

Claimprocedure

Indien u een (beginnend) defect opmerkt, verzoeken wij u dit defect zo spoedig mogelijk te melden via onze website. U ontvangt direct een bevestigingsmail en een link met aangesloten garages bij u in de buurt. Om uw claim in behandeling te kunnen nemen dient er een diagnose te worden uitgevoerd waarvoor u contact kunt opnemen met één van onze reparerende partners.

De garagist stelt de oorzaak en de omvang van het defect vast. Vervolgens dient hij een gespecificeerde offerte m.b.t. de reparatie in te dienen via ons claimportal. De garagist is reeds in het bezit van de inloggegevens voor ons claimportal of kan deze alsnog aanvragen. Onder een gespecificeerde offerte verstaan wij:

- Informatie over (de oorzaak van) het defect
- Kosten van de reparatie
- Het gehanteerde werkplaatstarief per uur
- De duur van de reparatie
- De kilometerstand ten tijde van het defect

Uw claim wordt in behandeling genomen zodra wij de offerte ontvangen hebben. In verband met de overgang naar een nieuw systeem kan onze reactietijd momenteel iets langer zijn dan gebruikelijk. Wij doen ons uiterste best om u zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen enkele werkdagen, van een reactie te voorzien. Dank voor uw begrip en geduld.

U ontvangt een reactie van Autotruster op het bij ons bekende e-mailadres. Indien het een grote reparatie betreft, controleert een onafhankelijke specialist de oorzaak van het defect.

Let op: uw garage kan de reparatie pas starten, zodra u een akkoord heeft ontvangen van onze claimafdeling. Bij reparatie zonder akkoord vervalt uw recht op een vergoeding! Indien het defect niet onder uw dekking blijkt te vallen worden de diagnosekosten niet door Autotruster vergoed. Raadpleeg hiervoor uw garantievooraarden.

