

Towarzystwo Ubezpieczeń Euler Hermes S.A.

# EH CAP / CAP+

Ogólne Warunki Ubezpieczenia

[www.eulerhermes.pl](http://www.eulerhermes.pl)



**EULER HERMES**

Our knowledge serving your success

A company of Allianz 

# Spis treści

## A. Zakres Umowy CAP / CAP+

## B. Zarządzanie Umową CAP / CAP+

1. Obowiązki Ubezpieczającego
2. Składka ubezpieczeniowa i Opłaty Administracyjne za ocenę ryzyka
3. Limity Dodatkowe

## C. Szkody i windykacja

4. Zgłoszenie szkody w Umowie CAP / CAP+
5. Windykacja
6. Kwoty odzyskane
7. Wypłata odszkodowania
8. Odszkodowanie maksymalne CAP / CAP+

## D. Postanowienia ogólne

9. Czas trwania
10. Obowiązujące przepisy prawa
11. Postanowienia końcowe

## E. Definicje stosowane w Umowie CAP / CAP+

## Załącznik I – Procedura reklamacyjna

## A. Zakres Umowy CAP / CAP+

Ubezpieczyciel, Towarzystwo Ubezpieczeń Euler Hermes S.A. z siedzibą w Warszawie, zawarł **Umowę CAP / CAP+** z Ubezpieczającym, wskazanym we **Wniosku Ubezpieczeniowym / Polisie**, w celu określenia warunków na jakich Ubezpieczyciel będzie ustalał dla Ubezpieczającego **Limity Dodatkowe**, w sytuacji, gdy **Limity Podstawowe** nie są dostępne lub nie są wystarczające na potrzeby Ubezpieczającego. Składając do Ubezpieczyciela wnioski o ustalenie **Limitów Dodatkowych**, Ubezpieczający wyraża zgodę, żeby wszelkie warunki **Umowy CAP / CAP+** dotyczyły jakichkolwiek **Limitów Dodatkowych** jakie zostaną ustalone przez Ubezpieczyciela.

**Umowa CAP / CAP+** obejmuje wszystkie warunki **Podstawowej Umowy** (w tym wszelkie warunki szczególne oraz warunki zabezpieczenia zawarte w decyzji dotyczącej **Limitu Podstawowego**) wraz z ewentualnymi zmianami niezbędnymi w celu dostosowania jej do wyraźnych postanowień **Umowy CAP / CAP+**. We wszystkich przypadkach, niezależnie od wysokości **Limitu Podstawowego** lub **Limitu Dodatkowego**, ochrona ubezpieczeniowa nie powstaje w ramach **Umowy CAP / CAP+** jeśli ochrona ubezpieczeniowa byłaby wyłączona zgodnie z warunkami **Podstawowej Umowy**.

Wyróżnione słowa i terminy zostały zdefiniowane w części E i mają takie samo znaczenie w każdym miejscu **Umowy CAP / CAP+**, w którym zostały użyte.

## B. Zarządzanie Umową CAP / CAP+

### 1. Obowiązki Ubezpieczającego

Aby należności były objęte ochroną w ramach **Umowy CAP / CAP+**, Ubezpieczający powinien przekazywać, zgodnie z warunkami **Podstawowej Umowy**, zgłoszenia o niezapłaconych należnościach oraz innych zdarzeniach, które mogą wskazywać na to, że należności nie będą zapłacone przez **klienta**, zgłaszać szkody oraz wszczynać postępowania windykacyjne w odniesieniu do danego **klienta**. W przypadku **Limitu CAP**, zgłoszeń należy dokonać w ramach **Podstawowej Umowy**. W przypadku **Limitu CAP+**, zgłoszeń należy dokonać w ramach **Umowy CAP / CAP+**.

### 2. Składka ubezpieczeniowa i Opłaty Administracyjne za ocenę ryzyka

2.1. Składka ubezpieczeniowa jest sumą składek za poszczególne **Limity Dodatkowe** obowiązujących dla poszczególnych **klientów** w danym miesiącu, naliczaną od najwyższej wartości danego **Limitu Dodatkowego** z zastosowaniem obowiązującej stawki składki określonej we **Wniosku Ubezpieczeniowym / Polisie**. Ubezpieczający zobowiązany jest do zapłaty składki ubezpieczeniowej, naliczanej przez Ubezpieczyciela po zakończeniu każdego miesiąca, w terminach wskazanych w **Podstawowej Umowie**.

2.2. Jeżeli Ubezpieczyciel zniesie **Limit Dodatkowy** lub jeżeli Ubezpieczający anuluje **Limit Dodatkowy**, składka ubezpieczeniowa będzie należna za miesiąc kalendarzowy, w którym Ubezpieczyciel wydał decyzję o zniesieniu lub nastąpiło anulowanie. Powyższy zapis nie dotyczy sytuacji, gdy Ubezpieczający anuluje **Limit Dodatkowy** w **Okresie Wstępnym**.

2.3. Ubezpieczający jest zobowiązany do zapłaty co najmniej minimalnej składki ubezpieczeniowej za cały **Okres Wstępny** wyliczonej na podstawie najwyższej wartości **Limitu Dodatkowego** obowiązującego w trakcie **Okresu Wstępnego**. Powyższa składka minimalna będzie miała zastosowanie także, gdy:

- Ubezpieczający anuluje lub obniży **Limit Dodatkowy** w trakcie **Okresu Wstępnego**, lub
- dany **Limit Dodatkowy** przestanie obowiązywać w **Okresie Wstępnym** z uwagi na wygaśnięcie lub rozwiązanie **Podstawowej Umowy**.

2.4. Ubezpieczający jest zobowiązany do zapłaty **Opłat Administracyjnych za ocenę ryzyka** (wraz z ustawowo określonymi podatkami z tytułu ubezpieczenia oraz innymi ustawowo określonymi opłatami, o ile takie podatki i opłaty są wymagane przez obowiązujące przepisy prawa) jednorazowo w danym **Okresie ubezpieczeniowym** za każdy wnioskowany **Limit Dodatkowy** oraz przedłużony na kolejny **Okres ubezpieczeniowy**, jeśli dany **Limit Dodatkowy**

nadal obowiązuje. Powyższa opłata jest naliczana po zakończeniu miesiąca kalendarzowego i płatna w terminie wskazanym w **Podstawowej Umowie**.

2.5. Składka ubezpieczeniowa w ramach **Umowy CAP / CAP+** jest płatna w walucie ustalonej dla **Podstawowej Umowy**. Składka za **Limity Dodatkowe** wyrażone w walucie innej niż waluta **Podstawowej Umowy** będzie przeliczana według zasad obowiązujących w **Podstawowej Umowie**.

2.6. Ubezpieczający jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Ubezpieczyciela co najmniej **Rocznej Składki Minimalnej** za każdy **Okres ubezpieczeniowy**. Jeżeli składka ubezpieczeniowa zafakturowana Ubezpieczającemu zgodnie z punktami 2.1–2.3. za wszystkie **Limity Dodatkowe** przyznane przez Ubezpieczyciela w danym **Okresie ubezpieczeniowym** jest niższa od **Rocznej Składki Minimalnej**, to Ubezpieczyciel po zakończeniu każdego **Okresu ubezpieczeniowego** wystawi Ubezpieczającemu dodatkową fakturę na kwotę odpowiadającą różnicy pomiędzy **Roczną Składką Minimalną** a zafakturowaną składką ubezpieczeniową.

### 3. Limity Dodatkowe

#### 3.1. Ustalanie Limitów Dodatkowych

a. Ubezpieczający ma prawo ubiegać się o przyznanie **Limitu CAP** dla danego **klienta**, jeśli **Limit Podstawowy** ustalony dla tego **klienta** jest niewystarczający na potrzeby Ubezpieczającego. Ubezpieczający może ubiegać się o przyznanie **Limitu CAP** dla danego **klienta**, wówczas gdy został uprzednio ustalony **Limit Podstawowy** dla tego **klienta** (z wyłączeniem **Limitów w ramach kontroli sprawowanej przez Ubezpieczającego** lub **Limitów Terminowych**).

b. Ubezpieczający ma prawo ubiegać się o przyznanie **Limitu CAP+** dla danego **klienta** w przypadku, gdy **Limit Podstawowy** dla danego **klienta** nie został przyznany (odmowa) lub został zniesiony w ramach **Podstawowej Umowy**. Ubezpieczający może się ubiegać o **Limit CAP+** dla danego **klienta** tylko jeśli Ubezpieczający nie posiada żadnego **Limitu Podstawowego** dla danego **klienta** (w tym **Limitów w ramach kontroli sprawowanej przez Ubezpieczającego** lub **Limitów Terminowych**).

#### 3.2. Maksymalna wysokość Limitów Dodatkowych

- Limit CAP** dla pojedynczego **klienta** nie może przekraczać niższej z następujących kwot:
  - kwoty **Limitu Podstawowego** dla danego **klienta**; lub
  - 10.000.000 zł (dziesięć milionów złotych)
- Limit CAP+** dla pojedynczego **klienta** nie może przekraczać kwoty 200.000 zł (dwustu tysięcy złotych).
- Z zastrzeżeniem powyższych ograniczeń, Ubezpieczający może ubiegać się o **Limit Dodatkowy** w dowolnej kwocie.

#### 3.3. Data wejścia w życie i okres obowiązywania Limitów Dodatkowych

- Po otrzymaniu od Ubezpieczającego wniosku o ustalenie limitu kredytowego, Ubezpieczyciel prześle Ubezpieczającemu decyzję kredytową ustalającą **Limit Dodatkowy** potwierdzającą wysokość **Limitu Dodatkowego** (o ile jest możliwe jego przyznanie). Ubezpieczyciel zastrzega sobie prawo odmowy przyznania **Limitu Dodatkowego**.
- Limit CAP** dla danego **klienta** obowiązuje dla należności z tytułu dostaw towarów i/lub usług (zgodnie z definicją zawartą w **Podstawowej Umowie**) powstałych od dnia określonego w decyzji kredytowej ustalającej **Limit Dodatkowy**.
- Limit CAP+** dla danego **klienta** obowiązuje dla należności z tytułu dostaw towarów i/lub usług (zgodnie z definicją zawartą w **Podstawowej Umowie**) powstałych od dnia określonego w decyzji kredytowej ustalającej **Limit Dodatkowy**.
- Limity Dodatkowe** obowiązują do czasu ich zniesienia lub anulowania zgodnie z punktem 3.4.

#### 3.4. Zmiany Limitów Dodatkowych

- Ubezpieczający może w dowolnym momencie wnioskować o obniżenie lub anulowanie **Limitu Dodatkowego**, za pośrednictwem aplikacji Syntesys ([www.syntesys.pl](http://www.syntesys.pl)). Obniżenie **Limitu Dodatkowego** obowiązuje od dnia, otrzymania potwierdzenia



od Ubezpieczyciela, zaś anulowanie **Limitu Dodatkowego** obowiązuje od dnia złożenia wniosku przez Ubezpieczającego za pośrednictwem aplikacji Syntesys.

Jeżeli Ubezpieczający wnioskuje o obniżenie lub anulował **Limit Dodatkowy** w trakcie **Okresu Wstępnego**, to nadal jest zobowiązany do zapłaty co najmniej składki minimalnej naliczanej zgodnie z punktem 2.3.

- b. Ubezpieczyciel może w dowolnym momencie znieść, obniżyć lub zmienić **Limit Dodatkowy** wydając nową decyzję kredytową dotyczącą **Limitu Dodatkowego**, powiadamiając o tym Ubezpieczającego w formie pisemnej lub za pośrednictwem aplikacji Syntesys. Zniesienie, obniżenie lub zmiana **Limitu Dodatkowego** jest skuteczne w stosunku do należności z tytułu dostaw towarów i/lub usług (zgodnie z definicją zawartą w **Podstawowej Umowie**) od daty decyzji kredytowej, chyba że:
- **Podstawowa Umowa** przewiduje termin opóźnionego wejścia w życie decyzji kredytowej dotyczącej **Limitu Podstawowego**, wówczas zapis ten ma zastosowanie również w stosunku do decyzji kredytowej dotyczącej **Limitu Dodatkowego**, która znosi, obniża lub zmienia **Limity CAP** (z wyłączeniem **Limitów CAP+**); lub
  - **Podstawowa Umowa** przewiduje ubezpieczenie **Umów wiążących**, w takich przypadkach ochrona wynikająca z zapisów **Umów wiążących** ma zastosowanie do **Limitów CAP** (z wyłączeniem **Limitów CAP+**).
- c. Z zastrzeżeniem ograniczeń określonych w punkcie 3.2, Ubezpieczający może w dowolnym momencie złożyć wniosek o podwyższenie **Limitu Dodatkowego**. Ubezpieczyciel ma prawo odmówić podwyższenia **Limitu Dodatkowego**.
- d. Podwyższenie **Limitu CAP** ma zastosowanie dla należności z tytułu dostaw towarów i/lub usług (zgodnie z definicją zawartą w **Podstawowej Umowie**) powstałych od dnia określonego w decyzji kredytowej dotyczącej **Limitu Dodatkowego** zwiększającej wysokość **Limitu CAP**.
- e. Podwyższenie **Limitu CAP+** ma zastosowanie dla należności z tytułu dostaw towarów i/lub usług (zgodnie z definicją zawartą w **Podstawowej Umowie**) od dnia określonego w decyzji kredytowej dotyczącej **Limitu Dodatkowego** zwiększającej wysokość **Limitu CAP+**.
- f. Jeśli **Limit Podstawowy** dla danego **klienta** zostanie obniżony, automatycznemu obniżeniu ulega również **Limit CAP** dla danego **klienta** (o ile jest to konieczne), tak by nie przekraczał wysokości **Limitu Podstawowego**. Jeśli **Limit Podstawowy** dla danego **klienta** zostanie wniesiony lub anulowany, **Limit CAP** dla danego **klienta** zostanie automatycznie zniesiony lub anulowany ze skutkiem od dnia, w którym wchodzi w życie zniesienie lub anulowanie **Limitu Podstawowego** w ramach **Podstawowej Umowy**.

## C. Szkody i windykacja

### 4. Zgłoszenie szkody w Umowie CAP / CAP+

Zgłoszenie szkody w ramach **Umowy CAP / CAP+** powinno być dokonane w ramach **Podstawowej Umowy** w terminach i pod warunkami ustalonymi w **Podstawowej Umowie**. W przypadku **Limitu CAP+** Ubezpieczający jest zobowiązany do zgłoszenia szkody w ramach **Umowy CAP / CAP+**.

### 5. Windykacja

Zgłoszenie windykacji w ramach **Umowy CAP / CAP+** podlega tym samym zasadom i warunkom jak dla **Podstawowej Umowy**, a odbywa się na podstawie umowy windykacyjnej zawartej przez Ubezpieczającego ze spółką Euler Hermes Collections Sp. z o.o.

### 6. Kwoty odzyskane

- 6.1. Uprawnienia Ubezpieczyciela w ramach **Umowy CAP / CAP+** są takie same jak w **Podstawowej Umowie**.

- 6.2. **Kwoty odzyskane** niezależnie czy w ramach **Podstawowej Umowy**, czy **Umowy CAP / CAP+**, rozliczane są zgodnie z warunkami **Podstawowej Umowy**.

## 7. Wypłata odszkodowania

- 7.1. Ustalenie wysokości szkody

Ubezpieczyciel ustali wysokość szkody z tytułu braku płatności od danego **klienta** przy zastosowaniu:

- a. wszystkich warunków ustalonych w ramach **Podstawowej Umowy**, z wyłączeniem **Odliczeń, Podstawowego udziału własnego** oraz **Limitu Podstawowego**, lub (w przypadku **Limitu CAP+**) braku **Limitu Podstawowego**, oraz
- b. zapisów wynikających z punktów 3.3 oraz 3.4 w **Umowie CAP / CAP+**.

- 7.2. Wyliczenie należnego odszkodowania

- a. W przypadku, gdy Ubezpieczający posiada **Limit CAP**, wartość straty należności do wysokości **Limitu podstawowego** będzie stanowiła **Szkodę Podstawową** i będzie zaliczona do **Podstawowej Umowy**. Ubezpieczyciel ustali wysokość należnego odszkodowania w ramach **Podstawowej Umowy** z zastosowaniem wszystkich warunków ustalonych w **Podstawowej Umowie** (w tym **Odliczeń** oraz **Podstawowego udziału własnego**) w stosunku do **Szkody Podstawowej**.

Wartość straty należności, która przewyższa **Limit Podstawowy** będzie stanowiła **Szkodę Dodatkową**, która będzie zaliczona do **Umowy CAP / CAP+**. Ubezpieczyciel ustali wysokość należnego odszkodowania w ramach **Umowy CAP / CAP+** stosując **Podstawowy udział własny** do wysokości **Szkody Dodatkowej** (jeśli strata nie przekracza **Limitu CAP**) lub do wysokości **Limitu CAP** (jeśli strata przekracza **Limit CAP**).

- b. W przypadku, gdy należności od **klienta** są ubezpieczone częściowo w ramach **Limitu Podstawowego** a częściowo w ramach **Limitu CAP+**, strata należności ubezpieczona w ramach **Limitu Podstawowego** będzie zaliczona do **Podstawowej Umowy**, zaś strata należności ubezpieczona w ramach **Limitu CAP+** będzie zaliczona do **Umowy CAP / CAP+**. Ubezpieczyciel ustali wysokość należnego odszkodowania w ramach **Umowy CAP / CAP+** stosując **Podstawowy udział własny** do wysokości szkody ubezpieczonej w ramach **Umowy CAP / CAP+** (jeśli strata nie przekracza **Limitu CAP+**) lub do wysokości **Limitu CAP+** (jeśli strata przekracza **Limit CAP+**).
- c. W przypadku gdy wszystkie ubezpieczone należności od **klienta** mieszczą się w **Limicie CAP+**, cała wartość straty należności będzie zaliczona do **Umowy CAP / CAP+**. Ubezpieczyciel ustali wysokość należnego odszkodowania stosując **Podstawowy udział własny** i wszelkie **Odliczenia** do wysokości straty należności lub do wysokości **Limitu CAP+**.

- d. Wszelkie **Odliczenia** będą potrącone tylko od odszkodowania w ramach **Limitu CAP+** jeśli nie wystąpiła szkoda w ramach **Podstawowej Umowy**.

- e. Wszelkie kwoty wyłączone z odszkodowania w ramach **Podstawowej Umowy** (z wyjątkiem kwoty wynikającej z **Limitu Podstawowego**) będą także wyłączone z odszkodowania w ramach **Umowy CAP / CAP+**.

- 7.3. Wypłata odszkodowania

Ubezpieczyciel wypłaci odszkodowanie w ramach **Umowy CAP / CAP+** w terminach przewidzianych w **Podstawowej Umowie**.

Ubezpieczyciel będzie zwolniony z obowiązku wypłaty odszkodowania w ramach **Umowy CAP / CAP+** w przypadku braku płatności należnej składki i **Opłat Administracyjnych za ocenę ryzyka** oraz gdy Ubezpieczający nie będzie stosował wszelkich procedur i terminów przewidzianych w **Umowie CAP / CAP+** oraz **Podstawowej Umowie**.

Wypłacone odszkodowania oraz zapłacona składka z tytułu **Umowy CAP / CAP+** nie mają wpływu na rozliczenie zwrotu/modelu podziału składki, malusa, ryzyka wstępnego odszkodowania lub podobnych rozliczeń w ramach **Podstawowej Umowy**.

## 8. Odszkodowanie maksymalne CAP / CAP+

- 8.1. W przypadku, gdy odszkodowanie maksymalne w **Podstawowej Umowie** jest określone kwotowo, to odpowiedzialność Ubezpieczyciela jest ograniczona za wszystkie Szkody Podstawowe i/lub Szkody Dodatkowe do wysokości kwoty odszkodowania maksymalnego określonej w **Podstawowej Umowie**.
- 8.2. W przypadku, gdy odszkodowanie maksymalne w **Podstawowej Umowie** jest wyliczane na podstawie krotności należnej składki Ubezpieczyciel wyliczy jego wysokość dla danego **Okresu ubezpieczeniowego** poprzez pomnożenie całkowitej wysokości składki ubezpieczeniowej zapłaconej z tytułu **Umowy CAP / CAP+** oraz **Podstawowej Umowy** przez mnożnik określony w **Podstawowej Umowie** (krotność zapłaconej składki ubezpieczeniowej).

## D. Postanowienia ogólne

### 9. Czas trwania

- 9.1. **Umowa CAP / CAP+** zostaje zawarta z dniem określonym we **Wniosku Ubezpieczeniowym**, przy czym wchodzi w życie z dniem złożenia przez Ubezpieczającego pierwszego wniosku o **Limit Dodatkowy** i kończy się z dniem zakończenia obowiązywania **Podstawowej Umowy**. **Umowa CAP / CAP+** oraz wszystkie **Limity Dodatkowe** udzielone na jej podstawie przestają obowiązywać z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia **Podstawowej Umowy**.
- 9.2. Ubezpieczyciel ma prawo do podwyższenia **Opłaty Administracyjnej za ocenę ryzyka** o wartość procentową równą zmianie średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem, ogłaszanego na stronie internetowej Głównego Urzędu Statystycznego. Niniejsza zmiana nie wymaga zgody Ubezpieczającego. Ubezpieczyciel potwierdzi pisemnie wysokość **Opłaty Administracyjnej za ocenę ryzyka**.
- 9.3. Wszelkie zmiany warunków **Umowy CAP / CAP+** mogą nastąpić tylko za zgodą Ubezpieczyciela i Ubezpieczającego oraz wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem zapisów punktu 3.4.b. oraz 9.2.
- 9.4. Każda ze Stron może wypowiedzieć **Umowę CAP / CAP+** najpóźniej na 2 miesiące przed upływem okresu obowiązywania **Podstawowej Umowy** i wypowiedzenie to ma zastosowanie tylko do **Umowy CAP / CAP+**. Wypowiedzenie **Podstawowej Umowy** jest równoznaczne z wypowiedzeniem **Umowy CAP / CAP+**.
- 9.5. Jeżeli **Umowa CAP / CAP+**, została zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy Ubezpieczający ma prawo odstąpienia od **Umowy CAP / CAP+**, w terminie 30 dni, a w przypadku, gdy Ubezpieczający jest przedsiębiorcą w terminie 7 dni, od dnia zawarcia **Umowy CAP / CAP+**. Odstąpienie staje się skuteczne w dniu, w którym Ubezpieczający poinformuje o nim Ubezpieczyciela listem poleconym za potwierdzeniem odbioru, nie później niż w ostatnim dniu ustalonego terminu. Odstąpienie od **Umowy CAP / CAP+** nie zwalnia Ubezpieczającego z obowiązku zapłacenia składki za okres, w jakim Ubezpieczyciel udzielał ochrony ubezpieczeniowej.

### 10. Obowiązujące przepisy prawa

- 10.1. **Umowa CAP / CAP+** podlega prawu określonemu w **Podstawowej Umowie** i jest zgodnie z nim interpretowana. Wszelkie spory wynikające z **Umowy CAP / CAP+** lub z nią związane będą rozstrzygane zgodnie z postanowieniami dotyczącymi rozstrzygania sporów zawartymi w **Podstawowej Umowie**.
- 10.2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia EH CAP / CAP+ oraz **Umową CAP / CAP+** obowiązują zapisy **Podstawowej Umowy**.
- 10.3. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia EH CAP / CAP+ zostały zatwierdzone przez Zarząd Towarzystwa Ubezpieczeń Euler Hermes S.A. uchwałą Nr 3/VII/2015 z dnia 23 października 2015 r. i znajdują zastosowanie do **Umów CAP / CAP+** zawieranych od dnia 30 października 2015 r.

## 11. Postanowienia końcowe

Wszystkie warunki określone w **Podstawowej Umowie** uprawniające Ubezpieczającego do przeniesienia prawa do odszkodowania na inny podmiot, prawo Ubezpieczyciela wglądu w dokumenty Ubezpieczającego istotne dla obsługi **Umowy CAP / CAP+**, pozostałe prawa i obowiązki są także wiążące w ramach **Umowy CAP / CAP+**.

## E. Definicje stosowane w Umowie CAP / CAP+

„ **klient**” oznacza przedsiębiorcę, na rzecz którego Ubezpieczający dostarcza towary i/lub usługi, a którego należności względem Ubezpieczającego są lub mogą zostać objęte ochroną ubezpieczeniową w ramach **Podstawowej Umowy**.

„**Kwoty odzyskane**” oznacza kwoty pieniężne, prawa, odszkodowania, gwarancje lub inne zabezpieczenia otrzymane lub zrealizowane od **klienta** lub jakiegokolwiek strony trzeciej, które mogą być przypisane Ubezpieczającemu i/lub Ubezpieczycielowi w przypadku szkody w **Podstawowej Umowie**.

„**Limit CAP**” oznacza maksymalną kwotę limitu kredytowego udzielonego Ubezpieczającemu w stosunku do danego **klienta**, którą Ubezpieczyciel może objąć ochroną ubezpieczeniową w ramach **Umowy CAP / CAP+** (zgodnie z decyzją kredytową dotyczącą **Limitu CAP**), w przypadku gdy **Limit Podstawowy** ustalony dla danego **klienta** jest niewystarczający na potrzeby Ubezpieczającego.

„**Limit CAP+**” oznacza maksymalną kwotę limitu kredytowego udzielonego Ubezpieczającemu w stosunku do danego **klienta**, którą Ubezpieczyciel może objąć ochroną ubezpieczeniową w ramach **Umowy CAP / CAP+** (zgodnie z decyzją kredytową dotyczącą **Limitu CAP+**), w przypadku gdy Ubezpieczający otrzymał odmowę przyznania **Limitu Podstawowego** dla danego **klienta** lub limit ten został zniesiony.

„**Limit Dodatkowy**” oznacza **Limit CAP** lub **Limit CAP+** obowiązujący na mocy **Umowy CAP / CAP+**.

„**Limit Podstawowy**” oznacza maksymalną kwotę limitu kredytowego udzielonego Ubezpieczającemu w stosunku do danego **klienta**, którą Ubezpieczyciel obejmuje ochroną ubezpieczeniową w ramach **Podstawowej Umowy** (jak określono w decyzji kredytowej dotyczącej **Limitu Podstawowego**).

„**Limit Terminowy**” oznacza limit terminowy lub dodatkowy limit terminowy w ramach **Podstawowej Umowy** zwiększający wysokość **Limitu Podstawowego**, który wygasa po okresie wskazanym w stosownej decyzji kredytowej.

„**Limit w ramach kontroli sprawowanej przez Ubezpieczającego**” oznacza udzielony na mocy **Podstawowej Umowy** limit automatyczny lub limit w ramach kontroli klienta przez Ubezpieczającego, z zastrzeżeniem spełnienia przez Ubezpieczającego warunków, określonych w **Podstawowej Umowie**.

„**Odcliczenia**” oznaczają stosowne zapisy w **Podstawowej Umowie**, inne niż **Podstawowy udział własny**, które stanowią o tym, że Ubezpieczający jest zobowiązany do proporcjonalnego udziału w szkodzie w ramach **Podstawowej Umowy**.

W szczególności może być to: ryzyko wstępne odszkodowania, szkoda bagatelna, franszyza.

„**Okres ubezpieczeniowy**” oznacza okres wynikający z okresu ubezpieczenia **Podstawowej Umowy**, z zastrzeżeniem pierwszego **Okresu ubezpieczeniowego**, trwającego od dnia zawarcia **Umowy CAP / CAP+** do dnia zakończenia aktualnego okresu trwania **Podstawowej Umowy**.

„**Okres Wstępny**” oznacza okres obejmujący miesiąc kalendarzowy, w którym Ubezpieczyciel ustalili **Limit Dodatkowy**, oraz dwa kolejne miesiące kalendarzowe.

„**Opłata Administracyjna za ocenę ryzyka**” oznacza kwotę zdefiniowaną we **Wniosku Ubezpieczeniowym** oraz **Polisie**.

„**Podstawowa Umowa**” oznacza Umowę Ubezpieczenia należności handlowych, zawartą z Towarzystwem Ubezpieczeń Euler Hermes S.A., wskazaną we **Wniosku Ubezpieczeniowym** i/lub **Polisie**.

„**Podstawowy udział własny**” oznacza wartość procentową określoną w **Podstawowej Umowie**, która nie podlega odszkodowaniu.

„**Polisa**” oznacza dokument ubezpieczenia potwierdzający zawarcie **Umowy CAP / CAP+**.

„**Roczna Składka Minimalna**” oznacza minimalną kwotę składki określoną we **Wniosku Ubezpieczeniowym** i/lub **Polisie**, dotyczącą **Okresu ubezpieczeniowego**, w którym został złożony przez Ubezpieczającego przynajmniej jeden wniosek o **Limit Dodatkowy**.

„**Umowa CAP / CAP+**” oznacza komplet dokumentów, na który składają się: Wniosek o zawarcie Umowy Ubezpieczenia CAP / CAP+ (**Wniosek Ubezpieczeniowy**), Polisa Ubezpieczenia CAP / CAP+, Ogólne Warunki Ubezpieczenia EH CAP / CAP+ (OWU) oraz wszelkie aneksy, decyzje kredytowe dotyczące **Limitów Dodatkowych** lub innego rodzaju powiadomienia wystosowane na mocy Umowy Ubezpieczenia CAP / CAP+.

„**Umowy wiążące**” oznaczają odpowiednie zapisy **Umowy Podstawowej**: klauzula ubezpieczenia wykonania umowy/zamówienia lub postanowienia dot. zamówień, w przypadku których data wejścia w życie decyzji znoszących lub obniżających **Limit Podstawowy** ulega opóźnieniu, zgodnie z zapisami **Podstawowej Umowy** dla określonych dostaw z uwagi na prawny obowiązek wykonania umowy przez Ubezpieczającego.

„**Wniosek Ubezpieczeniowy**” oznacza Wniosek o zawarcie Umowy Ubezpieczenia CAP / CAP+.

## Załącznik I Procedura reklamacyjna

Towarzystwo Ubezpieczeń Euler Hermes S.A. z siedzibą w Warszawie podejmuje starania w celu zapewnienia jak najlepszych standardów obsługi Ubezpieczających. Jednakże w przypadku zgłaszania zastrzeżeń do usług świadczonych przez Ubezpieczyciela, prosimy o postępowanie zgodnie z poniższą procedurą.

1. Reklamację do Zarządu Ubezpieczyciela może złożyć:
  - a. Ubezpieczający/Ubezpieczony osobiście lub zgodnie ze sposobem reprezentacji określonym w Rejestrze Przedsiębiorców;
  - b. osoba wskazana w Umowie Ubezpieczenia jako upoważniona do kontaktów z Ubezpieczycielem;
  - c. należycie umocowany pełnomocnik Ubezpieczającego/Ubezpieczonego;
2. Reklamację można wnieść w formie:
  - a. pisemnej – osobiście w siedzibie lub oddziale Ubezpieczyciela lub przesyłką pocztową; lub
  - b. e-mailowej na adres e-mail: reklamacja@eulerhermes.com; lub
  - c. ustnej, za pośrednictwem infolinii Serwisu Obsługi Klienta: nr tel.: +48 22 363 63 13 lub osobiście do protokołu w siedzibie lub oddziale Ubezpieczyciela,z podaniem numeru polisy, imienia i nazwiska osoby zgłaszającej reklamację, szczegółowego opisu przedmiotu reklamacji oraz określenia żądania Ubezpieczającego, a w przypadku działania przez pełnomocnika dołączając jednocześnie odpis pełnomocnictwa.
3. Na żądanie Ubezpieczającego Ubezpieczyciel potwierdzi otrzymanie reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Ubezpieczającym.
4. Ubezpieczyciel rozpatrzy złożoną reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Ubezpieczyciel określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie przekroczy 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Po rozpatrzeniu złożonej przez Ubezpieczającego reklamacji, Ubezpieczyciel prześle odpowiedź w formie pisemnej lub – w przypadku złożenia takiego wniosku przez Ubezpieczającego – za pośrednictwem poczty elektronicznej.
7. Odpowiedź Ubezpieczyciela na reklamację jest ostateczną decyzją Ubezpieczyciela w ramach postępowania reklamacyjnego.

Towarzystwo Ubezpieczeń Euler Hermes S.A.

Al. Jerozolimskie 98  
00-807 Warszawa  
Tel. +48 22 363 63 33  
[info.pl@eulerhermes.com](mailto:info.pl@eulerhermes.com)  
[www.eulerhermes.pl](http://www.eulerhermes.pl)

