

## Werkwijze en procedures

### 1. Inleiding

Anyfix Smart Solutions is samenwerkend schadehersteller voor a.s.r. Verzekeringen. Wij verzorgen reparaties van schades aan mobiele telefoons en tablets. Wij herstellen uitsluitend met originele fabrieksonderdelen, waardoor eventuele nog bestaande fabrieksgarantie behouden blijft. Dit geldt ook voor de waterdichtgarantie bij waterdichte toestellen.

Voor tussenpersonen van a.s.r. Verzekeringen stellen wij ons zogenaamde Business Portaal ter beschikking. In dit portaal kunnen reparaties worden aangemeld en kan de voortgang van het proces worden gevolgd. Ook krijgt u op basis van de gekozen reparatie een indicatie van de herstelkosten. Verder kunt u aangeven of er sprake is van eigen risico. Indien u hier een bedrag voor eigen risico aangeeft, zullen wij na het uitvoeren van de reparatie het aangegeven bedrag regelrecht met de verzekerde verrekenen. Tevens is het mogelijk een maximaal reparatiebedrag op te geven. Na beoordeling van de schade, stellen wij de dagwaarde van het apparaat vast. Hierbij hanteren wij de volgende a.s.r. formule voor de afschrijving:

- Smartphones en tablets in 3 jaar. Dat is 2,7% per maand.
- Notebook, laptop en PC nieuwwaarde < € 300,- in 3 jaar. 2,7% per maand.
- Notebook, laptop en PC nieuwwaarde > € 300,- in 5 jaar. 1,6% per maand.

Wanneer de kosten van de reparatie kleiner zijn dan de berekende dagwaarde en/of het opgegeven maximale reparatiebedrag zullen wij de reparatie automatisch uitvoeren. Zijn de reparatiekosten hoger dan de berekende dagwaarde dan zullen wij het apparaat total loss verklaren. In andere gevallen zullen wij contact opnemen met de tussenpersoon.

Om de leeftijd van een apparaat vast te stellen vragen wij bij de verzekerde een aankoopbewijs op.

Voor de uitgevoerde werkzaamheden ontvangt de tussenpersoon per aanmelding een factuur van Anyfix Smart Solutions.

## 2. Werkwijze en procedures

### Stap 1. Na aanmelden

Na het aanmelden van een reparatie neemt Anyfix contact op met de verzekerde.

Met de verzekerde wordt besproken hoe het apparaat naar het reparatiecentrum wordt gestuurd. De verzekerde kan dit zelf regelen of Anyfix verzorgt een ophaalopdracht. Indien er geen telefonisch contact plaatsvindt, zal er mail aan verzekerde worden verstuurd met daarin een link waarmee verzekerde bij UPS/DHL het transport van zijn apparaat naar Anyfix zelf kan inplannen.

### Stap 2. Transport is ingepland

Anyfix stuurt een mail aan verzekerde met daarin een bevestiging. In de mail staan de volgende zaken genoemd:

- Reparatienummer en reparatiebon.
- Inpakinstructie voor mobiele telefoons en tablets. De klant dient zelf voor een juiste verpakking te zorgen.
- Verzendlabel om uit te printen en op de verpakking te plakken.
- Gegevens van Anyfix zodat verzekerde tussentijds contact kan opnemen.
- Reparatie staat in de status in afwachting van ontvangst apparaat.
- Een link met een password naar de Anyfix, zodat de verzekerde de reparatie zelf kan volgen.

### Stap 3. Ontvangst van het apparaat bij Anyfix

De ontvangst van het apparaat wordt via mail aan de verzekerde bevestigd.

### Stap 4. Beoordeling van de schade

Het ontvangen apparaat wordt beoordeeld en het schadebedrag wordt vastgesteld.

Op basis van de eerder genoemde criteria wordt het apparaat hersteld, total loss verklaard of wordt er overleg met de tussenpersoon gepleegd.

- a. Het apparaat wordt hersteld, vervolgens stap 5.
- b. Het apparaat wordt total loss verklaard. De verzekerde wordt hiervan op de hoogte gesteld via een mail met een zogenaamde afstandsverklaring. Anyfix bepaalt de dagwaarde volgens de formule en geeft deze aan verzekerde door. Vervolgens rapporteert Anyfix deze waarde aan de tussenpersoon. Het apparaat blijft bij Anyfix en wordt milieuvriendelijk vernietigd.
- c. Het apparaat is niet te herstellen, maar komt wel in aanmerking voor SWAP. De tussenpersoon krijgt een voorstel voor een SWAP apparaat. Bij niet akkoord vervalt het SWAP apparaat en zal worden overgegaan tot een total loss afwikkeling.  
N.B.: SWAP komt voornamelijk voor bij Apple iPhone toestellen.

### Stap 5. Afwikkeling

Na herstel wordt het apparaat via UPS/DHL naar de verzekerde verzonden. De verzekerde ontvangt hiervan een mail met een track-and-trace code.

Indien Anyfix het eigen risico incasseert, dan wordt het gerepareerde apparaat pas na betaling aan de verzekerde verstuurd.

### 3. Prijzen en tarieven

Anyfix voert gecertificeerde reparaties uit tegen marktconforme prijzen.

Met a.s.r. Verzekeringen zijn de volgende tarieven afgesproken:

Dienst	Excl. BTW	BTW 21 %	Incl. BTW
Kosten total-loss afwikkeling	€ 23,97	€ 5,03	€ 29,00
Onderzoekskosten	€ 23,97	€ 5,03	€ 29,00
<b>Transportkosten ophalen*</b>			
ma t/m vrijdag 9:00 - 18:00 uur	€ 10,45	€ 2,19	€ 12,64
<b>Transportkosten bezorging*</b>			
ma t/m vrijdag 9:00 - 18:00 uur	€ 8,95	€ 1,88	€ 10,83
* Onder voorbehoud van prijs- / koerierwijzigingen.			
* Anyfix is vrij in hun keuze van vervoerder.			