

# FAQs – Häufige Fragen

## HYMER Protect & Connect



### **1. Was ist das HYMER Protect & Connect powered by Vodafone Automotive?**

Das HYMER Protect & Connect powered by Vodafone Automotive in Verbindung mit der zugehörigen My Connected Car App bietet Ihnen diverse Möglichkeiten. Der Hauptaspekt liegt dennoch auf der Ortung Ihres Fahrzeuges im Falle eines Diebstahls durch ein zertifiziertes Alarmcenter, das Sie und die zuständigen Behörden dabei unterstützt, das Fahrzeug wieder aufzufinden. Aktuell gibt es in Europa mehr als eine Million Fahrzeuge, die mit einem Diebstahlortungssystem von Vodafone Automotive ausgestattet sind.

### **2. Besondere Merkmale: was ist mit meiner App möglich?**

Die App My Connected Car ermöglicht u.a. folgende Funktionen:

- Push-Nachrichten bei Alarm (z.B. Verlassen des per Geofence festgelegten Gebietes oder bei Sabotage).
- Standortabfrage
- Auflistung der Fahrdaten (Strecken und Zeiten)
- Geofence festlegen
- Geschwindigkeitsalarm festlegen
- Kontakt mit dem Alarmcenter herstellen
- Informationen zu Account und Gerät abfragen
- Diagnose durchführen (zusätzlich zur automatischen Diagnose)
- Sprache ändern

### **3. Kann ich bei Diebstahl mein Fahrzeug selber orten?**

Das Anzeigen des Standorts Ihres Fahrzeuges wird in diesem Fall deaktiviert. Dies dient Ihrem Selbstschutz. Das Alarmcenter wird die Ortung durchführen. Anschließend werden Sie und die örtlichen Behörden informiert.

### **4. Wer muss im Diebstahlfall die örtlichen Behörden kontaktieren?**

Die Sicherheitszentren stehen in allen Ländern im direkten Kontakt mit den örtlichen Behörden.

In folgenden Ländern benötigt das Alarmcenter jedoch eine Tagebuchnummer von der Polizei um alle weiteren Schritte einzuleiten: Andorra, Frankreich, Lichtenstein, Malta, Monaco, Schweiz, Spanien, United Kingdom.

In allen weiteren Ländern informiert Sie das Alarmcenter über das weitere Vorgehen.

### **5. Was verstehe ich unter „Geschwindigkeitsalarm“?**

Wenn Sie mit Hilfe der My Connected Car App einen Speed Fence setzen, werden Sie bei Überschreitung einer von Ihnen definierten Fahrzeuggeschwindigkeit per Push-Nachricht informiert.

### **6. Was verstehe ich unter „Geo Fence“?**

Wenn Sie mit Hilfe der My Connected Car App einen Geo Fence definieren registriert das Modul, wenn das Fahrzeug aus einer gesetzten geographischen Zone ausfährt bzw. in eine Zone einfährt. Diese Zone wird von Ihnen definiert. Die Information wird Ihnen per Push-Nachricht angezeigt.

### **7. Fallen neben dem Einbau weitere Kosten an?**

Im Kaufpreis sind die Servicekosten für die ersten 12 Monate bereits enthalten. Ab dem zweiten Jahr betragen die Servicekosten (Stand 1.5.2019) 59 € inkl. MwSt. pro Jahr. Darin sind die Kosten für die Telekommunikation und die Nutzung der App inkl. Server bereits enthalten. Für die Nutzung des Alarmcenters im Diebstahlfall entstehen Kosten von 199 € inkl. MwSt. (Stand 1.5.2019).

### **8. Was passiert, wenn ich einen Diebstahl ans Alarmcenter melde?**

Das Alarmcenter ortet das Fahrzeug, gibt den Alarm ggf. an das lokale Alarmcenter im Aufenthaltsort des Fahrzeugs weiter und kümmert sich nach Möglichkeit mit der lokalen Polizei um die Sicherstellung. Die Rückführung des sichergestellten Fahrzeugs ist in diesen Kosten nicht enthalten, häufig ist dies aber in der Leistung der Kaskoversicherung enthalten.

### **9. Wie verläuft die Verifizierung im Alarmfall?**

Im Falle, dass Sie einen Diebstahl Ihres Fahrzeuges feststellen, wenden Sie sich sofort an telefonisch oder per App an das Alarmcenter. Der Servicemitarbeiter wird den Alarmmodus manuell aktivieren. Die Kontaktdaten finden Sie auf dem „Welcome Letter“ und der Nutzungsvereinbarung. Halten Sie das Fahrzeugkennzeichen bereit und beantworten Sie die bei Vertragsabschluss hinterlegten Sicherheitsfragen.

### **10. Ist Protect & Connect sicher?**

Grundsätzlich lässt sich jedes elektronische Gerät stören. Je nach Wert des Diebesgutes und „Professionalität“ der Diebe wird von ihnen ein unterschiedlich hoher Aufwand getrieben. Damit der Kontakt zwischen dem Server und dem Steuergerät im Diebstahlfall nicht abreißt, hat Vodafone Automotive eine Reihe von Vorkehrungen getroffen, die sich bei den meisten normalen GPS-Trackern nicht finden:

- es funktioniert nicht nur im Vodafone-Netz, sondern auch in anderen Netzen, um eine bestmögliche Erreichbarkeit sicherzustellen
- es arbeitet mit SMS, falls Internet nicht verfügbar ist. Dadurch arbeitet es auch bei schlechten Feldstärken, z.B. bei Störungen von außen

- wenn die GPS-Ortung gestört ist, ist eine Ortung auch per GSM möglich
- es hat einen eingebauten Akku, damit es auch noch funktioniert, wenn die Zuleitung oder die Fahrzeugbatterie abgeklemmt werden. Natürlich wird dann auch ein Alarm ausgelöst, damit Sie reagieren können
- europaweit werden jährlich rund 1.000 Fahrzeuge durch den Einsatz von Diebstahlortungssystemen von Vodafone Automotive sichergestellt. Einen besseren Beweis für den effektiven Schutz gibt es kaum.
- für extrem hohen Schutzbedarf ist das Vodafone Vehicle Defense System als Back-up-Lösung zusätzlich verfügbar. Dieses kann nicht von außen z.B. durch GSM-Detektoren erkannt werden, da es nur wenige Minuten am Tag aktiv ist.

### **11. Muss die App genutzt werden?**

Die App bietet ansprechende Zusatzfunktionen, die Grundfunktionalität des HYMER Protect & Connect ist aber auch ohne Verwendung der App gegeben. Alle Einstellungen sowie Benachrichtigungen können auch über den Weblink

<https://myconnectedcar.vodafone.com/telematics/#/login> vorgenommen werden.

### **12. Kann ich die Routenübersicht auch für steuerrechtliche Zwecke als Fahrtenbuch nutzen?**

Da nicht alle Anforderungen des Bundesministeriums der Finanzen an ein KFZ Fahrtenbuch erfüllt werden, wird der Gebrauch der App als solches nicht empfohlen.

### **13. In welchen Ländern kann ich den Service in Anspruch nehmen?**

In folgenden Ländern können Sie das HYMER Protect & Connect nutzen.

Verlässt das Fahrzeug im Falle eines Diebstahls diese Ländergruppe, so wird die Auffindung an Interpol übergeben:

Albanien, Belgien, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Griechenland, Holland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Mazedonien, Montenegro, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Russland, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Türkei, UK, Ukraine, Ungarn, Weißrussland, Zypern.

### **14. Wie lange dauert der Einbau?**

Leider können wir Ihnen keine genaue Zeitangabe geben. Die Einbaudauer bei Ihrem Händler ist von mehreren Variablen wie Fahrzeug und Verbauort abhängig. Durch den Plug & Play Leitungssatz sollte die Montage aber schnell erledigt sein.

### **15. Wie lange hält die Batterie des Diebstahlortungssystems?**

Das Steuergerät des Diebstahlortungssystems ist an der Fahrzeugbatterie angeschlossen und wird somit wieder geladen. Im Stillstand, bzw. bei Batterieabklemmung ermittelt das Steuergerät seine Position in regelmäßigen Abständen und im Alarmmodus, welcher automatisch ausgelöst wird, in

kurzen Abständen für die ersten 30 min, sowie automatisch ein Mal pro Stunde für weitere zwei Tage. Zu jedem Zeitpunkt, auch danach, kann die Position manuell vom Alarmcenter ermittelt werden.

Um die Lebensdauer der Batterie zu verlängern, entfällt ab dem dritten Tag des Alarmfalls lediglich die automatische Positionsmeldung.

Wie lange die Batterie hält, ist immer auch von deren Ladezustand abhängig.

### **16. Wo finde ich meinen Benutzernamen für die My Connected Car App?**

Der Benutzername für die App ist Ihre Kundennummer, zu finden auf Ihrem Welcome Letter.

### **17. Wie lautet mein Passwort für die My Connected Car App?**

Das Passwort wird Ihnen in der SMS nach Aktivierung des Systems zugesendet.

### **18. Wo finde ich meine Kundennummer?**

Die Kundennummer wird Ihnen mit dem Welcome Letter, welchen Sie nach Aktivierung des Systems erhalten, mitgeteilt.

### **19. Wie viele Fahrzeuge kann ich in meiner App verwalten?**

Über einen Zugang können Sie bis zu 10 Fahrzeuge verwalten.

### **20. Kann ich die hinterlegte(n) Telefonnummer(n) für die Kontaktaufnahme bei Alarm ändern?**

Die hinterlegten Telefonnummern können auch im Nachhinein hinzugefügt sowie gelöscht werden. Dazu kontaktieren Sie bitte Vodafone unter der im Servicevertrag angegebenen Nummer.

# FAQs – Häufige Fragen

HYMER Protect & Connect



## 21. Passwörter in der My Connected Car App

Sie haben insgesamt zwei Passwörter, um sich zu autorisieren.

Ein Passwort benötigen Sie für den App-Zugang bei Download der My Connected Car App.

Dieses bekommen Sie zuerst per SMS mitgeteilt und können dieses über das Menü > Account > Button „Schloss“ ändern.

Ein zweites Passwort kann wahlweise eingerichtet werden, um die App bei jedem Öffnen zu entsperren. Diesen PIN-Code können Sie über das Menü > Einstellungen > Pincode ändern.