

LIBERTYQUALITY AUTO



LEITFADEN FÜR DEN VERSICHERTEN



Liberty
Seguros

Vorteile.

Werkstätten Ihres Vertrauens.

Der Unfallbericht.

Im Schadensfall.

Services von Liberty Seguros.

Sicherheitstipps.

WILLKOMMEN BEI LIBERTY SEGUROS

Wir freuen uns, Sie bei Liberty Seguros begrüßen zu dürfen und gratulieren Ihnen, daß Sie sich für unsere Autoversicherung entschieden haben.

Damit Sie als Kunde besser über die Vorteile und Dienstleistungen informiert sind, die Ihre Versicherung Sie anbietet, haben wir einen Kundenhandbuch angefertigt.

Es kann Ihnen von Nutzen sein, um beispielsweise alle Schritte zu kennen, die Sie beim Schadensfall durchführen müssen. Damit werden wir die Situation so schnell und wirkungsvoll klären, wie Sie es verdienen.

Inhalt

Die erhaltenen Unterlagen	2
Ratschläge zu Ihrer Sicherheit	3
Was deckt Ihre Kfz-Versicherung?	5
Die Dienstleistungen von Liberty Seguros	7
Verhalten im Schadensfall	9
Ausfüllen des eigenen Unfallberichts	10
Wahl einer Werkstatt Ihres Vertrauens	11
Weiterleitung eines Vorfalles oder Nichteinverständnisses	12

Der vorliegende Leitfaden hat rein informativen Charakter und ist nicht Bestandteil der Vertragsunterlagen.



Die erhaltenen Unterlagen

Bei allen Fragen können Sie sich jederzeit an Ihren üblichen Vermittler wenden.

Wir danken Ihnen, dass Sie uns den Schutz einer Ihrer wichtigsten Investitionen - Ihres Fahrzeugs - anvertrauen. Ab sofort können Sie auf die Unterstützung und die Solidität von Liberty Seguros und einer der umfassendsten Autoversicherungen auf dem Markt zählen.

Wir stellen Ihnen unseren erstklassigen Service zur Verfügung, um Schadensfälle aller Art zu bearbeiten und zu regulieren, damit Sie sich fühlen, als ob gar nichts geschehen wäre.

Bei Abschluss Ihrer Versicherung übergaben wir Ihnen mehrere Dokumente. Bitte lesen Sie diese aufmerksam durch, damit Sie wissen, welche Deckungen Ihre Versicherung umfasst.

Unter den Unterlagen müssen sich folgende Dokumente befinden:

Allgemeine Bedingungen und Privatbedingungen

Das sind die Dokumente, die alle Deckung enthalten, die Sie mit ihrer neuen Kfz-Versicherung unter Vertrag genommen haben.

Beachten Sie, dass Sie die Privatbedingungen und zusätzlichen Vertragsklauseln ordnungsgemäß unterzeichnet an Liberty Seguros zurücksenden müssen.

Rechnung

Dies ist das Dokument, das Sie als Inhaber Ihrer neuen Police ausweist und bescheinigt, dass Ihre Versicherung gültig ist. Die Rechnung muss immer bei den allgemeinen Bedingungen und Privatbedingungen der Versicherung liegen, und aus diesem Grund empfehlen wir, diese zusammen aufzubewahren.

Pannenhilfe-Karte

Bewahren Sie diese gut auf, denn kann Ihnen im Falle eines Unfalls oder einer Panne von großem Nutzen sein. Sie enthält die Pannenhilfe-Telefonnummern, die wir Ihnen zur Verfügung stellen, damit Sie die Hilfe eines Abschlepp- oder Werkstattwagens anfordern können, wann immer sie einen solchen benötigen. Beachten Sie, dass dieser Service jederzeit und in ganz Europa gültig ist.

Unfallbericht

Füllen Sie den Bericht bei einem Verkehrsunfall aus, um eine schnellere Erledigung der Formalitäten zu ermöglichen. Es ist sehr wichtig, dass das Unfallberichtsformular von beiden unfallbeteiligten Parteien ausgefüllt und unterzeichnet wird.

Ratschläge zu Ihrer Sicherheit

NACH EINEM UNFALL

Schützen

Stellen Sie Ihr Fahrzeug zur Vermeidung weiterer Unfälle außerhalb des Fahrbereichs ab. Schalten Sie die Parkleuchten ein, ziehen Sie die reflektierende Warnweste an und stellen Sie die Warndreiecke auf. Überprüfen Sie, ob das Fahrzeug brennbare Flüssigkeiten etc. verliert. Schalten Sie das verunglückte Fahrzeug ab, ziehen Sie die Handbremse an und schätzen Sie durch ein Gespräch mit den Unfallopfern deren Zustand ein.

Melden

Melden Sie den Unfall über eine Notrufsäule oder über Mobilfunk und machen Sie folgende Angaben: Unfallort (Straße, Kilometerpunkt usw.), Art des Unfalls, Anzahl der Fahrzeuge, Anzahl der Unfallopfer und deren Zustand.



Handeln

Gibt es Verletzte, so hat deren schnelle medizinische Betreuung oberste Priorität. Verständigen Sie daher den medizinischen Notdienst entweder direkt oder über die Gendarmerie bzw.

Polizei, die den Notruf entsprechend weiterleiten werden. Bewegen Sie auf keinen Fall die Unfallopfer. Rufen Sie sich die allgemeinen Erste-Hilfe-Maßnahmen ins Gedächtnis.

Bei Tod eines Unfallopfers ist besonders darauf zu achten, die Position des Opfers vor Eintreffen der Polizei keinesfalls zu verändern.

BEI EINER PANNE

Kennzeichnen Sie Ihr Fahrzeug durch Aufstellen der Warndreiecke:

- **Auf Straßen mit entgegengesetzten Fahrstreifen** ist ein Warndreieck vor dem Fahrzeug und ein Warndreieck hinter dem Fahrzeug in einem Abstand von mind. 50 m so aufzustellen, dass die Dreiecke aus mind. 100 m Entfernung gesehen werden.
- **Auf Schnellstraßen und Autobahnen** genügt es, ein Warndreieck mind. 50 m vor dem Hindernis aufzustellen.

Verständigen Sie den Pannendienst und geben Sie Ihren genauen Standort an, damit Sie umgehend aufgefunden werden können.

VERHALTENSREGELN BEI UNFÄLLEN MIT VERLETZTEN

- Verabreichen Sie verletzten Personen kein Wasser, kein Essen und keine Medikamente.
- Bergen Sie verletzte Personen nicht aus dem Fahrzeug (außer im Falle eines Brandes, bei drohendem Zusammenstoß usw.) und transportieren Sie sie nicht mit Ihrem Auto. Nehmen Sie Zweiradfahrern keinesfalls den Helm ab.
- Legen Sie bei Blutungen einen Wundverband oder ein sauberes Tuch auf und üben Sie Druck auf die Wunde aus (Wunden außer im Falle von Amputationsverletzungen nicht abbinden).
- Überprüfen Sie bei Atemstillstand, dass die Atemwege nicht durch die Zunge oder einen Fremdkörper blockiert werden, und beginnen Sie mit der Atemspende, ohne die Verletzten von ihrem Sitz zu bewegen.
- Bei Atemstillstand, Bewusstlosigkeit und nicht vorhandenem Puls sollten Verletzte aus dem Fahrzeug geborgen werden (dabei die Achse Kopf-Hals-Wirbelsäule gerade halten). Führen Sie die Mund-zu-Mund-Beatmung (2 x Atemspende) im Wechsel mit 30 Kompressionen Herzdruckmassage durch.



Was deckt Ihre Kfz-Versicherung?

Damit Sie einen besseren Überblick erhalten, haben wir eine kurze Zusammenfassung der einzelnen Deckungen erstellt.

GESETZLICHE HAFTPFLICHTVERSICHERUNG

Schadensersatz, der Ihnen eventuell als Fahrer oder Eigentümer des Fahrzeugs aufgrund von an Dritten verursachten Schäden infolge eines Ereignisses im Verkehr, an dem das Fahrzeug beteiligt war, zusteht.

In Spanien gilt für diese Deckung die zum Zeitpunkt des Eintritts des Schadensfalls gültige gesetzlich festgeschriebene Entschädigungsgrenze.

FREIWILLIGE HAFTPFLICHT

Entschädigungen zur Ergänzung der obligatorischen Haftpflicht, mit dem Ziel, an Dritte entstandene Sach- und Personenschäden unter Einhaltung der in den Privatbedingungen festgelegten Entschädigungsgrenzen auszugleichen.

Außerdem eingeschlossen sind:

- Haftpflichtdeckung für Schäden durch Brand des versicherten Fahrzeugs.
- Haftpflichtdeckung für Schäden durch Anhänger und Wohnwagen.

HAFTPFLICHTDECKUNG FÜR LADUNG

Entschädigungen für Schäden an Dritte, die durch Transport, Beladung und/oder Entladung von im versicherten Fahrzeug transportierten Gegenstände und Waren entstehen.

EIGENE SCHÄDEN

Teilschäden oder Gesamtverlust des Fahrzeugs infolge eines Unfalls, sowohl für sich im Verkehr befindende als auch für stillstehende Fahrzeuge.

Versichert sind Schäden durch:

- **Überschlag oder Absturz des Fahrzeugs, Zusammenstoß mit anderen Fahrzeugen oder sonstigen beweglichen oder unbeweglichen Objekten.**
- **Einbruch von Gelände, Einsturz von Brücken und Straßen.**
- **Böswillige Handlungen Dritter und Vandalismus.**
- **Schäden an der Innenpolsterung/-verkleidung, entstanden aufgrund der Hilfeleistung an Unfallopfer.**
- **Hagelschäden.**
- **Durch Wind oder Hagel hervorgerufene Schäden.**

BRAND

Brand, Blitzschlag oder Explosion (ganz oder teilweise) des versicherten Fahrzeugs, sowohl für sich im Verkehr befindende als auch für stillstehende oder transportierte Fahrzeuge.

DIEBSTAHL

Schäden am versicherten Fahrzeug und Verlust desselben aufgrund Diebstahls durch Dritte.

Der Versicherer deckt außerdem die Schäden, die am versicherten Fahrzeug entstehen, während sich dieses nach Diebstahl in der Gewalt fremder Personen befindet, sowie durch versuchten Diebstahl entstandene Schäden.

BRUCH DER SCHEIBEN

Gedeckt ist der unbeabsichtigte Bruch der Fensterscheiben des Fahrzeugs. Der Versicherer ersetzt den Betrag für Ersatz bzw. Reparatur der betroffenen Scheiben.

PERSONENUNFÄLLE

Körperliche Verletzungen des Fahrers bzw. der Insassen des Fahrzeugs (je nach vereinbarter Option), die bei einem von der Versicherungspolice gedeckten Unfall entstanden sind.

- Tod durch Verkehrsunfall.
- Dauerhafte Invalidität durch Verkehrsunfall.
- Gesundheitsversorgung.

RECHTSCHUTZ

Bei einem Verkehrsunfall ist der Rechtsschutz des Fahrers des versicherten Fahrzeugs und jedes von diesem autorisierten Fahrers gedeckt. Ausdrücklich inbegriffen sind:

- Rechtsschutz in Strafsachen.
- Rechtsanwalt und Prozessvertreter.
- Sicherheitsleistungen in Strafverfahren.

SCHADENERSATZFOR DERUNGEN

Es ist die außergerichtliche und gerichtliche Einforderung von Schadensersatz für von Dritten verursachte Sach- und Personenschäden mit folgenden Ursachen gedeckt:

Personenschäden:

- Schäden durch Verletzungen oder Tod bei einem Verkehrsunfall.
- Schutz des rechtlichen Interesses der Fahrzeugnutzer.
- Als Fußgänger (sowohl der Versicherte als auch seine direkten Familienangehörigen, sofern sie mit ihm zusammenleben).

Sachschäden:

- **Am versicherten Fahrzeug verursachte Schäden.**
- **Schäden an den Sachen oder Gütern, die im versicherten Fahrzeug transportiert werden.**
- **Erhalt und Versand von Zweitschlüsseln.**

Die Dienstleistungen von Liberty Seguros

Reisefürsorge 24 Stunden

Im Schadensfall stehen Ihnen ab km 0 24 Stunden täglich und 365 Tage im Jahr die Leistungen unseres Betreuungsservice für Fahrzeug und Insassen sowie unserer Personenbetreuung zur Verfügung, unter denen insbesondere die folgenden hervorzuheben sind:



BETREUUNG FÜR FAHRZEUG UND INSASSEN

- Technischer Dienst im Straßenverkehr - ab Ihrer Haustür.
- Hotelkosten.
- Transport und Rückführung der Versicherten.
- Transport des Versicherten zur Abholung des Fahrzeugs.
- Entsendung eines professionellen Chauffeurs.
- Versand von Ersatzteilen.
- Erhalt und Versand von Zweitschlüsseln.

BETREUUNG VON PERSONEN

- Transport und Rückführung von Verletzten.
- Medizinische Fernberatung.
- Anreise eines Angehörigen bei Krankenhausaufenthalt.
- Versand von Medikamenten.
- Genesung in einem Hotel.
- Transport bzw. Rückführung von Verstorbenen.
- Suche und Transport von Gepäck und persönlichen Gegenständen.



UNFALLERSATZWAGEN

Wenn das Fahrzeug aufgrund der Reparatur länger als 24 Stunden stillsteht, stellen wir Ihnen für maximal 7 Tage einen Mietwagen der Gruppe C oder einer vergleichbaren Gruppe (Typ Renault Megane oder Opel Astra) zur Verfügung.

TELEFON FÜR ERSATZWAGEN

902 193 740

24 STUNDEN 365 TAGE IM JAHR

RECHTSBERATUNG UND RECHTSBEISTAND

Rechtsbeistand und Rechtsberatung bei Verwaltungsverstößen bezüglich Straßenverkehr und Verkehrssicherheit. Über diese Deckung bietet unsere Gesellschaft die folgenden Leistungen:

- **Telefonische Rechtsberatung.**
- **Verfassen von Stellungnahmen.**
- **Erstellung von Einspruchs- und Erlassungsschreiben sowie von Widersprüchen.**
- **Einreichen von Schriftstücken.**
- **Telefonische Beratung bei Führerscheinentzug oder Verlust von Führerscheinpunkten**

Der territoriale Umfang dieser Deckung erstreckt sich auf das spanische Staatsgebiet.

Die kostenlose Rufnummer unserer Rechtsberatung finden Sie auf Ihrer Betreuungskarte:

RECHTSBERATUNG
UND RECHTSBEISTAND

900 123 077

Geschäftszeiten Montag bis
Freitag von 9 bis 21 Uhr.

REISEFÜRSORGE UND
REPARATUR BZW. ERSATZ
VON FAHRZEUGSCHEIBEN

Innerhalb Spaniens:

900 101 369

Aus dem Ausland:

+34 934 955 125

R-Gespräch

Verhalten im Schadensfall

Lassen Sie uns über Ihren Vermittler eine Kopie des Unfallberichts zukommen.

DIE FOLGENDEN INFORMATIONEN SIND SEHR WICHTIG

Detailangaben zum Unfall:

- Ort, Datum und Zeit, an dem er stattgefunden hat.
- Beschreibung des Unfalls.
- Falls ein Fahrer den Unfallort verlässt, so versuchen Sie, das polizeiliche Kennzeichen zu notieren.
- Beschreibung der Schäden an Ihrem Fahrzeug und am Fahrzeug des Unfallgegners.

Erfassen Sie die Daten sämtlicher beteiligter Fahrer und Fahrzeuge. Es ist sehr wichtig, Namen und Vornamen, Telefonnummer sowie das polizeiliche Kennzeichen, Marke und Modell der Fahrzeuge festzuhalten.

Vergessen Sie nicht, das Versicherungsunternehmen des Unfallgegners anzugeben.

Im Falle einer Verletzung – ganz gleich wie leicht – benachrichtigen Sie den Krankenwagen. Sie müssen dies im Bericht festhalten, daher müssen sämtliche diesbezügliche Informationen aufgeschrieben werden.

VORGEHEN IM SCHADENSFALL

Beachten Sie, dass die Bearbeitung des Schadens mit dem sorgfältigen Ausfüllen des Unfallberichts erfolgen wird. Im Falle eines fremdverschuldeten Unfalls kann ein sorgfältig und ordnungsgemäß ausgefüllter Unfallbericht, der von beiden Parteien unterzeichnet wurde, das Verfahren vereinfachen und beschleunigen.

Es ist wichtig, sämtliche Daten eines anderen Fahrers oder Fußgängers aufzunehmen, der/die den Unfall beobachtet haben könnte(n), falls später eine Zeugenaussage notwendig sein sollte.

Im Falle einer Verletzung oder bei der Beobachtung, dass der gegnerische Fahrer unter Alkoholeinfluss steht oder seine Verantwortung nicht einsieht und seine persönlichen Daten und seine Versicherungsgesellschaft nicht nennen will oder angibt, nicht versichert zu sein, **rufen Sie bitte die Polizei, damit diese ein entsprechendes Protokoll aufnimmt, das später als Beweisstück dienen wird.**

Ändern Sie keine Daten mehr, sobald die 2 Durchschreibebblätter entfernt wurden. Senden Sie uns innerhalb von maximal 7 Tagen Ihr Blatt über Ihren Vermittler.

AUSFÜLLEN DES EIGENEN UNFALLBERICHTS

Nach dem Ausfüllen des Unfallberichts müssen Sie diesen innerhalb von maximal 7 Tagen über Ihren Vermittler an Liberty Seguros senden.

Erfassen Sie die Daten aller beteiligten Fahrzeuge. Sollte dazu ein Bericht nicht ausreichen, so verwenden Sie so viele Berichte, wie Sie benötigen.

- 1 Datum, Uhrzeit und Ort des Unfalls.
- 2
- 3 Angaben zu Verletzten, sofern vorhanden. Geben Sie die Personalien der Verletzten auf der Rückseite des Berichts an.
- 5 Falls es Zeugen gibt, ihren vollständigen Namen, Adresse und Telefonnummer festhalten.

4 Angabe, ob es neben den betroffenen Fahrzeugen weiteren Sachschaden gegeben hat. Ausführungen auf der Rückseite festhalten.

6 Um Fehler zu vermeiden, welche die Bearbeitung des Schadens verzögern, prüfen Sie bitte, ob alle Informationen korrekt sind.

12 Kreuzen Sie die Kästchen an, die den Umständen des Unfalls am nächsten kommen. Prüfen Sie, ob der andere Fahrer seine Kästchen ebenfalls markiert hat.

13 Zeichnen Sie eine Skizze zum Unfallhergang und kennzeichnen Sie den ersten Berührungspunkt der beiden Fahrzeuge.

10 Markieren Sie mit einem Pfeil die betroffenen Fahrzeugteile.

11 Beschreiben Sie die am Fahrzeug verursachten Schäden.

14 Müssen Sie weitere Informationen hinzufügen? Dann tun Sie dies bitte hier. Nennen Sie hier bitte andere eventuell beteiligte Kennzeichen.

15 Prüfen Sie, ob alles korrekt ist und unterschreiben Sie. Nach Übermittlung der Kopie in können Sie keine Änderungen mehr vornehmen.

Geben Sie bitte an, in welcher Werkstatt Ihr Fahrzeug repariert wird

Beschleunigte Reparatur meines Fahrzeugs durch die Wahl einer Vertrauenswerkstatt



Wir wissen, dass sich Ihr Alltag ohne Ihr Auto verändern kann. Daher stellen wir Ihnen bei Liberty Seguros eine breite Auswahl an Werkstätten Ihres Vertrauens zur Verfügung. Diese gewährleisten eine bevorzugte Behandlung und schnelle Reparatur sowie viele andere Dienstleistungen, oder Sie bringen das Fahrzeug zum Händler Ihrer Marke oder in jede andere Werkstatt.

DEN SERVICE

- Nähe (nach Regionen).
- Schnelles Gutachten.
- Schnelle Reparatur.
- Garantie auf die Reparaturen.

WENDEN SIE SICH AN IHRE NÄCHSTGELEGENEN WERKSTÄTTEN

RUFNUMMER

902 102 745

Montag bis Freitag von 8 bis 20 Uhr.

ODER ÜBER

www.libertyseguros.es

Nennen Sie uns Ihre Wahl. Innerhalb von 24 Stunden werden wir eine Gutachter entsenden, der alle Schäden bewerten wird. Liberty Seguros übernimmt die Beauftragung der Werkstatt mit der Reparatur sowie die direkte Bezahlung der Rechnung. Sie müssen nur die gegebenenfalls anfallende Selbstbeteiligung begleichen.

Bitte beachten Sie, dass im Falle eines fremdverschuldeten Unfalls die Reparatur erst beginnen kann, wenn Liberty Seguros das Dokument mit dem Schuldeingeständnis von der gegnerischen Versicherungsgesellschaft erhalten hat.

ZUSÄTZLICHE DIENSTLEISTUNGEN*

- Fahrzeugwäsche.
- Abholung und Zustellung Ihres Fahrzeuges.
- Ersatzfahrzeug.
- Flexible Termine.

* Vorbehaltlich der Verfügbarkeit in den einzelnen Werkstätten.



Weiterleitung eines Vorfalls oder Nichteinverständnisses

Gemäß unsere Verpflichtung zur Qualität bietet Ihnen Liberty Seguros einen Service durch welchen Sie uns alle Anregungen oder Nichteinverständnisse senden können, die mit den Entscheidungen, die wir Ihnen bezüglich der Police oder einen Verkehrsunfall mitgeteilt haben, zu tun haben. Damit stellen wir für Sie einen Zweitgutachten zur Verfügung.

Ein Team des Service Centers wird Ihre Bemerkungen einschätzen und sich mit Ihnen in Verbindung setzen, um Sie über unsere endgültige Entscheidung zu informieren.

Bitte wenden Sie sich direkt an die Gesellschaft unter der E-Mail-Adresse: **buzondequejas@libertyseguros.es**

Sie können uns auch alles per Post an die nachfolgende Adresse schicken:

BESCHWERDEKASTEN

C/ Zamora 54, 08005 Barcelona

In unsere Webseite

<http://www.libertyseguros.es>, finden Sie ebenfalls einen weiteren Formular mit dem Sie uns Ihrer Bemerkungen oder Beschwerden zugehen lassen können.

Geben Sie die folgenden Daten in Ihr Schreiben an:

- **Police Nr.**
- **Schadensfall-Nr. oder Datum, wenn angebracht.**
- **Darstellung des Sachverhalts.**
- **Kontakttelefon.**
- **E-Mail-Adresse, wenn Sie eine haben.**
- **Aktuelle Postanschrift.**

Wir danken Sie für das Vertrauen das Sie uns geschenkt haben.



LA53AUT 1/12