

BIKE-DIEBSTAHL: DAS MUSST DU WISSEN!

Jedes BusinessBike ist gegen Diebstahl im gesamten Leasingzeitraum zum Neuwert versichert. Um das gestohlene Bike möglichst schnell gegen ein neues zu tauschen, müssen Du und Deine Kund:innen nur ein paar Punkte beachten. **ACHTUNG:** Es geht in diesem Leitfaden um den kompletten Diebstahl eines Rades. Wenn „nur“ einzelne Teile des Rades gestohlen wurden, bitten wir um Meldung eines Teilediebstahls.



SO GEHT'S:

1. Deine Kund:in muss die BusinessBike Card (wird per E-Mail übermittelt und ist im Portal abrufbar) oder den Nachweis der polizeilichen Anzeige (inkl. Rahmennummer) vorlegen.
2. Ab Schadendatum muss die Portalmeldung innerhalb von 14 Tagen erfolgen.
3. Die Portalmeldung erfolgt durch Dich bzw. Euch als BusinessBike Fachhändler.
4. Unsere Versicherung ENRA prüft den Schaden und wird jetzt zu Deiner Ansprechpartnerin.
5. **ENRA** nimmt Kontakt zu Dir auf und fordert alle Unterlagen zur Schadensprüfung an:
 - Nachweis der polizeilichen Anzeige (inkl. Rahmennummer)
 - Schadenformular der **ENRA** (vom Nutzer ausgefüllt und unterschrieben)
 - Neurad-Rechnung (sofern das gestohlene Rad bei Dir geleast wurde)
 - Gegebenenfalls die Information, ob das Display auch gestohlen wurde
 - Fotos (z. B. falls das Schloss zurückgeblieben ist, wo das Rad gesichert war und mehr) fordert **ENRA** bei Bedarf individuell an
6. Sobald **ENRA** den Schaden freigibt, wird die Regulierungsfreigabe per Mail an Dich gesendet.
7. Jetzt informierst Du Deine Kund:in darüber, dass er oder sie sich gemäß der Freigabe ein neues Rad im freigegebenen Wert aussuchen kann.
8. Die Rechnung darüber schickst Du wieder an **ENRA**.
9. **WICHTIG:** Du musst die Rechnung auf PEAC (Germany) GmbH, Gertrudenstraße 2, 20095 Hamburg ausstellen.
10. **ENRA** prüft und zahlt die Rechnung und schickt sie anschließend weiter an BusinessBike.
11. BusinessBike ändert die Rad-Daten und schickt eine neue BusinessBike Card per Mail an Deine Kund:in.
12. **ACHTUNG:** Die neuen Rad-Daten sind registriert, werden aber nicht im Portal abgebildet!
13. Falls **ENRA** den Schaden ablehnt, kommt dazu ebenfalls eine Mail an Dich. Du musst dann nichts mehr tun – BusinessBike kümmert sich um alles weitere.

**ALLE INFOS HIERZU AUF
DER RÜCKSEITE.**

HÄUFIGE FEHLER – UND WIE DU SIE VERMEIDEST.

Denk bitte daran, dass das neue Bike in den bestehenden Leasingvorgang eingesetzt wird. Es muss also der Regulierungsfreigabe entsprechen.

- Wenn das neue Bike günstiger ist, muss die Differenz durch Zubehör ausgeglichen werden.
- Wenn das Wunsch-Bike teurer ist, müssen wir das kurz klären – informiere uns dann bitte über das Kontaktformular auf unserer Homepage.
- Wenn versehentlich ein neuer Leasingvorgang geschlossen wird, muss der neu geschlossene Vorgang kostenpflichtig rückabgewickelt werden.

FRAGEN, WÜNSCHE, KLÄRUNGSBEDARF?

Wir unterstützen Dich persönlich:
Einfach das Kontaktformular im Kundenportal nutzen oder anrufen – wir sind von Montag bis Freitag von 09–17 Uhr telefonisch erreichbar.

SUPPORT-HOTLINE
09132 6459-000