

Informationsblatt für die Bearbeitung Ihres Schadenfalls

Sehr geehrte Damen und Herren,

um Ihnen die Abwicklung Ihres Schadens möglichst leicht zu gestalten, haben wir die häufigsten Fragen in einem Informationsblatt zusammengestellt.

Sollten Sie noch zusätzliche Fragen haben, die wir unten stehend nicht genannt haben, können Sie sich gerne auf unserer Homepage www.evaluero.de unter der Rubrik FAQ informieren oder uns eine E-Mail an auftrag@evaluero.de senden.


Ihr eValuero-Team

Frage	Antwort	Link zur Erklärung
Wie lange dauert die Erstellung des Gutachtens?	Die Erstellung eines Gutachtens dauert in der Regel 5 Werktage nach Erhalt. Der Postweg ist davon ausgeschlossen.	https://www.evaluero.de/faq-66.html 
Wo erfahre ich das Ergebnis der Begutachtung?	Zwecks Inhalt und Ergebnis des Gutachtens wenden Sie sich bitte direkt an die zuständige Versicherung.	https://www.evaluero.de/ablauf-schadenfall.html 
Wo erfahre ich, was mit meinem beschädigten Gerät passiert?	Bezüglich des Verbleibs wenden Sie sich bitte an die zuständige Versicherung.	https://www.evaluero.de/ablauf-schadenfall.html 
Welche Unterlagen muss ich mitschicken?	Alle schadenrelevanten Unterlagen sollen in Kopie eingesandt werden, um die Schadenhöhe ermitteln zu können. z.B. Kostenvoranschlag, Anschaffungsrechnung.	
Warum ist ein vollständiges Ausfüllen des beiliegenden Fragebogens erforderlich? Gilt nur, wenn dieser beiliegt.	Um den Schaden eindeutig bewerten zu können, benötigen wir den ausgefüllten Fragebogen.	https://www.evaluero.de/dokumente.html 
Weshalb ist der Sperrcode des Gerätes erforderlich?	Den Sperrcode benötigen wir für eine vollständige Funktionsprüfung und eine genaue Reparaturkostenermittlung.	
Sollte ich Daten auf dem Gerät sichern?	Es ist zu empfehlen eine Datensicherung durchzuführen, bevor Sie das Gerät zu uns schicken.	
Wie sicher sind meine Daten?	Wir unterliegen dem Datenschutzgesetz. Information DS-GVO sind auf der Webseite veröffentlicht.	https://www.evaluero.de/datenschutz.html 
Wie muss ich das Schadengerät verpacken?	Bitte die Geräte so verpacken, damit keine weiteren Beschädigungen daran entstehen können. Eine genaue Beschreibung finden Sie auf nebenstehendem Link.	https://www.evaluero.de/dokumente.html 

Informationsblatt für die Bearbeitung Ihres Schadenfalls



eValuero
(ehemals PKConcept)

Frage	Antwort	Link zur Erklärung
Wie werden meine Schadengeräte geprüft?	Je nach Anforderung werden die Geräte im Labor von eValuero (inhouse) oder direkt am Schadenort durch speziell geschulte Servicepartner geprüft. Die Schadenbewertung nehmen ausschließlich die Sachverständigen von eValuero vor, welche auch das Gutachten an die Versicherung übermitteln. Das Ergebnis der Begutachtung teilt die Versicherung mit.	https://www.evaluero.de/ablauf-schadenfall.html 
Wie wird der Zeitwert ermittelt?	Wir prüfen den Gebrauchtmrkt - nicht nur die Angebote, sondern die tatsächlichen Verkäufe - zum Zeitpunkt des Schadenereignisses. Siehe §9 BwG.	https://www.evaluero.de/gutachten-erklaerung.html 
Warum bekomme ich im Haftpflichtfall nur den Zeitwert und nicht den Wert eines neuen Gerätes?	Es ist gesetzlich in den §823, §249, §251 BGB und §9 des BwG vorgeschrieben, dass nur der Wert eines gebrauchten Gerätes zum Schadenzeitpunkt erstattet wird. Es darf keine Wertverbesserung stattfinden.	https://www.evaluero.de/faq-66.html 
Was bekomme ich ersetzt, wenn es um eine Sachversicherung (Hausrat, Gebäude, Glas, etc.) geht?	Im Sachbereich haben Sie in der Regel Anspruch auf den Neuwert eines technisch und qualitativ gleichwertigen Gerätes. Aufgrund der Marktentwicklung ist dieser Wert meist geringer als der ursprüngliche Anschaffungswert.	https://www.evaluero.de/gutachten-erklaerung.html 
Wo wird ggf. mein Gerät repariert und was geschieht mit meiner Garantie?	Eine Reparatur erfolgt ausschließlich über zertifizierte und autorisierte Werkstätten. Eine vorhandene Garantie bleibt bestehen.	https://www.evaluero.de/faq-66.html 
Was ist zu beachten, damit mein Apple-Gerät repariert werden kann?	Sie müssen die iCloud deaktivieren, weil Apple eine mögliche Reparatur oder einen Austausch des Gerätes sonst verweigert.	https://www.evaluero.de/dokumente.html 