Benutzerkonto

In diesem Bereich finden Sie Artikel und Schritt-für-Schritt-Anleitungen, die Ihnen bei der Erstellung und Verwaltung Ihres Joker.com-Kontos helfen.

- Joker.com Konto Einrichten
- Was ist die Zwei-Faktor-Authentisierung ?
- Ändern und Wiederherstellen Ihres Passworts
- Ihr Dashboard Kennenlernen
- Rollen und Rechte
- Reseller werden
- Zahlungsarten und Rechnungsstellung
- Mögliche Probleme mit Kreditkarten
- Wiederherstellung des Zugangs zu Ihrem Konto
- Löschung Ihres Joker.com-Kontos
- Ich Finde Meine Domain Nicht

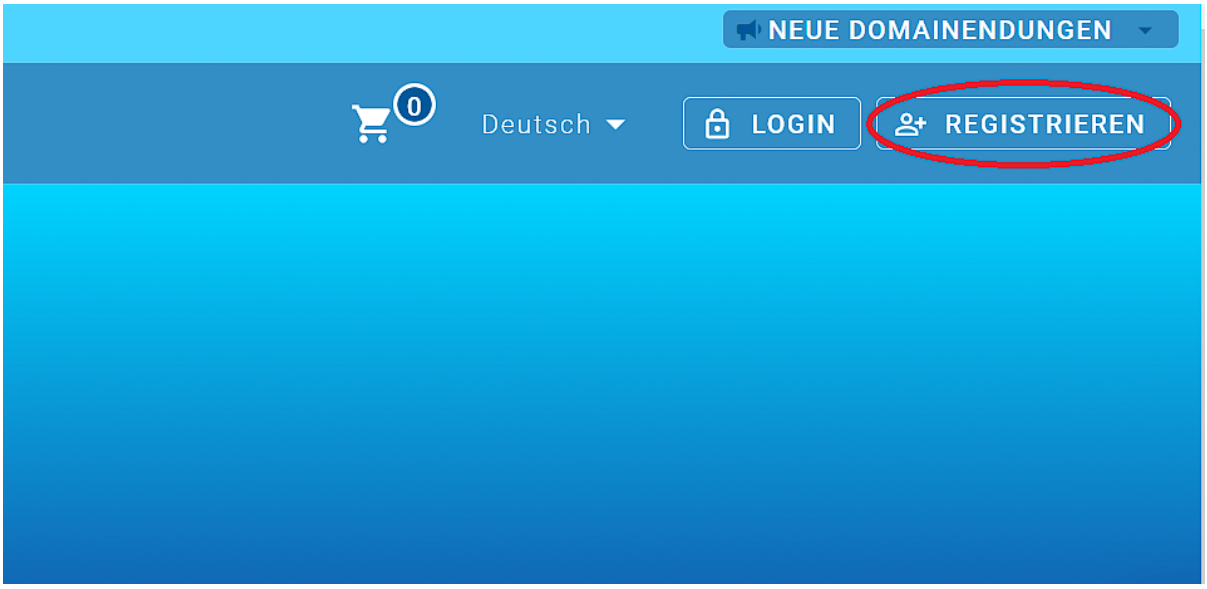
Joker.com Konto Einrichten

Erste Schritte

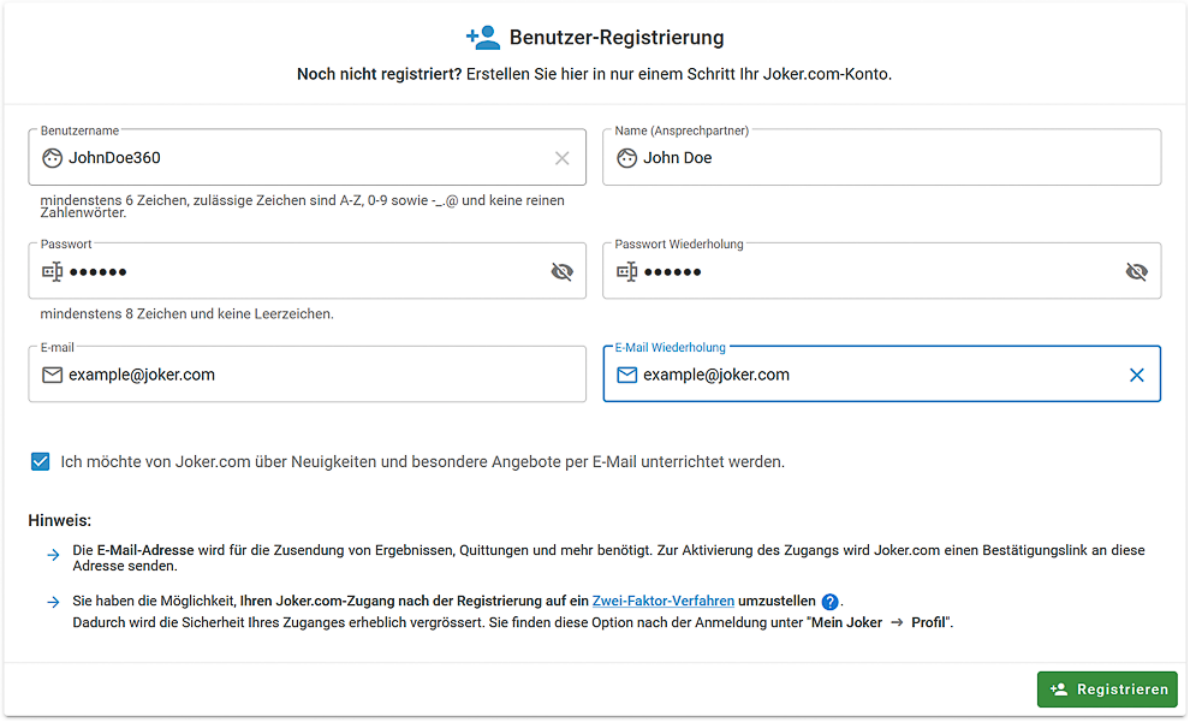
Um Ihre Domains registrieren und verwalten zu können, müssen Sie zunächst ein Benutzerkonto bei Joker.com anlegen.

Dies ist in wenigen einfachen Schritten möglich:

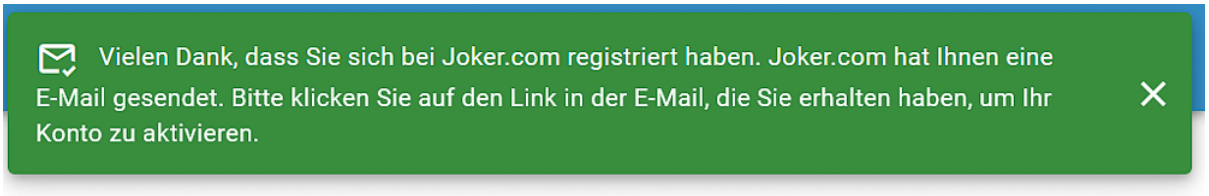
1. Klicken Sie oben rechts auf "Registrieren":



2. Füllen Sie das Formular aus und klicken Sie auf den Button "Registrieren":



3. Nach erfolgreicher Registrierung sehen Sie die Benachrichtigung in der oberen rechten Ecke:



4. Der letzte Schritt besteht darin, Ihr Konto zu aktivieren, indem Sie auf den Link in der Bestätigungs-E-Mail klicken:

2023-08-15 14:44:59

Willkommen bei Joker.com!

Vielen Dank, dass Sie sich bei Joker.com registrieren - Ihrem Domain-Registrar seit 1997!

Bitte bestätigen Sie Ihre Anmeldung durch Klicken des Buttons, oder des Links unten. Ihr Zugang wird damit sofort aktiviert, bereit, um Domains aus über 400 Endungen registrieren zu können.

Anmeldung bestätigen

Das war's! Ihr Konto ist fertig und Sie können mit der Bestellung und Verwaltung Ihrer Domains sofort losgehen.

Was ist die Zwei-Faktor-Authentisierung ?

Zwei-Faktor-Authentisierung (2FA)

Um die Sicherheit Ihres Joker.com-Kontos zu erhöhen, empfehlen wir Ihnen, die optionale Zwei-Faktor-Authentisierung zu aktivieren. Diese Funktion bietet einen **zusätzlichen Schutz**, indem sie zusätzlich zu Ihrem Passwort einen sechsstelligen Sicherheitscode verlangt, wenn Sie sich in Ihr Konto einloggen.

Um diese Sicherheitscodes zu generieren, benötigen Sie ein Gerät oder einen Passwort-Manager, der 2FA unterstützt, wie z. B. Ihr Smartphone. Die Kombination aus Ihrem Passwort und Ihrem Smartphone bietet eine zusätzliche Sicherheitsebene gegen den Diebstahl Ihrer Anmeldedaten oder Wörterbuchangriffe.

Die Verwendung einer mobilen App für Ihr Smartphone ist eine praktische und beliebte Option zur Erstellung dieser Sicherheitscodes. Viele dieser Apps sind kostenlos, aber jedes Gerät oder jede App, die das **TOTP-Protokoll** unterstützt, sollte funktionieren. Hier ist eine Liste einiger empfohlener Apps (ohne Anspruch auf Vollständigkeit):

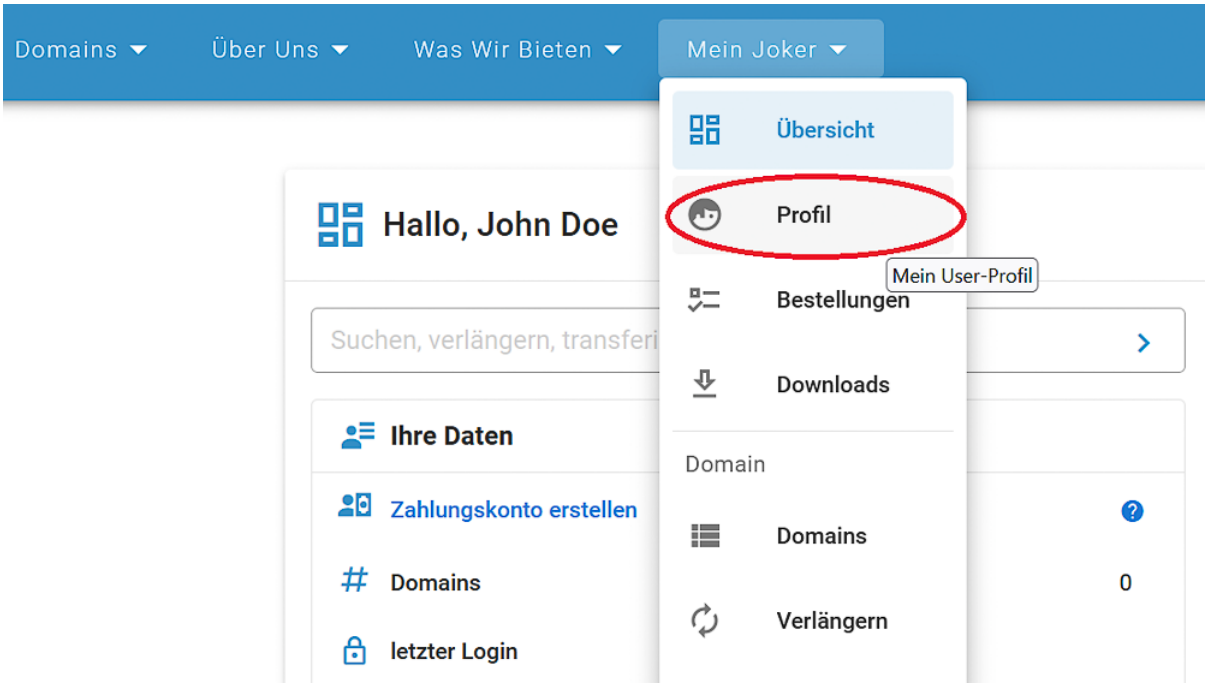
- Google Authenticator (Android, iOS, Blackberry)
- Microsoft Authenticator (Android, IOS)
- Amazon AWS Virtual MFA (Android)
- Authentikator (Chrome Browser – nicht auf dem gleichen Computer verwenden)

> Hinweis: Die Benutzereinstellungen für Joker,.com gelten automatisch immer auch für das Wiederverkäuferportal **RPanel.io**, auch was die Aktivierung der 2FA betrifft.

Einrichtung von 2FA

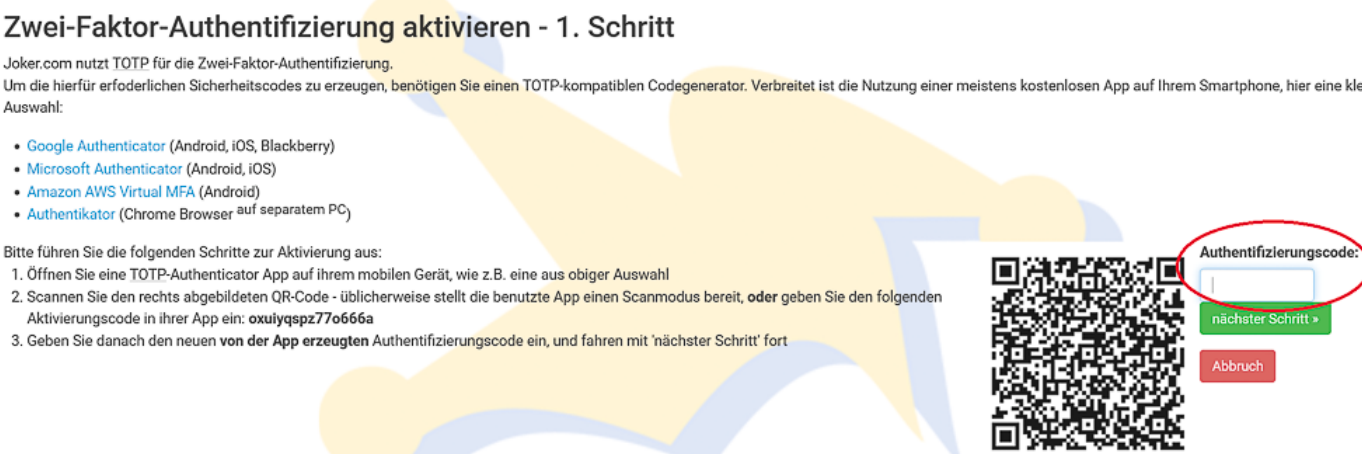
Um 2FA einzurichten, müssen Sie Folgendes tun:

1. Loggen Sie sich in Ihr Joker-Konto ein und wählen Sie "Profil" aus dem Menü "Mein Joker" auf der linken Seite Ihres Dashboards:



2. Auf dem nächsten Bildschirm schieben Sie in der linken unteren Ecke den 2FA-Regler in die Position "Aktiviert" und klicken auf "Weiter":

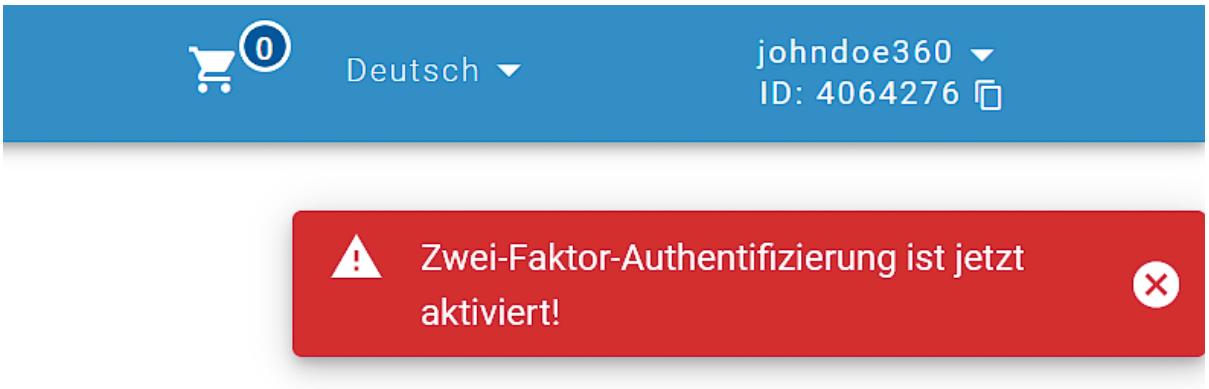
3. Befolgen Sie die Anweisungen, scannen Sie den QR-Code und geben Sie den Authentifizierungscode in das entsprechende Feld ein. Klicken Sie auf "Nächster Schritt":



4. Speichern Sie den Wiederherstellungsschlüssel. Es ist **sehr wichtig**, dass Sie diesen **Schlüssel aufschreiben** und an einem sicheren Ort aufbewahren! Klicken Sie dann auf "Nächster Schritt":

5. Geben Sie den Wiederherstellungscode aus dem vorherigen Schritt ein und klicken Sie auf "Aktivieren":

6. Sie sind fertig! In der oberen rechten Ecke sehen Sie die Benachrichtigung:



> **Sollten Sie Ihr Telefon verlieren oder keinen Sicherheitscode erhalten oder generieren können, benötigen Sie den in Schritt 4 angezeigten Wiederherstellungscode für den Notfallzugang zu Joker.com!**

Wenn Sie Ihr 2FA-Zugangsgerät oder den Wiederherstellungscode **verloren** haben, kontaktieren Sie bitte unseren Support.

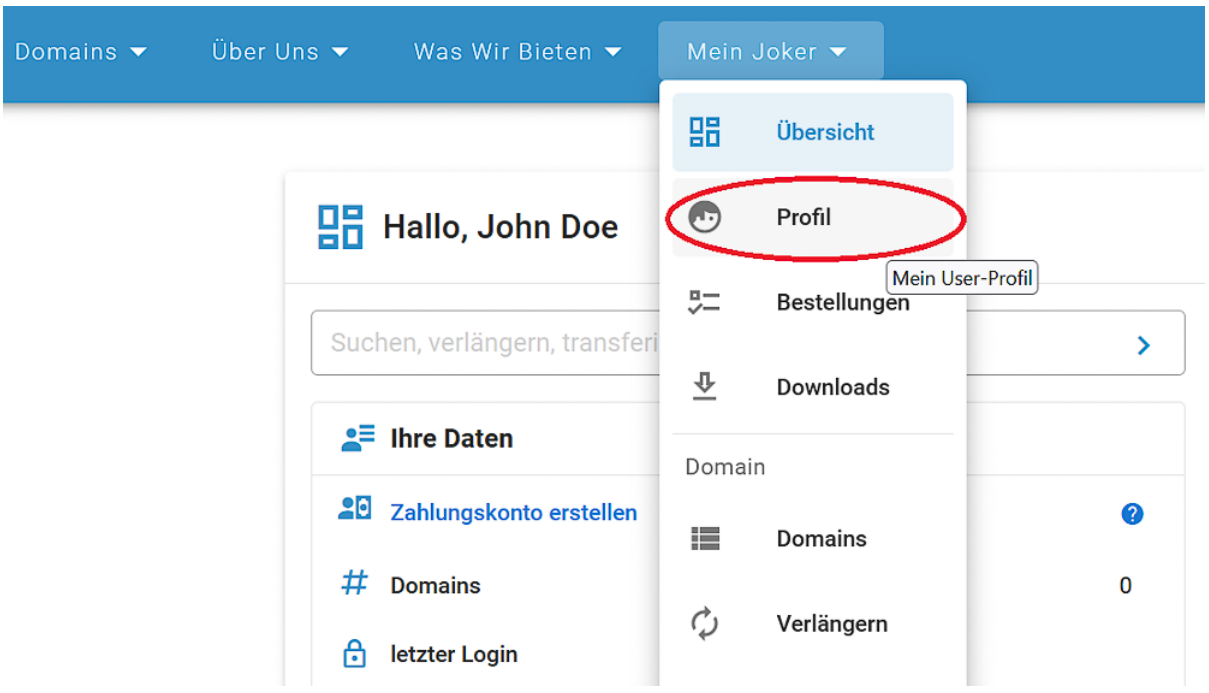
Später können Sie die Zwei-Faktor-Authentifizierung einfach in Ihrem **Joker.com Profil** aktivieren oder deaktivieren, wie in Schritt 2 beschrieben.

Ändern und Wiederherstellen Ihres Passworts

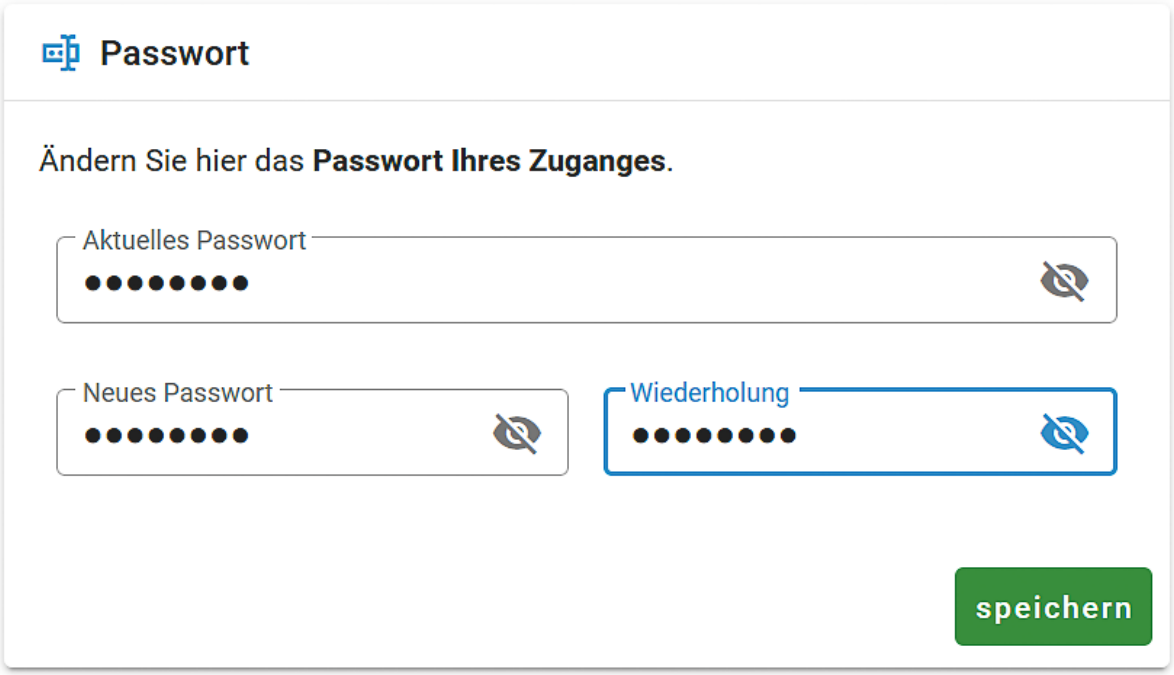
Passwort ändern

Sie können Ihr Passwort ganz einfach in wenigen Schritten ändern:

1. Loggen Sie sich in Ihr Konto ein und wählen Sie "Profil" im Menü "Mein Joker" auf der linken Seite:



2. Geben Sie auf der rechten Seite unter "Passwort" Ihr aktuelles und Ihr neues Passwort ein und klicken Sie auf "Speichern":

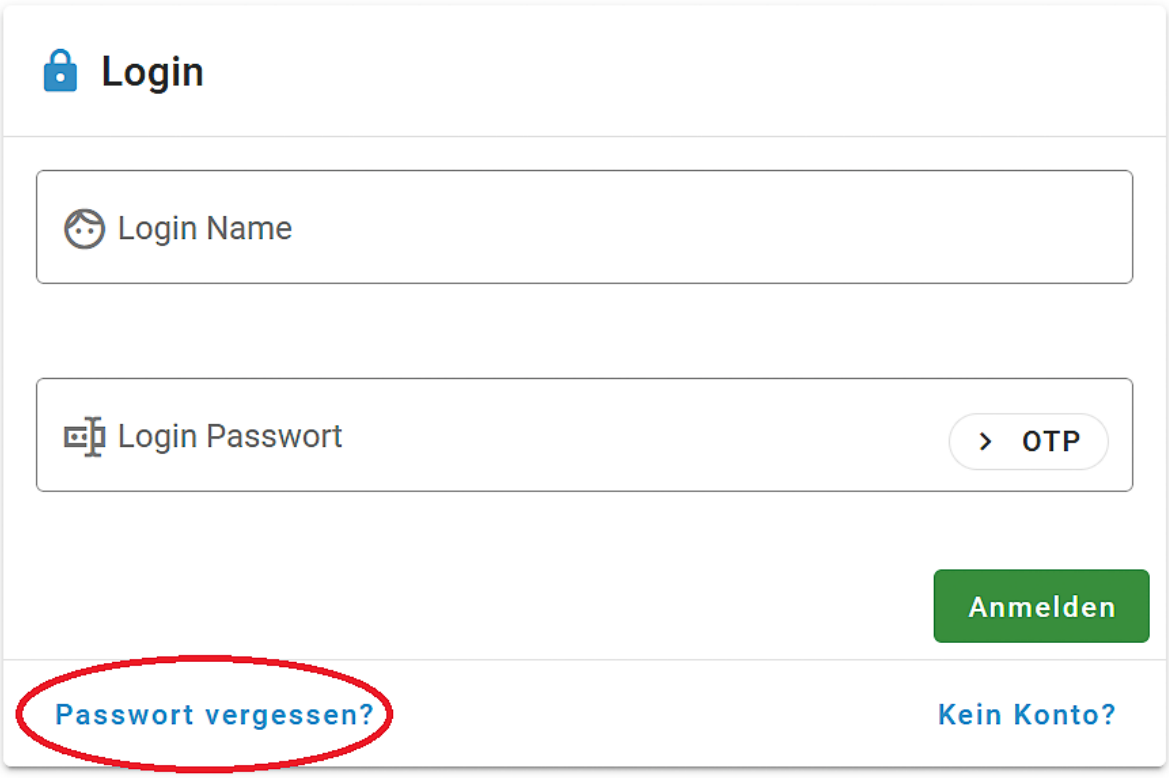


3. Erledigt! Sie erhalten eine Benachrichtigung per E-Mail, wenn Sie sich das nächste Mal mit Ihrem neuen Passwort anmelden können.

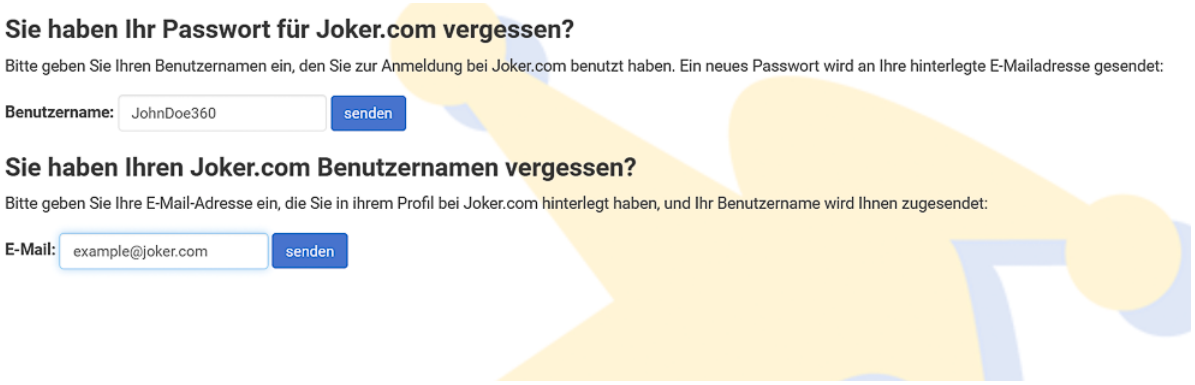
Passwort-Wiederherstellung

Falls Sie Ihren Benutzernamen oder Ihr Passwort verloren haben, müssen Sie die Wiederherstellung des Passworts veranlassen. Bitte gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie unter dem Abschnitt "Login" auf "Passwort vergessen?":

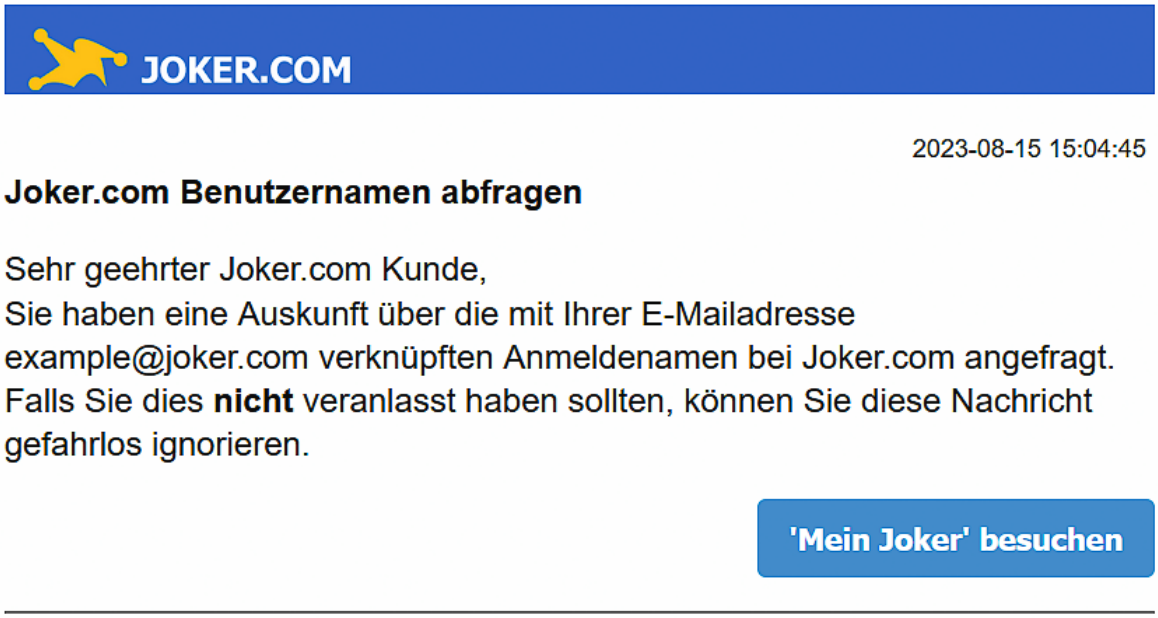


2. Geben Sie auf dem nächsten Bildschirm Ihr Login und/oder Ihre E-Mail-Adresse ein und klicken Sie auf "Passwort senden" oder "Login senden":

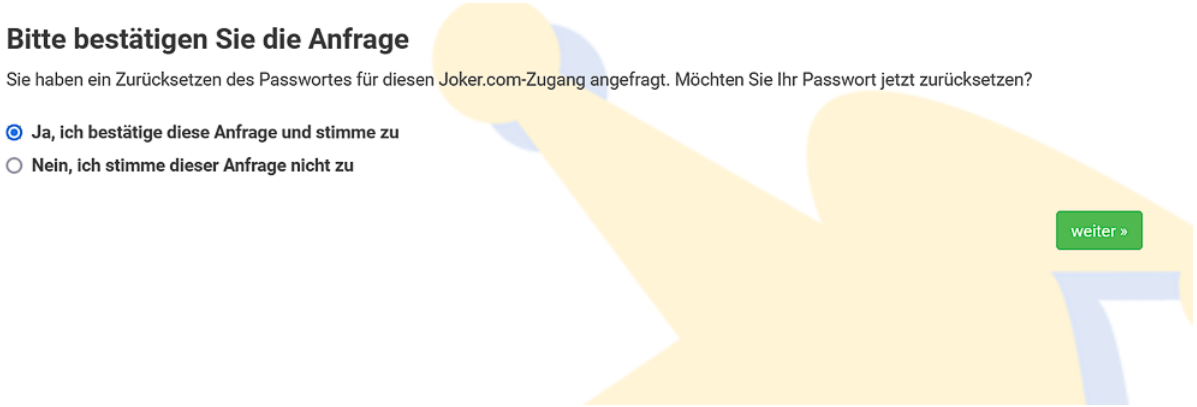


3. Der Link zur Wiederherstellung des Passworts oder Ihre Anmeldeinformationen werden Ihnen per E-Mail zugesandt. Öffnen Sie

die E-Mail und klicken Sie auf "Mein Joker" besuchen:



4. Folgen Sie dem Link und wählen Sie "Ja, ich bestätige hiermit diese Anfrage und stimme zu", und klicken Sie auf "Weiter":



5. Es wurde ein neues Passwort für Sie generiert, mit dem Sie sich bei Ihrem Konto anmelden können. Wir empfehlen Ihnen dringend, Ihr Passwort zu ändern, sobald Sie Zugang zu Ihrem Konto erhalten!

Ihr Joker.com Passwort

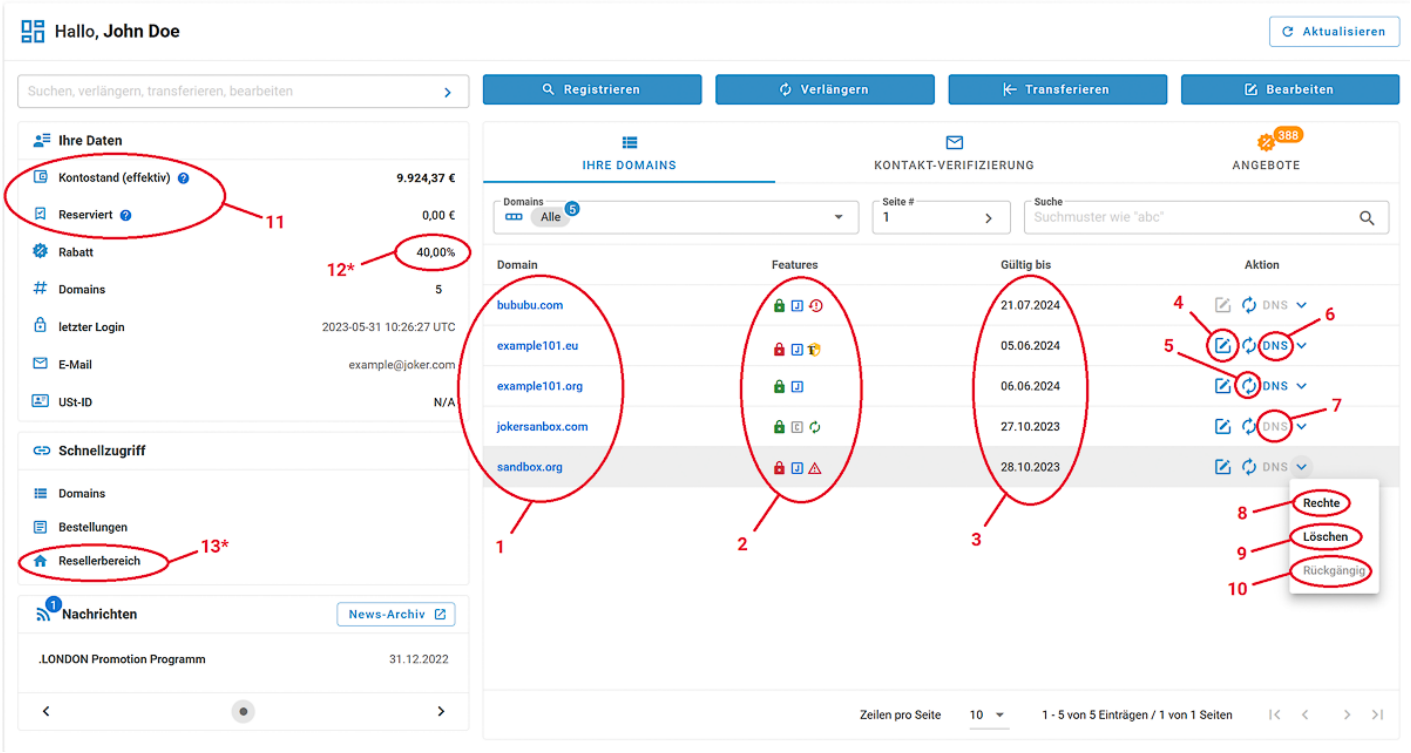
IHR PASSWORT LAUTET: **zigufefatophup**

Bitte notieren/speichern Sie Ihr Passwort an einem sicheren Ort!
Sie können sich nun mit Ihrem Benutzernamen und dem neuen Passwort anmelden. Bitte beachten Sie Groß- und Kleinschreibung (z.B. groß "A" ist nicht dasselbe wie klein "a").

Sie können Ihr Passwort jederzeit in My Joker ändern.

Ihr Dashboard Kennenlernen

Dashboard-Karte



1

Ihr aktuelles Domainportfolio

Dies ist die Liste der von Ihnen bestellten oder verwalteten Domains (siehe auch Rollen und Rechte). Wenn Sie hier keine Ihrer Domains sehen, kann das folgende Gründe haben:

- Sie haben die Domain erst kürzlich bestellt - es kann einige Minuten dauern, bis sie angezeigt wird
- es gab ein Problem mit der Zahlung für die Domain - bitte überprüfen Sie Ihre E-Mail, ob Sie eine Nachricht von Joker.com erhalten haben
- die Domain ist bereits abgelaufen - bitte prüfen Sie im WHOIS, ob die Domain noch registriert ist, und führen Sie eine "einfache Verlängerung" oder kontaktieren Sie unser Support
- Sie diese Domain nicht selbst bestellt haben und Ihnen keine entsprechenden Rechte ("Grants") zur Auflistung oder Änderung dieser Domain zugewiesen wurden. In diesem Fall können Sie sich an den Inhaber der Domain wenden, um diese Rechte zu erfragen.

2

Status und Eigenschaften der Domain:

Domain-Schutz ist aktiviert. Dies wird dringend empfohlen, um Ihre Domain vor unbefugten Transfers zu schützen. Wenn Sie Ihre Domain woanders hin transferieren möchten, können Sie sie jederzeit unter **"Ändern" (4)** wieder entsperren.

zeigt an, dass die Domain freigeschaltet ist, den Status "Produktion" hat und für den Transfer bereit ist

Ihre Domain nutzt den Nameservice von Joker

Ihre Domain benutzt einen benutzerdefinierten (fremden) Nameservice

zeigt an, dass der Privacy Service für die Domain aktiviert ist. Mehr dazu finden Sie hier

zeigt an, dass der Trustee Service für die Domain aktiviert ist. Mehr dazu finden Sie hier

Die Domain befindet sich im Modus "Automatische Verlängerung". Wenn Sie diese Funktion nutzen möchten, vergewissern Sie sich bitte, dass Sie über **ausreichend Guthaben** auf Ihrem **Zahlungskonto verfügen (11)**

Dieser Domain wurde eine Rolle zugewiesen. Mehr über Rollen und Rechte finden Sie hier

Die Domain ist gesperrt. Die häufigsten Gründe dafür sind: die Domain ist abgelaufen, die Domain wurde aufgrund einer Beschwerde oder eines Rechtsstreits ausgesetzt.

Die Domain ist in RGP und kann wiederhergestellt werden.

3	**Das Ablaufdatum Ihrer Domain** Wenn sie rot ist, bedeutet das, dass Ihre Domain verlängert werden muss.
4	**Schnellzugriff auf den Bereich "Ändern" der Domain** Hier können Sie Domainkontakte aktualisieren, Ihre Domain sperren oder entsperren, Nameserver hinzufügen, Datenschutzdienste (Privacy) hinzufügen und Rollen für Ihre Domain zuweisen.
5	**Schnellzugriff auf die Domainverlängerung**
6	**Zugriff auf die DNS-Zonenkonfiguration** Hier können Sie die erforderlichen Einträge zu Ihrer DNS-Zone hinzufügen. Dieser Bereich ist nur für Domains zugänglich, die den Joker-Nameservice nutzen. Wenn Sie die Nameserver ändern möchten, müssen Sie dies im Bereich **"Ändern" (4)** tun.
7	**DNS-Konfiguration nicht verfügbar** Wenn das "DNS"-Zeichen grau erscheint und nicht anklickbar ist, bedeutet dies, dass Ihre Domain Nameserver von Drittanbietern verwendet und Sie Ihre DNS-Zone bei Ihrem Nameservice-Provider konfigurieren müssen.
8	**Eine Rolle für Ihre Domain erteilen** Bitte lesen Sie hier, wie Sie Rollen für Ihre Domain zuweisen können.

9	**Domain löschen** Bitte finden Sie hier weitere Informationen
10	**Domainlöschung rückgängig machen** Diese Funktion ist für die meisten TLDs nicht mehr verfügbar
11	**Das Guthaben auf Ihrem Zahlungskonto** Wenn Sie eine Bestellung aufgeben möchten, vergewissern Sie sich bitte, dass Sie über genügend Guthaben verfügen. **Unter "Reserviert"** steht **der Betrag, der für ausstehende Operationen**, wie zum Beispiel Transfer, **reserviert ist.**
12*	**Aktueller Reseller Rabatt*** Weitere Informationen zu den Vorteilen von Joker.com Reseller finden Sie hier
13*	**Schneller Zugang zum Resellerbereich***

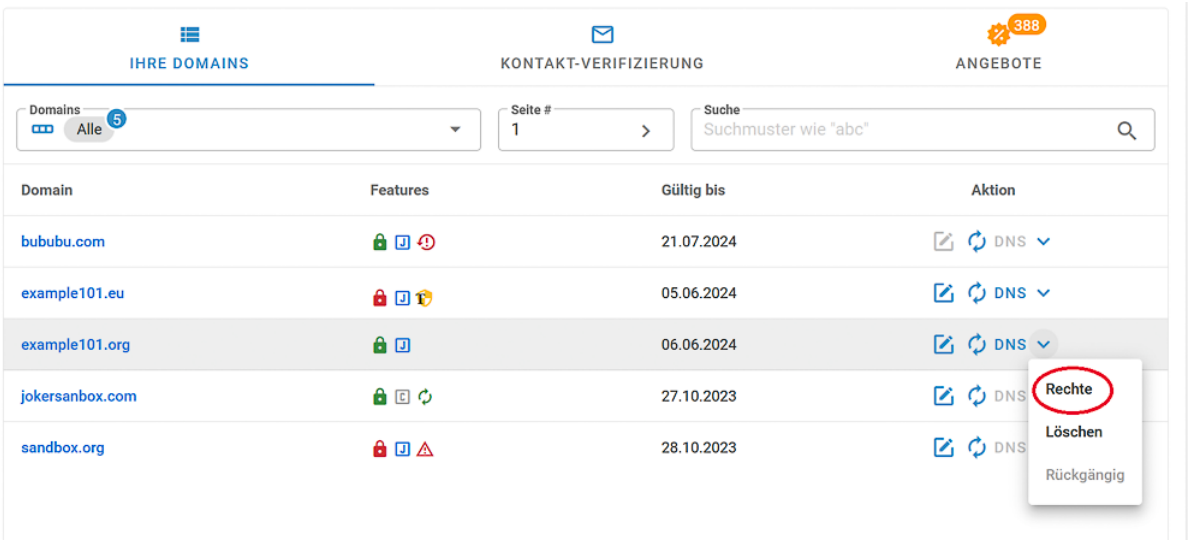
** nur für Reseller-Konto verfügbar*

Rollen und Rechte

Um anderen Personen den Zugang zur Verwaltung Ihrer Domain(s) bei Joker.com zu ermöglichen, können Sie sie einladen und ihnen bestimmte "Rollen" zuweisen, die ihre Zugriffsrechte festlegen. Bitte beachten Sie, dass diese Rollen nur für die Vergabe von Zugriffsrechten innerhalb von Joker.com gelten und keinen Einfluss auf die im Whois angezeigten Informationen für veröffentlichte Kontakte haben.

Eine Rolle für Ihre Domain Erteilen

So



1. Wählen Sie neben dem Namen Ihrer Domain den Punkt "Berechtigungen" aus der Optionsliste.
2. Wählen Sie die Rolle aus, die Sie vergeben möchten, und geben Sie die E-Mail-Adresse des Eingeladenen an.
3. Ein spezieller Link wird an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse gesendet.
4. Die Person, die Sie einladen, muss die Einladung annehmen, indem sie auf den Link in der E-Mail klickt. Wenn die Person noch kein Joker.com-Login hat, hat sie die Möglichkeit, sich zu registrieren, wenn sie auf den Link klickt.

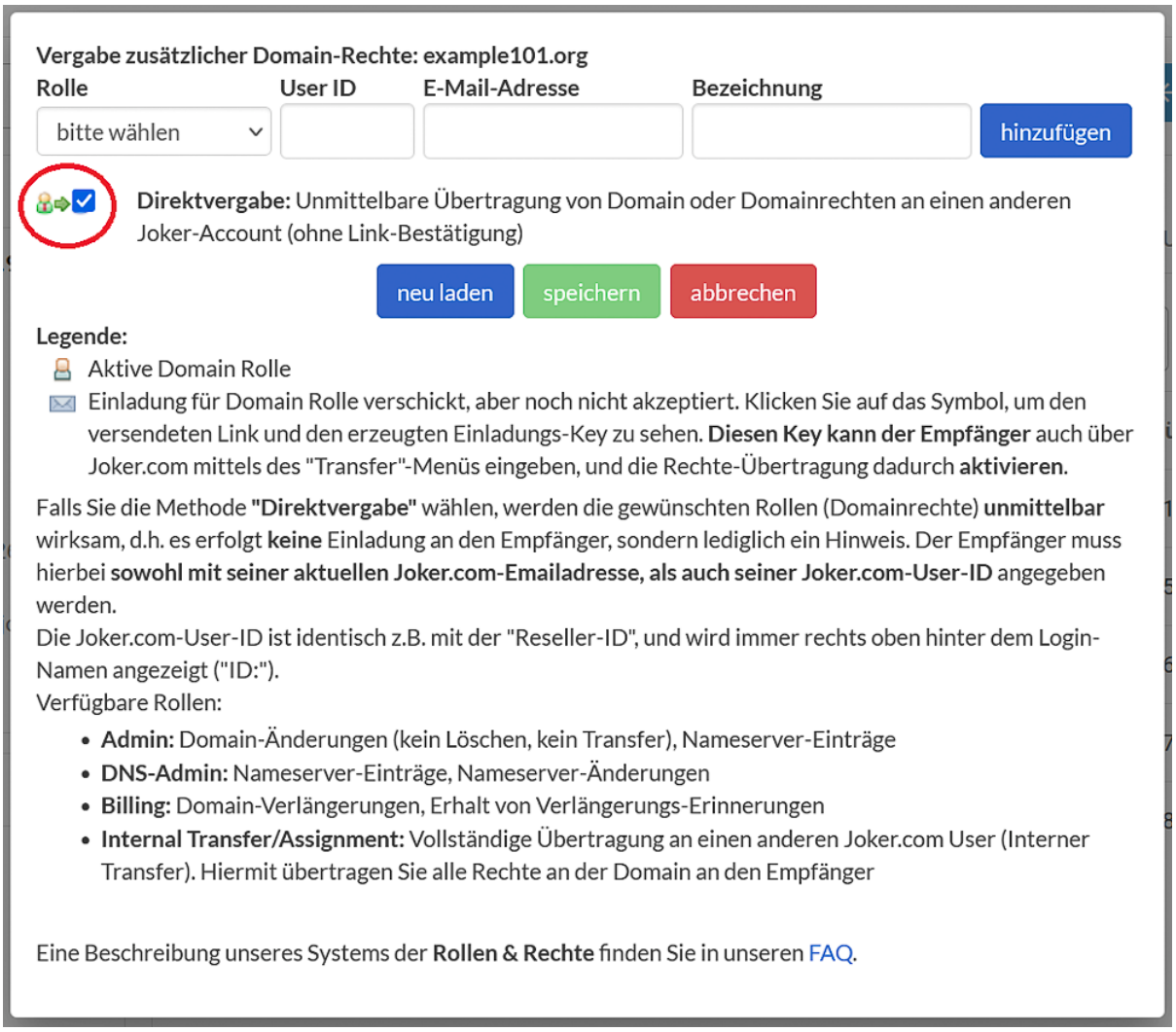
Rollentypen und ihre Zugriffsebene

- **Admin:** Kann Domains ändern, einschließlich Whois-Daten, Nameserver, Nameserver-Einträge (wie IP-Adressen), URL und Mail-Weiterleitung. Allerdings kann diese Rolle eine zugewiesene Domain nicht übertragen oder löschen, da dies nur der Designated Agent (das Konto des Erstellers) tun kann.
- **DNS Admin:** Kann Nameserver, Nameserver-Einträge (z. B. IP-Adressen), URL und E-Mail-Weiterleitung ändern.
- **Billing:** Kann Domains erneuern und Ablaufbenachrichtigungen erhalten.
- ***Nur Reseller* - Zuweisung (Ersteller):** Hat die vollständige Kontrolle über die Domain. Diese Option ermöglicht es **unseren Resellern**, ihre Domains bequem zwischen **ihren eigenen Konten** zu verschieben.

> **Hinweis:** Nur der Ersteller der Domain kann die Funktion "Automatische Verlängerung" einer Domain ändern oder die Domain übertragen.

Features für Reseller

Für Joker.com Reseller gibt es eine zusätzliche Option namens "Direkte Zuweisung". Damit können Sie einem anderen Joker.com-Konto sofort Rollen zuweisen, ohne eine Einladung zu versenden. Mit der "Direktzuweisung" können Sie auch schnell **Domains zwischen Ihren verschiedenen Joker.com Konten verschieben.**


Vergabe zusätzlicher Domain-Rechte: example101.org
Rolle
User ID
E-Mail-Adresse
Bezeichnung
bitte wählen
hinzufügen
Direktvergabe: Unmittelbare Übertragung von Domain oder Domainrechten an einen anderen Joker-Account (ohne Link-Bestätigung)
neu laden
speichern
abbrechen
Legende:
Aktive Domain Rolle
Einladung für Domain Rolle verschickt, aber noch nicht akzeptiert. Klicken Sie auf das Symbol, um den versendeten Link und den erzeugten Einladungs-Key zu sehen. Diesen Key kann der Empfänger auch über Joker.com mittels des "Transfer"-Menüs eingeben, und die Rechte-Übertragung dadurch aktivieren.
Falls Sie die Methode "Direktvergabe" wählen, werden die gewünschten Rollen (Domainrechte) unmittelbar wirksam, d.h. es erfolgt keine Einladung an den Empfänger, sondern lediglich ein Hinweis. Der Empfänger muss hierbei sowohl mit seiner aktuellen Joker.com-Emailadresse, als auch seiner Joker.com-User-ID angegeben werden.
Die Joker.com-User-ID ist identisch z.B. mit der "Reseller-ID", und wird immer rechts oben hinter dem Login-Namen angezeigt ("ID:").
Verfügbare Rollen:
Admin: Domain-Änderungen (kein Löschen, kein Transfer), Nameserver-Einträge
DNS-Admin: Nameserver-Einträge, Nameserver-Änderungen
Billing: Domain-Verlängerungen, Erhalt von Verlängerungs-Erinnerungen
Internal Transfer/Assignment: Vollständige Übertragung an einen anderen Joker.com User (Interner Transfer). Hiermit übertragen Sie alle Rechte an der Domain an den Empfänger
Eine Beschreibung unseres Systems der Rollen & Rechte finden Sie in unseren FAQ.

Reseller werden

Warum ein Joker.com Reseller werden?

Es gibt zweifelsohne viele gute Gründe, an unserem Reseller-Programm teilzunehmen. Lassen Sie uns die aufregenden Vorteile erkunden, die Sie genießen können:

- **Rabatte:** Als Joker.com Reseller erhalten Sie Rabatte auf alle Domaintransaktionen. Sie beginnen mit einem Rabatt von **20%**, der sich je nach Aktivität auf bis zu **40%** erhöhen kann. Sparen Sie Geld und erweitern Sie Ihr Geschäft - eine Win-Win-Situation!

- **Benutzerfreundliches Interface:** Erhalten Sie Zugang zum Reseller Control Panel (rpanel.io), einer alternativen Weboberfläche, die speziell für Wiederverkäufer entwickelt wurde. Dieses leistungsstarke Tool vereinfacht die Domain-Verwaltung und ermöglicht es Ihnen, selbst große Mengen an Domains und Kontakten mühelos zu verwalten. Durch die Darstellung der Daten in Echtzeit entfällt das zeitraubende Ausfüllen von Formularen.

- **Test- und Prüfsystem:** Testen Sie die Registrierungs- und Domainmanipulationsmethoden von Joker.com, ohne die realen Daten zu beeinflussen. Das OT&E-System stellt virtuelle Domains und Registries zur Verfügung, mit denen Reseller experimentieren und verschiedene Funktionalitäten testen können. Sie können furchtlos experimentieren, Ihre Fähigkeiten verfeinern und Vertrauen gewinnen.

- **Nahtlose Integration:** Unsere HTTP-basierte API macht die Skripterstellung und Integration in Ihre bestehenden Lösungen zu einem Kinderspiel. Automatisieren Sie Prozesse und optimieren Sie Ihre Arbeitsabläufe ganz einfach.

- **Bequeme API und E-Mail-Gateway:** Registrieren Sie Domains mühelos, indem Sie Befehle per E-Mail mit PGP-signierten E-Mails senden. Unsere benutzerfreundliche API und unser E-Mail-Gateway vereinfachen den Prozess der Domainregistrierung und sorgen für einen reibungslosen Ablauf.

- **Integrationsmodule für Hosting-Lösungen:** Wenn Ihr Unternehmen Hosting-Lösungen wie **WHMCS, Clientexec oder Hostbill** nutzt, können Sie Ihre Domain-Anforderungen mit unseren Integrationsmodulen automatisieren. Diese Module erleichtern die Domainregistrierung, -erneuerung, -abrechnung und -wartung und lassen sich nahtlos in Ihre bestehende Geschäftslösung integrieren. Die Installation erfordert nur ein paar einfache Schritte, wenn sie überhaupt notwendig ist.

Wer kann ein Reseller werden?

Als Privatperson oder Unternehmen können Sie Joker.com Reseller werden. Wenn Sie fünf oder mehr Domains haben, lohnt es sich auf jeden Fall, über die Möglichkeiten eines Resellers nachzudenken.

Gibt es eine Gebühr, um Reseller zu werden?

Nein, die Anmeldung als Joker.com Reseller ist absolut kostenlos. Allerdings müssen Sie als Reseller Ihr Joker.com-Konto im Voraus aufladen (Pre-Payment). Die Höhe des Betrages, den Sie einzahlen, liegt ganz bei Ihnen. Jedes Mal, wenn Sie eine Bestellung aufgeben, wird der entsprechende Betrag von Ihrem Konto abgebucht. Diese Funktion gewährleistet zuverlässige automatische Erneuerungen, wenn Sie sich dafür entscheiden, sie zu nutzen.

Wie hoch ist der Mindestfinanzierungsbetrag, um Reseller zu werden?

Derzeit gibt es keine Mindestfinanzierung für Ihr Reseller-Konto. Ihr Rabatt basiert auf dem in der Vergangenheit erzielten Umsatz, so dass Sie die Flexibilität haben, in Ihrem eigenen Tempo zu wachsen.

Wie kann ich ein Reseller werden?

Klicken Sie einfach hier und folgen Sie den Instruktionen.

Zahlungsarten und Rechnungsstellung

Akzeptierte Zahlungsarten

Derzeit akzeptiert Joker.com die folgenden Zahlungsmethoden:

1. Kredit-/Debitkarten

- Mastercard/Eurocard
- Visa
- American Express

2. PayPal (verifiziertes Konto)

3. Apple Pay

4. ELV (nur Deutschland, 'Lastschriftverfahren')

5. Wire-Transfer (Einzahlung auf das Konto des Resellers und des Kunden)

6. Bitcoin (Einzahlung auf das Konto des Resellers)

7. Klarna:

- Zahlung per Rechnung
- Zahlung per Sofortüberweisung
- Bitte beachten Sie: Der Rechnungssteller ist "CSL Computer Service Langenbach".

> **Klarna** ist ein Zahlungsanbieter ähnlich wie Paypal und bietet sowohl eine Online-Zahlung als auch den Kauf auf Rechnung an.
> Wählen Sie einfach "Klarna" als Zahlungsart aus - Sie können im nächsten Schritt entscheiden, welche Variante Sie wählen möchten. Für den Käufer fallen keine Gebühren an.
>
> Mehr Details unter klarna.com

8. Zahlungskonto:

- Bequemes Einzahlen Ihrer geplanten Gelder, unabhängig von einer anstehenden Bestellung
- Sie können beliebig viele Ihrer Domains zur automatischen Verlängerung vormerken
- Nie wieder ein Deadline-Problem am Ende der Laufzeit Ihrer Domain
- Nutzen Sie die bequemste Zahlungsmethode, einschließlich einfacher und günstiger Überweisungen direkt auf Ihr Konto, wenn Sie keine Kreditkarten oder PayPal nutzen möchten
- Sie haben jederzeit die volle Kontrolle und erhalten die üblichen Benachrichtigungen über Domainverlängerungen. Automatische Verlängerungen werden entsprechend gekennzeichnet
- Sie können automatisch über Ihren Kontostand benachrichtigt werden, wenn dieser unter einen bestimmten Betrag fällt
  Sie können ein automatisches Aufladen Ihres Kontos einrichten (nicht für alle Zahlungsarten verfügbar)

Freischaltung Ihres Zahlungskontos

- Bitte beachten Sie, dass es nach der Registrierung eines Kundenkontos bei Joker.com 3 Tage dauert, bis die Möglichkeit zur Aktivierung eines Kundenkontos zur Verfügung steht
- Ihr Konto wird mit Ihrer ersten Einzahlung aktiviert. Dazu gehen Sie entweder auf die Startseite (Dashboard) und wählen "Kontostand" und dann "Einzahlung auf das Konto", oder Sie wählen im Menü "Mein Joker" den Punkt "Einzahlen/Erhöhen".
- So gelangen Sie direkt in den Bereich "Kontoeinzahlung". In der Kontoübersicht können Sie sich jederzeit einen Überblick über Ihr Konto und Ihre Kontobewegungen verschaffen. Außerdem können Sie dort eine Benachrichtigung über einen niedrigen Kontostand aktivieren und einstellen
- Wenn Sie in Ihrem Dashboard keine "Kontostand"-Ansicht sehen, können Sie sich gerne mit uns in Verbindung setzen.

Quittungen für Domainbestellungen

Joker.com verschickt Quittungen für Domainbestellungen ausschließlich per E-Mail. Die Quittungen werden gesendet an:

- Die E-Mail-Adresse, die mit Ihrem Login-Konto verbunden ist
- Die E-Mail-Adresse der Standard-Rechnungsadresse, die Sie in "Mein Profil" eingestellt haben
- Die E-Mail-Adresse der Billing-Rolle (falls erstellt und gewährt)

> Bitte beachten Sie, dass die Postanschrift der Quittung die gleiche ist wie die verwendete Rechnungsadresse. Joker.com verschickt keine Rechnungen auf dem Postweg. Reseller erhalten ebenfalls eine monatliche Rechnung über alle Verkäufe des Vormonats, VAT-IDs werden akzeptiert.

Weitere Informationen über Rollen und Rechnungsrollen finden Sie hier

Mögliche Probleme mit Kreditkarten

Häufige Probleme

- **Häufige Zahlungen.** Wenn Sie mehrere Bestellungen am selben Tag aufgeben, kann es zu Problemen kommen, weil das Kreditkartenunternehmen diese als doppelte Abbuchungen interpretieren könnte. Um dies zu vermeiden, empfiehlt es sich, mehrere Domains auf einmal zu bestellen und möglichst wenige Einzelzahlungen vorzunehmen. Sollten Sie Probleme haben, wenden Sie sich bitte an Ihre Bank, damit diese Ihnen bei der Lösung des Problems helfen kann.
- **Probleme mit Verified by Visa** (siehe unten)

Verified by Visa oder Mastercard Secure Code

Wenn Sie eine Bestellung bei Joker.com aufgeben, wird Ihre Kreditkarte automatisch überprüft, ob sie am Verified by Visa oder Mastercard Secure Code Programm teilnimmt. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie hier.

Wenn Ihre Karte für eine dieser Sicherheitsmaßnahmen markiert ist, erscheint ein neues Fenster. Wenn Ihre Kreditkarte noch nicht aktiviert ist, geben Sie einfach die von Ihrem Kartenaussteller angeforderten Authentifizierungsdaten ein (z. B. Geburtsdatum oder Sozialversicherungsnummer) und erstellen Sie ein Passwort. Senden Sie die Informationen ab, und schon sind Sie fertig.

> Hinweis: Dieser Mechanismus wird von Ihrem Kartenaussteller (Bank) zur Verfügung gestellt und Joker.com hat keinen Einfluss oder Einblick darauf.

Probleme bei Verified by Visa/Mastercard Secure

1. Probleme mit dem Pop-up-Fenster

Das Pop-up-Fenster, das während des Vorgangs erscheint, wird nicht von Joker.com, sondern von Ihrer Bank bereitgestellt. Gelegentlich kann es zu vorübergehenden Problemen bei der Bank kommen, die zu Fehlermeldungen oder einem leeren Fenster führen. In solchen Fällen sollten Sie sich mit Ihrer Bank in Verbindung setzen, das Problem schildern und versuchen, später erneut zu bestellen.

Joker.com berechnet den Betrag erst, wenn die Popup-Anwendung erfolgreich beendet wurde, so dass keine Gefahr einer doppelten Belastung besteht.

Andere Probleme können mit fehlerhaft funktionierenden Modulen oder nicht standardmäßigen Browserkonfigurationen zusammenhängen. Um dies zu beheben, können Sie Folgendes versuchen:

- Deaktivieren Sie die Popup-Blockierfunktionen Ihres Browsers, um sicherzustellen, dass das Popup-Fenster geöffnet wird.
- Lassen Sie JavaScript zu, da das Popup-Fenster es für seine Funktion benötigt.
- Aktivieren Sie Cookies in Ihrem Browser.
- Deaktivieren Sie alle Module, die das Verhalten Ihres Browsers verändern können (z. B. Browser-Erweiterungen in Firefox). Fehlfunktionierende Module können ein leeres Popup-Fenster verursachen oder die Joker.com-Website innerhalb des Popups laden. Es lohnt sich auch, Ihr Antivirenprogramm, das möglicherweise Popup-Blocker enthält, vorübergehend zu deaktivieren.

2. Gemeinsame Nutzung von Kreditkarten

Ob Sie und Ihre Familienmitglieder das gleiche Passwort verwenden, hängt von den Richtlinien Ihrer Visa/Mastercard-Mitgliedsbank ab. Bei einigen Banken muss jede Karte einzeln aktiviert und ein persönliches Verified by Visa-Passwort/Mastercard Secure ID erstellt werden. Andere Banken aktivieren die Karte für alle Kontoinhaber, was zu einem gemeinsamen Passwort führt. Wenden Sie sich an Ihre kartenausgebende Bank, um genauere Informationen zu erhalten.

Sobald Ihre Karte aktiviert ist, können Sie wie gewohnt einkaufen, und Ihre Kreditkartennummer wird beim Bezahlen automatisch erkannt. Vergewissern Sie sich, dass Cookies und JavaScript aktiviert sind und dass Popup-Blocker auf Ihrem Computer deaktiviert sind.

Wiederherstellung des Zugangs zu Ihrem Konto

Sie haben Ihr Passwort vergessen

Sie können es ganz einfach wiederherstellen, indem Sie im Login-Bereich auf "Passwort vergessen" klicken. Bitte beachten Sie unsere Schritt-für-Schritt-Anleitung.

Sie haben Ihr Gerät für 2FA verloren

Als Domain-Registrar ist JOKER.com der Sicherheit verpflichtet - insbesondere dem Schutz von Konto-/Domaindaten. Wir können die 2FA nicht einfach abschalten und Ihnen Zugang zum Konto geben.

Wenn Sie möchten, dass wir die 2FA abschalten, **müssen Sie zuerst Ihre Identität verifizieren** und beweisen, dass Sie tatsächlich der Konto-/Domaininhaber sind.

Senden Sie uns daher bitte eine Kopie eines offiziellen Dokuments (Personalausweis, Führerschein oder Reisepass), das dies bestätigt:

- den Namen des Registranten
- die Adresse des Registranten
- Name und Adresse des Unternehmens (Nebenkostenrechnung)

Sobald Ihre Identität überprüft wird, können wir mit der weiteren Bearbeitung fortfahren.

Sie haben Ihre Anmeldedaten vollständig verloren

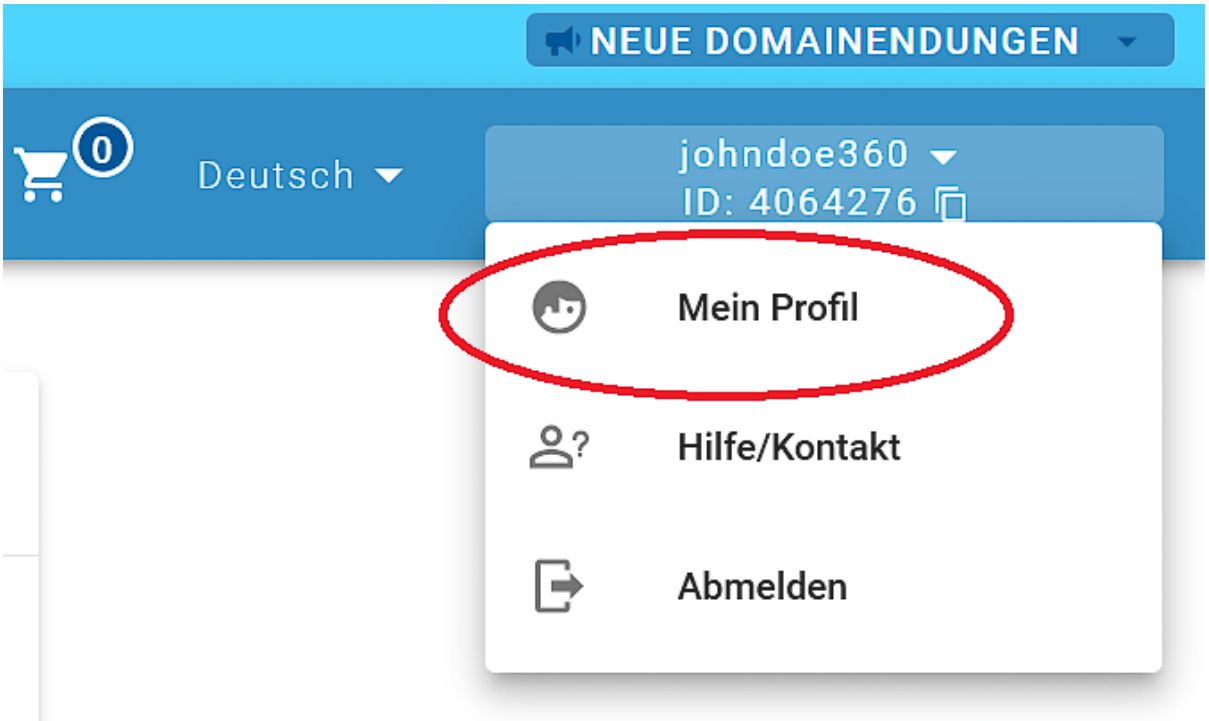
In diesem Fall bleibt Ihnen nur die Möglichkeit, Ihre Domains auf ein neues aktives Konto zu übertragen. Bitte lesen Sie diesen Artikel für eine Anleitung.

Löschung Ihres Joker.com-Kontos

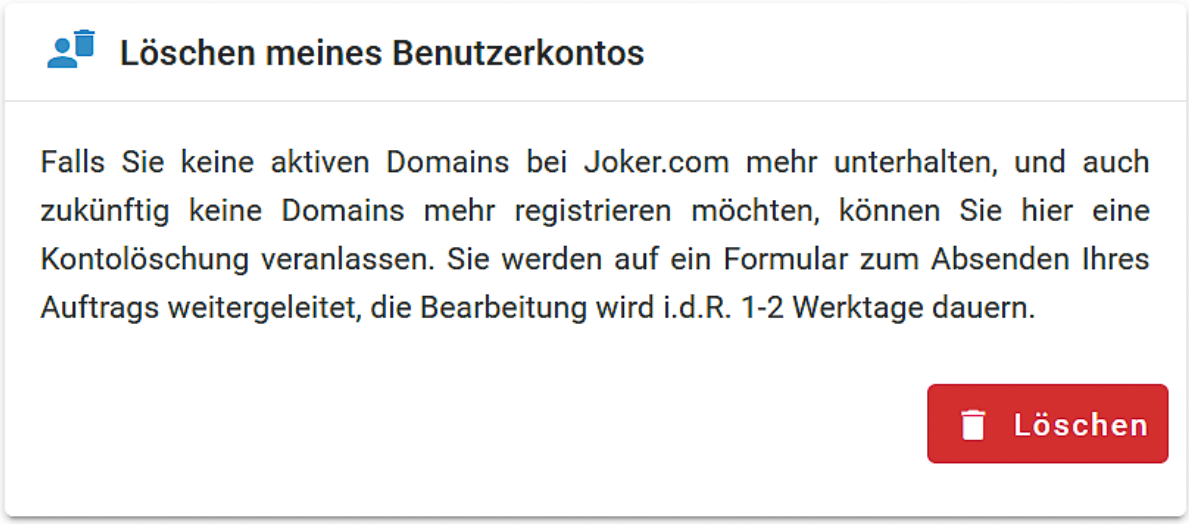
Wie lösche ich mein Benutzerkonto?

Wenn Sie keine Domains unter Ihrer Verwaltung haben und keinen Account bei Joker.com mehr benötigen, können Sie Ihr Benutzerkonto löschen. Dies ist in wenigen einfachen Schritten möglich:

1. Klicken Sie oben rechts auf Ihr Login und wählen Sie "Mein Profil" aus der Liste



2. Auf der nächsten Seite scrollen Sie ganz nach unten und klicken Sie auf "Löschen".



3. Unser Support wird Ihre Anfrage erhalten und Ihnen eine Empfangsbestätigung schicken.

Wir geben Ihnen eine Frist von 48 Stunden, wenn Sie Ihre Meinung nicht ändern, wird Ihr Konto nach dieser Frist gelöscht.

Ich Finde Meine Domain Nicht

Wenn Sie sich eingeloggt haben und Ihre Domain nicht unter Ihrem Konto finden können, gibt es dafür einige häufige Gründe:

1. **Kürzlich bestellte Domain:** Wenn Sie die Domain erst kürzlich bestellt haben, kann es ein paar Minuten dauern, bis sie in Ihrem Konto sichtbar wird.
2. **Probleme mit der Zahlung:** Überprüfen Sie Ihre E-Mail auf Nachrichten von Joker.com. Es könnte ein Problem mit der Zahlung für die Domain aufgetreten sein.
3. **Zweites Konto:** Es ist möglich, dass Sie Ihre Domain unter einem anderen Joker.com-Konto registriert haben. In diesem Fall müssen Sie die **folgenden Schritte ausführen**, um den Zugang zu Ihrem Konto wiederherzustellen.
4. **Rollenänderungen:** Wenn Ihrem Konto eine bestimmte Rolle zugewiesen war, die widerrufen oder entfernt wurde, kann dies dazu führen, dass die Domain nicht sichtbar ist. Sie können sich an den Domänenbesitzer wenden, damit er Ihnen **eine neue Rolle zuweist.**
5. **Domain-Ablauf:** Wenn die Domain bereits abgelaufen und zur Löschung vorgesehen ist, ist sie in Ihrem Konto nicht mehr sichtbar. In solchen Fällen können Sie versuchen, eine Domain **wiederherzustellen**.
6. **Reseller-Domain:** Wenn Ihre Domain über einen unserer Reseller registriert wurde, setzen Sie sich bitte mit diesem in Verbindung, wenn Sie Fragen zur Domain haben.

Wenn Sie tatsächlich der Besitzer der Domain sind und glauben, dass sie aufgrund eines Fehlers fehlt, wenden Sie sich bitte an den Joker.com Support.

> Um schnellstmöglich Hilfe zu erhalten, benutzen Sie bitte diese Checkliste