



**REGULAMIN INTERNETOWEJ PLATFORMY OBSŁUGI SPRZEDAŻY
WĘGLOKOKS KRAJ S.A.**

Piekary Śląskie, 20.02.2023 r.

§ 1
Postanowienia wstępne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Platformy dostępnej pod adresem <https://platforma.weglokokskraj.pl>, w szczególności zasady i tryb składania i realizacji Zamówień na Towar oferowany na Platformie, dokonywania zapłaty za Towar i postępowania reklamacyjnego oraz wykonywania prawa do odstąpienia od umowy.
2. Platforma dostępna pod adresem <https://platforma.weglokokskraj.pl> prowadzona jest przez:

WĘGŁOKOKS KRAJ S.A.
ul. Gen. Jerzego Ziętka
41-940 Piekary Śląskie
nr KRS: 0000955885
Dokumentacja rejestrowa przechowywana przez
Sąd Rejonowy w Gliwicach X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru
Sądowego
kapitał zakładowy: 173.321.000 zł wpłacony w całości
NIP: 653-000-48-65
REGON: 2270034633

3. Kontakt dla Kupujących we wszystkich sprawach związanych z Platformą, w tym w sprawach informacji handlowej lub odstąpienia od umowy, za wyjątkiem reklamacji:

WĘGŁOKOKS KRAJ S.A.
ul. Gen. Jerzego Ziętka
41-940 Piekary Śląskie

na potrzeby powiadomienia o wystąpieniu siły wyższej, inne związane z
Zamówieniem: infolinia@weglokokskraj.pl

na potrzeby złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną lub wypowiedzenia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną: odstapienia@weglokokskraj.pl

telefon do kontaktu z Węglkokoks Kraj S.A.: +48 32 416 29 31 (opłata za połączenie według stawek operatora osoby dzwoniącej)

4. Kontakt dla Kupujących w sprawach reklamacji:

Węglkokoks Kraj S.A. KWK „Bobrek-Piekary”
ul. Konstytucji 76
41-905 Bytom
adres mailowy: reklamacje@weglokokskraj.pl

§ 2 Definicje

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

1. **Cena** – cena brutto (z podatkiem VAT) bez podatku akcyzowego obejmująca cenę Towaru do zapłaty bez kosztów dostawy.
2. **Dni Robocze** – dni tygodnia, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. **Dokument Dotyczący Źródła Spalania** – dokument służący potwierdzeniu korzystania przez Kupującego, pod adresem, którego dotyczy Zamówienie, z odpowiedniego dla kupowanego Towaru źródła spalania, za dokument taki uznaje się:
 - a) dokument odpowiednio złożonej w postaci elektronicznej deklaracji do Centralnej Ewidencji Emisyjności Budynków (dalej: CEEB), z unikalnym identyfikatorem deklaracji, w tym wydruk takiego dokumentu, lub
 - b) kopię deklaracji do CEEB złożonej w Urzędzie Miasta lub Urzędzie Gminy wraz z uzyskanym na niej potwierdzeniem wpływu (np. odpowiednią pieczęcią urzędu), lub
 - c) inny wydany przez właściwy urząd albo właściciela lub zarządcę nieruchomości dokument, z którego wynika, że pod adresem, którego dotyczy Zamówienie, znajduje się odpowiednie źródło spalania na paliwo stałe – węgiel, z zastrzeżeniem, że dopuszcza się w tym zakresie także wydane przez urząd lub wspólnotę (lub spółdzielnię) mieszkaniową: zaświadczenie lub kopię deklaracji do CEEB.

Dokument Dotyczący Źródła Spalania Kupujący dołącza, w postaci elektronicznej, na swoim koncie na Platformie w zakładce „Dokumenty”.

4. **Infolinia** – infolinia Węglkoks Kraj S.A. dostępna pod numerem telefonu: 32/ 717 11 00.
5. **Konsument** – osoba fizyczna, będąca finalnym nabywcą węglowym w rozumieniu art. 2 ust. 1 pkt 23c) Ustawy Akcyzowej, która składa Zamówienie i dokonuje zakupu Towaru zwolnionego z akcyzy na Platformie w celu zużycia go do ogrzewania własnego gospodarstwa domowego.
6. **Kupujący** – Konsument.
7. **Operator płatności** – podmiot świadczący przy obsłudze Platformy usługi finansowe (pośrednictwo finansowe) w zakresie transferów pieniężnych pomiędzy Kupującym a Sprzedawcą w celu realizacji płatności za zakupy dokonywane na Platformie.
8. **Osoba upoważniona** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, działająca w imieniu Kupującego na podstawie pisemnego pełnomocnictwa i odbierająca Towar zakupiony na Platformie z zastrzeżeniem, iż udzielone pełnomocnictwo jest jednorazowe (tzn. dotyczy jednego Zamówienia).
9. **Oświadczenie akcyzowe** – oświadczenie o przeznaczeniu wyrobów węglowych – dokument potwierdzający przeznaczenie nabywanych Towarów zgodne z Ustawą Akcyzową.
10. **Płatność Elektroniczna** - płatność elektroniczna online za pośrednictwem serwisu operatora obsługującego tę płatność, zintegrowanego z Platformą.
11. **Regulamin** – niniejszy regulamin.
12. **Platforma**– Internetowa Platforma Obsługi Sprzedaży Węglkoks Kraj S.A. Platforma dostępna pod adresem <https://platforma.weglokoks-kraj.pl> za pośrednictwem której Kupujący może w szczególności zapoznać się z dostępnymi sortymentami Towarów

Platformy, składać Zamówienia, dokonywać płatności oraz przeglądać historię Zamówień.

13. **Sprzedawca** – WĘGLOKOKS KRAJ SPÓŁKA AKCYJNA z siedzibą w Piekarach Śląskich przy ul. Generała Jerzego Ziętki, 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.
14. **Towar** – węgiel znajdujący się w ofercie Platformy.
15. **Ustawa Akcyzowa** - ustawa z dnia 6 grudnia 2008r. o podatku akcyzowym (Dz.U.2022.143 z późniejszymi zmianami).
16. **Zamówienie** - oświadczenie woli Kupującego składane za pośrednictwem Platformy i stanowiące przyjęcie oferty Sprzedawcy, określające w szczególności rodzaj i ilość oraz Cenę nabywanego Towaru.

§ 3

Przedmiot działalności Platformy

1. Sprzedawca prowadzi na Platformie wyłącznie sprzedaż Towaru.
2. Informacje o Towarach dostępnych na stronie internetowej są wyłącznie zaproszeniem do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
3. Sprzedawca w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, w tym przerwy w funkcjonowaniu Platformy spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością Platformy z infrastrukturą techniczną Kupującego.

§ 4

Opis i przeznaczenie Towaru

1. Aktualny opis oraz wyspecyfikowane parametry Towaru znajdują się na stronie internetowej Platformy.
2. Sprzedawca gwarantuje zgodność parametrów rzeczywistych Towaru w chwili jego wydania z ofertą Platformy. Wraz z Towarem Kupujący otrzyma świadectwo jakości węgla oraz świadectwo pochodzenia węgla.
3. Jedną z cech oferowanego do sprzedaży Towaru jest jego naturalna degradacja, związana z dużą podatnością na rozkruszanie; cecha ta powoduje, że w trakcie transportu, rozładunku i składowania w węglu pojawia się podziarno; rozpad węgla w trakcie składowania może dochodzić do 10%.
4. Towar posiada dużą zdolność chłonięcia wilgoci, która powoduje, że w bezpośrednim kontakcie np. z opadami deszczu lub śniegu wzrasta w węglu zawartość wilgoci całkowitej i jednocześnie spada jego wartość opałowa.
5. Przed zakupem Towaru zaleca się zweryfikować jego parametry (uziarnienie, typ węgla, zawartość popiołu, wilgotność) z wytycznymi producenta kotła. Właściwy wybór typu i gatunku węgla zapewnia bezawaryjną pracę podajnika i kotła, wyższą sprawność pracy i oszczędność paliwa, ograniczenie emisji do atmosfery szkodliwych związków chemicznych.
6. Sprzedawca nie odpowiada za użytkowanie Towaru niezgodnie z przeznaczeniem lub błędnym dopasowaniem Towaru do wymagań technicznych producentów kotłów węglowych.

7. Mimo dołożenia wszelkich starań Sprzedawca nie gwarantuje, że widniejące na stronie internetowej Platformy zdjęcia prezentujące oferowany Towar nie zawierają odstępstw od jego rzeczywistego wyglądu.

§ 5

Ograniczenia w sprzedaży Towaru

1. Towar zakupiony na Platformie nie jest przeznaczony do dalszej sprzedaży i może być przeznaczony wyłącznie na potrzeby ogrzewania własnego gospodarstwa domowego Kupującego.
2. Towar sprzedawany jest, na podstawie jednego Zamówienia złożonego na Platformie:
 - a) luzem - maksymalnie do wysokości obowiązującego limitu. Towar sprzedawany jest w ilości co najmniej 1000 kg w ramach jednego Zamówienia z zastrzeżeniem § 11 ust. 10 Regulaminu;
 - b) w workach foliowych o masie netto 25 kg każdy - maksymalnie do wysokości obowiązującego limitu, umieszczonych na palecie o wymiarach podstawy 80 na 120 cm i zabezpieczonych folią typu stretch. Na jednej palecie umieszczonych jest 40 worków Towaru, w związku z czym masa Towaru netto na jednej palecie wynosi 1000 kg. Masa brutto palety wynosi 1050 kg. Towar sprzedawany jest w ilości co najmniej 1000 kg (1 paleta) w ramach jednego Zamówienia.
3. Platforma umożliwia Kupującemu, w celu zużycia do ogrzewania własnego gospodarstwa domowego (zgodnie z art. 31a ust. 1 pkt 3 Ustawy Akcyzowej), zakup 6 ton Towaru jednorazowo dla jednego adresu gospodarstwa domowego/numeru PESEL.
4. Sprzedawca ma prawo wprowadzenia innych limitów lub do zmiany już ustanowionych limitów ograniczających zakupy. O takich zmianach Kupujący zostanie poinformowany na etapie rejestracji na Infolinii lub na stronie <https://weglokokskraj.pl> oraz na Platformie. W przypadku zmiany limitów lub ustanowienia nowych limitów w trakcie danego roku kalendarzowego, obowiązują one dla Zamówień złożonych od dnia wejścia w życie zmiany lub nowego limitu.
5. Sprzedawca uprawniony jest do weryfikacji czy Kupujący nie przekroczył dopuszczalnych limitów zakupu Towaru na podstawie danych gospodarstwa domowego wskazanego jako miejsce spalania węgla w celu jego ogrzania i numeru PESEL - ujawnionych w celu złożenia Zamówienia.
6. Sprzedawca nie dokonuje sprzedaży Towaru na rzecz Kupującego, który został objęty sankcjami wynikającymi z przepisów prawa powszechnie obowiązującego nałożonymi w związku z agresją Federacji Rosyjskiej na Ukrainę.
7. Na Platformie dopuszcza się możliwość składania Zamówień jedynie z odbiorem osobistym, tj. Sprzedawca nie zapewnia transportu Towaru na podany przez Kupującego adres dostawy.

§ 6

Korzystanie z Platformy

1. Do korzystania z Platformy, w tym przeglądania Towarów, składania Zamówień, założenia i używania indywidualnego konta na Platformie oraz otrzymywania informacji, niezbędny jest dostęp do Internetu oraz posiadanie urządzeń pozwalających na korzystanie z tego dostępu, w tym przeglądarki zasobów internetowych umożliwiającej wyświetlanie stron www (tj. Internet Explorer/Edge w wersji oficjalnej

wspieranej przez Microsoft lub zalecane najnowsze wersje przeglądarek: Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera), a także aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail) umożliwiające przesłanie informacji dotyczących realizacji Zamówienia.

2. Przeglądanie Towaru prezentowanego na Platformie nie wymaga rejestracji ani posiadania konta. Kupujący może składać Zamówienia na różne sortymenty Towaru znajdującego się na Platformie wyłącznie po ustaleniu terminu odbioru na Infolinii i zarejestrowaniu konta zgodnie z § 7 Regulaminu.
3. Korzystając z Platformy zabronione jest dostarczanie przez Kupujących treści bezprawnych, naruszających prawo lub dobre obyczaje. Zabronione jest jakiegokolwiek ingerowanie w zawartość Platformy, podejmowanie jakichkolwiek działań, które mogłyby wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie Platformy w szczególności poprzez korzystanie z tzw. botów.
4. Sprzedawca może zablokować konto Kupującego w następujących przypadkach:
 - a) naruszenia przez Kupującego przy korzystaniu z Platformy powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad współżycia społecznego, praw lub dóbr osobistych osób trzecich;
 - b) naruszenia przez Kupującego postanowień Regulaminu;
 - c) podania przez Kupującego danych osobowych niezgodnych ze stanem faktycznym.
5. W przypadku blokady konta Kupujący zostanie poinformowany o tym fakcie poprzez komunikat wyświetlony podczas kolejnej próby zalogowania się na Platformie.

§ 7

Rejestracja konta. Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Rozpoczęcie procesu zakupu Towaru na Platformie możliwe jest wyłącznie po ustaleniu na Infolinii pod numerem telefonu: 32 717 11 00 terminu odbioru Towaru. Kupujący zobowiązany jest w trakcie ustalania terminu odbioru Towaru na Infolinii do podania następujących danych: imię i nazwisko, numer PESEL, adres e-mail, numer telefonu, ilość oraz rodzaj zamawianego Towaru.
2. Dane osobowe oraz informacje niezbędne dla utworzenia oraz prowadzenia konta na Platformie oraz dane i informacje niezbędne dla realizacji Zamówienia powinny być zgodne ze stanem faktycznym. Kupujący nie może posługiwać się danymi osobowymi podmiotów trzecich.
3. W trakcie rozmowy, o której mowa w ust. 1, operator Infolinii tworzy konto Kupującego na Platformie. Następnie, na wskazany przez Kupującego adres e-mail, zostaje wysłana informacja o utworzeniu konta na Platformie wraz z informacją o konieczności dokończenia procesu rejestracji oraz linkiem aktywacyjnym.
4. Rejestracja konta na Platformie jest nieodpłatna. Zarejestrowanie konta skutkuje zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, której przedmiotem jest prowadzenie konta na Platformie Sprzedawcy oraz umożliwienie składania Zamówień na zasadach określonych w Regulaminie. Umowa zawierana jest pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym w chwili rejestracji konta, tj. w chwili utworzenia hasła przez Kupującego w następstwie dokonania aktywacji konta przy użyciu linku aktywacyjnego i obowiązuje na czas nieoznaczony.
5. W przypadku braku otrzymania na wskazany przez Kupującego adres e-mail informacji o utworzeniu konta w terminie 2 dni od rozmowy, o której mowa w ust. 1, Kupujący powinien skontaktować się ze Sprzedawcą przy użyciu formularza kontaktowego w zakładce „Kontakt”.
6. Dostęp do konta zabezpieczony jest hasłem, które przy dokonywaniu rejestracji tworzy sam Kupujący. Hasło powinno zawierać co najmniej osiem znaków, w tym co najmniej:

jedną małą literę, jedną wielką literę oraz jeden znak numeryczny lub znak specjalny. Hasło podane przy rejestracji konta może być zmieniane przez Kupującego po zalogowaniu się na konto.

7. Po utworzeniu konta na Platformie każdorazowe logowanie odbywa się przy użyciu loginu, którym jest podany przez Kupującego w formularzu rejestracyjnym adres e-mail oraz hasła.
8. Kupujący powinien dochować należytej staranności w celu zachowania poufności danych logowania (loginu i hasła). Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Kupującego danych do logowania osobom trzecim.
9. Kupujący, w terminie do 5 Dni Roboczych od rejestracji konta, uzupełni swoje dane osobowe wymagane do dokonywania Zamówień na Platformie. Wymagane dane oznaczone są w formularzu symbolem: gwiazdki (*).
10. Brak podania wymaganych danych, o których mowa w ust. 1 oraz 9 uniemożliwia dokonywanie zakupów na Platformie.
11. Zmiana danych Kupującego takich jak: imię, nazwisko oraz powiązany z nim numer PESEL możliwa jest w sytuacji zmiany nazwiska Kupującego lub oczywistej omyłki pisarskiej. W takim przypadku Kupujący zobowiązany jest wykazać Sprzedawcy przyczyny zmiany danych oraz udokumentować prawdziwość podawanych danych. W celu zmiany danych Kupujący zobowiązany jest do skontaktowania się ze Sprzedawcą poprzez użycie formularza kontaktowego w zakładce „Kontakt”.
12. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych systemu teleinformatycznego, mogących powodować tymczasowe utrudnienia lub uniemożliwienie Kupującemu korzystania z usług.
13. Kupujący może odstąpić od umowy, o której mowa w ust. 4 bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie w terminie do 14 dni od dnia jej zawarcia. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed upływem terminu. Oświadczenie o odstąpieniu należy złożyć Sprzedawcy zgodnie z danymi wskazanymi w § 1 ust. 3 Regulaminu. W razie odstąpienia od umowy, umowa uważana jest za niezawartą. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną zawiera Załącznik nr 4 do Regulaminu. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu Kupujący nie będzie miał możliwości składania Zamówień na Platformie.
14. Kupujący może wypowiedzieć umowę o świadczenie usługi o której mowa w ust. 4 w każdym czasie, bez wskazania przyczyn, z zachowaniem 7 - dniowego terminu wypowiedzenia, kontaktując się ze Sprzedawcą pisemnie (decyduje data nadania pisma) na adres WĘGŁOKOKS KRAJ S.A., ul. Gen. Jerzego Ziętka, 41-940 Piekary Śląskie lub na adres e mail: odstapienia@weglokoks-kraj.pl.
15. Reklamacje związane ze świadczeniem usług elektronicznych przez Sprzedawcę można składać pisemnie na adres Sprzedawcy lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres reklamacje@weglokoks-kraj.pl. Zaleca się podanie przez Kupującego w opisie reklamacji: informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości, żądania Kupującego oraz danych kontaktowych składającego reklamację.
16. Sprzedawca rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni, licząc od dnia jej wniesienia. Jeśli reklamacja w tym czasie nie może zostać rozpatrzona, Sprzedawca w tym terminie powiadamia reklamującego o przyczynach opóźnienia, a także przewidywanym, niezbędnym terminie rozpatrzenia reklamacji.

§ 8

Procedura składania Zamówienia

1. Kupujący, po ustaleniu terminu odbioru za pośrednictwem Infolinii, powinien otrzymać na wskazany podczas rozmowy adres e-mail, wiadomość z potwierdzeniem podanych przez Kupującego danych osobowych oraz ustalonego rodzaju Towaru i terminu odbioru Towaru.
2. Kupujący powinien w terminie do 14 dni od otrzymania wiadomości, o której mowa w ust. 1, dokończyć proces składania Zamówienia (tj. nacisnąć przycisk „Składam zamówienie z obowiązkiem zapłaty”). W przeciwnym wypadku ustalony termin odbioru zostaje anulowany, a Kupujący – w celu ponownego ustalenia terminu odbioru Towaru – musi ponownie skontaktować się z Infolinią.
3. Kupujący, w terminie do 5 Dni Roboczych od otrzymania wiadomości wskazanej w ust. 1, załączy na swoim koncie w zakładce „Dokumenty”, do weryfikacji przez Sprzedawcę skan Dokumentu Dotyczącego Źródła Spalania (Deklaracja CEEB). W przypadku jeśli Kupujący nie jest właścicielem nieruchomości znajdującej się pod adresem dostawy/spalania, zobowiązany jest także do załączenia oświadczenia właściciela lub zarządcy nieruchomości lub inny dokument, z którego wynika, że Kupujący zamieszkuje pod wskazanym adresem dostawy/spalania. Jeden plik może mieć maksymalnie rozmiar 5 MB i posiadać typ: .pdf.
4. Sprzedawca, w terminie do 3 Dni Roboczych od załączenia przez Kupującego dokumentów, o których mowa w ust. 3, weryfikuje poprawność danych oraz załączonych dokumentów. O wynikach weryfikacji Kupujący zostaje powiadomiony e-mailem.
5. W przypadku negatywnej weryfikacji danych lub załączników Kupujący powinien dokonać ich uzupełnienia lub poprawienia i przekazać je do ponownej weryfikacji w celu dokończenia procesu składania Zamówienia.
6. Po pozytywnej weryfikacji danych oraz załączników Kupujący może przystąpić do złożenia Zamówienia, logując się na swoje konto na Platformie.
7. Składając Zamówienie Kupujący powinien:
 - a) zweryfikować dane płatnika, tj. Kupującego;
 - b) dokonać wyboru formy płatności;
 - c) zapoznać się z Ceną Towaru;
 - d) zweryfikować wszystkie pozostałe dane w Zamówieniu;
 - e) nacisnąć przycisk „Składam zamówienie z obowiązkiem zapłaty”.
8. Cena Towaru wyświetlona na Platformie na etapie „Krok 3: Podsumowanie Zamówienia” stanowi oferowaną przez Sprzedawcę Cenę sprzedaży Towaru, która – przy założeniu dokończenia składania przez Kupującego Zamówienia w danej sesji – nie ulega późniejszym zmianom.
9. Procedura składania Zamówienia kończy się w momencie kliknięcia przez Kupującego przycisku „Składam zamówienie z obowiązkiem zapłaty” na Platformie, co jest równoznaczne z zawarciem przez Kupującego ze Sprzedawcą umowy sprzedaży Towaru. Umowa zawarta jest pod warunkiem rozwiązującym, którym jest:
 - a) niedokonanie zapłaty w pełnej wysokości za Towar w terminie 3 Dni Roboczych od daty zawarcia umowy sprzedaży (jeśli wybrano Płatność Elektroniczną) lub
 - b) niedokonanie zapłaty w pełnej wysokości za Towar przy odbiorze - w przypadku płatności przy odbiorze lub
 - c) niedokonanie przez Kupującego odbioru Towaru w terminie określonym w Zamówieniu, z zastrzeżeniem § 11 ust. 12 Regulaminu.

10. Spełnienie jednego z warunków wskazanych w ust. 9 lit a) – c) powyżej skutkować będzie rozwiązaniem umowy sprzedaży Towaru i brakiem obowiązku spełnienia przez Sprzedawcę i Kupującego wynikających z niej zobowiązań.
11. O rozwiązaniu umowy sprzedaży Kupujący zostanie poinformowany przez Sprzedawcę na adres email Kupującego wskazany na Platformie.
12. Sprzedawca dokona niezwłocznie zwrotu Kupującemu zapłaconych przez niego środków pieniężnych (zwrot Ceny). W przypadku rozwiązania umowy zapłacona przez Kupującego Cena zostanie zwrócona niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od daty rozwiązania umowy. Sprzedawca dokonuje zwrotu Ceny przelewem na rachunek bankowy podany przez Kupującego na jego koncie na Platformie.
13. Złożenie Zamówienia pociąga za sobą obowiązek zapłaty za zamówiony Towar, zgodnie z § 10 Regulaminu.
14. Umowa sprzedaży dokumentowana jest wystawieniem na rzecz Kupującego faktury zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług oraz dowodu dostawy.
15. Kupujący dokonujący Płatności Elektronicznej wyraża zgodę na otrzymywanie faktury, dowodu dostawy, świadectwa jakości oraz oświadczenia potwierdzającego kraj pochodzenia węgla w formie elektronicznej. Sprzedawca, w przypadku wyboru płatności gotówkowej, wystawia faktury, świadectwa jakości oraz oświadczenia potwierdzające kraj pochodzenia węgla w postaci papierowej.
16. Po złożeniu Zamówienia, Kupujący otrzyma na adres e-mail automatyczną odpowiedź o następującej treści:
 - a) przy wyborze Płatności Elektronicznej:
 - i. przed dokonaniem zapłaty Ceny: „Twoje zamówienie XXXX-YYYY zostało utworzone i oczekuje na zapłatę”;
 - ii. po dokonaniu zapłaty Ceny: „Twoje zamówienie XXXX-YYYY zostało opłacone i przyjęte do realizacji”;
 - b) przy wyborze płatności przy odbiorze: „Twoje zamówienie XXXX-YYYY zostało przyjęte do realizacji i oczekuje na zapłatę przy odbiorze”wraz z podsumowaniem Zamówienia obejmującym m.in. przedmiot Zamówienia, cenę jednostkową, ilość Towaru, Cenę, formularz oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
17. W przypadku nieotrzymania powyższej informacji, Kupujący powinien sprawdzić w swojej poczcie internetowej w miejscu, w którym gromadzone są wiadomości typu „spam” lub skontaktować się ze Sprzedawcą poprzez formularz kontaktowy w zakładce „Kontakt”.

§ 9 Cena

1. Ceny na stronie Platformy podane są w polskiej walucie (PLN/złoty) jako ceny brutto, tj. razem z podatkiem VAT, ale bez podatku akcyzowego i nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów art. 66 Kodeksu Cywilnego.
2. Ceny Towaru sprzedawanego w workach zawierają koszt opakowania, w tym palety, na której transportowany jest Towar. Opakowanie Towaru i paleta są bezzwrotne.
3. O Cenie Towaru do zapłaty, Kupujący jest informowany w trakcie składania zamówienia na etapie: „Krok 3: Podsumowanie Zamówienia” oraz w chwili wyrażenia przez Kupującego woli związania się umową sprzedaży, tj. w momencie uruchomienia przez Kupującego pola „Składam zamówienie z obowiązkiem zapłaty”. Sprzedawca

zastrzega, że Cena ta może różnić się od kwoty prezentowanej Kupującemu na wcześniejszych etapach składania Zamówienia.

4. Jeżeli Kupujący użyje Towaru do celów innych niż wymienione w § 5 ust. 1 Regulaminu, będzie zobowiązany do obliczenia i zapłaty podatku akcyzowego na zasadach określonych przepisami Ustawy Akcyzowej. W przypadku obciążenia Sprzedawcy jakimikolwiek kosztami powstałymi z winy Kupującego, Sprzedawca może dochodzić odszkodowania od Kupującego na zasadach przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa.

§ 10 **Formy płatności**

1. Kupujący jest zobowiązany zapłacić Cenę za Towar w wysokości podanej na Platformie w chwili wyrażenia przez niego woli związania się umową sprzedaży, tj. w momencie uruchomienia przez Kupującego pola „Składam Zamówienie z obowiązkiem zapłaty”.
2. Cena powinna być zapłacona przez Kupującego jednorazowo w pełnej wysokości.
3. Kupujący może dokonać zapłaty Ceny w jednej z następujących form:
 - 1) Płatność Elektroniczna, która obejmuje:
 - a) płatność automatyczną (szybki przelew oraz BLIK) – forma płatności polegająca na automatycznym wypełnieniu formularza przelewu i prostej autoryzacji transakcji dokonanej przez Konsumenta,
 - b)
 - 2) płatność przy odbiorze:
 - a) płatność gotówką lub
 - b) poprzez terminal płatniczy
- w kasie drobnicowej znajdującej się przy budynku biura obsługi klienta na terenie KWK Bobrek-Piekary Ruch Bobrek w Bytomiu przy ul. Konstytucji 76.
4. Obsługą Płatności Elektronicznych zajmuje się operator Blue Media Spółka Akcyjna z siedzibą w Sopocie, ul. Powstańców Warszawy 6, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gdańsku – Północ Wydział VIII Gospodarczy pod numerem 0000320590, o NIP: 585-13-51-185, o REGON: 191781561, o kapitale zakładowym w wysokości 2.000.000 złotych opłaconym w całości, wpisana do rejestru krajowych instytucji płatniczych pod numerem: IP17/2013.
5. Zaleca się, aby przed wybraniem formy płatności Kupujący sprawdził listę kanałów płatności, dla których możliwe jest realizowanie Płatności Elektronicznej. Lista kanałów płatności znajduje się na podstronach Platformy: „Płatności”. W przypadku braku możliwości dokonania Płatności Elektronicznej, np. ze względu na brak na liście kanałów płatności banku, w którym Kupujący posiada rachunek bankowy, wybraną formą płatności powinna być płatność gotówką lub poprzez terminal płatniczy w kasie drobnicowej znajdującej się przy budynku biura obsługi klienta na terenie KWK Bobrek-Piekary Ruch Bobrek w Bytomiu przy ul. Konstytucji 76.
6. Zapłata Ceny może zostać dokonana wyłącznie w walucie polskiej.
7. W przypadku, gdy Kupujący wybrał jako formę zapłaty Płatność Elektroniczną zapłata Ceny powinna nastąpić w terminie do 3 Dni Roboczych od momentu uruchomienia przez Kupującego pola „Składam Zamówienie z obowiązkiem zapłaty” na Platformie. Jeżeli w ciągu 5 Dni Roboczych od momentu uruchomienia przez Kupującego pola „Składam Zamówienie z obowiązkiem zapłaty” na Platformie Sprzedawca nie otrzyma od operatora Płatności Elektronicznej potwierdzenia o odnotowaniu zapłaty Ceny

w należnej wysokości dokonanej przez Kupującego, umowa zostanie rozwiązana zgodnie z § 8 ust. 9 - 10 Regulaminu.

§ 11

Wydanie Towaru Kupującemu

1. Towar odbierany jest przez Kupującego lub Osobę upoważnioną w godzinach pracy punktu odbioru kopalni. Termin wydania Towaru został ustalony na Infolinii i nie może ulec zmianie, z zastrzeżeniem ust. 12 poniżej.
2. Organizacja i koszty transportu obciążają Kupującego.
3. W przypadku, gdy Towar zamówiony przez Kupującego ma zostać odebrany przez inną osobę, Kupujący jest zobowiązany do udzielenia właściwego pełnomocnictwa (wzór pełnomocnictwa stanowi Załącznik nr 2 do Regulaminu).
4. Jeżeli w chwili wydania Towaru Kupującemu Sprzedawca nie otrzyma pełnomocnictwa, Sprzedawca uprawniony jest do odmowy wydania Towaru.
5. Odmowa wydania Towaru z przyczyn leżących po stronie Konsumenta jest równoznaczna z nieodebraniem Towaru i skutkuje rozwiązaniem umowy, o którym mowa w § 8 ust. 9 -10 Regulaminu.
6. Podczas rejestracji w punkcie odbioru Kupujący lub Osoba upoważniona zobowiązany jest do podania numeru Zamówienia oraz kodu odbioru, który otrzymał w wiadomości e-mail od Sprzedawcy.
7. Własność Towaru przechodzi na Kupującego z chwilą wydania Towaru Kupującemu.
8. W przypadku załadunku Towaru w workach, pojazd Kupującego musi umożliwiać załadunek palet za pomocą wózka widłowego.
9. Pojazd, którym Kupujący lub Osoba upoważniona dokonuje odbioru Towaru musi spełniać następujące warunki:
 - a) masa całkowita pojazdu po załadunku Towaru nie może przekroczyć 40 ton,
 - b) masa całkowita pojazdu powinna pozwalać na odebranie całości zakupionego Towaru.
10. Ze względu na stosowane technologie załadunku Sprzedawca w porozumieniu z Konsumentem może dokonać zmiany ilościowej Towaru w postaci węgla luzem określonego w Zamówieniu na poziomie do (-) 10 %. Kupujący będzie uprawniony i zobowiązany do odbioru i zapłaty jedynie za taką ilość Towaru luzem, która zostanie stwierdzona na wadze Sprzedawcy. Sprzedawca w ramach ustalonych limitów uwzględni wyłącznie rzeczywistą masę Towaru nabytego przez Kupującego. Po ustaleniu wagi Towaru na wadze kopalni i wydaniu mniejszej ilości Towaru luzem, Sprzedawca, za zgodą Konsumenta dokona korekty Ceny poprzez wystawienie faktury korygującej oraz dokona zwrotu części Ceny na rachunek bankowy Kupującego wskazany w zakładce „Edycja konta” w terminie do 14 dni od wydania Towaru.
11. W uzgodnionym na Infolinii terminie zakupiony Towar wydawany jest w całości w ramach jednego Zamówienia i nie ma możliwości podzielenia go na mniejsze ilości i różne terminy odbioru.
12. Sprzedawca, w uzgodnieniu z Kupującym, zastrzega sobie prawo do zmiany terminu odbioru Towaru w przypadku pojawienia się zakłóceń technicznych lub organizacyjnych po stronie Sprzedawcy. Stosowna informacja zostanie przesłana na wskazany na koncie Kupującego adres e-mail nie później niż na 5 Dni Roboczych przed ustalonym terminem odbioru Zamówienia. W przypadku niezgodnienia nowego terminu odbioru Towaru zarówno Sprzedawca jak i Kupujący mogą odstąpić od umowy w terminie do 30 dni od spełnienia się przesłanki do odstąpienia od umowy lecz nie później niż w terminie 3 miesięcy od zawarcia umowy. Sprzedawca w przypadku

dokonania Płatności Elektronicznej zobowiązany jest do zwrotu zapłaconej Ceny w terminie 14 dni od złożenia oświadczenia o odstąpieniu na rachunek bankowy wskazany w zakładce „Edycja konta”. O odstąpieniu od umowy Kupujący zostanie powiadomiony emailem. Kupujący oświadczenie o odstąpieniu może złożyć w formie pisemnej na adres: Węglkokoks Kraj S.A., ul. Gen. Jerzego Ziętka, 41-940 Piekary Śląskie lub elektronicznej na adres odstapienia@weglokoksokraj.pl.

§ 12

Niezgodność Towaru z umową. Reklamacje Towaru.

1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Konsumenta, jeżeli sprzedany Towar jest niezgodny z umową, określone są w przepisach prawa polskiego w szczególności w ustawie o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku.
2. Produkty prezentowane na Platformie nie są objęte gwarancją Sprzedawcy.
3. Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Kupującemu Towar zgodny z umową.
4. Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:
 - a) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność;
 - b) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi, o którym Konsument powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który Sprzedawca zaakceptował oraz gdy Towar
 - c) nadaje się do celów, do których zwyczajowo jest używany, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
 - d) występuje w takiej ilości i ma takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla Towaru tego rodzaju i których Konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter Towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez Sprzedawcę lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że Sprzedawca wykaże, że:
 - nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
 - przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
 - publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy;
 - e) został dostarczony z opakowaniem i instrukcjami, których dostarczenia Konsument może rozsądnie oczekiwać;
 - f) jest takiej samej jakości jak próbka, którą Sprzedawca udostępnił Konsumentowi przed zawarciem umowy i odpowiada opisowi takiej próbki – o ile takie udostępnienie próbki miało miejsce.
5. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili. 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.
6. Kupujący uprawniony jest do zgłoszenia reklamacji, w przypadku gdy Towar jest niezgodny z umową.
7. Reklamację należy zgłosić pisemnie na adres Węglkokoks Kraj S.A. KWK „Bobrek-Piekary”, ul. Konstytucji 76, 41-905 Bytom lub drogą elektroniczną na adres e-mail

reklamacje@weglokokskraj.pl. Jako datę zgłoszenia przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Sprzedawcy.

8. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać między innymi rodzaj i ilość reklamowanego Towaru, numer Zamówienia, przyczynę reklamowania Towaru, oczekiwany przez Kupującego sposób załatwienia reklamacji, o którym mowa w ust. 11, dane kontaktowe Kupującego. 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. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza reklamacji stanowiącego Załącznik nr 3 do Regulaminu.
9. Konsument ma obowiązek zabezpieczyć reklamowaną partię Towaru w całości do działań reklamacyjnych.
10. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Konsumenta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Oświadczenie Sprzedawcy o odmowie uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem doręczane jest Kupującemu w formie pisemnej 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.
11. Jeżeli sprzedany Towar jest niezgodny z umową, Konsument może:
 - a) żądać wymiany lub naprawy Towaru. 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. 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;
 - b) złożyć oświadczenie o obniżeniu Ceny albo odstąpieniu od umowy sprzedaży gdy:
 - i. Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z umową zgodnie lit. a) powyżej;
 - ii. Sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z umową zgodnie z ust. 12 poniżej;
 - iii. brak zgodności Towaru z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z umową;
 - iv. brak zgodności Towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie Ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych lit. a) powyżej;
 - v. 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. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany Towaru w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany przez Konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, uwzględniając specyfikę Towaru oraz cel, w jakim Konsument go nabył. Koszty odbioru, naprawy lub wymiany Towaru ponosi Sprzedawca.
13. Konsument udostępnia Sprzedawcy Towar podlegający wymianie lub naprawie.
14. W przypadku skorzystania przez Konsumenta z prawa do obniżona Ceny, 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.

15. Sprzedawca zwraca Konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia Ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o obniżeniu Ceny.
16. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności Towaru z umową jest nieistotny.
17. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych Towarów dostarczonych na podstawie umowy Konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych Towarów, a także w odniesieniu do innych Towarów nabytych przez Konsumenta wraz z Towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie Towary zgodne z umową.
18. W razie odstąpienia od umowy Konsument niezwłocznie zwraca Towar Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca Konsumentowi Cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.
19. Przedsiębiorca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
20. Pomiar masy dostarczonego Towaru będzie się odbywał u Sprzedawcy.
21. Podstawą określenia masy dostarczonego Towaru będzie waga ustalona na wadze Sprzedawcy w kopalni i podana w kwicie wywozowym.
22. Sprzedawca posiada legalizowane urządzenia pomiarowe służące ustaleniu masy Towaru.
23. Kupujący zobowiązany jest do weryfikacji ilości Towaru podczas jego wydania oraz niezwłocznego zgłaszania zastrzeżeń co do ilości wydanego Towaru.
24. Sprzedawca, na podstawie protokołu reklamacji oraz kopii kwitu wywozowego, w przypadku uznania zasadności złożonej reklamacji, wystawi fakturę korygującą.

Reklamacja jakościowa:

25. Sprzedawca uprawniony jest do sprawdzenia zareklamowanego Towaru.
26. Towar należy składować na utwardzonym, wydzielonym podłożu, oddzielnie od innych rzeczy ruchomych.
27. Kupujący zobowiązany jest 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. Kupujący, może dostarczyć wadliwy Towar do Sprzedawcy na jego koszt.
28. Podstawą do określenia parametrów jakościowych reklamowanego Towaru będą wyniki badań laboratoryjnych próbki komisyjnej pobranej z udziałem Konsumenta i przedstawicieli Sprzedawcy a w przypadku Towaru oryginalnie zapakowanego w worek próbkę komisyjną stanowi udostępniony Sprzedawcy oryginalnie zapakowany worek Towaru (próbka ogólna). Z próbki ogólnej zostaną przygotowane trzy próbki laboratoryjne, po jednej dla każdej ze stron. Trzecią próbkę, odpowiednio zabezpieczoną i zaplombowaną przechowuje jako próbkę rozjemczą Sprzedawca.
29. Reklamacja po uzgodnieniu z Konsumentem może zostać rozpatrzona w oparciu o średnie arytmetyczne wyniki stron lub w przypadku Konsumenta, który nie wykonał badań laboratoryjnych, na podstawie wyników kopalnianego laboratorium węglowego.
30. W przypadku braku dokonania uzgodnień pomiędzy Konsumentem a Sprzedawcą Sprzedawca w porozumieniu z Konsumentem przekazuje komisyjnie pobraną próbkę rozjemczą do Głównego Instytutu Górnicztwa (GIG) w Katowicach, chyba że strony ustalą zgodnie inne akredytowane laboratorium. Uzyskane wyniki analiz GIG lub innego akredytowanego laboratorium są podstawą ostatecznego rozliczenia z tytułu rękojmi.

31. Jeżeli Kupujący w wykonaniu swoich uprawnień z tytułu niezgodności Towaru z umową złożył oświadczenie o obniżeniu Ceny Towaru, Sprzedawca gwarantuje, że w przypadku uznania reklamacji gotowy będzie dokonać obniżenia Ceny wadliwego Towaru (bonifikata) zgodnie z poniższymi zasadami:
- a) gdy wartość opałowa w stanie roboczym (Qir) jest niższa od deklarowanej wartości opałowej Sprzedawca obniży Cenę Towaru o 2% Ceny netto za każde rozpoczęte 1000 kJ/kg poniżej deklarowanej wartości opałowej,
 - b) gdy zawartość popiołu w stanie roboczym (Ar) jest wyższa od wartości deklarowanej, przyjmuje się do rozliczeń zawartość popiołu ustaloną w wyniku postępowania reklamacyjnego i udziela się upustu w wysokości 1% Ceny netto za każde rozpoczęte 1% powyżej wielkości deklarowanej,
 - c) gdy zawartość siarki w stanie roboczym (Str) jest wyższa od wartości deklarowanej, przyjmuje się do rozliczeń zawartość siarki ustaloną w wyniku postępowania reklamacyjnego i udziela się upustu w wysokości 1% Ceny netto za każde rozpoczęte 0,1% powyżej wielkości deklarowanej,
 - d) w przypadku stwierdzenia ponadnormatywnej zawartości nadziarna lub podziarna udziela się upustu w wysokości 1% Ceny netto za każdy jeden rozpoczęty procent ponad dopuszczalne wielkości.
32. Wartość bonifikaty, o jaką zostanie obniżona Cena, stanowi suma upustów obliczonych według zasad określonych w postanowieniach niniejszego paragrafu, pomnożona przez liczbę ton wadliwego Towaru. Bonifikata Towaru obliczana jest wg Ceny netto.
33. W związku z udzieleniem bonifikaty Sprzedawca wystawi Kupującemu fakturę korygującą.
34. W przypadku zgłoszenia przez Kupującego reklamacji Strony mogą zgodnie ustalić indywidualny sposób rozwiązania zgłoszonej reklamacji aniżeli w sposób opisany w powyższych postanowieniach Regulaminu.
35. W przypadku odstąpienia od umowy przez Kupującego, w wykonaniu jego uprawnień z tytułu niezgodności Towaru z umową, Kupujący zobowiązany jest w ciągu 14 dni od daty uznania reklamacji przez Sprzedawcę zwrócić objęty reklamacją Towar poprzez jego dostarczenie na adres: KWK Bobrek – Piekary, ul. Konstytucji 76, 41-905 Bytom. Kupujący zobowiązany jest starannie przygotować przesyłkę i zabezpieczyć Towar przed potencjalnym uszkodzeniem. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem na ww. adres. Dla usprawnienia procesu zwrotu lub wymiany Towaru Sprzedawca zaleca uprzednio ustalić termin zwrotu lub wymiany Towaru pod numerem telefonu 32 718 15 80 lub elektronicznie mailem bobrek_eksp@weglokoksokraj.pl. Zwrot Towaru następuje na koszt Sprzedawcy.

Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji

36. 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.
37. 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.

38. 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:
- http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php
 - http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php
 - http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php
39. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
- Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży;
 - Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Konsumentem a Sprzedawcą;
 - Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Kupującym a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich);
 - Konsument może złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma ODR stanowi także źródło informacji na temat form pozasądowego rozstrzygnięcia sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i Konsumentami.

§ 13

Odstąpienie od umowy

- Na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta, Konsument uprawniony jest do odstąpienia od umowy sprzedaży – bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów innych niż określone w ust. 6 niniejszego paragrafu, w ciągu 14 dni od dnia objęcia Towaru w posiadanie przez Konsumenta. Do zachowania tego terminu wystarczy złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed jego upływem.
- Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może być złożone Sprzedawcy m.in. w formie pisemnej na adres: WĘGŁOKOKS KRAJ S.A., ul. Gen. Jerzego Ziętka 41-940 Piekary Śląskie lub poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres odstapienia@weglokokskraj.pl. Kupujący może odstąpić od umowy przy wykorzystaniu formularza, który stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia, jednak nie jest to obowiązkowe.
- W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.
- Kupujący korzystający z prawa do odstąpienia od umowy zobowiązany jest zwrócić Sprzedawcy cały Towar w terminie 14 dni od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem na adres Węgłokoks Kraj S.A., ul. Konstytucji 76, 41-905 Bytom. Dla usprawnienia procesu zwrotu Towaru Sprzedawca zaleca uprzednio ustalić termin zwrotu Towaru pod numerem telefonu 32 718 15 80 lub elektronicznie mailem bobrek_eksp@weglokokskraj.pl.

5. Do zwracanego Towaru zaleca się dołączenie dowodu zakupu.
6. Bezpośredni koszt zwrotu Towaru w wyniku odstąpienia od umowy ponosi Kupujący. Towar ze względu na swoje gabaryty i wagę nie może zostać w zwykły sposób odesłany pocztą, a zatem odesłanie Towaru może wiązać się z wysokimi kosztami. W przypadku zakupu Towaru w workach koniecznym będzie nadanie przesyłki na palecie. Wysokość kosztów zwrotu szacowana jest przez Sprzedawcę maksymalnie na kwotę około 6,00zł/km. Sprzedawca zaleca Konsumentowi zweryfikowanie rzeczywistych kosztów zwrotu Towaru na podstawie aktualnych stawek rynkowych. Sprzedawca nie odbiera kierowanych na adres Sprzedawcy ani pod adresem wskazanym w ust. 2 niniejszego paragrafu przesyłek odesłanych za pobraniem i nie ponosi kosztów związanych z takimi przesyłkami.
7. W przypadku skorzystania przez Konsumenta z prawa odstąpienia, Sprzedawca dokonuje zwrotu uiszczonych przez Konsumenta płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
8. Sprzedawca zwróci Kupującemu wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
9. Z tytułu zwrotu Towaru Sprzedawca wystawi stosowną fakturę korygującą, która zostanie dostarczona pocztą na adres wskazany przez Kupującego na koncie lub drogą elektroniczną w przypadku gdy dokonano Płatności Elektronicznej lub Konsument wyraził zgodę na taką formę doręczenia.
10. W przypadku skorzystania przez Konsumenta z prawa odstąpienia, Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.

§ 14 **Siła wyższa**

1. Strony są zwolnione z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy sprzedaży, jeżeli jej realizację uniemożliwiły okoliczności siły wyższej. Siłą wyższą stanowi zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli stron uniemożliwiające wykonanie umowy w całości lub w części na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności. Przejawami siły wyższej są w szczególności:
 - a) klęski żywiołowe np. pożar, powódź, trzęsienie ziemi, katastrofy i wypadki górnicze w kopalni Sprzedawcy itp.,
 - b) akty władzy państwowej np. zakazy lub nakazy administracyjne, stan wojenny, stan wyjątkowy itp.,
 - c) działania zbrojne, wojenne lub o podobnym charakterze albo z nimi związane,
 - d) strajki.
2. Strony zobowiązują się wzajemnie do niezwłocznego informowania o zaistnieniu okoliczności stanowiącej siłą wyższą, o czasie jej trwania i przewidywanych skutkach dla realizacji umowy. Jeżeli okoliczność siły wyższej ma charakter czasowy, jednak nie dłuższy niż 7 dni, realizacja zobowiązań wynikających z umowy ulega przesunięciu o okres trwania przeszkody.

3. O wystąpieniu siły wyższej Konsument zostanie powiadomiony na adres email wskazany w zakładce "Edycja konta". Konsument może powiadomić Sprzedawcę o wystąpieniu siły wyższej pisemnie na adres Węgłokoks Kraj S.A., ul. Gen. Jerzego Ziętka, 41-940 Piekary Śląskie lub elektronicznie na adres infolinia@weglokokskraj.pl.
4. W wypadku zaistnienia siły wyższej przekraczającej okres wskazany w ust. 2 powyżej, każda ze stron jest uprawniona do odstąpienia od umowy. Oświadczenie Kupującego o odstąpieniu od umowy powinno zostać złożone na piśmie na adres Węgłokoks Kraj S.A., ul. Gen. Jerzego Ziętka, 41-940 Piekary Śląskie lub elektronicznie na adres odstapienia@weglokokskraj.pl. Sprzedawca składa oświadczenie o odstąpieniu od umowy pisemnie na adres dostawy/spalania ujawniony na koncie Kupującego lub elektronicznie na adres email wskazany podczas rejestracji konta.
5. Oświadczenia o odstąpieniu od umowy wskazane w ust. 4 powyżej należy złożyć w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wystąpienia zdarzenia stanowiącego siłę wyższą.

§ 15

Postanowienia końcowe

1. Opisy oraz zdjęcia Towaru zamieszczone na Platformie są własnością Sprzedawcy i są chronione prawem autorskim.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks Cywilny, ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta, ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i Konsumentów, a także ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Zamówienia złożone przez Kupujących przed wejściem w życie zmian Regulaminu są realizowane według dotychczasowych postanowień Regulaminu.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 20 lutego 2023 roku.
5. Załączniki stanowią integralną część Regulaminu:
 - Załącznik nr 1 – wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży wraz z pouczeniem
 - Załącznik nr 2 – wzór pełnomocnictwa do odbioru Towaru i faktury
 - Załącznik nr 3 – wzór formularza reklamacyjnego
 - Załącznik nr 4 – wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną