

DIE HÄUFIGSTEN FRAGEN UND ANTWORTEN ZU EINEM SCHADENFALL



1. Darf ich als Privatperson die Schadenmeldung selber ausfüllen und senden?

*Nein. Die Schadenmeldung darf nur von einer autorisierten Garage (Markenvertretung oder Verkaufsgarage) ausgefüllt und gesendet werden.
Bei einem Auslandschaden: siehe Punkt 8.*

2. Muss die Schadenmeldung immer vor der Reparatur ausgeführt werden, gibt es keine Ausnahme?

Ja. Die Schadenmeldung muss immer vor Reparaturbeginn ausgeführt werden. Wenn die Garage nicht weiss, was genau defekt ist, kann das ungefähre Schadensausmass geschätzt werden.

3. Kann ich nach der Schadenmeldung mit der Diagnose beginnen? Wenn ja, was darf ich demontieren?

Grundsätzlich darf nichts demontiert werden, das Fahrzeug darf am Computer angeschlossen und zu Diagnosezwecken auf der Hebebühne aufgebockt werden.

4. Müssen Kopien der Servicebelege immer mitgesandt werden?

*Ja. Wir benötigen diese Unterlagen, um die Schadenmeldung bearbeiten zu können.
Ohne diese Unterlagen erhalten Sie eine unvollständige Meldung.*

5. Kann ich die Schadenmeldung auch per Mail senden?

Ja, Sie können die Unterlagen einscannen und diese per E-Mail an claims@quality1.ch senden.

6. Wie schnell erhalte ich von der Schadenabteilung eine Antwort?

*Sie erhalten in der Regel innert 15min ein Feedback. Falls Sie innert 20 Minuten keine Rückmeldung erhalten haben, kontaktieren Sie bitte die Schadenabteilung.
Tel. +41 (0)55 254 30 01*

7. Kann ich bei Deckungsfragen auch eine E-Mail schreiben?

*Sie können bei einfachen Deckungsfragen (z.B. ist bei einer 5 Stern Garantie der Alternator im Deckungsumfang enthalten?) auch eine kurze E-Mail schreiben (immer Garantiescheinnummer notieren).
Die Anfrage gilt nicht als Schadenmeldung.
E-Mail Adresse: claims@quality1.ch*

8. Was muss ich bei einem Schadenfall im Ausland beachten?

*Sie müssen sich auf jeden Fall vor Reparaturbeginn mit unserer Schadenabteilung in Verbindung setzen.
Tel. +41 (0)55 254 30 01*

9. Es ist noch ein zusätzliches Bauteil defekt, welches auf der Schadenmeldung nicht vermerkt wurde. Darf man dieses Bauteil ohne zusätzliche Freigabe auf der Rechnung mitkalkulieren?

Nein, jedes zusätzliche Bauteil, welches nachträglich dazukommt muss schriftlich an die Schadenabteilung gemeldet werden. Ohne Freigabenummer darf keine Rechnung gesendet werden.

10. Kann ein Schadenfall auch telefonisch gemeldet werden?

Nein, jeder Schadenfall muss von der Reparaturgarage schriftlich und vor Reparaturbeginn via Schadenmeldungsformular angemeldet werden.