

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,
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 r. o podatku akcyzowym (j.t. Dz. U. z 2018 r., poz. 1114, z późn. zm.)
17. **Ustawa o VAT**- Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2017 r., poz. 1221 z 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 obowiązuje do dnia 20 września 2019 r., potem jest uchylony].
19. **Norma Dopuszczalna Ubytku** - norma dopuszczalnego ubytku powstałego w trakcie przemieszczania (w tym przeladunku 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 r. 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 r. 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. 19 załącznika 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:
 - a) nabywa na terytorium kraju, importuje lub nabywa wewnątrzspółnotowo wyroby węglowe, lub
 - b) 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 r. 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 Odbiorcę będącego FNW:
- w formie odrębnego dokumentu dołączanego do wystawionej przez Spółkę Faktury Sprzedaży lub do listy, o której mowa w art. 31a ust 3 pkt 1 lit b Ustawy Akcyzowej, albo
 - w treści wystawionej Faktury Sprzedaży, albo
 - w treści okresowej Umowy Sprzedaży zawartej pomiędzy Spółką a FNW,

o tym, że nabywane wyroby węglowe przeznaczone są do celów opałowych uprawniających do zwolnienia od akcyzy na podstawie Ustawy Akcyzowej i zawierające w swojej treści (w tym w wystawionej Faktury Sprzedaży lub w treści Umowy Sprzedaży)

- 1) w przypadku Odbiorcy będącego:
 - a) osobą prawną, jednostką organizacyjną niemającą osobowości prawnej oraz osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą – nazwę, adres siedziby lub zamieszkania oraz numer identyfikacji podatkowej (NIP),
 - b) osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej – imię i nazwisko, adres zamieszkania, numer dowodu osobistego lub nazwę i numer innego dokumentu stwierdzającego tożsamość oraz nr PESEL, jeżeli został nadany;
- 2) określenie ilości, rodzaju oraz przeznaczenia nabywanych wyrobów węglowych;
- 3) datę i miejsce złożenia oświadczenia oraz czytelny podpis składającego oświadczenie.

§ 20

Warunki ogólne postępowania reklamacyjnego.

1. Czynności dotyczące reklamacji w oparciu o Regulamin prowadzi w Spółce Komisja ds. reklamacji węgla (dalej Komisja Reklamacyjna) w składzie:
 - a) Kierownik Działu Kontroli Jakości i Laboratorium - Przewodniczący,
 - b) Kierownik Działu Relacji z Klientami,
 - c) Główny Inżynier ds. Przeróbki Mechanicznej Węgla Kierownik Działu Utrzymania Ruchu Przeróbki.
2. Zadaniem Komisji Reklamacyjnej jest rozpatrywanie zgłoszonych reklamacji zgodnie z Regulaminem.
3. Odbiorca, poza przypadkami wskazanymi w § 21 ust.13 i 14 oraz § 22 ust.7 i 8 przesyła reklamację w formie pisemnej pocztą albo składa osobiście w kancelarii ogólnej Spółki, albo przesyła pocztą e-mail na adres: sprzedazw@lw.com.pl. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) dane Odbiorcy,
 - b) dane dotyczące zakupu (data zakupu, sortyment, nr Faktury Sprzedaży lub Paragonu Fiskalnego, WZ lub Listu Przewozowego),
 - c) kopie dokumentów potwierdzających zakup Węgla w Spółce (Faktura Sprzedaży lub Paragon Fiskalny, WZ lub List Przewozowy),
 - d) dokumenty potwierdzające wystąpienie niezgodności, w tym wymagane w Regulaminie w zakresie rodzaju reklamacji, oraz rodzaj niezgodności i okoliczności jej stwierdzenia.

Brak powyższych dokumentów może być podstawą do nie uznania reklamacji.

W przypadku złożenia reklamacji pocztą email na adres wskazany powyżej, nie jest wymagane przesłanie reklamacji przez Odbiorcę w formie papierowej, o ile Komisja Reklamacyjna nie zawnioskuje o przedstawienie przez Odbiorcę oryginałów dokumentacji.

4. Reklamacja złożona do Spółki, po rejestracji jej wpływu do Spółki (w kancelarii ogólnej), przekazywana jest do Kierownika Działu Relacji z Klientami, który dokonuje rejestracji reklamacji oraz kwalifikacji rodzaju reklamacji (jakościowa czy ilościowa) i potwierdzenia zakupu Węgla w Spółce, a następnie przekazuje :
 - a) reklamację jakościową- do Działu Kontroli Jakości i Laboratorium celem jej rozpatrzenia,
 - b) reklamację ilościową - do Sekcji Logistyki Sprzedaży celem jej rozpatrzenia.
5. Zgłoszenie reklamacji nie zmienia terminu płatności faktury dotyczącej reklamowanej partii Węgla.
6. Komisja Reklamacyjna na podstawie Protokołu z rozpatrzenia reklamacji (Załącznik nr 5 lub 6 do Regulaminu) dokonuje oceny wykonanych czynności i określa ostateczny sposób załatwienia reklamacji.
7. Decyzję w sprawie uznania lub odrzucenia reklamacji podejmuje Dyrektor ds. Sprzedaży na podstawie Protokołu Reklamacyjnego (Załącznik nr 7 do Regulaminu). Protokół reklamacyjny jako wniosek Komisji Reklamacyjnej zatwierdzany jest przez Dyrektora ds. Sprzedaży.
8. Odbiorca w terminie 14 dni od daty wpływu do Spółki reklamacji 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.
9. Dział Relacji z Klientami na podstawie zatwierzonego Protokołu reklamacyjnego (Załącznik nr 7 do Regulaminu) informuje pisemnie Odbiorcę w ciągu najpóźniej 14 dni od dnia przyjęcia reklamacji o podjętej decyzji dotyczącej reklamowanej partii Węgla oraz o prawie Odbiorcy do odwołania się od tej decyzji w terminie 14 dni od jej otrzymania. Odwołanie się od decyzji powinno być złożone w formie pisemnej pocztą albo złożone osobiście w kancelarii ogólnej Spółki, albo przesyłane pocztą e-mail na adres: sprzedazw@lw.com.pl. O zachowaniu terminu do poinformowania Odbiorcy o sposobie rozpatrzenia reklamacji oraz złożenia odwołania decyduje - data nadania przesyłki/listu poleconego (w razie korzystania z tej formy komunikacji). W każdym innym przypadku decyduje data wpływu.
10. Dział Relacji z Klientami prowadzi rejestr reklamacji jakościowych i ilościowych i archiwizuje całość dokumentacji związanej z rozpatrywaniem wszystkich reklamacji.

11. 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 podejrzeniu popełnieniu przestępstwa do organów ścigania.
12. Opisane w niniejszym Artykule 6 Regulaminu zasady postępowania w reklamacjach dotyczą Węgla zakupionego w Spółce od dnia 1 kwietnia 2019 r. włącznie. W przypadku reklamacji dotyczących zakupionego węgla:
 - a) w okresie od dnia 4 listopada 2018 r. do 31 marca 2019 r. włącznie obowiązują uregulowania Art. 6 Regulaminu Sprzedaży Węgla z dnia 1 stycznia 2019 r.,
 - b) w okresie przed dniem 4 listopada 2018 r. obowiązują uregulowania Art. 6 Regulaminu Sprzedaży Węgla z dnia 25 maja 2018 r.

§ 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 2006 r. 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 określani 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 Art.6 § 21 ust. 25 i ust. 28 lit. b) Regulaminu.
5. 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.
6. W przypadku reklamacji składu ziarnowego reklamacji podlega wyłącznie cała partia węgla objęta jednym dokumentem WZ.
7. 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 Zewnętrzne 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.
8. 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.

9. Kierownik Działu Kontroli Jakości i Laboratorium po otrzymaniu zgłoszenia reklamacji jakościowej wyznacza osoby do zespołu w celu rozpatrzenia reklamacji jakościowej Węgla (Zespół) i podjęcia czynności w miejscu reklamacji u Odbiorcy, w skład Zespołu wchodzi:
 - a) osoba dozoru Działu Kontroli Jakości i Laboratorium,
 - b) próbobiorcy.
10. Wykonanie czynności reklamacyjnych przez Zespół w miejscu reklamacji udokumentowane jest Protokołem z rozpatrzenia reklamacji (Załącznik nr 5 do Regulaminu), który opcjonalnie zawiera opis podjętych czynności Zespołu w miejscu reklamacji.
11. Komisja Reklamacyjna na podstawie Protokołu z rozpatrzenia reklamacji (Załącznik nr 5 do Regulaminu) dokonuje oceny wykonanych czynności i określa ostateczny sposób załatwienia reklamacji na podstawie wyników jakościowych i propozycji stron (rozbieżności). Kierownik Działu Kontroli Jakości i Laboratorium na tej podstawie sporządza Protokół reklamacyjny (Załącznik nr 7 do Regulaminu), który zawiera wnioskowaną decyzję w sprawie rozpatrzonej reklamacji oraz Kartę działań korygujących/zapobiegawczych (Załącznik nr 8 do Regulaminu). 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.
12. 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:
 - a) na miejscu u Odbiorcy (w sprzedaży wagonowej realizowanej na warunkach FCA Jaszczów lub DAP Odbiorca wg Incoterms 2010 lub samochodowej realizowanej na warunkach DAP Odbiorca wg Incoterms 2010) lub
 - b) bezpośrednio po załadunku na transport samochodowy przed opuszczeniem Spółki na warunkach FCA Bogdanka.

W przypadku reklamacji zawartości podziarna, w wyniku analizy sitowej uwzględnia się naturalną degradację składu ziarnowego (ubytek ziaren) wynikającą z tytułu załadunku, transportu, rozładunku, przeładunku i magazynowania Węgla. Maksymalne, dopuszczalne zawartości podziarna lub nadziarna dla sortymentów sprzedawanych przez Spółkę określa Rozporządzenie ws. Wymagań Jakościowych.

13. W przypadku, sprzedaży samochodowej realizowanej na warunkach FCA Bogdanka wg Incoterms 2010, reklamacje składu ziarnowego lub wad widocznych powinny być zgłoszone przez Odbiorcę lub Przewoźnika działającego na zlecenie Odbiorcy przed opuszczeniem terenu Spółki. Zgłoszenie reklamacji w tym przypadku powinno być dokonane telefonicznie przez Odbiorcę, lub Przewoźnika do Działu Kontroli Jakości i Laboratorium tel. +48 81 462 55 79 lub +48 785 870 545 oraz do pracownika Sekcji Logistyki Sprzedaży w punkcie sprzedaży. Jeżeli w powyższym przypadku postępowanie wykaże zasadność zgłoszonej reklamacji towar zostanie wymieniony przez Spółkę na wolny od wad. Po opuszczeniu terenu Spółki reklamacje dotyczące składu ziarnowego lub innych wad widocznych w powyższym przypadku nie będą uwzględniane.
14. W przypadkach:
 - a) sprzedaży kolejowej realizowanej na warunkach FCA Jaszczów, lub
 - b) sprzedaży kolejowej realizowanej na warunkach DAP Odbiorca wg Incoterms 2010, lub
 - c) w sprzedaży samochodowej na warunkach DAP Odbiorca wg Incoterms 2010,reklamacje składu ziarnowego lub wad widocznych powinny być zgłoszone bezpośrednio po odbiorze Węgla dokonanego w miejscu odbioru Węgla u Odbiorcy. Zgłoszenie reklamacji w powyższych przypadkach powinno być dokonane telefonicznie przez Odbiorcę do Działu Kontroli Jakości i Laboratorium tel. +48 81 462 55 79 lub +48 785 870 545 oraz pocztą email na adres: spredazw@lw.com.pl z udokumentowaniem zdjęciowym reklamacji składu ziarnowego lub innych wad widocznych oraz odnotowane przy potwierdzeniu odbioru na egzemplarzu Listu Przewozowego (lub egzemplarzu WZ) oraz na protokole plombowania ładunku (w przypadku sprzedaży samochodowej) przekazanym Przewoźnikowi.
15. 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. 28 lit.b) Regulaminu,
- b) w innych przypadkach i/lub 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 lub nadziarna udziela się upustu w wysokości 1,0 % ceny netto za każdy jeden procent ponad maksymalnie dopuszczalne wielkości,
 - (2) poprzez cenę netto rozumie się cenę netto Węgla z Faktury Sprzedaży (Paragonu Fiskalnego) wystawionego przez Spółkę, przy czym upust obliczony wg niniejszego ustępu pomnożony przez tonaż reklamowanej partii Węgla i powiększony 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.

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

17. 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.

18. 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.

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

20. 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.

21. Koszty wykonania analizy rozjemczej ponosi Odbiorca.

22. 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.

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

- a) wartości opałowej ($Q_{i,r}$) 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 %.

24. Rozpatrzenia reklamacji i sposób rozwiązywania 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. 28 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 ($Q_{i,r}$) 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 uwzględni 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.
25. 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 Węglem 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.
26. 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.
27. 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.
28. 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.
29. 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. 28 lit. b) Regulaminu.
30. W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się rozpatrzenie reklamacji na warunkach indywidualnych wynikających z negocjacji z Odbiorcą.

§ 22

Zasady postępowania w reklamacjach ilościowych.

1. Odbiorca w przypadku stwierdzenia różnic ilościowych składa reklamację na zasadach określonych w § 20 ust. 3 Regulaminu, najpóźniej 7 dnia od daty odbioru przesyłki.
2. Reklamacja ilościowa powinna zawierać wszystkie dane i dokumenty zgodnie z § 20 ust. 3 oraz:
 - a) kopia wydruku ważenia masy netto lub ważenia masy tary i ważenia masy brutto,
 - b) protokół ważenia komisijnego (jeżeli takie ważenie wykonano po uzgodnieniu przez strony),
 - c) kopię aktualnego świadectwa legalizacji wagi, na której dokonano kontrolnego ważenia oraz
 - d) kopię protokołu ustalenia stanu przesyłki zgodnie z Prawem Przewozowym i Rozporządzeniem ws. Reklamacji (jeżeli dotyczy).

Brak powyższych dokumentów zakupu Węgla może być podstawą do odmowy uznania reklamacji ilościowej.

3. W postępowaniu reklamacyjnym dotyczącym reklamacji ilościowych 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.
4. Na stronie internetowej Spółki w serwisie handlowym dostępne są dla Odbiorców aktualne świadectwa legalizacji wag handlowych używanych w Spółce do pomiarów masy poszczególnych sortymentów Węgla w procesie Sprzedaży Węgla.
5. Spółka pod względem ilościowym prowadzi sprzedaż w oparciu o wagi handlowe samochodowe najazdowe (klasa dokładności „3”) i nasypowe (klasa dokładności Y(a)) oraz o wagi kolejowe - przenośnikowe (klasa 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.
6. Czynności reklamacyjnych w miejscu reklamacji dokonuje osoba/zespół powołany przez Kierownika Działu Relacji z Klientami, które udokumentowane są Protokołem z rozpatrzenia reklamacji ilościowej (Załącznik nr 6 do Regulaminu), zawierającym opis podjętych czynności osoby/zespołu w miejscu reklamacji.
7. Kierownik Działu Relacji z Klientami na podstawie Protokołu z rozpatrzenia reklamacji ilościowej (Załącznik nr 6 do Regulaminu), sporządza Protokół Reklamacyjny (Załącznik nr 7 do Regulaminu), który zawiera wnioskowaną decyzję w sprawie rozpatrzonej reklamacji oraz Kartę działań korygujących/zapobiegawczych (Załącznik nr 8 do Regulaminu). Do protokołu dołącza się:
 - a) zgłoszenie reklamacji i kopię Faktury Sprzedaży lub Paragonu Fiskalnego dotyczących zakupu Węgla,
 - b) protokół z rozpatrzenia reklamacji,
 - c) kopię wydruku ważenia masy netto lub ważenia masy tary i ważenia masy brutto,
 - d) protokół ważenia komisijnego (jeżeli takie ważenie wykonano po uzgodnieniu przez strony),
 - e) kopię aktualnego świadectwa legalizacji wag, na których dokonano ważen (Odbiorcy, kontrolnych lub komisyjnych),
 - f) protokół ustalenia stanu przesyłki zgodnie z Prawem Przewozowym i Rozporządzeniem ws. Reklamacji (jeżeli dotyczy),
 - g) protokół plombowania ładunku samochodowego stwierdzający stan oplombowania ładunku przed odbiorem (jeżeli dotyczy),
 - h) inne dokumenty niezbędne do rozpatrzenia reklamacji (jeżeli dotyczą).
8. W przypadku sprzedaży samochodowej realizowanej na warunkach FCA Bogdanka wg Incoterms 2010, reklamacje ilościowe powinny być zgłoszone przez Odbiorcę lub Przewoźnika działającego na zlecenie

Odbiorcy przed opuszczeniem terenu Spółki. Zgłoszenie reklamacji w tym przypadku powinno być dokonane telefonicznie przez Odbiorcę, lub Przewoźnika do Sekcji logistyki Sprzedaży Tel. +48 462 55 82 lub +48 462 55 80. Jeżeli w powyższym przypadku postępowanie wykaże zasadność zgłoszonej reklamacji, w takim przypadku niezgodności w ładunku wykraczające poza tolerancję wag wyrównywane są na bieżąco, a w przypadku nieuzasadnionej reklamacji ilościowej koszt dodatkowego ważenia ponosi Odbiorca, wg stawek obowiązujących w Spółce. Po opuszczeniu terenu Spółki reklamacje ilościowe w powyższym przypadku nie będą uwzględniane.

9. W przypadkach:

- a) sprzedaży kolejowej realizowanej na warunkach FCA Jaszców, lub
- b) sprzedaży kolejowej realizowanej na warunkach DAP Odbiorca wg Incoterms 2010, lub
- c) w sprzedaży samochodowej na warunkach DAP Odbiorca wg Incoterms 2010,

reklamacje ilościowe powinny być zgłoszone bezpośrednio przy odbiorze Węgla dokonanego w miejscu odbioru Węgla u Odbiorcy. Zgłoszenie reklamacji w powyższych przypadkach powinno być dokonane telefonicznie przez Odbiorcę do Sekcji Logistyki Sprzedaży tel. +48 462 55 82 lub +48 462 55 80 i przesłane pocztą email na adres sprzedazw@lw.com.pl łącznie z udokumentowaniem zdjęciowym reklamacji oraz odnotowane przy potwierdzeniu odbioru na egzemplarzu Listu Przewozowego (lub egzemplarzu WZ) oraz na protokole plombowania ładunku (w przypadku sprzedaży samochodowej), przekazanym Przewoźnikowi.

10. 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.

11. W przypadku uznanej reklamacji ilościowej Dział Relacji z Klientami dokona na podstawie protokołu reklamacyjnego (poza przypadkiem wskazanym w § 22 ust.8) korekty ilości w uzgodnieniu ze służbami ekonomiczno-finansowymi Spółki, oraz zwrotu reklamującemu, uzyskanej w wyniku tej korekty, bonifikaty cenowej.

§ 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, w takim przypadku nie stosuje się zapisów Art. 6 Regulaminu Sprzedaży Węgla (Regulaminu Postępowania Reklamacyjnego).
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 Świadectwo 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 Świadectwa 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 Sekcji 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 świadectwa,
 - c) wykonania kopii tak uzupełnionego Świadcstwa Jakości i poświadczenia „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 (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.

PROTOKÓŁ Z ROZPATRZENIA REKLAMACJI JAKOŚCIOWEJ Nr.....

(w miejscu reklamacji)

Spisany w.....w sprawie rozpatrzenia reklamacji jakościowej węgla sortyment.....klasa.....w ilości..... ton odebranego / wysłanego z.....w dniu.....zgłoszonej w Lubelskim Węglu Bogdanka S.A. (dalej „LWB”) w dniu..... pisemnie/pocztą email/telefonicznie*

Nr Reklamacji LWB.....

Nr Faktury Sprzedaży/Paragonu Fiskalnego LWB.....

Nr WZ/Listu Przewozowego LWB.....

Świadectwo jakości LWB nr.....

Pozostała dokumentacja.....

Opis wad, czas, miejsce i okoliczności ich stwierdzenia:

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

Odbiorca/Reklamujący:

Nazwa firmy lub imię i nazwisko

Adres siedziby lub miejsce zamieszkania:

Zespół ds. rozpatrzenia reklamacji LWB w składzie:

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

Przy udziale przedstawicieli Odbiorcy/Reklamującego:

- 1.....
- 2.....

Podjęte czynności Zespołu LWB w miejscu reklamacji:

1) Sprawdzenie warunków do pobrania prób komisyjnych w miejscu reklamacji tak / nie*:

- a) Węgiel w całości pozostawiony do dyspozycji LWB
- b) Złożony oddzielnie
- c) Składowany na czystym utwardzonym placu składowym.....

2) Kontrolne badania składu ziarnowego: tak / nie dotyczy*

- a) Komisja pobrała próbę ogólną, zgodnie z PN-G-04502:2014-11 z miejsca składowania reklamowanej partii węgla w ilościkg,
- b) W wyniku kontrolnego badania na sicie o oczku kwadratowym o bokumm określono zawartość podziarna/nadziarna* w ilościkg, co stanowi.....%.

3) Pobór prób do analiz chemicznych: tak / nie dotyczy*

- a) Komisja pobrała próbę ogólną zgodnie z PN-G-04502:2014-11 z miejsca składowania reklamowanej partii węgla, z której przygotowano próby: dla Odbiorcy, dla laboratorium LWB oraz próbę rozjemczą. Próbę **rozjemczą zaplombowano**. Odpowiednio zabezpieczona próbka rozjemcza będzie przechowywana przez LWB do 30 dni od daty wysłania przez LWB do Odbiorcy decyzji dotyczącej rozstrzygnięcia reklamacji.
- b) W przypadku gdy na podstawie badań własnej próby Odbiorca/Reklamujący w ciągu 14 dni od daty wysłania przez LWB do Odbiorcy decyzji dotyczącej rozstrzygnięcia reklamacji, nie zaakceptuje wyników analiz chemicznych LWB zawartych w tej decyzji, próbka rozjemcza będzie oddana przez LWB do niezależnego od Stron, akredytowanego laboratorium w celu wykonania analizy rozjemczej. Wyniki próby rozjemczej będą podstawą ostatecznego rozstrzygnięcia reklamacji. Koszty wykonania analizy rozjemczej ponosi Odbiorca/Reklamujący.

4) Pozostałe działania, uwagi lub uzgodnienia Zespołu LWB z Reklamującym:

- a)
- b)

Podpisy członków Zespołu ds. rozpatrzenia reklamacji LWB:

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

Odbiorca/Reklamujący oświadcza, że cała partia reklamowanego węgla objęta jednym dokumentem WZ jest pozostawiona w całości do dyspozycji LWB oraz, że został poinformowany, że w przypadku uzasadnionej reklamacji oraz w przypadku braku uzgodnienia przez Komisję LWB z Reklamującym innego niż przewidzianego w Art. 6. Regulaminu Sprzedaży Węgla LWB (Regulamin postępowania reklamacyjnego) sposobu rozwiązania reklamacji, niniejsza Reklamacja zostanie rozpatrzona zgodnie z Art. 6. Regulaminu Sprzedaży Węgla LWB (Regulamin postępowania reklamacyjnego) opublikowanym na stronie internetowej LWB, obowiązującym w dniu dokonania zakupu przez Odbiorcę/Reklamującego.

**Podpisy przedstawicieli
Odbiorcy/Reklamującego:**

- 1.....
- 2.....

**niepotrzebne skreślić*

.....
(miejscowość i data)

PROTOKÓŁ Z ROZPATRZENIA REKLAMACJI ILOŚCIOWEJ Nr.....
(w miejscu reklamacji)

Spisany w.....w sprawie rozpatrzenia reklamacji ilościowej węgla sortyment.....klasa.....w ilości..... ton odebranego / wysłanego (według WZ listu przewozowego) z.....w dniu.....zgłoszonej w Lubelskim Węglu Bogdanka S.A. (dalej „LWB”) w dniu..... pisemnie/pocztą email/telefonicznie*

Nr Reklamacji LWB.....

Nr Faktury Sprzedaży/Paragonu Fiskalnego LWB.....

Nr WZ/Listu Przewozowego LWB.....

Raport kontrolnego ważenia

Pozostała dokumentacja.....

Opis wad, czas, miejsce i okoliczności ich stwierdzenia:

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

Odbiorca/Reklamujący:

Nazwa firmy lub imię i nazwisko

Adres siedziby lub miejsce zamieszkania:

Zespół ds. rozpatrzenia reklamacji LWB w składzie:

1.....

2.....

3.....

4.....

Przy udziale przedstawicieli Odbiorcy/Reklamującego:

1.....

2.....

1) Podjęte czynności Zespołu LWB w miejscu reklamacji:

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

1) Pozostałe działania, uwagi lub uzgodnienia Zespołu LWB z Reklamującym:

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

Podpisy członków Zespołu ds. rozpatrzenia reklamacji LWB:

1.....

2.....

3.....

4.....

Odbiorca/Reklamujący oświadcza, że został poinformowany, że w przypadku uzasadnionej reklamacji oraz w przypadku braku uzgodnienia przez Komisję LWB z Reklamującym innego niż przewidzianego w Art. 6. Regulaminu Sprzedaży Węgla LWB (Regulamin postępowania reklamacyjnego) sposobu rozwiązania reklamacji, niniejsza Reklamacja zostanie rozpatrzona zgodnie z Art. 6. Regulaminu Sprzedaży Węgla LWB (Regulamin postępowania reklamacyjnego) opublikowanym na stronie internetowej LWB, obowiązującym w dniu dokonania zakupu przez Odbiorcę/Reklamującego.

Podpisy przedstawicieli Odbiorcy/Reklamującego:

1.....

2.....

*niepotrzebne skreślić

.....
(miejsowość i data)

PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY Nr.....

(decyzja w sprawie reklamacji, dokument wewnętrzny LWB)

W sprawie rozpatrzenia reklamacji węgla sortyment..... klasa w ilości
..... ton odebranego / wysłanego z..... w dniu..... zgłoszonej w Lubelskim
Węgla Bogdanka S.A. (dalej „LWB”) w dniu..... pisemnie/pocztą email/telefonicznie*

Nr Reklamacji LWB.....

Nr Faktury Sprzedaży/Paragonu Fiskalnego LWB.....

Nr WZ/Listu Przewozowego LWB.....

Świadectwo jakości LWB nr.....

Pozostała dokumentacja.....

Opis wad lub różnic wagowych, czas, miejsce i okoliczności ich stwierdzenia:

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

Odbiorca/Reklamujący:

Nazwa firmy /imię i nazwisko.....

Adres siedziby/ miejsce zamieszkania:.....

Komisja Reklamacyjna w składzie:

1.....

2.....

3.....

Na podstawie dokonanych czynności reklamacyjnych w dniu..... zgodnie z załączonym protokołem z
rozpatrzenia reklamacji nroraz z załączonymi wynikami badańw wyniku których stwierdza się,
że.....

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

komisja wnioskuje o: **uznanie reklamacji / nieuznanie reklamacji***.

W oparciu o załączoną dokumentację, reklamacja została rozpatrzona zgodnie z Art. 6. Regulaminu Sprzedaży Węgla LWB
(Regulamin postępowania reklamacyjnego). W wyniku przeprowadzonego postępowania nastąpi:

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

Podpisy członków Komisji Reklamacyjnej:

1.....

2.....

3.....

ZATWIERDZAM

.....

*niepotrzebne skreślić