



**REGULAMIN POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO DLA
KONSUMENTÓW**

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Niniejszy Regulamin postępowania reklamacyjnego dla Konsumentów określa tryb zgłaszania, rozpatrywania oraz postępowania reklamacyjnego dotyczącego jakości i ilości węgla sprzedawanego przez Węglokoks Kraj S.A. na rzecz Konsumentów.
2. Przepisy Regulaminu dotyczące Konsumenta stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

§ 2

DEFINICJE

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

Konsument	osoba fizyczna, która dokonuje zakupu Towaru w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową
Kupujący	Konsument, z którym Węglokoks Kraj S.A. zawarła umowę sprzedaży Towaru
Regulamin	niniejszy regulamin postępowania reklamacyjnego dla Konsumentów
Sprzedawca	WĘGLOKOKS KRAJ SPÓŁKA AKCYJNA z siedzibą w Piekarach Śląskich przy ul. Generała Jerzego Ziętka, 41-940 Piekary Śląskie; której dokumentacja rejestrowa przechowywana jest przez Sąd Rejonowy w Gliwicach X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000955885; o numerze identyfikacji podatkowej: 6530004865; REGON 270034633, o kapitale zakładowym w wysokości 173.321.000,00 zł opłaconym w całości; BDO: 000012274
Towar	węgiel w sortymentach grubych i średnich oferowany przez Sprzedawcę i nabyty przez Klienta

II. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 3

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Sprzedawca zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa ponosi wobec Konsumenta odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową, istniejący w chwili jego dostarczenia (wydania) i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili.
2. Domniemywa się, że brak zgodności Towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia Towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką Towaru lub charakterem braku zgodności Towaru z umową.
3. Reklamacje zgłoszone przez Konsumenta rozpatrywane będą na podstawie uprawnień przewidzianych dla nich w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t. j. Dz.U. z 2024 r., poz. 1796) oraz zgodnie z postanowieniami procedury reklamacyjnej przedstawionymi poniżej.
4. Postanowienia zawarte w Regulaminie nie wyłączają i nie ograniczają żadnych praw Konsumenta z tytułu wad Towarów lub innych, które przysługują mu na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 4

REKLAMACJA

1. Konsument uprawniony jest do zgłoszenia reklamacji, w przypadku gdy Towar jest niezgodny z umową.
2. Reklamację należy zgłosić:
 - a) pisemnie na adres: WĘGŁOKOKS KRAJ S.A. KWK „Bobrek”, ul. Konstytucji 76, 41-905 Bytom lub
 - b) drogą elektroniczną, z wykorzystaniem podpisu kwalifikowanego, na adres e-mail: *sekretariat@weglokokskraj.pl*.
3. Jako datę zgłoszenia reklamacji przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Sprzedawcy.
4. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać między innymi:
 - a) rodzaj i ilość reklamowanego Towaru,
 - b) kopię dowodu zakupu,
 - c) przyczynę reklamowania Towaru,
 - d) oczekiwany przez Konsumenta sposób załatwienia reklamacji, o którym mowa w ust. 8 poniżej,
 - e) dane kontaktowe Konsumenta,
 - f) zaleca się przedłożenie zdjęć obrazujących zgłaszaną niezgodność Towaru z umową, a w przypadku zgłaszania niezgodności Towaru w zakresie jego parametrów jakościowych wyników badań laboratoryjnych akredytowanego laboratorium.
5. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza reklamacji stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu.
6. W przypadku wszczęcia postępowania reklamacyjnego Konsument ma obowiązek:
 - a) zabezpieczyć reklamowaną partię Towaru w całości do działań reklamacyjnych;

- b) składować Towar na utwardzonym, wydzielonym podłożu, oddzielnie od innych rzeczy ruchomych,
 - c) okazać Sprzedawcy zareklamowany Towar w miejscu, w którym Towar się znajduje (dotyczy Towaru sprzedawanego luzem) lub udostępnić Sprzedawcy jeden oryginalnie zapakowany worek Towaru (w przypadku odbioru Towaru w workach), celem umożliwienia Sprzedawcy jego zbadania. Konsument, może dostarczyć wadliwy Towar do Sprzedawcy na jego koszt.
7. Jeżeli jest to uzasadnione treścią zgłoszonej reklamacji Sprzedawca zastrzega sobie prawo do sprawdzenia zareklamowanego Towaru.
 8. W zgłoszeniu reklamacyjnym Konsument może:
 - a) żądać wymiany Towaru na wolny od wad;
 - b) żądać naprawy Towaru do stanu zgodnego z umową sprzedaży;
 - c) żądać obniżenia ceny.
 9. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Towaru z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia Towaru do zgodności z umową.
 10. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Towaru z umową, wartość Towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla Konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Towaru do zgodności z umową.
 11. Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy sprzedaży gdy:
 - a) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z umową zgodnie z ust. 9 powyżej;
 - b) Sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z umową zgodnie z art. 43d ust. 4-6 ustawy o prawach konsumenta;
 - c) brak zgodności Towaru z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z umową;
 - d) brak zgodności Towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w ust. 8 lit. a) lub b) powyżej;
 - e) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
 12. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości Towaru zgodnego z umową.
 13. Konsument nie może odstąpić od umowy i żądać zwrotu ceny Towaru, jeśli niezgodność Towaru z umową jest nieistotna.
 14. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Konsumenta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
 15. Oświadczenie Sprzedawcy o odmowie uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem doręczane jest Konsumentowi w formie pisemnej. Datą pisemnej odpowiedzi jest data wysłania pisma (stempel pocztowy) lub drogą e-mailową w terminie do 14 dni od daty zgłoszenia reklamacji. Jeżeli Sprzedawca nie udzieli odpowiedzi na reklamację w ww. terminie, uważa się, że uznał reklamację.

16. Sprzedawca zastrzega sobie prawo zwrócenia się do Konsumenta celem uzupełniania informacji zawartych w reklamacji, jeżeli podane przez Konsumenta informacje będą niepełne i rozpatrzenie reklamacji będzie niemożliwe.
17. W przypadku uznania reklamacji Sprzedawca po uzgodnieniu z Konsumentem obniży lub zwróci cenę reklamowanego Towaru albo wymieni reklamowany Towar na wolny od wad.
18. W razie odstąpienia od umowy Konsument niezwłocznie zwraca Towar Sprzedawcy na jego koszt.
19. W przypadku odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny Sprzedawca zwraca cenę lub jej część takim samym sposobem zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie powoduje dla niego żadnych kosztów. Zwrot ceny nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania.

§ 5

POZOSTAŁE UPRAWNIENIA

1. Jeżeli Sprzedawca odmówi uznania reklamacji lub jeżeli Kupujący nie zgadza się na rozpatrzenie reklamacji w sposób proponowany przez Sprzedawcę, Kupujący ma możliwość skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego lub skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
2. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Sprzedawcy do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Sprzedawcy o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Sprzedawcę na papierze lub innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany.
3. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
 - a) http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php
 - b) http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php
 - c) http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php

III. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 6

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks Cywilny oraz ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta.
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.

 (miejscowość i data)

Dane kontaktowe Kupującego**	
Imię i nazwisko	
Adres do korespondencji	
Telefon kontaktowy	
Adres e-mail	
Informacje o Zamówieniu**	
Sortyment węgla	
Numer faktury	
Numer kwitu	
Data odbioru węgla	
Tonaż / ilość reklamowanych palet	
Powód zgłoszenia reklamacji**	
Uziarnienie/ parametry jakościowe*	
Inne (jakie?)*	
Załączniki*	
Wyniki analizy chemicznej reklamowanego parametru jakościowego wykonane przez laboratorium chemiczne	
w przypadku reklamacji na skład ziarnowy oznaczenie zawartości podziarna/nadziarna: Oznaczenie wykonane na sitach o oczkach	

odpowiadających górnej i dolnej granicy klasy ziarnowej danego produktu.	
Dołączona dokumentacja fotograficzna-[szt.]	
Dowód zakupu	
Żądanie Kupującego**	
Obniżenie ceny Towaru (wskazać kwotę)*	
Wymiana Towaru na nowy*	
Naprawa Towaru*	
Odstąpienie od umowy (jeżeli wada jest istotna)*	

* jeśli dotyczy

** wymagane w przypadku reklamacji zgłaszanej przez Kupującego.

Czytelny Podpis Kupującego: _____