

II / Conditions générales de l'extension de garantie Tesla

Sommaire :

- 1) Définitions
- 2) Qu'est-ce qui est couvert ?
- 3) Qu'est-ce qui n'est pas couvert ?
- 4) Portée géographique
- 5) Etendue de la couverture / indemnité
- 6) Transfert de propriété
- 7) Procédure de mise en œuvre de la garantie
- 8) Procédure de mise en œuvre de la garantie lorsque le sinistre a lieu en dehors de la France
- 9) Droit applicable
- 10) Protection des données personnelles
- 11) Droit de renonciation
- 12) Résiliation du contrat
- 13) Déposer une réclamation
- 14) Délai de prescription

1) Définitions

Vous trouverez ci-dessous une liste des principales définitions utilisées dans ce document. Chaque fois que ces mots apparaissent, ils ont la signification suivante :

Assureur désigne

Allianz Versicherungs-AG, siège social: Königinstrasse 28, 80802 München, Allemagne;

Immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de München sous le n° HRB 7572 7 ;

Preneur d'assurance désigne le preneur d'assurance mentionné dans votre certificat d'extension de garantie TESLA.

Période d'assurance signifie la période couverte par la présente police étant de 24 ou 48 mois (comme indiqué sur votre certificat d'extension de garantie Tesla) ou jusqu'à la limite kilométrique indiquée sur votre certificat d'extension de garantie Tesla.

Police signifie votre police d'extension de garantie Tesla, qui est assujettie aux présentes conditions générales et au certificat d'extension de garantie Tesla.

Fabricant signifie Tesla.

Centre de service Tesla signifie un centre de service agréé Tesla dans la zone de couverture.

France signifie la France métropolitaine (y compris la Corse, hors DOM-TOM")

Véhicule signifie le véhicule portant le NIV spécifié sur votre certificat d'extension de garantie Tesla.

Nous / Notre signifie l'assureur et le centre de service Tesla respectif et toute autre partie agissant au nom de l'assureur.

Vous / Votre / Preneur d'assurance signifie le preneur d'assurance mentionné sur le certificat d'extension de garantie Tesla.

Certificat d'extension de garantie Tesla signifie le document fourni au preneur d'assurance contenant les détails de l'assurance.

Personne privée signifie une personne qui utilise le véhicule assuré pour son usage personnel ou commercial et qui n'est pas un commerçant d'automobiles, un garage, une entreprise ou un particulier qui s'occupe de l'achat et de la vente ou la réparation de véhicules automobiles.

Défaut signifie une défaillance mécanique ou électrique dans les matériaux de fabrication.

2) Qu'est-ce qui est couvert ?

Sous réserve des exclusions de la police énoncées dans les pages suivantes et les conditions générales, vous avez droit à la prise en charge des frais d'élimination d'un défaut, qui peut être attribué à un vice de fabrication d'une pièce électrique et / ou mécanique originale Tesla, par réparation ou remplacement, **à condition que** :

- la prime d'assurance ait été payée ;
- votre demande de garantie concerne une défaillance survenue dans la période d'assurance

Les coûts suivants, associés à une demande de garantie acceptée pour une pièce couverte du véhicule, seront réglés sous couvert de la police :

- Le coût de la réparation / du remplacement ; main d'œuvre et pièces
- Travaux d'essai, démolition, démontage ou assemblage, mesure ou programmation en fonction des temps définis du fabricant, dont la nécessité est justifiée par la réparation.
- Joints et bagues d'étanchéité (bagues d'étanchéité d'arbre) de toute nature, vis, écrous ou fluides, dont la nécessité est justifiée par la réparation.

3) Qu'est-ce qui n'est pas couvert ?

1. La police ne couvre pas les demandes de garanties :

- pour les véhicules dont le compteur kilométrique est inexact, inopérant ou modifié de sorte que le véritable kilométrage du véhicule ne puisse être déterminé ou vérifié ne sont pas couverts :
 - les défauts qui semblent, du fait d'une manipulation du compteur kilométrique, être survenus pendant la période d'assurance alors que la défaillance est survenue hors période de garantie,
 - les défauts du compteur kilométrique, dont le défaut a été occasionné par une manipulation du propriétaire et
 - les défauts d'une pièce couverte, dont le défaut a été occasionné par une manipulation du propriétaire.
- pour les véhicules dont le NIV a été dégradé ou modifié de sorte qu'il est difficile de déterminer le NIV ;
- pour les véhicules qui ont été étiquetés ou marqués comme désassemblés, endommagés par le feu, endommagés par inondation, épaves, reconstruits, récupérés, , irréparables ou perte totale ;
- pour les véhicules qui ont été déterminés comme une épave par une compagnie d'assurance ;
- des coûts de réparation / de remplacement et de travaux supplémentaires occasionnés par le fait que le véhicule n'a pas été amené, dès que cela a été raisonnablement possible, à un centre de service Tesla après avoir découvert un défaut assuré.
- des dommages dus à l'usure ;
- des dommages intentionnels ou des dommages résultant d'un acte frauduleux ou d'une faute intentionnelle .

2. Les composants et défauts suivants ne sont pas assurés par la police :

- Batterie et système de propulsion ;
- Pneus et roues ;
- Réglages et corrections du châssis et des composants connexes, par exemple réglages des portes, des housses et des volets ou le redressement de la carrosserie. En outre, l'alignement des roues n'est pas couvert en tant que correction autonome pour le châssis, mais uniquement en relation avec une réparation assurée.
- Défauts de corrosion ou de peinture, y compris entre autres les éléments suivants :
 - Corrosion due à des défauts ou des matériaux fournis ou des opérations provoquant des perforations (trous) dans les panneaux de carrosserie ou le châssis depuis l'intérieur;
 - Corrosion superficielle ou cosmétique provoquant une perforation dans les panneaux de carrosserie ou le châssis depuis l'extérieur, comme par exemple des projections de cailloux ou des rayures ; et
 - Problèmes de corrosion et de peinture dus à des accidents, de la correspondance de la peinture, de l'abus, de la négligence, de l'entretien ou du fonctionnement incorrect du véhicule, de l'installation d'un accessoire, de l'exposition à des substances chimiques ou de dommages résultant de force majeure ou d'un événement naturel, feu ou stockage inadéquat ;
- Réglages nécessaires pour corriger toutes sortes de sons, de fuites d'eau ou de bruit du vent ;
- Main d'œuvre et pièces liées à l'entretien normal, y compris entre autres les éléments suivants :
 - Pièces et articles et procédures de maintenance normaux ou consommables tels que les contrôles d'entretien et de diagnostic, les plaquettes de frein / garnitures, le rotor de frein, l'alignement de la suspension, l'équilibrage des roues, les lignes de climatisation, les tuyaux ou les connexions, les tests de batterie, les changements de fluide, les soins d'apparence (comme le nettoyage et le polissage), des filtres et des essuie-glaces / inserts ; et

- Autres services d'entretien et pièces décrits dans le programme d'entretien Tesla pour le véhicule assuré ;
 - Métal brillant, tôle, pare-chocs, moulures d'ornement, tapis, garnitures, peinture, amortisseurs, batterie 12V, câbles de batterie, lentilles, ampoules, projecteurs scellés, verre (p. ex. pare-brise), roues, garnitures intérieures, joints d'étanchéité (par exemple coupe-froid) ;
 - Dessus souples amovibles, dessus durs amovibles, verre, plastique, cadres, câbles ou joints ; et
 - Articles individuels associés au véhicule, y compris entre autres le connecteur mobile, le connecteur mural, les connecteurs futurs et les adaptateurs de charge.
3. Une demande de garantie faite conformément à votre police pour la réparation ou le remplacement d'une pièce / d'un composant défectueux sera invalide dans la mesure où le défaut est le résultat de ce qui suit :
- Mauvaises réparations (pas aux normes du fabricant), modifications apportées au véhicule, y compris l'installation ou l'utilisation de fluides, de pièces ou d'accessoires de lubrifiants ;
 - Négligence, mauvaise utilisation ou utilisation abusive du véhicule tel que :
 - transport de passagers et de cargaisons dépassant les limites de charge spécifiées par le fabricant ou autre surcharge du véhicule,
 - utilisation du véhicule comme source d'énergie stationnaire ;
 - un manque de réparation ou une réparation ou maintenance incorrecte, y compris la non-exécution de toutes les exigences d'entretien et de service du véhicule telles qu'établies par le fabricant dans le manuel du propriétaire ou le cahier d'entretien, y compris celles indiquées par les systèmes du véhicule ;
 - non-observation des révisions programmées ;
 - non-observation de tous les services et réparations ;
 - non-respect des avis de rappel publiés par le fabricant ou le centre de service Tesla ;
 - utilisation de fluides, de pièces ou d'accessoires autres que ceux spécifiés dans votre documentation du propriétaire ;
 - tension incorrecte et / ou surtension lors du chargement du véhicule ;
 - utilisation à des fins commerciales autres que les services de taxi, y compris entre autres les utilisations gouvernementales et le service de livraison, l'utilisation au sein du parc automobile d'une entreprise ou pour les demandes d'entretien ou de réparation, le travail sur route ou le transport ;
 - course sur ou en dehors de la route, en compétition, en concours de vitesse ou en autocross ou à toute autre fin pour lesquelles le véhicule n'est pas conçu ou la conduite du véhicule tout terrain, sur des surfaces inégales, rugueuses, endommagées ou dangereuses, y compris entre autres les bordures, les nids de poule, les routes inachevées, les débris ou autres obstacles ;
 - Véhicules du modèle S utilisés pour le remorquage ;
 - Des effets externes ou des influences extérieures qui agissent tout à coup et directement sur le véhicule avec force, y compris entre autres les accidents, les collisions, les objets frappant le véhicule, le vol, le vandalisme, les émeutes ou la force majeure, y compris entre autres l'exposition à la lumière du soleil, les produits chimiques aéroportés, la sève des arbres, les excréments d'animaux ou d'insectes, les débris routiers (y compris les projections de cailloux), les retombées industrielles, la poussière de chemin de fer, le sel, la grêle, les inondations, les pluies acides, le feu, les explosions, les tremblements de terre, les tempêtes, l'eau, la contamination, la foudre et d'autres conditions environnementales ;
 - Une modification non autorisée par Tesla, une détérioration ou une altération du système de contrôle et du système informatique du véhicule par vous-même ou par un tiers, quels que soient les moyens et les manières d'interférence ou la manière dont ces effets ont été apportés. Les dommages au système de commande et au système informatique qui découlent de tels changements, détériorations ou altérations ne sont pas non plus couverts ;
 - Remorquage du véhicule ou procédures de treuil inappropriées ;
 - L'altération du véhicule et de ses systèmes, y compris l'installation d'accessoires ou de pièces non Tesla ou leur installation, ou tout dommage causé directement ou indirectement par l'installation ou l'utilisation de pièces ou d'accessoires non Tesla ;

- **Domage à une pièce assurée endommagée par une pièce non assurée ;**
- **Domage à une pièce non assurée (non fixée au véhicule) endommagée par une pièce assurée ;**
- **Toute pièce dont l'existence du défaut remonte avant la souscription de la garantie ;**
- **Fonctionnement continu et défaut de protection du véhicule contre les dommages supplémentaires causés par le manque de liquides de refroidissement ou de lubrifiants nécessaires, la contamination par les boues ou lubrifiants, la rouille ou la corrosion ;**
- **Pertes ou dommages supplémentaires en raison de l'absence de mise en œuvre des précautions raisonnables pour protéger le véhicule de toute perte ou dommage supplémentaire après une panne.**

4. Les coûts et opérations suivants ne sont pas assurés :

Tout dommage direct ou indirect, accessoire, spécial ou consécutif découlant du défaut qui a conduit à la demande de garantie, mais au-delà de la réparation de votre véhicule, y compris entre autres les frais de stockage et de fret, coûts de remorquage, coûts d'hébergement, coûts de location de voiture, la compensation pour perte d'utilisation ou le retard dans l'obtention des composants de réparation.

4) Portée géographique

Cette garantie s'applique à tout défaut se manifestant ou réparé en France et dans les pays européens suivants :

Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Bosnie-Herzégovine, Croatie, Chypre (territoire grec seulement), République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, Allemagne, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Monaco, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, au Royaume-Uni, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Espagne (y compris les îles Baléares, mais sans les îles Canaries), Suède, Suisse, Turquie (partie européenne).

5) Etendue de la couverture / indemnité

Si pendant la période d'assurance un composant assuré perd une partie ou la totalité de ses fonctionnalités (cet événement étant appelé un défaut) et sous réserve de toutes les autres conditions de cette police, l'assureur assumera la responsabilité et déchargera celle du preneur d'assurance pour les coûts techniquement nécessaires et effectivement encourus de diagnostic et de réparation du défaut par un centre de service Tesla, y compris toutes les pièces de rechange assurées nécessaires.

Si un défaut est couvert par la présente police, aucun paiement préalable ne doit être effectué par le preneur d'assurance. Sauf si un défaut a été initialement refusé en vertu de la police, mais est ultérieurement corrigé par le centre de service Tesla ou par l'assureur, l'exécution des obligations présumées pour les frais de réparation se fera exclusivement entre le centre de service Tesla et l'assureur et le paiement direct au preneur d'assurance des coûts engagés ou estimés de réparation est exclu.

Si les coûts de réparation d'un composant assuré dépassent les coûts de remplacement de ce composant, la couverture en vertu de la présente police sera limitée au coût de remplacement et d'installation du composant concerné.

Le droit à dédommagement maximal couvert par l'extension de garantie TESLA correspond à la valeur de marché actuelle du véhicule moins sa valeur résiduelle au moment de la demande de garantie. La valeur résiduelle est calculée comme étant la valeur du véhicule en tenant compte des dommages / défauts présents sur le véhicule au moment de la demande de garantie. Si le coût de la réparation dépasse le montant maximal de dédommagement, aucune réparation ne doit être effectuée sur le véhicule et, à la place, la police sera résiliée et une indemnité égale à la différence entre la valeur du marché actuelle du véhicule et la valeur résiduelle sera versée à l'assuré. L'assureur se réserve le droit de faire évaluer le véhicule par

un organisme indépendant (p. ex. Dekra / ACE) pour établir la valeur résiduelle du véhicule au moment de la demande de garantie .

Cette police concerne uniquement la présomption de responsabilité pour les coûts énoncés ci-dessus. L'assureur n'est pas responsable de toute perte directe ou indirecte causée par une erreur ou une omission dans le processus de réparation. L'assureur n'assume aucune obligation à l'égard de la perte causée par l'échec d'un composant non assuré.

6)Transfert de propriété

Dans le cas où votre véhicule serait vendu pendant la période d'assurance à un acheteur privé, la police resterait en vigueur par rapport au véhicule. **Dans le cas où le véhicule serait vendu par vous pendant la période d'assurance à un acheteur non privé tel qu'un revendeur commercial ou un revendeur qui n'est pas un centre de service Tesla, la police prendrait fin automatiquement et, pourvu qu'il n'y ait pas eu de demande de garantie en vertu de la police, vous auriez droit à un remboursement au prorata pour la période d'assurance non écoulée à la date de la vente.**

Afin de nous informer du transfert de propriété, veuillez nous contacter via le portail Allianz assurance en présentant le justificatif et nous informer par lettre recommandée dans un délai de 15 jours, l'information tardive étant sanctionnée par la déchéance de la garantie. La police n'est pas transférable à un véhicule autre que celui indiqué sur le certificat d'extension de garantie Tesla.

7) Procédure de mise en œuvre de la garantie

Conformément à votre police, vous avez le droit de faire une demande de garantie auprès de tout centre de service Tesla dans la zone définie sous la portée géographique de votre police

Au cas où vous devriez procéder à une demande de garantie dans le cadre de votre police, veuillez :

1. contacter votre centre de service Tesla local. Visitez www.tesla.com pour plus d'informations sur la localisation de votre centre de service local Tesla.
2. Informez votre centre de service Tesla local que votre véhicule est couvert par l'extension de garantie Tesla.
3. Si, en raison d'un défaut couvert par votre police, le véhicule ne peut pas être utilisé, vous devez contacter votre centre de service Tesla le plus proche qui est en mesure de fournir une prestation. Le centre de service Tesla peut, à sa discrétion, déterminer, si le travail requis peut être effectué localement ou si le rapatriement dans ses propres locaux est requis.
4. Si votre véhicule nécessite une réparation couverte par la police, le centre de service Tesla terminera les réparations et traitera la demande de garantie en votre nom.
5. Veuillez noter que vous devez informer votre centre de service Tesla par écrit de tout vice ou faire relever le défaut par écrit par votre centre de service Tesla dès que possible, si vous l'avez identifié. Les travaux de réparation doivent être effectués gratuitement pour vous conformément aux exigences techniques en remplaçant ou en réparant les systèmes ou composants défectueux couverts par votre police. Les pièces remplacées deviennent la propriété du centre de service Tesla mandaté pour effectuer le travail ou de l'assureur. Ne faites pas vos propres arrangements de réparation, car nous ne pouvons rembourser les coûts encourus sans autorisation préalable.

Précisions :

Les pièces installées ou réparées dans le processus de rectification doivent être couvertes par votre police pendant la période d'assurance.

En cas de rectification, le centre de service Tesla peut, à son gré, réparer ou remplacer la pièce défectueuse.

À toutes fins utiles, les frais de pièces et de main-d'œuvre sont ceux convenus avec Tesla au moment et au lieu de réparation.

Une demande de garantie //// d'indemnisation faite en vertu de votre police sera invalide, si vous avez déjà effectué une demande de garantie /// d'indemnisation avec succès en vertu de toute autre police d'assurance détenue par vous. Si la valeur de la demande de garantie //// d'indemnisation est supérieure au montant que vous pouvez obtenir de votre autre assurance, nous pouvons payer la différence jusqu'à la valeur de marché de votre véhicule et sous réserve de toute exclusion énoncée dans votre police.

8) Procédure de mise en oeuvre de la garantie lorsque le sinistre a lieu en dehors de la France

Pendant la période d'assurance, votre police est valable jusqu'à 12 semaines par an pour la conduite dans les zones définies par la portée géographique de cette police. Si vous devez faire une demande de garantie à l'extérieur de la France, vous pouvez faire réparer le véhicule au centre de service Tesla le plus proche.

Toute réparation effectuée en dehors de la France doit relever de la portée géographique de la police et des conditions générales de l'extension de garantie Tesla.

Vous devrez d'abord payer le coût total de la réparation. Lors du retour en France, veuillez-vous rendre muni de la facture à votre propre centre de service Tesla qui gérera votre demande de garantie en votre nom ; vous pouvez également nous soumettre la facture en ligne sur le portail. Si cela est faisable, toutes les pièces remplacées devraient être conservées par vous et présentées au centre de service Tesla gérant la demande de garantie. Les pièces peuvent être soumises à des tests avant de traiter une demande de garantie.

Nous vous rembourserons les coûts qui sont attribuables à une réparation valide selon les conditions générales de l'extension de garantie Tesla.

Nous pouvons demander au centre de service Tesla en France d'inspecter votre véhicule pour vérifier que la réparation a bien été effectuée.

Vous devez signaler la réparation au centre de service Tesla en France dans les 30 jours ouvrables suivant l'événement. Les 30 jours seront comptés à partir de la date indiquée sur la facture.

9) Droit applicable

La présente police sera régie et interprétée conformément à la loi française.

Les garanties de la présente police seront régies par le Code des Assurances.

Les parties se soumettent à la juridiction exclusive des tribunaux français.

La langue utilisée durant les relations précontractuelle et contractuelle est le français.

10) Protection des données personnelles

Nous traitons **Vos** données personnelles avec le plus grand soin. Nous recueillons, traitons et utilisons les données personnelles dans le respect des règles de l'Union européenne en matière de protection des données.

Vous trouverez toutes les informations relatives au traitement de vos données personnelles dans la fiche d'information jointe (« *Informations sur l'utilisation de vos données* »).

11) Droit de renonciation

Bien que nous voulons que vous soyez satisfait de votre police et de la couverture qu'elle offre, nous comprenons qu'il peut y avoir des circonstances dans lesquelles vous devez ou souhaitez renoncer à votre police.

a- Vente à distance

Conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances, si le Contrat ne répond pas à **Vos** exigences ou si **Vous** décidez de renoncer au Contrat pour quelque raison que ce soit dans les 14 jours qui suivent la souscription de **votre** Contrat accompagné de la réception des Conditions Générales et Conditions Particulières, **Vous** pouvez obtenir sans aucuns frais le remboursement complet de la prime versée.. Quoi qu'il en soit, si **Vous Nous** avez demandé de mettre en œuvre une des garanties prévues dans les Conditions Générales, **Nous** sommes autorisés à récupérer tous les frais encourus par **Votre** utilisation des garanties mises en œuvre.

b- La multi-assurance

Conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, si **Vous** souscrivez à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un intermédiaire, si **Vous** justifiez d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le Contrat, **Vous** pouvez renoncer audit Contrat, sans frais ni pénalités tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que **Vous** n'avez fait intervenir aucune garantie. Cette renonciation doit intervenir dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat.

c- Modalités d'exercice de la faculté de renonciation

Lorsque le contrat d'assurance est éligible à la faculté de renonciation dans les conditions définies ci-dessus, **Vous** pouvez exercer cette faculté en adressant, une demande de renonciation dûment datée et signée avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de conclusion du Contrat :

- soit par courrier électronique à l'adresse e-mail suivante : <https://policierung.allianz-warranty.com/teslaSales>
- soit par recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante :

Allianz Warranty GmbH
Beta-Str. 13
85774 Unterföhring
Allemagne

Vous pouvez, si **Vous** le souhaitez, utiliser le modèle de lettre de renonciation ci-dessous :

« Je soussigné(e), Nom, prénom, date et lieu de naissance – souhaite renoncer aux garanties du contrat d'assurance n° ... auquel j'ai souscrit auprès de XXXXXXXXX, le ... (Date).

Fait à ... (Lieu). Le ... (Date) et Signature : ... ».

Dans le cadre d'une renonciation pour le motif de multi-assurance, **Vous** devez accompagner **Votre** demande d'un justificatif de l'existence d'un contrat d'assurance en cours couvrant des risques similaires au présent Contrat.

Si **Vous** exercez cette faculté, le Contrat sera résilié à sa date d'effet. **Vous** serez remboursé de la prime correspondante au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de réception de **Votre** demande de renonciation.

Le droit de renonciation ne peut pas être exercé si **Vous** avez mis en œuvre des garanties du Contrat d'assurance dans le cadre d'un sinistre déclaré pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires; par conséquent aucun remboursement de prime ne sera effectué.

Nous vous informons que le présent contrat ne pourra recevoir un commencement d'exécution par les parties qu'au terme du délai de renonciation de 14 jours. Vous pouvez demander à l'assureur un commencement d'exécution du contrat pendant le délai de renonciation, sans toutefois renoncer à ce droit qui reste acquis.

12) Résiliation du contrat

Une fois la période de 14 jours écoulée, vous ne pourrez demander la résiliation de votre police que dans les circonstances suivantes :

- Votre véhicule a été volé (un rapport de police est requis)
- Votre véhicule a été radié (un rapport d'assurance est requis)
- Vous ne résidez plus en permanence en France (Corse comprise, hors DOM-TOM) ou votre véhicule n'a plus de plaque d'immatriculation en France
- Vous disposez d'un droit de résiliation annuel, par envoi d'une lettre recommandée à l'Assureur au moins deux mois avant la date d'échéance, conformément aux dispositions de l'article L.113-12 Code des Assurances.

Dans ces cas, vous aurez droit à un remboursement au prorata. En cas de résiliation de votre police pour cause de radiation ou de suppression d'immatriculation de votre véhicule en France, vous aurez droit à un remboursement au prorata, déductions faites des indemnités reçues au titre de la police. Vous pouvez demander la résiliation en nous contactant directement à partir de votre compte en ligne sur le site de garantie Allianz.

13) Déposer une réclamation

Nous nous engageons à vous faire bénéficier d'un niveau exceptionnel d'entretien et de service à la clientèle. Nous sommes conscients que des problèmes peuvent apparaître et qu'il peut y avoir des événements où vous avez l'impression que nous n'avons pas assuré un service à la hauteur de vos attentes.

Vous trouverez ci-dessous une explication concernant la façon de déposer une réclamation. Nous nous efforcerons de la traiter dès que possible et vous tiendrons informés de l'état d'avancement du règlement de cette dernière.

Comment déposer une réclamation - par où commencer

Pour que votre réclamation soit résolue aussi efficacement que possible, veuillez fournir les informations suivantes :

- Votre nom et vos coordonnées
- Numéro d'immatriculation du véhicule
- Numéro d'identification du véhicule (NIV)
- Numéro de police, si besoin
- Une description claire de votre réclamation

Comment contacter Allianz Versicherungs-AG

E-mail : garantie@allianz-warranty.com

Adresse : Allianz Versicherungs-AG, c/o Allianz Warranty, 10900 Berlin, Allemagne

Ce qui se passera ensuite

- Dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation, Allianz Versicherungs-AG fournira une attestation écrite de votre réclamation et vous informera de la personne qui la traitera.
- La société vous tiendra au courant des progrès réalisés dans ses enquêtes.
- Elle s'efforcera de résoudre votre réclamation dans les 40 jours ouvrables suivant la réception. Si elle a besoin de plus de temps pour la résoudre, vous serez informés par écrit.
- Dans le cas où elle ne pourrait pas résoudre votre réclamation ou ne vous aurait pas envoyé sa réponse finale après 40 jours ouvrables, elle vous contacterait à nouveau.

Suite à une tentative préalable infructueuse de résolution du litige auprès de nos services internes formalisée par écrit, vous avez la possibilité de recourir, dans un délai d'un an à compter de votre réclamation écrite, à une procédure de médiation en saisissant le Médiateur des assurances (*Ombudsmann für Versicherungen*) à l'adresse suivante : Versicherungsombudsmann e. V., Postfach 08 06 32, 10006 Berlin, site web www.versicherungsombudsmann.de.

Si vous, en tant que consommateur, avez pris la police d'assurance par voie électronique (par exemple via un site web ou par courrier électronique), vous pouvez utiliser la plate-forme de règlement des litiges en ligne mise en place par la Commission européenne pour déposer votre réclamation (site web : www.ec.europa.eu/consumers/odr/). De là, votre réclamation sera transmise à l'Ombudsmann für Versicherungen e. V.

S'agissant d'un litige transfrontalier, vous pouvez également contacter le Centre européen des consommateurs France situé Bahnhofplatz 3 - 77694 Kehl – Allemagne ; Tél. : 0049.7851.991.48.0 ou 0 820 200 999 (0.09 cts/min) ; info@cec-zev.eu, qui vous assistera pour le règlement de votre litige.

Nous participerons à la procédure de règlement des différends devant cette commission d'arbitrage. Veuillez noter que seuls les consommateurs peuvent engager la procédure de réclamation.

Vous n'êtes pas obligé d'accepter la décision du médiateur quel que soit le résultat et vous avez toujours la possibilité de faire un recours devant les tribunaux.

Dans le cas de réclamations faites par l'entremise d'un intermédiaire ou d'un conseiller en assurance, vous pouvez vous adresser au médiateur indépendamment de la valeur du litige. Le médiateur répond à chaque réclamation et formule une proposition d'arbitrage non contraignante dans les cas appropriés.

En tant que compagnie d'assurance, nous sommes soumis à la surveillance de l'Autorité fédérale allemande de surveillance financière (BaFin), secteur: surveillance d'assurances, Graurheindorfer Str.108, 53117 Bonn, e-mail : poststelle@bafin.de, site web : www.bafin.de. Vous pouvez également contacter l'Autorité fédérale allemande de surveillance financière (BaFin), si vous souhaitez déposer une réclamation.

14) Délai de prescription

Conformément aux dispositions de l'article L.114-1 Code des Assurances, toutes actions découlant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité (Article L.114-2 Code des Assurances).