

FAQ

Versicherungsabschluss

Wann kann ich eine Helvetia E-Bike All Risk Versicherung abschliessen?	Die Versicherung kann beim Neukauf bzw. in den ersten 3 Monaten nach dem Kauf eines E-Bikes bei m-way abgeschlossen werden. Achtung: Die E-Bike All Risk Versicherung beinhaltet auch immer die E-Bike Assistance Versicherung.
Welche E-Bikes können versichert werden?	Es können alle bei m-way angebotenen E-Bikes bis zu einem Verkaufspreis von CHF 10'000 versichert werden.
Wie ist der Ablauf des Verkaufes?	Die Versicherung wird über das E-Bike Versicherungs-Verkaufstool abgeschlossen. Danach wird die gesamte Prämie vor Ort durch den Kunden bezahlt.
Wie muss ich beim Verkauf von mehreren Versicherungen pro Kunde vorgehen?	Pro Artikel muss je eine separate Versicherungspolice (Aktivierung) erfasst und abgeschlossen werden.
Welcher Preis ist relevant für die Versicherungssumme?	Der Verkaufspreis des zu versichernden E-Bikes entspricht der Versicherungssumme.
Kann die Versicherung storniert werden?	Die Versicherung kann innerhalb von 3 Tagen nach Abschluss storniert werden, sofern der Kunde noch keinen Schadenfall angemeldet hat und die Versicherungspolice vorliegt. Vor der Rückzahlung der Prämie muss die Versicherungspolice unbedingt über das E-Bike Versicherungs-Tool storniert werden!
Was wird dem Kunden nach dem Kauf seiner Versicherung mitgegeben?	Die durch den m-way Shopmitarbeiter ausgedruckte Police und die entsprechenden AVB (Allgemeinen Versicherungsbedingungen) werden zusammen mit dem Flyer dem Kunden abgegeben. Zusätzlich können Sie dem Kunden alle Unterlagen per E-Mail direkt aus dem Verkaufstool senden.

Versicherungsleistungen E-Bike All Risk Versicherung

Welche Ereignisse sind versichert?	<p>Bei der E-Bike All Risk Versicherung handelt es sich um eine so genannte "Allgefahren Versicherung". D.h., dass alle Beschädigungen an bzw. Zerstörungen und Verluste (Diebstahl) von versicherten E-Bikes versichert sind, solange diese plötzlich und unvorhergesehen eingetreten sind.</p> <p>Wichtig sind daher die Ausschlüsse von der Versicherung, da diese abschliessend sind (d.h.: ist ein Schaden nicht ausgeschlossen und plötzlich und unvorhergesehen, so ist dieser immer versichert). Nicht versichert sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Schäden als Folge von dauernden, vorhersehbaren Einflüssen wie Alterung, Abnutzung, Korrosion oder übermässigem Ansatz von Rost, Schlamm oder sonstigen Ablagerungen. ○ Schäden, für die der Verkäufer oder Hersteller als solcher gesetzlich oder vertraglich haftet (Gewährleistungs-/Garantieschäden).
------------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Schäden aufgrund von kriegerischen oder terroristischen Ereignissen und Unruhen aller Art und den dagegen ergriffenen Massnahmen. ○ Schäden als Folge der Veränderung der Atomkernstruktur. ○ Verluste durch Verlieren oder Verlegen. ○ Schäden infolge behördlicher Verfügung, Konfiskationen oder Streik. ○ Schäden infolge von nicht bestimmungsgemässen Gebrauch. ○ Haftpflichtansprüche für Schäden, welche die versicherten E-Bikes verursachen. ○ Schäden, bei denen die versicherte Person nicht in der Lage ist, den Schadennachweis zu erbringen. ○ Schäden aus Ereignissen, welche bereits vor Versicherungsbeginn eingetreten waren.
Welche Leistungen erhält der versicherte m-way Kunde?	<p>Der versicherte m-way Kunde erhält im Schadenfall ausschliesslich Naturalersatz (d.h. keine Geldleistung):</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Im Teilschadenfall erhält er eine Reparatur durch m-way. ○ Im Totalschadenfall erhält er ein Ersatzbike gleicher Art und Güte wie das zerstörte E-Bike. Auch dieses wird durch m-way zur Verfügung gestellt.
Erlischt die Versicherung nach einem Schadenfall?	<p>Die Versicherung erlischt aufgrund eines Schadenfalles in den folgenden Fällen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Bei einem Totalschadenfall. ○ Nach dem zweiten Teilschadenfall. <p>Der versicherte Kunde kann nach dem Erlöschen der Versicherung erneut eine neue Versicherung abschliessen.</p>
Gibt es einen Selbstbehalt?	<p>Ja, dieser beträgt immer 10% der Schadenkosten, mindestens jedoch CHF 200.-. Der versicherte Kunde muss diesen Selbstbehalt im m-way Shop bezahlen.</p>
Für welchen Zeitraum gilt die Versicherung?	<p>Die Versicherung beginnt mit auf der Versicherungsbestätigung eingetragendem Datum und endet automatisch nach 12 oder 24 Monaten.</p>
Wo gilt die Versicherung?	<p>Die Versicherung gilt innerhalb Europas</p>
Wann erlischt die Versicherung?	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nach Ablauf der vom Kunden gewählten Versicherungsdauer. ○ Bei Stornierung der Versicherungspolice innerhalb von 3 Tagen nach Kauf ○ Nach einem Totalschaden. ○ Nach dem zweiten Teilschadenfall (Reparatur). ○ bei einer Reparatur, die nicht durch m-way durchgeführt oder in Auftrag gegeben wurde. <p>Bei der Anschaffung eines neue E-Bikes geht die Versicherung nicht auf das neue E-Bike über. Es muss in diesem Fall für das neue E-Bike eine neue Versicherung abgeschlossen werden.</p>

Schadenablauf

<p>Wie ist das Vorgehen im Schadenfall?</p>	<p>Gemäss der Police kann der Kunde sich im Schadenfall entweder an seine "Heimfiliale" von m-way oder an Helvetia wenden. Meldet er sich bei Helvetia, so wird seine Schadenmeldung durch Helvetia an die "Heimfiliale" des Kunden weitergeleitet.</p> <p>Der Kunde bringt das beschädigte E-Bike in "seine" m-way Filiale. Diese geht dann wie folgt vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Prüfen im Webtool, ob Police des Kunden noch gültig ist. ○ Begutachtung des beschädigten Bikes. ○ Ist der Schaden versichert? ○ Ausfüllen des Schadenformulars der All Risk Versicherung ○ Zustellung des Schadenformulars an express.claims@helvetia.ch ○ Helvetia entscheidet dann innert 2 Tagen, ob der Schaden durch die Versicherung gedeckt ist. Falls ja, so kann der Schaden behoben werden. ○ Der Kunde bezahlt im m-way Shop den Selbstbehalt und erhält sein repariertes Bike. ○ Helvetia überweist m-way die Kosten für die Reparatur bzw. das Ersatzbike daraufhin innert 14 Tagen.
<p>Wie kann Helvetia bei Fragen im Schadenfall kontaktiert werden?</p>	<p>Helvetia kann unter folgender Nummer erreicht werden:</p> <p>Tel. 058 280 56 08 E-Mail. express.claims@helvetia.ch</p> <p>Wichtig: Bei allgemeinen und nicht dringenden Fragen kontaktieren Sie uns bitte ausschliesslich per E-Mail.</p>
<p>Welche Unterlagen braucht der Kunde für die Schadenanmeldung?</p>	<p>Alle relevanten Informationen befinden sich auf der individuellen Versicherungsbestätigung/Police.</p>
<p>Was passiert, wenn eine Reparatur bzw. ein Ersatzbike nicht durch m-way erfolgt?</p>	<p>In diesem Fall erlischt die Versicherung des Kunden und es werden keinerlei Kosten übernommen.</p>
<p>Was passiert, wenn sich der Schaden als Gewährleistungs-/Garantiefall herausstellt?</p>	<p>Handelt es sich beim Schaden um einen Garantiefall, so ist der Hersteller/Verkäufer für den Ersatz zu belangen. Die Versicherung deckt keine Garantiefälle.</p>

Weitere Fragen:

Kann eine Versicherung vorzeitig beendet werden?	Nein. Die Versicherung endet automatisch nach der gewählten Laufzeit. Einzige Ausnahme ist die Stornierung innerhalb von 3 Tagen nach Abschlussdatum.
Wird eine stornierte Police im System angezeigt?	Ja
An wen wende ich mich bei allgemeinen Fragen?	Bei allgemeinen Fragen steht Ihnen gerne Daniel Signer Tel. 058 280 56 08 daniel.signer@helvetia.ch zur Verfügung. Wichtig: Bei allgemeinen und nicht dringenden Fragen kontaktieren Sie uns bitte ausschliesslich per E-Mail.
An wen wende ich mich bei Fragen zum Online-Tool?	Bitte wenden Sie sich für Fragen zum Online-Tool schriftlich an: E-Mail: eng-ch_pool5@helvetia.ch