

## Merkblatt 58: ASSISTANCE (Intern)

### Information

<b>ID</b>	MB058D
<b>Version</b>	1.0
<b>Erstellt</b>	11.12.2020 / Flurin Vicentini
<b>Bearbeitet</b>	-
<b>Freigegeben</b>	11.12.2020 / Flurin Vicentini
<b>Status</b>	Freigegeben
<b>Kategorie</b>	Intern
Technische Änderungen vorbehalten. Kopieren nur mit ausdrücklicher Genehmigung von KYBURZ.	

### 1 Allgemeine Infos

Wer eine aktive KYBURZ ASSISTANCE hat, kann im Falle einer Panne unter der 24/7 Hotline 044 866 22 66 anrufen. Fahrer und Fahrzeug werden abgeholt und nach Hause gebracht.

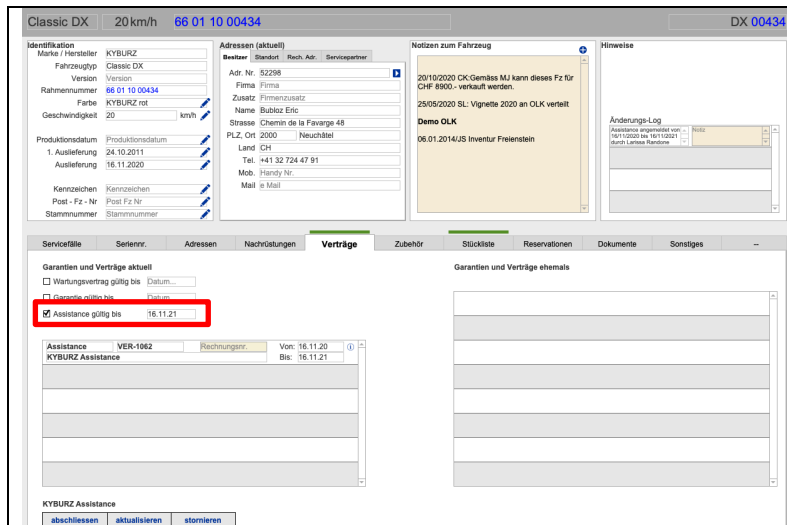
Die ASSISTANCE wird mit jedem Fahrzeug, was von KYBURZ an Privatpersonen verkauft wird, für 12 Monate aktiviert.

Wenn KYBURZ an dem Fahrzeug einen Service inkl. aller empfohlenen Reparaturen durchführt, wird die ASSISTANCE um 12 Monate verlängert. Der Empfohlene Serviceintervall liegt bei 12 Monaten. Wenn der Kunde diesen also einhält, hat er permanent die KYBURZ ASSISTANCE.

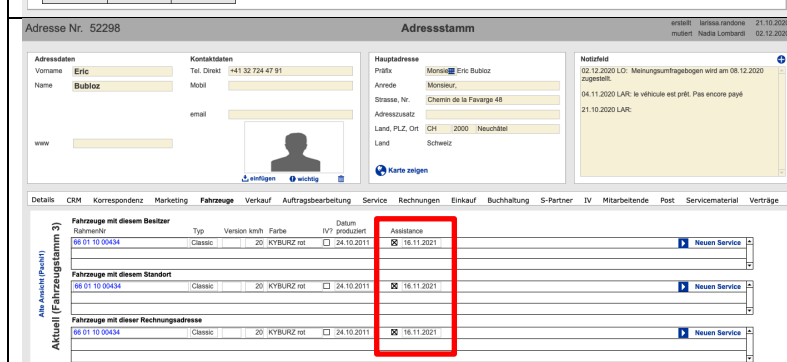
Die KYBURZ ASSISTANCE kann nicht einzeln «gekauft» werden, sie ist beim Kauf und beim Service inbegriffen.

## 2 Erkennung ASSISTANCE

Ob die ASSISTANCE für ein Fahrzeug aktiv ist, kann im Pachi nachgeschaut werden.



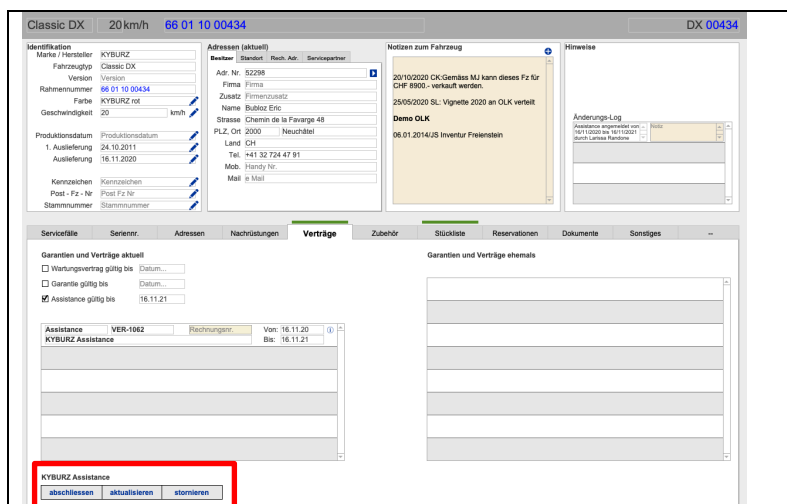
**Fahrzeugstamm**  
Reiter "Verträge"



**Adressstamm**  
Reiter "Fahrzeuge"

## 3 ASSISTANCE Aktivieren / Deaktivieren

Die ASSISTANCE kann im Fahrzeugstamm aktiviert und deaktiviert werden. Die Daten werden automatisch an die Mobiliar übermittelt.



**Fahrzeugstamm**  
Reiter "Verträge"

**Aktivieren (Fahrzeugkauf)**  
Button "Abschliessen" anklicken  
und Dauer angeben  
(normalerweise 1 Jahr)

**Verlängern (Service)**  
Button "Abschliessen" anklicken  
und Dauer angeben  
(normalerweise 1 Jahr)

**Stornieren**  
Button "Stornieren" anklicken

## 4 Unterlagen für Kunde



Beim Abschluss oder Verlängern der ASSISTANCE muss dem Kunden die Broschüre mit der Versicherungskarte mitgeschickt werden.

Auf der Versicherungskarte muss eingetragen werden, bis wann die ASSISTANCE aktiviert ist.

## 5 Spezielles beim Service / ASSISTANCE Verlängerung

Falls ein Kunde einen Service bei KYBURZ Ausführen lässt und alle von uns empfohlenen Reparaturen durchführen lässt, bekommt er ab Servicedatum 12 Monate ASSISTANCE.

Folgende Schritte müssen gemacht werden:

- Neues Serviceheft ausfüllen und zum Fahrzeug legen. Falls noch keines vorhanden war, muss ein neues ausgefüllt werden. Es werden alle gemachten Service und Nachrüstungen, vom aktuellen Besitzer nachgetragen.
- Aktivierung Assistance im Fahrzeugstamm (Siehe Punkt 3)
- Musterbrief «Assistance» mit Rechnung mitschicken
- Ablaufdatum auf Versicherungskarte eintragen und Broschüre mit Rechnung mitschicken

## 6 KYBURZ ASSISTANCE für zertifizierte KYBURZ-Partner

Unseren zertifizierten Partnern bieten wir die ASSISTANCE-Möglichkeit ebenfalls an.

Falls ein Kunde den Service bei einem Partner ausführen lässt und der Partner die KYBURZ ASSISTANCE anbieten möchte wird das ermöglicht. Wir verrechnen dem Partner die Selbstkosten für den Service von 40 CHF.

Die Aktivierung der ASSISTANCE kann der Partner bewirken indem er das Formular «K5005\_Antragsformular Assistance» vollständig ausgefüllt an die KYBURZ Serviceabteilung sendet.