

Handleiding ENRA App (oktober 2021)

Inhoud

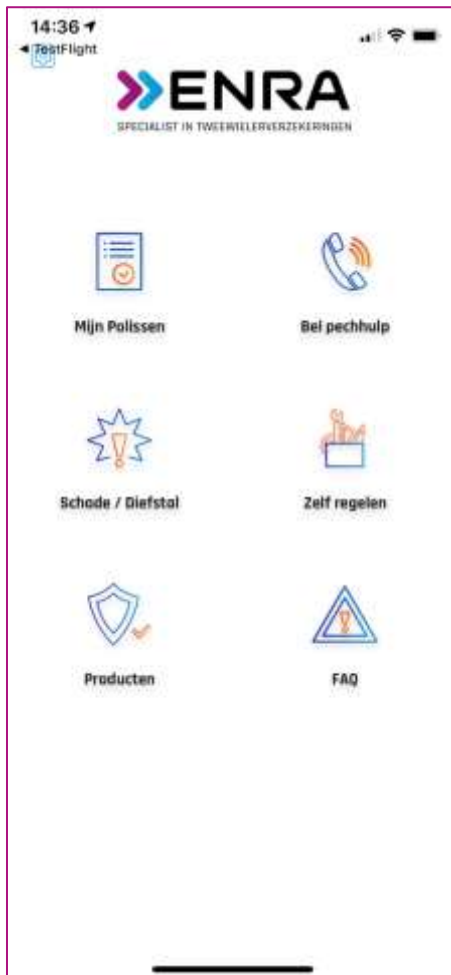
| | |
|--|----|
| Handleiding ENRA App (oktober 2021)..... | 1 |
| Downloaden van de App in de store..... | 2 |
| Het startscherm van de App..... | 2 |
| Mijn polissen | 2 |
| • Polis registreren..... | 3 |
| • Wijzigen | 5 |
| • Diefstal melden..... | 5 |
| • Schade melden..... | 6 |
| • Verwijderen | 7 |
| Bel pechhulp | 8 |
| Schade / Diefstal | 8 |
| • Diefstal melden | 8 |
| • Schade melden..... | 9 |
| Zelf regelen | 10 |
| Producten..... | 11 |
| FAQ..... | 11 |
| Instellingen..... | 11 |

Downloaden van de App in de store

In de App Store of Google Play Store zoekt u op ENRA. U installeert vervolgens de App. Na het installeren opent u de App en u komt dan in het startscherm van de App.

Het startscherm van de App

U ziet het volgende startscherm:



U ziet hier een aantal iconen die wij hierna per stuk bespreken.

Mijn polissen

Bij [Mijn polissen](#) kunt u zelf al uw verzekeringen van ENRA registreren. Zo heeft u in één overzicht al uw fietsen bij elkaar staan. Ook als deze fietsen door verschillende gezinsleden verzekerd zijn kunt u ze hier allemaal registreren.

Er is géén koppeling tussen uw telefoon en de administratiesystemen van ENRA. Dit betekent dat u zelf uw verzekeringen moet registreren en dat ENRA hier geen zicht op heeft of dit voor u kan doen.

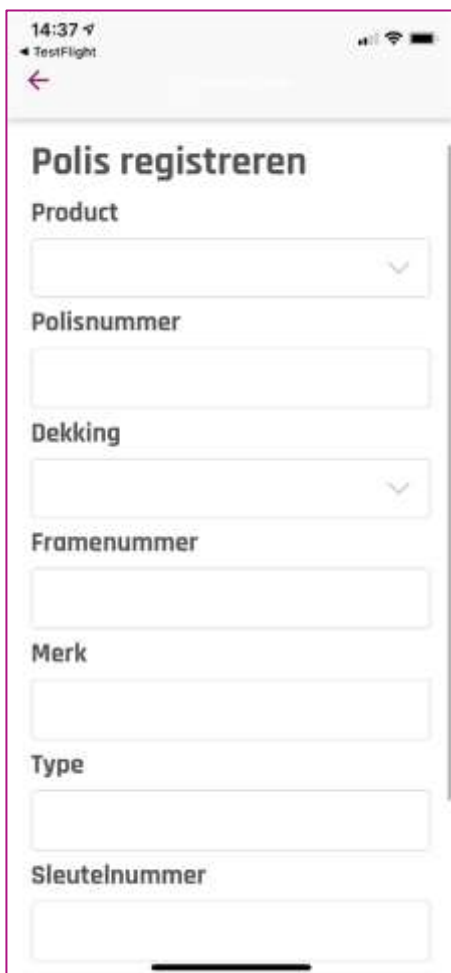
➤ Polis registreren

Als er nog géén polis geregistreerd is ziet uw scherm er zo uit.



U drukt op de knop Polis registreren en u kunt de gegevens van uw verzekering invullen.

Het volgende scherm verschijnt:

A screenshot of a mobile application interface showing a form titled 'Polis registreren'. The form contains several input fields: 'Product' (a dropdown menu), 'Polisnummer' (a text field), 'Dekking' (a dropdown menu), 'Framenummer' (a text field), 'Merk' (a text field), 'Type' (a text field), and 'Sleutelnummer' (a text field). The top of the screen shows the time '14:37', signal strength, Wi-Fi, and battery icons. A back arrow is visible at the top left of the form area.

➤ Product

Hier geeft u aan of u een Fiets, E-bike, Racefiets/MTB, Bromfiets, High Speed E-bike of Scootmobiel heeft. Versie 1.0 van de App heeft betrekking op Fiets, E-bike en Racefiets/MTB. Voor de Bromfiets, de High Speed E-bike en de Scootmobiel kunnen nu nog niet de juiste dekkingen geselecteerd worden. Dit volgt bij een volgende update.

› Polisnummer

Het polisnummer vindt u op de polis die u van ons ontvangen heeft. Het polisnummer bestaat uit 9 cijfers en begint met een 2, 3, 4 of een 5.

› Dekking

Hier kiest u de dekking die u afgesloten heeft. Deze vindt u terug op de polis die u van ons ontvangen heeft. De gekozen dekking is niet van belang voor de werking van de App. Het is wel belangrijk dat u weet dat u alléén gebruik kunt maken van ENRA Pechhulp als u dit verzekerd heeft. Bij een (Optimaal) Casco dekking (of de Omnium dekking in België) is Pechhulp meeverzekerd.

› Framenummer

Het framenummer van uw fiets vindt u op de polis die u van ons ontvangen heeft of op de aankoopnota van uw fiets. Daarnaast staat het framenummer ook gegraveerd in uw frame. Waar dit staat verschilt per merk en type.

› Merk

Dit is het merk van uw fiets, bijvoorbeeld *Gazelle*.

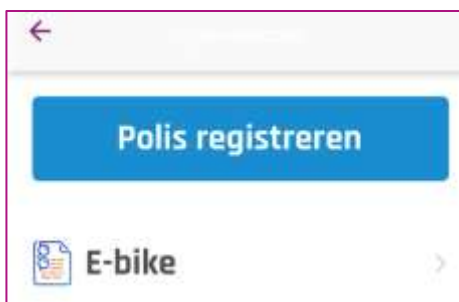
› Type

Dit is de typeaanduiding van uw fiets, bijvoorbeeld *Paris C7*.

› Sleutelnummer

Dit is het nummer van uw fietssleutel. Deze heeft u opgegeven bij het aanvragen van uw verzekering en staat op uw polis.

Na het invullen van de gegevens drukt u op Opslaan. Als u teruggaat naar Mijn polissen ziet u de ingevoerde verzekering(en) staan.



Als u uw ingevoerde polis selecteert ziet u dit scherm:



U ziet hier een aantal knoppen en deze leggen wij hieronder uit.

> **Wijzigen**

Door op deze knop te drukken kunt u de gegevens die u ingevoerd heeft wijzigen. Let op er zit géén koppeling tussen deze App en ENRA. Als u bijvoorbeeld een nieuw slot heeft, kunt u hier wel uw nieuwe sleutelnummer opslaan maar u moet dit óók nog aan ENRA doorgeven. Dat kunt u doen via de knop Zelf regelen op het startscherm.

> **Diefstal melden**

Als uw fiets gestolen is, kunt u via de App direct een melding maken. U kunt dit doen via Mijn polissen (het polisnummer staat al voor u ingevuld) of via het startscherm (u moet zelf uw polisnummer nog invullen).

U vult uw naam, adresgegevens, telefoonnummer, e-mailadres in. Daarnaast vult u uw polisnummer, de datum van de diefstal en het soort diefstal in. Onder soort diefstal verstaan wij Diefstal van het gehele object, Diefstal van onderdelen of Gevolgschade na diefstal.

Verder kunt u een indicatie geven van het schadebedrag als u dat weet (niet verplicht), kunt u een toelichting vullen en eventuele foto's uploaden.

15:42

Diefstal melden

Naam + voorletters

Straat + huisnummer

Postcode + woonplaats

Telefoonnummer

E-mailadres

#polisnummer of kenteken

50000000

Datum diefstal

15:43

27-7-2021

Soort diefstal

Maak uw keuze

Indicatie diefstal bedrag

Toelichting diefstal

Fotos

Plaats handtekening

Na het invullen kunt u op uw scherm uw handtekening plaatsen en deze informatie verzenden naar ENRA.

Het is wel belangrijk dat u, bij diefstal van uw fiets de volgende stappen doorloopt:

- Doe zo snel mogelijk aangifte bij de politie. Dit kan op www.politie.nl/aangifte
- Ga naar de fietsspecialist waar u de fiets gekocht heeft en neem naast uw proces-verbaal ook de 2 originele sleutels van uw fiets mee en een kopie van uw polis
- De fietsspecialist controleert uw proces-verbaal en de sleutels en als alles akkoord is wordt de schade zo snel mogelijk afgehandeld

➤ Schade melden

Als u schade aan uw fiets heeft, kunt u via de App direct een melding maken. U kunt dit doen via Mijn polissen (het polisnummer staat al voor u ingevuld) of via het startscherm (u moet zelf uw polisnummer nog invullen).

U vult uw naam, adresgegevens, telefoonnummer, e-mailadres in. Daarnaast vult u uw polisnummer, de datum van de schade en het soort schade in.

Verder kunt u een indicatie geven van het schadebedrag als u dat weet (niet verplicht), kunt u een toelichting vullen en eventuele foto's uploaden.

15:59

←

Schade melden

Naam + voorletters

Naam + voorletters

Staat + huisnummers

Staat + huisnummers

Postcode + woonplaats

Postcode + woonplaats

Telefoonnummer

Telefoonnummer

E-mailadres

E-mailadres

Polisnummer of kenteken

500000000

Datum schade

15:59

←

Soort schade

Eenzijdige aanrijding

Indicatie schadebedrag

indicatie schadebedrag

Toelichting schade

Fotos

Plaats handtekening

Verzenden

Na het invullen kunt u op uw scherm uw handtekening plaatsen en deze informatie verzenden naar ENRA.

Bij schade aan uw fiets kunt u uw fiets laten repareren bij uw rijwielhandelaar. ENRA zal de schade rechtstreeks met de rijwielhandelaar verder afhandelen. Het eventuele eigen risico moet u zelf voldoen aan de rijwielhandelaar. Hoe hoog uw eigen risico is, verschilt per soort dekking en verzekering.

Voor meer informatie over schade melden kunt u kijken op: <https://www.enra.nl/diefstal-of-schade-melden/>

> Verwijderen

De knop Verwijderen zorgt ervoor dat u de gegevens die u ingevoerd hebt in de App verwijderd worden. U geeft hier niet aan ENRA mee door dat u uw verzekering wenst stop te zetten. Hiervoor moet u nog een formulier invullen wat u kunt vinden bij Zelf regelen op het startscherm.



Bel pechhulp

Via dit menu-onderdeel komt u bij de knoppen waarmee u pechhulp in kunt schakelen.



Bent u in Nederland? Druk dan op de Nederlandse vlag.

Bent u in België? Druk dan op de Belgische vlag.

Bent u in de rest van Europa? Druk dan op de Europese vlag.

Schade / Diefstal

> Diefstal melden

Als uw fiets gestolen is, kunt u via de App direct een melding maken. U kunt dit doen via Mijn polissen (het polisnummer staat al voor u ingevuld) of via het startscherm (u moet zelf uw polisnummer nog invullen).

U vult uw naam, adresgegevens, telefoonnummer, e-mailadres in. Daarnaast vult u uw polisnummer, de datum van de diefstal en het soort diefstal in. Onder soort diefstal verstaan wij Diefstal van het gehele object, Diefstal van onderdelen of Gevolgschade na diefstal.

Verder kunt u een indicatie geven van het schadebedrag als u dat weet (niet verplicht), kunt u een toelichting vullen en eventuele foto's uploaden.

15:42

←

Diefstal melden

Naam + voorletters

Straat + huisnummer

Postcode + woonplaats

Telefoonnummer

E-mailadres

#polisnummer of kenteken

50000000

Datum diefstal

15:43

←

27-7-2021

Soort diefstal

Maak uw keuze

Indicatie diefstal bedrag

Toelichting diefstal

Fotos

Plaats handtekening

Na het invullen kunt u op uw scherm uw handtekening plaatsen en deze informatie verzenden naar ENRA.

Het is wel belangrijk dat u, bij diefstal van uw fiets de volgende stappen doorloopt:

- Doe zo snel mogelijk aangifte bij de politie. Dit kan op www.politie.nl/aangifte
- Ga naar de fietsspecialist waar u de fiets gekocht heeft en neem naast uw proces-verbaal ook de 2 originele sleutels van uw fiets mee en een kopie van uw polis
- De fietsspecialist controleert uw proces-verbaal en de sleutels en als alles akkoord is wordt de schade zo snel mogelijk afgehandeld

➤ Schade melden

Als u schade aan uw fiets heeft, kunt u via de App direct een melding maken. U kunt dit doen via Mijn polissen (het polisnummer staat al voor u ingevuld) of via het startscherm (u moet zelf uw polisnummer nog invullen).

U vult uw naam, adresgegevens, telefoonnummer, e-mailadres in. Daarnaast vult u uw polisnummer, de datum van de schade en het soort schade in.

Verder kunt u een indicatie geven van het schadebedrag als u dat weet (niet verplicht), kunt u een toelichting vullen en eventuele foto's uploaden.

15:59

←

Schade melden

Naam + voorletters

Naam + voorletters

Straat + huisnummers

Straat + huisnummers

Postcode + woonplaats

Postcode + woonplaats

Telefoonnummer

Telefoonnummer

E-mailadres

E-mailadres

Polisnummer of kenteken

500000000

Datum schade

15:59

←

Soort schade

Eenzijdige aanrijding

Indicatie schadebedrag

Indicatie schadebedrag

Toelichting schade

Fotos

Plaats handtekening

Verzenden

Na het invullen kunt u op uw scherm uw handtekening plaatsen en deze informatie verzenden naar ENRA.

Bij schade aan uw fiets kunt u uw fiets laten repareren bij uw rijwielhandelaar. ENRA zal de schade rechtstreeks met de rijwielhandelaar verder afhandelen. Het eventuele eigen risico moet u zelf voldoen aan de rijwielhandelaar. Hoe hoog uw eigen risico is, verschilt per soort dekking en verzekering.

Voor meer informatie over schade melden kunt u kijken op: <https://www.enra.nl/diefstal-of-schade-melden/>

Zelf regelen

Via dit menu-onderdeel kunt u wijzigingen aan ons doorgeven. U kunt dit ook doen via www.enra.nl/zelf-regelen op uw tablet of computer als u liever een groter scherm tot uw beschikking heeft.



Producten

U vindt hier informatie over de verschillende verzekeringen die ENRA aanbiedt.

FAQ

Hier vindt u de veel gestelde vragen over onze Pechhulp en onze producten.

Instellingen

Bij instellingen kunt u de taalinstelling van de App wijzigen.