

Tillvägagångsätt om du som kund har fått en skada på din värmepump.

Det finns alltid ett faktiskt värde på din värmepump upp till 18 år från installationens datum.

Alla skador regleras **alltid genom ditt hemförsäkringsbolag** i ett första skede.

I vissa fall har kunden en extra försäkring för självrisk och för åldersavdragseliminering som denne fått med sin värmepump vid installationen, i de flesta fall är denna 6 år men kan därefter utökas upp till 18 år.

Steg 1 (Försäkringstagarens ansvar)

- Du som kund har alltid ansvaret att ringa och anmäla skadan till **ditt hemförsäkringsbolag**.
- Har du en extra försäkring via **Arctic** så gäller samma sak där att det måste anmälas.
- Därefter skickas det oftast ut reparatörsrapporter från försäkringsbolagen. Dessa ska skickas till Hova Rör, du kan maila dom till följande adress: service@hovoror.com.
- Önskvärt att ni mailar samtliga underlag samtidigt, samt märker upp dem med era uppgifter så det blir lättare vid hanteringen.

Steg 2

- En faktura kommer att skickas till dig som kund från Hova Rör. Har vi fått underlagen från er från försäkringsbolagen innan fakturan går iväg så skickar vi med de ifyllda dokumenten i samma kuvert. Annars så får ni dom ifyllda efteråt.
(Obs! Du som kund är ansvarig för betalning av fakturan).
- Fakturakopia samt reparatörsrapport från din villa/hem-försäkring skickas in för behandling till ditt hemförsäkringsbolag.

(Om du har en extra försäkring via Arctic för självrisk och åldersavdragseliminering har vi skickat med ytterligare en förifylld reparatörsrapport, denna ska då användas vid senare steg).

Steg 3

Du har nu fått ett skaderegleringserkännande från din villa/hem-försäkring.

Steg 4 (För dig som har en extra försäkring från Arctic)

Nedanstående skickas till Arctic

- En kopia på skaderegleringserkännandet där det framgår en beräkning på vilken ersättning gällande självrisk och åldersavdrag du erhållit från din villa/hem-försäkring.
- Den förifyllda reparatörsrapporten du fått från oss tidigare.
- Kopia på ditt försäkringsbevis gällande värmepumpen.
- Kopia på faktura.

Försäkringsbolagen betalar ut eventuella ersättningar till kunden.