

## Załącznik nr 1 do Aneksu nr 7 do RKW z dnia 15.05.2017

# ZASADY ROZPATRYWANIA I REKLAMACJI DREWNA W NADLEŚNICTWIE MIĘDZYLESIE

### **I. Uregulowania ogólne**

1. Niniejsze zasady rozpatrywania reklamacji oparte są o przepisy Kodeksu Cywilnego dotyczące rękojmi i dostosowane do specyfiki produktu, jakim jest drewno.
2. Wszelkie kwestie reklamacyjne powinny być rozpatrywane zgodnie z niniejszymi zasadami chyba, że strony dokonają innych ustaleń w umowie kupna - sprzedaży drewna.
3. Zgłoszenie reklamacji nie wpływa na warunki i terminy zapłaty za drewno zawarte w umowie.
4. 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.
5. W całym toku postępowania strony powinny przestrzegać utartych norm etycznych oraz zapewnić nietykalność i godność osobistą pracowników reprezentujących interesy stron.
6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych zasadach zastosowanie mają ogólne przepisy kodeksu cywilnego i ustawy konsumenckiej, dotyczy również sprzedaży detalicznej.

### **II. Uregulowania szczegółowe**

1. Celowość/zasadność zgłoszenia reklamacji.
  - a. ilościowej: Reklamacji ilości mogą podlegać jedynie różnice w masie wynikłe z błędnego pomiaru poszczególnych kłód i dłużyć drewna mierzonego pojedynczo w sztukach. Za ilość sztuk drewna wielkowymiarowego oraz masy drewna stosowego zgodną z dokumentem przewozowym, odpowiedzialność ponosi upoważniony przez Kupującego przewoźnik podpisujący kwit wywozowy.
  - b. 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.
2. 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.
3. Terminy zgłoszenia reklamacji:

- a. Kupujący zobowiązany jest dokonać odbioru jakościowego i ilościowego zakupionego surowca niezwłocznie po jego dostarczeniu.
  - b. Kupujący zawiadamia Sprzedającego w terminie 3 dni od ujawnienia wady surowca lub stwierdzenia różnicy w wymiarach, ale nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od dnia wystawienia kwitu wywozowego.
  - c. Powyższy termin nie dotyczy wad drewna powstających w bardzo krótkim czasie tj. zaparzenie, sinizna, brunatnica i chodniki owadzie (tzw. wady „postępujące”) ujawnionych w okresie od 15 kwietnia do 30 września. W tym przypadku Kupujący zobowiązany jest do bezzwłocznego zgłoszenia reklamacji w terminie do 5 dni od daty wystawienia kwitu wywozowego.
  - d. W przypadku wad, powstających przez dłuższy okres wzrostu drzewa (np. zgnilizna wewnętrzna miękka, dziuple, wady kształtu, krzywizny itp.) Sprzedający może w uzasadnionych przypadkach rozpatrzyć reklamację zgłoszoną po w/w terminie.
  - e. W przypadku nie dotrzymania w/w terminów zgłoszenia reklamacji Sprzedający może odstąpić od jej rozpatrzenia.
4. Sposób zgłoszenia reklamacji.
- a. Zgłoszenie reklamacji powinno mieć formę pisemną oraz zawierać minimum następujące informacje: nazwę leśnictwa, numer kwitu wywozowego, datę dostawy, numery reklamowanych sztuk oraz przyczynę reklamacji.
  - b. Dopuszcza się zgłoszenie telefoniczne reklamacji. W takim przypadku przyjmujący zgłoszenie sporządza notatkę i przekazuje nadleśniczemu.
  - c. W sytuacji, gdy Kupujący zgłasza w trakcie reklamacji dodatkowe sztuki należy dopisać je do zgłoszenia, potwierdzając podpisem przedstawicieli obu stron, respektując terminy zawarte w pkt.II.3.
5. Termin rozpatrzenia reklamacji.
- a. Rozpatrzenia reklamacji należy dokonać w ciągu 14 dni od daty wpływu zgłoszenia do biura Nadleśnictwa.
  - b. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Sprzedający, po uzgodnieniu z Kupującym może rozpatrzyć reklamację po wyznaczonym terminie.
6. Osoby rozpatrujące reklamacje
- a. Reklamacje mogą być rozpatrywane wyłącznie przez osoby do tego upoważnione przez strony.
  - b. Skład zespołu reklamacyjnego składa się z co najmniej 2 osób, w tym co najmniej z 1 ze strony Sprzedającego.
  - c. 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 nad gospodarką drewnem RDLP (brakarz).
  - d. 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 Nadleśnictwo.
7. Zakres i koszty reklamacji.
- a. 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”.
  - b. 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.
  - c. W przypadku braku możliwości pomiaru lub identyfikacji surowca Sprzedający może odstąpić od rozpatrywania reklamacji i uznać ją za bezzasadną.
  - d. Przygotowanie surowca do reklamacji odbywa się staraniem i na koszt Kupującego.

- e. Zgodnie z zasadami rękojmi odbiorca może reklamować tylko sztuki wadliwe.
  - f. Pod pretekstem kilku wadliwych sztuk kupujący nie może zerwać umowy lub odesłać całego ładunku.
  - g. 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.
  - h. Obniżenie jakości drewna na skutek opóźnień w jego odbiorze nie stanowi podstawy do wniesienia reklamacji.
8. Reklamacje dotyczące pomiaru średnicy drewna wielkowymiarowego.
- a. W związku z zapisami normy PN-93/D-95000, 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.
  - b. 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").
9. Reklamacje dotyczące potrącenia na korę.
- a. Nie uznaje się reklamacji dotyczących grubości kory.
  - b. Przedmiotem handlu i zapłaty jest drewno "netto", roszczenie może więc dotyczyć ilości drewna a nie ilości kory.
  - c. Potrącenie na korę jest pośrednią metodą ustalenia średnicy drewna. Metoda ta ma na celu głównie ograniczenie pracochłonności związanej z przygotowaniem drewna do pomiaru. W przypadkach, gdy grubość kory odbiega wyraźnie (w górę lub w dół) od standardu normy, można zastosować potrącenie wg rzeczywistej grubości, a ewentualne roszczenia Kupującego dotyczące faktycznej średnicy rozstrzygać należy przez zerwanie kory i pomiar "na krzyż".
10. Reklamacje dotyczące wad ukrytych.
- a. Po dokonaniu odbioru jakościowego i ilościowego, na zasadach określonych w ogólnie obowiązujących przepisach, Kupujący ma prawo reklamować wady ukryte.
  - b. Wady ukryte są niewidoczne w momencie odbioru, przesłonięte surowcem towarzyszącym, odcinkiem zostawionym na zabezpieczenie czół, czy też niewidoczne z powodu odbiórki sekcyjnej (czoła poszczególnych sekcji) i ujawniające się dopiero po rozmanipulowaniu drewna.
  - c. Wady powstające w krótkim czasie (sinizna, brunatnica, chodniki owadzie i zaparzenie) rozpatrywać można jedynie bezpośrednio po sprzedaży surowca.
11. Dokumentacja.
- a. Wszystkie reklamacje muszą zostać rozpatrzone formalnie i odpowiednio udokumentowane.
  - b. Po stronie sprzedawcy komplet dokumentacji powinien obejmować pisemne zawiadomienie o reklamacji (pismo, fax, notatka ze zgłoszenia telefonicznego itp.), protokół rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku, gdy reklamacja została uznana i nastąpiły zmiany ilościowo-jakościowe także specyfikację manipulacyjną.
  - c. 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.
12. Inne ustalenia
- a. W przypadku niezgodnienia stanowisk Kupujący ma prawo wystąpić do RDLP 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.

- b. Od orzeczenia rzeczoznawcy odbiorcy przysługuje prawo przekazania sprawy do rozpatrzenia przez Sąd Gospodarczy właściwy wg miejsca siedziby Sprzedającego, wg prawa i procedury polskiej.
- c. 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.

Sporządził: Konrad Zaremba, spec. Ds. marketingu i promocji

NADLEŚNICZY  
Dariusz Jesionowski