

POLSKA GRUPA GÓRNICZA S.A.



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

Katowice, maj 2026 r.

SPIS TREŚCI

§ 1 Postanowienia ogólne	3
§ 2 Definicje	4

Rozdział I

Zasady postępowania reklamacyjnego dla Konsumentów i Kupujących na prawach Konsumenta

§ 3 Zakres regulacji	5
§ 4 Podstawowe zasady i tryby postępowania reklamacyjnego.....	5

Rozdział II

Zasady postępowania reklamacyjnego dla Kupujących

§ 5 Zakres regulacji.....	7
§ 6 Podstawowe zasady i tryby postępowania reklamacyjnego	8
§ 7 Reklamacje jakościowe.....	10
§ 8 Reklamacje ilościowe.....	11

Rozdział III

§ 9 Postanowienia końcowe.....	11
--------------------------------	----

- zał. nr 1 - protokół reklamacji towaru
- zał. nr 2 – protokół czynności reklamacyjnych

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Zasady Reklamacji Jakościowych i Ilościowych w Polskiej Grupie Górniczej S.A., dalej zwane „Zasadami”, określają podstawowe tryby zgłaszania i rozpatrywania reklamacji oraz postępowania reklamacyjnego dotyczącego węgla sprzedawanego przez Polską Grupę Górniczą S.A. (tryb reklamacyjny).
2. Do reklamacji dotyczących kruszyw, odpadów wydobywczych i opakowań postanowienia Zasad stosuje się w odpowiednim zakresie, który z nich wynika.
3. Jeżeli z umowy zawartej z kontrahentem wynika dedykowany tryb reklamacyjny, to co do reklamacji z nią związanych i w zakresie w niej uregulowanym, stanowi on podstawę rozpatrywania reklamacji, nie ograniczając uprawnień Kupujących, w tym Konsumentów i Kupujących na prawach Konsumenta, które wynikają w tym zakresie z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Zastrzega się, że węgiel oferowany do sprzedaży z uwagi na jego naturalne pochodzenie jest podatny na rozkruszanie, co może skutkować degradacją w trakcie transportu, rozładunku i składowania. Skutkiem powyższego może być pojawienie się podziarna w trakcie tych procesów. Wartość podziarna może zwiększać się nawet o 5% co miesiąc.
5. Węgiel 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.
6. Opakowania węgla wykazują trwałość na poziomie 1 roku od daty zapakowania węgla (data pakowania znajduje się na zgrzewie worka).
7. Zasady 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.
8. Reklamację można zgłosić w szczególności (odpowiednio do kanału, w ramach którego dokonano nabycia):
 - 1) co do węgla:
 - a) do miejsca załadunku wskazanego na Zamówieniu lub w liście przewozowym (miejsce załadunku) – pisemnie na jego adres,
 - b) do punktu wydania Towaru – pisemnie na jego adres lub drogą elektroniczną na adres e-mail osoby wskazanej z jego strony (w przypadku Sklepu Internetowego sklep2b.pgg.pl),
 - c) elektronicznie za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego w profilu konta w Sklepie Internetowym sklep2b.pgg.pl (w przypadku Sklepu Internetowego sklep2b.pgg.pl),
 - d) pisemnie na adres kopalni, w której nastąpił zakup,
 - 2) co do opakowania Towaru:
 - a) elektronicznie za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego w profilu konta w Sklepie Internetowym sklep2b.pgg.pl (w przypadku Sklepu Internetowego sklep2b.pgg.pl),
 - b) pisemnie na adres kopalni, w której nastąpił zakup,
 - 3) co do kruszyw lub odpadów wydobywczych – pisemnie na adres kopalni, w której nastąpił zakup.

§ 2

DEFINICJE

Na potrzeby Zasad przyjmuje się następujące znaczenie poniższych pojęć:

- 1) **Analiza próbki rozjemczej** – fizyko-chemiczna analiza próbki rozjemczej wykonana w niezależnym laboratorium akredytowanym,
- 2) **Klasa zbytu, przedział jakościowy** – zadeklarowany zakres parametrów jakościowych węgla, określający jego przynależność handlową i użytkową,
- 3) **Konsument** – osoba fizyczna określona w art. 22¹ Kodeksu cywilnego, nabywająca węgiel (odpowiednio – kruszywo lub odpady wydobywcze) dla zaspokojenia potrzeb własnych, tj. niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 4) **Kupujący/Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, będąca stroną umowy sprzedaży węgla (odpowiednio – kruszyw lub odpadów wydobywczych), zawartej w formie pisemnej (papierowej lub elektronicznej z wykorzystaniem kwalifikowanego podpisu elektronicznego) albo dokonująca zakupu od Sprzedawcy poprzez faktyczne wykonywanie czynności przesądzających o zawarciu takiej umowy (w zakresie deputatu węglowego – również osoba, na którą została wydana asygnata węglowa),
- 5) **Kupujący na prawach Konsumenta** – przedsiębiorca będący osobą fizyczną, o którym mowa w art. 7aa 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,
- 6) **Nadziarno** – ziarna zawarte w produkcie klasyfikacji ziarnowej o wielkości większej niż górna wielkość graniczna ziaren produktu, ich udział może być wyrażony w procentach w stosunku do masy produktu,
- 7) **Niezależne laboratorium akredytowane** – niezależny od stron podmiot, wykonujący akredytowane badania,
- 8) **Opakowanie** – worki na węgiel konfekcjonowany, w których jest on sprzedawany przez PGG S.A.,
- 9) **Parametry jakościowe węgla** – właściwości fizykochemiczne węgla (w szczególności: wartość opałowa, zawartość popiołu, siarki, wilgoci oraz uziarnienie), wyrażone w formie wartości deklarowanych w ofercie handlowej lub umowie, bądź w formie uzyskanych wyników badań laboratoryjnych,
- 10) **Partia węgla** – ilość węgla o jednolitych parametrach (ten sam typ, sortyment, klasa zbytu lub przedział jakościowy), stanowiąca jednostkę rozliczeniową lub kontrolną w jednej przesyłce wagonowej (składzie) lub suma wysyłek dobowych danego sortymentu w transporcie samochodowym,
- 11) **PGG S.A./Sprzedawca** – Polska Grupa Górnicza S.A., ul. Powstańców 30, 40-039 Katowice,
- 12) **Podziarno** - ziarna zawarte w produkcie klasyfikacji ziarnowej o wielkości mniejszej niż dolna wielkość graniczna ziaren produktu, ich udział może być wyrażony w procentach w stosunku do masy produktu,
- 13) **Próbka komisyjna** – próbka wyodrębniona komisyjnie z próbki ogólnej,
- 14) **Próbka ogólna** – próbka otrzymana w wyniku połączenia wszystkich próbek pierwotnych pobranych z partii paliwa stałego,
- 15) **Próbka rozjemcza** – próbka mająca na celu ustalenie ostatecznych parametrów jakościowych,

- 16) **Towar** – węgiel nabyty przez Klienta.

ROZDZIAŁ I ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO DLA KONSUMENTÓW I KUPUJĄCYCH NA PRAWACH KONSUMENTA

§ 3

ZAKRES REGULACJI

1. Zapisy zawarte w niniejszym rozdziale znajdują zastosowanie wyłącznie do trybu postępowania reklamacyjnego dotyczącego Konsumentów i Kupujących na prawach Konsumenta.
2. Reklamacje zgłoszone przez Konsumenta rozpatrywane będą na podstawie uprawnień przewidzianych dla nich w art. 43a i nast. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz zgodnie z postanowieniami procedury reklamacyjnej przedstawionymi w niniejszym rozdziale. Postanowienia w nim zawarte nie wyłączają i nie ograniczają żadnych praw Konsumenta z tytułu wad Towaru, które przysługują mu na podstawie wskazanych aktów prawnych.
3. Ilekroć w kolejnych przepisach niniejszego rozdziału mowa jest o Konsumencie, rozumie się przez to również Kupującego na prawach Konsumenta.

§ 4

PODSTAWOWE ZASADY I TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. 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.
2. W przypadku stwierdzenia przez Konsumenta niezgodności jakości lub ilości węgla z umową może on zgłosić reklamację zgodnie z § 1 ust. 8 pkt 1.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane wymienione we wzorze protokołu reklamacji Towaru (wzór: Załącznik Nr 1/ZR do niniejszych Zasad).
4. W miarę możliwości do zgłoszenia można dołączyć zdjęcia lub nagrania obrazujące zgłaszany powód reklamacji i kopię posiadanych dokumentów identyfikujących reklamowaną partię węgla.
5. W zgłoszeniu reklamacyjnym Konsument według swojego wyboru może domagać się:
 - a) wymiany Towaru na wolny od wad;
 - b) 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 złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny. Ocena nadmiernych kosztów dokonywana jest na podstawie wszystkich aspektów sprawy.

8. Ponad oświadczenie o obniżeniu ceny, o którym mowa w ust. 7 powyżej, Konsument może w niżej wymienionych przypadkach także odstąpić od umowy:
 - 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), celem umożliwienia PGG S.A. jego zbadania. PGG S.A. ma również możliwość pobrania reprezentatywnej próbki węgla celem jego zbadania. O konieczności sprawdzenia zareklamowanego Towaru Konsument zostanie poinformowany przed upływem 14 dni kalendarzowych od daty wpływu prawidłowo zgłoszonej reklamacji. Koszty dostarczenia worka lub pobrania reprezentatywnej próbki leżą po stronie PGG S.A. Cena przekazanego PGG S.A. worka lub pobranej próbki zostanie Konsumentowi zwrócona przy użyciu takiego samego sposobu płatności jaki został użyty przez Konsumenta przy dokonywaniu płatności.
13. W przypadku uznania reklamacji, po uzgodnieniu z Konsumentem i stosownie do okoliczności, cena reklamowanego Towaru zostanie obniżona lub zwrócona, albo nastąpi wymiana reklamowanego Towaru 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). Podstawą określenia masy węgla jest masa ustalona na wadze w miejscu załadunku/punkcie wydania Towaru i podana w dokumencie przewozowym.
14. Przy odbiorze węgla transportem samochodowym uwagi odnośnie ilości Towaru powinny być zgłaszane przed opuszczeniem miejsca załadunku/punktu wydania Towaru. Ze względu na rodzaj Towaru wykazanie ewentualnego braku Towaru po jego odbiorze może być utrudnione.
15. Konsument może zażądać dodatkowego ważenia kontrolnego na wagach pomostowych

- zabudowanych w miejscu załadunku/punkcie wydania Towaru, a także okazania na miejscu ważenia dokumentów legalizacyjnych wagi wymaganych przez przepisy Głównego Urzędu Miar.
16. W przypadku stwierdzenia przez Konsumenta niezgodności z umową kruszyw lub odpadów wydobywczych, które nabył, może on zgłosić reklamację zgodnie z § 1 ust. 8 pkt 3.
 17. Zgłoszenie reklamacji kruszyw lub odpadów wydobywczych powinno zawierać odpowiednio dane wymienione we wzorze protokołu reklamacji Towaru (wzór: Załącznik Nr 1/ZR do niniejszych Zasad). Ponadto zaleca się:
 - a) dołączenie do zgłoszenia zdjęć lub nagrań obrazujących powód reklamacji,
 - b) zabezpieczenie Towaru w uszkodzonych opakowaniach do dalszego postępowania reklamacyjnego.
 18. W przypadku stwierdzenia przez Konsumenta niezgodności opakowania Towaru z umową może on zgłosić reklamację zgodnie z § 1 ust. 8 pkt 2. Zaleca się:
 - a) dołączenie do zgłoszenia dokumentacji fotograficznej uszkodzonych worków obejmującej całą partię worków na palecie, stan opakowania zbiorczego i stan całej palety z widocznymi opisami sortymentu, datą konfekcjonowania oraz potwierdzeniem zakupu (odpowiednio do wzoru: Załącznik Nr 1/ZR),
 - b) zabezpieczenie Towaru w uszkodzonych opakowaniach do dalszego postępowania reklamacyjnego.
 19. Datą odpowiedzi jest data skutecznego dostarczenia odpowiedzi Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku. W przypadku nieuznania reklamacji odpowiedź zostaje przekazana Konsumentowi wraz z uzasadnieniem tej decyzji.
 20. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych metod rozstrzygania 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 następującym adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <https://uokik.gov.pl/pomoc-dla-konsumentow>.
 21. 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 (rozstrzygania sporów).
 22. Do trybu postępowania reklamacyjnego uregulowanego w niniejszym rozdziale postanowień rozdziału II nie stosuje się.

ROZDZIAŁ II

ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO DLA KUPUJĄCYCH

§ 5

ZAKRES REGULACJI

Trybu postępowania reklamacyjnego opisanego w § 5 nie stosuje się do Konsumentów ani

§ 6

**PODSTAWOWE ZASADY I TRYB POSTĘPOWANIA
REKLAMACYJNEGO**

1. W przypadku stwierdzenia niezgodności z umową węgla, kruszyw, odpadów wydobywczych lub opakowania Towaru Kupujący, który je nabył, może zgłosić reklamację zgodnie z § 1 ust. 8, na zasadach opisanych w niniejszym paragrafie. Reklamacja będzie rozpoznana z uwzględnieniem przepisów niniejszego rozdziału.
2. Jeżeli z przepisów szczególnych niniejszych Zasad nie wynika inaczej, termin na zgłoszenie reklamacji wynosi 14 dni od daty odbioru Towaru.
3. W odniesieniu do wad opakowań Towaru, które wyszły na jaw dopiero później – reklamacja musi być zgłoszona niezwłocznie po stwierdzeniu wady. Powyższe nie stanowi rozszerzenia odpowiedzialności PGG S.A. w stosunku do zasad wynikających z przepisów prawa.
4. Datą zgłoszenia reklamacji jest data wpływu kompletu dokumentów reklamacyjnych do PGG S.A.
5. Przy odbiorze węgla luzem transportem samochodowym uwagi odnośnie uziarnienia i innych wad widocznych powinny być zgłaszane przed opuszczeniem miejsca załadunku/punktu wydania Towaru. Po ich opuszczeniu reklamacje nie będą uwzględniane, z wyłączeniem węgla konfekcjonowanego. W przypadku uzasadnionych uwag do jakości Towaru dotyczących uziarnienia lub innych wad widocznych, zgłoszonych przy odbiorze samochodowym przed opuszczeniem miejsca załadunku/punktu wydania, węgiel może zostać wymieniony na zgodny z umową.
6. Przy odbiorze węgla transportem samochodowym uwagi odnośnie ilości Towaru powinny być zgłaszane przed opuszczeniem miejsca załadunku/punktu wydania Towaru. Po opuszczeniu punktu wydania Towaru reklamacje z tytułu braków ilościowych nie będą uwzględniane.
7. Decyzję o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji podejmuje PGG S.A. w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty wpływu prawidłowo zgłoszonej reklamacji. PGG S.A. zastrzega sobie prawo zwrócenia się do Kupującego celem uzupełnienia informacji zawartych w zgłoszonej reklamacji, jeżeli podane przez Kupującego informacje będą niepełne i rozpatrzenie reklamacji będzie niemożliwe.
8. Uprawnienie do wystąpienia o uzupełnienie informacji ma charakter fakultatywny i stanowi prawo, a nie obowiązek PGG S.A.
9. Datą odpowiedzi jest data nadania pisma (stempel pocztowy) lub data wysłania poczty elektronicznej.
10. Przed podjęciem decyzji o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji PGG S.A. zastrzega sobie prawo do sprawdzenia zareklamowanego Towaru. Celem umożliwienia zbadania Towaru Kupujący zobowiązany jest okazać go PGG S.A. w miejscu, w którym się znajduje, a w przypadku, o którym mowa w § 7 ust. 7, może również udostępnić PGG S.A. oryginalnie zapakowany i nieuszkodzony worek Towaru. W przypadku reklamacji dotyczącej jakości, przeprowadzane będą badania laboratoryjne próbki węgla, w przypadku składu ziarnowego – analiza ziarnowa.
11. Kupujący ma obowiązek zeszkładować reklamowaną partię węgla oddzielnie, na czystym, utwardzonym placu składowym i zabezpieczyć do działań reklamacyjnych.
12. Zgłoszenie reklamacji jakościowej węgla wnosi się zgodnie z § 1 ust. 8 pkt 1. Powinno ono spełniać następujące wymagania (wzór zgłoszenia stanowi Załącznik Nr 1/ZR):

- 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,
 - d) zawierać podstawę zgłoszenia reklamacji (w reklamacjach dotyczących parametrów jakościowych węgla takich jak: wartość opałowa (Q_i^f), zawartość popiołu (A^f), zawartość wilgoci (W_t^f), zawartość siarki (S_t^f) 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).
13. Zgłoszenie reklamacji ilościowej węgla wnosi się zgodnie z § 1 ust. 8 pkt 1. Powinno ono spełniać odpowiednio następujące wymagania:
- a) zawierać dane reklamującego (imię, nazwisko / nazwę firmy, dane adresowe, adres stacji odbioru, adres e-mail, nr kontaktowy) oraz podpis składającego reklamację (lub prawidłowo ustanowionego pełnomocnika),
 - b) określać tonaż reklamowanej partii węgla,
 - c) zawierać podstawę zgłoszenia reklamacji, tj. udokumentowaną przez Kupującego różnicę między masą netto węgla deklarowaną przez PGG S.A. w liście przewozowym, a masą netto stanowiącą wynik ważenia u Kupującego masy brutto i tary wraz z uzasadnieniem braku,
 - d) zawierać numery lub kopię faktury i dokumentów identyfikujących reklamowaną partię węgla, numer listu przewozowego, oraz do wglądu kopię aktualnych dokumentów legalizacyjnych stosowanych urzędzeń pomiarowych (wag),
 - e) zawierać protokół kolejowy z komisyjnego sprawdzenia przesyłki,
 - f) zawierać protokół z przeważenia na wadze legalizowanej (zawierający: skład komisji, opis stanu przesyłki – adnotację skropieniu mlekiem wapiennym, opis wagonu (stan techniczny, opis miejsca i sposób ważenia, rodzaj wagi, kopia świadectwa legalizacyjnego, numery wagonów, masę wagonu z belki oraz masę wagonu zważoną, masę brutto deklarowaną w liście przewozowym oraz masę brutto zważoną).
14. Zgłoszenie reklamacji kruszyw lub odpadów wydobywczych wnosi się zgodnie z § 1 ust. 8 pkt 3 (opisane w niniejszym rozdziale zasady obowiązujące przy reklamacjach jakościowych i ilościowych stosuje się odpowiednio). Powinno ono 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,
 - c) zawierać numery lub kopie dokumentów identyfikujących reklamowaną partię,
 - d) zawierać podstawę zgłoszenia reklamacji.
15. Zgłoszenie reklamacji opakowania Towaru wnosi się zgodnie z § 1 ust. 8 pkt 2. Powinno ono 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 partii węgla, której dotyczy, której dotyczy zgłoszenie,
 - c) zawierać numery lub kopie dokumentów identyfikujących partię węgla, której dotyczy zgłoszenie,
 - d) zawierać podstawę zgłoszenia reklamacji.
 - e) zawierać dokumentację fotograficzną uszkodzonych worków obejmującej całą partię worków na palecie, stan opakowania zbiorczego i stan całej palety z widocznymi opisami sortymentu, datą konfekcjonowania oraz potwierdzeniem zakupu (odpowiednio do wzoru: Załącznik Nr 1/ZR),
16. Uznanie reklamacji może w szczególności stanowić podstawę do udzielenia Kupującemu bonifikaty pieniężnej przez PGG S.A.
17. Zgłoszenie reklamacji nie ma wpływu na termin płatności ceny zakupu.

§ 7

REKLAMACJE JAKOŚCIOWE

1. Podstawą do określenia parametrów jakościowych reklamowanej partii węgla będą wyniki badań laboratoryjnych próbek pobranych u Kupującego z udziałem Kupującego 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 próbek komisyjnych (koszt wykonania próbek komisyjnych ponosi strona zlecająca). W przypadku braku takiego uzgodnienia każda ze stron ma prawo zlecić analizę próbki rozjemczej niezależnemu laboratorium akredytowanemu.
4. Koszt wykonania analizy próbki rozjemczej ponosi strona, której wynik bardziej odbiega od parametrów pierwotnie deklarowanych przez PGG S.A. Wyniki analizy próbki rozjemczej są ostateczne i rozstrzygają o wyniku reklamacji.
5. Z przeprowadzonych czynności z reklamowaną partią węgla sporządza się protokół wg wzoru przedstawionego w Załączniku Nr 2/ZR.
6. W przypadku reklamacji węgla konfekcjonowanego Kupujący zobowiązany jest okazać PGG S.A. zareklamowany Towar w miejscu, w którym się znajduje, lub przysłać (w przypadku węgla zapakowanego w worki) do PGG S.A. jeden oryginalnie zapakowany i nieuszkodzony worek celem umożliwienia PGG S.A. jego zbadania. Koszty dostarczenia worka w przypadku zasadnej reklamacji leżą po stronie PGG S.A. Cena przekazanego PGG S.A. worka zostanie Kupującemu zwrócona przy użyciu takiego samego sposobu płatności jaki został użyty przez Kupującego przy dokonywaniu płatności.
7. Decyzję reklamacyjną podejmuje PGG S.A. w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty wpływu prawidłowo zgłoszonej reklamacji.
8. Na wniosek PGG S.A. i za pisemną zgodą Kupującego dopuszcza się rozpatrzenie reklamacji w oparciu o średnie arytmetyczne wyników przedwysyłkowych Kopalni i udokumentowanych wyników Kupującego. Wyniki parametrów jakościowych węgla przedstawione przez Strony powinny być oznaczone przez laboratorium posiadające certyfikowany system zarządzania lub akredytację.
9. Podstawą do określenia rzeczywistej zawartości nadziarna oraz podziarna w reklamowanej partii węgla dostarczonego transportem kolejowym, są wyniki analizy ziarnowej dokonanej komisyjnie u Kupującego z udziałem przedstawicieli Sprzedawcy.

§ 8

REKLAMACJE ILOŚCIOWE

1. Podstawą określenia masy węgla jest masa ustalona na wadze w miejscu załadunku/punkcie wydania Towaru i podana w dokumencie przewozowym.
2. Kupujący może zażądać dodatkowego ważenia kontrolnego na wagach pomostowych zabudowanych w miejscu załadunku/punkcie wydania Towaru, a także okazania na miejscu ważenia dokumentów legalizacyjnych wagi wymaganych przez przepisy Głównego Urzędu Miar.
3. Zgłoszone reklamacje ilościowe w przesyłkach wagonowych będą rozpatrywane zgodnie z poniższymi zasadami:
 - a) pomiar masy węgla odbywa się w kopalniach PGG S.A. Niezależnie od tego pomiar masy węgla może być przeprowadzony również u Kupującego na wadze kolejowej, stosownie do ustaleń stron. W obydwu przypadkach dozwolony jest udział przedstawicieli drugiej strony,
 - b) 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,
 - c) podstawą określenia masy węgla jest waga ustalona na wadze kopalni PGG S.A. realizującej załadunek i podana w dokumencie przewozowym, z zastrzeżeniem zapisów w lit. d poniżej,
 - d) w przypadku udokumentowanej przez Kupującego różnicy między masą netto węgla deklarowaną przez PGG S.A. w liście przewozowym, a masą netto stanowiącą wynik ważenia u Kupującego masy brutto i tary, przekraczającej wielkość 1,5% masy netto, wynikającą z dopuszczalnych ubytków naturalnych, Kupujący może złożyć reklamację ilościową do Działu Obsługi Klienta kopalni, z której pochodzi węgiel, na piśmie w terminie do 7 dni od daty otrzymania dostawy,
 - e) tryb postępowania opisany w niniejszym ust. 3 dotyczy dostaw węgla, które dotarły do Kupującego w stanie nienaruszonym. W przypadku, gdy dostawa węgla nosi znamiona naruszenia przesyłki, Kupujący składa reklamację u przewoźnika węgla, 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 deklarowanej przez kopalnię w liście przewozowym i masy netto wyliczonej jako różnica masy brutto i tary zważonych u Kupującego, zaokrąglonej do dwóch miejsc po przecinku powiększonej o wielkość 1,5% odnoszącą się do masy netto deklarowanej przez kopalnię PGG S.A.

ROZDZIAŁ III

§ 9

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Z uwzględnieniem § 1 ust. 3 dopuszcza się inny tryb postępowania reklamacyjnego, jeśli umowa pomiędzy PGG S.A. a Klientem stanowi inaczej lub gdy strony zawrą w tym zakresie porozumienie.
2. Kupujący ma prawo wnieść w formie pisemnej odwołanie od decyzji reklamacyjnej PGG S.A. w nieprzekraczalnym terminie 14 dni kalendarzowych od daty wysłania tej decyzji przez kopalnię. Odwołania powinny być wnoszone wraz z uzasadnieniem i dokumentacją

postępowania reklamacyjnego w nieprzekraczalnym terminie 14 dni kalendarzowych od daty wysłania pisma decyzyjnego z kopalni.

3. W zakresie nieuregulowanym w niniejszych Zasadach stosuje się przepisy ustawy Kodeks cywilny z dnia z dnia 23 kwietnia 1964 r. (t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 1071, ze zm.), ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1796, ze zm.) lub inne przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w treści niniejszych Zasad.



POLSKA GRUPA
GÓRNICZA

Protokół reklamacji Towaru

Zał. Nr 1/ZR

Miejscowość, data

Dane Konsumenta/Kupującego	
Imię i nazwisko/Nazwa Firmy	
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	
Uszkodzone opakowanie	
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.	
Żądanie Konsumenta/Kupującego**	
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 Kupującego na prawach Konsumenta

** zaznaczyć właściwe

.....
podpis składającego reklamację

 POLSKA GRUPA GÓRNICZA	KWK Protokół czynności reklamacyjnych Nr	Zał. Nr 2/ZR
--	---	---------------------

.....
(miejsowość i data)

w sprawie reklamacji:

*jakości, ilości, kruszywa, opakowań**

sortyment.....

klasa/przedział.....

tonaż

z KWK.....

złożonej w dniu

węgla otrzymanego w dniu.....

nr zamówienia/zlecenia

dokumentu wywozu/listu przewozowego**

powód reklamacji.....

Konsument/ Kupujący

Nazwa

Adres

Komisja w składzie:

(imię, nazwisko, stanowisko)

1.

2.

3.

4.

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:

.....

.....

.....

Załączniki:

Na tym Protokół zakończono i podpisano.

1. 2. 3. 4.

*niepotrzebne skreślić

