INFORMACJA

przeznaczona dla Konsumentów w rozumieniu art. 22^1 Kodeksu cywilnego, tj. osób fizycznych dokonujących w TAURON Wydobycie S.A. zakupu węgla lub kruszyw, niezwiązanego bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową

Sprzedający: TAURON Wydobycie 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.tauron-wydobycie.pl

§ 1

1. Świadczeniem Sprzedającego jest sprzedaż i wydanie Konsumentowi węgla lub kruszyw w sortymentach określonych w ofercie handlowej oraz w cennikach, zgodnych z parametrami jakościowymi określonymi w charakterystykach technologicznych dla węgla oraz w deklaracjach zgodności dla kruszyw.
2. Treść oferty handlowej, cenników, charakterystyk technologicznych dla węgla oraz deklaracji zgodności dla kruszyw, o których mowa w punkcie 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 Konsumenci 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. Konsumenci 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), okazać dokument potwierdzający złożenie deklaracji w Centralnej Ewidencji Emisyjności Budynków (CEEB), dotyczącej źródła ciepła i spalania paliw w formie zaświadczenia, potwierdzonej kopii lub wydruk elektroniczny złożonej deklaracji w urzędzie miejsca zamieszkania.
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 –udostępniona 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 handlowej. Wraz z paliwem Konsument otrzyma Świadectwo jakości węgla oraz Oświadczenie o pochodzeniu 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 odstąpieniu od umowy, chyba , że Sprzedający niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta wymieni węgiel lub kruszywa na wolne od wad lub wady usunie albo
   b) zażądać od Sprzedającego wymiany wadliwego węgla lub kruszywa na wolne od wad, albo
   c) 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 Wydobycie S.A., ul. Grunwaldzka 37, 43-600 Jaworzno lub pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@tauron-wydobycie.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, lub miałowych w stanie roboczym (S_t^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 lub podziarna 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 zawartości kamienia w sortymentach grubych udziela się upustu od ceny brutto w wysokości 1,0% za każdy jeden rozpoczęty procent zawartości kamienia;
f) 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;
g) 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.