

Wichtige Hinweise für den Schadenfall Versicherungs-Service über die ALD Automotive

Allgemeine Hinweise

Auch der beste Fahrer kann einmal in einen Verkehrsunfall verwickelt werden. Legen Sie sich daher dieses Merkblatt sowie den Vordruck für die Schadenmeldung vorsorglich ins Auto. Die Schadenmeldung befindet sich im My ALD Online-Kundenportal und auf unserer Website unter www.aldautomotive.de/online-services/service-center/unfall-und-glasschaden.

Bitte kontaktieren Sie im Schadenfall unverzüglich die **Unfallschaden-Hotline unter +49 40 47104-9904**. Diese ist rund um die Uhr für Sie erreichbar – auch an Sonn- und Feiertagen – und bietet Ihnen eine schnelle Soforthilfe und einen umfassenden Schadenservice.

Am Unfallort

Bitte sichern Sie zunächst die Unfallstelle ab, indem Sie die **Warnblinkanlage einschalten** und das **Warndreieck** aufstellen. Legen Sie für die Absicherung der Unfallstelle unbedingt eine **Warnweste** an.

Sofern es Verletzte gibt, leisten Sie bitte unverzüglich **erste Hilfe** und informieren Sie die Polizei und einen Notarzt. Die Polizei ist bundesweit über die **110** erreichbar. Bei Personenschäden fordern Sie erste Hilfe über den Notruf **112** an.

Machen Sie **Fotos** vom Unfallort und der Stellung der beteiligten Fahrzeuge am Unfallort. Geben Sie **keinesfalls ein Schuldanerkenntnis** ab. Erfassen Sie die **personenbezogenen Daten des Unfallgegners** (Namen und Anschriften von Halter und Fahrer), das **Kennzeichen** des anderen Fahrzeugs und die gegnerische **Versicherung** – entsprechend der ALD Automotive Schadenmeldung – und notieren Sie Namen und Anschriften von **Zeugen**.

Schadenmeldung

Im Rahmen der Ihnen obliegenden **Schadenminderungspflicht** ist eine zeitnahe Feststellung der konkreten Schadenhöhe notwendig. Melden Sie den Schaden daher **unverzüglich telefonisch** an die ALD Automotive unter der **Unfallschaden-Hotline +49 40 47104-9904**. Diese Hotline ist für Sie an sieben Tagen in der Woche 24 Stunden erreichbar.

Da eine Reparatur **nur nach Freigabe** durch die ALD Automotive erfolgen darf, erhalten Sie vorab telefonisch die notwendigen Informationen bezüglich der weiteren Vorgehensweise. Wir unterstützen Sie bei der Suche nach der nächstgelegenen Werkstatt und organisieren für Sie einen kostenlosen **Hol- und Bring-Service**, die Bereitstellung von **Mietwagen** sowie **Pannen-, Abschlepp-, Bergungs- und Unfall-Hilfsdienste**. Welche Leistungen über Ihren Vertrag abgedeckt sind, erfahren Sie über die Unfallschaden-Hotline.

Bitte reichen Sie anschließend unverzüglich die **schriftliche Schadenmeldung** über das My ALD Online-Kundenportal oder per E-Mail (schadenanzeige@aldautomotive.com) ein.

Nächste Schritte

Im Zuge der Reparatur legen Sie bitte die **ALD Automotive Service-Card** in der Fachwerkstatt vor.

Sollte es sich um eine Fachwerkstatt handeln, die Sie selbst ausgesucht haben und die nicht von der ALD Automotive beauftragt wurde, ist die Zusendung eines kostenneutralen Kostenvoranschlags inkl. Farbfotos unter Angabe des Kennzeichens und des Schadentags im Betreff an vs.freigaben@aldautomotive.com erforderlich (max. 5 MB).

Die **Beauftragung eines Sachverständigen** erfolgt nur durch die ALD Automotive. Sofern Sie selbst Sachverständigenaufträge erteilen, oder durch Werkstätten erteilen lassen, werden diese Kosten von der ALD Automotive nicht übernommen.

Sofern eine **Reparatur nicht oder zu einem späteren Zeitpunkt** geplant ist, informieren Sie bitte die ALD Automotive und senden Sie die schriftliche Schadenmeldung inkl. Schadenhöhe und mindestens drei Bildern unter Angabe des Kennzeichens und des Schadentags im Betreff per E-Mail an schadenanzeige@aldautomotive.com:

- Bild mit Sicht auf das Fahrzeug mit Kennzeichen (wenn möglich inkl. Beschädigung)
- Bild mit Sicht auf das beschädigte Fahrzeugteil im Ganzen
- Bild mit Sicht auf die Beschädigung im Abstand von ca. 70 bis 100 cm

Für die **Vermittlung eines Mietwagens** bei unverschuldeten Haftpflichtschäden sowie selbstverschuldeten Unfallschäden, bei denen noch kein Reparaturauftrag eingesteuert wurde, kontaktieren Sie bitte die **Mobility Services-Hotline unter +49 40 47104-9922**.

Diebstahl, Einbruch, Brandschaden oder Wildschaden

Ein **Diebstahl** des Fahrzeugs, ein **Einbruch** in das Fahrzeug, ein **Brandschaden** oder ein **Zusammenstoß mit Tieren** (z.B. Wildschaden) muss der zuständigen Polizeidienststelle oder Revierförsterei unverzüglich angezeigt werden.

Bei Diebstahl oder Einbruch **im Ausland** zeigen Sie den Vorfall bei der ausländischen Polizeibehörde und nach Rückkehr zusätzlich bei der deutschen Polizeibehörde für die internationale Ausschreibung der Fahndung nach dem Fahrzeug an.

Entsprechende **schriftliche Bestätigungen** der Anzeigen müssen der Versicherung vorgelegt werden.