

**Zarządzenie Nr 31/2015
Nadleśniczego Nadleśnictwa Ustrzyki Dolne
z dnia 31.12.2015 roku**

w sprawie zasad zgłaszania i rozpatrywania reklamacji.

ZG.0210.2.2015

Na podstawie art.35 ust.1 ustawy z dnia 28 września 1991r. o lasach (Dz. U. 12. poz .59 z 2011r – tekst jednolity z poz. zm.) oraz § 22 ust.3 Statutu Państwowego Gospodarstwa Leśnego Lasy Państwowe, stanowiących załącznik do Zarządzenia nr 50 MOSZNiL z dnia 18 maja w sprawie nadania Statutu PGL LP, uwzględniając zapisy Kodeksu Cywilnego zarządzam co następuje:

§1.

Wprowadzam do stosowania w Nadleśnictwie Ustrzyki Dolne "Zasady dotyczące trybu zgłaszania i rozpatrywania reklamacji" stanowiące załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§2.

Wykonanie Zarządzenia zalecam Zastępcy Nadleśniczego.

§3.

Traci moc Zarządzenie Nr 9/13 Nadleśniczego Nadleśnictwa Ustrzyki Dolne z dnia 27 maja 2013 roku w sprawie zasad wprowadzania w nadleśnictwie Ustrzyki Dolne surowca drzewnego do obrotu oraz trybu zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

§4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania z mocą obowiązującą od 9 listopada 2015 roku.

NADLEŚNICZY
mgr inż. Maciej Szpiech

Zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji:

§1.

Zasady ogólne

1. Zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji dotyczą drewna jak i produktów ubocznych użytkowania lasu oraz sadzonek.
2. Sprzedający dokonuje określenia parametrów ilościowych i jakościowych sprzedawanego surowca na podstawie obowiązujących w tym zakresie Polskich Norm i warunków technicznych, mających zastosowanie do pomiaru i klasyfikacji surowca drzewnego, które są dostępne pod adresem internetowym: www.drewno.zilp.lasy.gov.pl/drewno), oraz opisów w ofertach przetargów ograniczonych w aktualnie obowiązujących procedurach sprzedaży drewna.
3. Reklamacji podlega ilość lub jakość surowca w wyniku stwierdzonej niezgodności parametrów, zgodnie z warunkami określonych w pkt 2 w stosunku do wystawionego dokumentu rozchodowego (kwitu wywozowego, asygnaty, faktury).
4. Odbiór ilościowy surowca dokonuje się w momencie sprzedaży. W przypadku zakupu surowca mierzzonego w stosach, Kupujący lub upoważniony przez niego przewoźnik dokonuje odbioru ilościowego na gruncie, w miejscu jego wydania.
5. Po odbiorze surowca nie podlega on reklamacji ilościowej, za wyjątkiem reklamacji z tytułu błędnego pomiaru bądź niezgodnej z kwitem wywozowym ilości sztuk, która może być zgłoszona przez Kupującego wyłącznie w przypadku drewna mierzzonego w pojedynczych sztukach.
6. Za zgodność z dokumentem przewozowym odebranej ilości surowca , w tym drewna mierzzonego w sztukach oraz masy drewna stosowego odpowiada przewoźnik podpisujący kwit wywozowy, natomiast w przypadku sprzedaży detalicznej osoba podpisująca dokument odbioru drewna (asygnatę/fakturę).
7. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu wad ukrytych na ogólnych zasadach, zgodnie z Kodeksem Cywilnym.
8. Reklamacji jakościowej mogą podlegać stwierdzone różnice:
 - W zakresie dopuszczalnego rozmiaru występowania lub ilości wad (cech) drewna,
 - W dopuszczalnych wymiarach min/max. średnicy (znamionowej, górnej, dolnej), długości (minimalnej, bez wad lub z wadami dopuszczalnymi), itp.,

- Pomędzy sortymentem lub rodzajem drewna określonym w dokumencie wywozowym a odebrany przez Kupującego (z zastrzeżeniem innych ustaleń umownych dotyczących dopuszczalnej ilości domieszek innych sortymentów lub gatunków).
9. W przypadku reklamacji jakościowej ponownej klasyfikacji podlegają tylko pojedyncze sztuki lub stosy wskazane w zgłoszeniu.
 10. Reklamacje dotyczące wad lub parametrów wymiarowych surowca nieokreślonych w Polskich Normach i warunkach technicznych nie będą rozpatrywane.
 11. Obniżenie jakości surowca na skutek opóźnienia w jego odbiorze przez Kupującego nie stanowi podstawy do wniesienia reklamacji.

§2.

Forma i terminy zgłaszania reklamacji

1. Zgłoszenie reklamacji powinno zostać dokonane w formie pisemnej na drukach zgłoszenia reklamacji w biurze Nadleśnictwa oraz na stronie internetowej Nadleśnictwa Ustrzyki Dolne. Zgłoszenie reklamacji może być dokonane osobiście w siedzibie Sprzedającego, lub dostarczone faxem, pocztą tradycyjną lub elektroniczną.
Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
 - dane Kupującego,
 - dane dotyczące reklamowanego surowca- datę odbioru, nazwę Leśnictwa skąd surowiec pochodzi i ich numer sztuki lub stosu oraz numer dokumentu na podstawie którego dokonany został wydatek (kwit wywozowy/faktura/asygnata), informacje o gatunkach, masach, klasach jakościowo-wymiarowych,
 - wstępne oświadczenie odbiorcy dotyczące zauważonych wad,
 - dokładny adres miejsca składowania surowca zgłoszonego do reklamacji,
 - podpis Kupującego.
2. Jeżeli dane lub informacje zawarte w zgłoszeniu reklamacji są niewystarczające, Sprzedający przed rozpatrzeniem reklamacji może żądać od Kupującego uzupełnienia ich we wskazanym zakresie.
3. Zgłoszenie reklamacji winno nastąpić:
 - niezwłocznie po stwierdzeniu uzasadnionych powodów reklamowania surowca, najpóźniej w terminie 14 dni kalendarzowych od daty wystawienia dokumentu wydania surowca tj. KW, asygnata,
 - w przypadku występowania wady postępującej (sinizna, brunatnica, zaparzenie itp.), która mogła powstać po odbiorze drewna, Kupujący zobowiązany jest

zgłosić reklamacje w terminie do 5 dni kalendarzowych od wystawienia dokumentu wydania drewna.

- dopuszcza się także zgłoszenie reklamacji przez Kupującego w trakcie rozpatrywania innej reklamacji w siedzibie Kupującego. Informację o zgłoszeniu i ilości rozpatrzonych sztuk, należy zamieścić na protokole reklamacyjnym.
4. Powyższe terminy nie dotyczą wad ukrytych.
 5. Kupujący traci uprawnienia z tytułu rękojmi za wady określone w kodeksie cywilnym, jeżeli zawiadomi Sprzedawcę o zauważonych wadach surowca po upływie terminu, o którym mowa w pkt. 3.

§3.

Sposób, terminy i tryb rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacje rozpatruje zespół składający się z przedstawicieli Sprzedawcy i Kupującego.
2. Ze strony Sprzedawcy w skład zespołu rozpatrującego reklamacje wchodzi co najmniej dwie osoby wskazane przez Nadleśniczego lub Zastępcę Nadleśniczego.
3. Na wniosek Nadleśniczego, zaakceptowany przez Dyrektora Regionalnej Dyrekcji Lasów Państwowych, w skład komisji rozpatrującej reklamacje, może wejść Specjalista Służby Nadzoru Gospodarki Drewnem RDLP w Krośnie (brakarz).
4. W przypadku dużej odległości dzielącej siedzibę Sprzedawcy i Kupującego dopuszcza się powierzenie rozpatrywania reklamacji przez przedstawicieli Nadleśnictwa, na terenie którego znajduje się siedziba Kupującego na podstawie udzielonego upoważnienia.
5. Reklamacja rozpatrywana jest przez Sprzedawcę w obecności Kupującego lub upoważnionej przez niego osoby w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia lub uzupełnienia reklamacji, (licząc od dnia następnego po dokonaniu zgłoszenia bądź uzupełnieniu reklamacji) w dniu uzgodnionym z Kupującym.
6. W uzasadnionych przypadkach strony mogą uzgodnić inny termin rozpatrywania reklamacji, co wymaga udokumentowania (pismo, fax, notatka z przeprowadzonej rozmowy telefonicznej).
7. Kupujący zobowiązany jest udostępnić przedmiot reklamacji w sposób umożliwiający jego identyfikację i ocenę, przy czym surowiec zgłoszony do reklamacji musi być oddzielnie składowany i rozmygłowany w sposób umożliwiający powtórny pomiar i klasyfikację. W przypadku braku możliwości pomiaru i/ lub identyfikacji surowca Sprzedawca może odstąpić od rozpatrywania reklamacji i jej nie uznać.

8. Zespół rozpatrujący reklamację dokonuje ponownej odbiórki całej sztuki w przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga rozmanipulowania (przerzynki) oraz ponownego pomiaru surowca związanego z jego przerzynką, zastosowaniem redukcji zasięgu poszczególnych sekcji.
9. Kupujący ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem surowca do rozpatrzenia reklamacji.
10. Sprzedawca ponosi wszelkie koszty związane z dojazdem swoich przedstawicieli do miejsca rozpatrywania reklamacji.
11. W przypadku stwierdzonej niezgodności jakościowej Kupujący może zakupić surowiec po reklamacyjny, będący wynikiem przeklasyfikowania, nawet jeżeli w umowie kupna-sprzedaży dany sortyment nie występuje. Cena zakupu ustalona zgodnie z wytycznymi Dyrektora RDLP w tej sprawie oraz zapisami umowy kupna- sprzedaży. Surowiec przeklasyfikowany, nie występujący w umowie, nie jest zaliczany do rozliczenia realizacji umowy.
12. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zmiany warunków płatności za odebrany surowiec.

§4.

Postanowienia końcowe

1. Po rozpatrzeniu reklamacji sporządza się protokół reklamacyjny wg załączonego wzoru a na jego podstawie fakturę korygującą.
2. Protokół podpisują wszyscy członkowie zespołu rozpatrującego jednoznacznie odnotowując przyczyny reklamacji i to, czy reklamacja wynika z winy osoby dokonującej pomiaru i klasyfikacji drewna.
3. W przypadku odmowy podpisania protokołu przez Kupującego, przedstawiciele Sprzedawcy podpisują jednostronnie i zamieszczają wzmiankę o przyczynie braku podpisu Kupującego.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Zarządzeniem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy z dnia 16 luty 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów.
5. Zasady o których mowa w §1 Zarządzenia dostępne są na stronie internetowej Nadleśnictwa Ustrzyki Dolne www.ustrzykidolne.krosno.lasy.gov.pl

NADLEŚNICZY
mgr Maciej Szpiach

I. Wstępne oświadczenie odbiorcy

Stwierdza, że w dostawie.

dokonanej przez.

Nr wagonu/pojazdu..... Nr listu przewozowego Nr spec. wys. Nr kwitu wyw

data nadania przesyłki..... data nadejścia przesyłki zachodzą następujące

[illegible]

dnla.....r

II. Protokół stwierdzenia różnic

Łespół orzekający w składzie:

Przedstawiciel odbiorcy:

Przedstawiciel dostawcy:

Przedstawiciel :

Po szczegółowym sprawdzeniu klasyfikacji pomiaru zgodnie z obowiązującą normą i z warunkami określonymi w umowie nr z dnia

1) ustalił ilość i jakość przedmiotu dostawy wymienionej w części I-szej jak następuje:

Specyfikacja z rozpatrzenia reklamacji

Sortyment.....

Rodzaj drewna.....

[illegible]

Razem:m³
 Łącznie:m³
 klasa Am³
 klasa Bm³
 klasa Cm³
 klasa Dm³

Wartość wg orzeczenia zespołu..... zł

2) stwierdził niezgodnienie stanowisk przedstawicieli odbiorcy i dostawcy; odbiorca wystąpił w trybie określonym branżowymi warunkami dostaw z wnioskiem o wyznaczenie rzeczoznawcy

opis stwierdzonego stanu faktycznego, treść zarzutów zgłoszonych przez przedstawiciela odbiorcy i wyjaśnień udzielonych przez przedstawiciela dostawcy.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Podpisy członków zespołu: _____

....., dnia.....r

.....

.....

.....

.....

.....dnia.....r.

Podpis rzeczoznawcy:.....

Księgowość				Wprowadził:..... Numer adresowy SILP: [][][][][][][] Podpis.....
Księgowość materiałowa	Konto	Pozycja	Podpis księgowej	