
Buderus

SMART SERVICE KEY & APP EASYSERVICE

HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN STAND: 29.09.2015

Erste Schritte:	3
Was brauche ich, um die App EasyService nutzen zu können (Systemvoraussetzungen)?	3
Was kostet die Hardware, was kostet die App und welche Folgekosten sind damit verbunden? .	3
Kann ich mir den App-Inhalt kostenlos ansehen (Demo)?	3
Ich finde keine Bedienungsanleitung zum Smart Service Key bzw. der App EasyService !?	3
Wie viele Anlagen können mit der Buderus App EasyService bearbeitet werden?	3
Kann ich den Smart Service Key an alle Bosch-Geräte anschließen, egal welche Marke (Buderus, Junkers, Bosch)?	3
Was ist der Unterschied zwischen dem Smart Service Key und dem Service Key 2.1?	3
Wie sicher ist die Datenverbindung zwischen Smart Service Key und dem Smartphone?	4
Abo & Bezahlung:	4
Wie erwerbe / verlängere ich eine Lizenz für die App EasyService?	4
Welche Zahlungsarten sind möglich?	4
Wann wird die Zahlung abgebucht?	4
Wie kann ich die App auf mehreren Geräten installieren, aber nur 1 x das Abo zahlen?	4
Kann ich die App EasyService auch ohne Abo nutzen?	5
Warum verlängert sich das Abo automatisch?	5
Wie kann ich die automatische Verlängerung des Abos verhindern? Wie kann ich das Abo beenden / kündigen?	5
Wann muss ich kündigen?	5
Kann ich einen Smart Service Key gemeinsam mit mehreren Benutzern einsetzen, z.B. in meiner Firma?	5
Wie lange ist die von mir erworbene Lizenz noch gültig?	6
Kann ich die im Abbonements enthaltene Mehrwertsteuer zurück erstattet bekommen?	6
Was passiert, nachdem die von mir erworbene Lizenz abgelaufen ist?	6
Wie kann ich eine Rechnung für meine Zahlungen erhalten?	6
Arbeiten mit dem Smart Service Key & App EasyService:	6
Brauche ich zum Herstellen der Verbindung zwischen Smart Service Key und dem Smartphone jedes Mal den Zugriffscode?	6
Können die Anlagendaten gespeichert, exportiert oder gedruckt werden?	6

Muss EasyScan neben EasyService installiert werden?	6
Kann man den Zugriff auf die App bzw. auf Anlagendaten mit einem Kennwort sichern?	7
Bei Start der App kommt der Hinweis: "Das Gerät ist nicht mit dem Smart Service Key verbunden". Was ist zu tun?	7
Bei Start der App kommt der Hinweis: "Keine Verbindung zum Gerät möglich". Was ist zu tun?.	7
Die WLAN-Verbindung zum Smart Service Key bricht ab, ist nicht stabil. Was ist zu tun?.....	7
Ich möchte RC300-Einstellungen ändern (Heiz- / Warmwasserzeiten, Kennlinien etc.) bzw. Monitorwerte sehen. Was ist zu tun?	7
Wie kann ich die App auf andere Sprachen umschalten?	7

Erste Schritte:

Was brauche ich, um die App EasyService nutzen zu können (Systemvoraussetzungen)?

"Für die Verbindung zum Wärmerezeuger ist ein Smart Service Key erforderlich, siehe Buderus Verkaufsunterlagen. Dieser kann eingesetzt werden an allen Anlagen mit Regelsystem EMS plus (RC300). Zusätzlich geeignet sind alle bestehenden Wärmerezeuger, auf denen EMS plus installiert werden dürfte (aber nicht ist), unabhängig vom Baujahr - Baureihe GB192i: Update in Vorbereitung.

Geeignete Baureihen: G(B)125 / G144 / GB145 / GB162 / GB172 / GB192i / GB202 / GB212 / G(B)225 / G244 / GB312 / GB402 / SB105

Nicht geeignete Baureihen: GB112 / GB132 / GB135 / GB142 / GB152 / U152 / U154 / WPLAR / WPLS.2

Smartphone oder Tablet mit Betriebssystem:

- iOS ab Version 6.0 oder Android ab Version 4.0 (nicht geeignet für Windows-Geräte)
- Darstellung optimiert für 7"-Smartphone-Display"

Was kostet die Hardware, was kostet die App und welche Folgekosten sind damit verbunden?

Zum Stand dieses Dokuments kostet der Smart Service Key 199,-€ zzgl. MwSt. Die App EasyService kann kostenlos heruntergeladen werden (eingeschränkte Funktion und Demomodus). Das für die Vollfunktion erforderliche Abonnement wird in der App gebucht und kostet 19,95 € zzgl. MwSt. jährliche Gebühr. Aktuelle Produktbeschreibungen und Preise entnehmen Sie bitte dem Buderus Katalog bzw. dem jeweiligen App-Store.

Kann ich mir den App-Inhalt kostenlos ansehen (Demo)?

Ja, die App EasyService ist auch ohne Abo nützlich. Allerdings ist die Funktion eingeschränkt, Details zu Vollfunktion und Einschränkungen entnehmen Sie bitte der Beschreibung im AppStore bzw. in den Verkaufsunterlagen.

Ich finde keine Bedienungsanleitung zum Smart Service Key bzw. der App EasyService !?

Wie bei Apps im Allgemeinen üblich verzichten wir auf eine Bedienungsanleitung. Damit sie sich auch ohne Kauf der App einen Eindruck verschaffen können, empfehlen wir den (kostenlosen) Download der App und den Start des "Demomodus". Auf Detailfragen gehen wir im Rahmen der FAQ ein

Wie viele Anlagen können mit der Buderus App EasyService bearbeitet werden?

Die Anzahl der Anlagen ist nicht begrenzt. Grundsätzlich ist für die Kommunikation mit der Anlage der Erwerb des Abonnements erforderlich.

Kann ich den Smart Service Key an alle Bosch-Geräte anschließen, egal welche Marke (Buderus, Junkers, Bosch)?

Der Smart Service Key kann grundsätzlich an alle Bosch / Buderus / Junkers Geräte angeschlossen werden, die über eine Diagnoseschnittstelle (für 3,5 mm Stereo-Klinkenstecker) verfügen. Die App EasyService ist allerdings nur für Geräte der Marke Buderus geeignet. Ebenso ist die App "Junkers Diagnose" nur für Geräte der Marke Junkers geeignet.

Was ist der Unterschied zwischen dem Smart Service Key und dem Service Key 2.1?

"Der Smart Service Key überträgt die Daten des angeschlossenen Wärmerezeugers (ohne Berücksichtigung von Bedieneinheiten und Modulen) von und zur App EasyService. Er ist das Tool für die schnelle und einfache Diagnose.

Der Service Key 2.1 überträgt ALLE Daten des angeschlossenen Wärmerezeugers inkl. ALLER Daten von Bedieneinheiten und Modulen von und zum Windows-PC mit installierter PC-Software Logamatic ECO-SOFT. Er ist das Profitool für eine vollständige Diagnose, Parametrierung und Datenaufzeichnung mit vielen nützlichen Zusatzfunktionen."

Wie sicher ist die Datenverbindung zwischen Smart Service Key und dem Smartphone?

Die Datenverbindung ist verschlüsselt entsprechend aktuellen Sicherheitsstandards (WPA2).

Abo & Bezahlung:

Wie erwerbe / verlängere ich eine Lizenz für die App EasyService?

"Laden Sie die App ""EasyService"" aus dem App-Store auf Ihr Smartphone. Nach der Installation ist die App nutzbar (eingeschränkte Funktion bzw. Demomodus). Für die Vollfunktion rufen Sie im App-Menü den Punkt ""Abonnement"" auf und folgen Sie den Anweisungen. Nach erfolgreicher Buchung ist die App sofort voll nutzbar.

BITTE BEACHTEN: Alle Abos verlängern sich so lange automatisch, bis das Abo, wie oben beschrieben, im Apple App Store bzw. im Google Play Store gekündigt wird. Deshalb ist es wichtig, vor dem Datum der nächstfolgenden Verlängerung, also vor dem Ende der jeweils aktuellen Zahlungsperiode, zu kündigen. Selbstverständlich läuft die Vollfunktion weiter, bis der schon bezahlte Zeitraum abgelaufen ist."

Welche Zahlungsarten sind möglich?

"Wenn Sie ein Abo abschließen, erfolgt das über einen In-App-Kauf im Apple App Store (iOS) oder im Google Play Store (Android).

BITTE BEACHTEN: Für Buchungen über Paypal oder den Google Play Store müssen diese jeweils mit Zahlungskonten bzw. Kreditkarten verbunden sein. Ein Guthaben reicht nicht aus."

Wann wird die Zahlung abgebucht?

Bei Abschluss eines Abos wird der Betrag im Voraus für ein Jahr abgebucht. Die wiederkehrenden Zahlungen werden automatisch abgebucht, bis das Abo gekündigt wird. Bestellungen und Zahlungen über den Apple App Store bzw. Google Play Store werden direkt von Apple bzw. Google verwaltet.

Wie kann ich die App auf mehreren Geräten installieren, aber nur 1 x das Abo zahlen?

"Hinweis: Die Nutzung einer gekauften App von mehreren Usern auf mehreren Endgeräten ist ein Graubereich, der derzeit (Stand dieses Dokuments) technisch nicht unterbunden wird, aber rechtlich einen Lizenzverstoß darstellt.

Die mehrfache Nutzung einer Kauf-App ist nur dann zulässig, wenn ein User mehrere Endgeräte besitzt. Oder wenn mehrere User gemeinsam ein Endgerät nutzen. Das Hauptanwendungsgebiet davon liegt im Privatbereich.

Informationen zu diesem Thema finden sie z.B., wenn Sie in Ihre Suchmaschine eingeben ""iOS / Android"" und ""App Sharing einmal kaufen und mehrfach nutzen"" o.ä.

Informationen zur Nutzung auf mehreren Endgeräten finden Sie auch im AppStore von Apple bzw. Google.

Oder geben Sie in Ihre Suchmaschine einfach ein:

""iOS: Kauf-App auf mehreren Geräten installieren"" bzw.

""Android: Kauf-App auf mehreren Geräten installieren"".

Zusatzhinweis: die Anzahl der User je Apple-ID bzw. Google-Konto ist begrenzt. Details sind den Geschäftsbedingungen des jeweiligen Anbieters zu entnehmen.

Kann ich die App EasyService auch ohne Abo nutzen?

Ja, die App EasyService ist auch ohne Abo nützlich. Allerdings ist die Funktion eingeschränkt, auch der Demomodus ist nutzbar. Details entnehmen Sie bitte der Beschreibung der App "EasyService" im AppStore bzw. in den Buderus Verkaufsunterlagen.

Warum verlängert sich das Abo automatisch?

"In den Standardeinstellungen aller Benutzerkonten von Apple / Google ist eine automatische Abo-Verlängerung voreingestellt. Nach der ersten Buchung des Abos in der App EasyService verlängert sich die Laufzeit nach Ablauf von 365 Tagen automatisch um weitere 365 Tage und die Abo-Gebühr von 19,90 € zzgl. MwSt. fällt erneut an.

Wie kann ich die automatische Verlängerung des Abos verhindern? Wie kann ich das Abo beenden / kündigen?

"Die automatische Verlängerung des Abos können Sie verhindern durch entsprechende Änderung der Standardeinstellungen Ihres Benutzerkontos.

Informationen dazu finden Sie in Ihrem Apple- / Google-Benutzerkonto

oder geben Sie in Ihre Suchmaschine einfach ein:

""Android Abonnements bei Google Play"" bzw.

""iOS Abonnements anzeigen, ändern oder kündigen""

1. Wenn sie über den Apple App Store ein Abo abgeschlossen haben, rufen sie den App Store auf ihrem Gerät auf, tippen auf Highlights und scrollen nach unten bis zu ihrer Apple-ID am unteren Ende der Seite. Öffnen sie ihre Apple-ID und wählen die Option Account anzeigen. Die Zahlungen für ihr Abo werden unter Abos dann Verwalten angezeigt. Öffnen sie das entsprechende Abonnement, dann wird die Option für die automatische Verlängerung angezeigt, die sie dann deaktivieren können. Weitere Infos finden sie hier: <http://support.apple.com/de-de/HT4098>

2. Wenn sie über den Google Play Store ein Abo abgeschlossen haben, melden sie sich bei ihrem Google Play-Konto an, wählen im Menü die Option Meine Apps und suchen dann nach dem betreffenden Abo unter Abonnements. Dort können sie das Abo kündigen. Bestätigen sie dann die Kündigung im daraufhin angezeigten Dialogfeld. Die Kündigung des Abonnements funktioniert wie bei einem Google Play-Abonnement für eine Zeitschrift oder eine Zeitung. Weitere Infos finden sie hier: <https://support.google.com/googleplay/answer/2583485?hl=de-DE>

Wann muss ich kündigen?

Da sich alle Abos automatisch verlängern, ist es wichtig zu kündigen, bevor die nächste Zahlung fällig wird. Die Kündigung ist jederzeit ab dem Kauf-/Verlängerungsdatum bis zu einem Tag vor der Verlängerung möglich.

Kann ich einen Smart Service Key gemeinsam mit mehreren Benutzern einsetzen, z.B. in meiner Firma?

"Hinweis: Die Nutzung einer gekauften App von mehreren Usern auf mehreren Endgeräten ist ein Graubereich, der derzeit (Stand dieses Dokuments) technisch nicht unterbunden wird, aber rechtlich einen Lizenzverstoß darstellt.

Die mehrfache Nutzung einer Kauf-App ist nur dann zulässig, wenn ein User mehrere Endgeräte besitzt. Oder wenn mehrere User gemeinsam ein Endgerät nutzen. Das Hauptanwendungsgebiet davon liegt im Privatbereich.

Informationen zu diesem Thema finden sie z.B., wenn Sie in Ihre Suchmaschine eingeben ""iOS / Android"" und ""App Sharing einmal kaufen und mehrfach nutzen"" o.ä.

Informationen zur Nutzung auf mehreren Endgeräten finden Sie auch im AppStore von Apple bzw. Google.

Oder geben Sie in Ihre Suchmaschine einfach ein:

""iOS: Kauf-App auf mehreren Geräten installieren""

bzw.

""Android: Kauf-App auf mehreren Geräten installieren"".

Zusatzhinweis: die Anzahl der User je Apple-ID bzw. Google-Konto ist begrenzt. Details sind den Geschäftsbedingungen des jeweiligen Anbieters zu entnehmen.

[Wie lange ist die von mir erworbene Lizenz noch gültig?](#)

Die Lizenz gilt ab dem Tag des Erwerbs für 365 Tage

Informationen dazu, wie lange eine von Ihnen erworbene Lizenz noch gültig ist, finden Sie in Ihrem Apple- / Google-Benutzerkonto oder geben Sie in Ihre Suchmaschine einfach ein:

"Android Abonnements bei Google Play" bzw.

"iOS Abonnements anzeigen, ändern oder kündigen""

[Kann ich die im Abbonenements enthaltene Mehrwertsteuer zurück erstattet bekommen?](#)

Beim App-Kauf erhalten Sie vom AppStore von Apple bzw. Google eine Rechnung, auf der die enthaltene MwSt. ausgewiesen ist. Diese können Sie als Handwerker von der Steuer absetzen.

[Was passiert, nachdem die von mir erworbene Lizenz abgelaufen ist?](#)

Die App fällt bei Ablauf der Lizenz zurück in den Leistungsumfang ohne Abo. Eine Kommunikation mit dem Smart Service Key ist nicht mehr möglich. Verlängern Sie in der App unter "Abbonements" die Lizenz, um den vollen Leistungsumfang weiter zu nutzen.

[Wie kann ich eine Rechnung für meine Zahlungen erhalten?](#)

Wenn sie ein Abo über den Apple App Store / Google Play Store abgeschlossen haben, wird die Rechnung direkt an die E-Mail-Adresse gesendet, die mit dem Apple- / Google-Nutzerkonto verbunden ist (Apple-ID), das für den Kauf verwendet wurde.

Arbeiten mit dem Smart Service Key & App EasyService:

[Brauche ich zum Herstellen der Verbindung zwischen Smart Service Key und dem Smartphone jedes Mal den Zugriffscode?](#)

Zum erstmaligen Einlernen bzw. Herstellen der Verbindung zum Smart Service Key benötigen Sie den Gerätenamen (SSID) und den Verschlüsselungscode WPA2. Diese Daten finden Sie auf der Rückseite des Smart Service Keys und können über einen QR-Code-Scanner eingelesen oder manuell eingetippt werden.

[Können die Anlagendaten gespeichert, exportiert oder gedruckt werden?](#)

Nein, das Speichern sowie Datenaustausch zu anderen Endgeräten ist aktuell nicht möglich. Nutzen Sie ggfs. die Screenshot Funktion ihres Smartphones.

[Muss EasyScan neben EasyService installiert werden?](#)

Nein, aber es ist empfehlenswert. EasyService funktioniert grundsätzlich auch ohne die App EasyScan. Sollen aber technische Unterlagen zu den Produkten abgerufen werden, so ist die Verbindung zur App EasyScan absolut sinnvoll. Die App EasyScan ist kostenlos im AppStore erhältlich.

Kann man den Zugriff auf die App bzw. auf Anlagendaten mit einem Kennwort sichern?

Nein, die App EasyService speichert keinerlei Anlagendaten. Daher ist ein Zugriffsschutz auf gespeicherte Daten nicht erforderlich.

Bei Start der App kommt der Hinweis: "Das Gerät ist nicht mit dem Smart Service Key verbunden". Was ist zu tun?

"Das aktuell im Gerät aktivierte WLAN-Netzwerk enthält keinen Smart Service Key. Stecken Sie den Smart Service Key in die am Gerät dafür vorgesehene Diagnose-Schnittstelle ein. Wählen Sie in den WLAN-Einstellungen Ihres Smartphones das WLAN mit der Bezeichnung ""SSKEY...."" aus und betätigen Sie in der App den Button ""WLAN verbinden"".

Falls Probleme mit der WLAN-Reichweite auftreten, verkürzen Sie die Entfernung (max. 10m Freifeld-Reichweite). Es kann auch hilfreich sein, den Smart Service Key nicht mit dem Magnet am Gerät zu befestigen, dies verbessert die Kommunikation."

Bei Start der App kommt der Hinweis: "Keine Verbindung zum Gerät möglich". Was ist zu tun?

"Das aktuell im Gerät aktivierte WLAN-Netzwerk enthält keinen Smart Service Key. Stecken Sie den Smart Service Key in die am Gerät dafür vorgesehene Diagnose-Schnittstelle ein. Wählen Sie in den WLAN-Einstellungen Ihres Smartphones das WLAN mit der Bezeichnung ""SSKEY...."" aus und betätigen Sie in der App den Button ""WLAN verbinden"".

Die WLAN-Verbindung zum Smart Service Key bricht ab, ist nicht stabil. Was ist zu tun?

Falls Probleme mit der WLAN-Reichweite auftreten, verkürzen Sie die Entfernung (max. 10m Freifeld-Reichweite). Es kann auch hilfreich sein, den Smart Service Key NICHT mit dem Magnet am Gerät zu befestigen, dies verbessert die Stabilität der Kommunikation, da Metall die Funkkommunikation unter Umständen stört oder abschirmt.

Ich möchte RC300-Einstellungen ändern (Heiz- / Warmwasserzeiten, Kennlinien etc.) bzw. Monitorwerte sehen. Was ist zu tun?

Der Smart Service Key überträgt nur die Daten des angeschlossenen Wärmereizers. Diese Daten können Sie einsehen und soweit der Wärmereizer die Möglichkeit bietet auch ändern. Nicht eingeschlossen sind darin die Daten von Bedieneinheiten (RC300 etc.) und Modulen (MMxxx, SMxxx). Nutzen Sie alternativ den Service Key 2.1 mit PC-Software Logamatic Eco-Soft für diese Funktionen.

Wie kann ich die App auf andere Sprachen umschalten?

Die App EasyService ist zunächst nur in Sprache Deutsch erhältlich. Generell folgt die App den Spracheinstellungen Ihres Geräts. Weitere Sprachen sind in Vorbereitung.