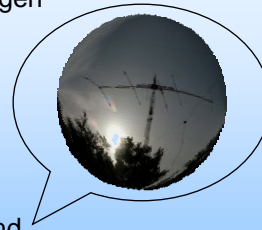


Was kann man so alles im Internet kaufen ...?

- Praktisch alles.....
 - Elektronik, Computer, Zubehör
 - Bücher, Schallplatten, CD's, DVD's
 - Filme und Musik per Download
 - Lebensmittel (Öko, Spezialitäten)
 - Medizinbedarf, Medikamente
 - Urlaubsreisen, Flug- und Bahntickets
 - Autos, Neu- und Gebrauchtwagen, Mietwagen
 - Werkzeuge, Maschinen
 - Aktien, Fonds, Geldanlagen
 - Versicherungen
 - Kunst & Krempel
 - Dienstleistungen aller Art
 - Immobilien, z.B. Grundstücke auf dem Mond



wie findet man was ... ?

- Anzeigen in Prospekten und Katalogen „<http://www....>“
 - <http://www.Firmenname.de> oder <http://www.Zielobjekt.de>
- Einige Suchmaschinen....
 - <http://shopping.gelbeseiten.de>
 - <http://shopping.web.de>
 - <http://shopping.t-online.de>
 - <http://www.shopping.de>
 - <http://www.gmx.net/de/shopping>
 - <http://www.amazon.de>
 - <http://www.yahoo.de>
 - <http://www.günstiger.de>
 - <http://www.billiger.de>, <http://www.billig.de>
 - <http://www.shopfinder.info>
 - <http://www.safer-shopping.de>

Immer daran denken

- Das Internet ist voller Gefahren: System-Updates, ein Firewall und aktuelle Virensoftware sind ein **Muss** !!!
- Sie schützen aber nicht immer vor gutgläubigem Umgang mit **Email** und **bösartigen Webseiten**.
- Vieles ist umsonst, aber **nichts ist kostenlos** !
- Das Interessante steht auch im Internet meist im Kleingedruckten bzw. in den **AGB**.
- **Betrüger** gibt's auch (und gerade) im Internet !

Sicherheit durch Zertifizierung

- Shops müssen bestimmte Qualitätsmerkmale wie Datenschutz, Sicherheit, Bedienbarkeit, Kundenservice erfüllen, um ein Zertifikat zu erhalten
- Man erkennt sie an einem „Prüfsiegel“.
- Bei der Zertifizierungsstelle kann man sich bei Unzufriedenheit über den Shop beschweren.
- Empfehlung der Initiative D21:




- weitere:



Gute Passwörter verwenden

- Für jeden Zweck und Shop ein anderes Passwort wählen.
- Komplexe Passwörter >12 Zeichen mit Sonderzeichen und Zahlen oder einen ganzen Satz benutzen.
- Auch auf dem eigenen PC Passwörter verwenden, vor allem für den Administrator.

10 Gebote zur Internet-Sicherheit

- Aktuelles Windows (XP/Vista) mit allen **Updates**
- Täglich aktualisierter **Virens scanner**
- **Firewall** im Router und auf dem PC
- **WPA-Verschlüsselung** im Funk-LAN (WLAN) 
- Nicht als Administrator surfen
- Gute **Passwörter***, vor allem für Administratoren
- **SSL-Verschlüsselung** im Web bei Bestellungen oder Bankgeschäften und beim Lesen von Email
- **Geheimhaltung** wichtiger Zugangsdaten
- Keine Weitergabe persönlicher Daten an Fremde
- Fehlerfreie **Systemsicherung** (image backup)


*) Siehe etwa: http://www.microsoft.com/athome/security/privacy/password_checker.msp



Und dann kann's losgehen:

nach der Theorie
die Praxis

J.Meißburger Einkaufen im Internet Seite 20



Vorbereitungen fürs Online-Shopping

- Drucker überprüfen, Papier nachfüllen.
- Unter „Eigene Dateien“ einmalig mit
 - „RM – Neu – Ordner“
 - einen Ordner „**Bestellungen**“ anlegen.
- In diesem Ordner später für jede Online-Bestellung einen eigenen Unterordner anlegen, etwa
 - **Eigene Dateien\Bestellungen\otto.de\Bügeleisen**
- In diesen Ordner werden während der Online-Bestellung Kopien aller Bestellformulare mit
 - „Datei – Speichern unter“ als Webarchiv (*.mht) oder mit
 - „Datei – Drucken – FreePDF XP“ als PDF-Datei abgespeichert

J.Meißburger Einkaufen im Internet Seite 21

Hilfreiche Zusatzsoftware

- **FreePDF**
 - zum Abspeichern druckfähiger Seiten aus dem Webbrowser oder Office-Dokumenten im PDF-Format.
- **IrfanView**
 - zum Abspeichern und Drucken von Bildschirmhalten, die sich nicht direkt aus dem Browser heraus drucken lassen.
- **KeePass PasswordSafe**
 - zur Verwaltung der Login-Daten wie Nutzererkennung, Kontonummer, Passwort oder PIN

FreePDF-XP zur PDF-Erstellung

- PDF-Erstellung aus einer Webseite mit FreePDF
 - GhostScript (derzeit gs8.54w32.exe) von <http://www.zdnet.de/downloads/prg/a/0/de0DA0-wc.html> herunterladen und installieren.
 - FreePDF-XP (derzeit FreePDFXP3.07.EXE) von <http://www.zdnet.de/downloads/prg/n/h/deIANH-wc.html> herunterladen und installieren.
- Im Internet-Explorer:
 - „Datei – Drucken...“
 - FreePDFXP als Drucker auswählen – OK
 - „Ablegen“-Knopf klicken und Bestellordner angeben
 - PDF-Dokument in der Anzeige überprüfen



Wichtig: Vollständige Dokumentation !

1. Alle Dokumente eines Bestellvorgangs im gleichen Ordner abspeichern (PDF).
2. Mit „Datei – Seite einrichten“ den Internet-Explorer so einstellen, dass **URL, Datum und Uhrzeit** mit ausgedruckt werden.
3. Alle für die Bestellung wichtigen Dokumente wie Impressum, **AGB, Support-Seite, Versandkosten, ausgefüllte Bestellformulare und Warenkorb** unmittelbar vor dem Abschicken
 1. In Druckansicht anzeigen,
 2. Die Druckvorschau kontrollieren, **ggf. Querformat nehmen**
 3. und **abspeichern** bzw. auf Papier **ausdrucken**.
4. Für Seiten (Frames), die sich nicht drucken lassen:
 - IrfanView starten – „Optionen – Fotografieren – Start“
 - Website in den Vordergrund bringen – „<Ctrl>-F11“ drücken
 - „Datei – Speichern unter...“ als GIF im Ordner abspeichern
 - oder mit „Drucken - FreePDF“ als PDF abspeichern oder direkt auf Papier ausdrucken.

Seite zum Drucken einrichten

The image shows two overlapping dialog boxes for setting up a page for printing. The background is a screenshot of Internet Explorer 7. The foreground shows the Firefox 2.0 'Seite einrichten' dialog box. The 'Ränder & Kopf-/Fußzeilen' tab is active, showing margin settings (Oben: 12.7, Links: 12.7, Rechts: 12.7, Unten: 12.7) and footer options. The 'Kopf- & Fußzeilen' section has 'URL' selected for the footer, with 'Datum/Uhrzeit' checked. The 'Format & Optionen' tab is also visible, showing 'Hochformat' selected for orientation.

Internet Explorer 7

Seite einrichten

Format & Optionen | Ränder & Kopf-/Fußzeilen

Ränder (Millimeter)

Oben: 12.7
Links: 12.7
Rechts: 12.7
Unten: 12.7

Kopf- & Fußzeilen

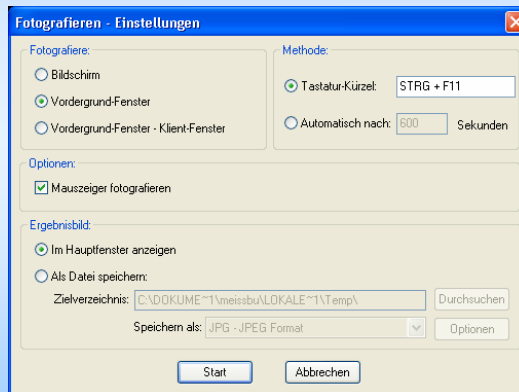
Titel: --leer--
Seite # von #
Links: --leer--
Mitte: --leer--
Rechts: Datum/Uhrzeit

OK Abbrechen

Firefox 2.0

Bildschirmkopie für Frames mit IrfanView

- IrfanView starten
- „Optionen – Fotografieren... - Start“
- Bestellfenster in den Vordergrund
 - <Ctrl>-F11
- Anschließend Bilder mit
 - Datei – Speichern unter...
 - als GIF-Bilder im Bestellordner abspeichern.
 - oder als PDF drucken



Der Bestellvorgang im Überblick

- 1. Vorbereitung:**
 1. System und Sicherheitssoftware aktualisieren
 2. Firma und Firmensitz überprüfen (Impressum)
 3. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) ausdrucken
 4. Versandkosten und Zahlungsart prüfen
 5. Hilfsmöglichkeiten für den Problemfall testen (Anruf Hotline)
- 2. Bestellvorgang:**
 1. Temporäre Internet-Dateien und Cookies löschen
 2. Bestellvorgang durch direkte Eingabe der URL starten
 3. SSL-Verschlüsselung (Zertifikat) überprüfen
 4. Bestellung im Warenkorb zusammenstellen, dabei
 5. von jeder Seite eine Kopie abspeichern bzw. drucken
 6. Stückzahlen und Endsumme nochmals prüfen und abschicken
 7. Bestätigung per Email (oft unter „Unbekannt“) ausdrucken

1.1 System aktualisieren (Updates)

- „Start – Alle Programme – Windows Update“
- Schnellsuche
- Wichtige Updates herunterladen und installieren
- Antivirensoftware:
 - rechte Maustaste auf Taskleistensymbol klicken
 - Update

1.2: Firma und Firmensitz: Impressum

- Handelt es sich um eine in Deutschland registrierte Firma ?
- Existiert eine deutsche Postadresse (nicht nur ein Postfach) ?
- Existiert ein Eintrag ins Handelsregister
- Existiert eine UST-Ident?
- Gibt es eine Filiale oder ein Ladengeschäft ?

Impressum

jpc-schallplatten Versandhandelsgesellschaft mbH
Lübecker Straße 9
D-49124 Georgsmarienhütte

Telefon 0180 5251717* (Mo.–Sa., 8–20 Uhr)
Telefax 0180 5251716*
(*0,14 EUR/Minute aus dem Festnetz der DTAG)

E-Mail: service@jpc.de

Geschäftsführer: Gerhard Georg Ortmann
Amtsgericht Osnabrück HRB 110327
Umsatzsteuer-Identnummer DE117578924

V.i.S.d.P.: Gerhard Georg Ortmann

Gutschein | Geschenkservice | Newsletter | RSS-Feed | jpc-Partnerprogramm
Über jpc | Hilfe | AGB | Datenschutzerklärung | Impressum | Kontakt
© 2005 jpc-schallplatten Versandhandelsgesellschaft mbH

Alle Preise inklusive Mehrwertsteuer und zuzüglich Versandkosten.

hier ist besser Vorsicht geboten !

Adresse :
Pixmania, 43-47, av. de la Grande Armée
75217 PARIS cedex 16, Frankreich
Tel : 01805-006411 (0,12€/Min.)
E-Mail : [schreiben Sie uns](#)

Handelsregisternr : RCS 352 236 244 000 13 APE 524 Z (Paris)

1.3: Allgemeine Geschäftsbedingungen

- AGB's abspeichern, ausdrucken und **lesen** !!!
- Meist als PDF angeboten:
 - Rechte Maustaste auf PDF-Link
 - Mit „Ziel speichern unter...“, im Bestellordner ablegen
 - Gut zu wissen:
 - Im Konfliktfalle ist der Anbieter sowohl für die wirksame Einbeziehung der AGB als auch für den Inhalt zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses darlegungs- und beweispflichtig.
 - Gem. § 312a Abs. 1 Ziff. 4 BGB sind dem Nutzer die Vertragsbestimmungen unter Einschluss der in den Vertrag einbezogenen AGB so zur Verfügung zu stellen, dass er sie abrufen und in wiedergabefähiger Form speichern kann (also meist PDF)
 - Widerrufsbelehrung für Fernabsatzverträge
 - **Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) oder durch Rücksendung der Sache widerrufen.**

1.4: Zahlungsbedingungen

- Vorauszahlung oder Barzahlung
 - sollte man **im Internet tunlichst vermeiden** !
- Nachnahme
 - relativ sicher, aber mit hohen Zusatzkosten
- Kreditkarte
 - auf Verschlüsselung achten, alle Belege aufheben!
- Abbuchung per Lastschrift
 - Kontoauszüge prüfen und bei Bedarf rückbuchen !
- Zahlung über Online-Zahlsysteme
 - PayPal, ClickandBuy und andere, meist mit Kreditkarte
- Prepaid-Karte
 - T-Pay, paysafecard

1.5: Wie bekomme ich Hilfe ?

The screenshot shows the 'Kontakt' page on neckermann.de. The page lists various contact options:

- Kundenbetreuung**: Wenn Sie eine Frage zu den Themen Bestellung, Lieferung oder Reklamation haben, wenn Sie eine Adressänderung durchgeben oder einen Katalog anfordern möchten, dann erreichen Sie uns am sichersten per
- Finanzservice**
- Bestellservice**
- Warenberatung**
- Techn. Kundendienst**
- Fragen zum Datenschutz**
- Webmaster**
- Umweltfragen**
- Reisen & UrlaubsWelt**
- Lob & Kritik**

Callouts from the left side of the slide point to specific sections:

- Kontakt**: Points to the top navigation bar.
- per Email**: Points to the 'E-Mail' link in the 'Fragen zum Datenschutz' section.
- per Telefon (mit Tarifangabe!)**: Points to the 'Telefon:' section.
- per Brief oder Einschreiben**: Points to the 'Postalische Anfragen und Reklamationen richten Sie bitte an:' section.

At the bottom of the slide, there is a footer with the text: J.Meißburger, Einkaufen im Internet, Seite 35.

1.5: Hotline preiswert testen

- <http://www.tk-anbieter.de/0180/suche.html>
- Ersatznummer für teure 0180-5-Nummer suchen

Name	0180x-Rufnr.	Ersatznr.	Kontakt
neckermann.de GmbH Ersatzteilbestellung 10 Uhr bis 16 oder 18 Uhr	01805-5414	069-4048773 *	✉
neckermann.de GmbH Kundenbetreuung	01805-5414	069-40401 *	✉
neckermann.de GmbH Kundenbetreuung Internetbestellungen	01805-5414	069-404.405 *	✉
neckermann.de GmbH Versand (Zentrale, verbinden lassen) zur normalen Geschäftszeit kann z.B. zur Kundenbetreuung, Bestellannahme usw. verbunden werden. Nachts geht nur die 01805-Nummer.	01805-5414	069-40401 *	✉
www.neckermann.de GmbH www.neckermann.de GmbH ("Telefon"-Nummer)	01805-5414	069/404-01 *	✉

Seite 1/1
Alle Angaben ohne Gewähr.

* Jetzt günstig anrufen: 01052 0,58 Cent - www.telltarif.de

- Danach billige call-by-call-Nummer suchen, etwa <http://www.heise.de/ttarif/erweitert.shtml>
- und einfach mal die Bestell-Hotline anrufen (testen)
.... ist der Artikel XY bei Ihnen momentan auf Lager oder

At the bottom of the slide, there is a footer with the text: J.Meißburger, Einkaufen im Internet, Seite 36.

2.1: Erst noch mal saubermachen....

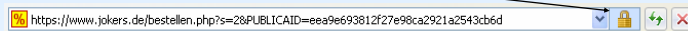
- Temporäre Internetdateien und Cookies löschen
 - Im IE mit „RM auf dem Desktopsymbol – Eigenschaften von Internet – Löschen“
 - In Firefox mit „<Strg>-Umschalt-Entf“
- „Alle löschen“

Damit wird verhindert, dass versehentlich Relikte alter Bestellversuche oder alte Warenkorbbestände in die neu Bestellung übernommen werden.



2.2: Voraussetzung: SSL-Verschlüsselung

- Spätestens ab der ersten Seite zur Eingabe der persönlichen Daten (Adresse, Bankverbindung etc.)
- Zu erkennen an einem Schloss-Symbol in der Statusleiste rechts unten (IE6) oder oben neben der Adressleiste (IE7)



- die URL muss mit **https://.....** beginnen
- die Adresse der Webseite
 - mit rechter Maustaste auf Seite klicken, dann „Eigenschaften“ muss mit der Adresse des SSL-Zertifikats übereinstimmen !
- Das Zertifikat selbst muss von einer vertrauenswürdigen Zertifizierungsinstanz ausgestellt sein !

2.4: Web-Formulare, z.B. der Warenkorb

- Meist wird der Warenkorb als Cookie auf dem eigenen PC gespeichert und kann jederzeit gelöscht werden.
- Nur bei manchen Anbietern bleibt er auf dem Server des Anbieters gespeichert (z.B. ADAC).
- Web-Formulare (wie etwa der Warenkorb) werden zunächst immer auf dem eigenen PC ausgefüllt und werden in der Regel erst mit „weiter“ oder „abschicken“ zum Server des Anbieters gesendet.
- „Flackert“ nach einer Eingabe die Webseite (refresh), so wird jede Änderung sofort gesendet!
- **Vorsicht bei Auswahlfeldern:** Ein unachtsames Drehen am Scrollrad verändert den Inhalt (etwa die Stückzahl!)

2.5-7: Bestätigung der Bestellung

- Direkt nach dem Abschicken wird meist eine Seite mit „Wir danken Ihnen, dass Sie“ und einer Bestell- oder Transaktionsnummer angezeigt.
Abspeichern und Drucken!
- Kurze Zeit später (kann auch einige Stunden dauern) sollte eine Bestätigung per Email mit den kompletten Bestelldaten und der Bestellnummer kommen.
Abspeichern und Drucken!
- Die Email landet auf Grund des Inhalts oft in den Spam-Filtern: Also auch unter „**Unknown**“ und „**Unerwünscht**“ oder „**Spam**“ nachsehen!
- Falls etwas nicht stimmt, sofort telefonisch (Bestell-Hotline) und schriftlich reklamieren!

Mängel-Lieferung

- Beschädigte Lieferungen am besten gar nicht annehmen!
- Bei kleinen äußerlichen Schäden ggf. Mängelbericht aufsetzen und vom Boten unterschreiben lassen.
- Bei offensichtlichen Teillieferungen ebenfalls am besten Annahme komplett verweigern!
- Bei Mängeln, die erst nach dem Auspacken sichtbar werden
 - Schäden dokumentieren und fotografieren (evtl. Zeugen).
 - Hotline anrufen, Mangel melden und Vorgehen besprechen.
 - Sofort schriftlich Nachbesserung fordern und Frist setzen.
 - oder gemäß Fernabsatzgesetz wieder zusammenpacken und zurückschicken.

Lieferverzögerung

- Lieferzeiten überprüfen. Am besten telefonisch noch mal nachfragen, ob der Artikel wirklich am Lager ist.
- „Normalerweise in zwei Tagen lieferbar“ sagt nichts über die tatsächliche Lieferfrist.
- Im Zweifelsfall verbindliche Lieferfrist per Email bestätigen lassen.
- Falls Lieferung nicht termingerecht erfolgt:
 - bereits abgebuchten Betrag rechtzeitig (2 Wochen) rückbuchen
 - oder die Kreditkartenorganisation informieren.
 - Die Bestellung schriftlich stornieren.