

VÆRKSTED

Instruktionsmanual til reparationsforsikring



Indholdsfortegnelse

- Sid. 3 **Sådan håndteres en skadesanmeldelse hos AutoConcept**
- Vigtigt at vide om vores certifikater.
 - Oplysninger til køretøjsejeren.
 - For hurtig håndtering.
- Sid. 4-5 **Skadeshåndtering trin for trin**
- Se omfang og vilkår for certifikatet.
 - Udfør fejlfinding.
 - Indsend skadesanmeldelse.
 - Skadesanmeldelsens 3 punkter.
 - Sagen ankommer til vores skadesteam.
 - Fakturering for godkendt skade.
- Sid. 6 **Hvis køretøjsejeren ikke er tilfreds**
- Sid. 6 **Fakturering for godkendt skade**
- Detaljeret eksempel på godkendt skaderespons.



Sådan håndteres en skadesanmeldelse hos AutoConcept

Dette er en vejledning der beskriver, hvordan du som værksted skal håndtere en skadesag på et køretøj med et AutoConcept-certifikat.

Vigtigt at vide om vores certifikater.

- Vore certifikater dækker ikke alle tænkelige skader. En sådan forsikring ville være for dyr. Derfor er det vigtigt, at du læser vilkårene og komponentomfanget omhyggeligt, så du ved, hvilke skader der dækkes.
- For at vi skal kunne bedømme en sag, skal vi have dokumentation, der beviser skaden og årsagen til skaden.
- Vi dækker kun komponenter, der er omfattet af certifikatet. De dækkede komponenter er angivet i certifikatet.
- Følgeskader på en komponent, der ikke er dækket, og / eller følgeskader forårsaget af en komponent, der ikke er dækket, erstattes ikke.
- For at vores certifikat skal gælde, skal service på køretøjet udføres i henhold til producentens specifikationer, samt alle tilgængelige opdateringer skal være foretaget.
- Ved reparation beslutter AutoConcept om brugte reservedele skal bruges og har ret til, at henvise til grossist.

Oplysninger til køretøjsejeren

Hvis ejeren af køretøjet har spørgsmål, som du ikke kan eller ikke ønsker at besvare vedrørende de gældende vilkår, komponentomfang eller skadesvar, kan du henvise dem til vores kundesupport. Hvis du går ind autoconcept.dk, finder du også et informationsark, som du kan udlevere til køretøjsejeren med vores kontaktoplysninger.

Åbningstider: Hverdage 08.30-17.00

Telefon: 89 88 22 71

E-mail: info@autoconcept.dk

For hurtig håndtering

Vores mål er altid at levere hurtigt svar, på den indsendte skadesanmeldelse. For at reducere ventetider er det vigtigt, at al information er medsendt i skadesanmeldelsen fra starten.

Her er nogle vigtige punkter:

- En detaljeret beskrivelse af, hvordan skaden påvirker komponentens funktion.
- Årsag til skaden.
- Tilbud med varenumre, priser og arbejdstid/timetid i henhold til fabriks- / autodata.
- Betydelig bevis for skade, i form af Billeder, fejlkodeprotokol inkl. Omgivelsesdata og hændelsesprotokol, vigtigt fejlkodeprotokol skal vedhæftes som PDF-fil, ikke blot et billede af skærmen.

Skadeshåndtering trin for trin

1. Se omfang og vilkår for certifikatet

- Køretøjsejeren beordrer og indestår for udgifter til fejlfinding indtil godkendt skade. Omkostningerne til fejlfinding og reparation ydes kun, ifølge skriftlig godkendt skade og med det i skadesvaret angivne beløb.
- Hvis skaden afvises, betaler køretøjsejeren omkostningerne til fejlfinding og eventuelle reparationsomkostninger.
- For at se komponentomfang og vilkår på køretøjsejerens certifikat kan du indtaste registrerings-nummeret i skadesanmeldelsen.
- Hvis køretøjsejeren har spørgsmål vedr. deres vilkår, som du ikke kan svare på, kan du henvise dem til vores kundesupport.

Køretøjs-/skadeoplysninger

Reg.nr.: *

Vælg bilmærke

Xtra Guld Komponenter Vilkår

2. Udfør fejlfinding

Udfør fejlfinding og dokumenter dette med eventuelle billeder og / eller fejlkodeprotokoller, som angivet ovenfor. **Bemærk, at skaden skal godkendes, før fejlen afhjælpes. Reparationer, der påbegyndes, inden skaden er godkendt skriftligt, dækkes ikke.**

3. Indsend skadesanmeldelse

Skadesanmeldelse indsendes online på vores hjemmeside autoconcept.dk. Klik derefter på Skade på et køretøj> Værksted> Registrer skader. Det er vigtigt, at du udfylder hele skadesanmeldelsen korrekt og husker at vedhæfte alle nødvendige filer til sagen.

Skadesanmeldelsens 3 punkter:

Køretøjs og ejers oplysninger

I dette afsnit indtaster du køretøjsoplysninger og kontaktoplysninger til køretøjsejeren. Beskriv køretøjsejerens beskrivelse af skaden/fejlen, og udfyld de korrekte kontaktoplysninger på køretøjets ejer. Vi kan have brug for at komme i kontakt med køretøjets ejer under og efter skadesagen.

Ejer: *	<input type="text" value="Fornavn Efternavn"/>
Ejer – Telefon: *	<input type="text" value="+45"/>
Ejer – E-mail:	<input type="text"/>
Måler aflæsning på skadetidspunktet: *	<input type="text" value="Angives i km (kun tal i feltet)"/>
Dato for seneste service: *	<input type="text" value="DD-MM-ÅÅÅÅ"/>
Måler aflæsning ved seneste service: *	<input type="text" value="Anges i km"/>
Serviceinformation mangler:	<input type="checkbox"/>
Ejerens beskrivelse af skaden: *	<input type="text" value="Udførlig beskrivelse"/>

Oplysninger om værkstedet

I dette afsnit udfylder du dine virksomhedsoplysninger. Dette er de oplysninger, vi vil bruge, hvis vi har brug for at komme i kontakt med dig under sagen.

Oplysninger om værkstedet	
Cvr. Nummer: *	<input type="text" value="....."/> <input type="button" value="Søg"/>
Værkstedet navn: *	<input type="text" value="Bilforhandler A/S"/>
Kontaktperson oplysninger	
Navn: *	<input type="text" value="Navn"/>
Telefon: *	<input type="text" value="+45"/>
E-mail: *	<input type="text" value="E-mail"/>

Værkstedets diagnose/fejlfinding

I dette afsnit beskriver du skaden/fejlen og reparationen. Her vedhæfter du tilbud og dokumentation, der beviser skaden, såsom billeder, kopi af servicehistorik og fejlkodeprotokol.

Værktøjsdiagnose	
Vedlæg pristilbud ved at uploade det eller angive det manuelt	
Skadesårsag: *	<input type="text"/>
Udførlig beskrivelse, inkl. teknisk skadesårsag (Brug ikke ordet som ødelagt osv.)	
Pristilbud *	<input type="button" value="Upload"/> Eller <input type="button" value="Manuelt pristilbud"/>
Arbejdstid ifølge fabrikkens/Autodatas tidsberegning og dele specificeres med art.nr. Omkostningerne skal altid angives uden moms.	(Tilladte filtyper: doc, docx, xls,xlsx, ppt, jpeg, gif, bmp, png, jpg, pdf)
Øvrigt (tilbuddet uploades separat)	<input type="button" value="Upload"/>
Fejlkodeprotokol, billeder, arbejdsordre, kopi af servicebog osv.	(Tilladte filtyper: doc, docx, xls,xlsx, ppt, jpeg, gif, bmp, png, jpg, pdf)

Når du har indtastet alle oplysninger, skal du klikke på "send skadesanmeldelsen". En grøn boks med skades-ID vises på skærmen. Det er dit referencenummer. Skriv det ned, så du kan oplyse det til os, hvis du har brug for at kontakte os om din sag. Hvis du har spørgsmål, så kontakt os på 33 60 52 13.

4. Sagen ankommer til vores skadesteam.

Din skadesanmeldelse ender hos vores skadetekniker, der behandler den. Skadesvaret sendes til jer via mail. **Først når du modtager skadessvaret med skriftlig godkendelse, af skaden fra os, må du påbegynde reparationen. Hvis det er mere end en skade, du behandler, kan du begynde at arbejde på den skade, der først er godkendt.**

5. Fakturering for godkendt skade

Efter endt reparation, ifølge skadesvaret, skal du fakturere os for arbejdet og reservedelene. Oplysninger vedr. fakturering, og hvor den skal sendes hen, står i skadesvaret. Du kan læse mere om fakturering på side 7 i denne manual.

Hvis køretøjsejeren ikke er tilfreds

Hvis køretøjsejeren er utilfreds, kan du altid udlevere en kopi af vores skadesvar. Køretøjsejeren er velkommen til at kontakte vores kundesupport, for at gennemgå begrundelsen for skadesvaret eller for at bede om at vi ser på sagen igen.

Fakturering for godkendt skade

I eksemplet nedenfor er de vigtigste punkter, du skal være opmærksom på, ved fakturering til os, i forbindelse med godkendt skade. Hvis du har spørgsmål, er du altid velkommen til at kontakte vores økonomiafdeling.

Enhver skade er en forsikringssag. Fakturaen skal udstedes til forsikringstageren (som regel bilforhandleren) ifølge skadesvaret.

Fakturaen skal sendes til os, og derfor skal AutoConcept også angives på fakturaen.

Eksempel på godkendt skadesvar

Vigtigt ved fakturering - Forkerte fakturaer returneres

- Indtast fakturaadresse: Bilforhandler A/S, c / o AutoConcept Insurance AB – filial Danmark, Ørestads Boulevard 73, 2300 København.
- Indtast reservedelsbetegnelse og nummer / beskrivelse af udført arbejde, og forsyn fakturaen med skade-ID og køretøjets registreringsnummer.

Fakturaen sendes som en PDF til ekonomi@autoconcept.dk. Godkendt faktura betales pr. 30 dage netto. Fakturagebyr dækkes ikke. Fakturabeløb, der ikke svarer til skadesvaret / godkendt beløb, dækkes ikke.

Det fakturerede beløb må ikke overstige det godkendte beløb fra kravet. For eksempel skal andet arbejde, som køretøjsejeren skal betale for, ikke medtages.

Alle fakturaposter skal være i overensstemmelse med skadesvaret.

Godt at vide

Hvis du af tekniske grunde ikke er i stand til at skrive køretøjsforhandlerens navn, som ovenfor, skal du angive køretøjsforhandlerens navn som reference på fakturaen. Fakturamodtageren er AutoConcept.

Kontakt AutoConcept

AutoConcept Insurance

Åbningstider: Hverdage 07.30-17.00

Telefon: 0300-52 10 00

E-mail: info@autoconcept.dk

AutoConcept ser frem til et godt samarbejde!



Det hele startede med ideen; ”Det skal være lige så trygt at købe brugt som nyt”

Ulf Coxner startede AutoConcept i 1999. I dag, 20 år senere, arbejder vi i hele Norden, og mange tusinder af bilforhandlere og bilejere har lært, at det kan være lige så trygt at købe et brugt køretøj, som et nyt - hvis du vælger AutoConcept.

Med en passion for køretøjer og stor faglig viden arbejder vi i dag for at skabe tryghed for køretøjsforhandlere og køretøjs ejere i hele Norden. I årenes løb har vi modtaget flere priser og udmærkelser, inklusive årets gazelle virksomhed fem gange, Årets vækstvirksomhed og VA Super Virksomhed to gange - men selv om vi vokser, så det brager, forbliver familiære atmosfære i virksomheden.

Vi har viden om køretøjer og virksomheder

Vores distriktssælger i dit område har stor erfaring inden for bilindustrien. De er der for at sikre, at vi har de rigtige produkter, der er skræddersyet til forhandlerens køretøjer. På kontoret arbejder dedikerede og kyndige medarbejdere med forskelligt fokus og baggrund. Vores kundeservice brænder for at hjælpe alle der har spørgsmål eller problemer med deres køretøj. Vores skadeteknikere har omfattende teknisk erfaring fra mange års arbejde på værkstedet, kan rådgive og spare med værkstederne omkring den bedste fejlsøgning og reparationsmetode. Vores økonomiafdeling er tilgængelig for alle vores forskellige målgrupper for spørgsmål vedrørende fakturaer, moms og betalinger.

Vi er alle drevet af at yde god service og give den bedste kundeoplevelse. I 20 år har vi arbejdet på at forbedre handlen med køretøjer og give større tryghed til køretøjs ejeren. Vi bruger vores værdiord som guide i vores hverdag.

- Kundetilfredshed - vi fokuserer på kundetilfredshed, når vi udvikler produkter og processer.
- Enkelhed - forsikring kan være kompliceret, det vil vi ændre.
- Passion - vi er her for dig med hjerte og sjæl, og vi ønsker at den passion kan mærkes af dig.



Ørestads Boulevard 73
DK 2300 KØBENHAVN S
Tel: 89 88 22 71
info@autoconcept.dk
autoconcept.dk