

Towarzystwo Ubezpieczeń Euler Hermes S.A.

Ogólne warunki umów o udzielanie gwarancji kontraktowych

www.eulerhermes.pl



EULER HERMES

Our knowledge serving your success



Spis treści

Definicje	1
§ 1	
Postanowienia ogólne	2
§ 2	
Przedmiot i rodzaje Ubezpieczeniowych Gwarancji Kontraktowych	2
§ 3	
Suma Gwarancyjna	2
§ 4	
Odpowiedzialność Towarzystwa	2
§ 5	
Okres odpowiedzialności	2
§ 6	
Zawarcie Umowy o Udzielenie Ubezpieczeniowej Gwarancji Kontraktowej. . .	2
§ 7	
Składka	3
§ 8	
Obowiązki Wnioskodawcy	3
§ 9	
Wypłata z tytułu Ubezpieczeniowej Gwarancji Kontraktowej	4
§ 10	
Roszczenia regresowe i ich zabezpieczenie	4
§ 11	
Postanowienia końcowe	4

Ogólne Warunki Umów o Udzielanie Ubezpieczeniowych Gwarancji Kontraktowych

Definicje

Ogólne Warunki Umów o Udzielanie Ubezpieczeniowych Gwarancji Kontraktowych dzielą się na paragrafy (§) oraz punkty i podpunkty (np. 1., 1.1. lub 1.1.1.).

Przez pojęcia użyte w niniejszych Ogólnych Warunkach Umów o Udzielanie Ubezpieczeniowych Gwarancji Kontraktowych, zwanych dalej „OWU”, rozumie się:

<i>Towarzystwo</i>	Towarzystwo Ubezpieczeń Euler Hermes S.A.; strona Umowy o Udzielenie Ubezpieczeniowej Gwarancji Kontraktowej zobowiązana do spełnienia zobowiązania pieniężnego na rzecz Beneficjenta.
<i>Wnioskodawca</i>	przedsiębiorca ubiegający się o udzielenie ubezpieczeniowej gwarancji kontraktowej lub na wniosek którego Towarzystwo udzieliło ubezpieczeniowej gwarancji kontraktowej.
<i>Beneficjent</i>	podmiot, na rzecz którego udzielona została ubezpieczeniowa gwarancja kontraktowa.
<i>Kontrakt</i>	umowa handlowa zawarta pomiędzy Wnioskodawcą a Beneficjentem, z której wynika obowiązek uzyskania ubezpieczeniowej gwarancji kontraktowej.
<i>Umowa o Udzielanie Ubezpieczeniowej Gwarancji Kontraktowej</i>	pisemna umowa, zwana dalej „Umową”, pomiędzy Towarzystwem a Wnioskodawcą, w której strony regulują wzajemne zobowiązania i warunki związane z wystawieniem ubezpieczeniowej gwarancji kontraktowej.
<i>Ubezpieczeniowa Gwarancja Kontraktowa / Gwarancja</i>	podjęte na wniosek Wnioskodawcy, pisemne zobowiązanie Towarzystwa zwane dalej „Gwarancją”, do spełnienia świadczenia pieniężnego na rzecz Beneficjenta w przypadku, gdyby Wnioskodawca nie wypełnił swoich zobowiązań wobec Beneficjenta.
<i>Umowa o Limit Gwarancyjny</i>	wersja Umowy o Udzielenie Ubezpieczeniowej Gwarancji Kontraktowej, w ramach której Wnioskodawca może wielokrotnie występować o uzyskanie Gwarancji w ramach określonego limitu gwarancyjnego
<i>Suma Gwarancyjna</i>	określona w Umowie o Udzielenie Ubezpieczeniowej Gwarancji Kontraktowej i dokumencie Gwarancji, maksymalna kwota zobowiązania Towarzystwa z tytułu pojedynczej udzielonej Gwarancji.
<i>Limit Gwarancyjny</i>	określona w Umowie o Limit Gwarancyjny łączna Suma Gwarancyjna, do wysokości której Towarzystwo może udzielić jednej lub wielu Gwarancji.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejsze OWU mają zastosowanie do Umów pomiędzy Towarzystwem a Wnioskodawcami, którzy są zobowiązani do złożenia zabezpieczenia w formie ubezpieczeniowej gwarancji kontraktowej na podstawie Kontraktu zawartego przez Wnioskodawcę z Beneficjentem Gwarancji.
2. Umowa zawierana jest na podstawie Wniosku o Udzielenie Ubezpieczeniowej Gwarancji Kontraktowej zwanego dalej „Wnioskiem”, złożonego na formularzu Towarzystwa i po złożeniu kompletu odpowiednich dokumentów wymienionych we Wniosku. Żądane przez Towarzystwo informacje i dokumenty mają umożliwić ocenę sytuacji prawnej i ekonomiczno-finansowej Wnioskodawcy.
3. Umowa określa warunki udzielenia Gwarancji oraz zabezpieczenia prawne wymagane dla zabezpieczenia ewentualnych wierzytelności Towarzystwa z tytułu udzielenia Gwarancji.
4. Na podstawie Umowy, Towarzystwo udziela Gwarancji w postaci oświadczenia, zwanego „Gwarancją”, skierowanego do Beneficjenta w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Towarzystwo oraz Wnioskodawca uznają, że informacje i dane dotyczące każdej Umowy mają charakter poufny i nie będą udostępniane przez żadną ze stron osobom trzecim, za wyjątkiem zakładów reasekuracyjnych i podmiotów badających ryzyko związane z udzieleniem wnioskowanej Gwarancji na zlecenie Towarzystwa oraz w przypadkach określonych w przepisach prawa lub w niniejszych OWU.

§ 2

Przedmiot i rodzaje Ubezpieczeniowych Gwarancji Kontraktowych

1. Przedmiotem Gwarancji jest zabezpieczenie zobowiązań Wnioskodawcy, wynikających z przedstawionego Kontraktu z Beneficjentem, zawartego w ramach prowadzonej przez Wnioskodawcę działalności gospodarczej.
2. Ze względu na przedmiot Gwarancji, Towarzystwo udziela następujących Gwarancji:
 - 2.1. wadialnych (przetargowych),
 - 2.2. należytego wykonania Kontraktu,
 - 2.3. zwrotu zaliczki,
 - 2.4. terminowego usunięcia wad i usterek (w okresie gwarancji i/lub w okresie rękojmi),
 - 2.5. innych przewidzianych w Kontraktach i związanych z ich realizacją.
3. Każda Gwarancja wydana przez Towarzystwo zabezpiecza zobowiązania wynikające z jednego Kontraktu.
4. Ze względu na charakter zobowiązania, Towarzystwo udziela Gwarancji warunkowej lub bezwarunkowej:
 - 4.1. Gwarancja warunkowa jest pisemnym zobowiązaniem Towarzystwa do spełnienia świadczenia pieniężnego na rzecz Beneficjenta Gwarancji, zależnym od wypełnienia warunków określonych w dokumencie Gwarancji. Roszczenia z takiej Gwarancji płatne są na pisemne wezwanie do zapłaty, zgodnie z wymogami formalnymi określonymi w Gwarancji. Roszczenie powinno być udokumentowane oświadczeniami wymienionymi w Gwarancji. Towarzystwo jest uprawnione – przed realizacją Gwarancji – do sprawdzenia, czy zobowiązanie Wnioskodawcy nie zostało wykonane,

4.2. Gwarancja bezwarunkowa jest pisemnym zobowiązaniem Towarzystwa do spełnienia świadczenia pieniężnego do wysokości Sumy Gwarancyjnej. Roszczenia z takiej Gwarancji płatne są na pisemne wezwanie do zapłaty, spełniające wymogi formalne określone w dokumencie Gwarancji.

5. Gwarancje mogą być udzielane jako odwoławalne lub nieodwoławalne, stosownie do treści dokumentu Gwarancji, przy czym:
 - 5.1. sytuacje, w których Gwarancja może być odwołana określone są w treści dokumentu Gwarancji,
 - 5.2. Gwarancja nieodwoławalna nie może być bez zgody Beneficjenta odwołana ani zmieniona.

§ 3

Suma Gwarancyjna

1. Górną granicę odpowiedzialności Towarzystwa stanowi Suma Gwarancyjna, określona w dokumencie Gwarancji. Suma Gwarancyjna ustalana jest indywidualnie z uwzględnieniem warunków wynikającego z Kontraktu zobowiązania Wnioskodawcy wobec Beneficjenta Gwarancji.
2. Suma Gwarancyjna jest każdorazowo zmniejszana o kwotę wypłaconą z tytułu udzielonej/yh Gwarancji.
3. Suma Gwarancyjna jest ustalona w złotych polskich. W przypadkach dozwolonych prawem, Suma Gwarancyjna może być określona w walutach wymienialnych.
4. Beneficjentem Gwarancji może być zarówno podmiot polski jak i zagraniczny, który przyjął Gwarancję udzieloną przez Towarzystwo.

§ 4

Odpowiedzialność Towarzystwa

1. Towarzystwo ponosi odpowiedzialność tylko za zobowiązania określone i powstałe w okresie wskazanym w dokumencie Gwarancji.
2. Zawarcie Umowy nie powoduje powstania jakichkolwiek zobowiązań Towarzystwa wobec Beneficjenta. Podstawą odpowiedzialności Towarzystwa wobec Beneficjenta jest wydany dokument - Gwarancja, o ile zostanie udzielona.
3. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za nieprzyjęcie Gwarancji przez Beneficjenta.

§ 5

Okres odpowiedzialności

1. Okres, na jaki Towarzystwo udziela Gwarancji nie może przekroczyć 5 lat, z zastrzeżeniem punktu 2. i 3. niniejszego paragrafu.
2. W przypadku wydania dwóch lub więcej Gwarancji, obejmujących następujące po sobie okresy i zabezpieczających zobowiązania Wnioskodawcy z tytułu jednego Kontraktu, maksymalny łączny okres ważności tych Gwarancji nie może przekroczyć 6 lat.
3. Okres odpowiedzialności Towarzystwa jest zawsze równy okresowi ważności Gwarancji, wskazanemu w dokumencie Gwarancji. Beneficjent jest upoważniony do żądania spełnienia świadczenia pieniężnego z tytułu udzielonej Gwarancji wyłącznie za zdarzenia wynikłe w tym okresie.

§ 6

Zawarcie Umowy o Udzielenie Ubezpieczeniowej Gwarancji Kontraktowej

1. W celu zawarcia Umowy o Udzielenie Ubezpieczeniowej Gwarancji Kontraktowej, Wnioskodawca jest zobowiązany złożyć Wniosek na formularzu Towarzystwa. Wniosek musi być podpisany przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Wnioskodawcy.

2. Złożony Wniosek nie jest traktowany jako oferta w rozumieniu przepisów prawa cywilnego, co oznacza że nie powoduje zawarcia Umowy z mocy prawa po upływie 14 dni od jego złożenia.
3. Wszelkie sprostowania, zmiany i uzupełnienia dotyczące danych zawartych we Wniosku lub przedłożonych dokumentach muszą być składane przez Wnioskodawcę na piśmie.
4. Wnioskodawca musi spełniać następujące warunki:
 - 4.1. prowadzić działalność gospodarczą na terenie Polski przez co najmniej 3 lata,
 - 4.2. wywiązywać się terminowo ze wszystkich swoich zobowiązań zaciągniętych w ramach prowadzonej działalności, a w szczególności z zobowiązań publiczno-prawnych,
 - 4.3. posiadać zdolność finansową do spłaty zobowiązań.
5. Przedsiębiorcy nie spełniający któregokolwiek z wymogów, określonych w punkcie 4. niniejszego paragrafu, mogą ubiegać się o Gwarancję, na warunkach indywidualnie uzgodnionych z Towarzystwem.
6. Zawarcie Umowy następuje po zaakceptowaniu ryzyka będącego przedmiotem Umowy / Kontraktu / Gwarancji przez Towarzystwo.
7. Wydanie dokumentu Gwarancji następuje po podpisaniu Umowy o Udzielenie Ubezpieczeniowej Gwarancji Kontraktowej, skutecznym ustanowieniu zabezpieczeń wymaganych przez Towarzystwo oraz opłaceniu składki przez Wnioskodawcę.
8. Możliwe jest zawarcie umowy o wielokrotne udzielanie Gwarancji w ramach Limitu Gwarancyjnego (Umowa o Limit Gwarancyjny), o ile Wnioskodawca ma zamiar ubiegać się o udzielanie Gwarancji częściej niż raz w okresie 3 miesięcy. Zawarcie Umowy o Limit Gwarancyjny nie zobowiązuje jednak Towarzystwa do udzielenia każdej Gwarancji, o którą wystąpi Wnioskodawca.
9. Na podstawie Umowy o Limit Gwarancyjny pomiędzy Towarzystwem a Wnioskodawcą, Towarzystwo może udzielać wielu Gwarancji określonego rodzaju, zabezpieczających zobowiązania Wnioskodawcy w ramach ustalonego Limitu Gwarancyjnego i na warunkach określonych we wskazanej Umowie o Limit Gwarancyjny. Wszelkie postanowienia niniejszych OWU, odnoszące się do Umowy o Udzielenie Ubezpieczeniowej Gwarancji Kontraktowej, odnoszą się odpowiednio do Umowy o Limit Gwarancyjny.
10. Udzielenie Gwarancji w ramach Umowy o Limit Gwarancyjny wymaga każdorazowo złożenia Wniosku, zgodnie z wymogami określonymi we wskazanej Umowie.
11. W przypadku zawarcia Umowy o Limit Gwarancyjny, Limit Gwarancyjny ma charakter odnawialny, co oznacza, że w okresie obowiązywania takiej umowy w miejsce wygasłych Gwarancji mogą być udzielone następne Gwarancje.
12. Wszelkie zmiany warunków Umowy oraz warunków Gwarancji wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności i będą dokonywane w formie stosownych aneksów do wskazanej Umowy lub do udzielonej Gwarancji.
13. Zmiany ograniczające zakres zobowiązań Towarzystwa z tytułu udzielonej Gwarancji wymagają uprzedniej pisemnej zgody Beneficjenta.
14. Wierzytelności z tytułu Gwarancji udzielonej przez Towarzystwo nie mogą być, bez pisemnej zgody Towarzystwa, przedmiotem przelewu na rzecz osoby trzeciej.

§ 7 Składka

1. Wysokość składki, określana każdorazowo w Umowie, ustalana jest zgodnie z indywidualną oceną ryzyka dokonywaną przez Towarzystwo, na podstawie informacji wynikających ze złożonego Wniosku i dołączonych dokumentów oraz w zależności od Sumy Gwarancyjnej, przedmiotu i okresu ważności Gwarancji. Składka naliczana jest od wysokości Sumy Gwarancyjnej, według ustalonej stawki.
2. Wnioskodawca opłaci składkę jednorazowo przed wydaniem dokumentu Gwarancji.
3. Za niewykorzystany okres Gwarancji nie przysługuje zwrot składki.
4. Jeżeli Suma Gwarancyjna wyrażona jest w walucie obcej, wysokość składki zostanie obliczona według średniego kursu NBP waluty krajowej w stosunku do danej waluty obcej, obowiązującego w dniu poprzedzającym dzień wystawienia gwarancji.

§ 8 Obowiązki Wnioskodawcy

1. Wnioskodawca jest zobowiązany:
 - 1.1. udostępnić osobom upoważnionym przez Towarzystwo wszelkie dokumenty i informacje związane z prowadzoną działalnością gospodarczą,
 - 1.2. przestrzegać obowiązujących przepisów prawa,
 - 1.3. informować Towarzystwo o:
 - 1.3.1. zmianie adresu swojego przedsiębiorstwa, a w przypadku osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, również o zmianie miejsca zamieszkania,
 - 1.3.2. zmianie formy prawnej i istotnej zmianie w strukturze własnościowej przedsiębiorstwa oraz o procedurach prawnych podejmowanych w tym celu,
 - 1.3.3. zmianach umowy spółki, innej umowy założycielskiej lub statutu, mających znaczenie w związku z udzieloną Gwarancją,
 - 1.3.4. złożeniu wniosku o ogłoszenie upadłości lub o ogłoszeniu upadłości Wnioskodawcy,
 - 1.3.5. złożeniu oświadczenia o otwarciu o otwarcie postępowania naprawczego ,
 - 1.3.6. rozpoczęciu przez organa egzekucyjne postępowania egzekucyjnego w stosunku do Wnioskodawcy, obciążeniu majątku z tytułu ustanowionych zabezpieczeń oraz o innych okolicznościach wpływających na sytuację finansową przedsiębiorstwa (np. nowe kredyty, poręczenia, gwarancje, ustanowione zabezpieczenia), których łączna wartość przekroczy kwotę określoną w Umowie.
2. Informacje, o których mowa w punkcie 1.3. niniejszego paragrafu, będą przekazywane Towarzystwu w terminie 5 dni roboczych od dnia zaistnienia okoliczności tamże wskazanych.
3. Po upływie okresu ważności Gwarancji, Wnioskodawca zobowiązuje się zwrócić Towarzystwu dokument Gwarancji w terminie 90 dni od końca okresu ważności Gwarancji.
4. W przypadku gdy zabezpieczenia roszczeń Towarzystwa wobec Wnioskodawcy udzieli osoba trzecia, obowiązki, o których mowa w punkcie 1. niniejszego paragrafu, spoczywają odpowiednio na osobie trzeciej.

§ 9

Wyplata z tytułu Ubezpieczeniowej Gwarancji Kontraktowej

1. Wyplata z tytułu Gwarancji nastąpi zgodnie z treścią Umowy oraz dokumentu Gwarancji, jednak nie wcześniej niż w terminie 14 dni od dnia pisemnego wezwania do zapłaty, dokonanego przez Beneficjenta Gwarancji. Wezwanie do zapłaty powinno zostać dokonane w formie i w terminie wskazanym w dokumencie Gwarancji. Wezwanie do zapłaty jest skuteczne, o ile zostanie ono podpisane przez osoby uprawnione do składania oświadczeń woli w imieniu Beneficjenta.
2. Do wezwania do zapłaty należy dołączyć oświadczenie o niewykonaniu lub niewłaściwym wykonaniu zobowiązania przez Wnioskodawcę, ewentualnie także inne dokumenty związane z przedmiotem Gwarancji, uzasadniające zgłoszone roszczenie, o ile obowiązek przedstawienia takich dokumentów wynika z treści Gwarancji.
3. Jeżeli zgłoszone roszczenie wynika z Gwarancji udzielonej w ramach Umowy o Limit Gwarancyjny, kolejne Wnioski o udzielenie Gwarancji nie będą rozpatrywane, ani kolejne Gwarancje nie będą udzielane, aż do czasu wyjaśnienia sprawy zgłoszonego roszczenia lub zaspokojenia zgłoszonego roszczenia przez Wnioskodawcę.
4. Jeżeli Suma Gwarancyjna wyrażona jest w walucie obcej, to wyplata żądanej kwoty zostanie dokonana według średniego kursu NBP waluty krajowej w stosunku do danej waluty obcej, obowiązującego w dniu wydania polecenia przelewu.

§ 10

Roszczenia regresowe i ich zabezpieczenie

1. Dla zabezpieczenia roszczeń Towarzystwa wynikających z udzielenia lub wykonania Gwarancji, Wnioskodawca wystawi oraz przekaże Towarzystwu weksel własny in blanco oraz deklarację wekslową, określającą sposób jego wypełnienia. Na żądanie Towarzystwa, weksel powinien być poręczony przez osobę trzecią zaakceptowaną przez Towarzystwo.
2. Oprócz weksla lub zamiast niego, Towarzystwo może zażądać ustanowienia innych zabezpieczeń prawnych dla zabezpieczenia roszczeń Towarzystwa, wynikających z udzielenia lub wykonania Gwarancji. Wymagane zabezpieczenia zostaną szczegółowo określone w dokumencie Gwarancji.
3. Wszystkie opłaty z tytułu ustanowienia zabezpieczeń obciążają Wnioskodawcę.
4. Z dniem zapłaty na rzecz Beneficjenta określonej kwoty z tytułu Gwarancji, Towarzystwu przysługuje roszczenie do Wnioskodawcy o zwrot wypłaconej na rzecz Beneficjenta należności, powiększonej o koszty poniesione w związku z wykonaniem Gwarancji.
5. Kwota, o której mowa w punkcie 4. niniejszego paragrafu, podlega zwrotowi w terminie 7 dni od dnia powiadomienia Wnioskodawcy o kwocie i terminie wypłaty. Powiadomienie dokonane faxem lub pocztą elektroniczną zostanie potwierdzone pisemnym wezwaniem do zapłaty. Po upływie tego terminu, Towarzystwo może przystąpić do wyegzekwowania praw wynikających z udzielonych zabezpieczeń. W przypadku niezaspokojenia roszczeń z udzielonych zabezpieczeń, Towarzystwo będzie dochodzić swoich roszczeń na zasadach ogólnych.
6. Towarzystwo może wyegzekwować prawa wynikające z udzielonych zabezpieczeń po upływie terminu określonego w punkcie 5. niniejszego paragrafu, chyba że deklaracja wekslowa lub Umowa stanowią inaczej.
7. Towarzystwu przysługują odsetki za opóźnienie w płatnościach,

naliczane od dnia wypłaty z tytułu Gwarancji do dnia zaspokojenia roszczeń regresowych, o których mowa w niniejszym paragrafie, w wysokości odpowiadającej wysokości odsetek za zwłokę od zaległości podatkowych.

8. Towarzystwo może bez ograniczeń dokonywać przelewu wierzytelności przysługujących od Wnioskodawcy z tytułu wykonania Gwarancji.

§ 11

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie oświadczenia i zawiadomienia związane z Umową zawartą na podstawie niniejszych OWU będą składane i dokonywane w formie pisemnej z poświadczeniem odbioru przez drugą stronę. Wszelkie powiadomienia i zawiadomienia dokonane drugiej stronie dla celów wyłącznie informacyjnych mogą być przesłane faksem, pocztą elektroniczną lub za pomocą połączenia on-line.
2. Strony uzgadniają, że wszystkie oświadczenia i zawiadomienia, skierowane do Wnioskodawcy w związku z Umową, zostaną dokonane na piśmie i wysłane Wnioskodawcy na adres podany we Wniosku. W przypadku niepowiadomienia Towarzystwa o zmianie adresu wszelkie oświadczenia lub zawiadomienia wysłane pod adres ostatniej znanej siedziby Wnioskodawcy wywierają skutki prawne doręczenia od dnia, w którym byłyby doręczone, gdyby Wnioskodawca nie zmienił adresu siedziby.
3. Wnioskodawca ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 7 dni od jej zawarcia w przypadku przedsiębiorców będących osobami prawnymi, a w terminie 30 dni w przypadku przedsiębiorców będących osobami fizycznymi, jeżeli Umowa ta została zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy, przy czym odstąpienie staje się skuteczne w dniu, w którym Wnioskodawca poinformuje o nim Towarzystwo listem poleconym za potwierdzeniem odbioru, nie później niż w ostatnim dniu ustalonego terminu. Odstąpienie od Umowy nie zwalnia Wnioskodawcy od obowiązku opłacenia składki za okres, w którym Towarzystwo udzielało ochrony z tytułu Ubezpieczeniowej Gwarancji Kontraktowej.
4. Do Umowy mogą być wprowadzone, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, postanowienia dodatkowe i odmienne od ustalonych w niniejszych OWU. Postanowienia wprowadzone w Umowie mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszych OWU.
5. W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie mają odpowiednio przepisy prawa polskiego, a w szczególności regulacje zawarte w Kodeksie cywilnym.
6. Miejscem wykonania Umowy jest Warszawa. Powództwo o roszczenia wynikające z Umowy może zostać wytoczone według przepisów o właściwości ogólnej lub przed sądem właściwym dla siedziby Towarzystwa.
7. Niniejsze OWU zostały zatwierdzone przez Zarząd Towarzystwa Ubezpieczeń Euler Hermes S.A. uchwałą nr 3/1/2007 z dnia 03.01.2007 roku i znajdują zastosowanie dla umów zawartych od dnia 01.02.2007 roku.



Eckhard Horst
Prezes Zarządu



Ryszard Micyk
Członek Zarządu

Procedura reklamacyjna

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

1. Reklamację do Zarządu Gwaranta może złożyć:
 - a. Klient/Podmiot Powiązany osobiście lub zgodnie ze sposobem reprezentacji określonym w Rejestrze Przedsiębiorców,
 - b. Osoba/-y wskazana/-e w Umowie o udzielanie gwarancji kontraktowych w ramach limitu odnawialnego jako upoważniona/-e do kontaktów z Gwarantem,
 - c. należycie umocowany pełnomocnik Klienta/Podmiotu Powiązanego.
2. Reklamację można wnieść w formie:
 - a. pisemnej – osobiście w siedzibie lub oddziale Gwaranta 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 Gwaranta.

z podaniem numeru Umowy, imienia i nazwiska osoby zgłaszającej reklamację, szczegółowego opisu przedmiotu reklamacji oraz określenia żądania Klienta/Podmiotu Powiązanego, a w przypadku działania przez pełnomocnika dołączając jednocześnie odpis pełnomocnictwa.
3. Na żądanie Klienta Gwarant potwierdzi otrzymanie reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony w Klientem.
4. Gwarant 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, Gwarant określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie przekroczy 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Po rozpatrzeniu złożonej przez Klienta reklamacji, Gwarant prześle odpowiedź w formie pisemnej lub – w przypadku złożenia takiego wniosku przez Klienta - za pośrednictwem poczty elektronicznej.
7. Odpowiedź Gwaranta na reklamację jest ostateczną decyzją Gwaranta w ramach postępowania reklamacyjnego.

Towarzystwo Ubezpieczeń Euler Hermes S.A.

Al. Jerozolimskie 98
00-807 Warszawa
tel. (22) 385 46 55
fax (22) 385 48 80