

Vattenfall LivyProtect – Fragen und Antworten

Frage: Welcher Bereich wird vom Bewegungsmelder erfasst?

Antwort: Als Referenz, kann bei einer Deckenhöhe von 2,80 m etwa ein Durchmesser von 6 m angesetzt werden. Allerdings hängt der Durchmesser auch stark von der Helligkeit, dem Grundriss, der Raumgröße und weiteren Faktoren ab.

Frage: Können Magnetbefestigungen zur Anbringung des Livy Protect an der Decke verwendet werden?

Antwort: Magnetbefestigungen sind kein zertifiziertes Zubehör zu den Livy Rauchmeldern. Eine Empfehlung oder Freigabe vom Hersteller für die Magnetbefestigungen kann es somit nicht geben.

Frage: Wie können die angekündigten Zusatzfunktionen nachgerüstet werden?

Antwort: Über ein Update der App bzw. dann per WLAN auf dem Smartring

Frage: Gibt es eine Folie/Präsentation/oder weitere Verkaufsunterlagen?

Antwort: ja, im VP Portal/ Produktunterlagen/Strom bzw. Gas/Vattenfall und im VP Portal unter „Hilfreiche Dokumente“ /Videos: „Wie funktioniert Livy Protect“, in der App finden Sie unter „Videos“ ebenfalls das Video zu Livy Protect

Frage: Kann ein Bestandskunde von Vattenfall in einen „Protect-Tarif“ wechseln?

Antwort: Nein, der Tarif kann nur bei Neukunden abgeschlossen werden

Frage: Bekomme ich bei je einem Strom- und Gasvertrag in einem Haushalt 2 Livy Protect?

Antwort: Für jeden einzelnen Zähler egal ob Strom- oder Gas für den ein Protect-Tarif in einem Haushalt bekommt der Kunden einen Livy Protect: Beispiel: Der Kunde hat 2 Stromzähler und einen Gaszähler, Sie schließen insgesamt 3 Protect-Tarife ab, der Kunde erhält somit insgesamt 3 Livy Protect.

Frage: Wann sind Dummies verfügbar?

Antwort: Livy Protect-Dummies von Vattenfall stehen zur Verfügung und können über die Landesdirektoren abgerufen werden. Voraussetzung für einen Bezug ist, dass bereits mindestens ein „Protect-Tarif“ (Strom- oder Gas) verkauft wurde.

Frage: Wenn ein Gerät defekt ist, was tun?

Antwort: Bitte vor Rücksendung die Hotline von Vattenfall anrufen: 0800 130 26 11. Im ersten Schritt wird geklärt, ob das Gerät tatsächlich defekt ist. Falls nach der Rücksendung serviceseitig festgestellt wird, dass das Gerät nicht defekt ist, können Kosten für den Kunden entstehen. Eine Rücksendung bitte erst nach Hotlineklärung und vorhandenem Retourenschein durchführen.

besetzt: Mo. – Fr. 08.00 Uhr bis 18:00 Uhr

Ein Ersatzgerät bekommen der Kunde solange er einen laufenden Vertrag mit Vattenfall abgeschlossen hat, wenn es sich um einen Garantiefall handelt

Frage: Wie lange funktionieren die Geräte?

Antwort: Der Rauchmelder hat eine fest verbaute 10-Jahresbatterie integriert. Der Smartring muss via Mini-USB geladen werden, eine Ladung hält ca. 6-8 Monate (Abhängig auch von der Nutzung), danach muss neu aufgeladen werden.

Frage: Ist die Provision abhängig von der Menge der Geräte die man verkauft?

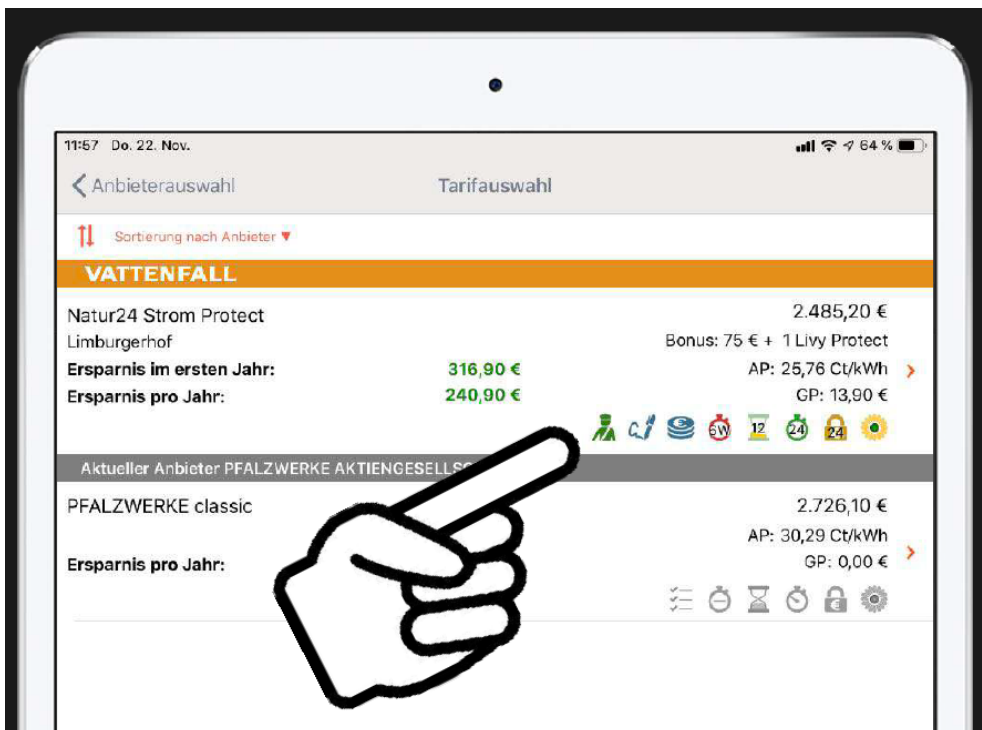
Antwort: Nein, denn aktuell bekommt der Kunden pro Zähler nur ein Gerät

Frage: Wann/wie wird das PLZ-Gebiet erweitert?

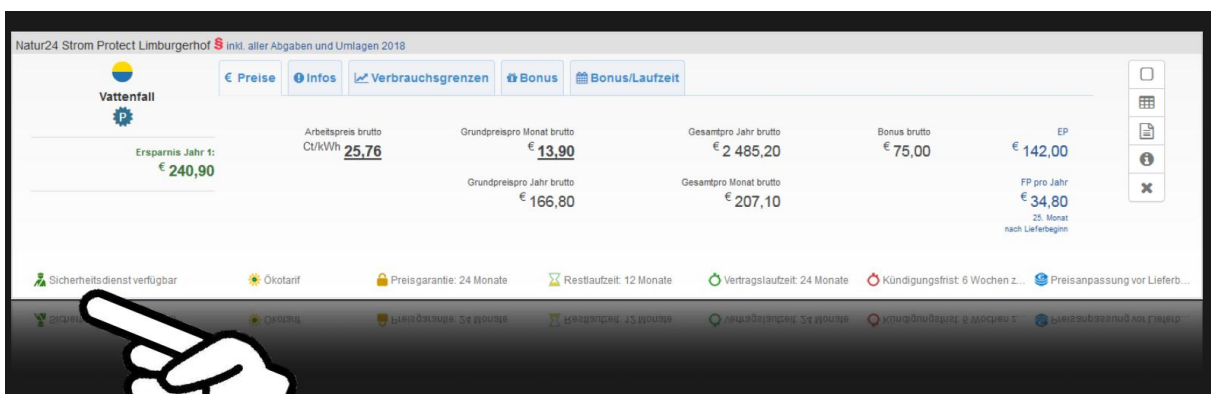
Die Protect-Tarife von Vattenfall sind jetzt (seit 19.11.2018) bundesweit (Ausnahme Berlin & Hamburg) buchbar.

Der Sicherheitsdienst kann über die App nur in bestimmten PLZ-Gebieten dazu gebucht werden. Im welchen Postleitzahlgebiet der Sicherheitsdienst verfügbar ist sehen Sie sowohl in der App als auch im VP-Portal und wird als kleines grünes Männchen angezeigt:

App:



VP-Portal:



Frage: Ist auch ein Abschluss ohne den Sicherheitsdienst möglich?

Antwort: Ausschlaggebend bei Abschluss ist nicht der Sicherheitsdienst. Ja, der Sicherheitsdienst ist unabhängig vom Abschluss des Vattenfall Premium Service zu sehen. Dieser wird dann einfach nicht in der Livy App aktiviert.

WICHTIG! Generell gilt:

Es müssen alle 3 Verträge abgeschlossen werden, um eine Provision zu erhalten

1. Strom/Gasvertrag
2. Kaufvertrag Livy Protect Hardware
3. Vattenfall Premium Service

Ein Abschluss von nur beispielsweise einem oder zwei Verträgen (z.B. Strom-/Gasvertrag & Kaufvertrag Livy Protect) ist nicht möglich und führt zu vattenfallseitigen Rückforderungsansprüchen ggf. dem Vertriebspartner (Nachberechnung).

Frage: Kann man per WLAN eine Kamera in das System mit einbinden?

Antwort: Nein, in der aktuellen Lösung nicht -> Bitte keine Versprechungen zu nichtvorhandenen Lösungen machen.

Frage: Wann kann das System zusätzliche Rauchmelder für weitere Räume berücksichtigen?

Antwort: Das System unterstützt bereits die Integration von mehreren Livy Protect Geräten. Wichtig: Der Rauchmelder darf aus Zertifizierungsgründen nicht alleine an die Decke montiert werden.

Frage: Wie hoch sind die Kosten für den beauftragten Sicherheitsdienst?

Antwort: 79,95 € aktuell, Preise werden in der Livy App vor Beauftragung immer angezeigt

Frage: Sind die Kosten erstattungsfähig bzw. welche Versicherung übernimmt ggf. die Kosten für den beauftragten Sicherheitsdienst?

Antwort: Hängt von der jeweiligen Haftpflichtversicherung ab, je nach Police müsste eine Übernahme abgedeckt sein (in letzter Instanz muss der Kunde das aber mit seiner Versicherung vorab klären).

Frage: Gibt es Versicherungsbedingte Einschränkungen für Gewerbekunden bei Nutzung des „Livy Protect“?

Antwort: Gewerbekunden dürfen auch nur gewerblich nutzen, auch hier muss der Kunde das mit seiner Versicherung individuell klären

Frage: Gibt es eine länderbezogene Übersicht über die Rauchmelderpflicht?

Antwort: Einzusehen z.B. unter <http://rauchmelderpflicht.net/rauchmelderpflicht-deutschland/> oder weitere Webseiten (ohne Gewähr)

Frage: Kann der Kunde den Livy Protect mit ins Ausland nehmen (Ferienhaus in Italien) und damit der Community arbeiten?

Antwort: Die Registrierung muss über eine deutsche Mobilfunknummer laufen, d.h. auch die Communitymitglieder müssten eine deutsche Mobilnummer besitzen, dann würde es funktionieren.

Frage: zur Haustierkennung: Lösen große Hunde, die in der Wohnung umherspringen, den Einbruchalarm aus?

Antwort: Es gibt eine Tiererkennungsfunktion, welche man zunächst einstellen sollte. Größere Hunde lösen den Alarm aus. In der App gibt es dazu aber auch noch eine individuelle Kalibrierungsfunktion, welche wahrscheinlich mit einem größeren Hund schwer durchzuführen ist, da der Hund dann auf Kommando unter dem Livy durchlaufen muss. Hier existieren noch keine Erfahrungswerte. Wichtig ist, dass für die Kalibrierungsfunktion, das Bluetooth am Gerät wieder angeschaltet werden muss.

Frage: zum Thema Securitas: Wird die Sicherheitsfirma immer automatisch benachrichtigt, wenn das Gerät eine Bewegung erkennt? Sind die Einsätze bei Fehlalarmen kostenpflichtig?

Antwort: Die Sicherheitsfirma wird nur dann benachrichtigt, wenn der Kunde selbst die Benachrichtigung in der App auslöst. Der Kunde kann selbstständig entscheiden, ob er ein Community-Mitglied benachrichtigt oder Securitas. Wenn Securitas herbeigerufen wird, dann kostet der Einsatz den Kunden 79,95 Euro.

Frage: zum Thema Gasalarmfunktion: Sind die Geräte, die zurzeit ausgeliefert werden, mit der Gasalarmfunktion ausgestattet? Wenn ja; wann wird diese Funktion freigeschaltet?

Antwort: Es handelt sich hierbei nicht um einen Gasmelder sondern um einen CO-Melder. CO entsteht bei brennendem Gas (Kochgas) oder einem Kaminfeuer, austretendes Gas in seiner reinen Form wird nicht erkannt.

Frage: zum Thema Lieferantenwechsel: Was passiert, sollte der Kunde nach zwei Jahren den Lieferanten wechseln, kann dann Livy Protect weiter genutzt werden?

Antwort: Ja, allerdings müssen die monatliche Gebühr in Höhe von 9,95 € komplett vom Kunden gezahlt werden. Es gibt keine Folgeprovision für den Vertrieb.

Vertragssituationen Vattenfall Protect-Tarife

Vertragssituation	heißt für den Kunden	Provisionsanspruch VP
Sonderkündigung wegen Preiserhöhung	anteilige Rückzahlung des Hardware-Bonus (auf x/24stel umgerechnet) PremiumService wird ebenfalls gekündigt	kein Tarif: Grundprovision bezahlt, keine Bestandsprovision
	PremiumService wird nicht gekündigt: Kunde zahlt 9,95 EUR /Monat	kein Tarif: Grundprovision bezahlt, keine Bestandsprovision
Kündigung Strom-/Gasvertrag nach Laufzeitende	Vattenfall verzichtet endgültig auf Kaufpreisforderung, Gerät bleibt beim Kunden PremiumService wird gekündigt	kein Tarif: Grundprovision bezahlt, keine Bestandsprovision
	PremiumService wird nicht gekündigt: Kunde zahlt 9,95 EUR/Monat	kein Tarif: Grundprovision bezahlt, keine Bestandsprovision
Strom-/Gasvertrag läuft nach Erstvertragslaufzeit weiter	PremiumService wird gekündigt	kein Tarif: Grundprovision bezahlt, keine Bestandsprovision
	PremiumService wird nicht gekündigt: Kunde zahlt 4,95 EUR /Monat	Grundprovision bezahlt & Bestandsprovision wird gezahlt
Kunde zieht um	Sicherheitsdienst an neuer Adresse verfügbar: Tarif wird fortgeführt	Grundprovision bezahlt & Bestandsprovision wird gezahlt
	Sicherheitsdienst an neuer Adresse nicht verfügbar: Kunde kann Premium Service kündigen, Tarif wird mitgenommen. Wenn Tarif auch nicht verfügbar, kann alles kündigen	wenn Premium Service gekündigt und nur Tarif mitgenommen: Grundprovision bezahlt & Bestandsprovision wird nicht bezahlt wenn alles gekündigt: Grundprovision bezahlt & Bestandsprovision wird nicht bezahlt

Frage: zu Kosten für den Premium Service:

Wenn der Tarif nach 24 Monaten endet, der Kunde den Tarif und den Premium Service weiterführen möchte, kann der Kunde einen neuen Vertrag abschließen um die Folgekosten in Höhe von 4,95 € zu umgehen?

Antwort: Das geht nicht, da die 100% Übernahme der Kosten nur für Neukunden bestimmt ist.

Wenn ich 3 Geräte bzw. 3 Verträge habe, muss ich dann auch 3 x den Premium Service nach der Vertragslaufzeit zahlen?

Antwort: Nein, der Premium-Service muss nur 1 x pro installierten Standort gezahlt werden

Frage: zum Thema: Anzahl der Livity-Geräte: Was ist, wenn der Kunde nur einen Zähler hat, aber mehrere Livity Protect Geräte benötigt, kann er mehrere Livity Geräte kaufen und zu welchen Kosten?

Antwort: Aktuell kann er online als Bestandskunde den Livity Protect mit einem zusätzlichen Rabatt von 10% dazukaufen Da heißt er kann zusätzliche Geräte über die Webseite von Vattenfall kaufen, sobald er in Belieferung ist.

Fragen zum Thema Alarm:

Was passiert, wenn der Rauch- oder Bewegungsmelder Alarm schlägt.

Antwort: Sowohl die Community als auch der Endkunde werden über eine SMS- als auch über eine Push-Nachricht informiert. Sollten der Kunde über die App keinen Sicherheitsdienst dazu gebucht haben, kann der Kunde selber entscheiden, ob er über die App die Polizei benachrichtigt.

Ist zusätzlich im Haus eine Sirene zu hören, falls der Rauch- bzw. Bewegungsmelder Alarm schlägt?

Antwort: Ja, in beiden Fällen ist ein lautes akustisches Signal zu hören

Geht bei Alarm auch eine Lichtschaltung zur Abschreckung an?

Antwort: Nein

Werden Kosten vom Sicherheitsdienst und von der Polizei bei Fehlalarm in Rechnung gestellt.

Antwort: Vom Sicherheitsdienst werden Kosten in Höhe von 79,95 € berechnet (unabhängig ob Fehlalarm oder nicht). Bei einem Fehlalarm werden die Kosten von einem Polizeieinsatz dem Kunden ebenfalls in Rechnung gestellt. Allerdings sind diese Kosten erheblich höher.

Fragen: zum Thema Funktionalität von Livy Protect:

Wenn ich das Gerät ausschalte, wird dann das ganze Gerät ausgeschaltet.

Antwort: Rauchmelder und Bewegungsmelder funktionieren unabhängig voneinander. Sie können z.B. den Rauchmelder nur abschalten, wenn er von der Halterung gelöst wird.

Der Bewegungsmelder ist noch aktiv. Umgekehrt, können Sie z.B. den Bewegungsmelder „aufladen“ und der Rauchmelder ist noch aktiv. Das komplette Gerät ist nur inaktiv, wenn Sie „Livy Protect“ über ihre App deaktivieren und der Rauchmelder von der Halterung gelöst ist.

Frage: zum Thema Tarife: Können die Strom- & Gastarife auch für Gewerbekunden angeboten werden.

Antwort: Sowohl für Strom- als auch für Gas werden dem Privat- als auch dem Gewerbekunden je ein Tarif angeboten.

Frage: Altersbegrenzung: Gibt es für beide Tarife eine Altersbegrenzung?

Antwort: Der Kunde muss mindestens 18 Jahre alt sein

Frage: zur Batterie: ist ersichtlich, wenn die Batterie aufgeladen werden muss?

Antwort: Ja, der Kunde erhält eine Pushnachricht und kann auch in seiner Livy App nachsehen

Frage: zum Thema Antragsformulare: müssen Anträge, die bisher eingereicht wurden neu eingereicht werden, wenn der Service mit dem Sicherheitsdienst entfällt.

Antwort: Nein, es müssen keine neuen Formulare eingereicht werden.

Frage: zum Thema Sicherheitsdienst: Wenn der Sicherheitsdienst über die App dazu gebucht wird, fallen dann weitere Kosten an?

Antwort: zusätzliche Kosten fallen nur an, wenn der Sicherheitsdienst zum Kunden fährt.

Pro Fahrt: 79,95 €

Frage: zum Thema weitere Nutzung von Livy Protect: Kann der Nutzer seine Community oder den Notarzt/Polizei bei einer lebensbedrohlichen Situation über Livy Protect informieren?

Antwort: Nein die Funktionalität wird nur im Alarmfall (Rauch-&oder Bewegungsmelder schlägt Alarm) bereitgestellt.

Frage: zum Thema Deaktivierung vom Bewegungsmelder: Was kann ich tun, wenn ich z.B. mein Handy im Büro vergessen habe und möchte nicht, dass ich beim Betreten die komplette Community in Alarmzustand versetze.

Antwort: Weitere im Haushalt lebende Personen, können den Bewegungsmelder deaktivieren (Familienfunktion). Die Nachbarschaft (Nachbarschaftshilfe) kann den Bewegungsmelder nicht deaktivieren.

Frage: zum Thema Nutzung ohne WLAN: Kann auch die OMA „Livy“ nutzen, die keinen WLAN-Anschluss hat.

Antwort: Ein WLAN-Anschluss muss vorhanden sein

Frage: zum Thema Nutzung und Lieferung von Livy Protect: Bekomme ich schon Livy Protect, obwohl mein Vertrag mit Vattenfall erst später in Belieferung geht?

Antwort: Ja, Sie bekommen die Livy Protect Geräte zusammen mit der Vertragsbestätigung für den Kaufvertrag Livy Protect nach Hause geliefert.

Frage zum Thema Anbringung von Livy Protect im Haus: Gibt es Unterlagen oder ein Erklärvideo, wie ich Livy Protect im Haus(Wohnung) installiere?

Antwort: Ja, im folgenden Video https://www.youtube.com/watch?v=P7_Z9cJP4Pg wird die Installation von Livy Protect erklärt. Zusätzlich wird der Kunde in der Livy App bei der Installation unterstützt.

Es empfiehlt sich jedoch dem Kunden einen Hinweis zu hinterlassen, dass mit Zugang des Gerätes der Verkäufer vom Kunden angerufen wird und die Installation übernimmt. Die Einrichtung der Community kann zusätzliche Potenziale zur Leadgenerierung für den Verkäufer bedeuten.

Frage zum Thema Nutzung der Livy Protect Videos: Wie kann ich die Videos für meine Vertriebsaktivitäten einbinden:

Antwort:

Das Video <https://www.youtube.com/watch?v=ytMqI-6WSwQ> sowie die beiden Video <https://www.youtube.com/watch?v=uBWJyGVFXFI> https://www.youtube.com/watch?v=P7_Z9cJP4Pg

dürfen auch auf externe Kanälen wie Youtube eingebunden werden. Es muss sichergestellt sein, dass das Video nicht in politisch radikalen (rechts- und linksextremen), pornographischen, gewaltverherrlichenden, ruf- und geschäftsschädigenden, allgemein rechtsverletzenden und/oder rassistischen, z.B. antisemitischen Kontexten veröffentlicht wird. Auf Verlangen von Vattenfall, welches auch ohne Angabe von Gründen erfolgen kann, ist der veröffentlichte Inhalt unverzüglich herauszunehmen. Das Video darf nicht verändert werden, sondern ausschließlich nur gepostet oder verlinkt werden. Die Video- und Bildrechte liegen bei der Vattenfall Europe Sales GmbH.

Die Videos stehen den Vertriebsmitarbeitern zum Download im VP-Portal unter Produktunterlagen Vattenfall/Strom/Gas zur Verfügung