

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

obowiązujące od dnia 1.07.2012 roku.

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

1. Kupujący składa reklamacje niezwłocznie po ich stwierdzeniu, najpóźniej w terminie 14 dni od wystawienia dokumentu wydania drewna - z tym, że reklamację wady jakościowej, której skutkiem jest szybko postępująca deprecjacja drewna (sinizna, brunatnica, zaparzenie lub inna wada, która mogła powstać po odbiorze drewna), kupujący zgłasza w terminie 5 dni od wystawienia dokumentu wydania drewna. Sprzedający ponosi odpowiedzialność z tytułu wady ukrytej na ogólnych zasadach. Odbioru ilościowego drewna dokonuje się w momencie sprzedaży. Po odbiorze drewno nie podlega reklamacji ilościowej, za wyjątkiem reklamacji z tytułu błędnego pomiaru, która może być zgłoszona przez kupującego wyłącznie w przypadku drewna mierzonego w pojedynczych sztukach.

2. 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 ustępie II.1.
3. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje odroczenia terminu płatności.
4. Reklamację składa się na piśmie.
5. Reklamacja zawiera: dane kupującego, wskazanie leśnictwa, z którego drewno pochodzi, dane kwitu wywozowego, informację o numerach, gatunkach, klasach jakościowo-wymiarowych, masach, sztukach lub stosach 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.
6. Reklamacja rozpatrywana jest przez sprzedającego w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia lub uzupełnienia reklamacji, przez upoważnionych przedstawicieli sprzedającego, w dniu uzgodnionym z kupującym. Zachowanie terminu rozpatrzenia reklamacji może nastąpić poprzez wysłanie listu poleconego przed upływem tego terminu.
7. Kupujący obowiązany jest udostępnić przedmiot reklamacji w sposób umożliwiający jego identyfikację i ocenę.
8. Nierozpatrzenie prawidłowo złożonej reklamacji w terminie 14 dni uważa się za uwzględnienie reklamacji.
9. Przebieg reklamacji i dokonane ustalenia utrwała się w formie protokołu reklamacyjnego. W razie odmowy podpisania protokołu przez kupującego, przedstawiciele sprzedającego podpisują protokół jednostronnie i zamieszczają wzmiankę o przyczynie braku podpisu.
10. Koszty reklamacji, sprzęt i obsługa

W przypadku uzgodnienia stron o naliczaniu kosztów związanych z rozpatrywaniem reklamacji, obowiązywały będą poniższe zasady, chyba że strony postanowią inaczej:

- 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.

11. 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".

12. Reklamacje dotyczące potrącenia na korę.

W przypadkach, gdy grubość kory odbiega wyraźnie (w górę lub w dół) od standardu normy, można zastosować zdjęcie kory w miejscu pomiaru i pomiar drewna bez potrąceń. Wskazane jest uzgodnienie zastosowania tej metody z kupującym.

13. 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.1.

14. Zakres reklamacji.

Reklamacji mogą podlegać sztuki, których identyfikacja nie budzi wątpliwości. Zgodnie z zasadami rękopisem 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.

15. Osoby rozpatrujące reklamacje.

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