

Diebstahl

Für Kund*innen mit **ConnectCare Basic, Smart oder Comfort**

- 1 Melden Sie den Diebstahl bitte umgehend im Mein Bike Serviceportal oder der RX Connect App unter „Diebstahl melden“.
- 2 Im Anschluss müssen Sie die Tat bei der Polizei (online oder persönlich) zur Anzeige bringen. Jetzt gibt es für Sie nichts weiter zu tun, als zu warten – auch wenn es schwerfällt.
- 3 Wird Ihr Bike nach Ihrer Diebstahlmeldung gefunden, kontaktieren wir Sie telefonisch und teilen Ihnen mit, wann Sie es bei Ihrem Fachhändler abholen können. Beim Diebstahl entstandener Schaden wird von Ihrem Händler kostenfrei behoben und das Bike in einen vollständigen sowie fahrtüchtigen Zustand gebracht.
- 4 Fehlt von Ihrem Bike weiterhin jede Spur, erhalten Sie von uns ein baugleiches Modell. In dem Fall kontaktieren wir Sie ebenfalls telefonisch, um Ihnen ein Abholdatum bei Ihrem Fachhändler zu nennen. Sollte Ihr Bike in der Zwischenzeit wiedergefunden werden, bekommen Sie selbstverständlich dieses zurück.

Bei Fragen im Diebstahlfall

Ihren persönlichen Ansprechpartner bei Riese & Müller erreichen Sie schnell und unkompliziert per Telefon unter **06151/366860** (Montag bis Freitag: 9–17 Uhr) oder per E-Mail: **rx-services@r-m.de**

In Kooperation mit



Beschädigung durch Sturz, Unfall oder Vandalismus

Für Kund*innen mit **ConnectCare Smart oder Comfort**

- 1 Lassen Sie Ihr Bike von Ihrem Fachhändler begutachten. Was muss repariert und/oder ersetzt werden?
- 2 Ihr Fachhändler füllt das Schadenformular mit Ihnen zusammen aus, lässt Sie eine Abtretungserklärung unterschreiben, meldet den Schaden bei der Zurich Regionaldirektion Horn & Weber und reicht die Unterlagen dort ein.
- 3 Die Zurich Regionaldirektion Horn & Weber kümmert sich gemeinsam mit Ihrem Fachhändler um die zügige Reparatur des Schadens bzw. um den schnellen Ersatz Ihres E-Bikes.

Bei Fragen im Kaskofall

Ihren persönlichen Ansprechpartner bei Zurich erreichen Sie schnell und unkompliziert per Telefon unter **06151/667990** (Montag bis Freitag: 8–12 Uhr, Montag, Dienstag und Donnerstag: 13–17 Uhr) oder per E-Mail: **horn.weber@zuerich.de**

Unfall oder Panne unterwegs

Für Kund*innen mit **ConnectCare Comfort**

Für ConnectCare Comfort Kund*innen im Pannenfall: 06151/6679912

- 1 Wenn Sie unterwegs eine Panne haben, stehen Ihnen einige Maßnahmen zur Verfügung, die Sie ergreifen können, um Ihre Reise fortzusetzen oder die Wartezeit einer Reparatur Ihres E-Bikes zu überbrücken. Dazu zählen z.B. die Heimfahrt oder Fahrt zum Zielort mit einem Transportmittel eigener Wahl, die Inanspruchnahme einer Pannenhilfe, die Inanspruchnahme eines Rücktransports des E-Bikes oder den Transport zur Werkstatt. Im Rahmen von ConnectCare Comfort werden Ihnen die in diesem Zusammenhang entstandenen Kosten zurück-erstattet. Bitte beachten Sie die beigefügte Übersicht zu den Kostenarten und erstattungsfähigen Beträgen.
- 2 Falls Sie sich nicht mehr sicher sind, welche Kosten für welche Maßnahmen erstattet werden, kontaktieren Sie gerne Ihren Ansprechpartner bei der Zurich Regionaldirektion Horn & Weber.
- 3 Bewahren Sie die Rechnungen für in Anspruch genommene Leistungen gut auf und reichen Sie diese im Anschluss mit Angabe Ihrer Bankverbindung bei der Zurich Regionaldirektion Horn & Weber ein.
- 4 Ihr Ansprechpartner aus dem Zurich Schadenservice wird sich dann mit Ihnen in Verbindung setzen und die Kostenerstattung in die Wege leiten.

Bei weiteren Fragen

Ihren persönlichen Ansprechpartner bei Zurich erreichen Sie schnell und unkompliziert per Telefon unter **06151/667990** (Montag bis Freitag: 8–12 Uhr, Montag, Dienstag und Donnerstag: 13–17 Uhr) oder per E-Mail: **horn.weber@zuerich.de**

Kostenart	Erstattungsfähiger Betrag
Kosten für eine einmalige Heimfahrt oder die Fahrt zum Zielort mit einem Transportmittel eigener Wahl	500 €
Kosten der Pannenhilfe, um die versicherte Sache wieder fahrbereit zu machen	300 €
Verpflegung in einer Gaststätte während der Reparatur durch die Pannenhilfe oder Wartezeit auf den Abschleppservice	30 €
Kosten für den Rücktransport oder den Transport zur Werkstatt der versicherten Sache, sofern eine Reparatur vor Ort nicht möglich ist	500 €
Übernachungskosten für maximal 4 Nächte und für die Dauer der Reparatur, sofern der Schaden im Ausland oder mindestens 150 km vom Wohnsitz entfernt eingetreten ist	85 €/Nacht
Mobilitätsbudget/Kosten für ein Leihgerät oder sonstige Mobilität mit öffentlichem Personennahverkehr für die Dauer von maximal 7 Tagen	150 €