

Regulamin zasad i trybu zgłaszania oraz rozpatrywania reklamacji na surowiec drzewny w Nadleśnictwie Suchedniów

§ 1 Uregulowania ogólne

1. Niniejsze zasady rozpatrywania reklamacji oparte są o przepisy Kodeksu Cywilnego dotyczące rękojmi i dostosowane do specyfiki produktu, jakim jest drewno.
2. Zgłoszenie reklamacji nie wpływa na warunki i terminy zapłaty za drewno zawarte w umowie.
3. Tryb postępowania, sposoby rozwiązywania kwestii spornych i ustalenia ostateczne podjęte w wyniku rozpatrywania reklamacji powinny:
 - a) w sposób obiektywny zabezpieczać interesy obu stron,
 - b) zapobiegać ewentualnym nadużyciom gospodarczym,
 - c) umożliwiać sprawne – to jest szybkie i możliwie najniższym kosztem ekonomicznym ostateczne załatwienie sprawy.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych zasadach zastosowanie mają ogólne przepisy Kodeksu Cywilnego.

§ 2 Uregulowania szczegółowe

1. Celowość/zasadność zgłoszenia reklamacji.

❖ ilościowej:

W przypadku zakupu drewna mierzonego w stosach, kupujący lub upoważniony przez niego przewoźnik dokonuje odbioru ilościowego drewna na gruncie, w miejscu wydania surowca. Po odbiorze drewno nie podlega reklamacji ilościowej, za wyjątkiem reklamacji z tytułu błędnego pomiaru poszczególnych kłód i dłużyc drewna mierzonego pojedynczo w sztukach.

Za ilość sztuk drewna wielkowymiarowego oraz masę drewna stosowego zgodną z dokumentem przewozowym, odpowiedzialność ponosi w przypadku sprzedaży w ramach umów sprzedaży surowca drzewnego upoważniony przez Kupującego przewoźnik podpisujący kwit wywozowy, natomiast w przypadku sprzedaży detalicznej osoba podpisująca asygnatę.

❖ jakościowej:

Reklamacji jakości mogą podlegać różnice pomiędzy dostarczonym surowcem a wymogami zawartymi w Polskich Normach, Warunkach Technicznych itp. takie jak:

- ❖ pomiędzy zakresem lub ilością wad dopuszczalnych,
- ❖ pomiędzy minimalnymi lub maksymalnymi wymiarami (czubośrednica, średnica znamionowa, długość minimalna itp.);
- ❖ pomiędzy rodzajem drewna określonym w dokumencie przewozowym, a faktycznie dostarczonym (z zastrzeżeniem odpowiednich ustaleń umownych dotyczących dopuszczalnej ilości domieszek);

- ❖ pomiędzy sortymentem lub rodzajem drewna określonym w umowie sprzedaży, a faktycznie dostarczonym.

Powyższe zasady nie dotyczą przypadków, kiedy Sprzedający w opisach ofert przetargów ograniczonych w Portalu Leśno-Drzewnym lub aukcjach internetowych w aplikacji „e-drewno”, zamieścił wyraźne zapisy o wyjątkach/rozbieżnościach dotyczących jakości i wymiarów surowca w stosunku do PN lub Warunków Technicznych. Uznaje się, że Kupujący zapoznał się z tymi wyjątkami i zaakceptował je składając ofertę zakupu.

Reklamacje dotyczące wad lub parametrów wymiarowych nieokreślonych w PN lub Warunkach Technicznych nie będą rozpatrywane.

Wady surowca drzewnego wskazuje własnym staraniem Kupujący.

2. Terminy zgłoszenia reklamacji.

Kupujący zobowiązany jest dokonać odbioru jakościowego i ilościowego zakupionego surowca niezwłocznie po jego dostarczeniu.

Kupujący zgłasza reklamację niezwłocznie po ujawnieniu wady surowca lub stwierdzeniu różnicy w wymiarach, ale w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od dnia wystawienia kwitu wywozowego/asygnaty.

Powyższy termin nie dotyczy wad drewna powstających w bardzo krótkim czasie tj. zaparzenie, sinizna, brunatnica i chodniki owadzie (tzw. wady „postępujące”) ujawnionych w okresie letnim. W tym przypadku Kupujący zobowiązany jest do bezzwłocznego zgłoszenia reklamacji w terminie do 5 dni od daty wystawienia kwitu wywozowego/asygnaty.

Kupujący traci uprawnienia z tytułu rękojmi za wady określone w kodeksie cywilnym, jeżeli nie zawiadomi Sprzedającego o wadzie drewna w terminach, o których mowa w ust. 1.

Ustalone powyżej terminy zgłoszenia reklamacji nie dotyczą tzw. wad ukrytych drewna (niewidocznych w momencie odbioru, tj. przesłonięte surowcem towarzyszącym, odcinkiem zostawionym na zabezpieczenie czoł, niewidoczne z powodu odbiórki sekcyjnej /czoła poszczególnych sekcji/, czy też np. zgnilizna wewnętrzna miękka ujawniające się dopiero po rozmanipulowaniu drewna).

W przypadku nie dotrzymania w/w terminów zgłoszenia reklamacji Sprzedający może odstąpić od jej rozpatrzenia.

3. Sposób zgłoszenia reklamacji.

Zgłoszenie reklamacji powinno mieć formę pisemną oraz zawierać: dane Kupującego, wskazanie leśnictwa z którego drewno pochodzi, dane kwitu wywozowego/asygnaty, informację o numerach, gatunkach, klasach jakościowo-wymiarowych, masach sztuk lub stosów reklamowanego drewna, opis okoliczności uzasadniających reklamację, w tym wady poszczególnych sztuk lub stosów drewna, dokładny adres miejsca składowania drewna przygotowanego do rozpatrzenia reklamacji oraz podpis. Jeżeli dane lub informacje zawarte w reklamacji wymagają uzupełnienia, Sprzedający przed rozpatrzeniem reklamacji, zwraca się do Kupującego o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.

Niedopuszczalne jest reklamowanie całych partii (ładunków) surowca drzewnego, bez wymienienia w zgłoszeniu numerów poszczególnych sztuk/stosów wraz z opisem okoliczności uzasadniających reklamację.

Zaleca się zgłaszanie reklamacji na druku *Zgłoszenie reklamacyjne* (wzór dostępny na stronie internetowej Nadleśnictwa www.radom.lasy.gov.pl/web/suchedniow w zakładce „Sprzedaż drewna”).

W sytuacji, gdy Kupujący zgłasza w trakcie rozpatrywania reklamacji dodatkowe sztuki należy, po uzyskaniu telefonicznej zgody Nadleśniczego lub Zastępcy Nadleśniczego, dopisać je do zgłoszenia, potwierdzając podpisem przedstawicieli obu stron, **respektując terminy zawarte w §2 pkt. 2.**

4. Termin rozpatrzenia reklamacji.

Rozpatrzenia reklamacji należy dokonać niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 14 dni od daty wpływu zgłoszenia do biura Nadleśnictwa Suchedniów lub uzupełnienia reklamacji przez Kupującego. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Sprzedający, po uzgodnieniu z Kupującym może rozpatrzyć reklamację po wyznaczonym terminie.

5. Osoby rozpatrujące reklamacje.

Reklamacje mogą być rozpatrywane wyłącznie przez osoby do tego upoważnione przez strony. Ze strony Sprzedającego osoby upoważnione posługują się upoważnieniem stałym. W uzasadnionych przypadkach może zostać wystawione jednorazowe upoważnienie.

Skład zespołu reklamacyjnego składa się z co najmniej 3 osób, w tym co najmniej z 2 ze strony Sprzedającego.

Skład zespołu ze strony Nadleśnictwa ustala Nadleśniczy wg zasady:

- pracownik leśnictwa dostarczającego drewno (leśniczy lub podleśniczy), jako odpowiedzialny materialnie,
- w przypadku reklamacji obejmującej drewno z kilku leśnictw – pracownik lub pracownicy leśnictw wskazani przez Nadleśniczego lub Zastępcę Nadleśniczego,
- inny pracownik (Inżynier Nadzoru, Specjalista, itp.) z uprawnieniami brakarskimi – jako przewodniczący zespołu reklamacyjnego,
- powiadomiony przez Sprzedającego pracownik Służby Nadzoru Gospodarki Drewnem RDLP w Radomiu.

W uzasadnionych przypadkach (np. brak możliwości rozpatrzenia reklamacji przez zespół Sprzedającego, znaczna odległość do Kupującego itp.), reklamacja może być rozpatrzona przez inną jednostkę organizacyjną LP pisemnie upoważnioną przez Nadleśniczego Nadleśnictwa Suchedniów.

6. Zakres i koszty reklamacji.

Reklamacje rozpatrywane będą na podstawie norm: PN-79/D-01011 "Drewno okrągłe. Wady" oraz PN-93/D-95000 „Surowiec drzewny. Pomiar, obliczanie miąższości i cechowanie”.

Przygotowanie surowca do reklamacji odbywa się staraniem i na koszt Kupującego. Surowiec zgłoszony do reklamacji musi być oddzielnie złożony, w sposób niebudzący wątpliwości, co do jego pochodzenia oraz rozmyślony w sposób umożliwiający pomiar i oględziny pojedynczych sztuk lub stosów. W przypadku braku możliwości pomiaru lub identyfikacji surowca Sprzedający może odstąpić od rozpatrywania reklamacji i uznać ją za bezzasadną.

Zgodnie z zasadami rękojmi odbiorca może reklamować tylko sztuki wadliwe. Sztuki zgodne z normą czy warunkami technicznymi umowy sprzedaży muszą być przyjęte - pod pretekstem kilku wadliwych sztuk kupujący nie może zerwać umowy lub odesłać całego ładunku. Kupujący nie może też jednostronnie uznać, że cały

ładunek, jakością nie odpowiada normie i odesłać go do nadleśnictwa, gdyż uznanie surowca za wadliwy może mieć miejsce tylko po prawidłowym rozpatrzeniu reklamacji z udziałem obu stron.

Obniżenie jakości drewna na skutek opóźnień w jego odbiorze nie stanowi podstawy do wniesienia reklamacji.

Odbiorca zobowiązuje się do zakupu drewna poreklamacyjnego wszystkich grup handlowo gatunkowych (GHG), nawet jeżeli nie są przedmiotem umowy.

Cenę drewna będącego wynikiem rozpatrzonej reklamacji ustala się następująco:

- A. dla drewna zakupionego w ramach umów sprzedaży drewna:
 - a) dla drewna S2AP wszystkich gatunków, nie będącego przedmiotem Umowy – ceny w wysokości ceny dla drewna S4 danego gatunku (a w przypadku jego braku – do gatunku zbliżonego) z obowiązującego w Nadleśnictwie Suchedniów cennika detalicznego,
 - b) dla pozostałych sortymentów powstałych w wyniku rozpatrzonej reklamacji w przypadku występowania sortymentów w Umowie – zastosowanie mają ceny zawarte w załączniku do Umowy,
 - c) w przypadku braku występowania sortymentów w Umowie – ceny ustala nadleśniczy biorąc pod uwagę poziom cen w innych (najbliższych) nadleśnictwach.
- B. Dla drewna zakupionego w ramach sprzedaży detalicznej:
w wysokości cen dla danej GHG z cennika detalicznego obowiązującego w Nadleśnictwie Suchedniów w dniu zakupu surowca.

7. Reklamacje dotyczące pomiaru średnicy drewna wielkowymiarowego.

W związku z zapisami normy PN-93/D-95000 (pkt. 2.2.3.), dopuszczającymi pomiar średnicy w jednym kierunku (jeden pomiar) z zaokrągleniem do 5 mm w dół i powyżej 5 mm w górę do pełnych cm – Kupujący może reklamować poszczególne sztuki drewna z różnicą w pomiarze średnicy powyżej 1cm.

Przy rozpatrywaniu reklamacji na pomiar średnicy, szczególnie w przypadku spłaszczenia lub nietypowych wad, należy wykonać dwukrotnie pomiar po najmniejszej i największej średnicy i obliczyć średnią arytmetyczną (metodą "na krzyż"), w korze lub bez kory – w zależności od pierwotnego pomiaru (odbioru drewna).

8. Dokumentacja.

Wszystkie reklamacje muszą zostać rozpatrzone formalnie i odpowiednio udokumentowane. Po stronie sprzedawcy komplet dokumentacji powinien obejmować pisemne zawiadomienie o reklamacji (pismo, fax, e-mail), protokół rozpatrzenia reklamacji.

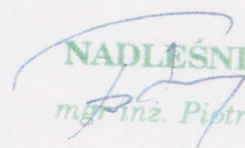
W przypadku, gdy reklamacja została uznana i nastąpiły zmiany ilościowo-jakościowe także specyfikację manipulacyjną, która jest wykonywana przez Dział Gospodarki Leśnej. Protokół reklamacyjny powinien być niezwłocznie zdany przez przewodniczącego zespołu reklamacyjnego do zatwierdzenia Nadleśniczemu lub Zastępcy Nadleśniczego. Na podstawie zatwierdzonego protokołu reklamacyjnego wystawiana jest niezwłocznie faktura korygująca. Nadleśnictwo prowadzi rejestr reklamacji drewna. Do ewidencjonowania reklamacji wykorzystuje się Moduł „Reklamacje” w SILP.

10. Inne ustalenia

W przypadku niezgodnienia stanowisk Kupujący ma prawo wystąpić do RDLP w Radomiu o powołanie rzeczoznawcy w osobie uprawnionego Pracownika Służby Nadzoru Gospodarki Drewnem (brakarza) celem ponownego rozpatrzenia reklamacji w punktach spornych w terminie do 7 dni kalendarzowych od daty rozpatrzenia reklamacji przez pracowników Nadleśnictwa Suchedniów.

Od orzeczenia rzeczoznawcy odbiorcy przysługuje prawo przekazania sprawy do rozpatrzenia przez Sąd Powszechny właściwy wg siedziby Sprzedającego, wg prawa i procedury polskiej.

Po stwierdzeniu przez Sprzedającego faktu, że złożona reklamacja, jest bezzasadna i spowodowana rażącym niedbalstwem lub celowym działaniem Kupującego, Nadleśnictwo może obciążyć sprawcę poniesionymi kosztami rozpatrzenia reklamacji.


NADLEŚNICZY
mgr inż. Piotr Fitas