

FAQ AUTOCARE PLUS

I) ABSCHLUSS & 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 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.

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 & 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.

Wird bei LED Scheinwerferausfall (nicht reparabel) der ganze Scheinwerfer ersetzt?

Ein Scheinwerfer ist bei einem versicherten technischen Defekt ersatzberechtigt. Ausgeschlossen sind Schäden, die durch äußere Einwirkungen – insbesondere Steinschlag, Glasbruch oder den daraus resultierenden Wassereintritt – verursacht werden.

Sind im ersten Jahr AD Blue Komponenten enthalten

Komponenten ja, AD-Blue Flüssigkeit, Nein.

Ist die Funkfernbeinung gedeckt

Nein.

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 & 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.

Muss die Finanzierung und die Versicherung gleiche Laufzeiten haben?

Nein. Es kann die Finanzierung die gleiche LZ, eine kürzere oder eine längere LZ haben als die Versicherung.

V) UNTERLAGEN & 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.

Wird die Gewährleistung nicht verändert? Angeblich wenn innerhalb der ersten 12 Monate ein Gewährleistungsanspruch akzeptiert werden muss, verlängert sich die Gewährleistung um weitere 12 Monate, stimmt das?

Nein, die Änderungen im Gewährleistungsrecht bezieht sich auf Veränderungen in der Elektro-Branche.

Was ist eine Anschlussgarantie?

Eine Anschlussgarantie ist eine Garantie, die unmittelbar an die Herstellergarantie anschließt und den Garantiefumfang über die ursprüngliche Herstellergarantie hinaus verlängert. Sie wird häufig in Zusammenarbeit mit einem Garantievversicherer angeboten.

Beispiel Mercedes-Benz Österreich:

Der Hersteller gewährt serienmäßig 2 Jahre Herstellergarantie. Zusätzlich wird gemeinsam mit einem Garantievversicherer ein 4-Jahres-Wertpaket angeboten. Die ersten zwei Jahre entsprechen der Herstellergarantie, die darauffolgenden zwei Jahre werden als Anschlussgarantie gewährt. Und genau diese Jahre oder die verbleibende Laufzeit muss man wissen. Achtung ein Importierter MB hat möglicherweise nur 2 Jahre Garantie.

Wenn wir als Händler ein Fahrzeug eintauschen, bei dem die Serviceintervalle in der Vergangenheit nicht lückenlos bei einem Vertragspartner durchgeführt wurden, zB freie Werkstatt oder privat, wir aber das aktuelle Service inklusive Eintrag ordnungsgemäß machen inkl. aller vorgeschriebener Arbeiten (wie Ölwechsel etc) erfolgen-bleibt die Garantie dann ganz normal bestehen, oder kann es dadurch zu einem Garantiausschluss kommen?

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.

Wie sieht es bei Eintauschfahrzeugen aus, bei denen in der Vergangenheit eine Softwareänderung durchgeführt wurde (zB Start-Stopp-Deaktivierung, Leistungssteigerung oder ähnliche Anpassungen), die vor dem Autocare Vertragsabschluss aber wieder vollständig auf den Originalzustand zurückgesetzt wurden. Kann für so ein Fahrzeug eine AutocarePlus 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.