

## FAQ AOS HELP

### Anmeldung

#### **1. Welche Betriebssysteme werden von AOS Help unterstützt?**

Es werden folgende Betriebssysteme unterstützt:

Android ab 2.2, Achtung: nicht 3.0

Black Berry OS 5 und 6

Symbian ab S60 3rd Edition Feature Pack 1

Windows Phone 7.0

#### **2. Ich finde meine Betriebssystemversion nicht in der Liste der unterstützten Betriebssysteme.**

Hat Ihr Handy nicht eines der genannten Betriebssysteme, kann die App AOS Help nicht auf Ihrem Handy installiert werden.

#### **3. Ich kann die Applikation nicht auf meinem Handy installieren.**

Sie haben den falschen Downloadlink gewählt. Bitte überprüfen Sie, ob Sie das richtige Betriebssystem gewählt haben. Sie können zur Identifizierung des Betriebssystems auf der Webseite Ihres Handyherstellers oder in den Einstellungen Ihres Mobilfunkendgeräts nachsehen.

#### **4. Ich bekomme keine SMS mit dem Downloadlink auf mein Mobilfunkendgerät.**

Bitte prüfen Sie die Eingabe Ihrer Mobilfunknummer nach und versuchen Sie es erneut. Die Übertragung einer SMS kann bis zu 5 Minuten dauern.

#### **5. Ich kann im Rahmen der Anmeldung meine Mobilrufnummer nicht eingeben.**

Alle möglichen Eingabeformate einer Mobilrufnummer werden zugelassen (z.B. 0170, +49170, 0049170, +490170, 00490170, etc.). Wird eine Fehlermeldung bei der eingegebenen Rufnummer angezeigt, handelt es sich nicht um eine Mobilrufnummer.

#### **6. Ich kann den Link für den Download der Applikation AOS Help nicht öffnen.**

Die Grundvoraussetzung für den Download ist, dass Ihr Mobilfunkendgerät internetfähig ist und dass es korrekt für die Nutzung von mobilem Internet eingestellt ist. Bitte informieren Sie sich hierzu direkt bei Ihrem Mobilfunkanbieter.

#### **7. Ich kann die Applikation AOS Help nicht auf meinem Handy starten.**

Die Installation wurde nicht komplett durchgeführt. Bitte deinstallieren Sie die App und laden Sie sie erneut auf Ihr Handy.

#### **8. Während des Downloadprozesses der Applikation erfolgte ein Abbruch. Kann ich die Applikation nochmals herunterladen?**

Ja, bitte laden Sie sich die Applikation aus dem jeweiligen Store herunter. Unterstützt Ihr Handy das Betriebssystem Symbian, laden Sie die Applikation von unserer Webseite [www.allianz-ortung.de/aoshelp](http://www.allianz-ortung.de/aoshelp) herunter.

#### **9. Nach erfolgreichem Download erscheint die Applikation nicht im Menü meines Mobiltelefons.**

Bitte durchsuchen Sie die Unterordner auf Ihrem Mobiltelefon.

- Android („Google“): AOS Help-Icon wird grundsätzlich auf dem Startbildschirm installiert.
- BlackBerry: Das Installationsverzeichnis für BlackBerry Applikationen ist je nach gewähltem Thema unterschiedlich. Bekannte Installationsverzeichnisse sind der Download-Ordner (Bold und Storm) und das Hauptmenü (Pearl und Curve).

Allianz OrtungsServices GmbH  
Postanschrift:  
Reinsburgstraße 19  
70178 Stuttgart

Phone +49.711.663 22 8-0  
Fax +49.711.663 22 8-8

Hausanschrift:  
Marienstraße 50  
70178 Stuttgart

[kontakt@allianz-ortung.de](mailto:kontakt@allianz-ortung.de)  
[www.allianz-ortung.de](http://www.allianz-ortung.de)

Deutsche Bank AG  
Bank code 700 700 10  
Account 152 103 800

Allianz OrtungsServices GmbH  
is registered in Munich  
No. HRB 17-7695

Board of Management:  
Rainer Göttmann,  
Dr. Tobias Fritsch

USt-ID No. DE 275992658

- Symbian (z.B. Nokia, SonyEricsson): Meistens heißt der Ordner, in dem die Icons erscheinen „Programme“ oder „Installationen“. Im Einzelfall kann der Ordner auch die Bezeichnung „installierte Programme“ oder „Anwendungen“ haben.
- Windows Phone 7.0: AOS Help-Icon befindet sich in der Anwendungsliste.

**10. Ich habe bei der Erstanmeldung von AOS Help eine falsche Rufnummer eingegeben. Wie kann ich die Rufnummer korrigieren?**

Unter dem Menüpunkt Profil können Sie jederzeit Ihre Rufnummer ändern und speichern.

**Nutzung von AOS Help**

**11. Ich habe ein neues Mobiltelefon und möchte damit jetzt den Dienst „AOS Help“ weiter nutzen. Kann ich die Applikation nochmals downloaden?**

Ja, bitte laden sie sich die App zum zugehörigen Handytyp unter [www.allianz-ortung.de/aoshelp](http://www.allianz-ortung.de/aoshelp) oder dem jeweiligen App Store herunter.

**12. Ich habe eine neue Mobilrufnummer. Kann ich den Dienst „AOS Help“ weiter nutzen?**

Ja, bitte tragen Sie Ihre neue Rufnummer unter dem Menüpunkt Profil ein.

**13. Ich habe die Applikation AOS Help versehentlich gelöscht. Kann ich diese nochmals downloaden?**

Ja, bitte laden sie sich die App zum zugehörigen Handytyp unter [www.allianz-ortung.de/aoshelp](http://www.allianz-ortung.de/aoshelp) herunter.

**14. Was kostet mich der Dienst „AOS Help“?**

Im Rahmen des Anmeldeprozesses entstehen Ihnen Kosten für den Download von AOS Help (Datenübertragung). Die Kosten sind abhängig vom jeweiligen Tarif beim Mobilfunkanbieter.

**15. Nationaler Notruf 112 (Deutschland)**

Bei Eingang eines über die Notrufnummer 112 ausgelösten Notrufs bei einer örtlich zuständigen Rettungsleitstelle in Deutschland über die registrierte Mobilrufnummer des Berechtigten kann diese eine Funkzellen-und/oder GPS-Ortung des Anrufers veranlassen (bei E-Plus keine Funkzellenortung möglich!), indem die Standortdaten zum Zeitpunkt des Eingangs des GPS-Signals mit der verfügbaren Genauigkeit abgerufen werden. Eine Ortung des Anrufers im Rahmen des Telekommunikationsgesetzes und des Bundesdatenschutzes erfolgt nur nach Zustimmung des Berechtigten oder bei vermuteter Gefahr für Leben oder Gesundheit des Anrufers. Eine Ortung ist nicht möglich, wenn der Notruf nicht über das Mobilfunknetz des Mobilfunkanbieters des Anrufers, z.B. mangels Netzabdeckung, übermittelt wird. Ein Notruf darf nicht zu Testzwecken, sondern nur im Notfall ausgelöst werden.

**16. Welche Mobilfunkkosten entstehen bei AOS Help?**

Die Allianz OrtungServices GmbH bietet den Dienst AOS Help so weit wie technisch möglich kostenlos an. Für die Nutzung können abhängig von Ihrem gewählten Mobilfunktarif Kosten entstehen:

	Sprach-oder Datenübertragung im Mobilfunknetz	Kosten für den AOS Help Nutzer
Abruf des übermittelten Downloadlinks	1 KB Datenübertragung	Abrechnung nach gewähltem Mobilfunktarif mit dem Mobilfunkanbieter des Nutzers. In der Regel wird in Blockgrößen abgerechnet, z.B. in 10 oder 100 KB oder in Zeiteinheiten (z.B. 60

		Sekunden).
Herunterladen der Anwendung (AOS Help) auf das Handy	Je nach Handymodell Datenübertragung zwischen 46KB und 352 KB -Android (110 KB) -BlackBerry (80 KB) -Symbian (71,1 KB) - Windows Phone 7 (380)	Abrechnung nach gewähltem Mobilfunktarif mit dem Mobilfunkanbieter des Nutzers. In der Regel wird in Blockgrößen abgerechnet, z.B. in 10 oder 100 KB oder in Zeiteinheiten (z.B. 60 Sekunden).
Notruf	Datenübertragung zur Übermittlung der GPS-Position bei Android und Windows Phone 7. Bei BlackBerry und Symbian wird eine SMS versandt.	Abrechnung nach gewähltem Mobilfunktarif mit dem Mobilfunkanbieter des Nutzers. In der Regel wird in Blockgrößen abgerechnet, z.B. in 10 oder 100 KB oder in Zeiteinheiten (z.B. 60 Sekunden).

Ihre Mobilfunktarife können Sie zum Beispiel folgenden Seiten entnehmen:

<http://www.t-mobile.de/tarife/0,10821,15618-,00.html>,

<http://www.vodafone.de/privat/tarife.html>,

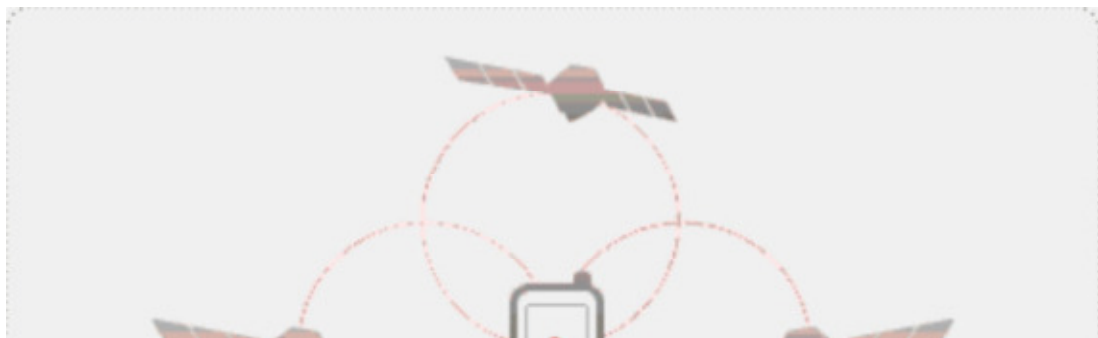
<http://www.o2online.de/nw/tarife/tarife.html>.

**17. Mein Mobiltelefon ist nicht mit GPS ausgestattet oder die GPS-Funktion ist nicht verfügbar. Mit welcher Genauigkeit kann mein Handy alternativ über das GSM- oder UMTS-Mobilfunknetz in Deutschland lokalisiert werden? Wie funktioniert das?**

Wir führen eine Abfrage bei Ihrem Mobilfunknetzbetreiber durch und erhalten die Information, mit welcher Funkzelle Ihr Mobiltelefon kommuniziert. Damit können wir Ihren Aufenthaltsort ungefähr ermitteln. In der Regel sind das zwischen 100 Meter im städtischen Gebiet und bis zu einigen Kilometern auf dem Land. Bitte beachten Sie: Diese GSM-/UMTS-basierte Ortung ist bei E-Plus nicht möglich!

**18. Was bedeutet GPS?**

GPS (Globales Positioning System) ist ein satellitengestütztes Navigationssystem. Heute wird es vermehrt im Alltag genutzt, z.B. für die Navigationssysteme im Auto, im Vermessungswesen, in der Luftfahrt oder für die Notrufortung. AOS Help nutzt ebenfalls GPS.





GPS Satelliten im Einsatz

### **19. Wie funktioniert GPS?**

Mindestens vier Satelliten, die ständig ihre sich ändernde Position und die genaue Uhrzeit ausstrahlen, sind nötig, um die Position Ihres GPS-Empfängers auf der Erdoberfläche ganz genau zu bestimmen. Für eine Ortung mittels GPS vergleicht der GPS-Empfänger die Zeit der Signalsendung der Satelliten mit der Zeit des Signalempfangs. Aus diesen Signallaufzeiten kann dann nicht nur die Position, sondern auch die Geschwindigkeit und Bewegungsrichtung Ihres GPS-Empfängers exakt berechnet werden. So können Sie im Notfall mit der Handy-Ortung schnell gefunden werden. Voraussetzung ist, dass Sie sich mit einem geladenen Handy-Akku in einem funktionierenden GSM-/ UMTS-Mobilfunknetz befinden.

### **20. Wie kann mein Handy mit Hilfe der GPS-Technologie lokalisiert werden. Wie funktioniert das?**

Das Handy muss die Position mit Hilfe der Funktion „Position senden“ an unsere Ortungsplattform übertragen. Das Endgerät schaltet die GPS-Funktion an, sucht GPS-Satelliten und berechnet im Gerät die GPS-Position, nachdem es mindestens von drei Satelliten Empfang hat. Danach sendet das Endgerät via https die GPS-Position an unsere Ortungsplattform und diese Position wird auf einer Landkarte dargestellt. Die GPS-Position kann bis auf wenige Meter genau ermittelt und übertragen werden.

### **21. Können Unbefugte die Position meines Handys abfragen?**

Nein, wir arbeiten mit sehr hohen Sicherheitsstandards. Eine aktive GPS-Abfrage ist nicht möglich, da der Nutzer selber über die Funktion „Position senden“ seine Positionsdaten überträgt.

### **22. Bekommen Kollegen, Freunde oder Verwandte Auskunft über meinen Aufenthaltsort?**

Nein, Ihr Aufenthaltsort wird keinen dritten Personen auf Anfrage mitgeteilt.

### **23. Mit welchen Technologien kann mein Handy geortet werden?**

Wir lokalisieren Ihr Endgerät auf Basis des Mobilfunknetzes (nicht bei E-Plus) und mit Hilfe der Satellitenortung GPS.

### **24. Welche zusätzlichen Kosten entstehen für mich durch die Ortung?**

Bei jedem Mobilfunkanbieter entstehen unterschiedliche Kosten für die Übertragung der Koordinaten an die Ortungsplattform. Die Datenübertragung erfolgt über https. Für jede Übertragung der GPS-Position ist eine Datenübertragung notwendig. Informieren Sie sich bitte bei Ihrem Mobilfunkanbieter über entstehende Gebühren.

### **25. Wie wird mit meinen Daten verfahren?**

Im Rahmen von AOS Help werden Ihre folgenden Daten erfasst und gespeichert: Mobilfunkrufnummer . Diese Daten sind im Rahmen von AOS Help lediglich folgenden Organisationen zugänglich: Allianz OrtungsServices GmbH und DIALOGS Software GmbH. Die verantwortliche Stelle (Allianz OrtungsServices GmbH) verpflichtet sich, Ihre Daten vertraulich aufzubewahren und diese Daten keinem Dritten, auch nicht einer anderen Tochtergesellschaft, zu übermitteln. Die verantwortliche Stelle wird weiter alle notwendigen Maßnahmen beachten, dass kein Dritter unbefugten Zugang zu Ihren Daten erhält. Hierzu zählt auch, dass die Mitarbeiter der verantwortlichen Stelle auf das Datengeheimnis verpflichtet sind.

### **26. Wie kann ich mich von dem Dienst AOS Help abmelden?**

Bitte senden Sie uns hierfür eine E-Mail mit Ihrer Mobilfunkrufnummer an [kontakt@allianz-ortung.de](mailto:kontakt@allianz-ortung.de) und deinstallieren sie AOS Help von Ihrem Endgerät.

**27. Wer ist der Ansprechpartner für datenschutzrechtliche Fragen?**

Für Fragen zu datenschutzrechtlichen Themen hinsichtlich der Teilnahme an AOS Help steht Ihnen das Service Team der AOS unter der Emailadresse [kontakt@allianz-ortung.de](mailto:kontakt@allianz-ortung.de) gerne zur Verfügung.

**28. In welchen Ländern funktioniert die Ortung auf Basis der Mobilfunknetze?**

Die Ortung auf Basis der GSM-und UMTS-Netze ist technisch bedingt derzeit nur in Deutschland für deutsche Mobilfunkteilnehmer (außer E-Plus; bei E-Plus keine Funkzellenortung möglich!) verfügbar.

**29. In welchen Ländern funktioniert die GPS-Ortung?**

GPS ist grundsätzlich weltweit verfügbar. Damit die GPS-Signale an unsere Plattform übertragen werden können, wird ein funktionsfähiger Datenübertragungs-Dienst (IP-Datenübertragung) in einem GSM-oder UMTS-Mobilfunknetz benötigt. Weltweit sind heute mehr als 860 Netze in 220 Ländern verfügbar.

**30. Was muss ich beachten, wenn ich E-Plus-Kunde bin?**

Falls Sie E-Plus-Kunde sind, gelten folgende Einschränkungen:

- Die Rettungsleitstellen können Sie nicht per Funkzelle orten.
- Falls Sie ein GPS-fähiges Handy besitzen, ist die GPS-Ortung möglich.
- Diese ist bis auf wenige Meter genau und somit wesentlich präziser als die Funkzellenortung.

Ob Ihr Handy GPS-fähig ist, können Sie beim Hersteller Ihres Handys erfragen. Voraussetzung für eine funktionierende Ortung per GPS ist, dass Sie mit Ihrem Handy zum Ortungszeitpunkt GPS-Empfang haben.