

**Infoblatt für „Galeria Karstadt Kaufhof“ Kunden**

- **Wenn** ein Schadensfall eingetreten ist, melden Sie diesen unverzüglich (im Normalfall innerhalb von drei Werktagen) beim Versicherungsdienstleister, der AQILO GmbH, am einfachsten und schnellsten funktioniert dies im Internet. Nutzen Sie dazu das Online Schadensformular unter dem Link: **www.aqilo.com**. Dort haben Sie auch gleichzeitig die Möglichkeit uns eine Kopie der Original Verkaufsrechnung per Upload mit zu senden.
- **Haben** Sie Fragen zur Schadensanmeldung, wird Ihnen von unserer Schadenshotline **030 / 318 748 76** geholfen.
- **Sollten** Sie über keinerlei Möglichkeit eines Internetzugangs verfügen, dann verwenden Sie das „**Formblatt für Geräteschäden**“, das von Ihnen selbständig und vollständig ausgefüllt werden muss. Die Kundendaten (Name, Anschrift, Telefonnummer) müssen gut leserlich sein.
- **Besonders wichtig** für alle Meldewege ist auch eine ausführliche Darstellung des Schadenshergangs. Diese ist eine notwendige Grundvoraussetzung für die Regulierung eines Schadens und wird von der Versicherung bindend vorgegeben. Deshalb bitten wir Sie um eine genaue Beschreibung der Umstände, die zu diesem Schaden geführt haben:
  - **Wer** hat den Schaden verursacht?
  - **Wann** (Datum) hat sich der Schaden ereignet?
  - **Wo** (Ort/PLZ) hat sich der Schaden ereignet?
  - **Wie** bzw. **warum** konnte dieser Schaden entstehen?
  - **Wie** bzw. **wo** war das Gerät zum Schadenszeitpunkt verwahrt?

Senden Sie neben dem vollständig ausgefüllten „**Formblatt für Geräteschäden**“ auch die Kopie der „**Original Galeria Karstadt Kaufhof Verkaufsrechnung (Kassenbon)**“

- entweder **per FAX** an **030 / 318 748 76 99**
- oder **per Post** an **AQILO GmbH, Mooslackengasse 17, 1190 Wien, Österreich**
- oder **per Mail** an **schaden@aqilo.com**.

## Infoblatt für „Galeria Karstadt Kaufhof“ Kunden

- Innerhalb von spätestens einem Werktagen nach Eingang der Schadensmeldung beim Versicherungsdienstleister, der Aqilo GmbH, erhalten Sie eine Rückmeldung bezüglich ihres Schadens und Ihnen wird eine Schadensnummer zugeteilt.  
Wenn möglich stellen Sie uns bitte für die weitere Kommunikation eine Email Adresse zur Verfügung. Bei der Schadensmeldung per Post möchten wir Sie auf wesentlich längere Bearbeitungszeiten durch die anfallenden Postwege hinweisen.
- Nach vorläufiger Zustimmung zur Schadensübernahme durch den Versicherer wird die Gerätereparatur bzw. der Geräteaustausch mit dem Galeria Karstadt Kaufhof Kunden vereinbart. Sollte die Reparatur bereits auf Eigeninitiative durch Sie selbst eingeleitet worden sein, so senden Sie uns bitte alle Unterlagen (Kopie der Original Kaufrechnung inkl. Reparaturbericht / Reparaturrechnung und Ihre Bankdaten) an **schaden@aqilo.com**. In diesem Fall müssen Sie in Vorleistung treten.
- Bitte führen Sie in allen Schreiben an den Versicherungsbetreuer immer die Ihnen zugeteilte Schadenfallnummer an. Das gilt auch dann, wenn Sie uns eine Reparaturrechnung, einen Reparaturbericht oder einen Kostenvoranschlag zusenden.
- Bei Schäden an Elektrogroßgeräten (Weiße Ware), die einen Vor-Ort-Service erfordern, werden bei einer positiven Deckungszusage neben den Reparaturkosten auch die Wegekosten (An-, Abfahrt) getragen. Das gilt auch dann, wenn der Galeria Karstadt Kaufhof - Kunde nach dem Kauf das Gerät selber nach Hause transportiert hat.
- Bei Schäden an Großbild TV (LCD, LED, Plasma) findet kein Vor-Ort-Service statt, da diese Geräte in autorisierten Werkstätten des Herstellers repariert werden. In diesem Fall werden bei einer positiven Deckungszusage **ab der Größe 37"** und **einem von der Aqilo - Schadensabteilung angeforderten Kostenvoranschlag** neben den Reparaturkosten auch die Transport- bzw. die Versandkosten getragen.

# Formblatt für Geräteschäden

## Galeria Karstadt Kaufhof „Garantie plus“

Bitte per Email „schaden@aqilo.com“ oder im  
Ausnahmefall per Fax „030 / 318 748 76 99“ an  
AQILO GmbH, 1190 Wien, Österreich senden.

Kunde ..... PLZ / Ort .....

Name ..... Telefon .....

Straße ..... Email .....

IBAN: .....

Alle Schäden:

Herstellergarantie noch gültig?  ja  nein      Gerät: .....

„Garantie plus“ noch gültig?  ja  nein      Seriennummer: .....

Kundenrechnung vorhanden  
und beigelegt?  ja  nein

**Angemeldete Schäden ohne genauer Schadens- oder Tathergangs-Beschreibung werden nicht bearbeitet  
und sind bis zur vollständigen Klärung nicht gedeckt!**

Schadens- oder Tathergang laut Kunde sowie Schadensausmaß:

**Anleitung: Wer hat wann, wo und warum** welchen Schaden verursacht? **Wie** ist der Schaden entstanden und **was** ist beschädigt?

Unterschrift Kunde ..... Datum .....