

Zasady rozpatrywania reklamacji stosowane w Nadleśnictwie Kolbuszowa

1. W przypadku gdy zakupiony i odebrany towar nie odpowiada:

- a - jakości opisanej w obowiązujących normach lub warunkach technicznych,
- b - ilości określonej na podstawie pomiarów drewna mierzonego w pojedynczych sztukach lub sztukach grupowo,
- c - ujawnione zostały wady ukryte niedopuszczalne w zakupionej klasie jakości drewna

Kupujący ma prawo do złożenia reklamacji do Nadleśnictwa Kolbuszowa w Świerczowie.

2. Reklamacja powinna być złożona w siedzibie Nadleśnictwa Kolbuszowa, w formie pisemnej, faksem lub przy pomocy poczty elektronicznej, niezwłocznie po stwierdzeniu wady towaru, najpóźniej w terminie 14 dni od wystawienia dowodu sprzedaży - z tym, że reklamację wady jakościowej, której skutkiem jest szybko postępująca deprecjacja drewna (sinizna, brunatnica, zaparzenie lub inna wada, która mogła powstać po odbiorze towaru), Kupujący zgłasza w terminie 5 dni od wystawienia dowodu sprzedaży.

3. Odbiór ilościowy drewna i innych produktów nieдрzewnych z wyjątkiem punktu 1b przeprowadza się w momencie jego wydania. Po odbiorze towaru nie podlega on reklamacji ilościowej.

4. Reklamacja powinna zawierać: dane Kupującego, numer telefonu kontaktowego, leśnictwo z którego drewno pochodzi, numer i data wystawienia dokumentu zakupu, informację o numerach, gatunkach, klasach jakościowo-wymiarowych, masach, sztukach lub stosach reklamowanego produktu, opis okoliczności uzasadniających reklamację, w tym wady poszczególnych sztuk lub stosów drewna, dokładny adres miejsca składowania drewna przygotowanego do rozpatrzenia reklamacji oraz podpis kupującego. Jeżeli dane lub informacje zawarte w reklamacji wymagają uzupełnienia, pracownik Nadleśnictwa przed rozpatrzeniem reklamacji, zwraca się do Kupującego o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.

5. Reklamacja rozpatrywana jest przez upoważnionych pracowników Nadleśnictwa w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia lub uzupełnienia reklamacji, w dniu uzgodnionym z Kupującym. Zachowanie terminu rozpatrzenia reklamacji może nastąpić poprzez wysłanie listu poleconego przed upływem tego terminu. Termin rozpatrzenia reklamacji może zostać wydłużony na drodze obustronnych uzgodnień.

6. Kupujący obowiązany jest udostępnić przedmiot reklamacji w sposób umożliwiający jego identyfikację i ocenę.

7. W przypadku drewna mierzonego w sztukach grupowo do reklamacji powinna zostać przedstawiona cała partia drewna umożliwiającą identyfikację pochodzenia reklamowanych sztuk, zgodnie z dokumentem potwierdzającym zakup drewna przez Kupującego.

8. 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.

9. W przypadku braku udostępnienia/okazania przez Kupującego reklamowanego drewna w sposób umożliwiający identyfikację i rozpatrzenie reklamacji, reklamacja nie będzie rozpatrzona.

10. Drewno będące przedmiotem reklamacji musi znajdować się w miejscu wskazanym w zgłoszeniu reklamacji.

11. W rezultacie rozpatrzenia reklamacji może nastąpić zmiana ilościowa drewna wynikająca z pomiaru drewna po reklamacyjnego.

12. 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, a kopię przekazują Kupującemu pisemnie, faksem lub przy pomocy poczty elektronicznej.

14. Za zgodą stron Kupujący może zakupić towar po rozpatrzeniu reklamacji w cenie detalicznej obowiązującej w Nadleśnictwie Kolbuszowa na uznaną przez komisję reklamacyjną klasę jakości lub ilość.

15. Różnica w wartości towaru przed i po reklamacji jest wypłacana kupującemu gotówką w kasie Nadleśnictwa w uzgodnionym telefonicznie terminie, lub na podany przez kupującego numer jego konta bankowego.