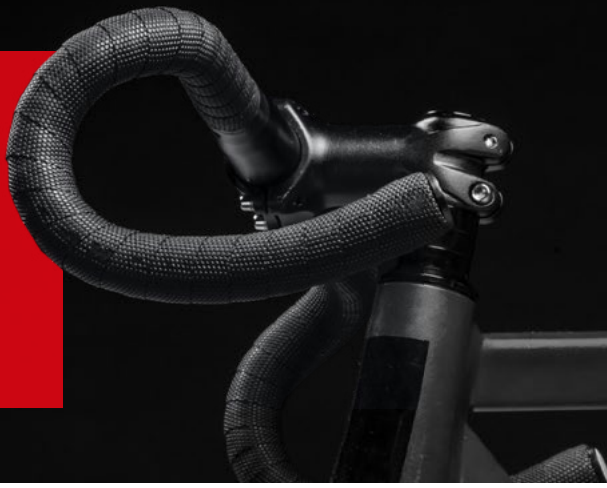


# VERSICHERUNGSMELDUNG WARTUNG & SCHÄDEN

Checkliste



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](mailto:support@hepster.com).

## Versicherungszertifikat

Versichertes Produkt E-Bike-Leasing-Versicherung inkl. GAP

Versicherter

Gewähltes Versicherungs-Level  
Beschädigung, Verschleiß und Diebstahl inkl. GAP

Gewählte Versicherungssumme

Zertifikatsnummer

Versicherungsleistungen

Schadenmeldenummer

- Zerstörung
- Beschädigung
- Diebstahl
- E-Bike Unfall
- Fall- und Sturzschäden

RE: [Betreff: Schadensmeldung  
Ticketnummer #12345678]



Dein Ticket mit der Nummer #12345678 wurde aktualisiert und von einem Supportmitarbeiter bearbeitet.

Bis ganz bald!  
Dein #teamhepster

## ABRECHNUNG EINER WARTUNG

- Nach Freigabe der Wartung durch hepster, beauftragt der Nutzer Sie mit der Durchführung der Wartung. Der Nutzer 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.
- 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](mailto:support@hepster.com).
- Pro Wartung können bis zu 100 € inkl. MwSt. abgerechnet werden.
- Hepster erstattet Ihnen die Kosten für die Wartung.

## So können Sie Ihre Kunden bei der Meldung einer Wartung unterstützen

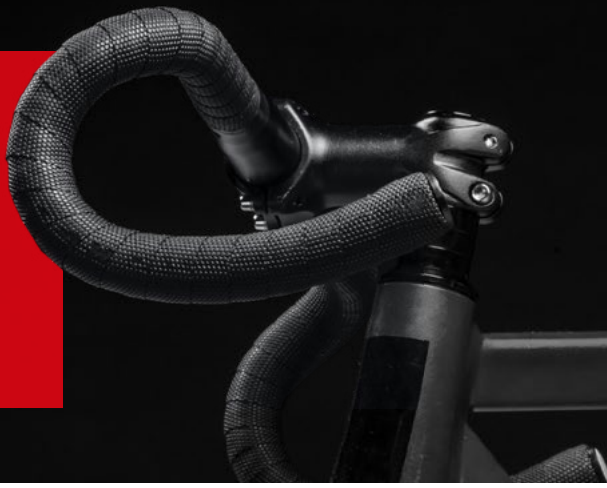
Folgende Informationen und Daten sind zur [Meldung an die Versicherung](#) notwendig:

- 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.

# VERSICHERUNGSMELDUNG WARTUNG & SCHÄDEN

Checkliste



## ABRECHNUNG EINER REPARATUR

- 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.
- 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](mailto:support@hepster.com). Hepster erstattet Ihnen nach Prüfung der Rechnung die Kosten für die Reparatur.
- Achtung: Die Rechnung muss auf hepster ausgestellt sein und muss zwingend Informationen darüber enthalten, warum eine Reparatur durchgeführt wurde (z.B. Verschleiß).
- 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](mailto:support@hepster.com). Hepster wird sich dann mit der Freigabe bei Ihnen und/oder dem Nutzer melden oder ggf. weitere Dokumente anfordern.

**ACHTUNG:** Der Kostenvoranschlag muss auf hepster ausgestellt sein und muss zwingend Informationen darüber enthalten, warum eine Reparatur notwendig ist (z.B. Verschleiß).

## KONTAKTDATEN ZUR RECHNUNGSSTELLUNG AN HEPSTER:

### MOIN Service GmbH

Am Kreuzgraben 1a  
18146 Rostock

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

## 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)

Webportal zur Schadenmeldung:  
<https://hepster.com/schaden>

E-Mail:  
[support@hepster.com](mailto:support@hepster.com)