



Leitfaden zur Phonak Versicherung

Zufriedene Kunden durch Sicherheit

Die einfache Anleitung zu Ihrer Phonak Versicherung

PHONAK
life is on

Vorteile für Sie und Ihre Kunden

Ohne Mühe können Sie Ihren Kunden jetzt eine unkomplizierte Versicherungslösung für Phonak Hörgeräte, FM Systeme und Phonak Zubehör anbieten. Sie profitieren auf jeden Fall von noch zufriedeneren Kunden und ihre Kunden profitieren von einer umfassenden Absicherung ihrer Hörsysteme.

Dieser Leitfaden soll Ihnen einen Überblick und Antworten auf Ihre Fragen zur Phonak Versicherung bieten. Sollten Sie weiteren Klärungsbedarf haben, kontaktieren Sie bitte den Phonak Kundenservice. Wir helfen Ihnen gerne, mit der Phonak Versicherung Ihr Service-Angebot um eine weitere wertvolle Dienstleistung zu ergänzen.

INHALT

1. ÜBERBLICK.....	5
1.1 Warum bietet Phonak eine Versicherung an?.....	5
1.2 Wer ist der Versicherungspartner?.....	5
1.3 Wer ist die versicherte Person?.....	5
1.4 Welche Geräte sind versicherbar?.....	5
1.5 Was für Versicherungslösungen werden angeboten?.....	6
1.6 Welche Schadensfälle sind versichert?.....	6
1.7 Welche Schadensfälle sind NICHT versichert?	6
1.8 Wie ist die Geltungsdauer der Versicherung?.....	7
1.9 Für welche Länder besteht der Versicherungsschutz?	7
1.10 Welches Informationsmaterial gibt es für meine Kunden?.....	7
2. PRÄMIEN	8
2.1 Was kostet die Versicherung?	8
2.2 Kann ich die Versicherungsprämie für meine Kunden übernehmen?.....	8
2.3 Kann ich die Versicherung mit einem Aufschlag verkaufen?	8
3. ABSCHLUSS DER VERSICHERUNG	9
3.1 Das Vorgehen beim Abschluss der Versicherung	9
3.2 Wann kann die Versicherung abgeschlossen werden?	9
3.3 Wann beginnt die Versicherungsdeckung?.....	9
3.4 Welche Formulare müssen beim Versicherungsabschluss ausgefüllt werden?	9
3.5 Wo bekomme ich die nötigen Formulare?	9
3.6 Wie verfähre ich mit der Versicherungsbestätigung für eine Anpass-Versicherung, wenn der Kunde nacheinander mehrere Hörgeräte ausprobiert?.....	10
3.7 Was mache ich mit den ausgefüllten Versicherungsbestätigungen?.....	10
3.8 Was mache ich mit den Versicherungsprämien?	10
4. SCHADENSFALL	10
4.1 Das Vorgehen im Schadensfall.....	10
4.2 Welche Leistungen bekommt der Kunde im Schadensfall?	10
4.3 Was muss der Kunde im Schadensfall tun?.....	11
4.4 Welche Dokumente müssen im Schadensfall beigebracht werden?	11
4.5 Was muss ich im Schadensfall machen?.....	11
4.6 Wie hoch ist der Selbstbehalt für den Kunden?.....	11

4.7	Was passiert mit dem Selbstbehalt?	12
4.8	Was macht Phonak im Versicherungsfall?.....	12
4.9	Was passiert, wenn als Ersatz kein gleiches Gerät mehr verfügbar ist?	12
4.10	Was passiert, wenn von mehreren Geräten nur ein Gerät betroffen ist?	12
4.11	Kann der Kunde ein anderes Geräte-Modell als Ersatz bekommen?.....	12
4.12	Was passiert mit dem Versicherungsschutz nach einem Schadensfall?	13
4.13	Was passiert bei einem Schadensfall im Ausland?	13
5.	KONTAKT	14

1. ÜBERBLICK

1.1 Warum bietet Phonak eine Versicherung an?

Moderne Hörsysteme sind kleine Hightech-Wunder und daher entsprechend wertvoll. Das Risiko eines Verlustes, Totalschadens oder gar Diebstahls kann leider nie ausgeschlossen werden.

Die Investition für einen Kunden in ein Hörsystem ist oft erheblich. Für viele Kunden ist Sicherheit ein entscheidender Faktor der die Kaufentscheidung beeinflusst. Weil Phonak zum Erfolg Ihres Unternehmens beitragen möchte liegt es nahe, Ihnen für Ihre Kunden eine unkomplizierte, massgeschneiderte Versicherung für Hörgeräte, FM Systeme und Zubehör anzubieten, welche dem Kunden die Entscheidung zu einer Investition in ein Hörgerät erleichtert.

1.2 Wer ist der Versicherungspartner?

Die Phonak Versicherung kommt aus bestem Hause: Wir haben sie in Zusammenarbeit mit der weltweit anerkannten Allianz Versicherungsgesellschaft entwickelt. Die Allianz ist dabei das versichernde Unternehmen.

1.3 Wer ist die versicherte Person?

Versichert ist der Besitzer, bzw. der Träger des Hörgerätes. Wenn der Kunde eine Versicherungsbestätigung ausfüllt, schliesst er somit einen Versicherungsvertrag direkt mit der Allianz ab.

1.4 Welche Geräte sind versicherbar?

Versicherbar sind alle Phonak Hörgeräte inklusive Zubehör und FM Systeme, das heisst alle Phonak Geräte, die eine Seriennummer haben.

Geräte sind versicherbar, wenn sie neu oder neuwertig sind. Ein Gerät gilt als neuwertig, wenn es einwandfrei funktioniert und nicht beschädigt ist.

Nicht versicherbar sind Geräte anderer Hersteller und solche, die keine Seriennummer haben.

Ausgeschlossen von der Versicherung sind Otoplastiken von Hinter-dem-Ohr-Hörgeräten.

1.5 Was für Versicherungslösungen werden angeboten?

Anpass-Versicherung

- Sie gilt während der Anpass-Phase von maximal 3 Monaten.
- Der Kunde hat das Gerät noch nicht gekauft, sondern probiert verschiedene Geräte aus bevor er sich für den Kauf eines bestimmten Gerätes entscheidet.
- Während der Laufzeit sind alle versicherbaren Phonak Geräte, die der Kunde von Ihnen zur Ausprobe erhält, versichert.
- Die Anpass-Versicherung deckt alle Phonak Geräte ab, die der Kunde nacheinander von Ihnen zur Probe erhält. Sie ist gültig für maximal 3 Monate ab Abschluss der Versicherung.

Produkt-Versicherung für Hörgeräte (inkl. Zubehör und FM System)

- Die Produkt-Versicherung für Hörgeräte ist gültig für alle Phonak Hörgeräte während maximal 4 Jahren ab Kaufdatum des Gerätes. Beim gleichzeitigen Kauf von Zubehör oder FM Systemen profitiert der Kunde von der Möglichkeit, Zubehör und FM System kostenlos oder mit einer kleinen Zusatzprämie mitzuversichern.
- Produkt-Versicherung für FM Systeme und Zubehör
- Zubehör und FM Systeme sind unabhängig vom Hörgerät versichert.
- Diese Versicherungsoption ist gültig für alle Phonak Zubehöre und FM Systeme während maximal 4 Jahren ab Kaufdatum des Gerätes.

1.6 Welche Schadensfälle sind versichert?

Diebstahl

Beispiel: Eine Handtasche wird mitsamt Hörgerät gestohlen.

Verlust

Beispiel: Der Kunde kann sein Hörgerät auch nach gründlichem Suchen und Nachfragen beim Fundbüro nicht mehr finden.

Irreparable Schäden

Beispiel: Der Kunde ist auf das Hörgerät getreten und hat es dabei zerstört.

Versicherungstechnische Definition: Ein irreparabler Schaden ist eine vollständige oder teilweise, wesentliche Beschädigung des Gerätes infolge einer plötzlichen und unvorhersehbaren äusseren Einwirkung, durch die das versicherte Hörgerät so stark beschädigt wird, dass es als im technischen Sinne nicht mehr reparaturfähig gilt, oder wenn eine Reparatur wirtschaftlich nicht sinnvoll ist.

1.7 Welche Schadensfälle sind NICHT versichert?

- Schäden, die durch natürliche Abnutzung, Verschleiss oder Verschmutzung verursacht wurden, insbesondere Cerumen- oder Schweisschäden
- Schäden infolge Reparaturarbeiten, Material- und Fabrikationsfehler
- Schäden infolge technischer Störungen (Garantieansprüche)
- Haftpflichtansprüche für Schäden, welche die versicherten Geräte verursachen
- Mittelbare Schäden, wie Schäden, welche die Güter selbst nicht unmittelbar betreffen

1.8 Wie ist die Geltungsdauer der Versicherung?

1. Anpass-Versicherung

Laufzeit maximal 3 Monate ab Abschluss der Versicherung.

2. Produkt-Versicherung für Hörgeräte

Laufzeit vier Jahre ab Kauf des Gerätes, frühestens ab Abschluss der Versicherung.

3. Produkt-Versicherung für FM Systeme und Zubehör

Laufzeit vier Jahre ab Kauf des Gerätes, frühestens ab Abschluss der Versicherung.

Die Produkt-Versicherung sollte grundsätzlich immer direkt beim Kauf eines Phonak Gerätes abgeschlossen werden, damit sofort Versicherungsschutz besteht. Wenn ein Kunde sein Gerät nachträglich versichern will, ist das möglich, sofern sich der Akustiker über das Vorhandensein und der Funktionstüchtigkeit des Gerätes überzeugt hat. Der Versicherungsschutz gilt dann allerdings ab dem Kaufdatum des Gerätes und nicht ab dem Abschlussdatum der Versicherung.

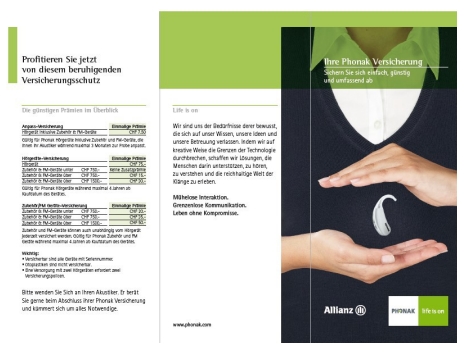
Der Versicherungsschutz erlischt im Schadensfall. Für das Ersatzgerät muss eine neue Versicherung abgeschlossen werden, wenn dieses gewünscht wird.

1.9 Für welche Länder besteht der Versicherungsschutz?

Der Versicherungsschutz gilt weltweit.

1.10 Welches Informationsmaterial gibt es für meine Kunden?

Es gibt ein Faltblatt für Ihre Kunden, das über die Versicherung informiert, die verschiedenen Versicherungsarten erklärt und die Konditionen erläutert.



Phonak weist auch auf ihrer Homepage auf die Möglichkeit hin, Phonak Hörgeräte, Zubehör und FM Systeme bei Hörgeräteakustikern versichern zu lassen.

2. PRÄMIEN

2.1 Was kostet die Versicherung?

Alle unten aufgeführten Prämien verstehen sich inklusive Versicherungssteuer.

Die Prämie ist pro Hörgerät zu bezahlen. Für eine binaurale Versorgung müssen zwei Versicherungspolicen abgeschlossen werden.

Anpass-Versicherung	Einmalige Prämie
Hörgerät inklusive Zubehör & Roger-/FM System	CHF 16.00

Hörgeräte-Versicherung	Einmalige Prämie
Hörgerät	CHF 150.00
Zubehör & Roger-/FM-System unter CHF 750.-	Keine Zusatzprämie
Zubehör & Roger-/FM-Systeme über CHF 750.-	CHF 32.00
Zubehör & Roger-/FM-Systeme über CHF 1'500.-	CHF 64.00

Produkt-Versicherung für Roger-/FM Systeme & Zubehör	Einmalige Prämie
Zubehör & Roger-/FM System unter CHF 750	CHF 40.00
Zubehör & Roger-/FM Systeme über CHF 750	CHF 60.00
Zubehör & Roger-/FM Systeme über CHF 1500	CHF 80.00

Bei der Produkt-Versicherung für FM Systeme muss nicht für jedes einzelne FM Produkt eine Versicherungspolice abgeschlossen werden. Es gilt eine Police pro System.

2.2 Kann ich die Versicherungsprämie für meine Kunden übernehmen?

Ja. Als verkaufsfördernde Massnahme ist es natürlich möglich, dass Sie die Versicherungsprämie übernehmen. Die Versicherungsbestätigung muss selbstverständlich trotzdem ausgefüllt und vom Kunden unterschrieben werden.

2.3 Kann ich die Versicherung mit einem Aufschlag verkaufen?

Ja. Grundsätzlich dürfen Sie zusätzlich zur Versicherungsprämie eine Dienstleistungspauschale in Rechnung stellen, wenn Sie die beiden Beträge separat auf der Kundenrechnung aufführen. Dies ist deshalb nötig, weil die Prämie der Versicherungssteuer unterliegt und die Dienstleistungspauschale der Mehrwertsteuer.

Die Versicherungs-Prämie leiten Sie an Phonak weiter und die Dienstleistungspauschale können Sie selbstverständlich behalten.

3. ABSCHLUSS DER VERSICHERUNG

3.1 Das Vorgehen beim Abschluss der Versicherung

Bei jedem Verkaufsgespräch:

- Kunde auf Versicherung hinweisen
- Versicherungsbestätigung mit Kunden ausfüllen und vom Kunden unterschreiben lassen
- Prämie vom Kunden einziehen
- Unterschriebene Versicherungsbestätigung an Kunden übergeben

Monatlich:

- Eine Kopie aller ausgefüllten Versicherungsbestätigungen an Phonak weiterleiten
- Alle eingekommenen Versicherungsprämien an Phonak überweisen

3.2 Wann kann die Versicherung abgeschlossen werden?

Die Anpass-Versicherung kann vom Kunden abgeschlossen werden, sobald er ein Gerät für eine Testphase von Ihnen zur Probe erhält.

Die Produkt-Versicherung sollte grundsätzlich direkt beim Kauf eines Phonak Produktes abgeschlossen werden, damit sofort Versicherungsschutz besteht. Wenn ein Kunde sein Gerät nachträglich versichern will, ist das möglich, sofern sich der Akustiker über das Vorhandensein und der Funktionstüchtigkeit des Gerätes überzeugt hat. Der Versicherungsschutz gilt dann allerdings ab dem Kaufdatum des Gerätes und nicht ab dem Abschlussdatum der Versicherung.

3.3 Wann beginnt die Versicherungsdeckung?

Sobald die Versicherungsbestätigung vom Kunden unterschrieben ist und die Prämienzahlung bei Ihnen eingegangen ist, gilt die Versicherung als abgeschlossen und es besteht Versicherungsschutz für die aufgeführten Geräte.

3.4 Welche Formulare müssen beim Versicherungsabschluss ausgefüllt werden?

Für den Abschluss einer Anpass- wie auch einer Produkt-Versicherung muss nur die entsprechende Versicherungsbestätigung ausgefüllt werden. Sie gilt als Versicherungspolice für den Endkunden und definiert die Versicherungsbedingungen zwischen Allianz und dem Kunden.

Bei der Produkt-Versicherung für Hörgeräte und der Anpass-Versicherung ist jeweils ein Formular pro Versorgungsseite auszufüllen, also eins pro Hörgerät. Das Zubehör sollte zusammen mit dem Hörgerät der entsprechenden Versorgungsseite aufgeführt werden. Falls das Zubehör nicht einer Versorgungsseite direkt zuordenbar ist (z.B. myPilot), so kann es bei einer binauralen Versorgung einer beliebigen Police zugefügt werden.

3.5 Wo bekomme ich die nötigen Formulare?

Alle Formulare bekommen Sie in schriftlicher und/oder elektronischer Form von Phonak zur Verfügung gestellt. Sie finden sie auch auf der Homepage von Phonak unter www.phonakpro.com.

3.6 Wie verfare ich mit der Versicherungsbestätigung für eine Anpass-Versicherung, wenn der Kunde nacheinander mehrere Hörgeräte ausprobiert?

Sie tragen im bestehenden Formular des Kunden die neue(n) Produkt-Seriennummer(n) ein und löschen bzw. streichen die alten Seriennummern. Sie müssen Phonak über zusätzlich später eingetragene Geräte nicht informieren. Im Versicherungsfall ist es jedoch wichtig, dass auf dem Formular des Kunden die entsprechende Seriennummer aufgeführt ist. Die Versicherung gilt ausschliesslich für Phonak Hörgeräte.

3.7 Was mache ich mit den ausgefüllten Versicherungsbestätigungen?

Das Original der Versicherungsbestätigung bekommt der Kunde. Eine Kopie des Formulars muss an Phonak geschickt werden. Zur Vereinfachung können Sie die Formulare sammeln und monatlich einschicken.

3.8 Was mache ich mit den Versicherungsprämien?

Die von Ihnen eingenommenen Versicherungsprämien müssen am Ende jedes Monats an Phonak überwiesen werden. Hierfür braucht Phonak eine Kopie aller durch die Kunden ausgefüllten Versicherungsbestätigungen. Phonak kann Ihnen so für den Gesamtbetrag der eingenommenen Prämien eine monatliche Rechnung stellen. Die Prämien leitet Phonak ohne Abzug an die Allianz weiter.

Verbuchen Sie die eingenommene Prämien bitte transitorisch, das heisst als Rechnungsabgrenzungsposten, so dass Ihre Erfolgsrechnung nicht tangiert wird. Falls Sie Fragen hierzu haben, kontaktieren Sie am besten Ihren Rechnungsprüfer oder die Phonak.

4. SCHADENSFALL

4.1 Das Vorgehen im Schadensfall

- Kunde meldet Ihnen den Schadensfall
- Sie helfen ihm das Schadenformular auszufüllen
- Sie senden das Schadenformular, das Original der Versicherungsbestätigung des Kunden zusammen mit dem Zahlungsnachweis der Versicherung und die Kaufquittung des Gerätes an Phonak
- Phonak schickt Ihnen ein neues Gerät für den Kunden
- Sie passen dem Kunden das neue Gerät an und ziehen den Selbstbehalt vom Kunden ein.
- Weisen Sie den Kunden auf eine neue Versicherung für das Ersatzgerät hin (siehe Vorgehen beim Versicherungsabschluss)

4.2 Welche Leistungen bekommt der Kunde im Schadensfall?

Im Schadensfall hat der Kunde Anspruch auf ein gleiches Gerät als Ersatz. Sollte ein gleiches Gerät bei Phonak nicht mehr verfügbar sein, so liefert Phonak ein gleichwertiges Gerät derselben Produktklasse.

Bei Im-Ohr-Hörgeräten ist das Gerät inklusive der Herstellung der Im-Ohr-Schale durch Phonak versichert.

Bei Hinter-dem-Ohr-Hörgeräten sind Otoplastiken nicht versichert und müssen im Schadensfall durch den Kunden bezahlt werden.

4.3 Was muss der Kunde im Schadensfall tun?

- Im Schadensfall hat der Kunde für die Erhaltung des Gerätes bzw. die Minderung des Schadens zu sorgen.
- Bei Verlust des Gerätes muss der Kunde ausgiebig nach dem Gerät suchen, bei Diebstahl muss eine Anzeige bei der Polizei erfolgen.
- Der Kunde muss den Schadensfall umgehend bei Ihnen melden.
- Um die Versicherungsleistung in Anspruch nehmen zu können, muss der Kunde alle erforderlichen Dokumente (Schadenformular, Versicherungsbestätigung inklusive Zahlungsbeleg und Kaufbeleg des versicherten Gerätes) ausfüllen bzw. beibringen.
- Für das neue Gerät hat der Kunde einen Selbstbehalt zu tragen, welcher direkt an Sie entrichtet wird.

4.4 Welche Dokumente müssen im Schadensfall beigebracht werden?

- Schadenformular (Original): dieses muss ausgefüllt und vom Kunden unterschrieben werden
- Versicherungsbestätigung (Original) inkl. Beleg über die Bezahlung der Versicherungsprämie
- Kaufbeleg (Kopie) des versicherten Hörgerätes, FM Systems und/oder Zubehörs

4.5 Was muss ich im Schadensfall machen?

Irreparabler Schaden:

- Wenn Sie feststellen können, dass es sich um einen irreparablen Schaden handelt, muss das Schadenformular entsprechend ausgefüllt werden. Andernfalls muss das beschädigte Gerät zur Reparatur zu Phonak geschickt werden, welche dann ggf. den irreparablen Schaden feststellt und Sie informiert. Daraufhin ist das Schadenformular entsprechend auszufüllen und zusammen mit den notwendigen Formularen an Phonak zu schicken.

Verlust / Diebstahl:

- Wenn der Kunde Ihnen den Verlust oder Diebstahl des Gerätes meldet, sollten Sie mit dem Kunden das Schadenformular entsprechend ausfüllen und zusammen mit den notwendigen Formularen an Phonak schicken.

Ersatz durch ein neues Gerät:

- Sobald Sie das neue Gerät von Phonak erhalten haben, können Sie dieses dem Kunden aushändigen/anpassen und den Selbstbehalt des Kunden von diesem einziehen.

4.6 Wie hoch ist der Selbstbehalt für den Kunden?

Anpass-Versicherung: 10% ihres potentiellen Verkaufspreises (inkl. MwSt) des Gerätes

Produkt-Versicherung: kumulativ 10% des Kaufpreises (inkl. MwSt.) pro angefangenem Betriebsjahr, d.h.

- im ersten Jahr nach Kauf des versicherten Gerätes 10% des Kaufpreises
- im zweiten Jahr nach Kauf des versicherten Gerätes 20% des Kaufpreises
- im dritten Jahr nach Kauf des versicherten Gerätes 30% des Kaufpreises
- im vierten Jahr nach Kauf des versicherten Gerätes 40% des Kaufpreises

4.7 Was passiert mit dem Selbstbehalt?

Der Selbstbehalt gehört Ihnen zur Deckung Ihres Aufwands (z.B. für die Anpassung des Ersatzgerätes).

4.8 Was macht Phonak im Versicherungsfall?

Bei einem Versicherungsfall (Beschädigung) stellt Phonak, falls noch nicht durch Sie geschehen, fest, ob ein irreparabler Schaden vorliegt und damit, ob es sich um einen berechtigten Versicherungsanspruch handelt.

Im Versicherungsfall stellt Ihnen Phonak, sobald alle notwendigen Formulare und Unterlagen eingegangen sind, kostenlos ein Ersatzgerät für Ihren Kunden zur Verfügung. Die weitere Versicherungsabwicklung mit Allianz übernimmt Phonak für Sie.

4.9 Was passiert, wenn als Ersatz kein gleiches Gerät mehr verfügbar ist?

Sollte aus irgendeinem Grund ein gleiches Gerät nicht zur Verfügung stehen, (z.B. weil das entsprechende Gerät vom Markt genommen wurde) so hat der Kunde Anspruch auf ein technisch gleichwertiges Gerät derselben Produktklasse.

4.10 Was passiert, wenn von mehreren versicherten Geräten derselben Police nur ein Gerät vom Schadensfall betroffen ist?

Wenn mehrere Geräte durch eine Police versichert sein sollten (z.B. Hörgerät und Zubehör oder ein gesamtes FM System) und nur eines der Geräte erleidet einen Schadensfall, dann muss der Schadensfall entsprechend für dieses Gerät gemeldet werden.

Alle anderen Geräte unterliegen weiterhin dem ursprünglichen Versicherungsschutz der bestehenden, laufenden Police.

Das betroffene Gerät wird durch Phonak ersetzt.

Sollte für das Ersatzgerät wiederum Versicherungsschutz gewünscht werden, so muss eine separate Police (z.B. Produktversicherung für Zubehör und FM Systeme) abgeschlossen werden. Der Versicherungsschutz für dieses Gerät unterliegt dann der neuen Police.

4.11 Kann der Kunde ein anderes Geräte-Modell als Ersatz bekommen?

Der Kunde hat Anspruch auf ein gleiches Gerät. Hat ein Kunde Interesse an einem neueren oder hochwertiger ausgestatteten Modell, so besteht natürlich die Möglichkeit, ein solches Gerät zu bestellen. Den Preisunterschied, den Ihnen Phonak in Rechnung stellt, trägt entsprechend ihr Kunde.

Stellen Sie in diesem Fall sicher, dass Sie bei Phonak bei der Schadensmeldung gleich das richtige Gerät bestellen.

4.12 Was passiert mit dem Versicherungsschutz nach einem Schadensfall?

Der Versicherungsschutz ist an das individuelle Produkt (Seriennummer) gebunden und deckt einen einmaligen Versicherungsfall ab, sprich einen einmaligen Geräteersatz.

Für das im Versicherungsfall bereitgestellte Ersatzgerät kann der Kunde selbstverständlich eine neue Versicherung abschliessen.

Falls nicht alle Geräte, die auf dem Antragsformular aufgeführt und damit von der Versicherung gedeckt sind, von dem Versicherungsfall betroffen sind, so besteht für die verbleibenden Geräte weiterhin der ursprüngliche Versicherungsschutz.

Sollte sich der Versicherungsfall auf mitversichertes Zubehör / FM System beziehen, so kann für das ersetzte Zubehör / FM System eine neue Produktversicherung nur für Zubehör und FM Systeme abgeschlossen werden.

4.13 Was passiert bei einem Schadensfall im Ausland?

Der Kunde sollte bei einem Schadensfall im Ausland mit Ihnen Kontakt aufnehmen um den Versicherungsfall zu melden. Sie können dann für den Kunden ein Schadenformular ausfüllen und an Phonak schicken. Phonak stellt Ihnen das Ersatzgerät zu. Sie versehen es mit den kundenspezifischen Einstellungen und schicken es per Kurier an den Aufenthaltsort des Kunden. Die Versandkosten können Sie Phonak angeben, diese sind auch von der Versicherung gedeckt und werden Ihnen erstattet.

Sollte sich der Kunde nur kurzfristig im Ausland befinden und sich ein Transport dorthin zeitlich nicht lohnen oder erlaubt der Aufenthaltsort des Kunden keinen Versand dorthin, so entfällt der Anspruch des Kunden auf eine Lieferung an seinen Aufenthaltsort im Ausland.

5. KONTAKT

Bitte wenden Sie sich an uns, wenn Sie Fragen haben. Ihr Ansprechpartner bei Phonak:

Mario Picin
Leiter Kundendienst & Logistik

Tel. 0800 928 928
E-Mail: mario.picin@phonak.com