W przypadku stwierdzenia przez Kupującego wad fizycznych Towaru (ponadnormatywna zawartość podziarna/ nadziarna, zawartość ciał obcych/kamienia) lub faktu niezgodności Towaru z Zamówieniem, tj. z deklarowanymi parametrami jakościowymi, Kupujący może zgłosić reklamację jakościową.
Reklamację należy zgłosić pisemnie, podając powód reklamowania Towaru na adres e-mail: sklep@pgg.pl lub drogą pocztową, przesyłką poleconą, 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.
2. Reklamowana partia węgla musi być zabezpieczona w całości do działań reklamacyjnych.

3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane zgodnie ze wzorem protokołu reklamacji towaru (wzór: Załącznik Nr 2 do niniejszego Regulaminu). W miarę możliwości należy dołączyć zdjęcia obrazujące zgłaszany powód reklamacji.
4. 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 na rachunek bankowy podany przez Kupującego.
5. 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. Datą pisemnej odpowiedzi jest data wysłania pisma (stempel pocztowy) danej Kopalni/Oddziału Sprzedawcy, data wysłania maila lub faksu.
6. W przypadku zgodności parametrów jakościowych oznaczonych w postępowaniu reklamacyjnym przez Kopalnię/Oddział Sprzedawcy z parametrami deklarowanymi w ofercie handlowej Sklepu internetowego, reklamacja jest rozpatrywana odmownie.
7. W przypadku uznania reklamacji Sprzedawca, po uzgodnieniu z Kupującym obniży cenę reklamowanego Towaru lub wymieni reklamowany Towar na wolny od wad zgodnie ze złożonym Zamówieniem. Wymieniana partia węgla musi być zeskładowana na paletach, na czystym, utwardzonym podłożu.
8. Odmowa uznania reklamacji następuje w formie pisemnej decyzji z uzasadnieniem Sprzedawcy, doręczonej Kupującemu drogą pocztową.
9. Odwołania Kupującego od pisemnych decyzji Sprzedawcy w sprawach dotyczących reklamacji należy przysyłać w formie pisemnej, listem poleconym, 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.

§ 11

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:
 - a) klęski żywiołowe np. pożar, powódź, trzęsienie ziemi, katastrofy i wypadki górnicze w kopalniach/oddziałach Sprzedawcy itp.,
 - b) akty władzy państwowej np. zakazy lub nakazy administracyjne, stan wojenny, stan wyjątkowy itp.,
 - c) strajki,
 - d) 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.

§ 12

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Opisy Towaru i jego zdjęcia są własnością Sprzedawcy i są chronione prawem autorskim.
2. Informacje na stronie internetowej PGG S.A. nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, a są jedynie zaproszeniem do zawarcia umowy (zgodnie z art. 71 kodeksu cywilnego).
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 2019 r., poz. 1145, z późn. zm.), ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz.U. z 2020 r., poz. 287, z późn. zm) a także ustawy z dnia 18.07.2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U. z 2020 r., poz. 344, z późn. zm.)
4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w treści niniejszego Regulaminu.

Załącznik nr 1 do Regulaminu Sklepu internetowego PGG S.A.

OŚWIADCZENIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY

PGG S.A.
Sklep internetowy
Oddział Zakład Produkcji Ekopaliwa w Woli
ul. Kopalniana 10, 43-225 Wola

Niniejszym oświadczam o odstąpieniu od Umowy sprzedaży węgla numer _____
z dnia _____

Dane kontaktowe Kupującego

Imię i nazwisko	
Adres	
Telefon kontaktowy	
Nr rachunku bankowego	

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

Kupujący*		
osoba fizyczna / konsument		
osoba prawna		
Informacje o wysyłce		
Sortyment		
Nr faktury		
Nr przesyłki kurierskiej		
Data odbioru przesyłki kurierskiej		
Tonaż/ ilość palet reklamowanych		
Dane odbiorcy		
Imię i nazwisko/ nazwa firmy*		
Nr telefonu kontaktowego		
Adres e-mail		
Miejscowość		
Kod pocztowy		
Ulica/ nr domu/ mieszkania		
Powód zgłoszenia reklamacji*		
Uziarnienie/ parametry jakościowe		
Ilościowe		
Inne (jakie?)		
Dołączona dokumentacja fotograficzna-[szt.]		
Załączniki**		
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 oraz Karlik lub oznaczenie podziarna/nadziarna na sitach 3 i 20 mm dla sortymentu Greenpal		
Żądanie Kupującego*		
Obniżenie ceny towaru		
Wymiana towaru na nowy (nie dotyczy w przypadku reklamacji ilościowych)		
Odstąpienie od umowy- o ile wada jest istotna		

*zaznaczyć właściwe

** wymagane w przypadku reklamacji zgłaszanej przez osoby prawne (prosimy dołączyć do protokołu).

.....
podpis składającego reklamację