

VERKSTAD

Instruktionsmanual



Innehållsförteckning

- Sid. 3 **Så här hanterar du ett skadeärende med AutoConcept**
- Viktigt att veta om våra reparationsförsäkringar.
 - Information till fordonsägaren.
 - För snabb hantering.
- Sid. 4-5 **Skadehantering steg för steg**
- Se giltighet, villkor och komponentomfattning.
 - Genomför felsökning.
 - Gör skadeanmälan.
 - Skadekalkylens tre delar.
 - Ärendet hanteras av våra skadereglerare.
- Sid. 6 **Fakturerings vid godkänd skada**
- Detaljerat exempel vid godkänt skadesvar.

Så här hanterar du ett skadeärende med AutoConcept

Detta är en manual som beskriver hur du som verkstad ska hantera ett skadeärende på ett fordon med en reparationsförsäkring från AutoConcept.

Viktigt att veta om våra reparationsförsäkringar

- Våra försäkringar ersätter inte alla tänkbara fel. En sådan försäkring skulle bli för dyr. Det är viktigt att du läser villkor och komponentomfattning noga.
- Vi erbjuder komponentförsäkringar som omfattar plötsliga oförutsedda skador på elektriska och mekaniska komponenter. Vi kallar det för reparationsförsäkring.
- För att vi ska kunna ta beslut i ett ärende måste vi ha dokumentation som styrker orsaken till skadan.
- Vi ersätter enbart komponenter som omfattas av reparationsförsäkringen.
- Följdskada på en komponent som inte omfattas och/eller följskada orsakad av komponent som inte omfattas ersätts inte.
- För att vår reparationsförsäkring ska gälla krävs det att service har utförts enligt tillverkarens intervall och specifikationer.
- Vid reparation avgör AutoConcept om begagnad likvärdig utbytesdel ska användas och kan anvisa inköpsställe.

Information till fordonsägaren

Om ägaren till fordonet har frågor som du inte kan svara på gällande produktvillkor, komponentomfattning eller skadesvar kan du hänvisa dem till vår kundsupport.

Om fordonsägaren inte är nöjd

Om fordonsägaren är missnöjd kan du alltid dela med dig av en kopia på vårt skadesvar. Fordonsägaren är välkommen att kontakta vår kundsupport för att gå igenom vårt beslut eller överklaga.

Öppettider: Vardagar 07.30-17.00, **Telefon:** 0300-52 10 00, **E-post:** info@autoconcept.se

För snabb hantering

Vår målsättning är att alltid leverera snabba besked efter du har skickat in en skadekalkyl. För att korta ledtiden är det viktigt att all information är med i skadekalkylen från början.

Här är några viktiga punkter:

- En utförlig beskrivning om hur skadan påverkar komponentens funktion.
- Skadeorsak.
- Offert med artikelnummer, priser och arbetstid enligt fabrik/autodata.
- Underlag som styrker skadan, exempelvis bilder eller felkodsprotokoll.

Skadehantering steg för steg

1. Se giltighet, villkor och komponentomfattning

- Fordonsägaren beställer felsökning.
- Vid nekat ärende betalar fordonsägaren kostnad för felsökning och eventuell reparationskostnad.
- För att se produktvillkor och komponentomfattning på fordonsägarens reparationsförsäkring skriver du in registreringsnummer i skadekalkylen. **Observera att komponentomfattning och villkor baseras på fordonets ålder och/eller körsträcka.**



Fordons-/skadeuppgifter

XtraGaranti Brons Komponenter Villkor

Reg-nr: *

Fordonsmärke Mitsubishi Lancer

2. Genomför felsökning

Dokumentera med eventuella bilder och/eller felkodsprotokoll. **Observera att vi måste få information om ärendet innan felet åtgärdas. Reparationer som påbörjas innan skadan skriftligen har godkänts ersätts inte.**

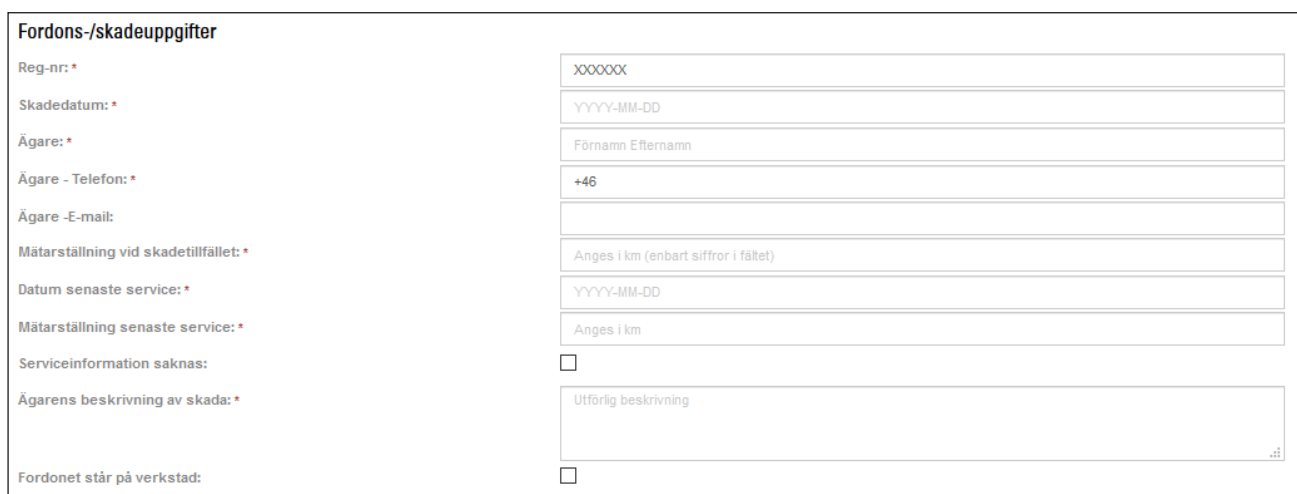
3. Fyll i skadekalkyl

Skadekalkylen hittar du på autoconcept.se. Klicka på Verkstad -> Registrera skada. Det är viktigt att du fyller i allt utförligt och korrekt.

Skadekalkylens tre delar:

Fordons-/skadeuppgifter

Fyll i fordonets uppgifter, korrekta kontaktuppgifter till fordonsägaren och ägarens beskrivning av skadan. Vi kan behöva komma i kontakt med fordonsägaren under och efter skadeärendet.



Fordons-/skadeuppgifter

Reg-nr: * XXXXXX

Skadedatum: * YYYY-MM-DD

Ägare: * Förnamn Efternamn

Ägare - Telefon: * +46

Ägare -E-mail:

Mätarställning vid skadetillfället: * Anges i km (enbart siffror i fältet)

Datum senaste service: * YYYY-MM-DD

Mätarställning senaste service: * Anges i km

Serviceinformation saknas: ☐

Ägarens beskrivning av skada: * Utförlig beskrivning

Fordonet står på verkstad: ☐

Verkstadens uppgifter

Fyll i organisationsnummer och klicka på sök. Glöm inte att skriva in företagets kontaktuppgifter om det frågas efter det. Du behöver även fylla i kontaktuppgifter i detta ärende.

Verkstadens uppgifter	
Organisationsnummer: *	 Sök
Verkstadens namn: *	Bilverkstad AB
Verkstadens kontaktperson i detta ärende	
Namn: *	Namn
Telefon: *	+46
E-post: *	E-post

Verkstadsdiagnos

Beskriv skadeorsak och ladda upp offert. Har du inte möjlighet att bifoga en offert kan du istället klicka på "manuell offert" och fylla i uppgifterna där. Här laddar du även upp övrigt underlag som styrker skadan, exempelvis bilder, kopia på servicebok eller felkodsprotokoll.

Verkstadsdiagnos	
Bifoga offert genom att ladda upp eller ange manuell	
Skadeorsak: *	
Utförlig beskrivning inkl. teknisk skadeorsak (Använd ej ord som trasig etc.)	
Offert (måste laddas upp om inte kalkyl fylls i) *	Ladda upp eller Manuell offert
Arbetstider enligt fabriken/Autodatas tidverk och delar specificeras med art-nr. Kostnader anges alltid ex. moms.	
Övrigt underlag (offert laddas upp separat)	Ladda upp
Felkodsprotokoll, bilder, arbetsorder, kopia på servicebok etc.	
(Tillåtna filtyper: doc, docx, xls,xlsx, ppt, jpeg, gif, bmp, png, jpg, pdf)	
Jag förstår att personuppgifter är nödvändiga för att registrera skadeanmälan. ☐	
Rensa formuläret Skicka skadeanmälan	

När du har fyllt i alla uppgifter klickar du på "Skicka skadeanmälan". På skärmen kommer det upp en grön ruta med ditt Skade-ID.

4. Ärendet hanteras av våra skadereglerare

Din skadeanmälan hamnar sedan hos våra skadetekniker som behandlar ärendet. Skadesvaret skickas till er via e-post. **Först när du får ett skriftligt skadesvar får du påbörja reparationen.**

Fakturerering vid godkänd skada

Vid en skriftligt godkänd skada ska du fakturera oss för arbetet och komponenterna. Instruktioner och fakturauppgifter står i ditt skadesvar.

I exemplet nedan anges de viktigaste punkterna att tänka på vid fakturering till oss vid godkänt skadesvar. Om du har frågor är du alltid välkommen att kontakta vår ekonomiavdelning.

Öppettider: Vardagar 07.30-17.00

Telefon: 0300-52 10 00

E-post: ekonomi@autoconcept.se

Varje skada är ett försäkringsärende. Fakturan ska utställas till försäkringstagaren (oftast fordonshandlaren) som framgår av skadesvaret.

Fakturan ska skickas till oss och därför måste även AutoConcept anges på fakturan.

Exempel godkänt skadesvar

Viktigt vid fakturering - Felaktiga fakturor återsänds

- Ange fakturaadress: Fordonshandlaren AB, c / o AutoConcept Insurance AB, Smörhålevägen 3, 434 42 Kungsbacka.
- Ange namngivna komponenter/arbetsmoment och märk fakturan med skade id och registreringsnummer.

Fakturan mejlas som PDF till ekonomi@autoconcept.se. Godkänd faktura utbetalas per 30 dagar netto. Faktureringsavgift ersätts inte. Fakturabelopp som inte stämmer med skadesvaret/godkänt belopp, ersätts inte.

Fakturerat belopp får inte överstiga godkänt belopp från skadesvaret. Exempelvis ska inte eventuellt övrigt arbete som fordonsägaren skall bekosta finnas med.

Alla poster måste också överrensstämma med skadesvaret.

Bra att veta

Om du av tekniska skäl inte kan hantera fakturaadressen enligt ovan måste du ange fordonshandlaren namn som referens på fakturan. Fakturamottagare är AutoConcept.

AutoConcept ser fram mot ett gott samarbete!



Allt började med tanken; "Det borde vara lika tryggt att köpa begagnat som nytt"

Ulf Coxner startade AutoConcept 1999. Idag, 20 år senare är vi verksamma i hela Norden och många tusen fordonshandlare och fordonsägare har insett att det kan vara lika tryggt att köpa ett begagnat fordon som ett nytt – om man väljer AutoConcept.

Med en passion för fordon och hög kunskap jobbar vi idag för att skapa trygghet för fordonshandlare och fordonsägare i hela Norden. Under åren har vi fått fina utmärkelser, bland annat Di Gasell fem gånger, Årets tillväxtföretag och VA Superföretag två gånger – men trots att vi växer så det knakar finns den familjära stämningen kvar i företaget.

Vi förstår fordon och affärer

Våra distriktssäljare på fältet har gedigen erfarenhet av fordonshandel. Vår kundsupport brinner för att hjälpa den som råkat ut för ett problem med sitt fordon. Våra skadetekniker, med egen verkstadserfarenhet, kan rådgöra och diskutera fram bästa reparationsmetod med verkstäder. Vår ekonomiavdelning står till förfogande för alla våra olika målgrupper kring frågor om fakturor, moms och utbetalningar.

Vi drivs alla av att ge service och bästa kundupplevelse och använder våra värdeord som vägledning i vår vardag.

- Kundnytta - vi sätter kundnyttan i fokus när vi utvecklar produkter och processer.
- Enkelhet - försäkringar kan vara krångligt, det vill vi ändra på.
- Passion - vi finns här för dig, med hjärta och lust, en känsla vi tror smittar av sig.



Smörhålevägen 3
434 42 KUNGSBACKA
Tel: 0300-52 10 00
info@autoconcept.se
www.autoconcept.se