

Ogólne Warunki Umów o Gwarancje

Towarzystwo Ubezpieczeń
Wzajemnych „TUW”



KARTA INFORMACYJNA¹

LP	Rodzaj informacji	Numer jednostki redakcyjnej wzorca umowy
1.	Przesłanki wypłaty odszkodowania i innych świadczeń	§2 §3 §4 ust. 5 §5 ust.1; §5 ust. 2 §6 ust.1; §6 ust. 2 §9
2.	Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy odszkodowania i innych świadczeń lub ich obniżenia	§6 ust. 7; §6 ust. 8 §9 ust. 2

¹ Informacje, o których mowa w art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

OGÓLNE WARUNKI UMÓW O GWARANCJĘ UBEZPIECZENIOWE

Postanowienia ogólne

§1

1. Niniejsze ogólne warunki umów o gwarancję ubezpieczeniową, zwane dalej OWU(g), mają zastosowanie do umów, zawieranych przez Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW”, zwane dalej **Towarzystwem** z przedsiębiorcami (osobami prawnymi, osobami fizycznymi oraz jednostkami organizacyjnymi nie będącymi osobami prawnymi), których przedmiotem jest udzielanie gwarancji ubezpieczeniowych.
2. Umowy o gwarancję ubezpieczeniową Towarzystwo zawiera z Członkami Towarzystwa. Towarzystwo może zawierać umowy o gwarancję ubezpieczeniową także z podmiotami niebędącymi Członkami Towarzystwa.
3. W porozumieniu z Zobowiązanym do umowy o gwarancję ubezpieczeniową mogą być wprowadzone postanowienia dodatkowe lub odmienne od ustalonych w OWU(g), które będą miały wówczas pierwszeństwo przed postanowieniami OWU(g).
4. Umowy o gwarancję ubezpieczeniową mogą być zawierane w formie umowy jednostkowej lub umowy generalnej z odnawialnym limitem gwarancyjnym.
5. Do niniejszych OWU nie mają zastosowania przepisy dotyczące umowy ubezpieczenia, zawarte w tytule XXVII Kodeksu Cywilnego.
6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych OWU(g) mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny oraz inne przepisy polskiego prawa powszechnie obowiązującego (które jest prawem właściwym dla umowy), z uwzględnieniem postanowień ust. 5.

Definicje

§2

1. Określenia użyte w OWU oznaczają:
 - 1) **Beneficjent gwarancji** – podmiot, na rzecz którego Towarzystwo udziela gwarancji na podstawie wniosku Zobowiązanego, upoważniony do wykonywania uprawnień z gwarancji, w szczególności otrzymania świadczenia pieniężnego z tytułu gwarancji,
 - 2) **Gwarancja** – gwarancja ubezpieczeniowa, stanowiąca jednostronne, pisemne zobowiązanie Towarzystwa do spełnienia świadczenia pieniężnego z tytułu zdarzenia objętego gwarancją (na warunkach i wysokości określonej w umowie gwarancji), w przypadku niewywiązania się przez Zobowiązanego ze zobowiązania wobec Beneficjenta gwarancji,
 - 3) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Towarzystwa zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo,
 - 4) **Umowa generalna** – umowa o gwarancję ubezpieczeniową na podstawie, której Towarzystwo może udzielić więcej niż jednej gwarancji w ramach przyznanego Zobowiązanemu odnawialnego limitu gwarancyjnego,
 - 5) **Umowa jednostkowa** – umowa o gwarancję ubezpieczeniową na podstawie, której Towarzystwo udziela jednej gwarancji,
 - 6) **Zabezpieczenie roszczeń zwrotnych** – określone w umowie o gwarancję prawnie dopuszczalne zabezpieczenie roszczeń Towarzystwa wobec Zobowiązanego, powstałych w związku z wypłatą świadczenia pieniężnego z gwarancji na rzecz Beneficjenta gwarancji.
 - 7) **Zobowiązany** – przedsiębiorca, z którym Towarzystwo zawiera umowę o gwarancję i na wniosek którego udziela gwarancji, której przedmiotem jest zobowiązanie Zobowiązanego wobec Beneficjenta gwarancji.

Rodzaje gwarancji

§3

1. Towarzystwo udziela następujących rodzajów gwarancji:
 - 1) zapłaty wadium (przetargowych),
 - 2) należytego wykonania kontraktu,
 - 3) usunięcia wad i usterek,
 - 4) należytego wykonania kontraktu i usunięcia wad i usterek (połączone w jednym dokumencie gwarancje z pkt 2 i pkt. 3),
 - 5) innych, zgodnych z definicją gwarancji z §2 ust. 1 pkt 1.

Wniosek o zawarcie umowy o gwarancję ubezpieczeniową

§4

1. Towarzystwo podejmuje decyzję o zawarciu umowy o gwarancję ubezpieczeniową i udzieleniu w jej wykonaniu gwarancji na podstawie pisemnego wniosku Zobowiązanego oraz dokumentów dostarczonych przez Zobowiązanego, po dokonaniu oceny ryzyka, w szczególności analizie kondycji finansowej wnioskodawcy oraz jego zdolności do prawidłowego i terminowego wypełnienia zobowiązania, stanowiącego przedmiot gwarancji.
2. Wniosek o zawarcie umowy o gwarancję ubezpieczeniową określa w szczególności:
 - 1) Firmę i adres siedziby Zobowiązanego, NIP i REGON,
 - 2) numer telefonu i adres poczty elektronicznej,
 - 3) zobowiązanie, stanowiące przedmiot gwarancji,
 - 4) firmę i adres siedziby Beneficjenta gwarancji,
 - 5) proponowaną sumę gwarancyjną,
 - 6) proponowany okres ważności gwarancji,
 - 7) prawną, majątkową i finansową sytuację Zobowiązanego,
 - 8) proponowane zabezpieczenia roszczeń zwrotnych,
 - 9) inne informacje, przewidziane we wniosku, istotne dla oceny ryzyka związanego z zawarciem umowy o gwarancję i udzieleniem gwarancji,
 - 10) proponowane rodzaje gwarancji oraz wysokość limitu gwarancyjnego w przypadku wniosku o umowę generalną.
3. Do wniosku o umowę o udzielenie gwarancji należy dołączyć lub udostępnić w inny, zaakceptowany przez Towarzystwo sposób, następujące dokumenty:
 - 1) dokumenty określające zobowiązanie mające być przedmiotem gwarancji, w szczególności specyfikację istotnych warunków zamówienia w przypadku gwarancji zapłaty wadium i umowę lub jej ostateczny projekt w przypadku gwarancji należytego wykonania kontraktu, usunięcia wad i usterek oraz zwrotu zaliczki
 - 2) dokumenty i informacje niezbędne dla dokonania oceny zdolności Zobowiązanego do wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt 1, w szczególności referencje i wykaz zrealizowanych kontraktów
 - 3) aktualny dokument, stanowiący podstawę prawną działalności (odpis z rejestru przedsiębiorców, zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, umowę spółki, statut spółki),
 - 4) decyzję o nadaniu nr statystycznego REGON,
 - 5) aktualne tj. wydane nie wcześniej niż 6 miesięcy przed datą złożenia wniosku, zaświadczenie z Urzędu Skarbowego i Zakładu Ubezpieczeń Społecznych o braku zaległości z tytułu opłat, podatków i składek na ubezpieczenie społeczne,
 - 6) opinie wszystkich banków, prowadzących rachunek Zobowiązanego z uwzględnieniem informacji na temat udzielonych kredytów i innych zobowiązań oraz zajęć egzekucyjnych,
 - 7) sprawozdanie finansowe za ostatnie 2 lata, obejmujące, bilans i rachunek zysków i strat, informację dodatkową a także opinię i raport biegłego rewidenta w przypadku, gdy sprawozdanie podlega corocznemu badaniu oraz zestawienie zmian w kapitale i rachunek przepływów pieniężnych,
 - 8) zestawienie podatkowe za ostatnie dwa lata oraz ostatni miesiąc wraz z załącznikami, składane przez osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą albo wspólników spółki cywilnej o ile podmioty te nie są zobowiązane do prowadzenia ksiąg rachunkowych,
 - 9) sprawozdanie F-01 za ostatni zakończony kwartał,
 - 10) w przypadku osoby fizycznej lub wspólników spółki osobowej oświadczenie majątkowe, stanowiące załącznik do wniosku o umowę o udzielenie gwarancji,
 - 11) inne, które Towarzystwo uzna za niezbędne do analizy wniosku.
4. Dokumenty dołączane do wniosku powinny być złożone w oryginałach lub za zgodą Towarzystwa w formie kopii potwierdzonych za zgodność przez Zobowiązanego.

5. W przypadku złożenia przez Zobowiązanego niekompletnego wniosku lub nie przekazania dokumentów i/lub informacji, o których mowa w ust. 4, Towarzystwo zastrzega sobie prawo do pozostawienia wniosku bez rozpatrzenia. Zawarcie umowy o gwarancję i udzielenie gwarancji możliwe jest tylko w przypadku pozytywnej oceny ryzyka, dokonanej na podstawie tych dokumentów i innych dostępnych informacji. Towarzystwo zastrzega możliwość odmowy zawarcia umowy / udzielenia gwarancji w przypadku negatywnego wyniku tej oceny.
6. Towarzystwo nie jest obowiązane do zwrotu jakichkolwiek kosztów poniesionych przez Zobowiązanego oraz inne osoby trzecie w związku z wystąpieniem z wnioskiem o zawarcie umowy o gwarancję,

Umowa o gwarancję

§5

1. Umowa o gwarancję ubezpieczeniową określa w szczególności:
 - 1) Beneficjenta gwarancji,
 - 2) kwotę gwarancji,
 - 3) okres ważności gwarancji,
 - 4) zobowiązanie, stanowiące przedmiot gwarancji,
 - 5) zasady wypłaty sumy gwarancyjnej w przypadku roszczenia beneficjenta gwarancji,
 - 6) wysokość składki z tytułu udzielenia gwarancji oraz termin jej płatności,
 - 7) zabezpieczenie roszczeń zwrotnych,
 - 8) zasady udzielenia gwarancji,
 - 9) inne postanowienia, uzgodnione pomiędzy stronami umowy.
2. Umowa generalna o gwarancje ubezpieczeniowe określa w szczególności:
 - 1) rodzaje udzielanych gwarancji,
 - 2) maksymalne kwoty gwarancji (limity gwarancyjne),
 - 3) zasady wypłaty sumy gwarancyjnej w przypadku roszczenia beneficjenta gwarancji,
 - 4) wysokość składki z tytułu udzielania gwarancji oraz termin ich płatności,
 - 5) zabezpieczenie roszczeń zwrotnych Towarzystwa,
 - 6) zasady udzielenia gwarancji,
 - 7) inne postanowienia, uzgodnione pomiędzy stronami umowy.
3. Umowa o gwarancję oraz aneksy do niej zawierane są w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

Gwarancja

§6

1. Gwarancja udzielana przez Towarzystwo określa:
 - a) Beneficjenta gwarancji,
 - b) Zobowiązanego,
 - c) zobowiązanie będące przedmiotem gwarancji oraz umowę lub inny akt prawny, z którego ono wynika,
 - d) kwotę gwarancji,
 - e) okres ważności gwarancji,
 - f) procedurę wypłaty świadczenia z gwarancji,
 - g) zakres odpowiedzialności Towarzystwa,
 - h) ewentualne inne postanowienia, wynikające ze specyfiki zobowiązania będącego przedmiotem gwarancji.
2. Towarzystwo wydaje gwarancję Zobowiązanemu po spełnieniu przez niego warunków określonych w umowie o gwarancję, w szczególności zapłacie składki i ustanowieniu zabezpieczeń roszczeń zwrotnych, określonych w przedmiotowej umowie.
3. Towarzystwo udziela gwarancji w wykonaniu umowy generalnej na podstawie wniosku Zobowiązanego, którego wzór stanowi załącznik do umowy generalnej i określa w szczególności:
 - 1) Nazwę i siedzibę Zobowiązanego,
 - 2) Zobowiązanie, stanowiące przedmiot gwarancji,
 - 3) Nazwę i siedzibę Beneficjenta gwarancji,
 - 4) Wnioskowaną sumę gwarancyjną,
 - 5) Okres ważności gwarancji.

4. Towarzystwo przedkłada gwarancję bezpośrednio jej Beneficjentowi lub wydaje Zobowiązanemu, który niezwłocznie przekazuje dokument gwarancyjny Beneficjentowi.
5. Odbiór gwarancji przez Zobowiązanego jest równoznaczny z zaakceptowaniem jej treści przez Zobowiązanego.
6. Zobowiązany na kopii gwarancji potwierdza pisemnie jej otrzymanie, jeżeli odbiera ją osobiście lub przez osobę upoważnioną.
7. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za nieprzyjęcie gwarancji przez Beneficjenta.
8. Towarzystwo może bez podania uzasadnienia odmówić wydania gwarancji, w szczególności w przypadku:
 - 1) niespełnienia przez Zobowiązanego warunków określonych w umowie o gwarancję ubezpieczeniową,
 - 2) pogorszenia sytuacji prawnej lub finansowej Zobowiązanego,
 - 3) obniżenia wartości zabezpieczenia roszczeń zwrotnych,
 - 4) zakłóceń w realizacji zobowiązania będącego przedmiotem gwarancji,
 - 5) dokonania wypłaty z tytułu innej gwarancji udzielonej Zobowiązanemu lub zgłoszenia roszczenia z innej gwarancji, udzielonej Zobowiązanemu
 - 6) gdyby informacje podane przez Zobowiązanego we wniosku o udzielenie gwarancji lub załączonych do niego dokumentach okazały się nieprawdziwe lub w istotnej części niepełne,
 - 7) wzrostu ryzyka wydania gwarancji z innych przyczyn.

Składka z tytułu udzielenia gwarancji

§7

1. Przed wydaniem gwarancji Zobowiązany uiszcza Towarzystwu pełną składkę ubezpieczeniową za cały okres obowiązywania gwarancji.
2. Wysokość, termin i sposób płatności składki ubezpieczeniowej określa umowa o gwarancję.
3. Wysokość składki określona w umowie o gwarancję uzależniona jest od rodzaju gwarancji, wysokości sumy gwarancyjnej, okresu ważności gwarancji, kondycji finansowej wnioskodawcy oraz zabezpieczeń roszczeń zwrotnych.

Zobowiązanemu przysługuje zwrot składki w przypadku nieprzyjęcia gwarancji przez Beneficjenta gwarancji o ile w terminie 14 dni od wydania Zobowiązanemu dokumentu gwarancji zostanie on zwrócony Towarzystwu wraz z pisemnym oświadczeniem Beneficjenta gwarancji o jej nieprzyjęciu.

Zabezpieczenie roszczeń zwrotnych

§8

1. Na zabezpieczenie roszczeń zwrotnych przyjmowane są wszelkie prawnie dopuszczalne formy zabezpieczania wierzytelności pieniężnych, przy czym wartość proponowanych zabezpieczeń musi być odpowiednia do wysokości kwoty udzielanej gwarancji lub przyznanego limitu gwarancyjnego w ramach umowy generalnej o gwarancje.
2. Towarzystwo przyjmuje, w szczególności następujące zabezpieczenia:
 - 1) weksel własny in blanco,
 - 2) poręczenie wekslowe,
 - 3) poddanie się rygorowi dobrowolnej egzekucji w trybie art. 777 k.p.c.,
 - 4) przelew wierzytelności z rachunku lokaty bankowej,
 - 5) gwarancję,
 - 6) hipotekę,
 - 7) zastaw rejestrowy
 - 8) kaucję pieniężną,
 - 9) przewłaszczenie na zabezpieczenie
 - 10) inne.
3. Koszty ustanowienia zabezpieczeń oraz ich zwolnienia i zmiany ponosi Zobowiązany.
4. Ustanowione zabezpieczenia powinny być ważne i w pełni skuteczne aż do chwili ich realizacji lub zwrotu (zwolnienia) osobie ustanawiającej.
5. Jeżeli w okresie ważności umowy ustanowione zabezpieczenia okażą się w ocenie Towarzystwa niewystarczające dla zabezpieczenia całości ewentualnych roszczeń, Zobowiązany ma obowiązek ustanowić niezwłocznie dodatkowe lub nowe zabezpieczenia.

6. Towarzystwo na wniosek Zobowiązanego zwraca (zwalnia) ustanowione zabezpieczenia w terminie 30 dni od upływu ostatecznego terminu do zgłaszania przez Beneficjenta swoich roszczeń z tytułu udzielonych gwarancji, o ile przed upływem tego terminu i nie doszło do wypłaty roszczenia z gwarancji i konieczności skorzystania z zabezpieczeń, chyba że umowy ustanawiające zabezpieczenia roszczeń zwrotnych z tytułu umowy o gwarancję zawierają odmienne postanowienia.
7. W przypadku zgłoszenia Towarzystwu przez któregokolwiek Beneficjenta gwarancji roszczenia z tytułu gwarancji, gdy nie dojdzie do wypłaty z gwarancji, ustanowione zabezpieczenia, o których mowa w ust. 1, zostaną przez Towarzystwo zwolnione wyłącznie po skutecznym zwolnieniu Towarzystwa przez Beneficjenta gwarancji z zobowiązania lub po upływie terminu przedawnienia roszczeń Beneficjenta z tytułu udzielonej gwarancji.
8. W przypadku sporu sądowego lub pozasądowego co do zasadności roszczenia zwrotnego, zabezpieczenia nie mogą być zwolnione przed prawomocnym zakończeniem postępowania uznającego zasadność zarzutów Zobowiązanego lub po upływie terminu przedawnienia roszczeń.

Wypłata z tytułu gwarancji

§9

1. Towarzystwo dokonuje wypłaty roszczenia z gwarancji na podstawie żądania zapłaty złożonego przez Beneficjenta gwarancji, w terminie i na warunkach, określonych w gwarancji.
2. Zobowiązany ma obowiązek na bieżąco informować Towarzystwo o wszelkich okolicznościach rodzących ryzyko bezpodstawnego domagania się przez Beneficjenta wypłaty kwoty świadczenia z gwarancji. Na żądanie Towarzystwa Zobowiązany dostarczy niezwłocznie wszelkie dokumenty i informacje oraz udzieli niezbędnych wyjaśnień do ustalenia zasadności i wysokości roszczenia Beneficjenta gwarancji. W przypadku uzasadnionych wątpliwości co prawdziwości bądź prawdziwości dokumentów lub oświadczeń złożonych przez Beneficjenta wraz z żądaniem wypłaty świadczenia z gwarancji, Towarzystwo może na koszt i ryzyko Zobowiązanego wstrzymać się z wypłatą świadczenia do czasu przedstawienia przez Zobowiązanego dowodów na bezpodstawnosć tego żądania. W takim przypadku Zobowiązany ma obowiązek dostarczenia dowodów w ciągu trzech dni roboczych od wezwania przez Towarzystwo. Towarzystwo podejmuje decyzję po przeanalizowaniu dokumentów złożonych przez Beneficjenta oraz wyjaśnień i dokumentów otrzymanych od Zobowiązanego.
3. Decyzja Towarzystwa o wypłacie świadczenia pieniężnego Beneficjentowi nie może być przez Zobowiązanego podważana, jeśli wypłata nastąpiła na podstawie złożonego przez Beneficjenta żądania zapłaty, zgodnego z treścią udzielonej gwarancji oraz po przeanalizowaniu wątpliwości i dowodów zgłoszonych przez Zobowiązanego w trybie określonym w ust.2 powyżej jak również pomimo istnienia sporu Zobowiązanego z Beneficjentem gwarancji co do podstawy żądania zapłaty zobowiązania objętego gwarancją.
4. Z chwilą wypłaty świadczenia z gwarancji na rzecz Beneficjenta, Towarzystwo nabywa w stosunku do Zobowiązanego roszczenie o zwrot wypłaconego świadczenia, powiększonego o poniesione przez Towarzystwo koszty, związane z jego wypłatą, w szczególności koszty windykacyjne. Zobowiązany obowiązany jest zwrócić Towarzystwu przedmiotową kwotę w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia otrzymania od Towarzystwa wezwania do zapłaty.
5. W razie opóźnienia w zapłacie, o której mowa w ust. 4, Zobowiązany zapłaci Towarzystwu odsetki w wysokości jak dla zobowiązań podatkowych, liczone od dnia wypłaty świadczenia Beneficjentowi gwarancji.
6. Wezwanie do zapłaty, o którym mowa w ust.1, uważa się za doręczone najpóźniej w siódmym dniu kalendarzowym od dnia nadania na adres określony w umowie o gwarancję, także jeżeli Zobowiązany odmówił jego przyjęcia, nie odebrał awizowanego wezwania lub zmienił adres bez poinformowania Towarzystwa.
7. Towarzystwo może bez ograniczeń dokonywać przelewu wierzytelności przysługujących jej wobec Zobowiązanego w wyniku wypłaty świadczenia z gwarancji.
8. Towarzystwo ma prawo dochodzić swoich roszczeń na zasadach ogólnych w przypadku niezaspokojenia z ustanowionych zabezpieczeń roszczeń zwrotnych.

Obowiązki informacyjne Zobowiązanego

§10

1. Zobowiązany zobowiązuje się do dostarczania Towarzystwu na każde żądanie, informacji związanych z realizacją zobowiązania będącego przedmiotem gwarancji, sytuacją finansową i prawną Zobowiązanego a także stanem zabezpieczeń roszczeń zwrotnych oraz do umożliwienia Towarzystwu przeprowadzenia kontroli w swojej siedzibie lub miejscu realizacji przedsięwzięcia związanego z gwarancją oraz w miejscu lokalizacji przedmiotów stanowiących zabezpieczenie umowy o gwarancję, aż do zaspokojenia bądź przedawnienia roszczeń Towarzystwa z tytułu udzielonych gwarancji
2. Zobowiązany zobowiązuje się do dostarczania Towarzystwu, bez wezwania z jego strony, sprawozdań finansowych, sporządzanych na koniec roku obrotowego oraz kwartalnych sprawozdań F-01, niezwłocznie po ich sporządzeniu.
3. Zobowiązany jest obowiązany do informowania Towarzystwa bez wezwania z jego strony, o wszystkich zdarzeniach:
 - 1) zagrażających terminowej realizacji zobowiązania będącego przedmiotem gwarancji,
 - 2) mogących powodować odpowiedzialność Towarzystwa z tytułu udzielonej gwarancji, w tym zastrzeżeniach beneficjenta gwarancji do prawidłowej realizacji zobowiązania, stanowiącego przedmiot gwarancji,
 - 3) zmieniających w sposób istotny sytuację finansową lub prawną Zobowiązanego, w szczególności o rozpoczęciu wobec Zobowiązanego postępowania egzekucyjnego, restrukturyzacyjnego, upadłościowego lub likwidacyjnego,
 - 4) obniżających wartość ustanowionych zabezpieczeń roszczeń zwrotnych.
 - 5) Innych, mających istotny wpływ na decyzje o wypłacie świadczenia z gwarancji.
4. Zobowiązany poinformuje Towarzystwo o każdej zmianie formy prawnej, adresu siedziby lub zakresu prowadzonej działalności.

Rozpatrywanie reklamacji

§11

1. W przypadku zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo, Zobowiązanemu, Beneficjentowi gwarancji, jak również ich spadkobiercom posiadającym interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy o gwarancję ubezpieczeniową przysługuje prawo do wniesienia reklamacji na działanie lub zaniechanie Towarzystwa związane z zawieraniem lub wykonywaniem umowy o gwarancję ubezpieczeniową.
2. Reklamacja może być złożona przez osobę fizyczną, osobę prawną lub spółkę nieposiadającą osobowości prawnej:
 - 1) na piśmie w postaci papierowej:
 - a) osobiście, w terenowej jednostce Towarzystwa (wykaz tych jednostek jest dostępny na stronie internetowej: www.tuw.pl w zakładce Kontakt w sekcji „znajdź na mapie”), lub agentowi Towarzystwa lub w Centrali Towarzystwa, ul. Henryka Raabego 13, 02-793 Warszawa, albo
 - b) wysłana przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej – na adresy wskazane w lit. a) powyżej, albo
 - 2) na piśmie w postaci elektronicznej:
 - a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, w tym za pośrednictwem :
 - i. Reklamację dotyczącą szkód należy przysyłać na adres **sls@tuw.pl** – w temacie wiadomości należy wpisać numer szkody
 - ii. Reklamację dotyczącą dystrybucji ubezpieczeń i obsługi zawartych umów ubezpieczenia należy przysyłać na adres **polisa@tuw.pl** - w temacie wiadomości należy wpisać numer polisy
 - iii. Reklamację dotyczącą windykacji należności lub regresu należy przysyłać na adres **windykacja.reklamacje@tuw.pl** – w temacie wiadomości należy wpisać numer sprawy.

- iv. Reklamację dotyczącą kwestii nieujętych powyżej należy przysyłać na adres **skargi@tuw.pl**.
- b) wysłana na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa wpisany do bazy adresów elektronicznych, zgodnie z ustawą z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, tj. na adres **AE:PL-13946-64818-BTVAU-33**, albo
- 3) ustnie:
- a) telefonicznie na numer telefonu Towarzystwa +48 22 545 39 50 albo
- b) osobiście do protokołu podczas wizyty w terenowej jednostce Towarzystwa (wykaz tych jednostek jest dostępny na stronie internetowej: www.tuw.pl w zakładce Kontakt) w sekcji „znajdź na mapie”.
3. Towarzystwo rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania przez Towarzystwo. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie reklamacji nie jest możliwe w terminie, o którym mowa w ust. 1, odpowiedź zostanie udzielona po dokonaniu ustaleń niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, nie później jednak niż w terminie 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. W takim przypadku Towarzystwo przesyła informację z wyjaśnieniem przyczyn opóźnienia, ze wskazaniem okoliczności wymagających wyjaśnienia i przewidywanym terminem rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
5. Odpowiedź na reklamację osoby fizycznej sporządzana jest na piśmie i przesyłana osobie ją składającej w poniższy sposób:
- 1) w postaci elektronicznej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
- 2) w postaci papierowej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
- 3) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta ustnie.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 pkt. 1 odpowiedź jest udzielana:
- 1) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej - w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
- 2) na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy – w przypadku, gdy reklamacja została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych.
7. Odpowiedź na reklamację złożoną przez osobę prawną lub spółkę nieposiadającą osobowości prawnej przekazuje się w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku, tj. m.in. pocztą elektroniczną.
8. Ze szczegółową informacją dotyczącą trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez Towarzystwo można zapoznać się na stronie internetowej Towarzystwa lub w każdej jednostce Towarzystwa.
9. W przypadku nieuwzględnienia przez Towarzystwo reklamacji, Klientom będącym osobami fizycznymi, przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego w zakresie zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Towarzystwo. Dodatkowo, w przypadku, jeśli ww. osoby są konsumentami w rozumieniu art. 22¹ Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny. mają możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.

Rozwiązywanie sporów

§12

1. Towarzystwo przewiduje możliwość oraz wyraża wolę pozasądowego rozwiązywania sporów.
2. Spór z Towarzystwem może być na wniosek klienta będącego osobą fizyczną, poddany pozasądowemu postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów pomiędzy klientem a podmiotem

rynku finansowego, które przeprowadza Rzecznik Finansowy. Szczegółowe informacje zamieszczone zostały na stronie internetowej Rzecznika Finansowego <https://rf.gov.pl>.

3. Rozstrzygnięcie sporu pomiędzy Towarzystwem a klientem będącym uczestnikiem rynku finansowego w rozumieniu ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym – może być poddane postępowaniu przed sądem polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, a szczegółowe informacje zamieszczone zostały na stronie internetowej KNF https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubownyprzy_KNF.
4. Klientom przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy o gwarancję ubezpieczeniową można wytoczyć przed sąd właściwy dla siedziby Towarzystwa.
5. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Postanowienia końcowe

§13

1. Jeżeli Zobowiązany zmienił adres i nie powiadomił o tym Towarzystwa, pismo skierowane na ostatni znany adres wywiera skutki prawne od chwili, w której byłoby doręczone, gdyby Zobowiązany nie zmienił adresu.
2. Niniejsze OWU(g) zostały zatwierdzone Uchwałą Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW” nr 144/25 z dnia 16 kwietnia 2025 roku i wprowadzone do obrotu Zarządzeniem Prezesa Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW” nr 57/25 z dnia 16 kwietnia 2025 roku oraz zmienione na podstawie Uchwały Zarządu Towarzystwa Ubezpieczeń Wzajemnych „TUW” nr 23/26 z dnia 04 lutego 2026 r. i mają zastosowanie do umów o gwarancję zawieranych od dnia 16 lutego 2026 roku