

Rapportera försäkringsärende

När något har hänt den anställdes cykel kommer de att vända sig till er. Vare sig det rör sig om ett försäkringsärende eller inte.

Första steget för er är att göra en bedömning. Är det ett serviceärende, garantiärende eller försäkringsärende. Är ni osäkra finns försäkringsvillkor att titta på i er portal eller på Drive delad med er. Är det ett försäkringsärende så har ni här en liten guide på hur ni ska gå tillväga för att rapportera ärendet i portalen.



Inne i portalen hittar ni ikonen "Anmäl försäkringsärende". När ni klickat er vidare där så kommer ni kunna söka på kunden via deras mailadress. Den anställda kanske inte har hämtat ut cykeln från er men de har fortsatt möjlighet att vända sig till någon av våra anslutna återförsäljare.

Nu har ni möjlighet att fylla i all viktig info gällande ärendet och händelsen. Viktigt här är att i textrutan verkligen så noggrant och detaljerat förklara vad som skett. Nedan kommer några punkter som kan vara viktiga att beskriva för att undvika följdfrågor.

1. Hur var cykeln fastlåst, med vad, i vad och vart?
2. Om någon annan än leasetagaren använde cykeln vid tillfället, uppge namn samt hemförsäkring på personen.
3. Är det en elcykel, finns batteriet kvar?
4. Har polisen fått tag i gärningsmannen, går det att återfå någon del av cykel? T.ex batteriet.
5. Se även till att polisanmälan som bifogas är versionen där diarienummer finns med.

När ärendet sedan är godkänt så får ni ett mail från oss med information om vart fakturan ska vara adresserad. Fakturan skapar NI i det system ni använder för att göra era fakturor. Det sker ingen automatisk fakturering som vid ny leasing. Det är viktigt att vara detaljerad även här, det som behöver vara med är:

1. Processnummer, det är referensen.
2. Specificera vad som gjorts, vilka delar som bytts etc.
3. Specificera vart kostnaderna hamnat, arbetskostnad, pris för varje del etc.
4. Nytt ram-, batteri-, nyckelnummer.

Fakturan skickas sedan tillbaka till oss på support@leaseabike.se. I samband med att ni skickar fakturan till oss ska överlämningsdatum (ny cykel) finnas med. Det vill säga, det datum ni har lämnat ut den nya cykeln till den anställde. Viktigt att tänka på är att om en cykel blir stulen så är det först och främst samma cykel som kunden ska få. Finns det inte någon att tillgå så är det en likvärdig cykel med max 1500 kr i prisskillnad. Därför kan det vara bra att dubbelkolla med kunden redan innan man rapporterar in ärendet i portalen vad det är för cykel kunden har haft så man kan ta reda på om möjligheten att hjälpa kunden finns eller inte.

Nedan finns en exempelfaktura som är väldigt tydlig.

Fakturaadress Europeiska ERV Filial TORSHAMNSGATAN 35 164 40 KISTA	
Fakturadatum 2023-12-07	
Fakturanummer 10253	
Kundnummer 11697	
Förfallodatum (30 dagar netto) 2024-01-06	
Bankgiro 496-0159	
ATT BETALA SEK 5 874,00	

Er referens	Vår referens	Niklas Brolin
Ert ordernr 4138	Dröjsmålsränta 7,50 %	
Leveransvillkor	Leveransdatum 2023-12-07	
Leveranssätt		

Artnr	Benämning	Avvik leveransdatum	Antal	Enh	Å-pris	Summa
	Avser serviceorder nr: 22211					
1519-6	Cargobike Framhjul 24 Vänster Gen 2 Mag/Alu		1		1 473,12	1 473,12
1515-11	Cargobike Bakhjul 26 Delight Mag/Alu		1		1 740,96	1 740,96
1575-3	Cargobike Styre Delight/Flex		1		580,32	580,32
18-BHG-27	BBB Handtag Multifoam 400mm Svart		1		204,45	204,45
VH15	Arbete		1		1 245,46	1 245,46
	Ramnummer: BD2105100420					
	Inlämnade artiklar					
	Märkning: C0004320000000730					
	Kund : Oscar Sandberg					

Fakturan behandlas snabbt och ni får betalningen inom 7 arbetsdagar. Skulle det krångla eller ni inte kan se att ni mottagit betalningen trots att fakturan skickats till oss, ring oss på **010 – 516 47 44** eller maila support@leaseabike.se så undersöker vi omgående.