

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 nieposiadająca 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. **Dział Rozwoju Rynku** - komórka organizacyjna Spółki, której zadaniem jest pozyskiwanie nowych odbiorców węgla.
8. **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, 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.
9. **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, a w przypadku nieobecności Kierownika Sekcji Logistyki Sprzedaży i osoby go zastępującej, do obecnego w Spółce przełożonego w kolejności zgodnej z Regulaminem Organizacyjnym Spółki.
10. **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.
11. **Kierownik Działu Rozwoju Rynku** - kierownik komórki organizacyjnej Spółki, której zadaniem jest m.in. poszukiwanie nowych odbiorców węgla zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Spółki, 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.

12. **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.
13. **Umowa Sprzedaży** - umowa sprzedaży Węgla, zawarta pomiędzy Spółką a Odbiorcą, na podstawie zgody wyrażonej w formie uchwały Zarządu Spółki.
14. **Kc** – Ustawa z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
15. **Ustawa o prawach konsumenta** - Ustawa z dnia **30 maja 2014 r.** o prawach konsumenta.
16. **Prawo o Ruchu Drogowym** - Ustawa z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym.
17. **Ustawa Akcyzowa** - Ustawa z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym.
18. **Ustawa o VAT**- Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
19. **Rozporządzenie ws. Norm Ubytków Węglowych** - Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 19 września 2019 r. w sprawie norm dopuszczalnych ubytków niektórych wyrobów akcyzowych (Dz.U. 2019, poz. 1790) oraz Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 19 września 2019 r. w sprawie maksymalnych norm dopuszczalnych ubytków i dopuszczalnych norm zużycia wyrobów akcyzowych.
20. **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 § 8 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 19 września 2019 r. w sprawie norm dopuszczalnych ubytków niektórych wyrobów akcyzowych.
21. **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.
22. **Prawo Przewozowe** - Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe.
23. **Rozporządzenie ws. Reklamacji** - Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.
24. **Ustawa o Terminach Zapłaty** – Ustawa z dnia 9 października 2015 r. o zmianie ustawy o terminach zapłaty w transakcjach handlowych, ustawy kodeks cywilny oraz niektórych innych ustaw z dnia 9 października 2015 r. oraz Ustawa o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych z dnia 8 marca 2013 r.
25. **Ustawa o szczególnych rozwiązaniach** w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego z dnia 13 kwietnia 2022 r.
26. **Oświadczenie o pochodzeniu węgla** - dokument potwierdzający kraj pochodzenia węgla, oświadczenie sporządzone przez przedsiębiorcę wprowadzającego do obrotu wyroby węglowe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej zgodnie z Ustawą o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego z dnia 13 kwietnia 2022 r.
27. **Procedura warunku sprzedaży węgla** - Procedura dotycząca Procesu produkcji, poboru i badania parametrów fizyko-chemicznych węgla oraz Sprzedaży sortymentów groszek oraz orzech na wadze drobnicowej LW Bogdanka S.A. spełniająca wymagania jakościowe określone w przepisach wydanych na podstawie art. 3a ust. 2 ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw.
28. **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).
29. **Wyroby węglowe** - wyroby energetyczne, określone w poz. 19 załącznika nr 1 do Ustawy Akcyzowej.
30. **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 wewnątrzspółnotowej, nabycia wewnątrzspółnotowego, 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 dokonał zgłoszenia rejestracyjnego do Dyrektora Izby Administracji Skarbowej w Poznaniu i został wpisany do Centralnego Rejestru podmiotów Akcyzowych.

31. **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.
32. **Pojazd** - środek transportu przeznaczony do poruszania się po drodze oraz maszyna lub urządzenie do tego przystosowane.
33. **Pojazd Czołowy** - zespół Pojazdów składający się z Pojazdu Silnikowego złączonego z naczepą.
34. **Pojazd Silnikowy** - Pojazd wyposażony w silnik, z wyjątkiem motoroweru i pojazdu szynowego.
35. **Zespół Pojazdów** - Pojazdy złączone ze sobą w celu poruszania się po drodze jako całość; nie dotyczy to Pojazdów złączonych w celu holowania.
36. **Przyczepa** - Pojazd bez silnika, przystosowany do łączenia go z innym Pojazdem.
37. **Naczepa** - Przyczepa, której część spoczywa na Pojeździe Silnikowym i obciąża ten Pojazd.
38. **Ciągnik samochodowy** - Pojazd samochodowy przeznaczony konstrukcyjnie wyłącznie do ciągnięcia Przyczepy; określenie to obejmuje ciągnik siodłowy i ciągnik balastowy.
39. **Pojazd Samochodowy** - Pojazd Silnikowy, którego konstrukcja umożliwia jazdę z prędkością przekraczającą 25 km/h; określenie to nie obejmuje ciągnika rolniczego.
40. **Dopuszczalna Masa Całkowita** - największa określona właściwymi warunkami technicznymi masa pojazdu obciążonego osobami i ładunkiem, dopuszczonego do poruszania się po drodze.
41. **Ubytki** - wszelkie straty wyrobów węglowych powstałe w trakcie ich przemieszczania na terytorium kraju w związku z wykonaniem czynności stanowiącej przedmiot opodatkowania akcyzą.
42. **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.
43. **E-Faktura Sprzedaży** - Faktura Sprzedaży wystawiana i archiwizowana w sposób elektroniczny w formie wybrany przez Spółkę, po akceptacji przyjmowania faktur elektronicznych Spółki przez Odbiorcę, zgodna z obowiązującymi przepisami prawa, w tym Ustawą o VAT.
44. **Paragon Fiskalny** - dokument fiskalny, wydrukowany dla Odbiorcy przez kasę rejestrującą w Spółce w momencie sprzedaży, zgodny z Rozporządzeniem Ministra Przedsiębiorczości i Technologii z dnia 28 maja 2018 r. w sprawie kryteriów i warunków technicznych, którym muszą odpowiadać kasy rejestrujące (Dz.U. z 2018r. poz.1206).
45. **List Przewozowy lub LP** - list przewozowy w rozumieniu ustawy Prawo Przewozowe wystawiony przez Spółkę lub Przewoźnika.
46. **Elektroniczny Dokument Dostawy EDD** – elektroniczny dokument, na podstawie którego monitoruje się na terytorium kraju sprzedaż wyrobów węglowych objętych zwolnieniem od akcyzy ze względu na ich przeznaczenie finalnemu nabywcy węglowemu przez pośredniczący podmiot węglowy, który w poprzednim roku kalendarzowym sprzedał powyżej 30 mln kg wyrobów węglowych.
47. **Wydanie Zewnętrzne lub WZ** - dokument wystawiony przez Spółkę uprawniający do wydania węgla z magazynu towarów lub wyrobów gotowych Spółki.
48. **Komisja Reklamacyjna** - komisja ds. reklamacji jakościowych Węgla określona w art. 6 Regulaminu.
49. **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.
50. **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.
51. **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.
52. **Platforma B2B/Awizo** - elektroniczna platforma służąca do składania elektronicznych zamówień, lub/i elektronicznych upoważnień do odbioru Węgla dla Przewoźnika (elektronicznych awizacji) zamieszczona pod adresem: <https://bogdanka.ecommerce.mgm.agencjawmc.pl/login> zintegrowana z informatycznym systemem sprzedaży Spółki, w której Odbiorca będący stroną Umowy Sprzedaży zawartej ze Spółką, uczestnik Programu Lojalnościowego lub na podstawie zamówienia, posiada własny login i hasło, może międy 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.
53. **Harmonogram** - miesięczny harmonogram dziennych wysyłek węgla realizowanych w sprzedaży masowej transportem kolejowym i samochodowym.
54. **Strona** - strona wskazana w komparycji Umowy Sprzedaży lub odpowiednio Spółka lub Odbiorca w przypadku zamówienia.
55. **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 wyłączenie na potrzeby wykonania przez Kierownika Działu Relacji z Klientami obowiązków wskazanych w Regulaminie.
56. **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.
57. **Regulamin Programu Lojalnościowego** - regulamin definiujący prawa i obowiązki uczestnika Programu Lojalnościowego.
58. **Ustawa o Jakości Paliw** lub **Ustawa jakościowa** - ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 roku o systemie monitorowania i kontrolowania paliw.
59. **Rozporządzenie ws. Wymagań Jakościowych** - Rozporządzenie Ministra Przemysłu oraz Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 4 listopada 2024 r. w sprawie wymagań jakościowych dla paliw stałych.
60. **Rozporządzenie ws. Metod Badania Jakości** - Rozporządzenie Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 13 lipca 2021 r. w sprawie metod badania jakości paliw stałych.
61. **Rozporządzenie ws. Wzoru Świadectwa Jakości** - Rozporządzenie Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 23 grudnia 2022 r. w sprawie wzoru świadectwa jakości paliw stałych.
62. **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.
63. **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.
64. **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.
65. **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.
66. **System** - krajowy system teleinformatyczny służący do obsługi monitorowania sprzedaży wyrobów węglowych objętych zwolnieniem od akcyzy ze względu na ich przeznaczenie, w szczególności do przesyłania e-DD.
67. **Oświadczenie Akcyzowe** - oświadczenie złożone przez Odbiorcę będącym FNW:
- w formie samodzielnego oświadczenia dołączanego do wystawionej przez Spółkę Faktury Sprzedaży, albo
 - w treści wystawionej Faktury Sprzedaży, albo
 - w treści okresowej Umowy Sprzedaży zawartej pomiędzy Spółką a FNW,
- o tym, że odebrane wyroby węglowe zostaną zużyte do celów opałowych uprawniających do zwolnienia od akcyzy na podstawie Ustawy Akcyzowej i powinno zawierać w swojej treści lub w treści 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, nr PESEL lub w przypadku jego braku nazwę i numer innego dokumentu stwierdzającego tożsamość;
- 2) określenie ilości, rodzaju oraz przeznaczenia nabywanych wyrobów węglowych;
 - 3) datę i miejsce złożenia oświadczenia oraz czytelny podpis składającego oświadczenie.

Artykuł 6. Regulamin postępowania reklamacyjnego.

§ 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 nieuznania reklamacji.

W przypadku złożenia reklamacji pocztą e-mail 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. Złożona reklamacja do Spółki, po rejestracji jej wpływu do Spółki (w kancelarii ogólnej), przekazywana jest do Kierownika Działu Relacji z Klientami, który dokonuje rejestracji reklamacji oraz rozpoznania rodzaju reklamacji (jakościowa czy ilościowa) i potwierdzenia zakupu Węgla w Spółce, a następnie przekazuje zgłoszenie:
 - a) reklamacji jakościowej - do Działu Kontroli Jakości i Laboratorium celem jej rozpatrzenia,
 - b) reklamacji ilościowej - 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 zatwierdzonego 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 (decyduje data wysłania odwołania).
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 popełnieniu przestępstwa do organów ścigania.
12. Opisane w niniejszym Artykule 6 Regulaminu zasady postępowania w reklamacjach dotyczą Węgla zakupionego w Spółce od dnia 17 listopada 2022 r. włącznie.
13. Dla węgla nabytego do dnia 16 listopada 2022 r. włącznie, obowiązują uregulowania Artykułu 6 Regulaminu Sprzedaży Węgla z dnia 15 czerwca 2022 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 Zewnętrznego lub Listu Przewozowego oraz Fakturę Sprzedaży 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. 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) próbobiorycy.
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 2020 lub samochodowej realizowanej na warunkach DAP Odbiorca wg Incoterms 2020) 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 Oferta Handlowa.

13. W przypadku, sprzedaży samochodowej realizowanej na warunkach FCA Bogdanka wg Incoterms 2020, 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 2020 lub
- c) w sprzedaży samochodowej na warunkach DAP Odbiorca wg Incoterms 2020,

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: sprzedazw@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 Ofercie Handlowej. 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 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 e-mail pisemnych wyników analiz chemicznych.
23. Wyniki badań jakościowych zaokrągla się zgodnie z regułami matematycznymi z dokładnością:
- a) wartości opałowej (Q_{r1}) do 100 kJ/kg,
 - b) zawartości popiołu (A_r) z dokładnością do 1,00 %,
 - c) siarki całkowitej (S_{r1}) z dokładnością do 0,10 %.
24. 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. 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_{r1}) 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 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_{r1}) 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 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_{r1}) (określonego w Ofercie Handlowej), 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_{r1}). W przypadku potwierdzenia przekroczenia maksymalnie dopuszczalnego parametrów zawartości wilgoci całkowitej (W_{r1}) 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 Ofercie Handlowej z uwzględnieniem dopuszczalnych odchyłań określonych w Ofercie Handlowej - 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 niezwłocznie lecz nie później niż 7 dni 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 komisyjnego (jeżeli takie ważenie wykonano po uzgodnieniu przez strony),
 - c) kopia aktualnego świadectwa legalizacji wagi, na której dokonano kontrolnego ważenia, oraz
 - d) 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. 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.
5. 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.
6. 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 dotyczących zakupu Węgla,
 - b) protokół z rozpatrzenia reklamacji,
 - c) kopia wydruku ważenia masy netto lub ważenia masy tary i ważenia masy brutto,
 - d) protokół ważenia komisyjnego (jeżeli takie ważenie wykonano po uzgodnieniu przez strony),
 - e) kopia 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).
7. W przypadku sprzedaży samochodowej realizowanej na warunkach FCA Bogdanka wg Incoterms 2020, 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.
8. W przypadkach:
- a) sprzedaży kolejowej realizowanej na warunkach FCA Jaszczów lub
 - b) sprzedaży kolejowej realizowanej na warunkach DAP Odbiorca wg Incoterms 2020, lub
 - c) w sprzedaży samochodowej na warunkach DAP Odbiorca wg Incoterms 2020,
- 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.
9. 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 wynikała z przyczyn uzasadniających stosowanie Norm Dopuszczalnego Ubytku.
10. 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) Świadectwo Jakości oddzielnie dla każdego sortymentu, wystawia i podpisuje Kierownik lub z-ca Kierownika Działu Kontroli Jakości i Laboratorium,
- 2) oryginały Świadectw 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 Świadectwa Jakości, zobowiązany jest do:
 - a) nadania unikalnego nr Świadectwa Jakości dopisując w numerze Świadectwa nr WZ wydawanego węgla,
 - b) wpisania na Świadectwie Jakości daty i miejsca wystawienia świadectwa,
 - c) wykonania kopii tak uzupełnionego Świadectwa Jakości i poświadczenia „za zgodność z oryginałem”,
 - d) poświadczoną kopię Świadectwa Jakości pracownik przekazuje Odbiorcy w momencie odbioru Węgla,
 - e) uzyskanie potwierdzenia odbioru kopii Świadectwa Jakości na dokumencie WZ,
 - f) oryginał Świadectwa Jakości jest przechowywany łącznie z dokumentem WZ,
 - g) wystawione egzemplarze Świadectw 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*), oraz kopii Zaświadczeń od dalszych nabywców węgla w przypadku zamówienia sortymentów z przeznaczeniem innym niż określone w art. 1 ust. 2 Ustawy o Jakości Paliw,
 - 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*) oraz kopii Zaświadczeń od dalszych nabywców węgla w przypadku zamówienia sortymentów z przeznaczeniem innym niż określone w art. 1 ust. 2 Ustawy o Jakości Paliw.

W przypadku braku powyższych dokumentów, Spółka może odmówić realizacji zamówienia. Wzór zamówienia dla PPW określa Załącznik nr 4 do Regulaminu.

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 Świadectwem Jakości dla danej partii Węgla, przeznaczonej do sprzedaży w danym okresie.

7. Sprzedaż węgla w sortymencie Groszek oraz Orzech w punktach sprzedaży drobnicowej prowadzonej przez Lubelski Węgiel Bogdanka S.A. może być prowadzona wyłącznie w przypadku gdy dana partia węgla w danym zbiorniku lub na placu magazynowym spełnia normy jakościowe dla paliw stałych określone w ofercie handlowej LWB oraz w przepisach wydanych na podstawie art. 3a ust 2 ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o systemie monitorowania i kontroli jakości paliw (dalej: Ustawa Jakościowa) i odbywa się w następujący sposób:

- 1) Kierownik Działu Kontroli Jakości i Laboratorium jest odpowiedzialny za określenie parametrów jakościowych danej partii węgla w danym zbiorniku lub na placu magazynowym.
- 2) Jeżeli na podstawie badań wykonanych przez Dział Kontroli Jakości i Laboratorium zostanie określone, że dana partia węgla w danym zbiorniku lub na placu magazynowym nie spełnia norm jakościowych określonych w ofercie handlowej LWB oraz w Ustawie Jakościowej, Kierownik Działu Kontroli Jakości i Laboratorium decyduje o niedopuszczeniu do sprzedaży danej partii węgla zgromadzonego w danym zbiorniku lub na placu magazynowym oraz niezwłocznie podejmuje decyzję o usunięciu tej partii węgla z danego zbiornika lub placu magazynowego. Jednocześnie Kierownik Działu Kontroli Jakości i Laboratorium ma obowiązek niezwłocznego poinformowania Kierownika Działu Relacji z Klientami, Kierownika Sekcji Logistyki Sprzedaży oraz Dozór Oddziału Płuczki Zawieszinowej i Zwałowiska Kamienia (JPZ), że dana partia węgla w danym zbiorniku lub na placu magazynowym nie spełnia dopuszczalnych norm jakościowych.
- 3) W przypadku gdy na podstawie badań wykonanych przez Dział Kontroli Jakości i Laboratorium zostanie określone, że dana partia węgla znajdująca się w danym zbiorniku lub na placu magazynowym spełnia

normy jakościowe określone w ofercie handlowej LWB oraz w Ustawie Jakościowej, Kierownik Działu Kontroli Jakości i Laboratorium dopuszcza do sprzedaży i niezwłocznie informuje o tym fakcie za pomocą poczty elektronicznej Kierownika Działu Relacji z Klientami i Kierownika Sekcji Logistyki Sprzedaży oraz na adresy e-mail: sprzedazw@lw.com.pl, kasa_weg@lw.com.pl.

- 4) Dopuszczenie do sprzedaży odbywa się w formie pisemnej potwierdzonej podpisem Kierownika Działu Kontroli Jakości i Laboratorium / osoby go zastępującej / Kierownika Zmiany i zawiera następujące informacje:
 - a) nagłówek i datę sporządzenia dokumentu,
 - b) datę wykonania badania,
 - c) numer danego zbiornika (gdy dotyczy zbiornika) lub opis „ze zwału” (gdy dotyczy placu magazynowego),
 - d) % zapełnienia zbiornika odczytany ze wskaźnika napełnienia (gdy dotyczy zbiornika) lub podaną masę partii węgla (gdy dotyczy placu magazynowego),
 - e) rzeczywiste parametry jakościowe partii węgla w zbiorniku lub na placu magazynowym,
 - f) informację czy badana partia węgla spełnia lub nie normy jakościowe określone w przepisach wydanych na podstawie art. 3a ust. 2 ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw oraz czy jest dopuszczona do sprzedaży.
- 5) Sprzedaż sortymentów Groszek i Orzech może być prowadzona wyłącznie ze zbiorników oraz z partii węgla zgromadzonej na placu magazynowym i dopuszczonych do sprzedaży w formie pisemnej przez Kierownika Działu Kontroli Jakości i Laboratorium / osoby go zastępującej / Kierownika Zmiany. Nie dopuszcza się sprzedaży węgla w sortymencie Orzech oraz Groszek niedopuszczonych do sprzedaży przez Kierownika Działu Kontroli Jakości i Laboratorium / osoby go zastępującej / Kierownika Zmiany.
- 6) Kierownik Działu Kontroli Jakości i Laboratorium wystawia świadectwa jakości dla danej dopuszczonej do sprzedaży partii węgla w danym zbiorniku lub na placu magazynowym. Nie dopuszcza się wydawania świadectw jakości dla innych partii węgla niż dla tych, które zostały dopuszczone do sprzedaży.
- 7) W przypadku braku dostępności dopuszczonych do sprzedaży sortymentów Groszek lub Orzech Pracownicy Sekcji Logistyki Sprzedaży wskazują Kupującemu sortyment zastępczy, który spełnia normy jakościowe określone w ofercie handlowej LWB oraz w Ustawie Jakościowej i jest dopuszczony do sprzedaży, wskazują Kupującemu najbliższy możliwy termin odbioru zamówionego sortymentu lub anulują złożone zamówienie.
- 8) Jednocześnie zastrzega się, że LWB nie ponosi odpowiedzialności (w tym również kosztów transportu jak i kosztów powstałych w wyniku oczekiwania środków transportu na załadunek węgla) za brak wystarczającej, pozwalającej na realizację zamówienia ilości towaru dopuszczonego do sprzedaży, także w przypadku, gdy dojdzie do zmiany lub anulowania zamówienia. LWB nie ponosi odpowiedzialności z tytułu czasowego lub długotrwałego braku dostępu sortymentów spełniających parametry jakościowe wynikające z Ustawy Jakościowej lub określone w ofercie handlowej LWB.