

**Ramowe zasady
rozpatrywania reklamacji na surowiec drzewny
stosowane w Nadleśnictwach RDLP Katowice
obowiązujące od dnia 1.01.2014 r.**

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 i ustaleniami zawartymi 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. 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.

II. Uregulowania szczegółowe

Postępowanie i uprawnienia stron przy rozpatrywaniu reklamacji na surowiec drzewny

1/. Zgłoszenie reklamacji.

- a) Kupujący zobowiązany jest zgłosić reklamację nie później niż 14 dni od daty wydania towaru - drewna , przy czym reklamacje z tytułu wady jakościowej, której skutkiem jest szybko postępująca deprecjacja drewna (sinizna, brunatnica, zaparzenie lub inna wada, która mogła powstać po zakupie drewna), kupujący zgłasza w terminie 5 dni od daty wystawienia dokumentu wydania drewna.

W przypadku wad ukrytych – niezwłocznie tj. po ich stwierdzeniu jednak nie później niż 1 rok od daty wystawienia dokumentu wydania towaru (od daty kwitu wywozowego) zgodnie z art. 568 §1 kc.

Odbiór ilościowy drewna dokonuje 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 sztukach pojedynczo.

- b) Kupujący traci uprawnienia z tytułu rękojmi za wady określone w kodeksie cywilnym, jeśli nie zawiadomi sprzedającego o wadzie drewna w terminach, o których mowa w pkt. 1a
- c) Reklamację należy złożyć w formie pisemnej zgodnie z załączonym wzorem.
- d) Zgłoszenie reklamacji nie powoduje odroczenia terminu płatności za zakupione drewno.

2/. Rozpatrzenie reklamacji.

Sprzedawca (Nadleśnictwo, ZTiS) ma obowiązek rozpatrzyć reklamację w ciągu 14 dni od daty jej zgłoszenia po uprzednim ustaleniu z odbiorcą terminu jej rozpatrzenia lub w innym terminie ustalonym między stronami.

Nie przystąpienie do rozpatrzenia złożonej reklamacji w ustalonym terminie przez sprzedającego uważa się za uznanie reklamacji, a nie przystąpienie przez kupującego za jej nie uznanie.

Reklamację ze strony sprzedającego winien rozpatrzyć zespół co najmniej dwuosobowy legitymujący się upoważnieniem imiennym wydanym na piśmie przez kierownika jednostki sprzedającej. Reklamacja będzie rozpatrywana w oparciu zapisy zawarte w umowie. Kupujący obowiązany jest udostępnić przedmiot reklamacji w sposób umożliwiający jego identyfikację i ocenę :

a) w przypadku uzgodnienia stanowisk strony sporządzają i podpisują protokół reklamacyjny wg załączonego wzoru.

Jeżeli w wyniku rozpatrzenia reklamacji powstał sortyment, który nie był przedmiotem umowy, może on być sprzedany za zgodą kupującego w cenach ustalonych między stronami i potwierdzonych aneksem do umowy,

W przypadku uznania reklamacji przez sprzedawcę kupujący ma prawo obciążyć go kosztami związanymi z jej rozpatrzeniem. W przypadku kiedy reklamacja jest bezzasadna sprzedający może obciążyć kupującego jej kosztami.

b) w przypadku wystąpienia rozbieżności pomiędzy stronami w rozpatrzeniu reklamacji strony sporządzają protokół rozbieżności z podaniem własnych stanowisk lub podpisują protokół jednostronnie z zamieszczeniem wzmianki o przyczynie braku podpisu.

Kupujący w takim przypadku ma prawo odwołać się do Dyrektora Regionalnej Dyrekcji Lasów Państwowych w celu powołania komisji eksperckiej do rozpatrzenia spornej reklamacji .

Ostatecznym rozwiązaniem jest skierowanie sprawy do Sądu właściwego dla siedziby sprzedającego.

3/. Uprawnienia kupującego.

W przypadku uznania reklamacji przez sprzedającego zastosowanie mają zapisy Kodeksu Cywilnego – Dział II „Rękojmia za wady”.


DYREKTOR
Regionalnej Dyrekcji Lasów Państwowych
Katowicach

dr inż. Kazimierz Szabla


RADCA PRAWNY
Marek Kiesler .