

**POLSKA GRUPA GÓRNICZA S.A.**



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

Katowice, sierpień 2023

Niniejszy Regulamin określa zasady i tryb zawierania oraz 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](mailto:sklep@pgg.pl)**

**KRS: 0000709363**

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

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

**REGON: 360615984**

**BDO: 000014704**

**Telefon: 032 7572 211**

**Infolinia w sprawie zakupu węgla: 32 717 00 00**

**(opłata za połączenie według stawek operatora osoby dzwoniącej)**

zwaną dalej Sprzedawcą.

## § 1

### DEFINICJE

1. **BOK** – prowadzony przez Punkt drobnicowy kopalń, punkt lub biuro obsługi klienta.
2. **Dokument sprzedaży** – dokument potwierdzający zakup towarów i usług.
3. **DMC** – dopuszczalna masa całkowita pojazdu, obciążonego osobami i ładunkiem, dopuszczonego do poruszania się po drodze.
4. **Dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
5. **Faktura** – przez Fakturę w Sklepie internetowym rozumie się dokument w formie papierowej lub w formie elektronicznej zawierający dane wymagane Ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tj. Dz.U.2022 poz.931) i przepisami wydanymi na podstawie tej ustawy).
6. **Firma kurierska** – podmiot realizujący zlecony transport węgla.
7. **Formularz rejestracyjny** – formularz dostępny w Sklepie internetowym, umożliwiający założenie indywidualnego konta.
8. **Kupujący** – pełnoletnia osoba fizyczna posiadająca co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych, będąca finalnym nabywcą węglowym w rozumieniu art. 2 ust. 1 pkt 23c ustawy akcyzowej, który składa Zamówienie i dokonuje zakupu Towaru zwolnionego z akcyzy w Sklepie internetowym w celu zużycia go do ogrzewania własnego gospodarstwa domowego (zgodnie z art. 31a ust. 3 ustawy akcyzowej). Wobec Kupującego odpowiednie zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
9. **Kupon rabatowy** - uprawnienie Kupującego do uzyskania opustu o określonej wielkości w stosunku do całej wartości Zamówienia.
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 pełnomocnictwa i odbierająca Towar zakupiony w Sklepie z zastrzeżeniem, iż udzielone pełnomocnictwo jest jednorazowe (tzn. dotyczy jednego Zamówienia).

12. **Oświadczenie akcyzowe/Oświadczenie** – „oświadczenie o przeznaczeniu wyrobów węglowych” - dokument potwierdzający nabycie i przeznaczenie Towaru sporządzony na podstawie ustawy akcyzowej.
13. **PGG S.A./Sprzedawca** – Polska Grupa Górnicza S.A., ul. Powstańców 30, 40-039 Katowice.
14. **Razem** – cena obejmująca cenę Towaru wraz z ewentualną ceną transportu.
15. **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.
16. **Termin realizacji Zamówienia** – czas, w jakim Sprzedawca dostarczy zamówiony Towar na wskazane miejsce przez Kupującego.
17. **Towar** – węgiel oferowany poprzez Sklep internetowy,
18. **Umowa sprzedaży, Umowa** – Umowa zawarta z Kupującym w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów za pośrednictwem Sklepu internetowego,
19. **Ustawa akcyzowa** – Ustawa z dnia 6 grudnia 2008r. o podatku akcyzowym (tj. Dz.U. z 2022 r., poz. 143, z późn.zm.).
20. **Zamówienie** – oświadczenie woli (oferta) Kupującego składane za pomocą Sklepu internetowego i zmierzające, po spełnieniu określonych wymogów, do zawarcia Umowy, określające w szczególności rodzaj i ilość oraz wartość zamawianego Towaru.
21. **Dokument Dotyczący Źródła Spalania** – dokument służący potwierdzeniu korzystania przez będącego finalnym nabywcą węglowym Kupującego, pod adresem, którego dotyczy Zamówienie, z odpowiedniego dla kupowanego Towaru źródła spalania, za dokument taki uznaje się:
  - a) dokument odpowiednio złożonej w formie online deklaracji do Centralnej Ewidencji Emisyjności Budynków (dalej: CEEB), z unikalnym identyfikatorem deklaracji, w tym wydruk takiego dokumentu, lub
  - b) kopię deklaracji do CEEB składanej w Urzędzie Miasta lub Urzędzie Gminy wraz z uzyskanym na niej potwierdzeniem wpływu (np. odpowiednią pieczętką urzędu), lub
  - c) inny wydany przez właściwy urząd albo właściciela lub zarządcę nieruchomości dokument, z którego wynika, że pod adresem, którego dotyczy Zamówienie, znajduje się (lub co najmniej że w deklaracji do CEEB zadeklarowano, że znajduje się) odpowiednie źródło spalania na paliwo stałe – węgiel, z zastrzeżeniem, że dopuszcza się w tym zakresie także wydane przez urząd lub wspólnotę (lub spółdzielnię) mieszkaniową: zaświadczenie lub kopię deklaracji do CEEB.Dokument Dotyczący Źródła Spalania Kupujący dołącza, w postaci elektronicznej, na swoim koncie w Sklepie Internetowym w zakładce Profil. Sprzedawca ma prawo do okresowego zawieszenia obowiązku dołączenia w postaci elektronicznej ww. Dokumentu. Informacja o zawieszeniu ww. obowiązku oraz okresie tego zawieszenia będzie każdorazowo ogłaszana na stronie Sklepu Internetowego.
22. **Operator płatności** – podmiot świadczący przy obsłudze Sklepu usługi finansowe (pośrednictwo finansowe) w zakresie transferów pieniężnych pomiędzy Kupującym, a Sprzedawcą w celu realizacji płatności za zakupy dokonywane w Sklepie.
23. **Prowizja** – opłata serwisowa naliczana przez Operatora płatności za realizację pojedynczej płatności za pośrednictwem serwisu płatniczego tego Operatora, pobierana przez Operatora płatności od Kupującego w momencie realizacji płatności za zakupy dokonywane w Sklepie.

24. **KDW (Kwalifikowany Dostawca Węgla) / Punkt Wydania Towaru** – podmiot posiadający skład węglowy z którego następuje wydanie Towaru zakupionego w sklepie PGG S.A., przy zakupie którego taka opcja odbioru jest dostępna. Lista dostępnych punktów odbioru prezentowana będzie na etapie wyboru sposobu odbioru Towaru.

## § 2

### **PRZEDMIOT DZIAŁALNOŚCI SKLEPU INTERNETOWEGO INFORMACJE OGÓLNE**

1. Za pośrednictwem Sklepu prowadzona jest sprzedaż Towaru z możliwością odbioru wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Sklep nie prowadzi wysyłki Towaru za granicę.
2. Informacje o Towarach dostępnych w Sklepie Internetowym są wyłącznie zaproszeniem do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
3. Korzystając ze Sklepu Internetowego zabronione jest dostarczanie przez Kupujących treści bezprawnych, naruszających prawo lub dobre obyczaje. Zabronione jest jakiegokolwiek ingerowanie w zawartość sklepu, podejmowanie jakichkolwiek działań, które mogłyby wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie sklepu w szczególności poprzez korzystanie z tzw. botów.
4. Przeglądanie Towaru prezentowanego w Sklepie nie wymaga rejestracji zgodnie z postanowieniami § 3 Regulaminu. Kupujący może składać zamówienia na Towary znajdujące się w asortymencie sklepu wyłącznie po zarejestrowaniu konta zgodnie z § 3 Regulaminu.
5. Sprzedawca może wprowadzić ograniczenia dotyczące maksymalnej ilości Towarów objętych jednym zamówieniem. Informacje o wprowadzonych ograniczeniach mogą wynikać z niniejszego Regulaminu lub Informacji na witrynie Sklepu Internetowego.
6. Sklep umożliwi Kupującemu zakup Towarów, w celu zużycia do ogrzewania własnego gospodarstwa domowego (zgodnie z art. 31a ust. 3 ustawy akcyzowej).
7. Towar konfekcjonowany dostępny w ofercie sklepu jest dystrybuowany przy zastosowaniu następujących rodzajów opakowania: worki, worki umieszczone na paletach lub worki typu Big Bag umieszczone na paletach.
8. W Sklepie dopuszcza się możliwość składania zamówień z odbiorem:
  - 1) osobistym w Punkcie wydania dostępnym na etapie składania zamówienia – dotyczy węgla luzem i konfekcjonowanego;
  - 2) z opcją dostawy przez Firmę kurierską – dotyczy wyłącznie węgla konfekcjonowanego.
9. Decydując się na odbiór osobisty, Kupujący odbiera Towar z Punktu Wydania Towaru wybranego przy składaniu zamówienia Usługa załadunku na pojazd Kupującego i wydania Towaru na pojazd Kupującego jest bezpłatna.
10. Węgiel zakupiony w Sklepie Internetowym PGG nie może stanowić przedmiotu obrotu handlowego i może być przeznaczony wyłącznie na potrzeby ogrzewania własnego gospodarstwa domowego.
11. Sprzedawca ma prawo wprowadzenia limitu ograniczającego zakupy dla jednego Kupującego. Ograniczenie może być oparte o PESEL, adres dostawy, adres gospodarstwa domowego (adres spalania) i inne dane identyfikujące Kupującego i dotyczyć wskazanego okresu czasu. O wprowadzonym ograniczeniu Kupujący zostanie poinformowany na etapie składania zamówienia.

12. Sprzedawca w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, w tym przerwy w funkcjonowaniu Sklepu Internetowego spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością Sklepu Internetowego z infrastrukturą techniczną Kupującego.
13. 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.

### § 3

#### **REJESTRACJA I LOGOWANIE**

1. Rejestracja konta w Sklepie Internetowym jest obowiązkowa do dokonania zakupu za jego pośrednictwem. Sprzedawca ma prawo do zniesienia obowiązku rejestracji konta. Rejestracji konta może dokonać tylko osoba pełnoletnia na dzień rejestracji.
2. Do korzystania ze Sklepu Internetowego, w tym do składania Zamówień, założenia i używania indywidualnego konta oraz otrzymywania informacji, niezbędne jest aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail) umożliwiające przesłanie informacji dotyczących realizacji Zamówień.
3. Rejestracja konta w Sklepie Internetowym wymaga autentykacji za pomocą Węzła Krajowego (login.gov.pl). Sprzedawca ma prawo do okresowego zawieszenia obowiązku autentykacji za pomocą Węzła Krajowego lub dopuszczenia innych mniej sformalizowanych rozwiązań rejestracji konta. Informacja o zawieszeniu ww. obowiązku lub wprowadzeniu zmian oraz o okresie ich obowiązywania będzie każdorazowo ogłaszana na stronie Sklepu Internetowego.
4. Rejestracja (utworzenie konta) jest dwuetapowa, w pierwszym etapie Klient podaje e-mail i hasło oraz potwierdza zapoznanie się i akceptację Regulaminu Sklepu Internetowego oraz politykę plików cookies. W drugim etapie następuje autentykacja poprzez Węzeł Krajowy (login.gov.pl).
5. W trakcie zakładania konta, następuje weryfikacja adresu e-mail Klienta, a na wskazany adres email zostaje wysłana wiadomość zawierającą link aktywacyjny.
6. Zarejestrowani klienci Sklepu przed dokonaniem zakupu zobowiązani są zweryfikować lub uzupełnić wymagane informacje w zakładce „Profil / zmień dane” i załączyć Dokument Dotyczący Źródła Spalania.
7. Dane osobowe oraz informacje niezbędne dla utworzenia oraz prowadzenia konta w Sklepie Internetowym oraz dane i informacje niezbędne dla realizacji zamówienia powinny być zgodne ze stanem faktycznym. Kupujący nie może posługiwać się danymi osobowymi podmiotów trzecich.
8. Rejestracja konta w Sklepie Internetowym jest nieodpłatna.
9. Konto w Sklepie Internetowym utworzone jest dla Klienta na czas nieoznaczony. Kupujący może usunąć swoje konto w każdym czasie. W przypadku gdy Kupujący dokonał zakupu Towaru przed usunięciem konta, do jego usunięcia dojdzie z upływem 12 miesięcy od dnia dokonania zakupu Towaru, chyba że Kupujący wskazał termin późniejszy.
10. W przypadku gdy na koncie Klienta nie zarejestrowano żadnych transakcji w okresie 12 miesięcy od jego założenia Konto zostanie usunięte.
11. Po utworzeniu konta w Sklepie Internetowym logowanie odbywa się poprzez wybranie opcji „logowanie”, a następnie wprowadzenie adresu e-mail i hasła ustalonego przez Kupującego w chwili rejestracji konta.

12. PGG może zablokować konto Kupującego w przypadku naruszenia przez Kupującego podczas korzystania ze Sklepu Internetowego powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz:
  - a) naruszenia zasad współżycia społecznego, praw osób trzecich, dóbr osobistych osób trzecich
  - b) naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego regulaminu;
  - c) podania przez Klienta nieprawdziwych danych osobowych.
13. O zablokowaniu konta, Klient zostanie poinformowany poprzez wiadomość skierowaną na adres poczty elektronicznej podany przy rejestracji.
14. Kupujący może zmienić swoje dane osobowe zapisane na profilu Sklepu Internetowego w zakresie imienia i nazwiska, przechodząc ponownie przez Węzeł Krajowy (login.gov.pl), a także samodzielnie w zakresie nr konta bankowego, nr telefonu i danych teleadresowych. Zmiana danych możliwa jest w przypadku, gdy na koncie Kupującego nie ma zamówień będących w trakcie realizacji.
15. Kupujący może samodzielnie załączyć lub zmienić wcześniej załączony Dokument Dotyczący Źródła Spalania. Zamówienia złożone przed zmianą, realizowane są w oparciu o aktualny dokument na moment składania danego zamówienia.
16. Kupujący nie ma możliwości zmiany adresu e-mail, gdyż jest on jednocześnie nazwą użytkownika w Sklepie Internetowym oraz numeru PESEL, ponieważ jest on identyfikatorem podczas autentykacji Kupującego w Węzle Krajowym (login.gov.pl).

#### § 4

#### CENY

1. Ceny Towaru prezentowanego na stronie Sklepu internetowego są cenami brutto (z podatkiem VAT) za tonę produktu oraz opakowanie bez podatku akcyzowego.
2. Cena Towaru nie zawiera kosztów dostawy/odbioru; koszty te zależą od wybranego przez Kupującego sposobu dostawy/odbioru. W przypadku zamówienia Towaru z opcją dostawy przez Firmę kurierską lub opcją dostawy do Punktu Wydania Towaru do ceny Towaru doliczony zostanie koszt transportu. Koszt brutto za transport wykazywany jest jako informacja dodatkowa. Pozycja „Razem” prezentuje całkowity koszt zamówienia, obejmujący cenę Towaru oraz koszt dostawy.
3. Cena Towaru konfekcjonowanego zawiera koszt opakowania oraz paletę, na której jest transportowany Towar. Zarówno paleta jak i opakowania nie podlegają zwrotowi Sprzedawcy.
4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian cen Towarów prezentowanych na stronie Sklepu Internetowego. Nie dotyczy to zamówień złożonych przed dokonaniem zmiany ceny.
5. Od płatności za Zamówienie naliczana jest przez Operatora płatności opłata serwisowa za realizację pojedynczej płatności w Sklepie Sprzedawcy – Prowizja. Prowizja naliczona jest według stawki wskazanej na etapie składania zamówienia, określonej jako % wartości dokonywanej płatności, wynikającej z zawartej transakcji. Podczas dokonywania płatności Kupujący zostanie poinformowany o wysokości naliczonej Prowizji. W przypadku zwrotu płatności pobrana Prowizja nie podlega zwrotowi.
6. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania okresowych promocji w postaci Kuponów rabatowych na następujących zasadach:
  - a) każdy Kupon rabatowy posiada indywidualne oznaczenie,
  - 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 przypadku utraty lub kradzieży Kuponu rabatowego Kupującemu nie przysługują wobec Sprzedawcy jakiegokolwiek roszczenia.
7. 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 Zwrot płatności wynikający zarówno z tytułu odstąpienia od umowy przez jedną ze stron, bądź z tytułu innych rozliczeń, nastąpi w terminie 14 dni przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jaki został użyty przez Kupującego przy płatności.**

#### **ZAMÓWIENIA**

1. Kupującemu za pośrednictwem Sklepu umożliwia się składanie Zamówienia w godzinach działalności Sklepu.
2. Kupujący, składając zamówienie powinien:
  - a) zalogować się na swoje konto w Sklepie Internetowym
  - b) wybrać ilość oraz Towar który ma być przedmiotem zamówienia oraz kliknąć przycisk „koszyka” (albo inny podobny);
  - c) wybrać sposób odbioru/dostawy Towaru;
  - d) w przypadku, wyboru odbioru osobistego w Punkcie Wydania Towaru należy wybrać miejsce odbioru spośród dostępnych opcji;
  - e) w przypadku, wyboru dostawy za pośrednictwem firmy kurierskiej wpisać dane odbiorcy zamówienia oraz adres, na który ma nastąpić dostawa produktu,
  - f) wybrać metodę płatności;
  - g) kliknąć przycisk „ZŁÓŻ ZAMÓWIENIE I ZAPŁAĆ”.
3. Poprzez złożenie zamówienia Kupujący składa PGG ofertę zawarcia umowy sprzedaży zamówionego Towaru, która może zostać zaakceptowana wyłącznie po spełnieniu przez Kupującego wymogów określonych w niniejszym Regulaminie. Kupujący jest związany złożonym zamówieniem (ofertą) jeżeli, PGG niezwłocznie potwierdzi jej otrzymanie.
4. Opłata Zamówienia możliwa jest tylko poprzez skorzystanie z udostępnionych w Sklepie metod płatności.

5. Opłacenie Zamówienia powinno nastąpić w terminie do 5 dni roboczych od daty potwierdzenia złożenia Zamówienia przez Sprzedawcę, po bezskutecznym upływie tego terminu Zamówienie zostanie anulowane. Kupujący powinien dokonać opłaty z rachunku bankowego wskazanego na Koncie Kupującego lub w formularzu zamówienia, na rachunek bankowy Sprzedawcy. Sprzedawca zastrzega sobie możliwość weryfikacji w zakresie zgodności rachunku bankowego z którego dokonywana jest płatność z rachunkiem bankowym wskazanym przez Kupującego na Koncie Kupującego lub w formularzu zamówienia.
6. Za datę dokonania zapłaty uważa się datę wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy Sprzedawcy.
7. Po złożeniu zamówienia na adres poczty elektronicznej Kupującego, wskazany przy rejestracji, wysłane zostanie potwierdzenie złożenia zamówienia przez Kupującego.
8. Umowa sprzedaży Towaru zostaje zawarta po potwierdzeniu przez Sprzedawcę spełnienia przez Kupującego warunków wynikających z niniejszego Regulaminu, w tym dokonaniu sprawdzenia prawidłowości Dokumentu Dotyczącego Źródła Spalania oraz dokonaniu zapłaty przez Kupującego z jego rachunku bankowego wskazanego na Koncie Kupującego lub w formularzu zamówienia, na rachunek bankowy Sprzedawcy. Sprzedawca przy tym zastrzega sobie możliwość odstąpienia od weryfikacji złożenia przez Kupującego oraz prawidłowości Dokumentu Dotyczącego Źródła Spalania, a także możliwość weryfikacji w zakresie zgodności rachunku bankowego z którego dokonywana jest płatność z rachunkiem bankowym wskazanym przez Kupującego na Koncie Kupującego lub w formularzu zamówienia. Sprzedawca ma prawo do okresowego zawieszenia obowiązku dokonania przez Kupującego płatności z rachunku bankowego wskazanego w Koncie Kupującego. Informacja zawieszeniu ww. obowiązku oraz okresie tego zawieszenia będzie każdorazowo ogłaszana na stronie Sklepu Internetowego.
9. Kupujący wyraża zgodę na otrzymywanie Faktury, dowodu dostawy, świadectwa jakości, oświadczenia potwierdzającego kraj pochodzenia węgla oraz innych dokumentów w formie elektronicznej. Sprzedawca dopuszcza możliwość wystawienia Faktury w formie papierowej.
10. Zaleca się dokładne sprawdzenie Zamówienia przed jego złożeniem, w szczególności (w zakresie w jakim dotyczy):
  - 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) danych adresowych, w tym adresu miejsca zużycia zakupionego Towaru do celów ogrzewania gospodarstwa domowego;
  - c) wyboru Punktu Wydania Towaru.
11. Umowa nie zostaje zawarta, a tym samym Sprzedawca jest uprawniony do odmowy realizacji Zamówienia, w następujących przypadkach:
  - a) stwierdzenia niezgodności rachunku bankowego z którego dokonywana jest płatność z rachunkiem bankowym wskazanym przez Kupującego na Koncie Kupującego lub w formularzu zamówienia;
  - b) stwierdzenia nieprawidłowości Dokumentu Dotyczącego Źródła Spalania;
  - c) przekroczone zostały limity zakupu wprowadzone przez Sprzedawcę;
  - d) wcześniej zakupiony węgiel wykorzystano na inne cele niż ogrzanie gospodarstwa domowego.



12. Sprzedawca uprawniony jest do kontaktu z Klientem (telefonicznie lub przez e – mail) w celu uzyskania wyjaśnień co do przyczyn niezgodności.
13. Umowa sprzedaży dokumentowana jest wystawieniem na rzecz Kupującego w formie elektronicznej lub papierowej faktury zaliczkowej oraz dowodu dostawy.

## § 6

### **WARUNKI WYDANIA TOWARU ZA POŚREDNICTWEM FIRMY KURIERSKIEJ**

1. Towar zostanie przekazany Firmie kurierskiej w terminie do 14 dni od daty potwierdzeniu przez Sprzedawcę spełnienia przez Kupującego warunków wynikających z niniejszego Regulaminu. Szacunkowy czas dostarczenia Towaru przez firmę Kurierską wynosi 5 dni roboczych.
2. Firma kurierska ustala telefonicznie, bezpośrednio z Kupującym szczegóły terminu dostarczenia Towaru. Kupujący zobowiązany jest do obecności pod wskazanym adresem w uzgodnionym terminie doręczenia Towaru.
3. W przypadku nieobecności Kupującego lub Osoby upoważnionej do odbioru w umówionym miejscu i terminie w celu odbioru Towaru, 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.
4. Brak powtórnego zlecenia dostawy na podstawie awiza lub brak możliwości dostawy w związku z niespełnieniem warunku określonego w § 7 ust. 6 niniejszego Regulaminu (gdy dotyczy) 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. 6 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.
5. Towar jest dostarczany Kupującym za pośrednictwem Firmy kurierskiej wyłącznie w Dni robocze. Dostawa dla Kupujących odbywa się do godziny 16.00.
6. Do miejsca wyładunku musi prowadzić droga twarda, wolna od zakazów czy ograniczeń ruchu umożliwiającą swobodny wjazd i rozładunek pojazdu dostawczego o DMC powyżej 3,5 tony.
7. Kupujący składając Zamówienie oświadcza, że jest spełniony warunek dostawy określony w ust. 6.
8. 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 Kupującego miejsce. Kurier nie jest zobowiązany do wnoszenia Towaru.
9. Koszt transportu Towaru przez Firmę kurierską ponosi Kupujący.
10. W przypadku dostarczenia Towaru za pośrednictwem Firmy kurierskiej, w przypadkach przewidzianych niniejszym Regulaminem – wymagane jest przekazanie właściwego pełnomocnictwa do odbioru Towaru i faktury oraz, ewentualnie, do złożenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 11 lit. b).

11. Kupujący zobowiązany jest do:
- a) okazania Kurierowi dokumentu stwierdzającego tożsamość w celu jej potwierdzenia oraz złożenia czytelnego podpisu na Oświadczeniu (zgodnie art. 31a ust. 3 ustawy akcyzowej) lub Fakturze, w której znajduje się oświadczenie potwierdzające nabycie i przeznaczenie Towaru zakupionego w zwolnieniu z podatku akcyzowego (zgodnie z art. 31a ust. 1 ustawy akcyzowej). Podpisany egzemplarz Oświadczenia lub jeden podpisany egzemplarz Faktury zawierającej oświadczenie należy przekazać Kurierowi bezpośrednio przy dostawie Towaru lub dostarczyć Sprzedawcy w terminie 14 dni od daty odebrania Towaru, pocztą tradycyjną, listem poleconym, na adres miejsca załadunku wskazanego na Zamówieniu lub w liście przewozowym.
  - b) jeżeli odbioru zakupionego Towaru dokonuje Osoba upoważniona, Kupujący zobowiązany jest do udzielenia właściwego pisemnego pełnomocnictwa tej osobie w zakresie złożenia w imieniu Kupującego czytelnego podpisu na Oświadczeniu lub Fakturze, w której znajduje się oświadczenie potwierdzające nabycie i przeznaczenie dostarczonego Towaru (wzór pełnomocnictwa umieszczony jest na stronie internetowej Sklepu). Czytelnie podpisane pełnomocnictwo, Oświadczenie lub jeden egzemplarz Faktury zawierającej oświadczenie należy przekazać Kurierowi dostarczającemu Towar lub dostarczyć Sprzedawcy pocztą tradycyjną, listem poleconym na adres miejsca załadunku wskazanego na Zamówieniu lub w liście przewozowym.
12. W przypadku nie zwrócenia przez Kupującego podpisanego Oświadczenia akcyzowego lub Faktury, na której znajduje się oświadczenie potwierdzające nabycie i przeznaczenie Towaru albo nie złożenia czytelnego podpisu na w/w dokumentach 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.

## § 7

### **WARUNKI WYDANIA TOWARU Z PUNKTU WYDANIA TOWARU**

1. Towar jest dostarczany Kupującemu do wybranego, dostępnego w momencie składania zamówienia Punktu Wydania Towaru wyłącznie w Dni robocze. Wydanie towaru następuje w ustalonym z obsługą Punktu terminie w godzinach pracy Punktu.
2. Termin realizacji Zamówienia (liczony od daty wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy Sprzedawcy) wynosi do 30 dni kalendarzowych. W uzasadnionych wypadkach termin dostawy może zostać skrócony/ przedłużony za zgodą obu Stron.
3. Kupujący otrzyma drogą elektroniczną na adres podany przy składaniu Zamówienia informację o adresie Punktu Wydania Towaru, numerach telefonów kontaktowych i godzinach otwarcia składu wraz z unikalnym kodem odbioru.
4. Kupujący lub Osoba upoważniona zobowiązany jest do odebrania Towaru z Punktu Wydania Towaru w uzgodnionym z obsługą Punktu terminie odbioru,
5. 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,

6. Brak odbioru, lub brak możliwości odbioru w związku z niespełnieniem warunku określonego w § 6 ust. 8 niniejszego Regulaminu (gdzie dotyczy) jest podstawą do odstąpienia przez Sprzedawcę od Umowy sprzedaży w terminie 7 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. 8 niniejszego Regulaminu.
7. W momencie przyjęcia i potwierdzenia odbioru Towaru, staje się on własnością Kupującego.
8. Kupujący zobowiązany jest do:
  - a) okazania przedstawicielowi Punktu Wydania Towaru dokumentu stwierdzającego tożsamość w celu jej potwierdzenia oraz złożenia czytelnego podpisu na Oświadczeniu (zgodnie art. 31a ust. 3 ustawy akcyzowej) lub Fakturze, w której znajduje się oświadczenie potwierdzające nabycie i przeznaczenie Towaru zakupionego w zwolnieniu z podatku akcyzowego (zgodnie z art. 31a ust. 1 ustawy akcyzowej). Podpisany egzemplarz Oświadczenia lub jeden podpisany egzemplarz Faktury zawierającej oświadczenie należy przekazać przedstawicielowi KDW przy odbiorze Towaru.
  - b) jeżeli odbioru zakupionego Towaru dokonuje Osoba upoważniona, Kupujący zobowiązany jest do udzielenia właściwego pisemnego pełnomocnictwa tej osobie do odbioru towaru w jego imieniu oraz w zakresie złożenia w imieniu Kupującego czytelnego podpisu na Oświadczeniu lub Fakturze, w której znajduje się oświadczenie potwierdzające nabycie i przeznaczenie dostarczonego Towaru (wzór pełnomocnictwa umieszczony jest na stronie internetowej Sklepu). Czytelnie podpisane pełnomocnictwo, Oświadczenie lub jeden egzemplarz Faktury zawierającej oświadczenie należy przekazać przedstawicielowi KDW.
9. Sprzedawca zapewnia usługę załadunku i wydania Towaru na pojazd Kupującego.
10. Sprzedawca nie jest zobowiązany do dostarczenia węgla bezpośrednio na adres gospodarstwa domowego Kupującego. Transport węgla z Punktu Wydania Towaru na ten adres organizuje i opłaca Kupujący.

## § 8

### **OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Podstawę prawną przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do założenia i utrzymania konta użytkownika w Sklepie internetowym, a także dla realizacji Zamówienia przez Sprzedawcę stanowi art. 6 ust. 1 lit. b) 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”), tj. „przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy”.
2. Po zawarciu umowy sprzedaży Sprzedawca przetwarza dane osobowe Kupującego, który złożył Zamówienie także w celu spełnienia wymagań prawnych, w tym między innymi w obszarze podatkowym, księgowości, rachunkowości, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO.

3. Dla zapewnienia komunikacji pomiędzy Stronami, wykazania prawidłowej realizacji umowy, potwierdzenia finalnego nabywcy węgla, a jeżeli zajdzie taka potrzeba w celu windykacji należności Sprzedawca przetwarza dane osobowe Kupującego, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.
4. Decydując się na złożenie w formie przekazania towaru przez kuriera lub odbioru za pośrednictwem Kwalifikowanego Dostawcy Węgla, kupujący przyjmuje do wiadomości że dane osobowe kupującego zostaną przekazane przez Sprzedawcę Firmie kurierskiej realizującej dostawę na zlecenie Sprzedawcy, Kwalifikowanemu Dostawcy Węgla, a także ewentualnym podwykonawcom w zakresie niezbędnym do realizacji odbioru oraz 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 oraz art. 14 RODO spełniono na stronie internetowej Polskiej Grupy Górniczej S.A. w zakładce RODO, w załączniku „Kontrahenci/Pracownicy Kontrahentów”.

## § 9

### ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny przysługuje wyłącznie Kupującemu na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta i na warunkach tam określonych oraz wskazanych w niniejszym paragrafie.
2. Korzystając z prawa do odstąpienia od zawartej Umowy bez podania przyczyny, Kupujący powinien w terminie 14 dni:
  - a) złożyć wypełnione oświadczenie odstąpienia od Umowy, które należy doręczyć na adres miejsca załadunku wskazanego na Zamówieniu lub w liście przewozowym, lub;
  - b) przesłać skan wypełnionego oświadczenia odstąpienia od Umowy w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza dostępnego w profilu konta Wzór oświadczenia odstąpienia od Umowy stanowi Załącznik Nr 1 do niniejszego Regulaminu. Bieg terminu określonego powyżej rozpoczyna się od daty dostarczenia Towaru Kupującemu lub Osobie upoważnionej, innej niż Kurier (przewoźnik) oraz;
  - c) zwrócić niezwłocznie Towar Sprzedawcy na adres miejsca, z którego kupiony Towar został wydany, niezwłocznie, jednak nie później niż do 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy. Kupujący ponosi koszty zwrotu Towaru Sprzedawcy.
  - d) W przypadku odbioru osobistego Kupujący może dokonać zwrotu Towaru do miejsca jego odebrania po wcześniejszym zgłoszeniu jego zwrotu i telefonicznym ustaleniu terminu
3. Bieg terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy na powyższych zasadach rozpoczyna się od daty dostarczenia Towaru Kupującemu lub Osobie upoważnionej, innej niż Kurier (przewoźnik).
4. Do przesyłki należy dołączyć wypełnione oświadczenie odstąpienia od Umowy oraz dowód zakupu.
5. Po otrzymaniu oświadczenia Kupującego o odstąpieniu od Umowy, Sprzedawca dokona zwrotu środków pieniężnych w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania tego 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 do Kupującego.

6. W przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy zwrot środków pieniężnych nastąpi, co do zasady, przy użyciu takiego samego sposobu płatności jaki został użyty przez Kupującego przy dokonywaniu płatności. W przypadku płatności z rachunku bankowego wskazanego na Koncie Kupującego zwrot nastąpi przelewem na rachunek bankowy wskazany na Koncie Kupującego w zakładce „Profil”.
7. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Kupującemu w odniesieniu do umów wymienionych w art. 38 ust. 1 pkt 6) ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, tj. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami

## § 10

### REKLAMACJE

Reklamacje zgłoszone przez Kupującego rozpatrywane będą na podstawie uprawnień przewidzianych dla nich w:

1. Ustawie z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (t. j. Dz.U. z 2020r., poz. 287),
2. Ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1740),
3. Ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 r. (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 275)
4. Ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344),

w zakresie uregulowanym we wskazanych aktach prawnych oraz zgodnie z postanowieniami procedury reklamacyjnej przedstawionymi poniżej w sekcjach „reklamacje ilościowe” i „reklamacje jakościowe”.

W kwestiach nieujętych w powyższych uregulowaniach obowiązują także postanowienia „Zasad reklamacji jakościowych i ilościowych w Polskiej Grupie Górniczej S.A.” udostępnione na stronie pgg.pl zakładka „Strefa klienta/sprzedaż węgla/Dla naszych Klientów/Reklamacje

#### 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 za pośrednictwem formularza kontaktowego udostępnionego w profilu konta) lub drogą pocztową, przesyłką poleconą, na adres miejsca załadunku wskazanego na Zamówieniu lub w liście przewozowym.
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 uzgodnione z Kupującym. Za zgodą Kupującego oraz Sprzedawcy dopuszcza się inne rozwiązanie. W każdym przypadku, Kupujący nie ponosi żadnych dodatkowych opłat.

**W przypadku odbioru osobistego węgla w Punkcie Wydania Towaru:**

5. Reklamację z tytułu ilości węgla Kupujący składa do Punktu Wydania Towaru. Reklamacja powinna zostać złożona pisemnie lub na adres e-mail osoby wskazanej ze strony Punktu.
6. Reklamacje zgłoszone przez Kupującego do Sprzedawcy zostaną przekazane niezwłocznie do Punktu Wydania Towaru celem ich rozpatrzenia.
7. Punkt Wydania Towaru rozpatruje reklamacje we własnym zakresie, uwzględniając przy ich rozpatrywaniu uprawnienia Kupującego wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Sprzedawca wyłącza swoją odpowiedzialność za działania Punktu Wydania Towaru wskutek, których powstaną ubytki masy węgla dostarczonego Kupującemu.
8. Punkt Wydania Towaru rozpatruje reklamacje w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia przedstawienia przez Kupującego wszelkich dokumentów i informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia. W przypadku, gdy zgłoszenie reklamacyjne pozostaje niekompletne, Punkt Wydania Towaru wezwie Kupującego do uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania.

#### Reklamacje jakościowe

9. 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, przesyłką poleconą na adres miejsca załadunku wskazanego na Zamówieniu lub w liście przewozowym lub drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego w profilu konta podając powód reklamowania Towaru.  
Jako datę zgłoszenia przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Sprzedawcy.
10. Reklamowana partia węgla musi być zabezpieczona w całości do działań reklamacyjnych.
11. 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.
12. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest przedstawienie przez Kupującego udokumentowanych wyników analiz potwierdzających niezgodność z parametrami deklarowanymi lub dostarczenie na własny koszt jednego oryginalnie zapakowanego i nieuszkodzonego worka węgla, w przypadku odbioru węgla w workach 20 lub 25 kg, a w przypadku odbioru węgla w workach typu Big Bag lub luzem – reprezentatywną próbkę węgla o masie minimum 10 kg, na adres miejsca załadunku wskazanego na Zamówieniu lub w liście przewozowym, celem wykonania analiz przez Sprzedawcę. W przypadku uznania reklamacji, udokumentowany koszt analiz potwierdzających niezgodność z parametrami deklarowanymi lub koszt dostarczenia worka do Sprzedawcy jest zwracany Kupującemu na rachunek bankowy podany przez Kupującego.
13. 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.

14. 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 (w przypadku węgla konfekcjonowanego), na czystym, utwardzonym podłożu.
15. 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.
16. Odmowa uznania reklamacji następuje w formie pisemnej decyzji z uzasadnieniem Sprzedawcy, doręczonej Kupującemu drogą pocztową.
17. 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.

#### **W przypadku odbioru osobistego węgla w Punkcie Wydania Towaru:**

18. Reklamację z tytułu jakości węgla Kupujący składa do Punktu Wydania Towaru. Reklamacja powinna zostać złożona pisemnie lub na adres e-mail osoby wskazanej ze strony Punktu Wydania Towaru.
19. Reklamacje zgłoszone przez Kupującego do Sprzedawcy zostaną przekazane niezwłocznie do Punktu Wydania Towaru celem ich rozpatrzenia.
20. Punkt Wydania Towaru rozpatruje reklamacje we własnym zakresie, uwzględniając przy ich rozpatrywaniu uprawnienia Kupującego wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Sprzedawca wyłącza swoją odpowiedzialność za działania Punktu Wydania Towaru wskutek, których zostanie pogorszona jakość węgla dostarczonego Kupującemu.
21. Punkt Wydania Towaru rozpatruje reklamacje w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia przedstawienia przez Kupującego wszelkich dokumentów i informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia. W przypadku, gdy zgłoszenie reklamacyjne pozostaje niekompletne, Punkt Wydania Towaru wezwie Kupującego do uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania.

W kwestiach nieujętych w powyższych uregulowaniach obowiązują także postanowienia „Zasad reklamacji jakościowych i ilościowych w Polskiej Grupie Górniczej S.A.” udostępnione na stronie [pgg.pl](http://pgg.pl) zakładka „Strefa klienta/sprzedaż węgla/Dla naszych Klientów/Reklamacje”.

#### **Reklamacje dotyczące funkcjonowania Sklepu Internetowego**

1. Reklamacje związane z nieprawidłowościami w zakresie funkcjonowania Sklepu Internetowego Kupujący mogą składać za pośrednictwem formularza kontaktowego w profilu konta.
2. Reklamacja powinna określać opis nieprawidłowości umożliwiający Sprzedawcy merytoryczne jej rozpatrzenie.
3. Sprzedawca nie odpowiada za nieprawidłowe funkcjonowanie Sklepu Internetowego wynikające ze sprzętu lub łącza Kupującego.
4. Sprzedawca ustosunkuje się do złożonej reklamacji w terminie 14 dni od jej otrzymania, wskazując równocześnie na sposób rozwiązania nieprawidłowości, których reklamacja dotyczy.

## § 11

### SILA 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) działania zbrojne, wojenne lub o podobnym charakterze albo z nimi związane,
  - d) strajki,
  - e) 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 stanowią własność Sprzedawcy i są chronione prawem autorskim.
2. Informacje na stronie internetowej PGG S.A. oraz stronie Sklepu internetowego Sprzedawcy, w tym ogłoszenia, reklamy, cenniki nie stanowią oferty handlowej w rozumieniu art. 66 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 powszechnego w tym przepisy ustawy z dnia 23.04.1964r. Kodeks Cywilny, ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta, ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 r., a także ustawy z dnia 18.07.2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w treści niniejszego Regulaminu, a także wprowadzenia dodatkowych regulaminów dotyczących organizowanych przez Sprzedawcę promocji lub innych akcji sprzedażowych.

#### **Załączniki:**

- zał. nr 1 – oświadczenie o odstąpieniu od umowy
- zał. nr 2 – protokół reklamacji towaru



## **OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY**

PGG S.A./Oddział:	ul.	Kod pocztowy	Miejscowość

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

Dane kontaktowe Kupującego

Imię i nazwisko	
Adres do korespondencji:	
Telefon kontaktowy	
Adres e-mail	

Kwota do zwrotu

---

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

Czytelny Podpis Kupującego: \_\_\_\_\_

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

Miejscowość, data

**PROTOKÓŁ REKLAMACJI TOWARU**

<b>Dane Kupującego</b>		
Imię i nazwisko		
Nr telefonu kontaktowego		
Adres e-mail		
Miejscowość		
Kod pocztowy		
Ulica/ nr domu/ mieszkania		
Numer zamówienia		
<b>Informacje o wysyłce</b>		
Sortyment		
Nr faktury		
Nr przesyłki kurierskiej		
Data odbioru przesyłki kurierskiej		
Tonaż/ ilość palet reklamowanych		
<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 w przypadku reklamacji na skład ziarnowy oznaczenie zawartości podziarna/nadziarna: Oznaczenie wykonane na sitach o oczkach odpowiadających górnej i dolnej granicy klasy ziarnowej danego produktu.		
<b>Żądanie Kupującego*</b>		
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 Kupującego......  
podpis składającego reklamację