

Proces reklamacyjny w Dziale Zakupów Surowca

PW-ZDBIS008 – RL - PL

Spis treści

1. Zakres obowiązywania	1
2. Cel.....	1
3. Zakres zastosowania	1
4. Kompetencje.....	2
5. Ocena jakościowa i ilościowa dostarczonego surowca.	2
6. Reklamacja drewna okrągłego z Lasów Państwowych.	2
7. Reklamacja drewna świeżego pochodzącego z tartaków i lasów prywatnych	3
8. Reklamacja drewna użytkowego.	3
9. Przyjęcie reklamowanych dostaw w systemie magazynowym SAP.	4
9.1. Reklamacja częściowa	4
9.2. Reklamacja całościowa.....	4
9.2.1. Reklamacja 100% dostawa odrzucona.....	4
9.2.2. Reklamacja 100% przekwalifikowanie na biomasę.....	5
10. Instrukcje powiązane.....	5

1. Zakres obowiązywania

Kraj	Lokalizacja	
Poland	BIS	
Proces 1	Proces 2	Kompetencja
Zakupy	Zakupy – drewno	Zakupy Drewna/Przyjęcie Surowca

2. Cel

Instrukcja opisuje proces reklamacji zakupionego drewna przez Dział Zakupów Surowca. Dostarczany surowiec jest poddawany ocenie jakościowej i ilościowej podczas przyjęcia. W każdym przypadku gdy dostarczony surowiec nie będzie spełniał wymagań, zostanie niezwłocznie zareklamowany do dostawcy. Instrukcja ma zastosowanie w przypadku drewna okrągłego, produktów ubocznych pochodzących z tartaków oraz biomasy, które mogą być przetwarzane / wykorzystywane do produkcji płyt wiórowych oraz drewna użytkowego

3. Zakres zastosowania

Zakład Egger Biskupiec.

Osoba odpowiedzialna	Osoba opracowująca	Valid until	Revision	Classification	Strona
Tymendorf Łukasz	Fartuch Dorota	12.11.2025	11	Internal	1 of 5

4. Kompetencje

Pracownicy Działu Zakupów Surowca Drzewnego oraz Dział Przyjęcia Surowca w zakładzie Egger Biskupiec.

5. Ocena jakościowa i ilościowa dostarczonego surowca.

Dostarczany surowiec do zakładu Egger w Biskupcu jest poddawany ocenie jakościowej i ilościowej podczas przyjęcia towaru, które odbywa się na Placu Surowca zgodnie z procedurą *PW-PDBIS001 Pomiar, kontrola, rejestracja i rozładunek surowca drzewnego*. Wszystkie nieprawidłowości są niezwłocznie przekazywane pracownikom Działu Zakupów Surowca. Specjalnie do tego dedykowaną aplikacją jest Quality Control App. Jest to narzędzie służące do utworzenia zgłoszenia reklamacyjnego, które zawiera informacje o wadach dostawy. Zgłoszenie jest za pośrednictwem poczty elektronicznej dostarczane w czasie rzeczywistym do Działu Zakupów Surowca. Zgłoszenie to jest wykorzystywane przez Kupców Surowca do przekazywania informacji o reklamowanym towarze do dostawcy.

6. Reklamacja drewna okrągłego z Lasów Państwowych.

Drewno okrągłe pochodzące z Lasów Państwowych zgodnie z procedurą PW-ZDBIS001 "SUROWCE DRZEWNE DO PRODUKCJI I BIOMASA" musi spełniać określone normy. W przypadku stwierdzenia znaczących wad jakościowych dostarczonego surowca, pracownik Działu Przyjęcia Surowca rozpoczyna proces reklamacji zgodnie z umową zawartą z Lasami Państwowymi. Pisemną reklamację należy zgłosić do LP niezwłocznie po stwierdzeniu wad jakościowych drewna, nie później niż w terminie 14 dni od wystawienia dokumentu wydania drewna. Dostarczony surowiec zostaje rozładowany i ułożony na oddzielnym stosie i odpowiednio opisany. Pracownik Działu Przyjęcia Surowca ocenia procentową zawartość materiałów nie właściwych w reklamowanej dostawie oraz wady drewna (np. krzywizna, sinizna, zaparzenie, zgnilizna). Za pośrednictwem aplikacji Quality Control App zgłasza reklamacje do Działu Zakupów Surowca. Na podstawie zgłoszenia pracownicy Back Office przygotowują dokumentację. W systemie SAP surowiec jest przyjmowany w tradycyjnym trybie. Lasy Państwowe posiadają własną procedurę reklamacyjną, która opisana jest w każdej zawartej umowie na zakup surowca. Zgodnie z nią należy złożyć pisemną reklamację do jednostki organizacyjnej sprzedawcy niezwłocznie po stwierdzeniu wad drewna. Umowa określa także terminy w jakich należy złożyć reklamację i przypadki wad drewna, które podlegają reklamacji. Procesem reklamacyjnym zajmują się pracownicy Back Office Działu Zakupów Surowca.

Zadania pracownika Back Office w Dziale Zakupów Surowca:

- wypełnienie zgłoszenia reklamacji zgodnie z zawartą umową z LP,
- dołączenie do ww. zgłoszenia dokumentacji fotograficznej,
- przekazanie wydruku zgłoszenia do podpisu kierownikowi Działu Zakupów Surowca,
- podpisane zgłoszenie zostaje zeskanowane i wysłane drogą elektroniczną do LP,
- wersja papierowa zgłoszenia zostaje zachowana w dokumentacji w Back Office, a wersja elektroniczna na SharePoint [LINK](#)

Kolejnym krokiem jest kontakt ze strony dostawcy tj. nadleśnictwa. Dostawca skieruje do firmy Egger swojego przedstawiciela w celu oględzin reklamowanego drewna. Przebieg reklamacji i dokonane ustalenia są utrwalane w formie protokołu reklamacyjnego. Przedstawiciel dostawcy może uznać lub odrzucić zasadność

reklamacji. W przypadku uznania, obie strony podpisują protokół, na podstawie, którego dostawca wystawi fakturę korektę do reklamowanej dostawy. W przypadku odrzucenia reklamacji przez dostawcę firma Egger ma prawo do nie podpisania protokołu reklamacyjnego. Przedstawiciel dostawcy opisuje powód odmowy. W przypadku braku rozstrzygnięcia firma Egger może skorzystać z ekspertyzy niezależnych rzeczoznawców. Przy czym niestwierdzenie wad przez rzeczoznawcę oznacza konieczność pokrycia kosztów ekspertyzy przez firmę Egger. Osobami podpisującymi protokół reklamacyjny są Kierownik Działu Zakupu Surowca, Kierownik Składu Surowca lub osoby przez nich wskazane.

7. Reklamacja drewna świeżego pochodzącego z tartaków i lasów prywatnych

Produkty uboczne pochodzące z tartaków takie jak zrżyna, trocina i zrębka zgodnie z procedurą *PW-ZDBIS001 SUROWCE DRZEWNE DO PRODUKCJI I BIOMASA* muszą spełniać określone normy. W przypadku stwierdzenia znaczących wad jakościowych dostarczonego surowca, pracownik Działu Przyjęcia Surowca ma prawo przyjąć dostawę jako materiał reklamowany w całości lub częściowo, a w ostateczności odmówić przyjęcia dostawy w całości jeśli dostarczony surowiec jest niezgodny z zawartą umową (np. inny materiał niż na dokumencie dostawy, podkłady kolejowe, kamienie, piasek, materiał impregnowany). W przypadku reklamacji, dostarczony surowiec zostaje rozładowany i ułożony na oddzielnym stosie i odpowiednio opisany. Pracownik Działu Przyjęcia Surowca ocenia procentową zawartość materiałów nie właściwych w reklamowanej dostawie. Za pośrednictwem aplikacji Quality Control App zgłasza reklamacje do Działu Zakupów Surowca, która trafia do Back Office oraz Kupców Surowca. Pracownicy Działu Zakupów Surowca w porozumieniu z dostawcą uzgadniają dalsze postępowanie z dostawą.

Osobą odpowiedzialną za kontakt z dostawcą jest właściwy Kupiec Surowca. Kupiec informuje dostawcę o wadach jakościowych, które zostały rozpoznane przy przyjęciu surowca oraz o tym, że określona masa została przyjęta jako towar niezgodny czyli niespełniający wymagań jakościowych.

Wspomniany surowiec zostanie zafakturowany zgodnie z ustaleniami dokonanyymi przez Kupca Surowca z dostawcą. Ważną informacją jest to, że będzie widoczny na fakturze jako towar niezgodny a dokładniej np. „Trociny liściąg-Z zk”. Jeżeli dostawca nie podniesie jakości dostarczanych materiałów to Kupiec ma obowiązek renegeacji umowy co do ceny i ilości z dostawcą.

Odesłanie (nie przyjęcie) dostawy jest możliwe w sytuacji gdy materiał jest zakontraktowany razem z kosztami transportu, czyli DAP BIS, oraz gdy skala niezgodności dostarczonego materiału jest znaczna. W innych przypadkach (EXW, FCA) odesłanie materiału musi zostać ustalone z Działem Zakupów Surowca.

Dodatkowo obligatoryjne jest odmówienie przyjęcia materiału, gdy w sposób widoczny jest on zanieczyszczony środkami chemicznymi.

W powyższym procesie należy pamiętać o indywidualnym podejściu do każdej dostawy i firmy dostarczającej materiał.

8. Reklamacja drewna użytkowego.

W przypadku dostaw drewna użytkowego postępowanie jest analogiczne do dostaw drewna świeżego pochodzącego z tartaków i lasów prywatnych. Różnica jest w przypadku zmiany kodu odpadu. Informacja o

zmianie niezwłocznie musi zostać przekazana do osób wykonujących ważenie aut. Adres e-mail VT-Dispatch_BIS@egger.com.

W przypadku znacznego poziomu zanieczyszczeń odbiorca Egger Biskupiec ma możliwość odmowy przyjęcia materiału.

9. Przyjęcie reklamowanych dostaw w systemie magazynowym SAP.

9.1. Reklamacja częściowa

W przypadku stwierdzenia znaczących wad jakościowych dostarczonego surowca, pracownik Działu Przyjęcia Surowca ocenia procentową zawartość materiałów nie właściwych w reklamowanej dostawie. Dostawa jest przyjmowana w systemie SAP proporcjonalnie do ilości materiału zgodnego i niezgodnego reklamowanego.

Protokół wagowy jest przyjmowany z dwoma rodzajami materiału:

- Zrębka oraz zrębka reklamacyjna
- Trocina oraz trocina reklamacyjna
- Zrzyna oraz zrzyna reklamacyjna

Wyjątkiem są dostawy drewna użytkowego, które jest przyjmowane z jednym rodzajem materiału. W drodze dalszego postępowania reklamacyjnego, cena za materiał jest obniżana lub podejmowane są inne środki wcześniej ustalone z dostawcą.

Za pośrednictwem aplikacji Quality Control App, pracownik Działu Przyjęcia Surowca zgłasza reklamację do Działu Zakupów Surowca.

Pracownik Back Office Działu Zakupów Surowca w protokole wagowym w komentarzu numer 4, opisuje dostawę jako „reklamacja” lub w innej formie, pasującej dla danego przypadku. Po otrzymaniu informacji o cenie w jakiej dana dostawa ma być rozliczona, rozlicza dostawę.

9.2. Reklamacja całościowa

9.2.1. Reklamacja 100% dostawa odrzucona

Gdy skala niezgodności dostarczonego materiału jest znaczna, Pracownicy Działu Przyjęcia Surowca mają prawo odmówić przyjęcia materiału. Tworzony jest protokół wagowy. Materiał przyjmowany jest w normalnym trybie. Za pośrednictwem aplikacji Quality Control App, pracownik Działu Przyjęcia Surowca zgłasza reklamację do Działu Zakupów Surowca.

Materiał ma zostać zabrany przez przewoźnika w ciągu 7 dni roboczych. Auto wyjeżdża i zostaje tradycyjnie zważone. Pracownik Działu Przyjęcia Surowca informuje za pomocą poczty elektronicznej Dział Zakupów Surowca, że materiał opuścił fabrykę oraz o możliwości anulowania przyjęcia w systemie SAP.

Pracownik Back Office Działu Zakupów Surowca w protokole wagowym w komentarzu numer 4, opisuje dostawę jako „reklamacja 100%, zwrot” lub w innej formie, pasującej dla danego przypadku. Po otrzymaniu informacji o zabraniu materiału reklamowanego, pracownik usuwa dostawę z systemu SAP.

9.2.2. Reklamacja 100% przekwalifikowanie na biomasę

W przypadku dostaw i reklamacji 100% surowca do produkcji od firmy, która objęta jest jednym z akceptowanych systemów certyfikacji biomasy zgodnie z Dyrektywą (EU) 2018/2001, dopuszczamy zmianę grupy wagowej z 1 na 4, i przyjęcie jako biomasy z certyfikatem, która w dalszym procesie zostanie spalona.

10. Instrukcje powiązane

PW-PDBIS001 POMIAR, REJESTRACJA I ROZŁADUNEK SUROWCÓW DRZEWNYCH

PW-ZDBIS001 Surowce drzewne do produkcji i biomasa

IW-PDBIS014 Instrukcja przyjęcia surowców z recyklingu