

Allianz Schaden Express App

Häufig gestellte Fragen

Inhalt

1. Allgemeines
2. Installation der Schaden Express App
3. Verwendung der Schaden Express App

1. Allgemeines

Wer hilft mir, wenn ich Fragen zur App habe?

Bei Fragen zur App oder technischen Problemen helfen wir Ihnen gerne weiter. Durchstöbern Sie unsere FAQs oder kontaktieren Sie unsere Service Hotline unter 05 9009 565 (Mo–Fr: 8.00 bis 16.00 Uhr).

Außerdem ist in der App die untere rechte Ecke für den Hilfefknopf reserviert (als Fragezeichen „?“ gekennzeichnet). Alle wichtigen Informationen zur Bedienung sowie das Impressum mit allen wichtigen Angaben zur Allianz Elementar Versicherungs AG, 1130 Wien, Hietzinger Kai 101–105 („Allianz“, „wir, uns“) sind dort hinterlegt und diese finden Sie auch auf dieser Homepage unter „Hilfe zur App“.

Wofür kann ich die App nutzen?

Die Allianz Schaden Express App unterstützt Allianz Versicherungsnehmer und haftpflichtgeschädigte Dritte bei der Erfassung, Beschreibung und Bewertung von Schäden an ihrem Kfz. Die App dient ausschließlich der Nutzung in einem Schadenfall.

Wie kann ich die App nutzen?

Für die Nutzung ist eine Freischaltung der App durch die Allianz erforderlich. Melden Sie sich dafür bitte bei unserer Schaden-Schnell-Service Hotline 05 9009 9009 (Mo–Fr: 7.00 bis 18.00 Uhr). Für Ihren Schadenfall erhalten Sie eine E-Mail/SMS mit persönlichem Aktivierungs-

code und weiterführenden Erklärungen zur Installation und Nutzung der App.

Entstehen mir Kosten durch die Nutzung?

Wir stellen die App bis auf Widerruf unentgeltlich zur Verfügung. Etwaige mit der Nutzung der App in Verbindung stehende Kosten bei Dritten (z.B. Verbindungsentgelte des Netzbetreibers) haben Sie selbst zu tragen.

Kann ich die App im Ausland nutzen?

Grundsätzlich stehen die Funktionen auch im Ausland zur Verfügung. Etwaige Kosten des Mobilfunkanbieters, z.B. durch Roaming, werden aber nicht von der Allianz übernommen. Die App verwendet den gleichen Datentarif, der fürs Surfen im Internet und E-Mails auf dem Telefon genutzt wird. Bei Fragen und Details zu internationalen Roaminggebühren, bitten wir Sie, Ihren Mobilfunkanbieter zu kontaktieren.

Wie werden meine personenbezogenen Daten verwendet?

Allianz setzt Ihre personenbezogenen Informationen (nämlich: Nutzer, Fahrzeug- und Schadensdaten, Fotos), dazu ein,

- (i) die beschriebenen Leistungen der App anbieten zu können und
- (ii) dass die Applikation wie vorgesehen funktioniert.

Durch Nutzung der App werden die eingegebenen Daten an die Audatex GmbH gesendet, die als unser Dienstleister die Daten in unserem Auftrag und für unsere Zwecke verarbeitet. Eine Weitergabe an Dritte findet nicht statt. Zur Analyse der Nutzung und des Nutzerverhaltens kann eine statistische – und damit anonymisierte – Auswertung der Nutzungsdaten erfolgen.

Ich habe die App heruntergeladen. Bin ich verpflichtet die App zu nutzen?

Sie sind nicht verpflichtet die App zu verwenden. Wir können Ihren Schadenfall gerne auch in gewohnter Art und Weise bearbeiten. Bitte wenden Sie sich an unsere Schaden-Schnell-Service Hotline 05 9009 9009 (Mo–Fr: 7.00 bis 18.00 Uhr), damit die weiteren Schritte für Ihre Schadenbearbeitung gesetzt werden können.

Muss ich die Schaden Express App innerhalb der Servicezeiten (Mo–Fr: 8.00 bis 16.00 Uhr) verwenden?

Sie können die App jederzeit verwenden, jedoch können wir die innerhalb der App angegebenen Rückmeldezeiten nur während unserer Servicezeiten garantieren.

Kann ich die App in einem weiteren Schadenfall nochmal benutzen?

Ja, sie können die App öfter verwenden. Bitte wenden Sie sich an unsere Schaden-Schnell-Service Hotline 05 9009 9009 (Mo–Fr: 7.00 bis 18.00 Uhr).

2. Installation der Schaden Express App

Auf welchen Geräten kann ich die App installieren?

Die App ist für iPhones und Smartphones mit Android Betriebssystem verfügbar. Die Benutzung auf Tablets, Laptops oder Standgeräten wird (derzeit noch) nicht unterstützt.

Welche Version des Betriebssystems benötige ich, um die App installieren zu können?

Für iPhones: iOS 8.1 oder höher.
Für Android Phones: 4.1.1 (Jelly Bean) oder höher.

Welche Version des Betriebssystems ist auf meinem Smartphone installiert?

Unter „Einstellungen“ finden Sie allgemeine Informationen zu Ihrem Smartphone, wie z.B. auch Ihre aktuelle Version des Betriebssystems.

Für iPhones: Öffnen Sie „Einstellungen“ und wählen Sie „Allgemein“. Dann wählen Sie „Info“ und scrollen auf der Info-Seite nach unten. Neben „Version“ sehen Sie die Versionsnummer des aktuell installierten Betriebssystems.

Für Android Smartphones: Öffnen Sie „Einstellungen“, wählen Sie ggf. „Optionen“, und dann „Geräteinformationen“ bzw. „Telefoninfo“/„Info zum Gerät“. Dann scrollen Sie zu „Android-Version“ und dort sehen Sie die Versionsnummer der aktuell installierten Android Version.

Wie installiere ich die App auf meinem Smartphone?

Sie erhalten eine E-Mail/SMS mit entsprechendem Link zum Google Play bzw. App Store, wo sie die App in der Folge downloaden und auf Ihrem Smartphone installieren können.

Warum werden in der E-Mail der Download Link zum App Store und der QR-Code nicht angezeigt?

Stellen Sie sicher, dass Bilder in der E-Mail angezeigt werden, durch Anklicken von „Bilder anzeigen“.

Wie viel Speicherplatz benötigt die App und wie lange dauert die Installation?

Die App benötigt einen freien Speicherplatz von bis zu 120 MB.

Die Downloadgröße ist jedoch geringer: iOS 70MB bzw. Android 35MB. Je nach Geschwindigkeit Ihrer Internetverbindung kann der Download daher einige Minuten dauern. Wir empfehlen in Ihrem Interesse die Verbindung über ein verfügbares WLAN um etwaige zusätzliche Kosten im Rahmen Ihres Mobilfunkvertrags zu sparen.

Wie lange ist der Link zur Installation der App gültig?

Der Link verliert nach 1 Monat seine Gültigkeit. Doch je eher Sie die Schadenerfassung durchführen, umso schneller können wir Ihnen Rückmeldung zu Ihrem Schadenfall geben. Der Link ist nur einmal verwendbar und verliert seine Gültigkeit, nachdem Sie uns Ihre Daten übermitteln. Sollten Sie die App daher in der Folge deinstallieren, müssen Sie eine neue Freischaltung durch die Allianz veranlassen.

Warum lässt sich die App nicht öffnen, obwohl diese bereits installiert ist?

Sie können die App nur mit dem Aktivierungscode benutzen. Öffnen Sie die E-Mail und klicken Sie auf den „Start Link“ unter Punkt 2. Sie können die App auch ohne den „Start Link“ öffnen, indem Sie den Aktivierungscode aus der E-Mail (unter Punkt 2) in die Anmeldemaske in der App einfügen.

3. Verwendung der Schaden Express App

Was kann ich machen, wenn die App nicht funktioniert?

- Kontrollieren Sie, ob die Version ihres Betriebssystems den Voraussetzungen der App entspricht (für iPhones: iOS 8.1 oder höher, für Android Phones: 4.1.1 (Jelly Bean) oder höher).
- Stellen Sie sicher, dass Sie mit dem Internet verbunden sind. Bei der Verwendung der App wird die Internetverbindung (4G/3G/EDGE oder Wifi, falls verfügbar) des Telefons benutzt.
- Rufen Sie unsere Service Hotline unter 05 9009 565 (Mo–Fr: 8.00 bis 16.00 Uhr) an.

Was muss ich grundsätzlich bei der Verwendung der App beachten?

- Da Sie Fotos vom Schaden an Ihrem Fahrzeug aufnehmen, ist es empfehlenswert, die Schadenerfassung bei ausreichender Beleuchtung bzw. bei Tageslicht und in unmittelbarer Nähe Ihres Fahrzeugs durchzuführen. Gleichzeitig achten Sie bitte darauf, dass auf

den Fotos keine Daten unbeteiligter Dritter festgehalten werden (z.B. Passanten, unbeteiligte Fahrzeuge mit Kennzeichen).

- Es ist ratsam, dass Ihr Fahrzeug an einem sicheren Ort abgestellt und rundum zugänglich ist.
- Die Beschädigungen müssen gut sichtbar sein, und es empfiehlt sich, die Schadenstelle vorab zu reinigen, sofern Sie dadurch keine zweckdienlichen Beweise unbrauchbar machen (z.B. Lackspuren des Unfallgegners).
- Achten Sie auch darauf, dass Sie während der Anwendung der App durchgehend eine Internetverbindung haben.

Woher weiß ich, ob die Übermittlung der Daten funktioniert hat?

Nachdem Sie die Schadenerfassung abgeschlossen haben, erhalten Sie die Schadendokumentation auf Basis Ihrer Angaben umgehend per E-Mail zugesandt. Sollten Sie keine Bestätigungs-Mail erhalten, wenden Sie sich bitte an unsere Service Hotline unter 05 9009 565 (Mo–Fr: 8.00 bis 16.00 Uhr).

Ich habe die App verwendet. Kann ich die App nun löschen und wie funktioniert das?

Nach Erledigung des Schadenfalls können Sie die App löschen.

Für iPhone: Löschen Sie die App, indem Sie das Icon der App drücken und lange gedrückt halten. Die Icons der Apps beginnen zu wackeln und ein X erscheint. Drücken Sie auf das X, das beim Icon der Allianz Schaden Express App angezeigt wird.

Für Android Phones: Öffnen Sie „Einstellungen“ und wählen Sie „Anwendungsmanager“. Dann wählen Sie „Schaden Express“ und drücken den Button „Deinstallieren“.