

**Decyzja nr 161**  
Dyrektora Generalnego Lasów Państwowych  
z dnia 13 listopada 2019 r.

w sprawie wprowadzenia Zasad rozpatrywania reklamacji na drewno w PGL LP  
(znak: ZM.800.12.2019)

Na podstawie art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 28 września 1991 r. o lasach<sup>1</sup>, w związku z § 6 Statutu Państwowego Gospodarstwa Leśnego Lasy Państwowe<sup>2</sup> (zwanego dalej Statutem) – w wykonaniu zadania o którym mowa w § 8 ust. 1 pkt 5<sup>3</sup> ww. Statutu,

**postanawiam, co następuje:**

§ 1

1. Wprowadzam do stosowania „Zasady rozpatrywania reklamacji na drewno stosowane w Państwowym Gospodarstwie Leśnym Lasy Państwowe” stanowiące załącznik do niniejszej decyzji.

§ 2

Decyzja wchodzi w życie z dniem podpisania, z mocą obowiązującą od dnia 1 stycznia 2020 roku.



DYREKTOR GENERALNY  
LASÓW PAŃSTWOWYCH

dr inż. Andrzej Klonieczny

<sup>1</sup> Art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 28 września 1991 r. o lasach (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 2129, 2161 z 2019 r. poz. 83, 125) stanowi, że „Lasami Państwowymi kieruje Dyrektor Generalny przy pomocy dyrektorów regionalnych dyrekcji Lasów Państwowych”.

<sup>2</sup> Statut Państwowego Gospodarstwa Leśnego Lasy Państwowe został nadany zarządzeniem nr 50 Ministra Ochrony Środowiska, Zasobów Naturalnych i Leśnictwa z dnia 18 maja 1994 r.; w § 6 Statut stanowi, że w wykonaniu zadań określonych przez ustawę (o lasach) oraz przez przepisy wykonawcze do ustawy, a także innych przepisów prawnych, Dyrektor Generalny wydaje zarządzenia i decyzje obowiązujące w Lasach Państwowych.

<sup>3</sup> § 8 ust. 1 pkt 5 Statutu stanowi, że Dyrektor Generalny Lasów Państwowych ustala system sprzedaży przez Lasy Państwowe drewna i innych produktów i usług.

op

**Zasady rozpatrywania reklamacji na drewno  
stosowane w Państwowym Gospodarstwie Leśnym Lasy Państwowe**

**§ 1**

**[Uregulowania ogólne]**

1. Przepisy kodeksu cywilnego - ustawa z dnia 23.04.1964 r. / tj. Dz.U z 2019 r. poz. 1145 z póź. zm./ regulujące odpowiedzialność z tytułu rękojmi, stosowane są przy rozpatrywaniu reklamacji na drewno.
2. Niniejsze zasady nie dotyczą reklamacji na drewno nabyte na rynku detalicznym przez konsumentów.

**§ 2**

**[Definicje i określenia]**

Użyte w niniejszych zasadach określenia oznaczają:

1. Umowa – umowa sprzedaży drewna zawarta przez Sprzedawcę oraz Kupującego.
2. Sprzedawca – za Sprzedawcę uważa się Skarb Państwa – Państwowe Gospodarstwo Leśne Lasy Państwowe (dalej LP), reprezentowany przez właściwego kierownika jednostki organizacyjnej LP lub inne upoważnione osoby.
3. Kupujący – podmiot, który zawarł Umowę ze Sprzedawcą.
4. Jednostka LP realizująca Umowę – jednostka organizacyjna LP działająca w zakresie przygotowania oraz udostępnienia do obioru drewna oraz pozostałych czynności wynikających z Umowy.
5. Zgłoszenie reklamacyjne – zgłoszenie niezgodności dostarczonego drewna z Umową złożone przez Kupującego lub upoważnione przez niego osoby.
6. Wada drewna – widoczne uszkodzenie lub anomalie budowy i barwy oraz takie cechy naturalne drewna, które ograniczają zakres jego użyteczności, a których dopuszczalny zakres występowania jest przedmiotem określonym w umowie sprzedaży oraz podlega weryfikacji w procesie rozpatrywania reklamacji.
7. Drewno poreklamacyjne – drewno ponownie sklasyfikowane (zweryfikowane) i/lub ponownie pomierzone w trakcie rozpatrywania reklamacji.
8. Cena drewna poreklamacyjnego – cena ustalona w wyniku rozpatrzenia reklamacji pozostająca w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.

**§ 3**

**[Zgłoszenie reklamacji]**

1. Terminy zgłaszania reklamacji
  - a) Kupujący składa i skutecznie doręcza zgłoszenie reklamacyjne do jednostki realizującej Umowę niezwłocznie po stwierdzeniu wady fizycznej, tj. najpóźniej w terminie do 14 dni

od wystawienia dokumentu rozchodowego drewna, z zastrzeżeniem, o którym mowa w lit. b.

b) Reklamację na obecność wady drewna, której skutkiem jest szybko postępująca deprecjacja drewna (np.: sinizna, brunatnica, zaparzenie, pęknięcia), Kupujący składa w terminie do 5 dni od wystawienia dokumentu rozchodowego drewna.

## 2. Zakres reklamacji

a) Uprawnienia Kupującego w stosunku do zgłoszenia reklamacyjnego ograniczają się jedynie do rzeczy wadliwych.

b) Odbiór ilościowy drewna przeprowadza się w momencie jego wydania. 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 lub sztukach grupowo.

c) Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi jeżeli Kupujący wiedział o wadzie w chwili wydania drewna.

## 3. Zgłoszenie reklamacyjne

a) Zgłoszenie reklamacyjne składa się w siedzibie jednostki LP realizującej Umowę, pisemnie, faksem lub przy pomocy poczty elektronicznej.

b) Zgłoszenie reklamacyjne Kupujący składa z wykorzystaniem wzoru, będącego Załącznikiem nr 1 do niniejszych zasad i musi zawierać:

- dane Kupującego (zgodnie z umową sprzedaży drewna),
- wskazanie nadleśnictwa oraz leśnictwa, z którego pochodzi reklamowane drewno,
- datę oraz numer dokumentu rozchodowego,
- informację o numerach (sztuk lub stosów drewna), gatunkach, artykułach oraz ich klasach jakościowo-wymiarowych, miąższości w sztukach lub stosach reklamowanego surowca drzewnego,
- opis niezgodności uzasadniających reklamację w odniesieniu do drewna oznaczonego konkretnym numerem,
- adres miejsca składowania drewna przygotowanego do rozpatrzenia reklamacji,
- podpis osoby składającej reklamację (dopuszczalny elektroniczny podpis kwalifikowany).

c) Jeżeli dane lub informacje zawarte w zgłoszeniu reklamacyjnym wymagają uzupełnienia jednostka LP realizująca Umowę przed rozpatrzeniem reklamacji zwraca się do Kupującego o ich uzupełnienie we wskazanym zakresie, pisemnie, faksem lub przy pomocy poczty elektronicznej.

4. Kupujący niezwłocznie uzupełnia informacje przed rozpatrzeniem reklamacji i doręcza do jednostki LP realizującej Umowę w terminie do 7 dni. W przypadku wady drewna, której skutkiem jest szybko postępująca deprecjacja drewna (np. sinizna, brunatnica, zaparzenie, pęknięcia), Kupujący uzupełnia i doręcza 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. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje odroczenia terminu płatności za zakupione drewno.

#### § 4

#### *[Rozpatrzenie reklamacji]*

##### 1. Terminy rozpatrywania reklamacji

- a) Reklamacja rozpatrywana jest przez Sprzedawcę w terminie do 14 dni od dnia zgłoszenia lub uzupełnienia reklamacji przez upoważnionych przedstawicieli Sprzedawcy, w dniu uzgodnionym z Kupującym. Termin rozpatrzenia reklamacji może zostać wydłużony na drodze obustronnych uzgodnień.
- b) Niedotrzymanie terminu rozpatrzenia reklamacji ze strony Sprzedającego traktowane jest jako uznanie reklamacji.

##### 2. Osoby uprawnione do rozpatrywania reklamacji

- a) Reklamację ze strony jednostki Lasów Państwowych realizującej Umowę sprzedaży rozpatrują osoby upoważnione na piśmie przez kierownika jednostki LP. W sytuacjach szczególnych reklamacją może zostać rozpatrzona jednoosobowo.
- b) Kierownik jednostki LP realizującej Umowę może upoważnić innych kierowników jednostek organizacyjnych LP z prawem ustanowienia dalszych upoważnień do rozpatrywania reklamacji w jego imieniu.
- c) Ze strony Kupującego w procesie rozpatrywania reklamacji bierze udział osoba posiadająca pisemne pełnomocnictwo w sytuacji, gdy nie jest to osoba umocowana prawnie do reprezentowania Kupującego w zakresie wykonania umowy.
- d) Upoważnienia oraz pełnomocnictwa, na żądanie każdej ze Stron, muszą być okazane przed przystąpieniem do rozpatrywania reklamacji na drewno.
- e) Wzór upoważnienia stanowi Załącznik nr 2 do niniejszych zasad – „Wzór upoważnienia do rozpatrywania reklamacji”.

##### 3. Sposób kontroli zgodności jakościowej

Kontrola zgodności jakościowej cech drewna z wymaganiami odpowiednich norm przedmiotowych oraz warunków technicznych na poszczególne artykuły będące przedmiotem Umowy będzie przeprowadzana według zasad określonych w Polskiej Normie „PN-D-02006 - Odbiorcza kontrola jakości według metody alternatywnej”. Jeżeli sprzedający uzna zgłoszony zakres występowania wad fizycznych, jako uzasadniający reklamację, można przystąpić do jej rozpatrzenia z pominięciem ww. normy.

#### 4. Przebieg rozpatrzenia reklamacji

- a) Kupujący obowiązany jest na własny koszt udostępnić przedmiot reklamacji w sposób umożliwiający jego identyfikację i ocenę.
- b) W przypadku drewna mierzonego w sztukach grupowo do reklamacji powinna zostać przedstawiona cała partia drewna umożliwiająca identyfikację pochodzenia reklamowanych sztuk, zgodnie z dokumentem potwierdzającym wydanie drewna Kupującemu.
- c) 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 lub kłód.
- d) W przypadku braku udostępnienia/okazania przez Kupującego reklamowanego drewna w sposób umożliwiający identyfikację i rozpatrzenie reklamacji, reklamacja nie będzie uwzględniona.
- e) Okazanie wad fizycznych drewna należy do Kupującego.
- f) Drewno będące przedmiotem reklamacji musi znajdować się w miejscu wskazanym w Zgłoszeniu reklamacji.
- g) 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.
- h) W rezultacie rozpatrzenia reklamacji może nastąpić zmiana ilościowa drewna wynikająca z pomiaru drewna poreklamacyjnego.

#### § 5

#### *[Rozstrzygnięcie reklamacji]*

##### 1. Protokół z rozpatrzenia reklamacji

- a) Przebieg procesu rozpatrywania reklamacji i dokonane ustalenia utrwała się w formie Protokołu z rozpatrzenia reklamacji. Protokół zostaje spisany przez Sprzedawcę (osoby upoważnione) i podpisany przez strony, co oznacza zgodę na zastosowanie ustaleń.
- b) Kupujący ma prawo wniesienia zastrzeżeń, co do przebiegu rozpatrzenia reklamacji oraz odmiennego stanowiska poprzez umieszczenie stosownych zapisów na protokole z rozpatrzenia reklamacji.
- c) W przypadku odmowy podpisu Kupującego, Sprzedający sporządza protokół umieszczając adnotację o odmowie złożenia podpisu przez Kupującego, a kopię przekazuje Kupującemu pisemnie, faksem lub przy pomocy poczty elektronicznej.
- d) Obowiązujący wzór Protokołu z rozpatrzenia reklamacji (zwany także Protokołem reklamacyjnym) stanowi Załącznik nr 3 do niniejszych zasad.

##### 2. Ceny drewna poreklamacyjnego

- a) W przypadku, gdy w ramach rozpatrzenia reklamacji w wyniku przekwalifikowania drewna powstaną artykuły będące przedmiotem Umowy to dla ustalenia wartości drewna poreklamacyjnego należy zastosować ceny dla tych artykułów wynikające z Umowy.
- b) W przypadku, gdy w ramach rozpatrzenia reklamacji w wyniku przekwalifikowania drewna powstaną artykuły niebędące przedmiotem Umowy i zostanie uwzględnione żądanie obniżenia ceny to dla ustalenia wartości drewna poreklamacyjnego należy

zastosować ceny ustalone na drodze rozpatrzenia reklamacji. Dodatkowo ustala się w protokole rozpatrzenia reklamacji czy drewno poreklamacyjne zaliczone będzie na poczet realizacji umowy, czy realizowana jest ona według artykułów widniejących na dokumencie rozchodowym drewna.

- c) W przypadku, gdy nie następuje przekwalifikowanie drewna a jedynie przyjęcie obniżenia ceny z pozostawieniem w ewidencji LP pierwotnej GHG to dla ustalenia wartości drewna poreklamacyjnego należy zastosować ceny ustalone na drodze rozpatrzenia reklamacji.
- d) Ustalona cena dla drewna poreklamacyjnego wraz z uzasadnieniem powinna być zapisana w Protokole z rozpatrzenia reklamacji.

## § 6

### *[Uregulowania dotyczące stałego przedstawiciela]*

Kupujący, dla którego został ustanowiony stały przedstawiciel Lasów Państwowych ds. przyjmowania i rozpatrywania reklamacji (zgodnie z Zarządzeniem nr 45 Dyrektora Generalnego Lasów Państwowych z dn. 14 maja 2012 r. wraz z późniejszymi zmianami), zgłasza reklamację zgodnie z zasadami ustalonymi z regionalną dyrekcją Lasów Państwowych na terenie, której funkcjonuje zakład.

#### Załączniki:

- a) załącznik nr 1 – Zgłoszenie reklamacji
- b) załącznik nr 2 – Wzór upoważnienia do rozpatrywania reklamacji
- c) załącznik nr 3 - Protokół z rozpatrzenia reklamacji









....., dnia .....

.....  
(pieczęć jednostki organizacyjnej)

**Upoważnienie do rozpatrywania reklamacji na surowiec drzewny**

**nr .....**

Działając w oparciu o art. 35 ust.1 pkt 1 oraz pkt 2<sup>1</sup> / art. 34 pkt 1<sup>2</sup> *Ustawy o lasach z dnia 28 września 1991 o lasach* upoważniam:

.....  
(imię i nazwisko osoby upoważnionej)

do reprezentowania:

.....  
(nazwa i adres jednostki organizacyjnej PGL LP)

w zakresie rozpatrywania reklamacji na surowiec drzewny oraz ustalania cen drewna poreklamacyjnego z prawem do ustanawiania dalszych pełnomocnictw.

Upoważnienie jest ważne do dnia: .....

.....  
(podpis osoby kierownika jednostki organizacyjnej)

<sup>1</sup> Art. 35. ust.1 pkt 1 ustawy z dnia 28 września 1991 r o lasach (t. j. Dz. U. z 2015 r. poz. 2100) stanowi, że nadleśniczy reprezentuje Skarb Państwa w stosunkach cywilnoprawnych, w zakresie swojego działania; Art. 35. ust.1 pkt 1 ustawy z dnia 28 września 1991 r o lasach (t. j. Dz. U. z 2015 r. poz. 2100) stanowi, że nadleśniczy kieruje nadleśnictwem jako podstawową jednostką organizacyjną Lasów Państwowych

<sup>2</sup> Art. 34. ust.1 ustawy z dnia 28 września 1991 r o lasach (t. j. Dz. U. z 2015 r. poz. 2100) stanowi, że Dyrektor regionalnej dyrekcji Lasów Państwowych reprezentuje Skarb Państwa w stosunkach cywilnoprawnych, w zakresie swojego działania.

### PROTOKÓŁ Z ROZPATRZENIA REKLAMACJI nr .....

na podstawie ZGŁOSZENIA REKLAMACJI z dnia ..... rozpatrzonego w dniu .....

#### I. Stanowisko Kupującego: (część kameralna)

..... Nr SILP ..... / ..... Nr CKK ..... /  
 ..... nazwa i adres Kupującego

stwierdza, że w dostawie dokonanej przez

..... nazwa i adres sprzedającego

nr listu przewozowego ..... nr spec. wys. .... data wydania drewna ..... data nadejścia przesyłki ..... zachodzą następujące różnice pomiędzy dokumentem sprzedaży, a stanem faktycznym:

Nazwa i numer dokumentu sprzedaży: ..... / ..... Nr UMOWY : .....

Lp.	Nr dokumentu KW//AS	Nr WOD/ROD	Nr sztuki, nr stosu	Rodzaj i ilość dostarczonego drewna m3												
				Według dokumentu wydania /sprzedaży						Według kupującego						
				Gatunek	Sort.	Dług	Śr.	M3	Gatunek	Sort.	Dług.	Śr.	M3	Uzasadnienie (Przyczyna)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		

## II. Stanowisko Sprzedającego:

Przedstawiciel(e) Sprzedającego .....

Po dokonaniu oględzin, szczegółowym sprawdzeniu klasyfikacji i pomiaru zgodnie z normą .....

i/ lub z warunkami technicznymi określonymi w umowie nr ..... z dnia .....

Ustalił(i) ilość i jakość przedmiotu dostawy wymienionej w części I-szej jak następuje:

Lp.	Nr KW/AS	Nr WOD/ROD	Nr sztuki, nr stosu	Uznana (T/N)	Rodzaj i miąższość dostarczonego drewna m3					Proponowana cena	Uzasadnienie (jeśli Tak)
					Według sprzedającego						
					Gatunek	Sort.	Dług.	Śr.	M3		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Ceny na surowiec po reklamacyjny ustalono zgodnie z zapisami w umowie sprzedaży (w przypadku braku takich zapisów mają zastosowanie przepisy ogólne)

.....  
 .....  
 .....

Za Sprzedawcę:

1 .....

2 .....

3 .....

Za Kupującego:  
Stanowisko przedstawiciela Sprzedawcy nie akceptuję / akceptuję\* (niepotrzebne skreślić)

w uzasadnieniu podaję, że:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Za Kupującego:

- 1 .....
- 2 .....
- 3 .....

UWAGA:

W przypadku odmowy podpisania protokołu, protokół podpisuje się jednostronnie i zamieszcza wzmiankę o przyczynie braku podpisu.

Uwagi Sprzedającego (do wypełnienia w przypadku rozbieżnych stanowisk)

.....

.....

.....

\* niepotrzebne skreślić

