ZARZĄDZENIE Nr 48/2018

Nadleśniczego Nadleśnictwa Tomaszów

z dnia 26.09.2018 r.

zmieniającego zarządzenie Nr 38/2017 z dnia 20.11.2017 r.

w sprawie zasad obrotu i sprzedaży drewna
oraz innych produktów oraz pożytków gospodarki leśnej
na terenie Nadleśnictwa Tomaszów

(zn. spr.: ZG.800.9.2017)

Na podstawie art. 35 ust.1 ustawy z dnia 28.09.1991 r. o lasach (t. j. Dz. U. z 2017 r., poz.788, z późn. zm.), § 22 Statutu Państwowego Gospodarstwa Leśnego Lasy Państwowe, stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 50 MOŚZNiL z dnia 18.05.1994 r., w sprawie nadania Statutu PGL LP; ustawy z dnia 22.07.2004 r., o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173 poz.1807 z późn. zm.), zarządzenia nr 46 Dyrektora Generalnego Lasów Państwowych z dnia 24 października 2016 r. w sprawie sprzedaży drewna prowadzonej przez Państwowe Gospodarstwo Leśne Lasy Państwowe (z decyzjami i wytycznymi wykonawczymi), zarządzenia nr 33 DGLP z dnia 17.04.2015 r. w sprawie sporządzania szacunków brakarskich (z późn. zm.), zarządzenia Nr 86 DGLP z dnia 23.12.2013 r. w sprawie zasad ewidencji przychodu i rozchodu drewna w jednostkach organizacyjnych LP, pisma DGLP z dnia 24.06.2003 r. znak: ZB-0108-/03 wraz z załącznikami (wzór oświadczenia składanego przed podjęciem samowyrobu), określającego zasady organizowania pozyskania drewna opałowego w drodze samowyrobu i prosi o ich wdrożenie, oraz obowiązujących zarządzeń, decyzji i szczegółowych wytycznych DGLP w sprawie zasad sprzedaży drewna w PGL LP - zarządzam, co następuje:

§ 1.

Zmieniam treść załącznika nr 8 do zarządzenia nr 38/2017 Nadleśniczego Nadleśnictwa Tomaszów z dnia 20.11.2017 r., **„Zasady rozpatrywania reklamacji na surowiec drzewny w Nadleśnictwie Tomaszów”,** który otrzymuje nową treść według dołączonego do niniejszego zarządzenia załącznika.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

NADLEŚNICZY
dr inż. Leszek Dmitroco

Załącznik Nr 8
do zarządzenia Nr 38/2017 z dnia 20.11. 2017 r.
Nadleśniczego Nadleśnictwa Tomaszów

ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI NA SUROWIEC DRZEWNY W NADLEŚNICTWIE TOMASZÓW

I. Uregulowania ogólne

1. Zasady rozpatrywania reklamacji na surowiec drzewny stosowane w PGL LP, w tym w Nadleśnictwie Tomaszów, oparte są o przepisy Kodeksu Cywilnego (Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r., tekst jednolity Dz. U z 2014 r. poz. 121 wraz z późniejszymi zmianami), w zakresie przepisów odnoszących się do rękojmi za wady z dostosowaniem do specyfiki produktu jakim jest drewno.
2. Tryb postępowania, sposoby rozwiązywania kwestii spornych i ustalenia ostateczne podjęte w wyniku rozpatrywania reklamacji powinny:
   a) w sposób obiektywny zabezpieczyć interesy obu stron przed nieuzasadnionymi stratami,
   b) zapobiegać ewentualnym nadużyciom gospodarczym,
   c) umożliwiać sprawne, tj. szybkie i możliwie najniższym kosztem ekonomicznym, ostateczne załatwienie sprawy.
3. W całym toku postępowania strony powinny przestrzegać utartych norm etyczno - moralnych dotyczących współżycia międzyludzkiego celem zapewnienia nietykalności i godności osobistej pracowników reprezentujących interesy stron.
4. Kupujący przyjmie drewno poreklamacyjne.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi zasadami zastosowanie mają ogólne przepisy Kodeksu Cywilnego.

II. Uregulowania szczegółowe

6. Użyte w niniejszych zasadach określenia oznaczają:
   a) Zasady rozpatrywania reklamacji – zbiór zasad, którymi kierują się kierownicy jednostek organizacyjnych realizujących sprzedaż drewna, obowiązujących obie strony umowy i wynikających z aktualnie obowiązującego prawa oraz utartych norm w postępowaniu reklamacyjnym w odniesieniu do surowca drzewnego.
   b) Umowa – umowa sprzedaży drewna zawarta przez Sprzedawcę reprezentowanego przez uprawnione osoby oraz Kupującego.
   c) Sprzedawca – za Sprzedawcę uważa się Skarb Państwa – Państwowe Gospodarstwo Leśne Lasy Państwowe, reprezentowany przez właściwego kierownika jednostki organizacyjnej lub upoważnionego Dyrektora Regionalnego Lasów Państwowych oraz inne upoważnione osoby.
   d) Kupujący – przedsiębiorca działający samodzielnie albo poprzez umocowanych prawnie reprezentantów, który zawarł Umowę ze Sprzedawcą.

e) Jednostka realizująca Umowę – jednostka realizująca Umowę w zakresie przygotowania oraz udostępnienia do obioru drewna oraz pozostałych czynności wynikających z Umowy. Jednostka realizująca Umowę może być jednocześnie Sprzedawcą.

f) Komisja reklamacyjna – grupa osób upoważnionych przez kierownika jednostki realizującej Umowę do rozpatrywania reklamacji i reprezentowania Sprzedawcy. Stanowi pierwszą instancję rozpatrywania reklamacji.

g) Zgłoszenie reklamacyjne – zgłoszenie różnic złożone przez Kupującego lub upoważnione przez niego osoby w zakresie zgodności towaru ze zbiorem norm i warunków technicznych właściwych dla przedmiotu dostawy. Dopuszcza się przekazanie odręcznie podpisanego zgłoszenia na piśmie, faksem lub skanem. Dokumenty mogą być również podpisane podpisem elektronicznym kwalifikowanym.

h) Protokół z rozpatrzenia reklamacji – dokument będący potwierdzeniem przebiegu reklamacji wraz z jej ustaleniami końcowymi.

i) Drewno poreklamacyjne – drewno ponownie przemanipulowane i sklasyfikowane w trakcie rozpatrywania reklamacji ze względu na swoje cechy jakościowe lub błędy pomiarowe.

j) Cena drewna poreklamacyjnego – cena ponownie sklasyfikowanego, zareklamowanego sortymentu drzewnego lub w przypadku zastosowania obniżonej ceny, pozostająca w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.

Zgłoszenie reklamacji

7. **[Terminy zgłoszenia reklamacji]**

a) Kupujący składa na piśmie i skutecznie doręcza zgłoszenie reklamacyjne do jednostki realizującej Umowę niezwłocznie po stwierdzeniu wady drewna 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, pęknięcia lub inna wada, która mogła powstać po odbiorze drewna), kupujący składa na piśmie i skutecznie doręcza w terminie 5 dni od wystawienia dokumentu wydania drewna. Po tych terminach - decyduje data wpływu reklamacji do nadleśnictwa - Sprzedający zastrzega sobie możliwość odmowy rozpatrzenia reklamacji.

b) W przypadku wykrycia wad ukrytych, których nie dało się stwierdzić podczas zwyczajowo przyjętej klasyfikacji surowca drzewnego (oględziny zewnętrzne okiem nieuzbrojonym) Kupującemu przysługuje prawo do zgłoszenia reklamacji niezwłocznie po stwierdzeniu wady drewna.

c) Zgłoszenie reklamacyjne może zostać złożone w siedzibie jednostki realizującej Umowę, przesłane za pośrednictwem poczty, również pocztą elektroniczną (skan) lub innych upoważnionych podmiotów.

8. **[Zakres reklamacji]**

a) Zgłoszeniu reklamacyjnemu podlegają poszczególne sztuki, w tym sekcje klas jakości, grupy (dla drewna mierzonego w sztukach grupowo) lub stosy drewna.

b) Uprawnienia Kupującego w stosunku do zgłoszenia reklamacyjnego ograniczają się jedynie do rzeczy wadliwych, to jest odbiegających od zasad zawartych w normach przedmiotowych, warunkach technicznych, innych przepisach wydanych przez DGLP oraz warunkach opisanych w umowach kupna-sprzedaży. Przy rozpatrywaniu reklamacji nie będą brane pod uwagę wady drewna powstałe wskutek przelegiwania drewna u Kupującego.

c) Reklamacji i rękojmi mogą podlegać sztuki, których identyfikacja nie budzi wątpliwości, a więc posiadające nie uszkodzone numerki (płytki plastikowe), bez śladów powtórnego przebicia, w przypadku zaś tradycyjnego znakowania - czytelne powinny być zarówno znaki graficzne Lasów Państwowych, jak i numery sztuk.

d) Przekształcenie drewna, przez co należy rozumieć jego kłodowanie lub przetarcie, wynikiem czego brak jest części sztuki, powoduje utratę uprawnień Kupującego do złożenia reklamacji.

e) Odbiór ilościowy drewna przeprowadza się w momencie jego wydania. 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.

f) Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili wydania drewna (np. dopuszczalność huby i wiedza o efektach działania tego patogena).

9. **[Zgłoszenie reklamacyjne]**

a) Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- dane Kupującego,
- wskazanie nadleśnictwa oraz leśnictwa, z którego pochodzi reklamowane drewno,
- datę oraz numer dokumentu wydania drewna,
- informację o numerach, gatunkach, sortymentach oraz ich klasach jakościowo-wymiarowych, miąższości w sztukach lub całej partii reklamowanego drewna,
- opis okoliczności uzasadniających reklamację, w tym wady poszczególnych sztuk lub wałków/kłód w partii drewna stosowego,
- dokładny adres miejsca składowania drewna przygotowanego do rozpatrzenia reklamacji,
- czytelny podpis osoby składającej reklamację. Dokumenty mogą być również podpisane podpisem elektronicznym kwalifikowanym.
- wskazanie osoby pisemnie upoważnionej do reprezentowania kupującego (za wyjątkiem osób umocowanych prawnie).

b) Jeżeli dane lub informacje zawarte w zgłoszeniu reklamacyjnym wymagają uzupełnienia jednostka realizująca Umowę przed rozpatrzeniem reklamacji zwraca się do Kupującego o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie. Kupujący niezwłocznie uzupełnia i skutecznie doręcza do jednostki realizującej Umowę niezbędne informacje, a Sprzedający rozpatruje reklamację w terminie określonym w punkcie 11, niniejszych zasad, od daty skutecznego doręczenia uzupełnionych danych.

c) Pracownik sekretariatu, jednostki dokonującej sprzedaży, odbierający zgłoszenie reklamacyjne ma obowiązek niezwłocznie przekazać zgłoszenie do nadleśniczego, w przypadku jego nieobecności do zastępcy nadleśniczego, oraz kolejno do inżynierów nadzoru lub specjalisty ds. użytkowania lasu i marketingu.

d) Zgłoszenie reklamacyjne przekazywane jest niezwłocznie do działu księgowo-finansowego Sprzedającego (osoby prowadzącej reklamacje w SILP) celem sporządzenia elektronicznego protokołu reklamacyjnego z SILP, który jest podstawą rozpatrzenia reklamacji u Kupującego.

10. **[Odroczenie terminu płatności]**

Zgłoszenie reklamacji nie powoduje odroczenia terminu płatności za zakupione drewno.

Rozpatrzenie reklamacji

11. **[Terminy rozpatrywania reklamacji]**

Reklamacja rozpatrywana jest przez jednostkę dokonującą sprzedaży w terminie 14 dni od dnia skutecznego doręczenia poprawnie uzupełnionego zgłoszenia reklamacyjnego, przez upoważnionych przedstawicieli Sprzedawcy w obecności przedstawiciela Kupującego, w dniu uzgodnionym z Kupującym. Zachowanie terminu rozpatrzenia reklamacji może nastąpić poprzez wysłanie listu poleconego ze stanowiskiem Sprzedającego przed upływem tego terminu.

12. **[Osoby uprawnione do rozpatrywania reklamacji]**

12.1. Reklamację ze strony jednostki realizującej Umowę sprzedaży rozpatruje zespół, co najmniej dwuosobowy, legitymujący się upoważnieniem imiennym wydanym na piśmie przez kierownika jednostki realizującej Umowę, zwany komisją reklamacyjną.

12.2. W przypadku reklamacji zleconych do rozpatrzenia przez inne jednostki LP, może ją rozpatrzyć jednoosobowo upoważniony przedstawiciel Nadleśnictwa Tomaszów.

12.3. Kierownik jednostki realizującej Umowę, ze względów ekonomicznych lub organizacyjnych, ma prawo upoważnić innych kierowników jednostek organizacyjnych PGL LP lub też, za zgodą kierowników tychże jednostek, pracowników innych jednostek organizacyjnych PGL LP do rozpatrywania reklamacji w jego imieniu, w tym również pracowników RDLP, np. brakarzy regionalnych.

12.4. W imieniu nadleśnictwa do rozpatrywania reklamacji są upoważnione następujące osoby:

a) zastępca nadleśniczego – Z,

b) inżynierowie nadzoru – NN1 i NN2,

c) specjalista ds. użytkowania lasu i marketingu,

d) leśniczy/owie lub inna/e osoby pełniące jego obowiązki (osoba materialnie odpowiedzialna za leśnictwo),

e) brakarz RDLP w Lublinie – na prośbę nadleśnictwa (w ramach doradztwa tematycznego),

f) pracownik/cy innej jednostki Lasów Państwowych wyznaczony przez kierownika tej jednostki, któremu Nadleśnictwo Tomaszów udzieliło upoważnienia do rozpatrzenia reklamacji – zasadniczo dotyczy drewna zakupionego przez kontrahentów, których zakład przeróbki drewna znajduje się w dużej odległości od nadleśnictwa.

12.5. W przypadku reklamacji obejmującej drewno z kilku leśnictw, udział w rozpatrzeniu reklamacji może wziąć jedynie jeden leśniczy, który został powiadomiony ustnie przez zastępcę nadleśniczego, inżynierów nadzoru lub specjalistę ds. użytkowania lasu i marketingu.

12.6. Osoby wymienione w pkt. 12.4.a,b,c, pełnią funkcję „Przewodniczącego Zespołu", według starszeństwa służbowego obowiązującego w nadleśnictwie. Osoby te, oraz wymieniona w pkt. 12.4.d,e, powinny posiadać, do rozpatrywania reklamacji pisemne upoważnienie nadleśniczego.

12.7. Osoby wymienione w pkt. 12.4.a,b,c, są uprawnione do rozpatrywania reklamacji na rzecz innej jednostki Lasów Państwowych, każdorazowo na podstawie indywidualnego polecenia nadleśniczego. W takim przypadku osoby te stosują kryteria rozpatrywania reklamacji ustalone w niniejszych zasadach.

13. **[Sposób kontroli zgodności jakościowej]**

Kontrola zgodności jakościowej cech sortymentów drzewnych, z wyłączeniem zrębków, z wymaganiami odpowiednich norm przedmiotowych oraz warunków technicznych na poszczególne sortymenty będące przedmiotem umowy będzie przeprowadzana w oparciu o normę „PN-D-02006 - Odbiorcza kontrola jakości według metody alternatywnej" i zgodnie z zasadami wynikającymi z przedmiotowej normy.

14. **[Udostępnienie surowca do rozpatrzenia reklamacji]**

a) Kupujący obowiązany jest udostępnić przedmiot reklamacji w sposób umożliwiający jego identyfikację i ocenę. W przypadku, gdy Kupujący uniemożliwi Sprzedawcy przeprowadzenie postępowania reklamacyjnego i/lub usunięcie stwierdzonych wad drewna, to w takim przypadku odpowiedzialność Sprzedawcy za wady drewna wygasa, a Kupujący nie będzie z tego tytułu dochodził żadnych roszczeń od Sprzedawcy.

b) W przypadku drewna mierzonego sekcyjnie okazana musi być reklamowana sekcja z możliwością jej identyfikacji, bądź cała sztuka. Powyższe wymogi obowiązują także w przypadku rozcięcia drewna dłużycowego na kłody, wyrzynki lub wałki.

c) W przypadku braku udostępnienia przez Kupującego reklamowanego drewna reklamacja nie będzie mogła zostać uwzględniona.

d) Okazanie wad leży po stronie Kupującego.

e) Kupujący we własnym zakresie i na własny koszt zapewnia sprzęt do rozmygłowania surowca. W przypadku powstania konieczności powtórnej manipulacji surowca Kupujący zapewnia sprzęt i operatora na własny koszt.

Rozstrzygnięcie reklamacji

15. **[Protokół reklamacyjny]**

a) Przebieg reklamacji i dokonane ustalenia, m.in. zmiany klas jakościowo-wymiarowych, ceny drewna poreklamacyjnego nie objętego umową, zastosowany upust cenowy lub inną formę rekompensaty utrwala się w formie protokołu z rozpatrzenia reklamacji, zgodnie z obowiązującym wzorem.

b) W razie odmowy podpisania protokołu reklamacyjnego przez Kupującego, przedstawiciele Sprzedawcy podpisują protokół jednostronnie i umieszczają informację o odmowie podpisania protokołu przez Kupującego/Odbiorcę oraz o przyczynie braku podpisu.

c) Przewodniczący komisji reklamacyjnej przedkłada nadleśniczemu, najdalej w dniu następnym po rozpatrzeniu reklamacji, podpisany przez strony lub podpisany jednostronnie, protokół z rozpatrzenia reklamacji, który podlega sprawdzeniu i zatwierdzeniu zgodnie ze schematem obiegu dokumentów w nadleśnictwie.

16. ***[Odwołanie od postanowień komisji reklamacyjnej]***

a) Jeżeli Kupujący nie akceptuje stanowiska komisji reklamacyjnej, może skorzystać z prawa do powołania niezależnego eksperta z zakresu klasyfikacji drewna. Ekspert musi być akceptowany przez obie Strony. Koszty powołania eksperta ponosi Strona wnioskująca (zgłaszająca reklamację).

b) W przypadku braku porozumienia Stron lub braku akceptacji stanowiska eksperta, Strony mogą skierować sprawę do Sądu właściwego dla siedziby jednostki realizującej Umowę, o ile strony umowy, co do właściwości Sądu, nie postanowiły inaczej.

17. **[Ceny drewna poreklamacyjnego]**

a) W przypadku, gdy w ramach przeprowadzonej procedury reklamacyjnej w wyniku przeklasyfikowania drewna powstaną grupy handlowo-gatunkowe (GHG) będące przedmiotem Umowy pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym (zostanie uwzględnione żądanie obniżenia ceny), to dla ustalenia wartości drewna poreklamacyjnego, stosuje się ceny dla tych GHG wynikające z Umowy.

b) W przypadku, gdy w ramach przeprowadzonej procedury reklamacyjnej, w wyniku przeklasyfikowania drewna, powstaną grupy handlowo gatunkowe (GHG) nie będące przedmiotem Umowy pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym (zostanie uwzględnione żądanie obniżenia ceny), to dla ustalenia wartości drewna poreklamacyjnego, należy zastosować ceny ustalone przez Kierownika jednostki dla drewna poreklamacyjnego. Kierownicy jednostek realizujących Umowę udostępniają Kupującemu ceny drewna poreklamacyjnego.

c) W przypadku, gdy w ramach przeprowadzonej procedury reklamacyjnej w wyniku przeklasyfikowania drewna powstaną sortymenty S4 lub S2AP, nie będące przedmiotem Umowy pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym (zostanie uwzględnione żądanie obniżenia ceny), to dla ustalenia wartości drewna poreklamacyjnego, należy zastosować ceny w wysokości ceny dla drewna S4 (S2AP) danego gatunku (a w przypadku braku – do gatunku zbliżonego) z obowiązującego cennika detalicznego jednostki realizującej Umowę.

Archiwizacja dokumentacji

18. **[Dokumentacja reklamacyjna]**

a) Jednostki realizujące umowy sprzedaży drewna zobowiązane są do prowadzenia rejestru zgłoszonych i rozpatrzonych reklamacji w Systemie Informatycznym Lasów Państwowych (Moduł Reklamacje), zaś dokumentację przechowywać zgodnie z obowiązującą instrukcją kancelaryjną.

b) Wszystkie złożone reklamacje muszą być odpowiednio udokumentowane. Po stronie jednostki realizującej Umowę komplet dokumentacji powinien obejmować: zgłoszenie reklamacji (pismo, fax, skan, etc.), protokół z rozpatrzenia reklamacji wraz opisem reklamowanego drewna i jego poreklamacyjnej klasyfikacji oraz notatkę w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji z powodu niespełnienia przez Kupującego wymogów formalnych z opisem przyczyn zajścia. W przypadku zastosowania obniżki cenowej, o ile nie wynika to wprost z protokołu reklamacyjnego, należy do dokumentacji reklamacyjnej dołączyć dodatkową informację (notatkę, fakturę, oświadczenie stron, etc.) potwierdzającą wysokość zastosowanej obniżki.

Uregulowania końcowe

19. Po zatwierdzeniu przez nadleśniczego protokołu z rozpatrzenia reklamacji dział księgowo-finansowy wystawia fakturę korygującą, zgodnie z ustaleniami protokołu.

20. Bez względu na wynik reklamacji Kupującego obciążają koszty przemieszczania i składowania surowca drzewnego zgłoszonego do reklamacji, a nadleśnictwo obciążają koszty dojazdu przedstawicieli Nadleśnictwa do miejsca rozpatrywania reklamacji.

21. W przypadku nierzetelnego i powtarzającego się zgłaszania nieuzasadnionych reklamacji, nadleśnictwo zastrzega sobie prawo obciążenia kontrahenta (Kupującego) kosztami jej rozpatrzenia (dojazd, koszt pracy zespołu, i inne związane).

22. Odrzucenie reklamacji przez nadleśnictwo wraz z podaniem uzasadnienia odrzucenia reklamacji następuje w formie pisemnej. Brak odrzucenia oraz rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od jej zgłoszenia należy traktować jako jej uznanie.
23. Złożenie reklamacji na drewno nie wstrzymuje ciągłości sprzedaży do danego odbiorcy.
24. W przypadkach powtarzających się uzasadnionych reklamacji z danego leśnictwa, które nie mają charakteru wad ukrytych (niewidocznych na czole i pobocznicy surowca drzewnego), leśniczy może zostać obciążony skutkami finansowymi przereklamowania surowca drzewnego, a także kosztami całej procedury reklamacji poniesionymi przez Nadleśnictwo.
25. Kupujący, u którego został ustanowiony stały przedstawiciel Lasów Państwowych ds. przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przedsiębiorców dotyczących sprzedanego drewna, zgodnie ze szczegółowymi uregulowaniami DGLP w tym temacie, zgłasza reklamację zgodnie z zasadami ustalonymi z RDLP na terenie której funkcjonuje zakład.

Tomaszów Lubelski, dnia 26.09.2018 r.

NADLEŚNICZY
dr inż. Leszek Dmitroca