

## Artykuł 1. Postanowienia ogólne.

### §1

#### Słownik Pojęć.

1. **Sprzedaż Węgla** - sprzedaż i dostawa w rozumieniu przepisów ustawy Kodeks cywilny, przy czym w zakresie obowiązków związanych z obciążeniem lub zwolnieniem od podatku akcyzowego, postanowienia Regulaminu stosuje się ponadto do:
  - a) zamiany w rozumieniu przepisów ustawy Kodeks cywilny,
  - b) wydania w zamian za wierzytelności,
  - c) wydania w miejsce świadczenia pieniężnego,
  - d) darowizny w rozumieniu przepisów ustawy Kodeks cywilny,
  - e) wydania w zamian za dokonanie określonej czynności,
  - f) przekazania, lub wykorzystania na potrzeby reprezentacji albo reklamy,
  - g) przekazania przez podatnika na potrzeby osobiste podatnika, współników, udziałowców, akcjonariuszy, członków spółdzielni i ich domowników, członków organów stanowiących osób prawnych, członków stowarzyszenia, a także zatrudnionych przez niego pracowników oraz byłych pracowników,
  - h) użycia na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej.
2. **Odbiorca** -
  - a) osoba fizyczna nabywająca od Spółki węgiel w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością zawodową lub gospodarczą.
  - b) osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, nie będąca konsumentem,
  - c) osoba fizyczna uprawniona do odbioru deputatu węglowego, będąca pracownikiem, emerytem, lub rencistą Spółki, przy czym do wydawania węgla stosuje się odpowiednio zasady określone dla osób wymienionych w pkt a) powyżej.
3. **Spółka** - spółka Lubelski Węgiel Bogdanka S.A.
4. **Regulamin** - oznacza niniejszy Regulamin Sprzedaży Węgla obowiązujący w Spółce.
5. **Węgiel** – węgiel kamienny będący paliwem stałym w rozumieniu Ustawy o Jakości Paliw oraz wszelkie sortymenty węgla sprzedawane przez Spółkę jako wyrób gotowy lub towar, a także wyroby węglowe w rozumieniu Ustawy Akcyzowej, sprzedawane przez Spółkę
6. **Dział Relacji z Klientami** - komórka organizacyjna Spółki, której zadaniem jest realizacja sprzedaży Węgla.
7. **Kierownik Działu Relacji z Klientami** - kierownik komórki organizacyjnej Spółki, której zadaniem jest m.in. realizacja sprzedaży Węgla zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Spółki, w skład której wchodzi Sekcja Logistyki Sprzedaży i Sekcja Kluczowych Klientów, przy czym w przypadku nieobecności Kierownika Działu Relacji z Klientami, czynności określone w Regulaminie należą w pierwszej kolejności do osoby go zastępującej (Kierownik Sekcji Logistyki Sprzedaży), a w przypadku nieobecności Kierownika Działu Relacji z Klientami i osoby go zastępującej, do obecnego w Spółce przełożonego w kolejności zgodnej z Regulaminem Organizacyjnym Spółki.
8. **Kierownik Sekcji Logistyki Sprzedaży** - kierownik komórki organizacyjnej Spółki, której zadaniem jest m.in. nadzór nad logistyką sprzedaży Węgla zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Spółki, przy czym w przypadku nieobecności Kierownika Sekcji Logistyki Sprzedaży, czynności określone w Regulaminie należą w pierwszej kolejności do osoby go zastępującej (Kierownik Sekcji Kluczowych Klientów), a w przypadku nieobecności Kierownika Sekcji Logistyki Sprzedaży i osoby go zastępującej, do obecnego w Spółce przełożonego w kolejności zgodnej z Regulaminem Organizacyjnym Spółki.
9. **Kierownik Sekcji Kluczowych Klientów** - kierownik komórki organizacyjnej Spółki, której zadaniem m.in. jest nadzór nad właściwą realizacją Umów Sprzedaży zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Spółki, przy czym w przypadku nieobecności Kierownika Sekcji Kluczowych Klientów, czynności określone w Regulaminie należą w pierwszej kolejności do osoby go zastępującej, a w przypadku nieobecności Kierownika Sekcji Kluczowych

Klientów i osoby go zastępującej, do obecnego w Spółce przełożonego w kolejności zgodnej z Regulaminem Organizacyjnym Spółki.

10. **Kierownik Działu Rozwoju Rynku** - kierownik komórki organizacyjnej Spółki, której zadaniem jest m.in. poszukiwanie nowych odbiorców węgla zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Spółki, w skład której wchodzi Sekcja Regionalnych Kierowników Sprzedaży, przy czym w przypadku nieobecności Kierownika Działu Rozwoju Rynku, czynności określone w Regulaminie należą w pierwszej kolejności do osoby go zastępującej, a w przypadku nieobecności Kierownika Działu Rozwoju Rynku i osoby go zastępującej, do obecnego w Spółce przełożonego w kolejności zgodnej z Regulaminem Organizacyjnym Spółki.
11. **Dyrektor ds. Sprzedaży** – kierownik komórki organizacyjnej Spółki, której zadaniem jest nadzór nad komórkami organizacyjnymi realizujących Sprzedaż Węgla w Spółce, zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym obowiązującym w Spółce, przy czym w przypadku nieobecności Dyrektora ds. Sprzedaży, czynności określone w Regulaminie należą w pierwszej kolejności do osoby go zastępującej, a w przypadku nieobecności Dyrektora ds. Sprzedaży i osoby go zastępującej, do obecnego w Spółce przełożonego w kolejności zgodnej z Regulaminem Organizacyjnym Spółki.
12. **Umowa Sprzedaży** - umowa sprzedaży Węgla, zawarta pomiędzy Spółką a Odbiorcą, na podstawie zgody wyrażonej w formie uchwały Zarządu Spółki.
13. Kc - ustawa Kodeks cywilny.
14. **Ustawa o prawach konsumenta** - Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U z 2017r. poz. 683 z późn. zm. ).
15. **Prawo o Ruchu Drogowym** - Ustawa z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. z 2018 r., , poz. 1990 z późn. zm.).
16. **Ustawa Akcyzowa** - Ustawa z dnia 6 grudnia 2008 roku o podatku akcyzowym (j.t. Dz. U. z 2018 r., , poz. 41114, z późn. zm.)
17. **Ustawa o VAT**- Ustawa z dnia 11.03.2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2017 r., poz. 1221z późn. zm.).
18. **Rozporządzenie ws. Norm Ubytków Węglowych** - Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 15 grudnia 2015 r. w sprawie norm dopuszczalnych ubytków niektórych wyrobów akcyzowych (Dz.U. z 2015 r. poz.2181). [akt obowiązujący do dnia 20.09.2019 r., potem jest uchylony]
19. **Norma Dopuszczalna Ubytku** - norma dopuszczalnego ubytku powstałego w trakcie przemieszczania (w tym przeładunku w czasie przemieszczania) wyrobów węglowych na terytorium kraju w związku z wykonaniem czynności stanowiącej przedmiot opodatkowania akcyzą, ustalona na podstawie Rozporządzenia ws. Norm Ubytków Wyrobów Węglowych.
20. **Rozporządzenie w sprawie okresu rozliczeniowego** – Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 29 października 2013 r. w sprawie wyrobów akcyzowych, w przypadku których podatnicy mogą stosować kwartalny okres rozliczeniowy [Dz.U. z 2013 poz.1276 ].
21. **Prawo Przewozowe** - Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe [Dz.U. z 2017r. poz. 1983 j.t. z późn. zm.)].
22. **Rozporządzenie ws. Reklamacji** - Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego [Dz.U. z 2006 r. Nr 38 poz. 266].
23. **Ustawa o Terminach Zapłaty** - Ustawa z 8 marca 2013 roku o terminach zapłaty w transakcjach handlowych (Dz. U. z 2016 r., poz. 684).
24. **Rozporządzenie RODO lub RODO** - Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 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)
25. **Wyroby węglowe** - wyroby energetyczne, określone w poz. 19załącznika nr 1 do Ustawy Akcyzowej.
26. **Pośredniczący Podmiot Węglowy lub PPW** - Odbiorca będący pośredniczącym podmiotem węglowym, o którym mowa w art. 2 ust. 1 pkt 23a) Ustawy Akcyzowej, tj. podmiot mający siedzibę lub miejsce zamieszkania na terytorium kraju:

(1) dokonujący sprzedaży, dostawy wewnątrzwspólnotowej, nabycia wewnątrzwspólnotowego, importu lub eksportu wyrobów węglowych, lub

- (2) używający wyrobów węglowych do celów objętych zwolnieniem od akcyzy i do celów nieobjętych zwolnieniem od akcyzy, lub
- (3) używający wyrobów węglowych do celów objętych zwolnieniem od akcyzy i do celów niepodlegających opodatkowaniu akcyzą
- który pisemnie powiadomił właściwego naczelnika urzędu skarbowego o tej działalności.
27. **Finalny Nabywca Węglowy lub FNW** - Odbiorca, który:
- nabywa na terytorium kraju, importuje lub nabywa wewnątrzspółnotowo wyroby węglowe, lub
  - posiada uzyskane w sposób inny niż w drodze nabycia wyroby węglowe
- niebędący pośredniczącym podmiotem węglowym.
28. **Pojazd** - środek transportu przeznaczony do poruszania się po drodze oraz maszyna, lub urządzenie do tego przystosowane.
29. **Pojazd Członowy** - zespół Pojazdów składający się z Pojazdu Silnikowego złączonego z naczepą.
30. **Pojazd Silnikowy** - Pojazd wyposażony w silnik, z wyjątkiem motoroweru i pojazdu szynowego
31. **Zespół Pojazdów** - Pojazdy złączone ze sobą w celu poruszania się po drodze jako całość; nie dotyczy to Pojazdów złączonych w celu holowania.
32. **Przyczepa** - Pojazd bez silnika, przystosowany do łączenia go z innym Pojazdem.
33. **Naczepa** - Przyczepa, której część spoczywa na Pojeździe Silnikowym i obciąża ten Pojazd.
34. **Ciągnik samochodowy** - Pojazd samochodowy przeznaczony konstrukcyjnie wyłącznie do ciągnięcia Przyczepy; określenie to obejmuje ciągnik siodłowy i ciągnik balastowy.
35. **Pojazd Samochodowy** - Pojazd Silnikowy, którego konstrukcja umożliwia jazdę z prędkością przekraczającą 25 km/h; określenie to nie obejmuje ciągnika rolniczego.
36. **Dopuszczalna Masa Całkowita**- największa określona właściwymi warunkami technicznymi masa pojazdu obciążonego osobami i ładunkiem, dopuszczonego do poruszania się po drodze.
37. **Ubytki** - wszelkie straty wyrobów węglowych powstałe w trakcie ich przemieszczania na terytorium kraju w związku z wykonaniem czynności stanowiącej przedmiot opodatkowania akcyzą.
38. **Faktura Sprzedaży** - dokument sprzedaży wystawiony przez Spółkę w formie papierowej zawierający elementy wymagane w obowiązujących przepisach prawa, w tym w Ustawie o VAT, a także w Ustawie Akcyzowej
39. **E-Faktura Sprzedaży**- Faktura Sprzedaży wystawiana i archiwizowana w sposób elektroniczny w formacie wybranym przez Spółkę, po akceptacji przyjmowania faktur elektronicznych Spółki przez Odbiorcę, zgodna z obowiązującymi przepisami prawa, w tym Ustawą o VAT.
40. **Paragon Fiskalny** - dokument fiskalny, wydrukowany dla Odbiorcy przez kasę rejestrującą w Spółce w momencie sprzedaży, zgodny z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 27 sierpnia 2013 r. w sprawie kryteriów i warunków technicznych, którym muszą odpowiadać kasy rejestrujące (Dz.U. z 2013 r. poz.1076).
41. **List Przewozowy lub LP**- list przewozowy w rozumieniu ustawy Prawo Przewozowe wystawiony przez Spółkę, lub Przewoźnika.
42. **Wydanie Zewnętrzne lub WZ**- dokument wystawiony przez Spółkę uprawniający do wydania węgla z magazynu towarów, lub wyrobów gotowych Spółki.
43. **Komisja Reklamacyjna**- komisja ds. reklamacji jakościowych Węgla określona w *art.6 Regulaminu*.
44. **Autoryzowany Sprzedawca Węgla lub ASW** – Odbiorca będący PPW, mający zawartą ze Spółką Umowę Sprzedaży określającą zasady zakupu Węgla i dalszej jego dystrybucji wśród dalszych PPW lub FNW
45. **Przewoźnik** - bezpośrednio Odbiorca odbierający osobiście Węgiel własnym pojazdem lub upoważniony przez Odbiorcę podmiot lub osoba fizyczna dokonująca transportu Węgla na zlecenie Odbiorcy. W szczególnych przypadkach określonych w Regulaminie, może to być również podmiot lub osoba fizyczna dokonująca transportu Węgla na zlecenie Spółki.
46. **Pełnomocnik** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, upoważniona zgodnie z Kc przez Odbiorcę do złożenia Oświadczenia Akcyzowego w treści Faktury Sprzedaży i do odbioru Węgla.

47. **B2B/Awizo** - elektroniczna platforma służąca do składania elektronicznych zamówień, lub/i elektronicznych upoważnień do odbioru Węgla dla Przewoźnika (elektronicznych awizacji) zamieszczona pod adresem: <https://ssl.lw.com.pl/awizo/strona/logowanie/> zintegrowana z informatycznym systemem sprzedaży Spółki, w której Odbiorca posiadający na mocy Umowy Sprzedaży zawartej ze Spółką lub uczestnik Programu Lojalnościowego, własny login i hasło, może między innymi:
  - a) składać autoryzowane elektronicznie zamówienia na Węgiel,
  - b) składać autoryzowane elektronicznie upoważnienia dla Przewoźnika do odbioru węgla (elektroniczne awizacje),
  - c) przeglądać historię zamówień, płatności, salda w Spółce,
  - d) pobierać lub przeglądać E Faktury Sprzedaży, oraz
  - e) wykonywać inne czynności dopuszczone w Umowie Sprzedaży, służące usprawnieniu procesu sprzedaży Węgla i komunikacji Odbiorcy ze Spółką.
48. **Harmonogram** - miesięczny harmonogram dziennych wysyłek węgla realizowanych w sprzedaży masowej transportem kolejowym.
49. **Strona** - strona wskazana w komparycji Umowy Sprzedaży, lub odpowiednio Spółka, lub Odbiorca w przypadku zamówienia.
50. **Brak Terminowej Zapłaty**- brak wpływu wymagalnych od Odbiorcy środków pieniężnych na rachunek bankowy Spółki w kwocie powyżej 100 zł, wynikających z Faktur Sprzedaży, w terminach określonych w Fakturach Sprzedaży lub w Umowie Sprzedaży, powiększonych o 2 dni robocze, ustalany wyłącznie na potrzeby wykonania przez Kierownika Działu Relacji z Klientami obowiązków wskazanych w Regulaminie.
51. **Program Lojalnościowy** - program lojalnościowy prowadzony wśród wyspecyfikowanych grup Odbiorców Węgla, którego zasady zatwierdził Zarząd Spółki. Uczestnik Programu Lojalnościowego potwierdza uczestnictwo w tym programie poprzez podpisanie Deklaracji i akceptację Regulaminu Programu Lojalnościowego oraz uzyskuje potwierdzenie przyjęcia do Programu Lojalnościowego od Spółki.
52. **Regulamin Programu Lojalnościowego** – regulamin definiujący prawa i obowiązki uczestnika Programu Lojalnościowego.
53. **Ustawa o Jakości Paliw** – ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 roku o systemie monitorowania i kontrolowania paliw (Dz.U. z 2018 r. poz. 427 t.j. ze zm.).
54. **Rozporządzenie ws. Wymagań Jakościowych** - Rozporządzenie Ministra Energii z dnia 27 września 2018 r. w sprawie wymagań jakościowych dla paliw stałych (Dz. U. z 2018 poz. 1890).
55. **Rozporządzenie ws. Metod Badania Jakości** - Rozporządzenie Ministra Energii z dnia 27 września 2018 r. w sprawie metod badania jakości paliw stałych (Dz. U. z 2018 poz. 1893).
56. **Rozporządzenie ws. Wzoru Świadectwa Jakości** - Rozporządzenie Ministra Energii z dnia 27 września 2018 w sprawie wzoru świadectwa jakości paliw stałych (Dz. U. z 2018 poz. 1892).
57. **Świadectwo Jakości** – dokument, który wystawia przedsiębiorstwo w momencie Wprowadzania do Obrotu Paliwa Stałego, o którym mowa w art. 2 ust.1 pkt 4a lit. a i b Ustawy o Jakości Paliw, potwierdzający spełnienie przez paliwo stałe wymagań jakościowych określonych w Rozporządzeniu ws. Wzoru Świadectwa Jakości.
58. **Zaświadczenie** – kopia zaświadczenia wystawionego przez właściwy organ ochrony środowiska, potwierdzającego prowadzenie przez Odbiorcę, który nabywa Węgiel, instalacji spalania innej niż wskazana w art.1 ust.2 pkt. 2 Ustawy o Jakości Paliw, przekazywane Spółce przez Odbiorcę, który nabywa Węgiel z przeznaczeniem innym niż wskazanym w art.1 ust.2 pkt.2 Ustawy o Jakości Paliw.
59. **Wprowadzenie do Obrotu Paliw Stałych** – sprzedaż lub inna forma zbycia paliw stałych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z przeznaczeniem do użycia w gospodarstwach domowych i instalacjach spalania o nominalnej mocy cieplnej mniejszej niż 1 MW.
60. **Oferta Handlowa** – specyfikacja cen oraz parametrów jakościowych dla poszczególnych sortymentów Węgla, zamieszczona na stronie internetowej Spółki, na platformie B2B/Awizo, wywieszona w punktach sprzedaży Spółki lub określona w Umowie Sprzedaży z Odbiorcą.
61. **Oświadczenie Akcyzowe** – oświadczenie złożone przez FNW w treści Faktury Sprzedaży o tym, że nabywane wyroby węglowe w ilości i rodzaju wskazanych w fakturze przeznaczone są do celów opałowych uprawniających do zwolnienia od akcyzy na podstawie Ustawy Akcyzowej.

## Artykuł 6. Procedura postępowania reklamacyjnego.

### §20

#### Warunki ogólne postępowania reklamacyjnego.

1. Czynności dotyczące reklamacji jakościowych w oparciu o Regulamin prowadzi Komisja Reklamacyjna w składzie:
  - a) Kierownik Działu Kontroli Jakości i Laboratorium - przewodniczący komisji,
  - b) Główny Inżynier ds. Przeróbki Mechanicznej Węgla Kierownik Działu Utrzymania Ruchu Przeróbki – członek komisji,
  - c) Kierownik Działu Relacji z Klientami - członek komisji,
2. Zadaniem Komisji Reklamacyjnej jest rozpatrywanie zgłoszonych reklamacji jakościowych zgodnie z Regulaminem.
3. Czynności dotyczące reklamacji ilościowych prowadzone są w ramach zakresu obowiązków Działu Relacji z Klientami.
4. W przypadku rażąco nieuzasadnionej reklamacji, za którą uważa się reklamację Węgla innego producenta (zgłoszonego jako węgiel Spółki), lub celowe zanieczyszczenie Węgla, Spółka zastrzega sobie prawo do obciążenia Odbiorcy kosztami postępowania reklamacyjnego oraz do zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa do organów ścigania.

### §21

#### Zasady postępowania w reklamacjach jakościowych.

1. Spółka prowadzi sprzedaż sortymentów Węgla wg deklarowanych parametrów jakościowych wykazanych w aktualnej Ofercie Handlowej. Spółka jest odpowiedzialna z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili wydania Węgla Odbiorcy lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili, z zastrzeżeniem dalszych postanowień niniejszego paragrafu.
2. Na stronie internetowej Spółki dla poszczególnych sortymentów Węgla z Oferty Handlowej Spółki dostępne są dla Odbiorców:
  - a) karty jakościowe zawierające zestawienie parametrów jakościowych,
  - b) karty charakterystyki sporządzone zgodnie z Rozporządzeniem (WE) nr 1907/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 grudnia 2006r. w sprawie rejestracji, oceny, udzielania zezwoleń i stosowanych ograniczeń w zakresie chemikaliów (REACH).
3. Spółka odpowiada za wady fizyczne Węgla wobec Odbiorców, określonych w §1 ust.2 lit. b) Regulaminu, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem roku od daty wydania tego towaru Odbiorcy, zaś wobec Odbiorców, określonych w §1 ust.2 lit. a) Regulaminu, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od daty wydania tego towaru Odbiorcy.
4. Odbiorcy określeni w §1 ust.2 lit. b) Regulaminu tracą uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne Węgla, jeżeli nie zbadali Węgla w terminie 31 dni od dnia wydania Węgla Odbiorcy i nie zawiadomili Spółki o dostrzeżonej wadzie w terminie 14 dni od dnia zbadania Węgla. Oznacza to, że Spółka nie ponosi żadnej odpowiedzialności za wady fizyczne Węgla w przypadku, gdy Odbiorca określony w §1 ust.2 lit. b) Regulaminu nie złożył reklamacji jakościowej przed upływem powyższych terminów. Uprawnienia i roszczenia Odbiorców określonych w §1 ust.2 lit. b) Regulaminu z tytułu rękojmi za wady fizyczne Węgla, ograniczone są do prawa do przyznania upustu cenowego, zgodnie z postanowieniami Regulaminu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 27 i ust. 32 lit. b) Regulaminu.
5. Zgłoszenie reklamacji jakościowej nie zmienia terminu płatności faktury dotyczącej reklamowanej partii Węgla.
6. Spółka jest zwolniona od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Odbiorca wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy, a ponadto, w przypadku Odbiorców określonych w §1 ust.2 lit. b) Regulaminu, Spółka jest zwolniona od odpowiedzialności, jeżeli Odbiorca wiedział o wadzie w chwili wydania rzeczy.
7. Przy odbiorze Węgla na wagach samochodowych, reklamacje wad widocznych powinny być zgłoszone przed opuszczeniem terenu Spółki. Zgłoszenie to może być dokonane telefonicznie przez Odbiorcę, lub Przewoźnika do Działu Kontroli Jakości i Laboratorium tel. +48 81 462 55 79 lub + 48 785 870 545; W przypadku zasadnej reklamacji dotyczącej wad widocznych, zgłoszonej przy odbiorze samochodowym przed opuszczeniem terenu Spółki, towar zostanie wymieniony na wolny od wad.
8. Odbiorca, poza przypadkami wskazanymi w ust.7, składa reklamację w formie pisemnej, w kancelarii ogólnej Spółki, faxem na nr +48 81 462 56 37 lub pocztą e-mail na adres: sprzedazw@lw.com.pl. Reklamacja powinna zawierać

wszystkie dane dotyczące zakupu (data zakupu, sortyment, nr Faktury Sprzedaży lub Paragonu Fiskalnego, WZ lub List Przewozowy) oraz rodzaj i okoliczności stwierdzenia wady jakościowej. W przypadku reklamacji składu ziarnowego reklamacji podlega wyłącznie cała partia węgla objęta jednym dokumentem WZ.

9. Odbiorca określony w §1 ust.2 lit. a) *Regulaminu*, w terminie 14 dni od daty wpływu do Spółki reklamacji jakościowej powinien być poinformowany o sposobie jej załatwienia. Brak informacji w tym terminie powoduje, że reklamację - dotyczącą zwrotu towaru, wymiany towaru lub usunięcia wady albo złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny, z określeniem kwoty, o którą cena ma być obniżona - uznaje się za uzasadnioną.
10. Odbiorca jest zobligowany dołączyć do złożonej reklamacji kopie dokumentów: Wydania Zewnętrznego lub Listu Przewozowego oraz Faktury Sprzedaży lub Paragonu Fiskalnego. Brak powyższych dokumentów zakupu Węgla jest podstawą do nie uznania reklamacji.
11. W przypadku zakupu Węgla z sieci sprzedaży Spółki u ASW, wobec odbiorcy odpowiada ASW, w związku z czym odbiorca ASW składa reklamację do ASW. Względem ASW Spółka odpowiada na zasadach określonych dla Odbiorców wymienionych w §1 ust.2 lit. b) *Regulaminu*. Do złożonej reklamacji ASW jest zobligowany dołączyć kopię Wydania Zewnętrznego lub Listu Przewozowego oraz Fakturę Sprzedaży lub Paragon Fiskalny dokumentujących zakup Węgla w Spółce oraz potwierdzoną kopię dokumentu sprzedaży Węgla wykonanej na rzecz własnego odbiorcy.
12. Odbiorca ma obowiązek zabezpieczyć reklamowaną partię Węgla do działań reklamacyjnych. Przez partię Węgla rozumie się ilość Węgla zgromadzoną i zabezpieczoną do rozpatrzenia reklamacji, na którą Odbiorca posiada dokumenty zakupu: Wydanie Zewnętrzne lub List Przewozowy oraz Fakturę Sprzedaży lub Paragon Fiskalny. Kwestionowana partia Węgla powinna być składowana oddzielnie na czystym, utwardzonym placu składowym i zabezpieczona przed czynnikami mogącymi spowodować zmianę parametrów jakościowych w czasie składowania. Złożona reklamacja przekazywana jest przez kancelarię ogólną do Kierownika Działu Relacji z Klientami, który ustala zasadność rozpoczęcia procedury rozpoznania reklamacji, a następnie przekazuje (poprzez kancelarię ogólną) zgłoszenie reklamacji do Działu Kontroli Jakości i Laboratorium celem rejestracji w rejestrze reklamacji oraz jej rozpatrzenia.
13. Kierownik Działu Kontroli Jakości i Laboratorium po otrzymaniu zgłoszenia reklamacji oddelegowuje w celu rozpatrzenia reklamacji Węgla u Odbiorcy:
  - a) osobę dozoru Działu Kontroli Jakości i Laboratorium,
  - b) próbobiorców.
14. Wykonanie u Odbiorcy czynności reklamacyjnych udokumentowane jest Protokołem z rozpatrzenia reklamacji (*Załącznik nr 5, 6 i 7 do Regulaminu*), który opcjonalnie zawiera opis podjętych czynności w miejscu reklamacji.
15. Komisja Reklamacyjna na podstawie protokołu z rozpatrzenia reklamacji dokonuje oceny wykonanych czynności i określa ostateczny sposób załatwienia reklamacji na podstawie wyników jakościowych i propozycji stron (rozbieżności). Kierownik Działu Kontroli Jakości i Laboratorium jako przewodniczący Komisji Reklamacyjnej na niniejszej podstawie sporządza Protokół reklamacyjny (*Załącznik nr 8 i 9 do Regulaminu*), który zawiera wnioskowaną decyzję w sprawie rozpatrzonej reklamacji. Do protokołu dołącza się:
  - a) zgłoszenie reklamacji i kopię Faktury Sprzedaży lub Paragonu Fiskalnego dotyczących zakupu Węgla,
  - b) protokół z rozpatrzenia reklamacji,
  - c) wyniki analiz z laboratorium.
16. W przypadku reklamacji składu ziarnowego, polegającej na stwierdzeniu zawartości podziarna, lub nadziarna, za rozstrzygające przyjmuje się wyniki analizy sitowej wykonanej zgodnie z Rozporządzeniem ws. Metod Badania Jakości wg próby pobranej zgodnie z normą PN-G-04502:2014-11 na miejscu u Odbiorcy (w sprzedaży wagonowej lub samochodowej), lub bezpośrednio po załadunku na transport samochodowy przed opuszczeniem Spółki. Maksymalne, dopuszczalne zawartości podziarna lub nadziarna dla sortymentów sprzedawanych przez Spółkę określa Rozporządzenie ws. Wymagań Jakościowych.
17. Rozpatrzenia reklamacji i sposób rozwiązania reklamacji dotyczących zawartości nadziarna i podziarna dokonuje się w toku uzgodnień indywidualnych Komisji Reklamacyjnej z Odbiorcą i w oparciu o graniczne wymagania jakościowe określone w Rozporządzeniu ws. Wymagań Jakościowych. W związku z powyższym, w przypadku potwierdzenia w postępowaniu reklamacyjnym wad fizycznych węgla polegających na niespełnieniu tych wymagań, uprawnienia Odbiorcy z tytułu ww. wad fizycznych ograniczone są:
  - a) w przypadku Węgla Wprowadzonego do Obrotu przez Spółkę w rozumieniu Ustawy o Jakości Paliw - do postanowień Art. 6 § 21 ust.32 lit.b) *Regulaminu*,

b) w innych przypadkach i w razie braku porozumienia z Odbiorcą co do sposobu rozpatrzenia reklamacji - do prawa Odbiorcy do uzyskania upustu cenowego, obliczonego według następujących zasad:

(1) w przypadku stwierdzenia ponadnormatywnej zawartości podziarna w sortymentach grubych, udziela się upustu od ceny netto w wysokości 0,5 % za każdy jeden procent ponad maksymalnie dopuszczalne wielkości określone w Rozporządzeniu ws. Wymagań Jakościowych, z uwzględnieniem naturalnej degradacji wynoszącej dla sortymentów grubych 5 % na miesiąc (orzech),

(2) w przypadku stwierdzenia ponadnormatywnej zawartości podziarna w sortymentach średnich, udziela się upustu od ceny netto w wysokości 0,2 % za każdy jeden procent ponad maksymalnie dopuszczalne wielkości określone w Rozporządzeniu ws. Wymagań Jakościowych z uwzględnieniem naturalnej degradacji wynoszącej dla sortymentów średnich 3 % na miesiąc (groszek),

(1) w przypadku stwierdzenia ponadnormatywnej zawartości podziarna w sortymentach drobnych, udziela się upustu od ceny netto w wysokości 0,1 % za każdy jeden procent ponad maksymalnie dopuszczalne wielkości określone w Rozporządzeniu ws. Wymagań Jakościowych z uwzględnieniem naturalnej degradacji wynoszącej dla sortymentów drobnych 1 % na miesiąc (miał),

(2) w przypadku stwierdzenia ponadnormatywnej zawartości nadziarna udziela się upustu w wysokości 0,5% ceny netto za każdy jeden procent ponad maksymalnie dopuszczalne wielkości określone w Rozporządzeniu ws. Wymagań Jakościowych,

(3) poprzez cenę netto rozumie się cenę netto Węgla z Faktury Sprzedaży (Paragonu Fiskalnego) wystawionego przez Spółkę, przy czym suma upustów obliczonych wg niniejszego ustępu pomnożona przez tonaż reklamowanej partii Węgla i powiększona o należny podatek VAT stanowi bonifikatę dla Odbiorcy z tytułu uznanej reklamacji składu ziarnowego, która zostanie wypłacona w kasie, lub przelana na konto bankowe Odbiorcy.

18. W przypadku stwierdzenia małej dbałości Odbiorcy przy przeładunku i rozładunku Węgla, reklamacje na ponadnormatywną zawartość podziarna nie będą uwzględniane.

19. W przypadku reklamacji rzeczywistych parametrów jakościowych polegającej na stwierdzeniu:

a) zniżenia wartości opałowej poniżej wartości deklarowanej w Ofercie Handlowej, lub

b) zawyżenia zawartości popiołu i siarki powyżej wartości deklarowanych w Ofercie Handlowej,

podstawą rozstrzygnięcia reklamacji będzie wynik analizy chemicznej próby węgla pobranej i wykonanej przez Dział Kontroli Jakości i Laboratorium zgodnie z zakresem uzyskanej w PCA w Warszawie akredytacji Nr AB-895.

20. Do analizy chemicznej pobiera się w obecności co najmniej dwóch przedstawicieli Spółki oraz Odbiorcy zgłaszającego reklamację, trzy jednakowe próby laboratoryjne:

a) do wykonania analizy w laboratorium Spółki,

b) do wykonania ewentualnej analizy u Odbiorcy,

c) do wykonania ewentualnej analizy w niezależnym laboratorium akredytowanym w postaci próby rozjemczej która jest plombowana przez przedstawiciela Spółki i przechowywana do czasu rozstrzygnięcia reklamacji.

21. Wynik analizy chemicznej próby komisyjnie pobranej i oznaczonej w laboratorium Spółki decyduje o załatwieniu reklamacji.

22. O ile Odbiorca nie godzi się ze sposobem załatwienia reklamacji, wówczas próba rozjemcza zostanie przesłana do niezależnego akredytowanego laboratorium, której wyniki analiz będą decydujące w sporze.

23. Koszty wykonania analizy rozjemczej ponosi Odbiorca.

24. W przypadku wysłania próbki do analizy chemicznej w laboratorium akredytowanym czas załatwienia reklamacji przedłuża się o czas otrzymania drogą pocztową, lub faksową pisemnych wyników analiz chemicznych.

25. Wyniki badań jakościowych zaokrągla się zgodnie z regułami matematycznymi z dokładnością:

a) wartości opałowej ( $Q_{r}$ ) do 100,00 kJ/kg,

b) zawartości popiołu ( $A_r$ ) z dokładnością do 1,00 % ,

c) siarki całkowitej ( $S_r$ ) z dokładnością do 0,10 %.

26. Rozpatrzenia reklamacji i sposób rozwiązania reklamacji dotyczących rzeczywistych parametrów jakościowych dokonuje się w toku uzgodnień indywidualnych Komisji Reklamacyjnej z Odbiorcą. W razie braku porozumienia z

Odbiorcą co do sposobu rozpatrzenia reklamacji, z zastrzeżeniem postanowień § 21 ust. 32 lit. b), uprawnienia Odbiorcy z tytułu ww. wad fizycznych ograniczone są do przyznania upustu cenowego, obliczonego w następujący sposób:

- a) gdy rzeczywista wartość opałowa w stanie roboczym ( $Q_r$ ) jest niższa od wartości minimalnej określonej w Ofercie Handlowej, oblicza się cenę 1 GJ dzieląc cenę netto reklamowanego sortymentu przez jego klasę deklarowaną wartości opałowej, następnie otrzymaną cenę 1 GJ mnoży się przez rzeczywistą wartość opałową sortymentu (podaną z dokładnością do 100,00 kJ/kg), ustaloną w wyniku postępowania reklamacyjnego. Różnica pomiędzy ceną netto Węgla dla klasy deklarowanej w Ofercie Handlowej a ceną netto wyliczoną powyżej, stanowi upust będący podstawą do wyliczenia bonifikaty z tytułu uznanej reklamacji na wartość opałową,
  - b) gdy zawartość rzeczywista popiołu w stanie roboczym ( $A_r$ ) jest wyższa od wartości maksymalnej określonej w Ofercie Handlowej, przyjmuje się do rozliczeń zawartość rzeczywistą popiołu ustaloną w wyniku postępowania reklamacyjnego i udziela się upustu od ceny netto, w wysokości 1 % za każde rozpoczęte 1 % powyżej wartości maksymalnej, stanowiącej podstawę do wyliczenia bonifikaty z tytułu przekroczonej maksymalnej zawartości popiołu,
  - c) gdy zawartość siarki całkowitej w stanie roboczym ( $S_r$ ) jest wyższa od wartości maksymalnej określonej w Ofercie Handlowej, przyjmuje się do rozliczeń rzeczywistą zawartość siarki całkowitej ustaloną w wyniku postępowania reklamacyjnego i udziela się upustu od ceny netto w wysokości 1,5 % za każde rozpoczęte 0,2% powyżej wartości maksymalnej siarki całkowitej stanowiącego podstawę do wyliczenia bonifikaty z tytułu przekroczonej zawartości siarki całkowitej,
  - d) w przypadku uznania reklamacji więcej niż jednego parametru jakościowego, skorygowana cena netto uwzględnia sumę upustów z niniejszego ustępu,
  - e) za cenę netto rozumie się cenę netto Węgla wg Faktury Sprzedaży (Paragonu Fiskalnego) wystawionego przez Spółkę, przy czym suma upustów, obliczona zgodnie z niniejszym ustępem, pomnożona przez tonaż reklamowanej partii Węgla i powiększona o należny podatek VAT, stanowi bonifikatę dla Odbiorcy, która zostanie wypłacona w kasie, lub przelana na konto bankowe Odbiorcy.
27. Spółka nie odpowiada za przekroczenie w zakupionym przez Odbiorcę Węgla maksymalnie dopuszczalnego parametru zawartości wilgoci całkowitej ( $W_r$ ) (określonego w Rozporządzeniu ws. Wymagań Jakościowych), stwierdzone po opuszczeniu przez środek transportowy Odbiorcy z zakupionym Węgłem terenu Spółki i nie przyjmuje w takim przypadku do rozpatrzenia reklamacji jakościowych dotyczących zawartości wilgoci całkowitej ( $W_r$ ). W przypadku potwierdzenia przekroczenia maksymalnie dopuszczalnych parametrów zawartości wilgoci całkowitej ( $W_r$ ) przed opuszczeniem przez środek transportowy z zakupionym węglem terenu Spółki, Spółka wg własnej decyzji: dokona wycofania tej partii Węgla z obrotu poprzez wymianę wadliwego Węgla na Węgiel wolny od wad albo dokona zwrotu wadliwego Węgla do Spółki i zwrotu ceny na rzecz Odbiorcy.
28. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za zawartość w węglu ciał obcych, jeżeli rodzaj tych zanieczyszczeń wskazuje na to, że nie mogą one pochodzić z terenu Spółki.
29. W przypadku wątpliwości, co do pochodzenia wskazanej przez Odbiorcę do opróbowania partii węgla, Spółka zastrzega sobie prawo oddania próby rozjemczej do niezależnego, akredytowanego laboratorium w celu wykonania poszerzonych analiz chemicznych.
30. Protokół reklamacyjny jako wniosek Komisji Reklamacyjnej zatwierdzany jest przez Dyrektora ds. Sprzedaży.
31. Dział Relacji z Klientami na podstawie zatwierdzonego protokołu reklamacyjnego, informuje pisemnie składającego reklamację jakościową o podjętej decyzji, dotyczącej reklamowanej partii Węgla, a kopia pisma przekazywana jest do działu Kontroli Jakości i Laboratorium.
32. W przypadku uznanej reklamacji jakościowej Dział Relacji z Klientami dokona na podstawie protokołu reklamacyjnego:
- a) korekty cenowej w uzgodnieniu ze służbami ekonomiczno-finansowymi Spółki, oraz zwrotu reklamującemu uzyskanej bonifikaty cenowej, lub
  - b) w przypadku gdy w wyniku przeprowadzonej procedury reklamacyjnej przyjętej do rozpatrzenia przez Spółkę reklamacji, Komisja Reklamacyjna stwierdzi, że parametry jakościowe reklamowanej partii Wprowadzonego do Obrotu Paliwa Stałego przez Spółkę, z winy Spółki nie spełniają granicznych norm jakościowych określonych w Rozporządzeniu ws. Wymagań Jakościowych z uwzględnieniem dopuszczalnych odchyłeń określonych w Rozporządzeniu ws. Wymagań Jakościowych - Spółka wg własnej decyzji: dokona wycofania tej partii Węgla z obrotu poprzez wymianę wadliwego Węgla na Węgiel wolny od wad albo dokona zwrotu ceny na rzecz Odbiorcy



za zwrotem wadliwego Węgla do Spółki.

33. W przypadkach wad, których nie opisano w niniejszym *artykule 6*, dopuszcza się ustalenie innego trybu rozpatrzenia reklamacji jakościowej przez Komisję Reklamacyjną, przy uwzględnieniu, że w razie braku porozumienia z Odbiorcą co do sposobu rozpatrzenia reklamacji, uprawnienia Odbiorcy z tytułu wad fizycznych ograniczone są do przyznania Odbiorcy upustu cenowego, z zastrzeżeniem postanowień *Art. 6 § 21 ust.32 lit. b) Regulaminu*.
34. Dział Kontroli Jakości i Laboratorium prowadzi rejestr reklamacji jakościowych i archiwizuje całość dokumentacji związanej z reklamacjami jakościowymi.
35. Opisane w niniejszym paragrafie zasady postępowania w reklamacjach jakościowych dotyczą Węgla zakupionego w Spółce po dniu 4 listopada 2018 r. W przypadku reklamacji jakościowych dotyczących zakupionego węgla sprzed daty 4 listopada 2018 r. obowiązują uregulowania Art. 6 Regulaminu Sprzedaży Węgla z dnia 25 maja 2018 r.
36. W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się rozpatrzenie reklamacji na warunkach indywidualnych wynikających z negocjacji z Odbiorcą.

## §22

### Zasady postępowania w reklamacjach ilościowych.

1. W postępowaniu reklamacyjnym dotyczącym reklamacji ilościowych (Ubytków) w sprzedaży Węgla w Spółce stosuje się przepisy Prawa Przewozowego oraz Rozporządzenia ws. Reklamacji, o ile zawarta z Odbiorcą Umowa Sprzedaży nie przewiduje odrębnych od określonych w *art.6 Regulaminu* zasad postępowania reklamacyjnego.
2. Spółka pod względem ilościowym prowadzi sprzedaż w oparciu o wagi handlowe samochodowe nasypowe i najazdowe (o klasie dokładności „3”) oraz o wagi kolejowe - przenośnikowe (o klasie dokładności „1”) oraz przy uwzględnieniu norm dopuszczalnych ubytków wyrobów węglowych określonych w Rozporządzeniu ws. Norm Ubytków Węglowych, które wynoszą - w przypadku ubytków wyrobów węglowych powstających w czasie ich przemieszczania na terytorium kraju w związku z wykonaniem czynności stanowiącej przedmiot opodatkowania akcyzą - 2% ilości wysłanej, bez względu na środek transportu, zaś w przypadku przeładunku w czasie przemieszczania - 1% ilości przeładowanej.
3. Reklamacje ilościowe rozpatruje Kierownik Działu Relacji z Klientami.
4. Odbiorca w przypadku stwierdzenia różnic ilościowych składa w formie pisemnej reklamację w kancelarii ogólnej Spółki, faxem na nr +48 81 462 56 37 lub pocztą e-mail na adres: sprzedazw@lw.com.pl najpóźniej 7 dnia od daty odbioru przesyłki. Zgłoszenie reklamacji nie zmienia terminu płatności Faktur Sprzedaży dotyczących reklamowanej partii Węgla.
5. Reklamacja ilościowa powinna zawierać wszystkie dane dotyczące zakupu (data zakupu, sortyment, nr Faktury Sprzedaży lub Paragonu Fiskalnego, nr WZ lub List Przewozowy). Do złożonej reklamacji Odbiorca jest zobligowany dołączyć m.in. kopie: Wydania Zewnętrzne lub Listu Przewozowego, Faktury Sprzedaży lub Paragonu Fiskalnego oraz protokół kontrolnego, komisyjnego ważenia wykonanego przez Przewoźnika – tj. protokołu ustalenia stanu przesyłki zgodnie z Prawem Przewozowym i Rozporządzeniem ws. Reklamacji. Brak powyższych dokumentów zakupu Węgla jest podstawą do odmowy uznania reklamacji ilościowej.
6. Nie uwzględnia się reklamacji ilościowych Węgla w przypadku sprzedaży samochodowej, po załadunku i opuszczeniu ogrodzonego terenu Spółki. Odbiorca może wykonać kontrolne ważenie transportu samochodowego na innej wadze najazdowej na terenie Spółki pod nadzorem pracowników Sekcji Logistyki Sprzedaży, po uprzednim zgłoszeniu reklamacji ilościowej do Działu Relacji z Klientami (Sekcji Logistyki Sprzedaży) pod nr tel. +48 81 462 55 82 lub +48 81 462 55 80. W takim przypadku niezgodności w załadunku wykraczające poza tolerancję wag wyrównywane są na bieżąco, a w przypadku nieuzasadnionej reklamacji ilościowej koszt dodatkowego ważenia ponosi Odbiorca, wg stawek obowiązujących w Spółce.
7. Reklamacje ilościowe rozpatruje się przy uwzględnieniu art. 67 Prawa Przewozowego, który określa odpowiedzialność Przewoźnika (w konsekwencji, jeżeli brak jest stwierdzonej winy Przewoźnika - odpowiedzialność nadawcy, czyli Spółki) tylko za tę część ubytku, która przewyższa Normy Dopuszczalnych Ubytków ustalone zgodnie z obowiązującymi przepisami, chyba, że szkoda nie wynika z przyczyn uzasadniających stosowanie Norm Dopuszczalnego Ubytku.
8. Dział Relacji z Klientami prowadzi rejestr reklamacji ilościowych i archiwizuje całość dokumentacji związanej z rozpatrywaniem reklamacji ilościowych. Decyzję w sprawie uznania lub odrzucenia reklamacji ilościowej podejmuje Dyrektor d/s Sprzedaży na wniosek i po zasięgnięciu opinii Kierownika Działu Relacji z Klientami oraz kierownika Sekcji Logistyki Sprzedaży. Dział Relacji z Klientami informuje pisemnie Odbiorcę w ciągu najpóźniej 14 dni od dnia przyjęcia reklamacji o podjętej decyzji.

## §23

### Postanowienia końcowe warunków reklamacji Węgla.

1. W zakresie nieuregulowanym stosuje się przepisy Kc.
2. *Art. 6 Regulaminu* stanowi wraz z pozostałą treścią Regulaminu, wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 §1 Kc.
3. Umowy Sprzedaży mogą w sposób odmienny precyzować procedurę rozpatrywania reklamacji jakościowych i ilościowych oraz odmienną procedurę wtórnych rozliczeń jakościowych i ilościowych.
4. W celu uniknięcia jakichkolwiek wątpliwości, Sprzedający oświadcza, że powyższe postanowienia Regulaminu nie stanowią udzielenia gwarancji przy sprzedaży Węgla w rozumieniu art. 577 i n. Kc.

## § 24

### Zasady prowadzenia sprzedaży zgodnie z Ustawą o Jakości Paliw

1. Ustawa o Jakości Paliw określa zasady kontrolowania jakości paliw stałych wprowadzanych do obrotu lub obejmowanych procedurą celną dopuszczenia do obrotu, jeżeli paliwa te przeznaczone są do użycia w:
  - 1) gospodarstwach domowych;
  - 2) instalacjach spalania o nominalnej mocy cieplnej mniejszej niż 1 MW.
2. W przypadku Sprzedaży Węgla do użycia z przeznaczeniem określonym powyżej, Spółka zobowiązana jest wystawić Świadcstwo Jakości i jego kopię poświadczoną za zgodność z oryginałem przekazać Odbiorcy.
3. Odbiorca, który nabywa Węgiel z przeznaczeniem innym niż określone powyżej, zobowiązany jest przekazać Spółce:
  - 1) kopię Zaświadczenia wystawionego zgodnie z wymogami Ustawy o Jakości Paliw, lub
  - 2) kopię dokumentu potwierdzającego prowadzenie działalności polegającej na sprzedaży węgla.
4. Czynności związane z wydaniem Świadcstwa Jakości obejmują:
  - 1) Świadcstwo Jakości oddzielnie dla każdego sortymentu, wystawia i podpisuje Kierownik lub z-ca Kierownika Działu Kontroli Jakości i Laboratorium,
  - 2) oryginały Świadcstw Jakości kolejno ponumerowane, Dział Kontroli Jakości i Laboratorium przekazuje za potwierdzeniem odbioru do Działu Relacji z Klientami / Sekcja Logistyki Sprzedaży,
  - 3) pracownik działu Relacji z Klientami/Sekcja Logistyki Sprzedaży w momencie wydania węgla (wystawienia dokumentu WZ) dla podmiotu, dla którego zachodzi obowiązek wystawienia Świadcstwa Jakości, zobowiązany jest do:
    - a) nadania unikalnego nr Świadcstwa Jakości dopisując w numerze Świadcstwa nr WZ wydawanego węgla,
    - b) wpisania na Świadcstwie Jakości daty i miejsca wystawienia świadcstwa,
    - c) wykonania kopii tak uzupełnionego Świadcstwa Jakości i poświadczania „za zgodność z oryginałem”,
    - d) poświadczoną kopię Świadcstwa Jakości pracownik przekazuje Odbiorcy w momencie odbioru Węgla,
    - e) uzyskanie potwierdzenia odbioru kopii Świadcstwa Jakości na dokumencie WZ,
    - f) oryginał Świadcstwa Jakości jest przechowywany łącznie z dokumentem WZ,
    - g) wystawione egzemplarze Świadcstw Jakości podlegają rejestracji w momencie odbioru z Działu Kontroli Jakości i Laboratorium oraz w trakcie wydawania Odbiorcy,
5. Czynności związane ze Sprzedażą Węgla do Odbiorców nabywających paliwo stałe z przeznaczeniem innym niż określone w art. 1 ust. 2 Ustawy o Jakości Paliw obejmują:
  - 1) Odbiorcy prowadzący instalację spalania inną niż wskazana w art.1 ust.2 pkt.2 Ustawy o Jakości Paliw zobowiązani są przekazać Spółce kopię Zaświadczenia.
  - 2) Odbiorcy prowadzący działalność polegającą na sprzedaży węgla (PPW):
    - a) mający zawartą ze Spółką Umowę Sprzedaży zobowiązani są przekazywać do Spółki zamówienia miesięczne zawierające oświadczenie o przeznaczeniu węgla, który jest przez niego nabywany wraz z kopią dokumentów potwierdzających prowadzenie działalności polegającej na sprzedaży węgla (*KRS lub CEIDG, PPW*),
    - b) niemający zawartej ze Spółką Umowy Sprzedaży, zobowiązani są przed każdym odbiorem węgla przekazywać Sprzedającemu zamówienie zawierające oświadczenie o przeznaczeniu węgla, który jest przez niego nabywany,

wydrukowane z wykorzystaniem formularza pobranego z serwisu handlowego Spółki [www.lw.com.pl](http://www.lw.com.pl) (Załącznik nr 4 do Regulaminu ) wraz z kopią dokumentów potwierdzających prowadzenie działalności polegającej na sprzedaży węgla (*KRS lub CEIDG, PPW*).

W przypadku braku powyższych dokumentów, Spółka zobowiązana jest wystawić i wydać Odbiorcy kopię Świadcstwa Jakości potwierdzoną „za zgodność z oryginałem” lub może odmówić realizacji zamówienia.

6. Spełnienie wymagań jakościowych według Ustawy o Jakości Paliw i Rozporządzenia ws. Wymagań Jakościowych określonych dla Węgla będącego przedmiotem nabycia przez Odbiorców, kontroluje Dział Kontroli Jakości i Laboratorium, co potwierdza wystawionym Świadcstwem Jakości dla danej partii Węgla, przeznaczonej do sprzedaży w danym okresie.

.....  
(miejscowość i data)

**PROTOKÓŁ Z ROZPATRZENIA REKLAMACJI JAKOŚCIOWEJ Nr.....**  
(reklamacja składu ziarnowego w sprzedaży wagonowej lub samochodowej)

Spisany w..... w sprawie reklamacji jakościowej  
węgla sortyment..... klasa..... tonaż  
..... odebranego / wysłanego z..... w dniu.....  
..... zgłoszonej..... pisemnie/  
..... w LWB S.A. w dniu.....  
Nr Reklamacji/Zlecenia.....  
Nr Faktury Sprzedaży/Paragonu Fiskalnego.....  
Nr WZ/Listu Przewozowego.....

Opis wad, czas, miejsce i okoliczności ich stwierdzenia:

**ODBIORCA**

Nazwa.....  
Adres.....

**Komisja w składzie:**

(nazwisko, imię)

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

udała się na miejsce składowania reklamowanej partii węgla celem stwierdzenia, czy istnieją warunki do pobrania próby komisyjnej:

1. Węgiel w całości pozostawiony do dyspozycji LWB S.A.....
2. Złożony oddzielnie.....
3. Składowany na czystym utwardzonym placu składowym.....

Komisja w składzie j/w pobrała próbę ogólną, zgodnie z PN-G-04502:2014-11 z miejsca składowania reklamowanej partii węgla w ilości..... kg. W wyniku kontrolnego badania na sicie o średnicy oczka  $d=$ ..... mm określono zawartość podziarna/nadziarna w ilości..... kg, co stanowi..... %. Stopień naturalnej degradacji węgla składowanego..... m-cy wynosi..... %. Dopuszczalna wielkość podziarna/nadziarna zgodnie z Rozporządzeniem normą w sortymencie wynosi..... %. Ponadnormatywna zawartość podziarna/nadziarna wynosi..... %.

Uwagi komisji:

W przypadku uzasadnionej reklamacji naliczona zostanie bonifikata zgodnie z zgodnie z Regulaminem Sprzedaży Węgla. Na tym Protokół zakończono i podpisano:

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

Odbiorca oświadcza, że cała partia reklamowanego węgla objęta jednym dokumentem WZ jest pozostawiona w całości do dyspozycji LWB.

.....  
Podpis Odbiorcy:

.....  
(miejscowość i data)

**PROTOKÓŁ Z ROZPATRZENIA REKLAMACJI JAKOŚCIOWEJ Nr.....**

(pobór prób)

Spisany w..... w sprawie reklamacji  
jakościowej węgla sortyment..... klasa..... tonaż  
.....odebranego / wysłanego z..... w dniu.....  
..... zgłoszonej pisemnie/  
..... w LWB S.A. w dniu .....

Nr Reklamacji/Zlecenia.....  
Nr Faktury Sprzedaży/Paragonu Fiskalnego.....  
Nr WZ/Listu Przewozowego.....

Opis wad, czas, miejsce i okoliczności ich stwierdzenia:

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

**ODBIORCA**

Nazwa.....  
Adres.....

**Komisja w składzie:**

(nazwisko, imię)

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

udała się na miejsce składowania reklamowanej partii węgla celem stwierdzenia, czy istnieją warunki do pobrania próby komisyjnej:

4. Węgiel w całości pozostawiony do dyspozycji LWB S.A.....
5. Złożony oddzielnie.....
6. Składowany na czystym utwardzonym placu składowym.....

Komisja w składzie i/w pobrała próbę ogólną zgodnie z PN-G-04502:2014-11 z miejsca składowania reklamowanej partii węgla, z której przygotowano 3 próby do Laboratorium: dla Odbiorcy, dla LWB S.A. oraz próbę rozjemczą. Próby zaplombowano i opieczętowno. Odpowiednio zabezpieczona próbka rozjemcza będzie przechowywana do chwili uzgodnienia wyników analiz. W przypadku nie uzgodnienia wyników analiz, próbka rozjemcza będzie oddana do niezależnego laboratorium akredytowanego w celu wykonania analizy rozjemczej. Wyniki próby rozjemczej będą podstawą do rozstrzygnięcia reklamacji. Koszty wykonania analizy ponosi strona, której wyniki bardziej odbiegają od wyników próby rozjemczej.

Uwagi komisji:

.....

Na tym Protokół zakończono i podpisano:

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

Odbiorca oświadcza, że cała partia reklamowanego węgla jest pozostawiona do dyspozycji LWB.

.....  
Podpis Odbiorcy:

.....  
(miejsowość i data)

**PROTOKÓŁ Z ROZPATRZENIA REKLAMACJI JAKOŚCIOWEJ Nr.....**

(reklamacja składu ziarnowego bezpośrednio po załadunku pojazdu samochodowego)

Spisany w..... w sprawie reklamacji jakościowej węgla sortyment..... klasa..... tonaż..... w dniu..... zgłoszonej po załadunku węglem pojazdu o nr rejestracyjnym.....

Nr Reklamacji/Zlecenia .....  
Nr Faktury Sprzedaży/Paragonu Fiskalnego .....  
Nr WZ/Listu Przewozowego.....  
Reklamowane wady .....  
.....  
.....  
.....

**ODBIORCA**

Nazwa .....

Adres.....

**Komisja w składzie:**

(nazwisko, imię)

1 .....

2 .....

3 .....

4 .....

pobrała próbę ogólną zgodnie z PN-G-04502:2014-11 z pojazdu transportującego węgiel w ilości.....kg. W wyniku kontrolnego badania na sicie o średnicy oczka  $d =$  .....mm określono zawartość podziarna/nadziarna w ilości .....kg, co stanowi.....%. Dopuszczalna wielkość podziarna /nadziarna zgodnie z Rozporządzeniem ws. Wymagań Jakościowych normami w sortymencie wynosi .....%

Uwagi komisji:

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

W oparciu o sporządzony Protokół, reklamacja zostanie rozpatrzona zgodnie z Regulaminem Sprzedaży Węgla.

Na tym Protokół zakończono i podpisano:

1 .....

2 .....

3 .....

4 .....

Odbiorca oświadcza, że cała partia reklamowanego węgla jest pozostawiona do dyspozycji LWB.

.....  
Podpis Odbiorcy:

**PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY Nr.....**

(decyzja w sprawie reklamacji)

Spisany w..... w sprawie reklamacji  
jakościowej węgla sortyment..... klasa.....  
tonaż..... w dniu..... zgłoszonej po załadunku węglem pojazdu o nr rejestracyjnym

Nr Reklamacji/Zlecenia .....

Nr Faktury Sprzedaży/Paragonu Fiskalnego .....

Nr WZ/Listu Przewozowego.....

Reklamowane wady .....

**ODBIORCA**

Nazwa .....

Adres .....

**Komisja d/s reklamacji jakościowych w składzie:**

(nazwisko, imię)

1 .....

2 .....

3 .....

na podstawie dokonanych czynności reklamacyjnych w dniu ..... zgodnie z załączonym protokołem z  
rozpatrzenia reklamacji nr ..... oraz z załączonymi wynikami próby  
badań .....

komisja wnioskuje o uznanie/ nieuznanie reklamacji.

W oparciu o sporządzoną dokumentację, reklamacja została rozpatrzona zgodnie z Regulaminem Sprzedaży Węgla i  
w wyniku przeprowadzonego postępowania:

a) .....

b) .....

Uwagi komisji:

.....

Na tym Protokół zakończono i podpisano.

1 .....

2 .....

3 .....

**ZATWIERDZAM**

.....

**PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY Nr.....**

(decyzja w sprawie reklamacji)

Spisany w..... w sprawie reklamacji jakościowej węgla sortyment..... klasa..... tonaż..... w dniu..... zgłoszonej po załadunku węglem pojazdu o nr rejestracyjnym.....

Nr Reklamacji/Zlecenia .....  
Nr Faktury Sprzedaży/Paragonu Fiskalnego .....  
Nr WZ/Listu Przewozowego.....  
Reklamowane wady .....

**ODBIORCA**

Nazwa .....

Adres .....

**Komisja d/s reklamacji jakościowych w składzie:**

(nazwisko, imię)

1 .....

2 .....

3 .....

Na podstawie .....

W oparciu o sporządzoną dokumentację, reklamacja została rozpatrzona zgodnie z Regulaminem Sprzedaży Węgla i w wyniku przeprowadzonego postępowania:

a) .....

b) .....

Uwagi komisji:

.....  
.....

Na tym Protokół zakończono i podpisano.

1.....

2.....

3.....

**ZATWIERDZAM**

.....