

## **Die 10 meistgestellten Fragen an den Quality1-Kunden- und Schadendienst – und die Antworten**

### **1. Ich möchte gerne mit der Quality1 AG zusammenarbeiten. Was muss ich tun?**

**Kundendienst:** Gerne leiten wir dies an den zuständigen Aussendienstberater Ihrer Region weiter. Er wird Sie dann schnellstmöglich kontaktieren und einen Termin vereinbaren, um Ihnen vor Ort unsere Produkte und Dienstleistungen zu erläutern und die Details zur Zusammenarbeit zu besprechen.

### **2. Was kostet mich eine Garantie?**

**Kundendienst:** Der Preis einer Garantie ist abhängig vom Fahrzeugtyp, Alter und Kilometerstand. Als Partner können Sie den Preis über das B2B-Portal [www.carplus.ch](http://www.carplus.ch) abfragen.

### **3. Wie kann ich als Garagist / Händler eine Garantie abschliessen?**

**Kundendienst:** Eine Garantie kann mittels wenigen Klicks via B2B-Portal [www.carplus.ch](http://www.carplus.ch) abgeschlossen werden.

### **4. Ich habe die von der Quality1 AG erhaltene Rechnung verlegt bzw. finde diese nicht mehr...**

**Kundendienst:** Die Rechnung finden Sie im B2B-Portal [www.carplus.ch](http://www.carplus.ch) unter Meldungen / Übersicht (Drop-Down «Rechnungen»).

### **5. Das POS Material ist mir ausgegangen. Wie kann ich vorgehen?**

**Kundendienst:** Sie können das gewünschte POS Material telefonisch, via B2B-Portal [www.carplus.ch](http://www.carplus.ch) oder über Ihren Aussendienstberater bestellen.

### **6. Wie kann ich einen Schadenfall anmelden?**

**Schadendienst:** Als erstes müssen Sie das Kundenfahrzeug kontrollieren, um das Problem zu identifizieren. Danach können Sie den Schadenfall via B2B-Portal [www.carplus.ch](http://www.carplus.ch), App oder [www.quality1.ch](http://www.quality1.ch) anmelden. Innerhalb von 15 Minuten erhalten Sie eine Antwort und können dann die nächsten Schritte mit dem Kunden planen.

### **7. Was für Informationen muss ich bei der Schadenanmeldung mitliefern?**

**Schadendienst:** Für die Schadenanmeldung sind nur wenige Angaben erforderlich. Nebst dem Defekt, der beschrieben werden muss, sind nur wenige zusätzliche Informationen nötig (Policennummer und Kilometerstand). Dokumente wie ein Fahrzeugausweis oder Servicebelege müssen nur auf Anfrage nachgängig eingereicht werden, wenn diese zur Abklärung von weiteren Details erforderlich sind

### **8. Kann ich nach der Schadenmeldung mit der Diagnose beginnen?**

**Schadendienst:** Grundsätzlich darf das Fahrzeug für Diagnosezwecke am Tester angeschlossen werden. Am Fahrzeug darf vor der Schadenfreigabe jedoch nichts demontiert werden.

### **9. Ist dieses Bauteil im Garantiefumfang enthalten?**

**Schadendienst:** Der Deckungsumfang ist grundsätzlich in den AVB ersichtlich. Ob ein bestimmtes Bauteil im Garantiefumfang enthalten ist, wird nach Eingang der Schadenmeldung detailliert geprüft. Sie erhalten innerhalb von 15 Minuten eine Antwort.

### **10. Es ist noch ein zusätzliches Bauteil defekt, welches auf der Schadenmeldung nicht vermerkt wurde. Darf man dieses Bauteil ohne zusätzliche Freigabe auf der Rechnung mitkalkulieren?**

**Schadendienst:** Nein. Jedes zusätzliche Bauteil, welches nachträglich ersetzt wird, muss schriftlich an die Schadenabteilung gemeldet werden. Ohne Freigabe darf keine Rechnung gesendet werden.