

**Zarządzenie nr 33**  
**Nadleśniczego Nadleśnictwa Nowe Ramuki**  
**z dnia 15 grudnia 2016 roku**

w sprawie wprowadzenia Regulaminu rozpatrywania reklamacji  
obowiązującego w Nadleśnictwie Nowe Ramuki.

(Znak: ZG.814.83.2016)

Działając na podstawie art. 35 ust. 1 ustawy z dnia 28 września 1991 r. o lasach ( Dz.U. z 2011r. nr 12 poz. 59 z późn. zm. ), art. 22 pkt. 3 Zarządzenia nr 50 Ministra ochrony Środowiska, Zasobów Naturalnych i Leśnictwa z dnia 18 maja 1994 roku w sprawie nadania statutu Państwowemu Gospodarstwu Leśnemu Lasy Państwowe oraz Zarządzenia nr 46 Dyrektora Generalnego Lasów Państwowych z dnia 24 października 2016 r. w sprawie zasad sprzedaży drewna prowadzonej przez PGLLP (znak: ZM.800.2.2016), zarządzam, co następuje:

**§ 1**

Wprowadzam do stosowania „Regulamin rozpatrywania reklamacji obowiązujący w Nadleśnictwie Nowe Ramuki”, stanowiący załącznik Nr 1 do niniejszego Zarządzenia

**§ 2**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 02 stycznia 2017 roku, z mocą obowiązywania jak w treści. Jednocześnie traci moc Zarządzenie nr 29 Nadleśniczego Nadleśnictwa Nowe Ramuki z dnia 09 grudnia 2015 roku w sprawie wprowadzenia Regulaminu rozpatrywania reklamacji obowiązującego w Nadleśnictwie Nowe Ramuki (Znak: ZG.814.59.2015).

Załączniki:

1. Załącznik Nr 1 – Regulamin sprzedaży rozpatrywania reklamacji obowiązujący w Nadleśnictwie Nowe Ramuki.

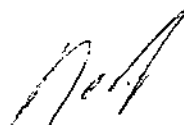
Otrzymują:

1. Główna księgowa
2. Zastępca Nadleśniczego
3. Inżynier Nadzoru
4. Straż Leśna
5. Leśnictwa
6. a/a

NADLEŚNICZY  
  
Janusz Jezewicz

## **Regulamin rozpatrywania reklamacji obowiązujący w Nadleśnictwie Nowe Ramuki**

1. Kupujący, u którego został ustanowiony stały przedstawiciel Lasów Państwowych ds. przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przedsiębiorców dotyczących sprzedanego drewna, zgłasza reklamację zgodnie z zasadami ustalonymi z RDLP, na terenie której funkcjonuje zakład.
2. Kupujący, u którego nie został ustanowiony przedstawiciel, o którym mowa w pkt 1, składa Sprzedawcy pisemną reklamację niezwłocznie po stwierdzeniu wady drewna, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia 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 składa reklamację w terminie 5 dni od dnia wystawienia dokumentu wydania drewna. W wyżej wymienionych terminach reklamacja musi zostać doręczona Sprzedawcy. Reklamacja może zostać złożona w siedzibie Nadleśnictwa, przestana za pośrednictwem poczty lub pocztą elektroniczną (skan). 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. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje odroczenia terminu płatności.
3. Reklamacja powinna zawierać: dane Kupującego, wskazanie leśnictwa, z którego drewno pochodzi, numer dokumentu wydania drewna, 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 czytelny podpis, a także wskazanie osoby upoważnionej do reprezentowania Kupującego. Jeżeli dane lub informacje zawarte w reklamacji wymagają uzupełnienia, Sprzedawca przed rozpatrzeniem reklamacji zwraca się do Kupującego o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie. Kupujący uzupełnia informacje najpóźniej w dniu rozpatrzenia reklamacji. Przykładowe wzory zgłoszenia reklamacji znajdują się na stronie Nadleśnictwa Nowe Ramuki.



4. Reklamacja rozpatrywana jest przez Sprzedawcę w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia, przez upoważnionych przedstawicieli Sprzedawcy w obecności przedstawiciela Kupującego, w dniu uzgodnionym z Kupującym.
5. Kupujący obowiązany jest udostępnić przedmiot reklamacji w sposób umożliwiający jego identyfikację i ocenę. W przypadku drewna mierzonego sekcyjnie, okazana musi być cała sztuka.
6. Przebieg reklamacji i dokonane ustalenia utrwała się w formie protokołu reklamacyjnego. W razie odmowy podpisania protokołu przez Kupującego, przedstawiciele Sprzedawcy podpisują protokół jednostronnie i zamieszczają wzmiankę o przyczynie braku podpisu.
7. W razie negatywnego rozpatrzenia reklamacji w całości, a także w przypadku braku udostępnienia przez Kupującego reklamowanego drewna (co powoduje oddalenie reklamacji, jako bezzasadnej), Kupujący może zostać obciążony kosztami związanymi z jej rozpatrzeniem.
8. Nie rozpatrzenie przez Sprzedawcę prawidłowo złożonej reklamacji w terminie 14 dni uważa się za uwzględnienie reklamacji.
9. Koszty przygotowania surowca do rozpatrzenia reklamacji ponosi Kupujący.
10. Finansowe rozliczenie reklamacji drewna następuje wg poniższych zasad:
  - w przypadku przemaniułowania reklamowanego surowca na artykuły objęte umową, stosuje się ceny w niej określone,
  - w pozostałych przypadkach stosuje się ceny ustalone na poziomie cen proponowanych w PL-D na dany rok, zaokrąglonych do pełnych złotych,
  - w przypadku wystąpienia artykułu S2A opał stosuje się ceny dla S2A OPAL SO.
11. Procedura reklamacyjna będzie rozstrzygana wg normy PN-D-02006 odbiorcza kontrola jakości wg metody alternatywnej.
12. W przypadku zwrotu surowca (np. w wyniku odmowy przyjęcia surowca), Kupujący jest zobowiązany dostarczyć surowiec na własny koszt do miejsca jego wydania.

