

# FAQ AUTOCARE PLUS

## I. ABSCHLUSS UND ANNAHMERICHTLINIEN

**Bis zu wie viel Kilometer kann man das Produkt abschließen?**

Bis zu 200.000 km

**Ist das Alter des Fahrzeugs relevant?**

Ja. Keine Annahme bei Fahrzeugen älter als 8 Jahre; im 8. Jahr sind 60 Monate Laufzeit möglich.

**Werden Elektro- und Hybridfahrzeuge angenommen?**

Ja.

**Was passiert, wenn ein Fahrzeug früher Taxi/Mietwagen war und nun an eine Privatperson verkauft wird?**

Kann mit der AutoCare Plus verkauft werden.

**Was passiert bei offiziell getunten Fahrzeugen (ABT, G-Power etc.)?**

Chip-getunte Fahrzeuge sind grundsätzlich nicht versicherbar.

**Ist ein Gutachten für die Annahme bei CarGarantie notwendig?**

Vor Anmeldung müssen die Fahrzeuge auf technisch und optisch einwandfreien Zustand überprüft werden. (Funktions-, Geräusch- und äußerer Sichtprüfungsmangelfreier Zustand wird vom ausliefernden Händler durchgeführt.) Gleichzeitig muss bei der Vergabe der AutoCare Plus eine letztfällige Wartung / Inspektion gemäß der Herstellerempfehlungen/-vorgaben erfolgen. Eine Dokumentation der Wartung/ Inspektion bzw. des Fahrzeug-Checks ist der Fahrzeugakte des Händlers beizulegen.

**Kann ein Händlerdienstwagen und Vorführwagen ebenfalls versichert werden?**

Nein.

**Sind Jaguar und Rover grundsätzlich ausgeschlossen?**

Ja.

**Was genau sind Transportfahrzeuge?**

**Sind Transportfahrzeuge ausgeschlossen?**

**Wie verhält es sich bei Nutzfahrzeugen?**

Die AutoCare Plus kann für Fahrzeuge bis 3,5 t zulässigem Gesamtgewicht abgeschlossen werden, sofern diese keiner gewerblichen Nutzung unterliegen.

**Bezieht sich die Versicherung auf die Person oder auf das Fahrzeug?**

Die Versicherung verbleibt am Fahrzeug.

## II. DECKUNG UND TECHNIK

**Wo sieht man den Umfang der gedeckten Baugruppen?**

Der Baugruppen-Umfang ist in der Produkt-Information (Santander-Händler-Seite) auf Seite 5 über den QR-Code zu finden.

**Ist die Batterie bei Elektro- oder Hybridfahrzeugen gedeckt?**

Nein, grundsätzlich sind: Knopfzellen, Batterien, Hybridbatterien, Elektroantriebsbatterien, Akkumulatoren und Elektrocondensatoren ausgeschlossen.

**Wird ein Partikelfilter ersetzt?**

Im Vollschutz (ersten 12 Monate) gedeckt.

**Welche Zusatzarbeiten sind neben dem Bauteil gedeckt?**

Es werden die vom Hersteller vorgegebenen Richtzeiten zur jeweils durchzuführenden Arbeit bezahlt. (Ausbau des beschädigten Bauteils / Einbau des neuen Bauteils).

**Ist der AdBlue-Tank, gedeckt?**

Nein.

**Sind Einspritzventile, NOx- oder Lambda-Sonden gedeckt?**

Ja, sowohl im Vollschutz als auch im Baugruppenumfang.

**Wie ist der Umgang mit dem Zahnriemenintervall von 210.000 km, insbesondere wenn die Wasserpumpe vorher undicht wird und inkl. Zahnriemen ersetzt werden muss? Was deckt die AutoCare Plus?**

Vor Anmeldung müssen die Fahrzeuge auf technisch und optisch einwandfreien Zustand überprüft werden. (Funktions-, Geräusch- und äußerer Sichtprüfung mangelfreier Zustand wird vom ausliefernden Händler durchgeführt.) Gleichzeitig muss bei der Vergabe der AutoCare Plus eine letztfällige Wartung / Inspektion gemäß der Herstellerempfehlungen/-vorgaben erfolgen. Eine Dokumentation der Wartung/ Inspektion bzw. des Fahrzeug-Checks ist der Fahrzeugakte des Händlers beizulegen.

**Wird beim E-Auto die maximale Leistung oder die Dauerleistung für die Prämienberechnung herangezogen?**

Die Höchstleistung.

### **III. PROZESSE / SCHADENFALL**

**Muss vor der Reparatur eine Anfrage bei CarGarantie gestellt werden?**

Ja, unbedingt! Die Reparaturfreigabe ist abzuwarten.

**Muss die Reparatur in einer bestimmten Werkstatt durchgeführt werden?**

Nein, die Reparatur kann in jeder Vertrags- oder Kfz-Meisterwerkstätte erfolgen.

**Wird ein Schaden brutto oder netto von CarGarantie gedeckt?**

Die Rechnung wird auf den Endkunden inkl. 20% Mwst. ausgestellt und so bei der Car-Garantie zur Regulierung eingereicht.

**Wie soll ein Händler ohne Werkstatt notwendige Protokolle erstellen / führen?**

Zum Beispiel durch einen externen Check in einer Partnerwerkstätte.

**Was, wenn ein Fehler schon vor Versicherungsbeginn bestand?****Was passiert, wenn ein Fahrzeug ausgelesen wird und sich herausstellt, dass der Fehler bereits vor Versicherungsbeginn bestand, das Problem jedoch erst später auftritt?**

Vor Anmeldung müssen die Fahrzeuge auf technisch und optisch einwandfreien Zustand überprüft werden. (Funktions-, Geräusch- und äußerer Sichtprüfung mangelfreier Zustand wird vom ausliefernden Händler durchgeführt.) Gleichzeitig muss bei der Vergabe der AutoCare Plus eine letztfällige Wartung / Inspektion gemäß der Herstellerempfehlungen/-vorgaben erfolgen. Eine Dokumentation der Wartung/ Inspektion bzw. des Fahrzeug-Checks ist der Fahrzeugakte des Händlers beizulegen.

**Gilt immer ein Selbstbehalt von € 100,-?**

Der Kunde beteiligt sich an den versicherungsbedingten Lohn- und Materialkosten mit einem Selbstbehalt in Höhe von mindestens 100 EUR inkl. Mwst. je Schadenfall.

## IV. VERTRAG, FINANZIERUNG UND BESITZWECHSEL

### **Muss die AutoCare Plus über den Händler abgeschlossen werden, oder kann der Kunde diese selbst abschließen?**

Die AutoCare Plus kann nur in Kombination mit einer Fahrzeug-Finanzierung über das Santander-Portal abgeschlossen werden.

### **Gilt die Versicherung weiter, wenn der Kunde die Finanzierung vorzeitig auflöst?**

Ja, bis zum vereinbarten Laufzeitende

### **Kann die AutoCare Plus auch ohne Finanzierung abgeschlossen werden?**

Die AutoCare Plus kann nicht ohne Finanzierung abgeschlossen werden.

### **Kann die AutoCare Plus auch bei Kommissionsverkäufen abgeschlossen werden?**

Ja, aber: Vor Anmeldung müssen die Fahrzeuge auf technisch und optisch einwandfreien Zustand überprüft werden. (Funktions-, Geräusch- und äußerer Sichtprüfung mangelfreier Zustand wird vom ausliefernden Händler durchgeführt.) Gleichzeitig muss bei der Vergabe der AutoCare Plus eine letztfällige Wartung / Inspektion gemäß der Herstellerempfehlungen/-vorgaben erfolgen. Eine Dokumentation der Wartung/Inspektion bzw. des Fahrzeug-Checks ist der Fahrzeugakte des Händlers beizulegen.

### **Ist die AutoCare Plus nur bei einem Kredit möglich oder auch bei Leasing?**

Nur Kredit.

### **Muss ein Besitzwechsel aktiv gemeldet werden?**

Nein.

## V. UNTERLAGEN UND ANSPRECHPARTNER

### **Gibt es eine Prämienübersicht?**

Ja, im Händlerfolder (Santander-Partner-Portal)

### **Wie kommt man zu weiteren Foldern bzw. Unterlagen?**

Über die SCB-Gebietsleiter.

### **Bekommen Händler die Kontaktdaten der CarGarantie-Distriktleiter?**

Befinden sich in den Schulungs-Unterlagen

## VI. ALLGEMEINES

### **Wird AutoCare Plus nur über den Händler angeboten?**

Ja, Kunde kann nicht selbst abschließen.

### **Werden Fahrzeuge aus Operating Leasing/Langzeitmiete versichert?**

Ja, wenn die Herkunft der Fahrzeuge damit gemeint ist.