

Polisvoorwaarden Tesla Verlengde Garantieverzekeringspolis

- 1. Definities**
- 2. Waarvoor bent u verzekerd?**
- 3. Waarvoor bent u niet verzekerd?**
- 4. Dekkingsgebied**
- 5. Reikwijdte van de dekking / vergoeding**
- 6. Algemene voorwaarden**
- 7. Schadebehandeling**
- 8. Opzegging**
- 9. Klachtenprocedure**

Polisvoorwaarden Tesla Verlengde Garantieverzekering

Dit zijn de polisvoorwaarden van uw Tesla Verlengde Garantieverzekering, die bij de verzekeraar is ondergebracht.

1. Definities

Hieronder vindt u een lijst met definities van belangrijke begrippen die in dit document voorkomen. Deze begrippen hebben de volgende betekenis:

Een **Defect** is een mechanisch of elektrisch gebrek aan productiemateriaal en/of aan een fabricage onderdeel.

Dekkingsperiode betekent de periode gedekt door de Polis vanaf de Startdatum tot de Periodieke Einddatum, die jaarlijks kan hernieuwd worden. Zulk een hernieuwingsrecht kan door de Verzekeringnemer tot driemaal worden uitgeoefend, elk voor opeenvolgende periodes van een (1) jaar. De Dekking zal in ieder geval eindigen wanneer een maximale kilometerstand van 160,000 km¹ wordt bereikt sinds de eerste registratie van het Voertuig.

Fabrieksgarantie betekent de garantie die wordt gegeven door de Producent voor het Voertuig voorafgaand aan de Tesla Verlengde Garantieverzekering.

Particulier is een persoon die het Voertuig privé gebruikt, en geen Voertuighandelaar, garage, bedrijf en/of andere (rechts)persoon is die beroepshalve motorvoertuigen koopt, verkoopt of repareert.

De **Periodieke Einddatum** betekent de datum die volgt een (1) jaar na de Startdatum.

Polis betekent uw Tesla Verlengde Garantieverzekering, dat wil zeggen het Verzekeringscertificaat Tesla Verlengde Garantieverzekering en deze polisvoorwaarden die van toepassing zijn op uw verzekering.

De **Producent** is Tesla [*legal entity to be confirmed by Tesla*].

Verstrijken van de Fabrieksgarantie betekent het verstrijken van de fabrieksgarantie bij het vroegste van (i) het verstrijken van een periode van vier (4) jaar na de eerste registratie van het Voertuig of (ii) het moment waarop het Voertuig een kilometerstand van 80.000 km bereikt, onder de voorwaarde van een minimumperiode van twee (2) jaar na de eerste registratie van het Voertuig.

De **Startdatum** betekent de datum waarop deze Tesla Verlengde Garantieverzekering wordt afgesloten, tenzij de Fabrieksgarantie nog steeds geldig is op dat moment. In het laatste geval betekent de "Startdatum" het Verstrijken van de Fabrieksgarantie.

Tesla Service Center is een erkend Tesla Service Center binnen het dekkinggebied.

Met **U / Uw / de Verzekeringnemer** bedoelen wij de op het Verzekeringscertificaat Tesla Verlengde Garantieverzekering vermelde verzekeringnemer.

De **Verzekeraar** is de verzekeraar zoals vermeld op het Verzekeringscertificaat Tesla Verlengde Garantieverzekering.

De **Verzekeringnemer** is de verzekeringnemer zoals vermeld op het Verzekeringscertificaat Tesla Verlengde Garantieverzekering.

Met het **Verzekeringscertificaat Tesla Verlengde Garantieverzekering** bedoelen wij het verzekeringscertificaat dat aan de verzekeringnemer wordt verstrekt en informatie over de dekking bevat.

¹ De maximale kilometerstand omvat eveneens de kilometers gereden gedurende de Tesla Fabrieksgarantie van twee jaar.

Het **Voertuig** is het Voertuig met het chassisnummer dat op het Verzekeringscertificaat Tesla Verlengde Garantieverzekering vermeld staat.

Met **Wij / Ons / Onze** bedoelen wij de verzekeraar, het betrokken Tesla Service Center en elke andere partij die voor/namens de verzekeraar handelt.

2. Waarvoor bent u verzekerd?

Onder voorbehoud van de uitsluitingen zoals hiernavolgend uiteengezet, kan elk defect en/of schade aan het Voertuig, die het gevolg is van een Defect, aanleiding kan geven tot herstelling of vervanging, op voorwaarde dat:

- De eerste premie werd betaald;
- Het defect zich voordoet tijdens de Dekkingsperiode.

De volgende kosten zullen vergoed worden onder de Polis, op voorwaarde dat de vordering werd aanvaard en het gaat om een gedekt onderdeel van het Voertuig:

- De kosten voor de herstelling / vervanging, arbeidsuren en onderdelen;
- Tests, ontmanteling, demontage of montage, opmeting of programmering volgens de instellingen van de Producent, en die nodig zijn voor de herstelling;
- Afdichtingen en (as)afdichtingsringen van gelijk welke soort, schroeven, moeren of vloeistoffen, en die nodig zijn voor de herstelling;
- Kosten die voortvloeien uit de maatregelen die Wij hebben gevraagd om de gevolgen van het schadegeval te voorkomen of te beperken als uit de dringende en redelijke maatregelen die U uit eigen beweging heeft genomen om bij nakend gevaar een schadegeval te voorkomen, of, zodra het schadegeval ontstaat, om de gevolgen ervan te voorkomen of te beperken, worden mits zij met de zorg van een goed huisvader zijn gemaakt, door Ons gedragen, ook wanneer de aangewende pogingen vruchteloos zijn geweest.
Zij komen ten Onze laste zelfs boven de verzekerde som, doch maximaal voor een bedrag van 18.592.014,36 EUR (geïndexeerd) zoals bepaald in artikel 4 van het Koninklijk Besluit van 24 december 1992 tot uitvoering van tot uitvoering van de wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst.

3. Waarvoor bent u niet verzekerd?

1. Deze Polis verzekerd geen defecten:

- aan Voertuigen waarvan de kilometerstand inaccuraat is, niet werkt of gemanipuleerd werd zodat de echte kilometerstand van het Voertuig niet kan bepaald of geverifieerd worden;
- aan Voertuigen waarvan het chassisnummer onleesbaar werd gemaakt of werd gewijzigd zodat het moeilijk werd gemaakt om het chassisnummer te achterhalen;
- aan Voertuigen gelabeld of gemerkt als zijnde ontmanteld, beschadigd door brand, beschadigd door overstroming, schroot, herbouwd, geborgen, gereconstrueerd, onherstelbaar of totaal verloren;
- aan Voertuigen die worden beschouwd als totaal verloren door een andere verzekeraar;
- wanneer het Voertuig niet, zo vroeg als redelijkerwijze mogelijk, naar een Tesla Service Center werd gebracht bij het ontdekken van een gedekt Defect.

2. De volgende onderdelen en defecten worden niet verzekerd door de Polis:

- Batterij en aandrijving;
- Banden en wielen;
- Aanpassingen en correcties aan het chassis en aanverwante onderdelen zoals aanpassingen aan deuren, kleppen en kappen of het rechte van carrosserieën. Verder wordt wieluitlijning niet

gedekt als een alleenstaande correctie van het chassis, doch enkel in verband met een gedekte herstelling.

- Corrosie of gebrekkige verf, doch niet beperkt tot het volgende:
 - Corrosie door defecten of aangeleverde materialen of werkzaamheden die perforaties (gaten) in de carrosserie veroorzaken van binnen uit;
 - Oppervlakte of cosmetische corrosie die perforaties veroorzaken in de carrosserie of het chassis van buiten naar binnen, zoals steengruis of schrammen; en
 - Corrosie en schade aan de verf veroorzaakt door of ten gevolge van ongevallen, het matches van verf, misbruik, nalatigheid, onvoldoende onderhoud of bediening van het Voertuig, plaatsing van een accessoire, blootstelling aan chemische stoffen, of schade ten gevolge van overmacht, natuurelementen, brand of onjuiste bewaring;
- Aanpassingen nodig voor het corrigeren van geluiden, waterlekken of windgeluid;
- Werken en onderdelen in verband met normaal onderhoud, met inbegrip maar niet beperkt tot het volgende:
 - Onderdelen en onderhoudsonderdelen en procedures zoals jaarlijkse service check ups, remblokken/garnituren, remmotoren, uitlijning van de ophanging, wielbalanceren, regeling van de air conditioning, slangen en verbindingstukken, testen van de batterij, vervanging van vloeistoffen, verfraaiing (zoals poetsen of polijsten), filters en ruitenwissers; en
 - Andere onderhoudsdiensten en onderdelen beschreven in Tesla's onderhoudsschema voor het gedekte Voertuig;
- Licht metaal, staalplaten, bumpers, sierlijstwerk, tapijt, bekleding, verf, schokdempers, 12V batterij, batterij kabels, lenzen, lampen, halogeenlampen, glas (bv. voorruit), wielen, interieurbekledingsstukken, afdichtingen en pakkingen (bv. tochtstrip);
- Afneembare kappen, afneembare harde daken, glas, plastic, carrosserieën, kabels of afsluitingen; en
- Individuele onderdelen in verband met het Voertuig, met inbegrip van, maar niet beperkt tot de mobiele aansluiting, de muuraansluiting, enige toekomstige aansluitingen en laadadapters.

3. Een vordering onder Uw Polis tot de herstelling of vervanging van een defect onderdeel/delen zal ongeldig zijn wanneer het defect het gevolg is van het volgende:

- Een bewuste handeling of nalatigheid van de Verzekeringnemer;
- Foutieve (die niet beantwoorden aan de standaarden van de Producent) herstellingen, veranderingen of wijzigingen gemaakt aan het Voertuig, met inbegrip van het inbrengen of gebruik van vloeistoffen, smeermiddelen of accessoires;
- De volgende gevallen van grove nalatigheid in het gebruik van het Voertuig:
 - het vervoeren van passagiers en vracht, waarbij het door de Producent vastgelegde maximale laadvermogen wordt overschreden of wanneer het Voertuig wordt overladen;
 - gebruik van het Voertuig als stationaire energiebron;
 - een gebrek aan deugdelijke herstelling of onderhoud, met inbegrip van het niet uitvoeren van alle onderhoud aan het Voertuig en andere vereisten zoals vastgelegd door de Producent in de handleiding of het dienstsschema, met inbegrip van de vereisten waarvan melding wordt gemaakt door de systemen van het Voertuig;
 - het niet-naleven van geplande inspecties;
 - het niet-uitvoeren van alle diensten en herstellingen;
 - het niet-naleven van alle oproepingen tot herroeping door de Producent of het Tesla Service Center;
 - gebruik van vloeistoffen, onderdelen of accessoires andere dan diegene bepaald in de documentatie van de eigenaar;
 - foutief en/of overmatig opladen van het Voertuig;
 - gebruik voor commerciële doeleinden andere dan voor taxidiensten, met inbegrip doch niet beperkt tot het gebruik voor overheidsdoeleinden, een leveringsdienst, het poolen van het Voertuig binnen de onderneming, of voor andere diensten of oproepen tot herstellingen, lijn- of sleepdiensten;
 - racen op of van de weg, wedstrijden, snelheidswedstrijden of Voertuigcross of voor andere doeleinden waarvoor het Voertuig niet ontworpen is, of het gebruik van het Voertuig van de weg af, of op ongelijke, ruwe, beschadigde of gevaarlijke oppervlakten, met inbegrip van doch niet beperkt tot stoepranden, kuilen, onafgewerkte wegen, puin of andere obstakels;
 - voertuigen van het Model S die gebruikt worden voor het slepen;

- Externe factoren of invloeden die plots met geweld op het Voertuig inwerken, met inbegrip doch niet beperkt tot: ongevallen, botsingen, objecten die het Voertuig treffen, diefstal, vandalisme, opstanden of overmacht, met inbegrip van doch niet beperkt tot blootstelling aan zonlicht, via de lucht verspreide chemicaliën, boomsap, uitwerpselen van dieren of insecten, puin op de weg (met inbegrip van steengruis), industriële neerslag, spoorwegstof, zout, hagel, overstromingen, zure regen, brand, ontploffingen, aardbevingen, windstormen, water, besmetting, blikseminslag of andere milieuomstandigheden;
- Een niet door Tesla goedgekeurde verandering van, verslechtering, verwijdering, aantasting, wijziging of beschadiging van het controle- en computersysteem van het Voertuig door U of door een derde partij, ongeacht van de middelen en wijzen waarop dit werd veroorzaakt. Schade aan het computersysteem ten gevolge van zulk een verandering, verslechtering of beschadiging zijn evenmin gedekt;
- Het slepen van het Voertuig of het foutief gebruik van de lier;
- Het manipuleren van het Voertuig en de systemen ervan, met inbegrip van de plaatsing van accessoires of onderdelen andere dan van Tesla, of schade rechtstreeks of onrechtstreeks veroorzaakt door of het gevolg van de plaatsing of gebruik van accessoires en onderdelen andere dan van Tesla;
- Schade aan een gedekt onderdeel dat is beschadigd door een onderdeel dat niet gedekt is;
- Schade aan een niet gedekt onderdeel (niet vastgemaakt aan het Voertuig) dat is beschadigd door een gedekt onderdeel;
- Enig onderdeel waarvan het defect kan worden teruggeleid naar de periode voor het afsluiten van de Polis;
- Voortgezet gebruik en verzuim om het Voertuig te beschermen tegen verdere schade veroorzaakt door gebrek aan de nodige koel- en smeermiddelen, bevuilding van koel- en smeermiddelen, roest of corrosie.

4. Een vordering onder Uw Polis tot de herstelling of vervanging van een defect onderdeel/delen zal ongeldig zijn wanneer de volgende voorwaarden niet worden nageleefd:

- U dient tijdig in een Tesla Service Center de inspecties, onderhoud en verzorging uit te voeren die wordt voorgeschreven door de Producent. De facturen die hiervoor worden uitgeschreven dienen goed bijgehouden te worden en dienen aan Ons overgemaakt te worden wanneer hiernaar gevraagd wordt.
Zulk een vordering zal ongeldig zijn wanneer de niet-naleving van deze verplichting in oorzakelijk verband staat met de schade.
- Na het voorvallen van een schadegeval, zal U Ons zonder verwijl schriftelijk verwittigen, en ten laatste binnen 24 uur na het voorvallen van het schadegeval. Zulke verwittiging dient de plaats, de datum, het uur, de oorzaak, de omstandigheden en de vermoedelijke gevolgen van de schade te vermelden. Indien gevraagd, dient iedere andere bruikbare aanwijzingen, documenten of informatie aan ons te worden overgemaakt van zodra mogelijk.
Indien U een van de bovenvermelde verplichtingen niet naleeft, en Wij ingevolge daarvan schade hebben geleden, hebben Wij het recht om onze prestaties te verminderen met het bedrag van de schade die Wij hebben geleden.

5. De volgende kosten en werken zijn niet gedekt:

Enige rechtstreekse of onrechtstreekse, incidentele, speciale en gevolgschade ten gevolge van een Defect dat heeft geleid tot een vordering doch dat bovenop de herstelling van Uw Voertuig komt, met inbegrip doch niet beperkt tot opslag en transportkosten; sleepkosten, verblijfskosten, kosten voor een huurvoertuig, vergoeding voor gebruiksverlies of vertraging in het bekomen van herstellingsonderdelen.

4. Dekkingsgebied

Deze Verzekering dekt Defecten die zich vanzelf voordoen of worden hersteld in België en in een van de volgende Europese landen:

Andorra, Oostenrijk, België, Bulgarije, Bosnië en Herzegovina, Kroatië, Cyprus (enkel het Grieks gedeelte), Tsjechië, Denemarken, Estland, Finland, Frankrijk, Duitsland, Gibraltar, Griekenland, Hongarije, IJsland, Ierland, Italië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Monaco, Nederland, Noorwegen, Polen, Portugal, Roemenië, San Marino, Servië, Slowakije, Slovenië, Spanje (met inbegrip van de Balearen doch met uitsluiting van de Canarische Eilanden), Zweden, Zwitserland, Turkije (Europees gedeelte), het Verenigd Koninkrijk.

5. Omvang van de dekking / schadevergoeding

In het geval dat gedurende de Dekkingsperiode een verzekerd onderdeel een deel of al haar functionaliteiten verliest (een Defect genaamd), en onverminderd alle andere algemene voorwaarden van deze Polis, zal de Verzekeraar de aansprakelijkheid op zich nemen voor kosten die werkelijk werden gemaakt en technisch vereist waren voor de diagnostiek en de herstelling van het Defect door een Tesla Service Center, met inbegrip van alle nodige verzekerde vervangingsonderdelen.

In het geval dat een Defect gedekt is onder deze Polis, zal geen voorafbetaling worden gedaan aan de Verzekeringnemer. Enkel wanneer een Defect initieel werd verworpen onder de Polis maar later werd gecorrigeerd door het Tesla Service Center of door de Verzekeraar, zullen de herstellingskosten enkel worden overgenomen in de relatie tussen het Tesla Service Center en de Verzekeraar, en rechtstreekse betaling aan de Verzekeringnemer van de bedragen of geschatte kosten, is uitgesloten.

Indien de kosten voor de herstelling van een gedekt onderdeel de kosten voor vervanging overstijgen, zal de dekking onder deze Polis worden beperkt tot kosten voor vervanging en plaatsing van het betrokken onderdeel.

Het maximale bedrag dat onder de Tesla Verlengde Garantieverzekering gedekt wordt is de huidige marktwaarde van het Voertuig verminderd met de restwaarde ten tijde van de vordering. De restwaarde is de waarde van het Voertuig mits in acht name van schade/Defecten aan het Voertuig op het moment van de vordering. Indien de kosten voor herstelling hoger is dan het maximale bedrag dat wordt gedekt, zullen geen herstellingen worden uitgevoerd aan het Voertuig en zal de Polis worden beëindigd, en zal een vergoeding gelijk aan het verschil tussen de huidige marktwaarde van het Voertuig en de restwaarde betaald worden aan de Verzekeringnemer. De Verzekeraar behoudt zich het recht voor het Voertuig te laten onderzoeken door een onafhankelijk orgaan (vb. Dekra / ACE) om de restwaarde van het Voertuig op het moment van de vordering te bepalen.

Deze Polis voorziet enkel dekking voor schade door kosten zoals hierboven uiteengezet. De Verzekeraar is niet aansprakelijk voor enig rechtstreekse of onrechtstreekse schade veroorzaakt door een nalaten of fout tijdens het herstellingsproces. De Verzekeraar zal geen schade dekken dat werd veroorzaakt door een gebrek aan een niet gedekt onderdeel.

6. Algemene voorwaarden

1. U kan een vordering instellen onder deze Polis bij eender welk Tesla Service Center binnen het Dekkingsgebied zoals bepaald in Uw Polis.
2. Onderdelen die geplaatst of hersteld werden tijdens het herstellingsproces, zullen worden gedekt onder Uw Polis gedurende de Dekkingsperiode.
3. Deze Polis doet geen afbreuk aan uw wettelijke consumentenrechten.
4. In het geval van herstelling, kan het Tesla Service Center, naar eigen goeddunken, beslissen om het defecte onderdeel te vervangen of te herstellen.
5. De prijs voor onderdelen of arbeidsuren zullen worden overeengekomen met Tesla op het moment en op de plaats van herstelling.
6. Een vordering onder Uw Polis zal ongeldig zijn indien U reeds succesvol een andere vordering heeft ingesteld onder een andere verzekeringspolis die U heeft afgesloten. Indien de waarde van de vordering hoger is dan het bedrag die U kunt ontvangen van Uw andere verzekeringspolis,

kunnen wij het verschil met de marktwaarde van Uw Voertuig betalen, dit onverminderd uitsluitingen zoals bepaald in Uw Polis.

7. Uw telefoongesprekken met Ons kunnen worden gemonitord en bewaard voor redenen van personeelstraining en kwaliteitsdoorlichting, dit in overeenstemming met consumenten- en privacywetgeving.
8. Deze Polis wordt onderschreven door Allianz Versicherungs-Aktiengesellschaft.
9. Niet-betaling van de premie op de vervaldag kan grond opleveren tot schorsing van de dekking of tot opzegging van Uw Polis mits U in gebreke is gesteld bij deurwaardersexploot of bij een aangetekende brief. Daarbij wordt aangemaand om de premie te betalen binnen de termijn bepaald in de ingebrekestelling. Die termijn mag niet korter zijn dan vijftien (15) dagen, te rekenen vanaf de dag volgend op de betekening of de dag volgend op de afgifte van de aangetekende brief.

In de ingebrekestelling wordt aan de premievervaldag en aan het premiebedrag herinnerd alsook aan de gevolgen van niet-betaling van de premie binnen de gestelde termijn en aan de aanvang van die termijn. Er wordt ook in vermeld dat de schorsing van de dekking of de opzegging van de overeenkomst uitwerking hebben vanaf de dag volgend op de dag waarop de termijn eindigt, zonder dat dit afbreuk doet aan de dekking die betrekking heeft op een verzekerd voorval dat zich voordien heeft voorgedaan.

De schorsing of de opzegging hebben slechts uitwerking na het verstrijken van de bovenvermelde termijn.

Als de dekking geschorst is, wordt als gevolg van de betaling door U van de achterstallige premies een einde gemaakt aan die schorsing.

Indien We de dekking hebben geschorst, kunnen we de Polis opzeggen indien zulk recht was voorbehouden in de ingebrekestelling. In dat geval wordt de opzegging van kracht na het verstrijken van een termijn die niet minder mag bedragen dan 15 dagen te rekenen vanaf de eerste dag van de schorsing.

Indien We de overeenkomst niet hebben opgezegd in dezelfde ingebrekestelling, kan de opzegging slechts geschieden mits een nieuwe ingebrekestelling is gedaan.

De schorsing van de dekking doet geen afbreuk aan Ons recht de later nog te vervallen premies te eisen op voorwaarde dat U in gebreke werd gesteld. In dit geval herinnert de ingebrekestelling aan de schorsing van de waarborg. Ons recht wordt evenwel beperkt tot de premies voor twee opeenvolgende jaren.

10. U heeft recht om een kopie te bekomen van Uw persoonsgegevens die Wij verwerken in het kader van Uw Polis. Indien U dit recht wenst uit te oefenen, gelieve contact op te nemen met Allianz Versicherungs-AG per telefoon op: 0049 89 2000 48000 of per e-mail: garantie@allianz-warranty.com.
11. Deze Polis wordt beheerst door het Belgisch recht en de Belgische rechtbanken zijn exclusief bevoegd voor geschillen die uit deze Polis zouden voortvloeien.

7. Procedure voor het instellen van een vordering

In het jammerlijke geval dat U een vordering dient in te stellen onder deze Polis, gelieve:

1. Uw lokale Tesla Service Center te contacteren. Bezoek www.tesla.com voor meer informatie over de aanwezigheid van een lokaal Tesla Service Center.
2. Uw lokaal Tesla Service Center in te lichten dat Uw Voertuig gedekt is door de Tesla Verlengde Garantieverzekering.

3. Indien, ten gevolge van een Defect gedekt door Uw Polis, het Voertuig niet kan worden gebruikt, dient U het meest dichtbij zijnde Tesla Service Center te contacteren dat bijstand kan verlenen. Het Tesla Service Center kan, naar eigen goeddunken, bepalen of het vereiste werk ter plaatse kan worden uitgevoerd of indien het Voertuig dient te worden verplaatst naar het Tesla Service Center.
4. Indien Uw Voertuig een herstelling vereist dat is gedekt door de Polis, zal het Tesla Service Center de herstellingen uitvoeren en de vordering namens U afhandelen.
5. Gelieve op te merken dat U Uw Tesla Service Center schriftelijk dient in te lichten van enig Defect of dat U Uw Tesla Service Center dient te verzoeken er schriftelijk nota van te nemen, dit van zodra als redelijkerwijze mogelijk nadat U het Defect heeft opgemerkt. Herstellingswerken zullen gratis worden uitgevoerd overeenkomstig de technische vereisten door het vervangen of herstellen van de defecte onderdelen of systemen die gedekt zijn door Uw Polis. Vervangen onderdelen worden de eigendom van het Tesla Service Center die de opdracht heeft gekregen of van de Verzekeraar. Gelieve niet zelf herstellingswerken uit te voeren gezien wij geen kosten kunnen terugbetalen die werden gemaakt zonder voorafgaande goedkeuring.

Vorderingen buiten België

Uw Polis dekt het gebruik van uw Voertuig buiten België doch binnen het Dekkingsgebied bepaald in deze Polis gedurende maximaal 12 weken per jaar. In het geval dat U een vordering dient in te stellen buiten België, kan U het Voertuig laten herstellen bij het meest dichtbij zijnde Tesla Service Center.

Elke herstelling uitgevoerd buiten België dient onder het Dekkingsgebied uiteengezet in deze Polis te vallen en dient gedekt te zijn door de Tesla Verlengde Garantieverzekering.

U zal eerst de volledige kost voor de herstelling dienen te betalen. Bij uw terugkeer naar België gelieve naar Uw eigen Tesla Service Center te gaan met de factuur en zij zullen Uw vordering namens U instellen en behartigen. U kan ons online via het portaal de factuur overmaken. Indien praktisch mogelijk, dient U alle vervangen onderdelen bij te houden en aan het Tesla Service Center dat uw vordering behartigt, over te maken. Het kan nodig zijn dat deze onderdelen worden getest vooraleer de vordering wordt ingesteld.

Wij zullen U terugbetalen voor de kosten die kunnen worden toegekend aan een herstelling die gedekt is door de Tesla Verlengde Garantieverzekering.

We kunnen het Tesla Service Center in België verzoeken Uw Voertuig te onderzoeken teneinde te bepalen of een herstelling werd uitgevoerd.

U dient de herstelling aan het Tesla Service Center in België aan te geven binnen 30 werkdagen na het voorval. Deze 30 dagen worden gerekend vanaf de datum van de factuur.

8. Opzegging

Hoewel we hopen dat U tevreden bent met Uw Polis en de dekking die het biedt, begrijpen wij dat U onder bepaalde omstandigheden Uw Polis wenst te beëindigen. U kunt Uw Polis beëindigen, zonder rechtvaardiging en zonder sanctie, binnen 14 dagen na het sluiten van Uw Polis of vanaf de dag waarop de Verzekeringnemer de contractuele informatie heeft ontvangen indien deze datum later is dan de eerste.

Wanneer deze periode van 14 dagen verlopen is, zal U enkel Uw Polis kunnen beëindigen onder de volgende omstandigheden:

- Uw Voertuig werd gestolen (politierapport vereist);
- Uw Voertuig werd totaal verloren verklaard (verzekeringsrapport vereist);
- U verblijft niet langer permanent in België of uw Voertuig heeft niet langer een Belgisch kenteken;

- Door opzegging voorafgaand aan de jaarlijkse hernieuwing, minstens drie maanden voor deze jaarlijkse hernieuwing.

In deze gevallen zal U recht hebben op een proportionele terugbetaling, die in mindering kan worden gebracht van de schadevergoeding die U onder deze Polis ontvangt. U kunt de Polis opzeggen bij een aangetekende brief, bij deurwaardersexploot of door afgifte van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs.

Overdracht van eigendom

In het geval Uw Voertuig wordt verkocht gedurende de Dekkingsperiode aan een particulier, zal de Polis Voertuigmatig worden beëindigd van zodra U niet langer eigenaar bent van Uw Voertuig, tenzij U en Wij een akkoord bereiken over een andere datum. In dat geval, en dit voor zover er nog geen vordering werd ingesteld onder de Polis, heeft U recht om een proportionele terugbetaling voor de nog niet afgelopen Dekkingsperiode op de dag van de verkoop.

Gelieve Ons in te lichten van een overdracht van eigendom door contact op te nemen met het Allianz Insurance Portal, met inbegrip van de gepaste bewijsstukken. De Polis kan niet worden overgedragen naar een andere Voertuig dan die vermeld op het Verzekeringscertificaat Tesla Verlengde Garantieverzekering.

9. Klachtenprocedure

Wij streven ernaar om U een uitstekende dienstverlening en klantenondersteuning te garanderen. Echter erkennen wij dat er zich problemen kunnen voordoen en U het gevoel kan hebben dat Wij niet het niveau van dienstverlening hebben verschaft die U van Ons verwacht.

Hiernavolgend vindt U meer informatie over hoe U een klacht kunt indienen. We streven ernaar om Uw klacht zo snel mogelijk te behandelen en houden u verder op de hoogte van het verloop van de afhandeling van de klacht.

Hoe een klacht in te dienen – waar te beginnen

Teneinde het mogelijk maken dat Uw klacht zo snel mogelijk wordt behandeld, gelieve ons te volgende informatie over te maken:

- Uw naam en contactgegevens
- Het kenteken van het Voertuig
- Het chassisnummer van het Voertuig
- Het Polisnummer, indien van toepassing
- Een duidelijke omschrijving van Uw klacht

Hoe Allianz Versicherungs-AG te contacteren

E-mail: garantie@allianz-warranty.com

Adres: Allianz Versicherungs-AG, c/o Allianz Warranty, 10900 Berlijn, Duitsland

Wat er daarna gebeurt

- Binnen vijf werkdagen na ontvangst van Uw klacht, zal Allianz Versicherungs-AG U een schriftelijke ontvangstbevestiging bezorgen en U informeren wie de klacht zal opvolgen.
- U zult op de hoogte worden gehouden van de vorderingen die zij maken in hun onderzoek.
- Er zal naar worden gestreefd Uw klacht op te lossen binnen 40 werkdagen na ontvangst. Wanneer er meer tijd nodig is, zal U hiervan schriftelijk worden ingelicht.
- Indien het onmogelijk is Uw klacht op te lossen of U nog geen uiteindelijk antwoord heeft ontvangen binnen 40 werkdagen, zal U opnieuw gecontacteerd worden.

Als alternatief heeft U de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Ombudsman van de verzekeringen, adres: de Meeûssquare 35, 1000 Brussel, telefoon: +32 (2) 547 58 71, fax : +32 (2)

547 59 75, e-mail: info@ombudsman.as, website: www.ombudsman.as, dit onverminderd de mogelijkheid om een gerechtelijke procedure op te starten.

Indien U als consument de Polis elektronisch heeft afgesloten (vb. via website of e-mail), kan U het online geschillenbeslechtsplatform opgericht door de Europese Commissie raadplegen en een klacht indienen (website: www.ec.europa.eu/consumers/odr/). Uw klacht zal daarna worden overgemaakt aan de the Ombudsmann für Versicherungen e. V.

Als verzekeringsmaatschappij, staan Wij onder het toezicht van de Duitse Federale Financiële Toezichthouder (BaFin), sector: verzekeringstoezicht, Graurheindorfer Str.108, 53117 Bonn, e-mail: poststelle@bafin.de, website: www.bafin.de. Als verzekeringsmaatschappij die is toegelaten actief te zijn in België, staan Wij onder het toezicht van de Nationale Bank van België (NBB), de Berlaimontlaan 3, 1000 Brussel. U kan ook het BaFin of de Nationale Bank van België contacteren indien U een klacht wenst neer te leggen.