

Załącznik nr 1 do Uchwały nr 1509/2024

z dnia 27.08.2024 r.

Zarządu Polskiej Grupy Górniczej S.A.

POLSKA GRUPA GÓRNICZA S.A.



**ZASADY REKLAMACJI
JAKOŚCIOWYCH I ILOŚCIOWYCH
w Polskiej Grupie Górniczej S.A.**

Katowice, sierpień 2024 r.

SPIS TREŚCI

§ 1 Postanowienia ogólne	3
§ 2 Definicje	2-3

Rozdział I

Zasady postępowania reklamacyjnego dla Konsumentów i Klientów na prawach Konsumenta

§ 3 Tryb postępowania reklamacyjnego.....	4
---	---

Rozdział II

Zasady postępowania reklamacyjnego

§ 4 Tryb postępowania reklamacyjnego.....	6
§ 5 Weryfikacja parametrów jakościowych.....	8
§ 6 Ustalanie składu ziarnowego	8
§ 7 Ustalanie ilości węgla	9
§ 8 Zasady ustalenia ceny.....	10
§ 9 Postanowienia końcowe.....	11

- zał. nr 1 - protokół reklamacji towaru
- zał. nr 2 - protokół reklamacji parametrów jakościowych
- zał. nr 3 - protokół reklamacji składu ziarnowego
- zał. nr 4 - protokół reklamacji ze względu na zanieczyszczenia węgla lub wystąpienia innych ciał obcych
- zał. nr 5 - informacje potrzebne do rozpatrzenia reklamacji ilościowej

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Zasady Reklamacji Jakościowych i Ilościowych w Polskiej Grupie Górniczej S.A. dalej zwane „Zasady” określają tryb zgłaszania, rozpatrywania oraz postępowania reklamacyjnego dotyczącego jakości i ilości węgla sprzedawanego z kopalń Polskiej Grupy Górniczej S.A.
2. Zastrzega się, że Towar oferowany do sprzedaży z uwagi na jego naturalne pochodzenie jest podatny na rozkruszanie, co może skutkować degradacją w trakcie transportu, rozładunku i składowania węgla. Skutkiem powyższego może być pojawienie się podziarna w trakcie tych procesów. Wartość podziarna może zwiększać się nawet o 5% co miesiąc.
3. Towar wykazuje wysoką zdolność do chłonięcia wilgoci, co sprawia, że w kontakcie z opadami deszczu lub śniegu zawartość wilgoci całkowitej w węglu wzrasta. Zauważalny jest również wpływ wilgoci na wartość opałową, gdzie wzrost o 1% wilgoci całkowitej skutkuje spadkiem wartości opałowej o około 300 kJ/kg.
4. Niniejsze Zasady Reklamacji Jakościowych i Ilościowych w Polskiej Grupie Górniczej S.A. stosuje się także do reklamacji węgla wydanego w ramach deputatu. Osobą uprawnioną do złożenia reklamacji węgla wydanego na deputat jest osoba, na którą została wydana asygnata.

§ 2

DEFINICJE

Na potrzeby Regulaminu, przyjmuje się następujące znaczenie poniższych pojęć przedstawione w porządku alfabetycznym:

1. **Analiza rozjemcza** – fizyko-chemiczna analiza próbki rozjemczej wykonana w niezależnym laboratorium akredytowanym,
2. **Nadziarno** – ziarna zawarte w produkcie klasyfikacji ziarnowej o wielkości większej niż górna wielkość graniczna ziarn produktu, ich udział może być wyrażony w procentach w stosunku do masy produktu,
3. **Klasa zbytu, przedział jakościowy** – zadeklarowany zakres parametrów jakościowych węgla,
4. **Klient** – podmiot, z którym PGG S.A zawarła umowę sprzedaży węgla, oraz osoba na którą została wydana asygnata węglowa
5. **Konsument** – **Klient**-osoba fizyczna określona w art. 22¹ Kodeksu cywilnego, nabywająca węgiel dla zaspokojenia potrzeb własnych, to jest niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
6. **Klient na prawach konsumenta** – Klient- Przedsiębiorca-osoba fizyczna, o którym mowa w art. 7 aa ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta tj. osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej,
7. **Niezależne laboratorium akredytowane** – niezależny od stron wspólnie uzgodniony podmiot, wykonujący akredytowane badania węgla,
8. **Parametry jakościowe węgla** - wynik badania jakościowego określający właściwości fizyko – chemiczne węgla,
9. **Parametry rzeczywiste** – parametry jakościowe węgla przyjęte do ostatecznych rozliczeń handlowych,

10. **Partia węgla** - węgiel jednego typu, jednego sortymentu, w jednej klasie zbytu lub przedziale jakościowym, wysłany w jednej przesyłce wagonowej lub w przypadku innego rodzaju transportu suma wysyłek dobowych z jednego zlecenia,
11. **PGG S.A./Sprzedawca** – Polska Grupa Górnicza S.A., ul. Powstańców 30, 40-039 Katowice/Kopalnie
12. **Próbka ogólna** – część partii materiału złożona ze wszystkich próbek pierwotnych pobranych z danej partii węgla,
13. **Próbka rozjemcza** – próbka mająca na celu ustalenie zawartości składników, których oznaczenia wykonane przez różne laboratoria nie są zgodne
14. **Towar** – węgiel nabyty przez Klienta

ROZDZIAŁ I

ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO DLA KONSUMENTÓW I KLIENTÓW NA PRAWACH KONSUMENTA

§ 3

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Zapisy zawarte w tym paragrafie znajdują zastosowanie wyłącznie do Konsumentów i Klientów na prawach konsumenta. Ilekroć poniżej mowa jest o Konsumencie rozumie się przez to również Klienta na prawach konsumenta.
2. PGG S.A. zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa ponosi wobec Konsumenta odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową, istniejący w chwili jego dostarczenia (wydania) i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili. Reklamacje zgłoszone przez Konsumenta rozpatrywane będą na podstawie uprawnień przewidzianych dla nich w Ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t. j. Dz.U. z 2020 r., poz. 287) art. 43a i następne Ustawy, oraz zgodnie z postanowieniami procedury reklamacyjnej przedstawionymi poniżej.

Postanowienia tu zawarte nie wyłączają i nie ograniczają żadnych praw Konsumenta z tytułu wad Towarów lub innych, które przysługują mu na podstawie wskazanych aktów prawnych.
3. W przypadku stwierdzenia przez Konsumenta niezgodności ilości lub jakości Towaru z umową, Konsument może zgłosić reklamację. Reklamację można zgłosić:
 - a) do miejsca Załadunku – pisemnie na adres miejsca załadunku
 - b) do Kopalni PGG S.A. w której nastąpił zakup – pisemnie na adres tej Kopalni lub osobiście w sklepie stacjonarnym Kopalni
 - c) drogą elektroniczną na adres e-mail.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane zgodnie ze wzorem protokołu reklamacji Towaru (wzór: Załącznik Nr 1/ZR do niniejszego Regulaminu). W miarę możliwości należy dołączyć zdjęcia obrazujące zgłaszany powód reklamacji jak również kopię dowodu zakupu.
5. W zgłoszeniu reklamacyjnym Konsument według swojego wyboru może domagać się:
 - a) obniżenia ceny;
 - b) wymiany Towaru na wolny od wad;
 - c) naprawy / dostosowania Towaru do stanu zgodnego z umową;
6. Jeśli doprowadzenie Towaru do stanu zgodności z umową w sposób wybrany przez

Konsumenta jest niemożliwe lub wiązałoby się to z nadmiernymi kosztami, PGG S.A. ma prawo:

- a) wymienić Towar, gdy Konsument żądał doprowadzenia do stanu zgodnego z umową lub
 - b) doprowadzić Towar do stanu zgodnego z umową, gdy Konsument żądał wymiany.
7. PGG S.A. może odmówić doprowadzenia Towaru do stanu zgodnego z umową, jeśli wymiana lub naprawa są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów. W takiej sytuacji Konsument może zgłosić żądanie obniżenia ceny. Ocena nadmiernych kosztów dokonywana jest na podstawie wszystkich aspektów sprawy.
8. Ponad żądanie obniżenia ceny, o którym mowa w ust.7 powyżej, Klient może odstąpić od umowy w przypadkach gdy:
- a) PGG S.A. odmówiła doprowadzenia Towaru do zgodności z umową zgodnie z ust. 4 powyżej;
 - b) PGG S.A. nie doprowadziła Towaru do zgodności z umową zgodnie z ust. 5 lub ust. 6 powyżej;
 - c) brak zgodności Towaru z umową występuje nadal, mimo że PGG S.A. próbował doprowadzić Towar do zgodności z umową;
 - d) brak zgodności Towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo zwrot ceny z powodu odstąpienia od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w ust.5 lub 6 lub 7 powyżej;
 - e) z oświadczenia PGG S.A. lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
9. Konsument nie może odstąpić od umowy i żądać zwrotu ceny Towaru, jeśli niezgodność Towaru z umową jest nieistotna. Stosownie do treści art. 43e ust. 4 ustawy o prawach konsumenta, domniemywa się, że niezgodność towaru z umową jest istotna.
10. W przypadku odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny PGG S.A. zwraca cenę lub jej część takim samym sposobem zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie powoduje dla niego żadnych kosztów. Zwrot ceny nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania.
11. Decyzję o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji podejmuje PGG S.A. w terminie do 14 dni kalendarzowych od daty wpływu prawidłowo zgłoszonej reklamacji. PGG S.A. zastrzega sobie prawo zwrócenia się do Konsumenta celem uzupełniania informacji zawartych w reklamacji, jeżeli podane przez Konsumenta informacje będą niepełne i rozpatrzenie reklamacji będzie niemożliwe.
12. Jeżeli jest to uzasadnione treścią zgłoszonej reklamacji PGG S.A. zastrzega sobie prawo do sprawdzenia zareklamowanego Towaru. Konsument zobowiązany jest okazać PGG S.A. zareklamowany Towar w miejscu, w którym Towar się znajduje lub udostępnić PGG S.A. jeden oryginalnie zapakowany i nieuszkodzony worek Towaru (w przypadku odbioru Towaru w workach) lub reprezentatywną próbkę Towaru o masie minimum 10 kg (w przypadku odbioru węgla w workach typu big bag lub luzem), celem umożliwienia PGG S.A. jego zbadania. Koszty dostarczenia worka lub reprezentatywnej próbki Towaru leżą po stronie PGG S.A. Cena przekazanego PGG S.A. worka lub reprezentatywnej próbki Towaru zostanie Konsumentowi zwrócona przy użyciu takiego samego sposobu płatności jaki został użyty przez Konsumenta przy dokonywaniu płatności.
13. Datą pisemnej odpowiedzi jest data wysłania pisma (stempel pocztowy) danej Kopalni/Oddziału PGG S.A., data wysłania maila.

14. W przypadku uznania reklamacji PGG S.A., po uzgodnieniu z Konsumentem obniży lub zwróci cenę reklamowanego Towaru albo wymieni reklamowany Towar na wolny od wad zgodnie ze złożonym Zamówieniem. Wymieniana partia węgla powinna być zeskładowana na czystym, utwardzonym podłożu lub na paletach (w przypadku węgla konfekcjonowanego).
15. Odmowa uznania reklamacji zostaje przekazana Konsumentowi wraz z uzasadnieniem PGG S.A. w formie pisemnej (drogą pocztową) lub na trwałym nośniku.
16. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych metod rozstrzygnięcia sporów i dochodzenia roszczeń. Konsument może w szczególności skorzystać z procedur mediacyjnych zapewnianych przez wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej lub stałe polubowne sądy konsumenckie działające przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
 - a) http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php
 - b) http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php
 - c) http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php
17. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrzenia reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny i może mieć miejsce tylko w przypadku, gdy obie strony sporu wyrażą na to zgodę. Powyższy zapis ma charakter informacyjny i nie oznacza wyrażenia przez Sprzedawcę zgody na udział w pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń (rozstrzygnięcia sporów).
18. Do trybu postępowania reklamacyjnego uregulowanego w niniejszym rozdziale postanowień rozdziału II nie stosuje się.

ROZDZIAŁ II ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 4

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. W przypadku stwierdzenia niezgodności ilości lub jakości Towaru z umową Klientowi, który nabył Towar od PGG S.A (lub dokonał odbioru Towaru w formie deputatu), z zastrzeżeniem odmienności przewidzianych w § 6 i 7, przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji na zasadach opisanych w niniejszym paragrafie.
2. Reklamację można zgłosić:
 - a) do Kopalni PGG S.A. w której nastąpił zakup – pisemnie na adres tej Kopalni lub osobiście w sklepie stacjonarnym Kopalni
 - b) drogą elektroniczną do Działu Jakości na adres email podany na stronie: <https://www.pgg.pl/strefa-klienta/sprzedaz-węgla/kontakt>
3. Termin na zgłoszenie reklamacji wynosi 14 dni od daty odbioru Towaru.
4. Datą zgłoszenia reklamacji jest data, wpływu pisma (e-maila) do Kopalni, z której wydano węgiel
5. Zgłoszenie reklamacji jakościowej powinno spełniać następujące wymagania:

- a) zawierać dane Reklamującego (imię, nazwisko / nazwę firmy, dane adresowe, adres e-mail, nr kontaktowy) oraz podpis składającego Reklamację (lub prawidłowo ustanowionego pełnomocnika).
 - b) określać tonaż reklamowanej partii węgla,
 - c) zawierać numery lub kopię dokumentów identyfikujących reklamowaną partię węgla (w przypadku firm należy załączyć kopie faktury sprzedaży, dokumentu przewozowego),
 - d) zawierać podstawę zgłoszenia reklamacji (w reklamacjach dotyczących parametrów jakościowych węgla wymagane są wyniki analizy chemicznej parametrów jakościowych potwierdzonych przez laboratorium posiadające certyfikację/akredytację, a w reklamacjach na skład ziarnowy, przy odbiorze wagonowym wymagane jest podanie zawartości podziarna/nadziarna wykonane zgodnie z PN z podaniem wymiarów oczek użytych sit).
6. Zgłoszenie reklamacji ilościowej powinno zawierać dane szczegółowo wymienione w załączniku nr 5/ZR, a w szczególności:
- a) zawierać dane Reklamującego (imię, nazwisko / nazwę firmy, dane adresowe) oraz podpis składającego Reklamację (lub prawidłowo ustanowionego pełnomocnika).
 - b) określać nr przesyłki oraz tonaż reklamowanej partii węgla
 - c) wskazywać Kopalnię, z której przesyłka została nadana oraz stację odbioru przesyłki,
 - d) zawierać numery oraz kopię dokumentów identyfikujących reklamowaną przesyłkę (fakturę VAT[jeżeli została wystawiona], dokument przewozowy, kopia wydruku ważenia masy brutto identyfikowanych numerami wagonów, kopia wydruku ważenia masy tary identyfikowanych numerami wagonów, kopia załącznika do listu przewozowego, protokół kolejowy z komisijnego sprawdzenia przesyłki, protokół z przeważenia na wadze legalizacyjnej),
 - e) zawierać podstawę zgłoszenia reklamacji.
7. Klient ma obowiązek zeszkładować reklamowaną partię węgla oddzielnie, na czystym, utwardzonym placu składowym i zabezpieczyć do działań reklamacyjnych.
8. Decyzję o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji podejmuje PGG S.A. w terminie do 14 dni kalendarzowych od daty wpływu prawidłowo zgłoszonej reklamacji. PGG S.A. zastrzega sobie prawo zwrócenia się do Klienta celem uzupełniania informacji zawartych w reklamacji, jeżeli podane przez Klienta informacje będą niepełne i rozpatrzenie reklamacji będzie niemożliwe.
9. Datą pisemnej odpowiedzi jest data nadania pisma (stempel pocztowy) lub data nadania maila.
10. Przed podjęciem decyzji o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji PGG S.A. zastrzega sobie prawo do sprawdzenia zareklamowanego Towaru. W przypadku reklamacji dotyczącej jakości, przeprowadzane są badania laboratoryjne próbki węgla, w przypadku składu ziarnowego – analiza ziarnowa.
11. Z przeprowadzonych badań reklamowanej partii węgla sporządza się protokół wg. wzorów przedstawionych w Załącznikach nr: 2/ZR, 3/ZR, 4/ZR.
12. W przypadku uznania reklamacji PGG S.A. obniży cenę reklamowanego Towaru. Wartość o jaką cena ulegnie obniżeniu zostanie obliczona według zasad określonych w § 8.
13. Zgłoszenie reklamacji nie ma wpływu na termin płatności ceny zakupu określonej w fakturze dotyczącej reklamowanego Towaru.

§ 5

WERYFIKACJA PARAMETRÓW JAKOŚCIOWYCH

1. Podstawą do określenia parametrów jakościowych reklamowanej partii węgla są wyniki badań laboratoryjnych próbki komisyjnej pobranej u Klienta z udziałem Klienta i przedstawicieli Sprzedawcy
2. Z próbki ogólnej wyodrębnia się trzy próbki komisyjne, po jednej dla każdej ze Stron. Trzecią próbkę, odpowiednio zabezpieczoną i zaplombowaną, przechowuje jako próbkę rozjemczą jedna ze Stron.
3. Reklamacja po uzgodnieniu może zostać rozpatrzona w oparciu o średnie arytmetyczne wyniki Stron. W przypadku braku takiego uzgodnienia każda ze Stron ma prawo zlecić analizę próbki rozjemczej ustalonemu przez Strony niezależnemu laboratorium akredytowanemu.
4. Koszt wykonania analizy próbek komisyjnych ponosi Strona Zlecająca.
5. W przypadku niezgodnienia wyboru akredytowanego laboratorium ustala się, że będzie nim Główny Instytut Górnictwa w Katowicach. Wyniki analizy próbki rozjemczej rozstrzygają o wyniku reklamacji.
6. Koszty wykonania analizy próbki rozjemczej w niezależnym laboratorium akredytowanym ponosi Strona zlecająca.
7. W przypadku powtarzających się różnic w wynikach parametrów jakościowych, Strony mogą uzgodnić wspólny, komisyjny tryb pobierania próbek węgla w Kopalni lub u Klienta wraz z zasadami oznaczania parametrów próbki rozjemczej lub zlecić opróbowanie i oznaczanie parametrów jakościowych węgla niezależnemu, akredytowanemu laboratorium.
8. Na wniosek PGG S.A. i za pisemną zgodą Klienta, dopuszcza się rozpatrzenie reklamacji w oparciu o średnie arytmetyczne wyników przedwysyłkowych Kopalni i udokumentowanych wyników Klienta, z pominięciem procedury, o której mowa w ust. 1-5. Wyniki parametrów jakościowych węgla przedstawione przez Strony powinny być oznaczone przez laboratorium posiadające certyfikowany system zarządzania lub akredytację.

§ 6

USTALANIE SKŁADU ZIARNOWEGO

1. Przy odbiorze węgla transportem samochodowym, reklamacje uziarnienia i innych wad widocznych powinny być zgłaszane przed opuszczeniem Kopalni. Po opuszczeniu terenu Kopalni reklamacje dotyczące składu ziarnowego nie będą uwzględniane.
2. Przy odbiorze węgla transportem samochodowym reklamacje należy zgłaszać w Dziale Obsługi Klienta Kopalni, w której zakupiono węgiel. Zgłoszenie może zostać dokonane osobiście, telefonicznie lub przez przewoźnika.
3. W przypadku zasadnej reklamacji dotyczącej uziarnienia lub innych wad widocznych, zgłoszonej przy odbiorze samochodowym przed opuszczeniem Kopalni, węgiel zostanie wymieniony na zgodny z umową.
4. Przy odbiorze węgla transportem kolejowym reklamacje należy zgłaszać w sposób określony w § 4 ust. 2.
5. Podstawą do określenia rzeczywistej zawartości nadziarna oraz podziarna w reklamowanej partii węgla dostarczonego transportem kolejowym, są wyniki analizy ziarnowej dokonanej komisyjnie u Klienta z udziałem zgłaszającego reklamację oraz

przedstawicieli Sprzedawcy.

§ 7

USTALANIE ILOŚCI WĘGLA

1. Przy odbiorze węgla transportem samochodowym, reklamacje z tytułu braków ilościowych powinny być zgłaszane przed opuszczeniem Kopalni. Po opuszczeniu terenu Kopalni reklamacje z tytułu braków ilościowych nie będą uwzględniane.
2. Podstawą określenia masy węgla jest masa ustalona na wadze Kopalni PGG S.A. i podana w dokumencie przewozowym.
3. Klient może zażądać dodatkowego komisyjnego ważenia kontrolnego na wagach pomostowych zabudowanych na terenie Kopalni a także okazania na miejscu ważenia dokumentów legalizacyjnych wagi wymaganych przez przepisy Głównego Urzędu Miar.
4. W przypadku transportu samochodowego, Sprzedawca zastrzega, że Przewoźnik jest obowiązany do realizowania przewozu węgla tylko pojazdem lub zespołem pojazdów, których naciski osi wraz z ładunkiem lub bez ładunku są mniejsze od dopuszczalnych, przewidzianych dla danej drogi. W przypadku stwierdzenia przez Inspektorat Transportu Drogowego, że pojazd Przewoźnika przekracza dopuszczalną masę całkowitą, naciski osi, wymiary lub przejazd pojazdu odbywa się bez zezwolenia wymaganego przepisami ustawy prawo o ruchu drogowym z dnia 20 czerwca 1997 roku (Dz.U. 2021 poz. 450 z późn. zm.) oraz ustawy o drogach publicznych z dnia 21 marca 1985 roku (Dz.U. 2021 poz. 1376 z późn. zm.), wówczas kary z tego tytułu obciążają wyłącznie Przewoźnika. Jeżeli PGG S.A. poniesie jakąkolwiek szkodę z tytułu naruszenia przez Przewoźnika w/w obowiązku to obowiązek naprawienia tej szkody obciążać będzie Klienta.
5. Przy odbiorze węgla transportem kolejowym reklamacje ilościowe rozpatrywane będą na podstawie zapisów obowiązujących w umowach handlowych. W przypadkach, w których umowa nie reguluje zasad rozpatrywania reklamacji, będą one rozpatrywane zgodnie z poniższymi procedurami:
 - 5.1 Pomiar masy węgla odbywa się na Kopalniach PGG S.A. Niezależnie od tego pomiaru pomiar masy węgla może być przeprowadzony również u Klienta na wadze kolejowej, stosownie do ustaleń Stron.. W obydwu przypadkach dozwolony jest udział przedstawicieli drugiej Strony.
 - 5.2 Pomiar masy węgla może odbywać się wyłącznie na legalizowanych urządzeniach pomiarowych służących ustaleniu masy węgla. Na żądanie którejkolwiek ze Stron, druga Strona przekaże kserokopie aktualnych dokumentów legalizacyjnych stosowanych urządzeń pomiarowych (wag) i umożliwi przeprowadzenie audytu tych urządzeń.
 - 5.3 Podstawą określenia masy węgla jest waga ustalona na wadze Kopalni PGG S.A. realizującej załadunek i podana w dokumencie przewozowym, z zastrzeżeniem zapisów ust. 5.4 niniejszego paragrafu.
 - 5.4 W przypadku udokumentowanej przez Klienta różnicy między masą netto węgla deklarowaną przez PGG S.A. w liście przewozowym, a masą netto stanowiącą wynik ważenia u Klienta masy brutto i tary, przekraczającej wielkość 1,5 % masy netto, wynikającą z tolerancji wag i dopuszczalnych ubytków naturalnych w transporcie, Klient może złożyć reklamację ilościową na piśmie w terminie do 7 dni od daty otrzymania dostawy.
 - 5.5 Tryb postępowania opisany w ust. 5.1- 5.5 niniejszego paragrafu dotyczy dostaw

węgla, które dotarły do Klienta w stanie nienaruszonym. W przypadku, gdy dostawa węgla nosi znamiona naruszenia przesyłki, Klient składa reklamację u Przewoźnika węgla.

- 5.6 Jeżeli Strony w procedurze reklamacyjnej nie ustalą przyczyn powstania różnicy wag i nie uzgodnią inaczej, jako masę węgla dostarczonego w danej przesyłce zostanie przyjęta średnia arytmetyczna z masy netto deklарowanej przez kopalnię w liście przewozowym i masy netto wyliczonej jako różnica masy brutto i tary zważonych u Klienta, zaokrąglonej do dwóch miejsc po przecinku powiększonej o wielkość 1,5% odnoszącą się do masy netto deklарowanej przez Kopalnię PGG S.A.

§ 8

ZASADY USTALENIA CENY

1. Wartość o jaką cena ulegnie obniżeniu, wskutek uznania reklamacji, zostanie ustalona według zasad określonych w postanowieniach niniejszego paragrafu.
2. W przypadku uznania reklamacji z tytułu obniżonych parametrów jakościowych węgla cena zostanie obniżona o wartość bonifikaty wyliczonej zgodnie z poniższymi zasadami:
 - a) gdy wartość opałowa w stanie roboczym (Q_{ir}) jest niższa od wartości granicznej, oblicza się cenę 1 GJ dzieląc cenę reklamowanego sortymentu przez jego klasę, następnie otrzymaną cenę 1 GJ mnoży się przez wartość opałową sortymentu (podaną z dokładnością do 1 kJ/kg), ustaloną w wyniku postępowania reklamacyjnego. Różnica pomiędzy ceną towaru dla klasy deklарowanej a ceną wyliczoną powyżej stanowi upust będący podstawą wyliczenia bonifikaty z tytułu uznanej reklamacji za niedotrzymanie wartości opałowej.
 - b) gdy zawartość popiołu w stanie roboczym (A^r) jest wyższa od wartości granicznej, przyjmuje się do rozliczeń zawartość popiołu ustaloną w wyniku postępowania reklamacyjnego i udziela się upustu od ceny w wysokości 1 % za każde rozpoczęte 1 % powyżej wielkości deklарowanej stanowiącej podstawę do wyliczenia bonifikaty z tytułu przekroczonej zawartości popiołu.
 - c) gdy zawartość siarki w stanie roboczym (S^r) jest wyższa od wartości granicznej, przyjmuje się do rozliczeń zawartość siarki ustaloną w wyniku postępowania reklamacyjnego i udziela się upustu od ceny w wysokości 1 % za każde rozpoczęte 0,2 % powyżej wielkości deklарowanej stanowiącej podstawę do wyliczenia bonifikaty z tytułu przekroczonej zawartości siarki.
3. W przypadku uznania reklamacji z tytułu stwierdzenia ponadnormatywnej zawartości nadziarna lub podziarna w sortymentach, cena zostanie obniżona o 1,0 % ceny fakturowanej netto za każdy 1 % przekroczenia.
4. W przypadku uznania reklamacji ilościowej cena za pozostały Towar zostanie zmniejszona w stopniu odpowiadającym ilości brakującego towaru.

§ 9

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Kopalnia ponosi odpowiedzialność za zawartość w węglu ciał obcych nie znajdujących się powierzchni (tzw. „zanieczyszczeń powierzchniowych”), jeżeli rodzaj tych zanieczyszczeń jednoznacznie wskazuje na to, że pochodzą one z terenu Kopalni.
2. Dopuszcza się inny tryb postępowania reklamacyjnego, jeśli umowa pomiędzy PGG S.A. a Klientem stanowi inaczej lub gdy Strony zawrą w tym zakresie porozumienie .
3. W zakresie nieuregulowanym w niniejszych zasadach stosuje się przepisy Ustawy kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1061), Ustawy

o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287), lub innych przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w treści niniejszych Zasad Reklamacji Jakościowych i Ilościowych.



POLSKA GRUPA
GÓRNICZA

Protokół reklamacji towaru

Zał. Nr 1/ZR

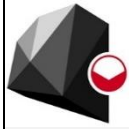
Miejscowość, data

Dane Klienta		
Imię i nazwisko		
Nr telefonu kontaktowego		
Adres e-mail		
Miejscowość		
Kod pocztowy		
Ulica/ nr domu/ mieszkania		
Numer zamówienia		
Informacje o wysyłce		
Kopalnia/nazwa składu		
Sortyment węgla		
Nr faktury		
Nr przesyłki kurierskiej/listu przewozowego/kwitu		
Data odbioru węgla		
Tonaż/ ilość palet reklamowanych		
Powód zgłoszenia reklamacji*		
Uziarnienie/ parametry jakościowe		
Ilościowe		
Inne (jakie?)		
Dołączona dokumentacja fotograficzna-[szt.]		
Załączniki*		
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.		
Ządanie Klienta**		
Obniżenie ceny towaru		
Wymiana towaru na nowy (nie dotyczy w przypadku reklamacji ilościowych)		
Odstąpienie od umowy- o ile wada jest istotna		

* nie wymagane w przypadku reklamacji zgłaszanej przez Konsumenta lub Klienta na prawach Konsumenta

** zaznaczyć właściwe

.....
podpis składającego reklamację



POLSKA GRUPA
GÓRNICZA

KWK

Protokół reklamacji parametrów jakościowych
Nr.....

Zał. Nr 2/ZR

.....
(miejsowość i data)

w sprawie reklamacji jakościowej węgla sortyment..... klasa/przedział.....
tonaż wysłanego z KWK..... w dniu

otrzymanego w dniu....., nr dokumentu wywozu/listu przewozowego* zgłoszonej
pisemnie w dniu

Nr Zlecenia Nr Faktury VAT

Powód reklamacji.....

Klient

Nazwa

Adres

Komisja w składzie:

(imię, nazwisko, stanowisko)

1.
2.
3.
4.

została uznana przez Klienta i Dostawcę za kompetentną do rozpatrzenia w/w reklamacji.

1. Węgiel w całości pozostawiony do dyspozycji kopalni: TAK/NIE*

2. Złożony oddzielnie: TAK/NIE*

3. Składowany na czystym utwardzonym placu składowym: TAK/NIE*

4. Uwagi:

Komisja pobrała próbkę ogólną, zgodnie z wymaganiami PN-..... z miejsca składowania
reklamowanej partii węgla, z której przygotowano 3 próbki laboratoryjne: dla reklamującego, dla
kopalni oraz próbkę rozjemczą. Próbkę rozjemczą zaplombowano i opisano. Odpowiednio zabezpieczona
będzie przechowywana w do chwili uzgodnienia wyników analiz. W przypadku nie
uzgodnienia wyników analiz, próbka rozjemcza będzie oddana do zewnętrznego laboratorium
akredytowanego w celu wykonania analizy
rozjemczej.

W oparciu o sporządzony Protokół, reklamacja zostanie rozpatrzona zgodnie
z „Zasadami reklamacji jakościowych i ilościowych PGG S.A.”

Na tym Protokół zakończono i podpisano.

1. 1.
2.
3.
4.

*niepotrzebne skreślić



KWK
Protokół reklamacji składu ziarnowego
Nr.....

Zał. Nr 3/ZR

.....
(miejsowość i data)

w sprawie reklamacji jakościowej węgla sortymentklasa/przedział.....
tonaż wysłanego z KWK w dniu otrzymanego
w dniu, Nr dokumentu wywozu/listu przewozowego* Nr Zlecenia.....
Nr Faktury VAT zgłoszonej w dniu
Powód reklamacji:.....
.....

Klient

Nazwa

Adres

Komisja w składzie:

(nazwisko , imię - funkcja - zakład pracy)

2. 1.

3. 2.

4. 3.

5. 4.

została uznana przez Klienta (reklamującego) i Dostawcę za kompetentną do rozpatrzenia w/w reklamacji.

6. 1. Węgiel w całości pozostawiony do dyspozycji kopalni TAK/NIE*

7. 2. Złożony oddzielnie TAK/NIE*

8. 3. Składowany na czystym utwardzonym placu składowym TAK/NIE*

9. 4. Uwagi:

.....
Komisja pobrała próbkę ogólną zgodnie z wymaganiami PN-..... z pojazdu transportującego węgiel/miejsca składowania reklamowanej partii* w ilości kg.

W wyniku kontrolnej analizy sitowej na sicie o średnicy oczka $d =$ mm określono zawartość podziarna/nadziarna w ilości kg, co stanowi %.

Dopuszczalna norma w sortymenciewynosi% .

W oparciu o sporządzony Protokół, reklamacja zostanie rozpatrzona zgodnie z „Zasadami reklamacji jakościowych i ilościowych PGG S.A.”

Na tym Protokół zakończono i podpisano.

1..... 2. 3. 4.

10. *niepotrzebne skreślić

 <p>POLSKA GRUPA GÓRNICZA</p>	<p>KWK</p> <p>Protokół reklamacji ze względu na zanieczyszczenia węgla lub wystąpienia innych ciał obcych Nr.....</p>	<p>Zał. Nr 4/ZR</p>
--	---	----------------------------

.....
(miejsowość i data)

w sprawie reklamacji jakościowej węgla sortymentklasa/przedział.....
tonaż wysłanego z KWK w dniu otrzymanego w dniu
....., Nr dokumentu wywozu/listu przewozowego* Nr Zlecenia..... Nr Faktury VAT
..... zgłoszonej w dniu

Powód reklamacji:.....
.....

Klient

Nazwa

Adres

Komisja w składzie:

(nazwisko , imię - funkcja - zakład pracy)

- 11. 1.
- 12. 2.
- 13. 3.
- 14. 4.

została uznana przez Klienta (reklamującego) i Dostawcę za kompetentną do rozpatrzenia w/w reklamacji.

- 15. 1. Węgiel w całości pozostawiony do dyspozycji kopalni TAK/NIE*
- 16. 2. Złożony oddzielnie TAK/NIE*
- 17. 3. Składowany na czystym utwardzonym placu składowym TAK/NIE*
- 18. 4. Uwagi:

.....
.....
.....
.....

W oparciu o sporządzony Protokół, reklamacja zostanie rozpatrzona zgodnie z „Zasadami reklamacji jakościowych i ilościowych PGG S.A.”

1. 2. 3. 4.

*niepotrzebne skreślić tym Protokół zakończono i podpisano

 <p>POLSKA GRUPA GÓRNICZA</p>	<p>KWK</p> <p>Informacje potrzebne do rozpatrzenia reklamacji ilościowej</p>	<p>Zał. Nr 5/ZR</p>
--	--	----------------------------

.....
(miejsowość data)

Dotyczy : reklamacji ilościowej w przesyłce wagonowej

nr..... ton

z dnia nr listu przewozowego

W/ w przesyłka została nadana w KWK PGG S.A.

stacja odbioru

dla(nazwa Odbiorcy)

Adres Odbiorcy.....

.....

1. *W załączeniu:*

1. kserokopia faktury (jeżeli jest wystawiona)
2. oryginał (kserokopia) listu przewozowego
3. opis uzasadnienia braku (powód reklamacji, opis stanu przesyłki)
4. protokół kolejowy z komisijnego sprawdzenia przesyłki
5. protokół z przeważenia na wadze legalizowanej

2. *Protokół z przeważenia na wadze legalizowanej poza danymi identyfikującymi dostawę powinien zawierać:*

- a) skład komisji,
- b) opis stanu przesyłki, adnotację o skropieniu mlekiem wapiennym,
- c) opis wagonu (stan techniczny),
- d) opis miejsca i sposób ważenia ,
- e) rodzaj wagi, kserokopię świadectwa legalizacyjnego
- f) numery poszczególnych wagonów,
- g) masę wagonu z belki oraz masę wagonu zważoną,
- h) masę brutto deklarowaną w liście przewozowym oraz masę brutto zważoną,