

FAQ

Versicherungsabschluss

Wann kann ich eine Helvetia E-Bike Assistance-Versicherung abschliessen?	Die Versicherung kann grundsätzlich jederzeit bei m-way abgeschlossen werden.
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 Assistance-Versicherung

Welche Ereignisse sind versichert?	<p>Versicherungsschutz besteht, wenn die Weiterfahrt mit dem versicherten E-Bike infolge einer Panne, eines Kaskoereignisses oder eines leeren Akkus beim E-Bike oder beim Menschen nicht mehr möglich ist.</p> <p>Als Panne gelten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ mechanische Defekte ○ elektrische Defekte ○ Schlüsselpannen ○ Reifenschäden ○ Akku-Versagen <p>Als Kaskoereignisse gelten Schäden, welche die Weiterfahrt mit dem versicherten Bike verunmöglichen, als Folge von:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Kollision ○ Sturz ○ Vandalismus ○ Elementarereignissen (Sturm, Überschwemmung, usw.) ○ Feuer/Brand
------------------------------------	--

	Als "leerer Akku beim Menschen" ist die Fahruntüchtigkeit des Lenkers aufgrund von Übermüdung/Müdigkeit gemeint.
Welche Leistungen werden erbracht?	<p>Achtung: zwingende Voraussetzung für die Erbringung einer Assistance-Leistung ist, dass das versicherte Bike sich an einem Ort befindet, der an einer für das Pannenfahrzeug zugänglichen Strasse liegt. Es werden im Schadenfall sodann die folgenden Leistungen erbracht:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Solange eine "vor Ort Reparatur" möglich ist, wird stets eine "vor Ort Reparatur" geleistet. 2) Ist eine Reparatur mit vernünftigem zeitlichen Aufwand zu bewerkstelligen (durchschnittlich ca. 3 Stunden), so beschränkt sich die Assistance-Leistung auf den Transport zur nächstgelegenen "m-way Filiale". 3) Ist eine Reparatur mit vernünftigem zeitlichen Aufwand nicht zu bewerkstelligen (durchschnittlich ca. 3 Stunden) bzw. lassen die Öffnungszeiten der nächstgelegenen "m-way Filiale" eine solche nicht zu, so stehen der vom Schadenfall betroffenen Person folgende Varianten zur Verfügung: <ol style="list-style-type: none"> i) Gleichwohl ein Transport zur nächstgelegenen "m-way Filiale" ii) Transport zur "Heim m-way Filiale" 4) Sofern die Öffnungszeiten der m-way keinen Transport in eine ihrer Filialen erlauben (Wochenende, Feiertage etc.), beinhaltet die Assistance Leistung den Transport zum Ausgangspunkt der Tour (Wohnsitz der versicherten Person, Feriendomizil, o.ä.). <p>In jedem Fall gilt, dass auf individuelle Kundenwünsche bezüglich der Assistance-Leistungen nur dann eingegangen werden darf, sofern diese Wünsche die kostengünstigere Variante zur entsprechenden Leistung gemäss Schema (Punkte 1-4) darstellen.</p>
Welche Höchstentschädigungsgrenze gilt im Schadenfall?	Die Höchstentschädigungsgrenze pro gedeckten Schadenfall beläuft sich insgesamt auf maximal CHF 2'000.-.
Wo gilt die Versicherung?	Der Versicherungsschutz gilt für Schadenereignisse, die in der Schweiz, im Fürstentum Liechtenstein, sowie in deren grenznahen Gebiet (innert 20 km ab der jeweiligen Landesgrenze) eintreten.
Gibt es einen Selbstbehalt?	Generell gibt es keinen Selbstbehalt. Ausnahme: Für Leistungen als Folge eines leeren Akkus oder eines "leeren Akkus beim Menschen" gilt ein Selbstbehalt von CHF 100.-
Für welchen Zeitraum gilt die Versicherung?	Die Versicherung beginnt mit auf der Versicherungsbestätigung eingetragendem Datum und endet automatisch nach 12, 24, oder 36 Monaten.
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 <p>Es gibt keine maximale Anzahl von versicherten Schadenfällen bei der E-Bike Assistance-Versicherung.</p>

Schadenablauf

Wie ist das Vorgehen im Schadenfall?	Bei einem Schadenfall kontaktiert der Kunde die Assistance-Hotline des Swiss DLC unter folgender Telefonnummer: +41 (0)44 563 62 39
Wie kann Swiss DLC neben der Hotline auch noch kontaktiert werden?	Schriftliche Mitteilungen können an folgende Adresse erfolgen: Swiss DLC Industriestrasse 12 8305 Dietlikon
Welche Unterlagen braucht der Kunde für die Schadenanmeldung?	Alle relevanten Informationen befinden sich auf der individuellen Versicherungsbestätigung.
Was passiert, wenn eine Assistance-Leistung/Pannenhilfe nicht über Swiss DLC organisiert wird?	In diesem Fall erlischt die Leistungspflicht von Swiss DLC und die entstandenen Kosten müssen vom Kunden getragen werden.

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