



Veelgestelde vragen over eXperience

Vragen over de werking van (Mijn) eXperience

Ik wil Mijn eXperience annuleren, wat moet ik doen?

Neem contact op met de door jou gekozen hersteller om de aanvraag te annuleren.

Kan ik het herstelbedrijf nog wijzigen via eXperience?

Ja, dat kan binnen 24 uur nadat je gegevens gedeeld zijn met de hersteller, via Mijn eXperience. Hierna is dat niet meer mogelijk.

Hoe vind ik mijn gegevens die ik heb ingevuld in eXperience terug?

Via de link in de bevestigingsmail log je in op Mijn eXperience. Daar vind je al je gegevens en kun je ook nog wijzigingen doorgeven.

Hoe log ik in op Mijn eXperience?

In de bevestigingsmail die je van eXperience ontvangt, zit de link naar Mijn eXperience. Met je kenteken kun je inloggen om je gegevens te bekijken.

Ik heb de bevestigingsmail niet ontvangen, wat moet ik doen?

Check eerst je spambox. Kun je de mail daar niet vinden? Stuur dan een mail naar info@schadegarant.nl en vermeld daarin je kenteken.

Met wie wordt mijn eXperience-dossier gedeeld?

Jouw dossier wordt gedeeld met het door jou gekozen (ruit) herstelbedrijf/dealer. Op dat moment kan je verzekeraar het dossier ook inzien.

Via (de app/website van) mijn verzekeraar ben ik hier terecht gekomen, hoe zit dit precies?

Je verzekeraar neemt deel aan Schadegarant/Glasgarant en regelt het herstel van jouw schade via ons platform met de eXperience-module.

De hersteller of dealer ziet mijn eXperience dossier niet

De hersteller of dealer moet dan contact opnemen met Schadegarant/Glasgarant. Wij onderzoeken de oorzaak en stemmen de oplossing af.

Ik ben hersteller. Kan ik eXperience gebruiken om schades te melden?

Nee, dit is niet mogelijk, meldt de schade zoals gebruikelijk via [eXchange](#).

Vragen over mijn verzekering

Mijn schade is niet gedekt, wat betekent dat?

De polis die jij hebt afgesloten geeft geen vergoeding voor het herstel van de schade aan jouw auto. Je kunt het herstel natuurlijk wel zelf betalen. Heb je hier vragen over? Neem contact op met je verzekeraar of adviseur.



Wat moet ik doen als er geen dekking wordt afgegeven?

Neem contact op met de verzekeraar/gevolmachtigde.

Geldt een eXperience-dossier als een reparatieopdracht en akte van sessie?

Nee, eXperience levert (meestal) een compleet dossier aan, maar de verzekerde moet deze documenten nog steeds apart ondertekenen.

Moet ik nu ook nog een Schade Aangifte Formulier (SAF) bij mijn verzekeraar/adviseur aanleveren?

Ja, dat moet omdat aan de hand van het SAF de toedracht vastgesteld wordt en of jouw schade mogelijk verhaalbaar is. Dat is verzekeringswerk en staat los van het regelen van je herstelafpraak. Mocht je hier vragen over hebben neem dan contact op met je verzekeraar/gevolmachtigde.

Ik wil alleen een taxatierapport en mijn schade *niet* laten herstellen, is dit mogelijk via eXperience?

Nee, via eXperience regel je alleen het herstel van je schade.

Mijn schade kan op het Waarborgfonds verhaald worden, kan ik dat in eXperience aangeven?

Nee, neem hierover contact op met het herstelbedrijf, zij helpen je verder.

Vragen over het herstel van mijn schade

Hoe snel heb ik een afspraak voor het herstel van mijn schade?

Zodra je eXperience-dossier door de hersteller ontvangen is, neemt deze zo spoedig mogelijk contact met je op om dit te bespreken

Is het ook mogelijk om telefonisch een afspraak te maken met een herstelbedrijf?

Jazeker, de contactgegevens van de SchadeGarant/GlasGarant bedrijven vind je via onze [bedrijvenzoeker](#).

Ik hoor niets van het herstelbedrijf, wat kan ik doen?

Neem telefonisch contact op met het herstelbedrijf. Zij helpen je graag verder. De contactgegevens van het bedrijf vind je in Mijn eXperience.

Kan ik via eXperience een hersteller vinden die gespecialiseerd is in campers of bakwagens?

Nee, daar voorziet eXperience niet in. Om dit zeker te weten adviseren we je om contact op te nemen met het herstelbedrijf.

Ik heb telefonisch een afspraak gemaakt met de dealer voor het herstel van mijn ruit schade, maar volgens de dealer is er geen afspraak. Hoe kan dat?

Veel dealerbedrijven werken met callcenters om afspraken in te plannen. Het kan zijn dat er daar iets niet goed is doorgegeven.