



Schade  
Handleiding voor onze zakelijke klanten

# Je hebt schade

Schade komt altijd ongelegen. Zeker als de schade grote gevolgen heeft voor de continuïteit van je bedrijf. Daarom krijg je van ons en je verzekeringsadviseur alle hulp om je schade snel en met zo weinig mogelijk bedrijfsstilstand af te handelen. In sommige gevallen bieden wij je direct een voorschot.

## **Je wilt schade melden, maar hulp is niet direct nodig**

De schade meld je bij voorkeur bij je verzekeringsadviseur. Die is het beste op de hoogte van je bedrijfssituatie. Je verzekeringsadviseur weet wat wij bij schade doen en helpt je verder.

## **Buiten kantoortijden?**

Bel de eerstvolgende werkdag met je verzekeringsadviseur.

## **Je wilt schade melden en hebt direct hulp nodig**

Je belt met je verzekeringsadviseur. Die is het beste op de hoogte van jouw bedrijfssituatie. Je verzekeringsadviseur weet wat hij bij calamiteiten moet doen en helpt je verder. Hij zorgt ervoor dat de schade-expert binnen vier uur ter plaatse is. Die neemt de noodzakelijke maatregelen.

## **Je hebt schade door diefstal, inbraak of verlies**

Doe altijd direct aangifte bij de plaatselijke politie. Stuur het bewijs van aangifte naar je verzekeringsadviseur.

Kun je je verzekeringsadviseur niet meteen bereiken en heb je direct hulp nodig?  
Bel dan de Alarmcentrale op +31 30 256 77 77.  
24 uur per dag 7 dagen per week bereikbaar.

## **Je verzekeringsadviseur is aanspreekpunt**

Tijdens de hele schadebehandeling is je verzekeringsadviseur je aanspreekpunt. Die kent jou en jouw bedrijf immers het beste. Hij bekijkt samen met jou of de schade hersteld of vergoed kan worden en of het consequenties heeft voor het eventuele eigen risico.

## **Wat mag je van je verzekeringsadviseur verwachten?**

Dankzij je verzekeringsadviseur weet je precies hoe het met je schadeafhandeling er voor staat en waar je aan toe bent.

- Je hebt een contactpersoon die jou en jouw bedrijfssituatie goed kent.
- Je hoort van je verzekeringsadviseur of je de schade vergoed krijgt.
- Je weet van hem ook hoe lang het ongeveer duurt voordat de schade is hersteld.
- Je hoort hoe het proces verder verloopt, bijvoorbeeld of het nodig is een schade-expert in te schakelen.

## **Het 'no blame, no claim'-principe van a.s.r.**

Is schade niet te verhalen, maar ook niet jouw schuld, dan zorgt dat voor een daling in je schadevrije jaren, maar bij a.s.r. groei je wel door naar een hogere korting op je premie. Dat vinden wij rechtvaardiger dan je 'straffen' voor een gebeurtenis waar je niets aan kunt doen. Denk aan schade door vandalisme, of een winkelwagentje dat een onbekende tegen jouw auto heeft geparkeerd. Wij zijn daarmee als verzekeraar uniek.

### **Dankzij je verzekeringsadviseur heb je altijd inzicht**

Je verzekeringsadviseur is altijd op de hoogte van de melding tot aan de afhandeling. Je kunt altijd bij hem terecht wanneer je vragen hebt.

### **Soms vraagt je verzekeringsadviseur hulp van een schade-expert**

De ene schade is ingewikkelder vast te stellen dan de andere. Meer onderzoek is dan nodig. In dat geval roept je verzekeringsadviseur de hulp in van een schade-expert.

### **Wat onze schade-expert doet**

- Vaststellen van de (vermoedelijke) schade-oorzaak en het schadebedrag.
- Nagaan of je voldoende verzekerd bent.
- Het geven van tips om toekomstige schade te voorkomen en te beperken.

### **En als het nodig is:**

- Zorgen dat je indien noodzakelijk een voorschot krijgt op de schade-uitkering.
- Adviseren over herstelmogelijkheden en het inschakelen van herstel- en schoonmaakbedrijven.
- Informeren over de mogelijkheden van tijdelijke huisvesting.

### **Onze schade-expert bepaalt het schadebedrag**

De schade-expert maakt met jou een afspraak om jouw bedrijf te bezoeken. De schade-expert onderzoekt jouw schade en komt samen met jou een schadebedrag overeen. Je weet dus direct waar je aan toe bent. Ook overlegt hij met jou of je van ons een bedrag wilt ontvangen of dat je gebruikmaakt van een herstelbedrijf.

### **Je kunt het oneens zijn met onze schade-expert**

a.s.r. heeft eigen schade-experts. Ze kennen de polisvoorwaarden en onderzoeken alleen wat echt nodig is. Zo wacht je niet langer dan noodzakelijk is.

Ben je het niet eens met de conclusies van de schade-expert? Je mag altijd een second opinion vragen en dus jouw eigen schade-expert inschakelen. Je verzekeringsadviseur vertelt je hoe je dat doet.

### **Tips om schade te beperken en voorkomen**

- Laat blusinstallaties en -apparatuur 1 keer per jaar door een brandbeveiligingsbedrijf controleren en onderhouden.
- Gebruik watersloten of overloopgootjes. Veel wateroverlast ontstaat door overstroming van gootstenen na werktijd, als het (schoonmaak) personeel het pand verlaten heeft.
- Merk en registreer je diefstalgevoelige zaken, zoals gereedschap, steigers, ladders en aanhangwagens. Hierdoor worden je spullen minder interessant voor diefstal.
- Berg ladders en gereedschap achter slot en grendel op.
- Scherm opklimmogelijkheden rondom het pand af. Plaats ook geen goederen of klimmaterialen in de directe nabijheid van je pand die als hulpmiddel kunnen dienen om het pand binnen te komen.
- Plant stekelige struiken rondom het pand om opklimmen tegen te gaan.

**Veel meer handige tips vind je op [asr.nl](http://asr.nl)**

# Als ieder uur telt krijg je een schade-expert bij calamiteiten

Nood breekt wet. Mocht je bedrijf te maken hebben met een ernstige calamiteit, dan nemen wij natuurlijk onmiddellijk actie. Je krijgt direct hulp en wij regelen voor jou een schade-expert bij calamiteiten.

## Dankzij onze schade-expert bij calamiteiten kun je snel verder

Binnen 4 uur is onze schade-expert bij calamiteiten ter plekke. In nauw overleg met jou zorgt onze schade-expert bij calamiteiten ervoor dat wij bedrijfsstilstand en de financiële schade zoveel mogelijk beperken. Zodat je snel kunt doorgaan met je bedrijfsactiviteiten.

## Wat mag je van onze schade-expert bij calamiteiten verwachten?

Binnen 48 uur heb je:

- een plan van aanpak;
- gas, water en elektriciteit;
- communicatiemogelijkheden, zoals computer, software, en telefoon- en internetverbinding;
- geïnformeerd personeel en leveranciers.

Binnen 1 week:

- vervangende bedrijfsruimte voor detailhandel, dienstverlening en gezondheidszorg.

**Indien noodzakelijk ontvang je van ons een voorschot** a.s.r. begrijpt dat je als ondernemer snel geld nodig hebt om door te gaan met het runnen van je bedrijf. Daarom kun je gebruikmaken van Voorschot bij schade.

## Voorbeeld

door een lekkage is je voorraad onverkoopbaar geworden. Maar je hebt bestellingen staan die je nog dezelfde week moet leveren. Je wilt je voorraad dus zo snel mogelijk vervangen. Daar heb je een flink bedrag voor nodig, dat je niet zomaar kunt voorschieten.

## Zo geregeld: Voorschot bij schade

- Je verzekeringsadviseur bekijkt meteen welke schade je vergoed krijgt.
- Je bepaalt samen een reëel voorschot, zodat je later niets terug hoeft te betalen.
- Het benodigde voorschot storten wij nog dezelfde dag op je rekening. Zodat je door kunt met je bedrijfsvoering.
- We overleggen met jou wat je meteen vervangt. In dit geval de voorraad.
- En we bekijken samen wat je eventueel na de komst van een schade-expert laat vervangen of herstellen. In dit geval de waterschade aan de muren.
- Wij handelen je schade meteen af. Je loopt dus geen vertraging op.

# Je hebt de vrijheid de schade te herstellen op jouw manier

Heeft je verzekeringsadviseur of een eventuele schade-expert vastgesteld dat de schade is te herstellen? Dan heb je bij ons als ondernemer alle vrijheid om te bepalen hoe je de schade herstelt. Zelf herstellen, alles laten regelen via je verzekeringsadviseur of een vertrouwde leverancier inschakelen. Je kiest zelf welke optie voor jou het prettigst is. Wil je hulp bij het kiezen? Je verzekeringsadviseur helpt je graag.

## **Je wilt de schade zelf herstellen**

- Je herstelt de schade gewoon zelf en wij storten hiervoor een bedrag op je bankrekening.
- Vooraf vertelt de verzekeringsadviseur of schade-expert hoeveel je ontvangt.

## **Je wilt dat je verzekeringsadviseur het allemaal regelt**

- Je verzekeringsadviseur zorgt ervoor dat een professioneel bedrijf, waar wij goede ervaringen mee hebben, jouw schade herstelt.
- Je verzekeringsadviseur zorgt voor de betaling aan het herstelbedrijf. Je hoeft nergens naar om te kijken.
- Je hebt garantie op het herstel omdat de verzekeringsadviseur samenwerkt met gecertificeerde bedrijven van a.s.r.

## **Je wilt zelf een herstelbedrijf inschakelen**

- De verzekeringsadviseur of schade-expert vertelt je vooraf hoeveel je ontvangt.
- Je regelt zelf een bedrijf dat de schade herstelt.
- Je betaalt de factuur. Vervolgens stuur je de factuur naar je verzekeringsadviseur. Het geld wordt dan zo snel mogelijk op je rekening gestort.
- Wij geven je geen garantie op herstel.

## **Snelle schadevergoeding**

Is de schade niet te herstellen, dan staat zo snel mogelijk na het vaststellen van het schadebedrag je vergoeding op je rekening.

α.s.r.  
de nederlandse  
verzekerings  
maatschappij  
voor alle  
verzekeringen

α.s.r. | archimedeslaan 10 | 3584 BA | utrecht

ASR Schadeverzekering N.V. heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank en de Autoriteit Financiële Markten en is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30031823.