

Zarządzenie Nr 2
Nadleśniczego Nadleśnictwa Mielec
z dnia 16.01.2020 r.
ZG-U.0210.1.2020

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu zasad i trybu reklamacji surowca drzewnego
nabytego w ramach rynku detalicznego w Nadleśnictwie Mielec**

Na podstawie art. 35.1 ustawy o lasach z dnia 28 września 1991 r. (t.j. Dz. U. 2020 poz. 6) w związku z §22 ust. 3 Statutu Państwowego Gospodarstwa Leśnego Lasy Państwowe, wprowadzonego w życie Zarządzeniem nr 50 Ministra Środowiska, Zasobów Naturalnych i Leśnictwa z dnia 18 maja 1994 roku, zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadzam jako obowiązujący w Nadleśnictwie Mielec „Regulamin zasad i trybu reklamacji surowca drzewnego w Nadleśnictwie Mielec” zwany w treści „Regulaminem”

§ 2

Regulamin stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia

§ 3

Do zapoznania z treścią Regulaminu pracowników odpowiedzialnych za sprzedaż drewna i rozpatrywanie reklamacji w imieniu Nadleśnictwa Mielec zobowiązuję specjalistę ds. gospodarki drewnem

§4

Regulamin podany jest do wiadomości poprzez opublikowanie na stronie internetowej Nadleśnictwa i wywieszenie na tablicy ogłoszeń w siedzibie Nadleśnictwa Mielec

§5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i obowiązuje do momentu ustalenia nowego Regulaminu.

Z dniem wejścia w życie niniejszego Zarządzenia, traci moc Zarządzenie Nr 9 Nadleśniczego Nadleśnictwa Mielec z dnia 02.02.2018 r. (zn. spr.: ZG-U.0210.1.2018) w sprawie wprowadzenia Regulaminu zasad i trybu reklamacji surowca drzewnego w Nadleśnictwie Mielec.

Regulamin zasad i trybu rozpatrywania reklamacji surowca drzewnego nabytego w ramach rynku detalicznego w Nadleśnictwie Mielec

§ 1

Zasady ogólne

1. Nadleśnictwo – Sprzedawca sprzedaje surowiec drzewny znormalizowany tzn. określa parametry ilościowe i jakościowe sprzedawanego surowca drzewnego na podstawie obowiązujących w tym zakresie Polskich Norm i Warunków technicznych wskazanych w wykazie stosowanych w PGL LP norm i warunków technicznych dostępnym pod adresem internetowym: <http://drewno.zilp.lasy.gov.pl/drewno/Normy/>
2. Konsument (Kupujący) może złożyć pisemną reklamację do Sprzedawcy w przypadku stwierdzenia różnic w ilości (w zakresie opisanym w **§ 3 Regulaminu**) lub niezgodności zakupionego surowca z warunkami określonymi w Polskich Normach lub warunkach technicznych dla danego sortymentu
3. Reklamacje dotyczące wad lub parametrów wymiarowych nie określonych w Polskich Normach i Warunkach technicznych nie będą rozpatrywane.

§ 2

Terminy i forma zgłaszania reklamacji

1. Zgłoszenie reklamacji wymagane jest w formie pisemnej. Zgłoszenie reklamacyjne winno zawierać dane Kupującego, wskazanie leśnictwa z którego drewno pochodzi, datę i numer dokumentu wydania drewna, informacje 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, Sprzedawca przed rozpatrzeniem reklamacji zwraca się do Kupującego o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.

Kupujący niezwłocznie uzupełnia informacje przed rozpatrzeniem reklamacji i doręcza do Nadleśnictwa Mielec w terminie do 7 dni. W przypadku wady drewna, której skutkiem jest szybko postępująca deprecjacja drewna (np. sinizna, brunatnica zaparzenia, pęknięcia) Kupujący uzupełnia i dostarcza informacje w

nieprzekraczalnym terminie do 3 dni. Terminy liczy się od dnia poinformowania Kupującego o konieczności uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego. Niedotrzymanie terminu uzupełnienia informacji jest jednoznaczne z odstąpieniem od reklamacji.

2. Niedopuszczalne jest reklamowanie całych partii (ładunków) surowca bez wymienienia w zgłoszeniu ich numerów.
3. Zgłoszenie reklamacyjne może być dostarczone osobiście do biura Nadleśnictwa Mielec, za pośrednictwem faxu, firmą kurierską, pocztą tradycyjną lub elektroniczną.
4. Zgłoszenie reklamacji winno nastąpić **niezwłocznie**, nie później niż:
 - a. do 14 dni kalendarzowych od dnia wystawienia dokumentu wydania drewna w przypadku reklamacji dotyczącej ilości i jakości surowca, z zastrzeżeniem **§4 pkt 1**
 - b. Do 5 dni kalendarzowych od dnia wystawienia dokumentu wydania drewna w przypadku reklamacji dotyczących wad postępujących, tj sinizna, brunatnica, zaparzenie, pęknięcia
5. W przypadku niedotrzymania terminów lub formy zgłaszanej reklamacji Sprzedawca może odstąpić od jej rozpatrzenia

§ 3

Reklamacja ilości odebranego surowca

1. Odbiór ilościowy drewna przeprowadza się w momencie jego wydania. Kupujący lub upoważniony przez niego przewoźnik dokonuje odbioru ilościowego drewna na gruncie, w miejscu wydania surowca. Po odbiorze drewno nie podlega reklamacji ilościowej, za wyjątkiem reklamacji z tytułu błędnego pomiaru (średnic i długości), która może być zgłoszona przez Kupującego wyłącznie w przypadku drewna mierzonego w sztukach pojedynczo i sztukach grupowo.
2. Za zgodność z dokumentem wywozowym odebranej ilości sztuk drewna mierzonego w sztukach, oraz masy drewna stosowego odpowiada Kupujący lub osoba wywożąca za jego upoważnieniem drewno z lasu.

§ 4

Reklamacja jakości odebranego surowca

1. Sprzedawca odpowiada za wady ukryte drewna na zasadach określonych w ogólnie obowiązujących przepisach.
2. Reklamacji jakości mogą podlegać różnice:
 - a. Pomiędzy zakresem lub ilością wad dopuszczalnych w Polskich Normach i warunkach technicznych dla danej klasy jakościowo – wymiarowej surowca a stwierdzonych w surowcu,

- b. Pomiędzy minimalnymi lub maksymalnymi wymiarami (czubośrednica, średnica znamionowa, długość minimalna itp.) zawartymi w Polskich Normach i warunkach technicznych dla danej klasy jakościowo – wymiarowej surowca, a stwierdzonymi w surowcu.
- c. Pomiędzy sortymentem lub rodzajem drewna zakupionym, a odebrany przez Kupującego
- d. Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi jeżeli Kupujący wiedział o wadzie w chwili wydania drewna

§ 5

Termin, sposób i tryb rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacje rozpatruje zespół składający się z przedstawicieli Sprzedawcy i Kupującego w dniu uzgodnionym z Kupującym.
2. Ze strony Sprzedawcy reklamację rozpatruje komisja składająca się z min 2 osób spośród wymienionych:
 - leśniczy lub podleśniczy
 - inżynier nadzoru
 - inny pracownik Nadleśnictwa oddelegowany przez NadleśniczegoDodatkowo w rozpatrywaniu reklamacji może uczestniczyć Brakarz Regionalny RDLP w Krośnie.

W sytuacjach szczególnych reklamacja może zostać rozpatrzona jednoosobowo.
3. W przypadku dużej odległości dzielącej siedziby Sprzedawcy i Kupującego dopuszcza się powierzenie rozpatrzenia reklamacji przez przedstawicieli/a Nadleśnictwa innego niż Sprzedawca w jego imieniu, na podstawie stosownego pełnomocnictwa. Pozostałe warunki rozpatrzenia reklamacji pozostają bez zmian.
4. Reklamacje rozpatruje się w uzgodnionym terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia przez Sprzedawcę lub uzupełnienia zgłoszenia reklamacji. Termin rozpatrzenia reklamacji może zostać wydłużony na drodze obustronnych uzgodnień.

Nierozpatrzenie prawidłowo złożonej reklamacji w wymienionych terminach uważa się za uwzględnienie reklamacji.
5. Kupujący obowiązany jest udostępnić przedmiot reklamacji w sposób umożliwiający Jego identyfikację i ocenę. Drewno zgłoszone do reklamacji musi być rozmygłowane, składowane oddzielnie w sposób nie budzący wątpliwości co do pochodzenia surowca. W przypadku braku możliwości pomiaru i/lub identyfikacji surowca Sprzedawca może odstąpić od rozpatrywania reklamacji i uznać ją za bezzasadną.
6. W przypadku gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga rozmanipulowania (przerzynki) oraz ponownego pomiaru surowca związanego z jego przerzynką, zastosowaniem redukcji,

- zmiany zasięgu poszczególnych sekcji, zespół rozpatrujący reklamację dokonuje ponownej odbiórki całej sztuki drewna.
7. Kupujący ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i reklamacją drewna.
 8. Sprzedawca ponosi wszelkie koszty związane z dojazdem swoich przedstawicieli do miejsca rozpatrywania reklamacji z tym, że w przypadku gdy zgłoszenie okazało się niezasadne może żądać od reklamującego zwrotu kosztów.
 9. Za zgodą stron Kupujący może zakupić drewno poreklamacyjne. Dla klientów detalicznych cena na sortymenty, które nie były przedmiotem sprzedaży, będzie ustalana na podstawie cennika detalicznego obowiązującego w dniu sprzedaży reklamowanej partii drewna w Nadleśnictwie Mielec
 10. W przypadku, gdy Kupujący uniemożliwi Sprzedawcy przeprowadzenie postępowania reklamacyjnego i/lub usunięcia stwierdzonych wad fizycznych, na własne ryzyko i zgodnie z zasadami BHP, Sprzedawca może odstąpić od rozpatrzenia reklamacji, umieszczając adnotację w protokole reklamacyjnym.
 11. W rezultacie rozpatrzenia reklamacji może nastąpić zmiana ilościowa drewna wynikająca z pomiaru drewna poreklamacyjnego.

§ 6

Postanowienia końcowe

1. Przebieg reklamacji i dokonane ustalenia utrwała się w formie protokołu reklamacyjnego i na jego podstawie sporządza się fakturę korygującą
2. Protokół podpisują wszyscy członkowie zespołu rozpatrującego reklamację.
3. W razie odmowy podpisania protokołu przez Kupującego, przedstawiciele Sprzedawcy podpisują protokół jednostronnie i zamieszczają wzmiankę o przyczynie braku podpisu.
4. Zgłoszeniu reklamacji nie powoduje odroczenia terminu płatności
5. W przypadku niezgodnienia wspólnego stanowiska Kupujący ma prawo wystąpić o ponowne rozpatrzenie reklamacji w terminie 7 dni kalendarzowych od daty rozpatrywania reklamacji. W takiej sytuacji w zespole reklamacyjnym będzie uczestniczył Brakarz Regionalny RDLP w Krośnie.
6. W przypadku braku rozstrzygnięcia reklamacji Kupujący może skorzystać z ekspertyz niezależnych rzeczoznawców, przy czym w razie niestwierdzenia wad przez rzeczoznawcę koszty ekspertyz ponosi Kupujący.
7. Kupującemu przysługuje prawo przekazania nierozstrzygniętej do rozpatrzenia przez Sąd właściwy według siedziby Sprzedawcy, według prawa i procedury polskiej.

