

ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI NA SUROWIEC DRZEWNY W NADLEŚNICTWIE JÓZEFÓW

Poniższe zasady opracowano na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego Dział II Rękojmia za wady art. 556 - 576 oraz Dział III Gwarancja jakości art. 577 - 582.

I. Zalecenia ogólne.

1. Rozpatrywanie reklamacji w Nadleśnictwie Józefów dokonywane jest przez Zespół Orzekający w składzie minimum trzyosobowym, tj. minimum dwóch przedstawicieli Nadleśnictwa i minimum jeden przedstawiciel Kupującego/Odbiorcy.
2. Ze strony Nadleśnictwa do rozpatrywania reklamacji są upoważnione następujące osoby:
 - a) Zastępca Nadleśniczego,
 - b) Inżynier Nadzoru,
 - c) Specjalista ds. marketingu,
 - d) Leśniczy/owie lub inna/e osoba pełniący jego obowiązki (osoba materialnie odpowiedzialna za leśnictwo),
 - e) Brakarz RDLP w Lublinie.
3. W przypadku reklamacji obejmującej drewno z kilku leśnictw, udział w rozpatrzeniu reklamacji może wziąć jedynie jeden leśniczy, który został powiadomiony ustnie przez zastępcę nadleśniczego, inżyniera nadzoru lub specjalistę ds. użytkowania.
4. Osoby wymienione w pkt.2 a,b,c, pełnią funkcję „Przewodniczącego Zespołu”, według starszeństwa służbowego obowiązującego w nadleśnictwie. Osoby te powinny posiadać, do rozpatrywania reklamacji pisemne upoważnienie Nadleśniczego.
5. Zespół Orzekający ds. rozpatrywania zgłaszanych reklamacji na surowiec drzewny w Nadleśnictwie Józefów, w toku postępowania reklamacyjnego, opiera się na odpowiednich przepisach Kodeksu cywilnego, dotyczących rękojmi oraz ustaleniach wynikających z niniejszych zasad.
6. Tryb postępowania, sposoby rozwiązywania kwestii spornych i ustalenia ostateczne podjęte w wyniku rozpatrywania reklamacji powinny:
 - a) w sposób obiektywny zabezpieczyć interesy obu stron przed nieuzasadnionymi stratami,
 - b) zapobiegać ewentualnym nadużyciom gospodarczym,
 - c) umożliwiać sprawne, tj. szybkie i możliwie najniższym kosztem ekonomicznym, ostateczne załatwienie sprawy.
7. W całym toku postępowania strony powinny przestrzegać utartych norm etyczno - moralnych dotyczących współzycia międzyludzkiego celem zapewnienia nietykalności i godności osobistej pracowników reprezentujących interesy stron.
8. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi zasadami mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące rękojmi.



30

II. Zalecenia szczegółowe.

1. Kupujący dokona odbioru surowca drzewnego w terminie określonym w umowie sprzedaży (harmonogramie odbioru), własnymi środkami transportowymi, w miejscu wskazanym przez Nadleśnictwo. Załadunek surowca odbywa się środkami kupującego, na jego koszt i ryzyko.
2. Reklamacji mogą podlegać sztuki, których identyfikacja nie budzi wątpliwości, a więc posiadające nie uszkodzone płytki plastikowe (numerki), bez śladów powtórnego przebiccia, w przypadku zaś tradycyjnego znakowania - czytelne są zarówno znaki graficzne Lasów Państwowych, jak i numery sztuk.
3. Zgodnie z zasadami rękojmi Kupujący może reklamować tylko sztuki/stosy wadliwe.
4. Sztuki/stosy zgodne z normami:
 - a) PN-92/D-95017 – Surowiec drzewny. Drewno wielkowymiarowe iglaste. Wspólne wymagania i badania,
 - b) PN-92/D-95008 – Surowiec drzewny. Drewno wielkowymiarowe liściaste. Wspólne wymagania i badania,
 - c) PN-91/D-95018 – Surowiec drzewny. Drewno średniowymiarowe. Wspólne wymagania i badania,
 - d) PN-93/D-02002 – Surowiec drzewny. Podział, terminologia i symbole,
 - e) PN-93/D-95000 – Surowiec drzewny. Pomiar, obliczanie miąższości i cechowanie. Strony ustalają, że pomiar drewna wykonany będzie zgodnie z wyżej podaną normą z zastrzeżeniem, że:
 - pomiar średnicy drewna iglastego mierzonego w sztukach pojedynczo, będzie prowadzony w środku długości, bez kory, a drewna liściastego mierzonego w sztukach pojedynczo w środku długości sekcji w korze z potrąceniami na korę. Pomiar średnic wykonuje się poprzez jednokrotne przyłożenie średnicomierza w miejscu pomiaru. Różnice w pomiarze średnicy do 1 cm strony nie biorą pod uwagę, tym samym różnice w pomiarze średnicy do 1 cm nie mogą być przedmiotem reklamacji.
 - zaokrąglenia przy pomiarze dokonuje się według zasady matematycznej, tj. 0.1-0.4 w dół, 0.5-0.9 w górę.
 - ze względów transportowych dopuszcza się nie zaliczenie do długości dłużycy / kłody odcinka z wadami o większym rozmiarze niż dopuszczalny (redukcja).
 - f) PN-79/D-01011 – Drewno okrągłe. Wady,
 - g) PN-91/D-95019 – Surowiec drzewny. Drewno małowymiarowe,
 - h) Warunki techniczne - Drewno wielkowymiarowe iglaste (załącznik Nr 1 do Zarządzenia nr 47 Dyrektora Generalnego Lasów Państwowych z dnia 31.05.2002r.),
 - i) Ramowe warunki techniczne na drewno średniowymiarowe opakowaniowe iglaste (załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 48 DGLP z dnia 31.05.2002r).
 - j) Normy związane: PN-D-02006 Surowiec drzewny – Odbiorcza kontrola jakości według metody alternatywnej.

oraz innymi obowiązującymi warunkami technicznymi i warunkami szczegółowymi zapisanymi w kontrakcie/umowie, muszą być przyjęte.



Tak więc, pod pretekstem kilku wadliwych sztuk odbiorca nie może zerwać kontraktu/umowy.

5. Kupujący/Odbiorca nie może odesłać z powrotem do lasu całego ładunku, uznając jednostronnie, że cały ładunek jakością nie odpowiada normie lub warunkom technicznym kontraktu. Uznanie surowca za wadliwy może mieć miejsce tylko po prawidłowym rozpatrzeniu reklamacji z udziałem obu stron.
6. Nadleśnictwo odpowiada również za wady ukryte sprzedawanego drewna na zasadach określonych w ogólnie obowiązujących przepisach.

III. Zgłoszenie reklamacji.

1. Termin zgłoszenia reklamacji ilościowej i jakościowej przez Kupującego zasadniczo nie powinien przekroczyć 14 dni od daty odbioru danej partii drewna.
2. Przy rozpatrywaniu reklamacji nie będą brane pod uwagę wady drewna powstałe wskutek przelegiwania drewna u Kupującego.
3. W miesiącach od kwietnia do września reklamacje dotyczące występowania sinizny, brunatnicy i pęknięć będą rozpatrywane pod warunkiem jej zgłoszenia w terminie - maksymalnie 3 dni od daty odbioru drewna. Po tym terminie - decyduje data wpływu reklamacji do Nadleśnictwa - Nadleśnictwo zastrzega sobie możliwość odmowy rozpatrzenia reklamacji.
4. Przekształcenie drewna, przez co należy rozumieć jego kładowanie lub przetarcie - wynikiem czego brak jest części sztuki - powoduje utratę uprawnień Kupującego do złożenia reklamacji.
5. W przypadku zakupu loco las, Kupujący lub upoważniony przez niego przewoźnik dokonuje odbioru ilościowego drewna, na gruncie, w miejscu wydania surowca, w związku z powyższym nie powinny mieć miejsca reklamacje ilościowe, co do ilości sztuk, drewna mierzonego w sztukach pojedynczo. Takie reklamacje nie będą brane pod uwagę, a Kupujący nie może rościć w takich przypadkach pretensji w stosunku do Nadleśnictwa.
6. Wymagana jest pisemna forma zgłoszenia reklamacji. Dopuszcza się złożenie reklamacji faksem (sekretariat sporządza kserokopię z faksu celem zwiększenia trwałości zapisu, za wyjątkiem sytuacji współpracy faksu z drukarką tradycyjną), e-mailem, itp. W zgłoszeniu reklamacyjnym, w celu szybszej identyfikacji drewna, zasadniczo należy wymienić:
 - a) datę dostawy,
 - b) leśnictwo, z którego pochodziła dostawa,
 - c) numer dokumentu na podstawie, którego dokonano dostawy (KW),
 - d) cechy reklamowanego surowca wg dokumentów dostawy (nr sztuk, gatunek, klasa, masa),
 - e) określenie przyczyny reklamacji.
7. Niezachowanie jednej z wyżej wymienionych zasad przez Kupującego/Odbiorcę może spowodować odrzucenie reklamacji przez Nadleśnictwo bez jej rozpatrywania.
8. Reklamację zakupionego w nadleśnictwie drewna należy rozpatrzyć niezwłocznie, najdalej w terminie do 7 dni od daty jej zgłoszenia (doręczenia) do siedziby Nadleśnictwa, licząc ten termin od następnego dnia po jej zgłoszeniu. W tym czasie drewno znajduje się na magazynie Kupującego (Odbiorcy).



9. Pracownik Nadleśnictwa (sekretariatu) odbierający zgłoszenie reklamacyjne ma obowiązek niezwłocznie przekazać zgłoszenie do zadekretowania Nadleśniczemu, Zastępcy Nadleśniczego lub Inżynierowi Nadzoru.

IV. Organizacja rozpatrywania reklamacji.

1. Na Kupującym spoczywa obowiązek przygotowania surowca drzewnego do reklamacji w sposób umożliwiający właściwe jej rozpatrzenie.
2. Kupujący we własnym zakresie zapewnia maszynę do rozmygławiania surowca. W przypadku powstania konieczności powtórnej manipulacji surowca Kupujący zapewnia operatora pilarki.
3. Drewno reklamowane winno być udostępnione do rozpatrzenia reklamacji w pełnej wielkości (rozmiarze) i stanie umożliwiającym jego identyfikację.
4. Kupujący mający swoją siedzibę na terenie Polski może reklamować jedynie surowiec drzewny znajdujący się w granicach terytorialnych Polski.
5. Wady dyskwalifikujące surowiec wskazuje Kupujący.
6. Manipulację i pomiar reklamowanego surowca strony (Zespół Orzekający) wykonują wspólnie, według klasyfikacji jakościowo-wymiarowej obowiązującej w PGL LP, obowiązujących normach powiązanych z KJW, obowiązujących warunkach technicznych oraz ustalonych szczegółowych warunkach zapisanych w kontrakcie/umowie.
7. Po uzgodnieniu stanowiska obu stron, Przewodniczący Zespołu (ze strony Nadleśnictwa) sporządza protokół reklamacyjny i dokumentację zgodnie ze wzorem, a odpowiedzialny materialnie leśniczy Specyfikację Manipulacyjną.
8. Przewodniczący Zespołu przedkłada do Nadleśnictwa, najdalej w dniu następnym po rozpatrzeniu reklamacji, podpisany przez strony Zespołu Orzekającego ds. rozpatrzenia reklamacji protokół reklamacyjny z jej rozpatrzenia (protokół wg. wzoru określonego we wzorniku druków LP), który podlega sprawdzeniu i zatwierdzeniu zgodnie ze schematem obiegu dokumentów w Nadleśnictwie.
9. W razie odmowy podpisania protokołu reklamacyjnego przez Kupującego, przedstawiciele Nadleśnictwa podpisują ten protokół jednostronnie, na którym umieszczają informację o odmowie podpisania protokołu przez Kupującego/Odbiorcę.

V. Skutki reklamacji.

1. Kupujący/Odbiorca na umowę, zobowiązany jest przyjąć surowiec powstały w wyniku powtórnej manipulacji, wg cen sprzedaży z umowy, której dotyczy, lub jeśli jest to sortyment nie ujęty w danej umowie sprzedaży, wg cennika detalicznego obowiązującego w Nadleśnictwie w dniu wystawienia faktury.
2. Kupujący detalicznie, zobowiązany jest przyjąć surowiec powstały w wyniku powtórnej manipulacji, wg cen sprzedaży z cennika detalicznego obowiązującego w Nadleśnictwie w dniu wystawienia asygnaty/faktury.
3. Po zatwierdzeniu przez Nadleśniczego protokołu z rozpatrzenia reklamacji oraz sporządzonej przez odpowiedzialnego materialnie leśniczego Specyfikacji Manipulacyjnej, dział księgowości wystawia fakturę korygującą, zgodnie z ustaleniami protokołu.



4. Bez względu na wynik reklamacji Kupującego obciążają koszty przemieszczania i składowania surowca drzewnego zgłoszonego do reklamacji, a Nadleśnictwo obciążają koszty dojazdu przedstawicieli Nadleśnictwa do miejsca rozpatrywania reklamacji.
5. W przypadku nierzetelnego i powtarzającego się zgłaszania nieuzasadnionych reklamacji, nadleśnictwo zastrzega sobie prawo obciążenia kontrahenta kosztami jej rozpatrzenia (dojazd, koszt pracy zespołu, inne).
6. Odrzucenie reklamacji przez Nadleśnictwo wraz z podaniem uzasadnienia odrzucenia reklamacji następuje w formie pisemnej. Brak odrzucenia oraz rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od jej zgłoszenia należy traktować jako jej uznanie.
7. Złożenie reklamacji na drewno nie wstrzymuje ciągłości sprzedaży do danego odbiorcy.
8. W przypadkach powtarzających się uzasadnionych reklamacji z danego leśnictwa, które nie mają charakteru wad ukrytych (niewidocznych na czole i poboczniczy surowca drzewnego), leśniczy może zostać obciążony skutkami finansowymi przereklamowania surowca drzewnego, a także kosztami całej reklamacji poniesionymi przez Nadleśnictwo.

Józefów , dnia 30.12.2013 r.


NADLEŚNICTWO
dl. inż. Leszek Dąbrowski