

INFORMACJA

**przeznaczona dla Konsumentów w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego,
tj. osób fizycznych dokonujących w TAURON Wydobytcie S.A. zakupu węgla lub kruszyw,
niezwiązanego bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową**

Sprzedający: TAURON Wydobytcie Spółka Akcyjna,
Organ rejestrowy: Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy
Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS 0000228587,
Adres: ul. Grunwaldzka 37, 43-600 Jaworzno,
Numer telefonu: centrala +48 32 618 50 00,
Numer faksu: +48 32 616 44 76,
Adres strony internetowej Sprzedającego: www.auron-wydobycie.pl

§ 1

1. Świadczeniem Sprzedającego jest sprzedaż i wydanie Konsumentowi węgla lub kruszyw w sortymentach określonych w ofercie produkcyjno - handlowej oraz w cennikach, zgodnych z parametrami jakościowymi określonymi w charakterystykach technologicznych dla węgla oraz w deklaracjach zgodności dla kruszyw.
2. Treść oferty produkcyjno - handlowej, cenników, charakterystyk technologicznych dla węgla oraz deklaracji zgodności dla kruszyw, o których mowa w ust. 1, jest dostępna na stronie internetowej Sprzedającego i w Punktach Obsługi Klienta.

§ 2

Sprzedaż węgla i kruszyw prowadzona jest w Punktach Obsługi Klienta, zlokalizowanych w Zakładzie Górniczym Sobieski w Jaworznie przy ul. Sulińskiego 2, w Zakładzie Górniczym Janina w Libiążu przy ul. Górniczej 23 (wjazd od ul. Krakowskiej) oraz w Zakładzie Górniczym Brzeszcze w Brzeszczach przy ul. Leśnej (Zakład Górniczy Brzeszcze nie prowadzi sprzedaży kruszyw).

§ 3

Za komunikację z Konsumentami odpowiedzialne są Punkty Obsługi Klienta.

§ 4

1. Zakupu węgla lub kruszyw Konsumenty mogą dokonywać osobiście lub za pośrednictwem pełnomocników.
2. Pełnomocnictwo do zakupu i odbioru węgla lub kruszyw powinno być udzielone w formie pisemnej, zostać opatrzone datą i własnoręcznym podpisem Konsumenta oraz zawierać w szczególności:
 - a) oznaczenie ilości i sortymentu zakupywanego węgla lub kruszywa,
 - b) imię i nazwisko Konsumenta będącego nabywcą węgla lub kruszywa, adres jego miejsca zamieszkania,
 - c) imię i nazwisko pełnomocnika oraz serię i numer jego dokumentu tożsamości.
3. Konsumenty mogą skorzystać z wzoru pełnomocnictwa, który jest dostępny na stronie internetowej Sprzedającego oraz w Punktach Obsługi Klienta.

§ 5

Realizacja zakupu węgla lub kruszywa odbywa się w następujący sposób:

- 1) w celu zakupu węgla lub kruszywa Konsument lub jego pełnomocnik zobowiązany jest osobiście zgłosić się do Punktu Obsługi Klienta;
- 2) w Punkcie Obsługi Klienta należy wskazać sortyment i jego ilość. Okazać pracownikowi Punktu Obsługi Klienta dokument tożsamości i dowód rejestracyjny pojazdu, którym zostanie odebrany węgiel lub kruszywo oraz podać numer telefonu komórkowego dla celów opisanych w punkcie 7;
- 3) działający w imieniu Konsumenta pełnomocnik jest zobowiązany złożyć przy rejestracji w Punkcie Obsługi Klienta oryginał dokumentu pełnomocnictwa;
- 4) jeżeli Konsument dokonuje zakupu węgla przeznaczonego na potrzeby opałowe przez gospodarstwo domowe i zamierza w związku z tym skorzystać ze zwolnienia od podatku akcyzowego, Konsument lub jego pełnomocnik jest zobowiązany złożyć przy rejestracji w Punkcie Obsługi Klienta podpisane przez Konsumenta „Oświadczenie dla celów związanych z podatkiem akcyzowym” według wzoru, który jest dostępny na stronie internetowej Sprzedającego oraz w Punkcie Obsługi Klienta;
- 5) jeżeli Sprzedający w chwili dokonania rejestracji Konsumenta (pełnomocnika) nie dysponuje węglem lub kruszywem w żądanym sortymencie lub ilości, albo utworzyła się kolejka wcześniej zarejestrowanych nabywców oczekujących na odbiór i nie jest możliwe wydanie Konsumentowi węgla lub kruszywa bezpośrednio po dokonaniu rejestracji, Sprzedający poinformuje Konsumenta (pełnomocnika) o przybliżonym terminie wydania mu węgla lub kruszywa; Sprzedający zastrzega, że termin ten może ulec zmianie;
- 6) informacja o dobowych ilościach węgla i kruszyw planowanych do wydania przez Sprzedającego dla poszczególnych grup odbiorców w danych sortymentach –udostępniiona jest w Punktach Obsługi Klienta;
- 7) w przypadku opisanym w punkcie 5 Sprzedający zawiadomi Konsumenta (pełnomocnika) telefonicznie lub za pomocą wiadomości SMS o gotowości do wydania węgla lub kruszywa;
- 8) Konsument (pełnomocnik) zobowiązany jest zgłosić się w Punkcie Obsługi Klienta w czasie do 1 godziny i 40 minut od otrzymania zawiadomienia o którym mowa w pkt 7;
- 9) jeżeli w wyznaczonym czasie Konsument (pełnomocnik) nie zgłosi się w Punkcie Obsługi Klienta zostanie przesunięty na koniec kolejki, a w przypadku niezgłoszenia się w czasie 1 godziny i 40 minut od otrzymania od Sprzedającego ponownego zawiadomienia telefonicznego lub za pomocą wiadomości SMS o gotowości do wydania węgla lub kruszywa – Konsument (pełnomocnik) zostanie usunięty z kolejki i w celu zakupu węgla lub kruszywa zobowiązany będzie dokonać ponownej rejestracji;
- 10) ryzyko utraty lub uszkodzenia węgla lub kruszywa przechodzi ze Sprzedawcy na Konsumenta z chwilą wyjazdu z terenu Zakładu Górniczego;
- 11) Sprzedający nie świadczy na rzecz Konsumentów usług przewozowych ani spedycyjnych w zakresie zakupionego węgla lub kruszywa.

§ 6

Z tytułu zakupu węgla lub kruszywa Konsument zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Sprzedającego łącznej ceny za zakupiony węgiel lub kruszywo; zapłaty ceny Konsument zobowiązany jest dokonać po zważeniu załadowanego samochodu, przed opuszczeniem terenu Zakładu Górniczego – gotówką w kasie Sprzedającego wskazanej przez pracownika Punktu Obsługi Klienta, przy czym:

- 1) łączna cena, do zapłaty której zobowiązany jest Konsument, stanowi iloczyn liczby ton zakupionego węgla lub kruszywa i jego ceny jednostkowej brutto;

- 2) aktualne ceny jednostkowe netto i brutto węgla i kruszyw w poszczególnych sortymentach, wyrażone w złotych za jedną tonę, określone są w cennikach dostępnych na stronie internetowej Sprzedającego oraz w Punktach Obsługi Klienta;
- 3) określone w cennikach ceny jednostkowe brutto węgla w poszczególnych sortymentach podane są odrębnie dla węgla zakupywanego przez Konsumentów, którzy złożą oświadczenia, o którym mowa w § 5 punkt 4 i odrębnie dla węgla zakupywanego przez Konsumentów, którzy takiego oświadczenia nie złożą, gdyż:
 - a) cena jednostkowa brutto węgla zakupywanego przez Konsumentów, którzy złożą oświadczenia, o którym mowa w § 5 punkt 4, obejmuje cenę netto jednej tony węgla w danym asortymencie, powiększoną tylko o podatek od towarów i usług (VAT);
 - b) cena jednostkowa węgla brutto zakupywanego przez Konsumentów, którzy nie złożą oświadczenia, o którym mowa w § 5 punkt 4, obejmuje cenę netto jednej tony węgla w danym asortymencie, powiększoną o podatek akcyzowy oraz o podatek od towarów i usług (VAT);
- 4) określone w cennikach ceny jednostkowe brutto kruszyw w poszczególnych sortymentach obejmują cenę netto jednej tony kruszywa w danym asortymencie, powiększoną o podatek od towarów i usług (VAT);
- 5) łączna cena, o której mowa w punkcie 1, obejmuje koszt załadunku węgla lub kruszywa na samochód oraz koszty wszystkich innych świadczeń związanych ze sprzedażą, wykonanych przez Sprzedającego do momentu wyjazdu samochodu z Zakładu Górniczego Sprzedającego, natomiast pozostałe koszty zakupu węgla lub kruszywa, w tym koszty transportu i rozładunku, ponosi we własnym zakresie Konsument.

§ 7

Sprzedający informuje, że:

- 1) jedną z cech oferowanego do sprzedaży węgla 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 pochodzącego z Zakładów Górniczych Sprzedającego w trakcie składowania może dochodzić do 5% na miesiąc;
- 2) oferowany do sprzedaży węgiel 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; dla węgla pochodzącego z Zakładów Górniczych Sprzedającego, wzrost wilgoci całkowitej o 1% powoduje spadek wartości opałowej o 300 kJ/kg;
- 3) oferowane do sprzedaży kruszywa charakteryzują się niską odpornością na działanie czynników atmosferycznych i posiadają dużą zdolność chłonięcia wilgoci, która powoduje, że w bezpośrednim kontakcie np. z opadami deszczu lub śniegu oraz na skutek działania mrozu, kruszywa ulegają rozdrobnieniu; wzrost wilgoci całkowitej powoduje spadek nośności bezpośredniej kruszyw oraz problemy z ich zagęszczaniem;
- 4) wyroby budowlane, jakimi są kruszywa oferowane przez Sprzedającego, należy stosować zgodnie z przeznaczeniem, zakresem i warunkami, określonymi we właściwych dla poszczególnych rodzajów kruszyw deklaracjach zgodności, o których mowa w § 1 ust. 1, dostępnych w miejscach wskazanych w § 1 ust. 2;
- 5) Sprzedający gwarantuje zgodność parametrów rzeczywistych paliwa z zapisami oferty produkcyjno - handlowej. Wraz z paliwem Konsument otrzyma Świadectwo jakości węgla.

§ 8

Przewidziana przez prawo odpowiedzialność Sprzedającego za jakość węgla i kruszyw oraz procedura rozpatrywania reklamacji przedstawia się następująco:

- 1) Sprzedający ponosi wobec Konsumentów odpowiedzialność za wady fizyczne sprzedanego węgla i kruszywa na zasadach określonych w przepisach Kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi;
- 2) Sprzedający odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna sprzedanego węgla lub kruszywa zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od daty jego wydania Konsumentowi;
- 3) jeżeli sprzedany węgiel lub kruszywo ma wadę, Konsument może według swojego wyboru:
 - a) złożyć Sprzedającemu oświadczenie o obniżeniu ceny, albo
 - b) złożyć Sprzedającemu oświadczenie o odstąpieniu od umowy, albo
 - c) zażądać od Sprzedającego wymiany wadliwego węgla lub kruszywa na wolne od wad, albo
 - d) zażądać od Sprzedającego naprawy wadliwego węgla lub kruszywa, jeżeli wada jest tego rodzaju, że ze względu na właściwości węgla lub kruszywa naprawa taka jest możliwa;
- 4) w przypadku stwierdzenia wady zakupionego węgla lub kruszywa Konsument powinien zgłosić Sprzedającemu reklamację na piśmie na adres TAURON Wydobywanie S.A., ul. Grunwaldzka 37, 43-600 Jaworzno lub pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@tauron-wydobywanie.pl;
- 5) reklamacja powinna zawierać:
 - a) rodzaj reklamowanego produktu, wielkość dostawy, dokumenty identyfikujące dostawę (np. paragon, fakturę, dokument wywozowy),
 - b) przyczynę reklamacji (rodzaj stwierdzonej wady),
 - c) oczekiwany przez Konsumenta sposób załatwienia reklamacji, o którym mowa w punkcie 3,
 - d) dane kontaktowe Konsumenta
- 6) w celu umożliwienia Sprzedającemu rozpatrzenia reklamacji Konsument może przedstawić udokumentowane wyniki analiz wykonane w akredytowanym laboratorium potwierdzające niezgodność z parametrami deklarowanymi lub powinien w przypadku węgla konfekcjonowanego udostępnić Sprzedającemu jeden worek, a w przypadku luzu reklamowaną partię towaru w celu pobrania prób i wykonania badań;
- 7) Sprzedający zawiadamia Konsumenta o wynikach rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od daty otrzymania prawidłowo zgłoszonej reklamacji; niezawiadomienie Konsumenta w tym terminie jest równoznaczne z uznaniem reklamacji przez Sprzedającego.
- 8) w przypadku, gdy reklamacja dotyczy węgla i Konsument zażąda obniżenia ceny (punkt 3 lit. a), Sprzedający gwarantuje, że w przypadku uznania reklamacji gotowy będzie dokonać obniżenia ceny wadliwego węgla poprzez wypłatę Konsumentowi bonifikaty wyliczonej zgodnie z poniższymi zasadami:
 - a) gdy wartość opałowa węgla w sortymentach grubych, średnich, lub miałowych w stanie roboczym (Q_i^r) jest niższa od wartości granicznej, oblicza się cenę 1 GJ dzieląc cenę brutto reklamowanego sortymentu przez jego klasę zbytu, następnie otrzymaną cenę 1 GJ mnoży się przez wartość opałową sortymentu (podaną z dokładnością do 0,5 MJ/kg), ustaloną w wyniku postępowania reklamacyjnego; różnica pomiędzy ceną brutto węgla

- dla klasy zbytu, a ceną brutto wyliczoną powyżej, stanowi upust będący podstawą do wyliczenia bonifikaty z tytułu uznanej reklamacji za niedotrzymanie wartości opałowej;
- b) gdy zawartość popiołu w węglu w sortymentach grubych, średnich, lub miałowych w stanie roboczym (A_r) jest wyższa od wartości granicznej, przyjmuje się do rozliczeń zawartość popiołu ustaloną w wyniku postępowania reklamacyjnego i udziela się upustu od ceny brutto, w wysokości 1% za każde rozpoczęte 1% powyżej wielkości granicznej, stanowiącego podstawę do wyliczenia bonifikaty z tytułu przekroczonej zawartości popiołu;
 - c) gdy zawartość siarki całkowitej w węglu w sortymentach grubych, średnich, d lub miałowych w stanie roboczym (S_r) jest wyższa od wartości granicznej, przyjmuje się do rozliczeń zawartość siarki ustaloną w wyniku postępowania reklamacyjnego i udziela się upustu od ceny brutto w wysokości 1% za każde rozpoczęte 0,1% powyżej wielkości granicznej, stanowiącego podstawę do wyliczenia bonifikaty z tytułu przekroczonej zawartości siarki całkowitej;
 - d) w przypadku stwierdzenia ponadnormatywnej zawartości nadziarna w węglu udziela się upustu w wysokości 0,5% ceny brutto za każdy jeden rozpoczęty procent ponad dopuszczalne wielkości określone w ofercie handlowej;
 - e) w przypadku stwierdzenia ponadnormatywnej zawartości podziarna w sortymentach grubych, udziela się upustu od ceny brutto w wysokości 0,5% za każdy jeden rozpoczęty procent ponad dopuszczalne wielkości określone w ofercie handlowej z uwzględnieniem naturalnej degradacji, wynoszącej 5%/miesiąc;
 - f) w przypadku stwierdzenia ponadnormatywnej zawartości podziarna w sortymentach średnich, udziela się upustu od ceny brutto w wysokości 0,2% za każdy jeden rozpoczęty procent ponad dopuszczalne wielkości określone w ofercie handlowej z uwzględnieniem w węglu luzem naturalnej degradacji, wynoszącej 3%/miesiąc;
 - g) w przypadku stwierdzenia zawartości kamienia w sortymentach grubych udziela się upustu od ceny brutto w wysokości 1,0% za każdy jeden rozpoczęty procent zawartości kamienia;
 - h) wartość bonifikaty, o jaką zostanie obniżona cena, stanowi suma upustów obliczonych według zasad określonych w postanowieniach niniejszego paragrafu, pomnożona przez liczbę ton wadliwej partii węgla;
 - i) bonifikata zostanie wypłacona Konsumentowi przekazem pocztowym lub przelana na rachunek bankowy, wskazany przez Konsumenta;
- 9) w przypadku uznanej reklamacji węgla lub kruszyw, w których wykryto wady inne niż omówione powyżej oraz w wyjątkowych i uzasadnionych przypadkach Konsument i Sprzedający ustalą indywidualną formę i wysokość rekompensaty;
- 10) jeżeli Sprzedający odmówi uznania reklamacji lub jeżeli Konsument nie zgadza się na załatwienie reklamacji w sposób proponowany przez Sprzedającego, Konsument ma możliwość skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego lub skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności może się zwrócić do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów, konsumenckiego sądu polubownego lub organizacji społecznej, do której zadań należy ochrona konsumentów.