

■ CHECKLISTE VERSICHERUNGSMELDUNG

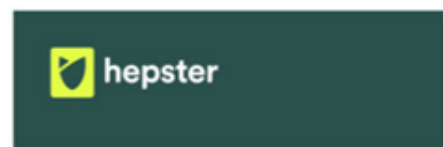
■ WARTUNGEN UND SCHÄDEN

Alle Nutzer verfügen bei unserem Versicherungspartner hepster (MOINsure GmbH) über eine Zertifikatsnummer und im Schadensfall über eine Schaden-Ticket-Nummer. Beide Nummern sind notwendig, damit eine Abrechnung von Wartungen und Reparaturen erfolgen kann. **Rechnungen und Kostenvoranschläge** senden Sie immer an **support@hepster.com**.

Versicherungszertifikat

Versichertes Produkt	E-Bike-Leasing-Versicherung inkl. GAP
Versicherter	Max Mustermann, Maxerfrau
Gewähltes Versicherungs-Level	Nutzer
Beschädigung, Verschleiß und Diebstahl inkl. GAP	Maxi Mustermann
Zertifikatsnummer	Gewählte Versicherungssumme
████████████████████	1.000,00 €
Schadenmeldenummer	Versicherungsleistungen
████████████████████	<ul style="list-style-type: none"> • Zerstörung • Beschädigung

RE: [Betreff: Schadensmeldung
Ticketnummer #1████████]



Dein Ticket mit der Nummer #1████████ wurde aktualisiert und von einem Supportmitarbeiter bearbeitet.

Bis ganz bald!
Dein #teamhepster

ABRECHNUNG EINER WARTUNG

1. Nach Freigabe der Wartung durch hepster, beauftragt der Nutzer Sie mit der Durchführung der Wartung. Er nennt Ihnen dafür seine Zertifikatsnummer sowie die Schaden-Ticket-Nummer. Die Zertifikatsnummer entnimmt der Nutzer seinem Versicherungszertifikat, die Schaden-Ticket-Nummer hat er nach Meldung der Wartung bei hepster per E-Mail mitgeteilt bekommen.
2. Sie erstellen die Rechnung über die Wartung (Rechnungsempfänger = hepster) und senden diese unter Angabe der Schaden-Ticket-Nummer und des Leistungsempfängers (= Nutzer) an support@hepster.com.
Pro Wartung können bis zu **100 € inkl. MwSt.** abgerechnet werden.
3. Hepster erstattet Ihnen die Kosten für die Wartung.

So können Sie Ihre Kunden bei der Meldung einer Wartung unterstützen

Folgende Informationen und Daten sind zur [Meldung an die Versicherung](#) notwendig:

- Zertifikatsnummer
- Schadenmeldenummer
- Daten zum Bike: Hersteller, Typ, Rahmennummer; km-Stand des E-Bikes

HINWEIS: Die Meldung durch den Nutzer an die Versicherung muss zwingend vor Beauftragung der Wartung erfolgen.

■ CHECKLISTE VERSICHERUNGSMELDUNG

■ WARTUNGEN UND SCHÄDEN

ABRECHNUNG EINER REPARATUR

1. **Nachdem** der Nutzer die notwendige Reparatur **bei der Versicherung gemeldet** hat, beauftragt dieser Sie mit der Durchführung der Reparatur. Er nennt Ihnen dafür seine Zertifikatsnummer sowie seine Schaden-Ticket-Nummer. Die Zertifikatsnummer entnimmt der Nutzer seinem Versicherungszertifikat, die Schaden-Ticket-Nummer hat er nach Meldung der Reparatur von der Versicherung per E-Mail mitgeteilt bekommen.
2. Bei **Schäden unterhalb von 500,00 €** erstellen Sie eine **Reparaturrechnung** und senden diese unter Angabe der Schaden-Ticket-Nummer und des Leistungsempfängers (= Nutzer) an support@hepster.com. Hepster erstattet Ihnen nach Prüfung der Rechnung die Kosten für die Reparatur.
3. **Achtung:** Die Rechnung muss auf hepster ausgestellt sein und muss zwingend Informationen darüber enthalten, warum eine Reparatur durchgeführt wurde (z.B. Verschleiß).
4. Bei **Schäden ab 500,01 €** erstellen Sie bitte zunächst einen **Kostenvoranschlag** und senden diesen unter Angabe der Schaden-Ticket-Nummer und des Leistungsempfängers (= Nutzer) an support@hepster.com. Hepster wird sich dann mit der Freigabe bei Ihnen und/oder dem Nutzer melden oder ggf. weitere Dokumente anfordern.
5. **Achtung:** Der Kostenvoranschlag muss auf hepster ausgestellt sein und muss zwingend Informationen darüber enthalten, warum eine Reparatur notwendig ist (z.B. Verschleiß).

So können Sie Ihre Kunden bei der Meldung eines Schadens unterstützen

Folgende Meldefristen sind zur [Meldung an die Versicherung](#) zwingend zu beachten:

- **Meldung** durch den Nutzer muss **innerhalb von 14 Tagen** ab Kenntnisnahme des Schadens an hepster erfolgt sein
- Bei Straftaten: **Innerhalb von 48 h** polizeiliche Anzeige inkl. Vermerk der Rahmennummer und Angabe von Zubehör

Folgende Informationen und Daten sind zur [Meldung an die Versicherung](#) notwendig:

- Zertifikatsnummer
- Schadenmeldenummer
- Daten zum Bike: Hersteller, Typ, Rahmennummer; km-Stand des E-Bike
- Einzureichende Dokumente:
 - Fotos der Schäden (außer bei Reifenpanne)
 - Polizeiprotokoll und polizeiliche Anzeige bei fremdverschuldetem Unfall/Diebstahl/Vandalismus
- Daten zum Hergang des Schadens:
 - Datum, Uhrzeit
 - Straße, Hausnummer, PLZ, Land
 - detaillierte Angaben zum Ort (z.B. Keller, Hausflur)
 - bei fremdverschuldeter Beschädigung Daten zum Verursacher (Name, Anschrift, Telefonnummer, Versichertennummer, Name des Versicherers)



■ CHECKLISTE VERSICHERUNGSMELDUNG
■ WARTUNGEN UND SCHÄDEN

KONTAKTDATEN ZUR RECHNUNGSSTELLUNG AN HEPSTER:

MOIN Service GmbH

Am Kreuzgraben 1a
18146 Rostock

Webportal zur Schadenmeldung:

<https://hepster.com/schaden>

E-Mail:

support@hepster.com

Telefon:

+49 (0) 381 / 203 888 00 (**Montag – Freitag von 9 -17 Uhr**)