

## Inhalt

<b>Bestellvorgang</b> .....	<b>2</b>
<b>Produktdarstellung</b> .....	<b>2</b>
<b>Warenkorb und "Bestelldaten auf einen Blick"</b> .....	<b>2</b>
<b>Bezahlen mit T-Pay</b> .....	<b>2</b>
<i>Details zum Anmeldevorgang bei T-Pay</i> .....	3
<b>Bezahlen mit sofortueberweisung.de</b> .....	<b>5</b>
<b>Downloaden direkt nach dem Bezahlen</b> .....	<b>6</b>
<b>Downloaden über das Katalogmenü</b> .....	<b>6</b>
<b>FAQ</b> .....	<b>7</b>
<b>Allgemeine Fragen</b> .....	<b>7</b>
<i>Können die Online-Publikationen auch in gedruckter Form gekauft werden?</i> .....	7
<i>Wie lange kann ich die Online-Publikation downloaden?</i> .....	7
<i>Ich habe Probleme beim Speichern der Datei nach dem Bezahlvorgang</i> .....	7
<b>Fragen zu Zahlungsdiensten</b> .....	<b>8</b>
<i>Mit welchen Zahlungsdiensten kann ich Downloadprodukte bezahlen?</i> .....	8
<i>Ich habe bei der Telekom keinen Telefonanschluss</i> .....	8
<i>Was muss ich bei der T-Pay Anmeldung beachten?</i> .....	8
<i>Ich habe bei T-Pay bezahlt, bekomme aber keinen Downloadcode</i> .....	8
<i>Was muss ich bei Zahlung per Sofortueberweisung.de beachten?</i> .....	9

W. Kohlhammer GmbH  
 70549 Stuttgart  
[service@kohlhammer.de](mailto:service@kohlhammer.de)

## Bestellvorgang

### Produktdarstellung

Alle downloadbaren Produkte werden anstatt mit einem Lieferwagen mit einem PDF-Symbol angezeigt sowie dem Hinweis, dass es sich hierbei um ein downloadbares Produkt handelt. Dahinter finden Sie die Größe der Datei.



Als Download verfügbar. Dateigröße 9317.5 KB.

### Warenkorb und "Bestelldaten auf einen Blick"

In dem Fall, dass sowohl nicht downloadbare als auch downloadbare Artikel gemeinsam eingekauft werden, werden beide Artikelgruppen im Warenkorb getrennt aufgelistet und deren jeweiligen Bestellsummen getrennt aufsummiert.

Auf die gleiche Weise erfolgt die Trennung der Artikel in der Ansicht *Alle Bestelldaten auf einen Blick*. Es erscheint, falls gemischte Artikel bestellt werden, zusätzlich der Text: *Für downloadbare Publikationen fallen selbstverständlich keine Versandkosten an*. Werden nur downloadbare Artikel bestellt, so erscheint gar kein Hinweis bzgl. der Versandkosten.

### Bezahlen mit T-Pay

Werden nur downloadbare Produkte bestellt, können Sie sofort von der Seite 'Auf einen Blick' zu T-Pay wechseln und bezahlen. Sollten Sie noch kein T-Pay-Kunde sein, können Sie auf der T-Pay-Seite gleich einen Zugang einrichten.

Der Bezahlvorgang bei T-Pay ist dreigeteilt.

- Login
- Bestätigung der Zahlungsweise
- Kaufen abschließen

Benutzen Sie auf der Bestätigungsseite **NICHT die Zurück-Schaltfläche Ihres Browser**, um zum Shop zurückzukehren, da dadurch Ihr Bezahlvorgang sowohl bei T-Pay als auch in unserem Shop nicht registriert wird und Sie somit keinen Downloadcode zugeschickt bekommen!

**Erst, wenn Sie am Ende des Bezahlvorgangs auf *Kaufen* geklickt haben, wird die Bezahlung bei T-Pay registriert und an unseren Shop zurückgemeldet und Sie erhalten den Downloadcode genannt.**

Bei T-Pay können Sie unsere Produkte **mit der Telefonrechnung oder per Bankeinzug bezahlen**. Halten Sie für eine Neuregistrierung daher Ihre Telekom Kundennummer oder Ihre Bankverbindung bereit.

**Beachten Sie, dass Sie bei einer Erstanmeldung von T-Pay zunächst nur über ein eingeschränktes Einkaufsvolumen verfügen.**

- Bei der Abrechnung über die Telefonrechnung können Sie spontan über maximal 10,- Euro verfügen.
- Bei Abrechnung über das Lastschriftverfahren können Sie über maximal 250,- Euro verfügen.

Nach einer Erstanmeldung erhalten Sie per Post einen Freischaltungscode zugeschickt. Erst nach Eingabe dieses Freischaltungscode über T-Pay können Sie uneingeschränkt einkaufen.

Weitere Informationen zu T-Pay finden Sie auf [www.t-pay.de](http://www.t-pay.de) und in einer kleinen Demo zum Bezahlvorgang unter <http://www.t-pay.de/in/465>.

Weitere Zahlungsmöglichkeiten bieten wir derzeit nicht an. Wir arbeiten aber am Ausbau unseres Services.

**Details zum Anmeldevorgang bei T-Pay**

Ein paar Screenshots des Anmeldevorgangs. Bei tiefer gehenden Fragen zu T-Pay bitten wir Sie, die Hilfestellungen auf den Seiten von T-Pay zu besuchen unter [www.t-pay.de](http://www.t-pay.de) und in einer kleinen Demo zum Bezahlvorgang unter <http://www.t-pay.de/in/465>.

Nachdem Sie den Bestellvorgang im Shop ausgelöst haben, gelangen Sie auf die Anmeldeseiten von T-Pay.

Halten Sie für eine Neuregistrierung Ihre Telekom Kundennummer (für die Abrechnung über die Telefonrechnung) oder Ihre Bankverbindung (für die Abrechnung per Lastschrift) bereit.

Beachten Sie, dass Sie bei einer Erstanmeldung von T-Pay zunächst nur über ein eingeschränktes Einkaufsvolumen verfügen.

- Bei der **Abrechnung über die Telefonrechnung** können Sie spontan **über maximal 10,- Euro verfügen**.
- Bei Abrechnung über das **Lastschriftverfahren** können Sie über **maximal 250,- Euro verfügen**.

Nach einer Erstanmeldung erhalten Sie per Post einen Freischaltungscode zugeschickt. Erst nach Eingabe dieses Freischaltungscode über T-Pay können Sie uneingeschränkt einkaufen.



Sollten Sie noch kein T-Pay-Konto haben, folgen Sie dem Link **Jetzt kostenlos zu T-Pay anmelden**.

Für die Anmeldung wird von T-Pay zunächst die Bezahlvariante über Telekom Rechnung angeboten. Wenn Sie über das Lastschriftverfahren bezahlen möchten, folgen Sie dem Link **weitere T-Pay Zahlverfahren**.

Wählen Sie hier die Zahlart aus, mit der Sie bei T-Pay bezahlen möchten. Klicken Sie anschließend auf **Weiter** und folgen den weiteren Anweisungen.

Weitere Informationen zu T-Pay finden Sie auf [www.t-pay.de](http://www.t-pay.de) und in einer kleinen Demo zum Bezahlvorgang unter <http://www.t-pay.de/in/465>.

### Bezahlen mit sofortueberweisung.de

sofortueberweisung.de ist der kostenlose, TÜV-zertifizierte Zahlungsdienst der Payment Network AG. Ihre Vorteile: keine zusätzliche Registrierung, automatische Abbuchung von Ihrem Online-Bankkonto, höchste Sicherheitsstandards und sofortiger Bezug der Dienstleistung ohne Kreditkarte. Mehr Informationen finden Sie hier: [www.sofortueberweisung.de](http://www.sofortueberweisung.de).

Wenn Sie mit sofortueberweisung.de bezahlen möchten, benötigen Sie nur Ihre Online-Banking Daten, d. h. für gewöhnlich Bankverbindung, PIN und TAN Daten. Alles andere führt das System für Sie aus.

sofortueberweisung.de ist für Sie als Käufer nicht nur kostenlos, sondern auch mit einigen Vorteilen verbunden: Sie können unmittelbar beim Abschluss der Bestellung eine Überweisung durchführen, ohne auf die Seite Ihrer Bank wechseln und ohne Daten zu Ihrer Bestellung eingeben zu müssen.

#### Hinweis zur Haftung bei Missbrauchsfällen

Bei dem Dienst "Sofortüberweisung" ist es bisher zu keinen Missbräuchen gekommen (TÜV-zertifiziertes-Online-Zahlungssystem). Vorsorglich weisen wir dennoch darauf hin, dass es viele Banken und Sparkassen gibt, die davon ausgehen, dass die Nutzung des Dienstes "Sofortüberweisung" wegen der Verwendung Ihrer PIN und TAN zu einer Haftungsverlagerung bei etwaigen Missbrauchsfällen durch Dritte führt. Dies kann dazu führen, dass im Missbrauchsfall Ihre Bank sich weigert, den Schaden zu übernehmen und im Ergebnis Sie den Schaden zu tragen haben.

Vorsorglich hat daher der Betreiber des Dienstes "Sofortüberweisung", die Payment Network AG, zu Ihren Gunsten eine Versicherung abgeschlossen, die Schäden bei Missbrauch nach Maßgabe der unter diesem [Link](#) wiedergegebenen Versicherungsbedingungen ersetzt. Hierdurch sollen Sie im Rahmen des Versicherungsumfanges vor etwaigen Haftungsrisiken geschützt werden.

## Downloaden direkt nach dem Bezahlen

Wurde der Zahlungsvorgang bei einem Bezahlendienst erfolgreich durchgeführt, werden Sie auf unsere Downloadseite geführt. Sie werden dabei automatisch für den Kauf legitimiert und entsprechend im System angemeldet.

Es wird Ihnen Ihr Legitimationspasswort für den Download angezeigt und gleichzeitig eine E-Mail zugesandt, die dieses sowie einen Link auf die Downloadseite ebenfalls enthält.

Durch das Anklicken der Links auf der Downloadseite können Sie nun die gekauften Artikel lokal downloaden.

Bitte beachten Sie aber, dass Ihnen nach der Bezahlung maximal 360 Minuten für den nachträglichen Download zur Verfügung stehen.

Durch einen Klick auf [Abmelden] melden Sie sich von der Downloadseite ab.

## Downloaden über das Katalogmenü

Für den späteren Zugriff auf gekaufte downloadbare Artikel steht Ihnen im Katalogmenü die Option *Downloaden* zur Verfügung.



Mit diesem Link erreichen Sie die Downloadseite, auf der Sie Ihre Legitimation (ein Passwort) eingeben und anschließend Zugriff auf die gekauften downloadbaren Artikel erhalten. Die Legitimation wird Ihnen direkt nach dem Einkauf sowohl im Browser angezeigt als auch per E-Mail zugesandt. Diese Zugriffsmöglichkeit ist optional und für den Fall vorgesehen, dass Sie aus zeitlichen oder technischen Gründen die gekauften Artikel nicht sofort und direkt nach dem Einkauf downloaden können. Bitte beachten Sie aber, dass Ihnen maximal 360 Minuten für den nachträglichen Download zur Verfügung stehen.

Mit der Legitimation erhalten Sie stets nur den Zugang zu den Artikeln einer Bestellung d.h. die Legitimation wird pro Bestellung erstellt. Sollten Sie zweimal hintereinander bestellt haben, so erhalten Sie zwei Legitimationen.

## FAQ

### Allgemeine Fragen

#### Können die Online-Publikationen auch in gedruckter Form gekauft werden?

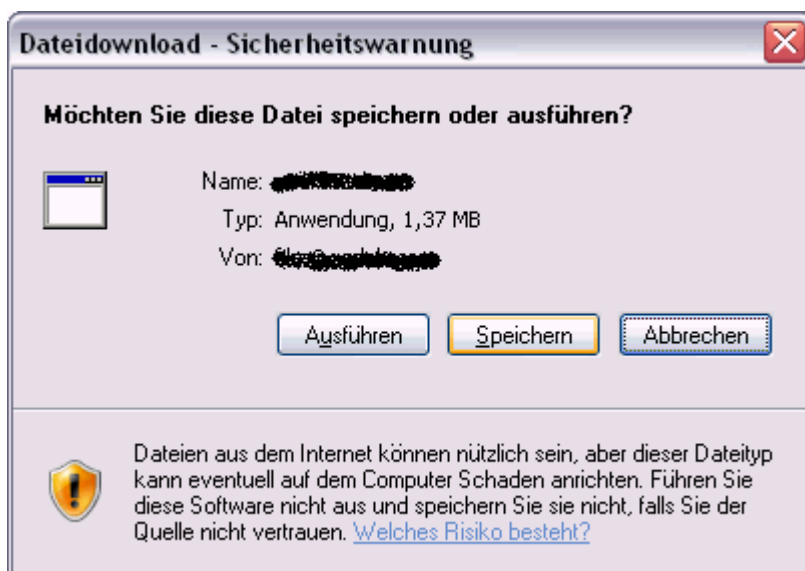
Nein, Online-Publikationen stehen nur als PDF-Datei zum Download bereit.

#### Wie lange kann ich die Online-Publikation downloaden?

Bitte beachten Sie, dass Ihnen nach Bezahlung maximal 360 Minuten für den nachträglichen Download zur Verfügung stehen.

#### Ich habe Probleme beim Speichern der Datei nach dem Bezahlvorgang

Der Downloadvorgang unterscheidet sich nicht wesentlich von der Vorgehensweise beim Download einer frei verfügbaren Datei. Dieser Vorgang ist abhängig von Ihrem Betriebssystem und Ihren Browsersicherheitseinstellungen.



Beispiel eines Download-Dialogs mit Betriebssystem *Windows*.

Bei Downloadproblemen prüfen Sie bitte zunächst folgende Punkte:

Es kann eventuell vorkommen, dass das Öffnen eines PDF- Dokuments fehlschlägt. Laden Sie einfach die Seite neu. Drücken Sie hierzu den "Reload-", bzw. "Aktualisieren-" Button Ihres Browsers.

Sollte auch dann das Dokument noch nicht korrekt angezeigt werden, könnte es daran liegen, dass auf Ihrem Computer eine **zu alte Version von Adobe Acrobat Reader** installiert ist. Laden Sie sich in diesem Fall einfach die neueste Version kostenlos herunter.

Besteht das Problem weiterhin, könnte es auch daran liegen, dass Sie eine **zu alte Version Ihres Browsers** benutzen. Aktualisieren Sie in diesem Fall Ihren Webbrowser (Microsoft Internet Explorer, Netscape Navigator, Opera, o.a.).

Tritt das Problem weiterhin auf, ist es unter Umständen erforderlich, die **Sicherheitseinstellungen Ihres Browsers** herabzusetzen, eine eventuell installierte Internet-Sicherheitssoftware zu deaktivieren oder einen anderen Browser zu verwenden.

#### Weiterhin Probleme?

Sollten Sie danach immer noch Probleme haben, die Datei auf Ihren Rechner zu downloaden, schicken Sie uns bitte unter Angabe der Artikelnummer unsere Bestätigungsmail, mit der wir Ihnen das Legitimationspasswort zugeschickt haben, an die Adresse [service@kohlhammer.de](mailto:service@kohlhammer.de). Wir prüfen dann anhand der Datenbankeinträge den Zahlungsvorgang und schicken Ihnen die Datei per E-Mail zu.

## Fragen zu Zahlungsdiensten

### Mit welchen Zahlungsdiensten kann ich Downloadprodukte bezahlen?

Derzeit stellen wir die Bezahlungsmöglichkeit über T-Pay und ClickandBuy zur Verfügung.

Bei **T-Pay** können Sie über Telekomrechnung abrechnen lassen oder über Lastschrift. Details zum Bezahlverfahren und zur Anmeldung bei T-Pay finden Sie auf [www.t-pay.de](http://www.t-pay.de) und in dieser Doku im Kapitel *Bezahlen mit T-Pay -> Details zum Anmeldevorgang*.

Bei **ClickandBuy** haben wir die Bezahlung mittels Lastschrift, VR Homebanking und Kreditkarten eingerichtet.

Details zum Bezahlverfahren und zur Anmeldung bei ClickandBuy finden Sie auf <http://clickandbuy.com/DE/de/help/surfer.html>

Die Bezahlung mit **sofortüberweisung.de** wurde im Juni 2008 eingerichtet. Informationen zur Sofortüberweisung finden Sie auf [www.sofortüberweisung.de](http://www.sofortüberweisung.de).

### Ich habe bei der Telekom keinen Telefonanschluss

Bei Bezahlung über T-Pay benötigen Sie keinen Vertrag mit der Telekom.

Bei T-Pay steht Ihnen neben der Begleichung über die Telefonrechnung auch die Teilnahme am Lastschriftverfahren zur Verfügung. Lesen Sie dazu das Kapitel *Bezahlen mit T-Pay -> Details zum Anmeldevorgang bei T-Pay*.

Alternativ können Sie unsere Download-Produkte auch über ClickandBuy bezahlen.

### Was muss ich bei der T-Pay Anmeldung beachten?

Halten Sie für eine Neuregistrierung Ihre Telekom Kundennummer (für die Abrechnung über die Telefonrechnung) oder Ihre Bankverbindung (für die Abrechnung per Lastschrift) bereit.

Beachten Sie, dass Sie bei einer Erstanmeldung von T-Pay zunächst nur über ein eingeschränktes Einkaufsvolumen verfügen.

- Bei der **Abrechnung über die Telefonrechnung** können Sie spontan **über maximal 10,- Euro verfügen**.
- Bei Abrechnung über das **Lastschriftverfahren** können Sie über **maximal 250,- Euro verfügen**.

Nach einer Erstanmeldung erhalten Sie per Post einen Freischaltungscode zugeschickt. Erst nach Eingabe dieses Freischaltungscode über T-Pay können Sie uneingeschränkt einkaufen.

Weitere Details zum Bezahlverfahren und zur Anmeldung bei T-Pay finden Sie auf [www.t-pay.de](http://www.t-pay.de).

### Ich habe bei T-Pay bezahlt, bekomme aber keinen Downloadcode

Eventuell haben Sie den Bezahlvorgang bei T-Pay nicht korrekt beendet. Dieser ist erst abgeschlossen, wenn Sie in Schritt 3 auf "Kaufen" klicken. Ein Klick auf "Bestätigen" im Schritt 2 reicht nicht aus.

Bitte prüfen Sie den Status der genannten Aktion noch einmal über Ihren T-Pay-Login in der Übersicht der getätigten Transaktionen und starten über unseren Shop ggfs. einen neuen Bestellvorgang.

Sollten Sie den Bezahlvorgang korrekt abgeschlossen haben und erhalten dennoch keinen Downloadcode, schicken Sie uns bitte unter Angabe der Artikelnummer unsere Bestätigungsmail, mit der wir Ihnen das Legitimationspasswort zugeschickt haben, an die Adresse [service@kohlhammer.de](mailto:service@kohlhammer.de). Wir prüfen dann anhand der Datenbankeinträge den Zahlungsvorgang und schicken Ihnen die Datei per E-Mail zu.

**Was muss ich bei Zahlung per Sofortueberweisung.de beachten?**

Bitte halten Sie die TAN-Liste Ihrer Bank bereit.

Wenn Sie von Ihrer Bank mit einem TAN-Generator ausgestattet wurden, halten Sie den TAN-Generator bereit.