

ENZO - Sensortechnologie

# FAQ zum Pilotprojekt

## Fragen und Antworten zur Enzo-Pilotierung:

Hier finden Sie Antworten zu den häufig gestellten Fragen im Rahmen des Pilotprojektes. Diese Liste wird laufend aktualisiert, wenn nötig.

Entstehen für Teilnehmer des Pilotprojektes irgendwelche Kosten? .....	2
Wie lange läuft das Pilotprojekt?.....	2
Was passiert mit den Enzo-Sensoren nach Beendigung der Pilotphase? .....	2
Welche Vorteile haben Pilotteilnehmer durch die Teilnahme? .....	2
Wie kann ein Pilotteilnehmer den Sensor an der Hauptzuleitung anbringen? .....	2
Was ist das Ziel dieses Pilotprojektes? .....	2
Wie können Pilotteilnehmer die Enzo-App installieren?.....	2
Wie funktioniert der Enzo-Sensor? .....	2
Wie sieht der Melde- bzw. Prüfprozess aus Sicht des Pilotteilnehmers aus? .....	2
Wer ist im potenziellen Schadenfall für die Schadenmeldung verantwortlich?.....	2
Wie häufig kommt es zu falschen Schadenmeldungen durch den Enzo-Sensor? .....	3
Hat eine „falsche“ Schadenmeldung negative Auswirkungen für den Pilotteilnehmer?.....	3
Welche Auswirkungen hat eine Projektteilnahme auf die Regulierung von Schäden, die vom Enzo-Sensor nicht erkannt wurden? .....	3
Welche Daten werden von Enzo und über den Sensor erhoben? .....	3
Ein Pilotteilnehmer hat mehrere Objekte, für welches gilt das Angebot? .....	3
Können Anschreiben an potenzielle Pilotteilnehmer weitergegeben werden? .....	3
Was passiert, wenn ein Pilotteilnehmer während der Laufzeit des Projektes seinen VGV-Vertrag kündigt?.....	3
Haften Pilotteilnehmer für Schäden am-oder bei Verlust des Sensors? .....	3
Besteht die Gefahr, dass Kunden von Enzo abgeworben werden können? .....	3

### **Entstehen für Teilnehmer des Pilotprojektes irgendwelche Kosten?**

**Nein**, die Teilnahme an dem Pilotprojekt ist komplett kostenfrei.

### **Wie lange läuft das Pilotprojekt?**

Das Pilotprojekt hat eine Dauer von **1 Jahr**.

### **Was passiert mit den Enzo-Sensoren nach Beendigung der Pilotphase?**

Solange die Versicherung bei uns besteht, können Pilotteilnehmer nach Ablauf der Pilotphase den Enzo-Sensor weiterhin völlig kostenfrei nutzen.

### **Welche Vorteile haben Pilotteilnehmer durch die Teilnahme?**

1. Kostenfreie Nutzung des Enzo-Sensors, sowie Übernahme der normalerweise anfallenden App-Kosten (Wert: 500 EUR), solange die Versicherung bei uns besteht.
2. Ein möglicher im Vertrag vereinbarter Leitungswasser-SB entfällt.
3. Die Comfort-Klausel „Leckortungskosten“ gilt für alle Pilotteilnehmer bis 1000€ unabhängig des Tarifs als vereinbart.

### **Wie kann ein Pilotteilnehmer den Sensor an der Hauptzuleitung anbringen?**

Den Sensor kann mithilfe eines mitgelieferten Kabelbinders an der Leitung angebracht werden. Es ist keinerlei Bohrung oder handwerkliche Unterstützung notwendig.

### **Was ist das Ziel dieses Pilotprojektes?**

Ziel dieses Pilotprojektes ist es zu prüfen, wie sich die frühzeitige Erkennung von Schäden auf die Schadenaufwände sowohl bei uns als auch beim Kunden auswirkt.

### **Wie können Pilotteilnehmer die Enzo-App installieren?**

Die Enzo-App kann ganz normal über alle gängigen App-Stores heruntergeladen werden. Die genauen Schritte werden nach der Anmeldung über die im Anschreiben genannte Landing Page per E-Mail erläutert.

### **Wie funktioniert der Enzo-Sensor?**

Nach Installation des Enzo-Sensors wird eine Eingewöhnungsphase benötigt, um den normalen Wasserverbrauch innerhalb des überwachten Objektes festzustellen. Kommt es zu Abweichungen von diesem Wasserverbrauch, so wird der Melde- bzw. Prüfprozess gestartet.

### **Wie sieht der Melde- bzw. Prüfprozess aus Sicht des Pilotteilnehmers aus?**

Wenn die Enzo-App ein potenzielles Leck meldet, werden dem Kunden erste Schritte direkt in der App mitgeteilt. Sofern der Sensor nach Befolgung dieser Schritte weiterhin laufendes Wasser erkennt, setzt sich das Service-Team von Enzo direkt mit dem Teilnehmer in Verbindung und plausibilisiert das mögliche Leck.

Sollte das potenzielle Leck auch in diesem Gespräch nicht plausibilisiert werden können, wird dem Kunden zu einer Schadenmeldung geraten.

### **Wer ist im potenziellen Schadenfall für die Schadenmeldung verantwortlich?**

Die Schadenmeldung erfolgt weiterhin über den normalen Weg durch den Kunden an uns.

### **Wie häufig kommt es zu falschen Schadenmeldungen durch den Enzo-Sensor?**

Aufgrund der Plausibilisierung durch Enzo ist die Wahrscheinlichkeit einer falschen Schadenmeldung sehr gering bis unmöglich.

### **Hat eine „falsche“ Schadenmeldung negative Auswirkungen für den Pilotenteilnehmer?**

**Nein**, sollte sich eine auf Anraten Enzos vorgenommene Schadenmeldung als falsch herausstellen, werden die angefallenen Kosten von uns übernommen. Der Vertrag wird ebenfalls **nicht** mit einem Schadenfall belastet.

### **Welche Auswirkungen hat eine Projektteilnahme auf die Regulierung von Schäden, die vom Enzo-Sensor nicht erkannt wurden?**

Sofern ein Schaden auftritt, der vom Enzo Sensor nicht erkannt wurde, wird der Schaden normal von uns reguliert. Die zuvor erwähnten vereinbarten Vorteile für Pilotenteilnehmer gelten auch in diesem Fall.

### **Welche Daten werden von Enzo und über den Sensor erhoben?**

Enzo erhält Name und Anschrift der Pilotenteilnehmer bei Anmeldung über die Landingpage. Dies ist nötig, da Enzo die Sensoren an die Teilnehmer verschickt. Jegliche über den Sensor erhobenen Daten beschränken sich auf den Wasserverbrauch, um mögliche Anomalien und Leckagen feststellen zu können.

### **Ein Pilotenteilnehmer hat mehrere Objekte, für welches gilt das Angebot?**

Das Angebot gilt ausschließlich für das explizit im Kundenanschreiben benannte Objekt.

### **Können Anschreiben an potenzielle Pilotenteilnehmer weitergegeben werden?**

**Nein**, eine Übertragung der Einladung ist nicht möglich.

### **Was passiert, wenn ein Pilotenteilnehmer während der Laufzeit des Projektes seinen VGV-Vertrag kündigt?**

Pilotenteilnehmer, die den Vertrag ihres im Piloten betroffenen Objektes kündigen, verlieren den Anspruch auf die Kostenübernahme für den Sensors und müssen diesen entweder an uns zurückschicken oder können den Sensor auf eigene Kosten behalten.

### **Haften Pilotenteilnehmer für Schäden an-oder bei Verlust des Sensors?**

Nein.

### **Besteht die Gefahr, dass Kunden von Enzo abgeworben werden können?**

**Nein**, sowohl das Anschreiben als auch der App-Download nach Erhalt des Sensors sind in unserem Corporate Design gehalten und es wird dort keinerlei Werbung für einen anderen VGV-Versicherer geschaltet. Zudem haben wir mit Enzo abgestimmt und schriftlich festgehalten, dass keinerlei Abwerbungsversuche unserer Kunden vorgenommen werden.