

Ramowe zasady rozpatrywania reklamacji na surowiec drzewny na terenie Regionalnej Dyrekcji Lasów Państwowych w Gdańsku

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 sprzedaży drewna.
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 całym toku postępowania strony powinny przestrzegać utartych norm etycznych oraz zapewnić nietykalność i godność osobistą pracowników reprezentujących interesy stron.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych zasadach zastosowanie mają ogólne przepisy kodeksu cywilnego.
6. Niniejsze zasady nie dotyczą reklamacji na rynku detalicznym.

II. Uregulowania szczegółowe

W sytuacji, kiedy drewno jest dowożone na plac kupującego środkami sprzedawcy lub przewoźnikami obcymi na jego zlecenie, kupujący ma prawo wnosić pod adresem sprzedawcy reklamacje ilościowe.

W sytuacji, kiedy drewno jest dowożone na plac kupującego jego własnymi środkami, bądź przewoźnikami obcymi działającymi na zlecenie kupującego, odbiór ilościowy odbywa się w lesie na gruncie przy wydawaniu surowca. Na swoim placu kupujący może reklamować tylko ogólną jakość surowca oraz wady ukryte z zastrzeżeniem pkt. 1b.

1. Termin zgłoszenia reklamacji.

a) jakościowej

Kupujący zobowiązany jest dokonać odbioru jakościowego drewna zakupionego w terminie 7 dni od jego odbioru z lasu i zgłosić reklamację w terminie 3 dni od dnia ujawnienia wady,

b) ilościowej

- W przypadku *drewna mierzonego w pojedynczych sztukach*, kupujący może składać reklamacje, co do masy, (ale nie ilości sztuk) w terminie 3 dni od odbioru drewna z lasu.

- Odbiór ilościowy *drewna mierzonego w stosach* dokonywany jest w lesie, na gruncie, przy wydawaniu surowca przez kupującego lub upoważnionego przez niego przewoźnika i nie może być przedmiotem reklamacji ilościowej.

Przewoźnik działający na zlecenie kupującego winien posiadać pisemne upoważnienie do odbioru surowca.

2. Termin rozpatrzenia reklamacji

Rozpatrzenia reklamacji należy dokonać w okresie do 14 dni od momentu jej zgłoszenia. Niedotrzymanie terminu rozpatrzenia reklamacji nie upoważnia kupującego do jej jednostronnego rozpatrzenia, a tylko do naliczenia dodatkowych kosztów składowania surowca lub strat związanych z ewentualnymi przestojami.

3. Koszty reklamacji, sprzęt i obsługa

Koszty reklamacji i rozliczenia wykonywane będą wg poniższych zasad:

- a) sprzęt w postaci ładowarki bądź ciągnika, a w razie potrzeby także pracownika z pilarką powinien zapewnić kupujący. Koszty ich pracy można wliczyć do kosztów reklamacji. Do kosztów tych wliczyć można także koszty dojazdu i powrotu pracowników sprzedawcy rozpatrujących reklamację,
- b) rozliczenia kosztów reklamacji na sprzedawcę i kupującego należy dokonać procentowo w zależności:
 - od ilości surowca w stosunku do którego reklamacje uznano – koszty sprzedawcy,
 - od ilości surowca w stosunku do którego reklamację odrzucono – koszty kupującego,
- c) w przypadku odbioru drewna loco las, sztuki wadliwe traktowane są jako drewno nieprzygotowane do sprzedaży, a koszty usunięcia niedociągnięć w całości obciążają u sprzedawcy konto ścinki i wyróbki drewna.

4. Reklamacje dotyczące pomiaru średnicy drewna wielowymiarowego.

W związku z zapisami normy PN-D-02006 (pkt. 2.1) oraz tym, że norma dopuszcza 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 w stosunku do poszczególnych sztuk drewna tylko różnice powyżej 1 cm. Przy rozpatrywaniu reklamacji na pomiar średnicy, szczególnie w przypadku spłaszczenia lub nietypowych wad można zerwać korę w miejscu pomiaru i wykonać pomiar bezpośrednio na drewnie metodą "na krzyż".

5. Reklamacje dotyczące potrącenia na korę.

Nie uznaje się reklamacji dotyczących grubości kory. Przedmiotem handlu i zapłaty jest drewno "netto", roszczenie może więc dotyczyć ilości drewna a nie ilości kory. 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 ocenianej przykładowo na podstawie rysy znacznika (ryszpaka), a ewentualnie roszczenia kupującego dotyczące faktycznej średnicy rozstrzygać należy przez zerwanie kory i pomiar "na krzyż".

6. Reklamacje dotyczące wad ukrytych.

Po dokonaniu odbioru jakościowego, jeszcze w przeciągu roku od daty dostawy kupujący ma prawo reklamować wady ukryte. Dotyczy to przede wszystkim odłamków metali. Za wady ukryte uważa się również wady występujące na czołach, a więc – zgnilizny, fałszywą twardziel, pęknięcia wewnętrzne czy niewłaściwe usłojenie – niewidoczne w momencie odbioru, bo przesłonięte surowcem towarzyszącym, odcinkiem zostawionym na zabezpieczenie czoł, czy też niewidoczne z powodu odbiórki sekcyjnej (czoła poszczególnych sekcji) i ujawniające się dopiero po rozmanipulowaniu drewna. Wady te rozpatruje się wyłącznie na czołach całych sztuk po odcięciu zabezpieczenia lub czołach kłód

powstałych po oddzieleniu poszczególnych sekcji. Nie jest brany pod uwagę rozmiar tych wad w miejscu dowolnego przecięcia sztuki. Na przekroju w dowolnym miejscu można rozpatrywać jedynie siniznę i brunatnicę, gdyż tylko te wady norma PN-92/D-95017 odnosi do przekrojów. Siniznę i brunatnicę rozpatrywać można jedynie bezpośrednio po sprzedaży surowca w terminie jak w punkcie II 1a.

7. Zakres reklamacji.

Reklamacji mogą podlegać sztuki, których identyfikacja nie budzi wątpliwości. Zgodnie z zasadami rękojmi odbiorca może reklamować tylko sztuki wadliwe. Sztuki zgodne z normą czy warunkami technicznymi umowy sprzedaży muszą być przyjęte, tak więc 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 lasu, gdyż uznanie surowca za wadliwy może mieć miejsce tylko po prawidłowym rozpatrzeniu reklamacji z udziałem obu stron.

8. Osoby rozpatrujące reklamacje.

Reklamacje mogą być rozpatrywane wyłącznie przez osoby do tego upoważnione przez strony.

9. Dokumentacja.

Wszystkie reklamacje muszą być rozpatrzone formalnie i odpowiednio udokumentowane. Po stronie sprzedawcy komplet dokumentacji powinien obejmować pisemne zawiadomienie o reklamacji (pismo, fax, itp.), protokół rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku, gdy reklamacja została uznana i nastąpiły zmiany ilościowo-jakościowe także specyfikację manipulacyjną.

Wniosek reklamacyjny kupującego powinien zawierać informację o: nadleśnictwie, leśnictwie, kwiecie wywozowym, nr sztuk i niezgodnościach w reklamowanym surowcu drzewnym.

W załączeniu wzór protokołu reklamacyjnego.