Verantwortungsbereiche und Domain Abuse

Eine Zusammenfassung der wichtigsten Aufgaben, nützliche Tipps und Checklisten.

- Die Verantwortungsbereiche des Joker.com Kunden
- Eröffnung eines Support-Tickets: Eine Checkliste
- Missbrauch von Domainnamen melden

Die Verantwortungsbereiche des Joker.com Kunden

Wir möchten sicherstellen, dass Sie als wertvoller Kunde einen reibungslosen Ablauf bei der Nutzung und Verwaltung Ihrer Domain haben. Um Ihnen dabei zu helfen, möchten wir Ihnen die wichtigsten Pflichten aufzeigen, die wir von unseren Kunden erwarten:

Sichere Login-Zugangsdaten: Wenn Sie Ihr Joker.com-Konto einrichten, wählen Sie bitte sichere Anmeldedaten. Ihr Passwort sollte stark sein, und Sie sollten sicherstellen, dass die zugehörige E-Mail eine ist, auf die Sie sicheren Zugriff haben.

Aktivieren Sie 2FA für zusätzliche Sicherheit: Wir empfehlen Ihnen, die Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA) zu aktivieren, um Ihr Konto zusätzlich abzusichern.

Bewahren Sie Ihre Kontodaten sicher auf: Es liegt in Ihrer Verantwortung, Ihre Kontoanmeldedaten zu schützen und sie nicht an Dritte weiterzugeben.

Geben Sie korrekte Registrierungsdaten an: Stellen Sie bei der Registrierung einer Domain sicher, dass Sie korrekte und gültige Daten über den Registranten angeben. Falsche Angaben können in Zukunft zu Komplikationen oder sogar zur Sperrung der Domain führen.

Prüfen Sie regelmäßig die Whois-Daten: Es ist wichtig, dass Sie Ihre Whois-Daten regelmäßig überprüfen und sicherstellen, dass sie korrekt und aktuell sind.

Rechtzeitige Verlängerung der Domain: Sie sind dafür verantwortlich, Ihre Domain rechtzeitig zu verlängern oder ausreichende Guthaben für die automatische Verlängerung bereitzuhalten.

Warten Sie nicht bis zur letzten Minute: Wir raten dringend davon ab, bis zum letztmöglichen Tag zu warten, um Ihre Domain zu verlängern oder sie aus der Redemption Grace Period (RGP) wiederherzustellen. Die verschiedenen Registries haben unterschiedliche Löschungszeiten, und wir können nicht garantieren, dass Ihre Domain verfügbar ist, wenn Sie glauben, dass sie noch wiederhergestellt werden kann.

Domain-Änderungen: Sollten Sie Änderungen an Ihrer Domain vornehmen müssen, wie z. B. die Änderung von Nameservern oder die Konfiguration von DNS-Zonen, liegt die Verantwortung bei Ihnen. Hilfe finden Sie in unserem FAQ-Bereich.

Sicherstellen, dass die Nutzung in gutem Glauben erfolgt: Verwenden Sie Ihre Domain in gutem Glauben und vermeiden Sie illegale Aktivitäten oder die Verletzung von Rechten Dritter.

Zuwiderhandlungen können zur sofortigen Sperrung der Domain führen, in manchen Fällen sogar zur sofortigen.

Achten Sie auf Benachrichtigungen: Achten Sie auf die Benachrichtigungen, die Sie von Joker.com erhalten. Sie können wichtige Hinweise enthalten oder bestimmte Maßnahmen erfordern. Reagieren Sie nicht, kann dies dazu führen, dass Ihre Domain nicht mehr funktioniert.

> **Tipp:** Verwenden Sie **keine E-Mail, die mit Ihrem Domainnamen verbunden ist, um sich einzuloggen**. Wenn Sie die Verlängerung verpassen und Ihre Domain nicht mehr funktioniert, können Sie Ihr Passwort nicht wiederherstellen. Wenn Sie Ihre Anmeldedaten vollständig verlieren, müssen Sie Ihre Domain in ein neues Konto umziehen und ein Verifizierungsverfahren durchlaufen, das mindestens 5 Tage dauert.

FAusführlichere Informationen finden Sie in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen und in den ICANN-Ressourcen.

Wir schätzen Ihre Partnerschaft und hoffen, dass diese Richtlinien Ihnen helfen, unsere Dienste optimal zu nutzen. Wenn Sie Fragen haben oder Hilfe benötigen, zögern Sie nicht, sich an unser Support-Team zu wenden.

Eröffnung eines Support-Tickets: Eine Checkliste

Bevor Sie sich an den Support wenden, lohnt sich ein Blick in unseren **FAQ**. Vielleicht finden Sie dort eine schnelle Lösung für Ihr Problem, ohne auf unsere Antwort warten zu müssen.

Wenn Sie jedoch Schwierigkeiten bei der Verwaltung Ihres Domainnamens haben und unsere Hilfe benötigen, folgen Sie dieser Checkliste, um den Supportprozess zu beschleunigen:

> **Loggen Sie sich ein:** Melden Sie sich nach Möglichkeit bei Ihrem Konto an, bevor Sie das Ticket abschicken. Dies hilft uns, Ihr Konto schnell zu finden und Ihnen effizienter zu helfen.
>
> **Geben Sie den Domainnamen an:** Vergessen Sie nicht den Domainnamen anzugeben, der mit Ihrem Problem in Verbindung steht. Diese Information ist wichtig, damit wir das Problem damit direkt angehen können.
>
> **Wählen Sie ein passendes Thema:** Wählen Sie das Thema oder die Kategorie die Ihrem Thema am nächsten kommt, wenn Sie Ihre Anfrage einreichen. Dadurch wird sichergestellt, dass Ihr Ticket an die zuständigen Support-Mitarbeiter weitergeleitet wird und somit zu einer möglichst schnellen Problemlösung führt.
>
> **Genau Beschreibung des Problems:** Beschreiben Sie Ihr Problem so genau wie möglich. Geben Sie detaillierte Informationen darüber, was Sie machen oder erreichen möchten, damit wir Ihr Anliegen vollumfänglich verstehen können.
>
> **Schritt für Schritt Beschreibung was Sie gemacht haben:** Beschreiben Sie klar und deutlich jeden einzelnen Schritt, den Sie unternommen haben, bevor das Problem auftrat. So kann unser Support-Team Ihr Problem am Besten nachvollziehen und mögliche Fehler oder Missverständnisse erkennen.
>
> **Geben Sie den Zeitpunkt des Fehlers an:** Beschreiben Sie, zu welchem Zeitpunkt der Fehler oder das Problem aufgetreten ist. Diese Zeitangaben helfen uns, das Problem zu lokalisieren und eine Lösung zu finden.
>
> **Geben Sie die Auftragsnummer und/oder die Bearbeitungsnummer an (falls zutreffend):** Wenn Sie eine Auftrags- oder Proc-ID für das Problem haben, geben Sie diese bitte an. Dies hilft uns, auf relevante Informationen über Ihre

Transaktion zuzugreifen.

Fehlermeldung einfügen (falls zutreffend): Wenn während des Vorgangs eine Fehlermeldung aufgetreten ist, geben Sie diese in Ihrem Ticket an. Fehlermeldungen liefern wertvolle Anhaltspunkte für die Fehlersuche.

Stellen Sie Screenshots zur Verfügung (falls möglich): Wenn Sie Screenshots des Problems oder Fehlers machen können, fügen Sie diese Ihrem Ticket bei. Visuelle Darstellungen vermitteln Informationen oft besser und können unser Verständnis erleichtern.

Geben Sie alle relevanten Details an: Geben Sie alle weiteren Details an, die mit dem Problem in Zusammenhang stehen könnten. Je mehr Informationen uns zur Verfügung stehen, desto besser können wir auf Ihr Anliegen eingehen.

Wenn Sie diese Checkliste befolgen, können Sie unserem Support-Team helfen, Sie **effektiver zu unterstützen** und den **Lösungsprozess** für Ihre Probleme bei der Verwaltung von Domainnamen zu **beschleunigen.**

Missbrauch von Domainnamen melden

Die Meldung des Missbrauchs von Domainnamen ist wichtig, um eine sichere Online-Umgebung zu gewährleisten. Im Folgenden finden Sie **einige Fälle**, in denen Sie den **Missbrauch von Domainnamen** im Zusammenhang mit den **bei Joker.com registrierten Domains melden können:**

- **Phishing:** Wenn Sie auf eine Domain stoßen, die sich scheinbar als legitime Website oder Organisation ausgibt, um Benutzer dazu zu verleiten, sensible Daten wie Anmeldedaten, Kreditkartendetails oder persönliche Informationen anzugeben
- **Illegale Inhalte:** Wenn die Domain illegale Inhalte wie CSAM (Kinderpornografie) hostet oder bewirbt oder an der illegale Verbreitung Medikamente beteiligt ist.
- **Verletzung von Markenrechten:** Wenn eine Domain einen Markennamen oder ein Markenzeichen ohne Erlaubnis verwendet, was zu Verwirrung oder Täuschung der Verbraucher führt.
- **Spam:** Wenn eine Domain zum Versenden von unerwünschten Massen-E-Mails verwendet wird, die häufig für Betrug oder betrügerische Aktivitäten werben.
- **Betrug:** Wenn eine Domain in betrügerische Aktivitäten involviert ist, einschließlich Online-Betrug oder gefälschte E-Commerce-Websites.

Wie man einen Fall von Domainmissbrauch meldet: Checkliste

Gemeldete Missbrauchsfälle sind seriöse Vorwürfe, und wir möchten einen ordnungsgemäßen Untersuchungsprozess und ein zügiges Handeln unsererseits sicherstellen. Um uns bei der effektiven Bearbeitung von Missbrauchsmeldungen zu helfen, **beachten Sie bitte die folgenden**

Empfehlungen:

Phishing	• **Beschreiben** Sie klar und deutlich das Problem, auf das Sie gestoßen sind. • Geben Sie uns die **direkte URL** der Phishing-Quelle an. • Fügen Sie **Beweise** bei, z. B. Verweise auf legitime Websites und Screenshots.
Illegale Inhalte	• **Beschreiben** Sie das Problem im Detail. • Geben Sie die **direkte URL** zu den illegalen Materialien an.
Verletzung von Markenrechten:	• Legen Sie eine **förmliche Beschreibung** des Streitgegenstandes vor. • Legen Sie den **Nachweis der Markeneintragung** vor. • Wenn Sie im Namen des Markeninhabers handeln, fügen Sie ein **Vollmachtsschreiben (LOA/POA)** bei. • Legen Sie **Beweise für die Rechtsverletzung** vor: direkte URL(s) und/oder Screenshots • **Konkretisieren Sie Ihr Anliegen** in Bezug auf den Streitfall. Wenn Sie eine Markenverletzung melden und die **Domain auf Sie übertragen** möchten, müssen Sie ein Schiedsverfahren bei der WIPO einleiten. **Die Entscheidung der WIPO** ist für uns bindend und gewährleistet eine rasche Übertragung der betreffenden Domäne auf Sie. Bei **Urheberrechtsverletzungen und inhaltlichen Beschwerden** empfehlen wir, diese auch an den jeweiligen **Hosting-Provider** weiterzuleiten. **Joker.com** ist lediglich ein Domain-Namen-Registrar und **hat keinen direkten oder indirekten Zugang zu den Inhalten der Webseiten.** Die direkte Kontaktaufnahme mit dem Hosting-Provider beschleunigt die Entfernung von rechtsverletzenden Inhalten.

Spam	• **Beschreiben** Sie das Spam-Problem genau. • Geben Sie den **bei Joker.com registrierten Domainnamen** an, der am Spam-Versand beteiligt ist. • Legen Sie eine **Kopie der Spam-E-Mail** bei und geben Sie die **E-Mail-Header** an.
Betrug	• **Beschreiben** Sie ausführlich das Betrugsproblem, auf das Sie gestoßen sind. • Legen Sie **Beweise** vor, z. B. Verweise auf offizielle Webshops und Screenshots. > In einigen Fällen, in denen wir **keine Beweise für offensichtlich illegale Aktivitäten gefunden haben**, wie z. B. Phishing oder die Verbreitung von illegalen Drogen oder Material über sexuellen Kindesmissbrauch (CSAM), sind wir möglicherweise nicht befugt, sofortige Maßnahmen zu ergreifen. Als Domain-Registrar **können wir den rechtlichen Status der Aktivitäten des Domain-Besitzers nicht bestimmen**. In solchen Fällen raten wir Ihnen dringend, **rechtlichen Beistand** zu suchen und den Fall zu melden. Sobald wir eine **rechtskräftige Entscheidung** erhalten, werden wir die erforderlichen Maßnahmen ergreifen.

Obwohl wir uns bemühen, zur Pflege einer sicheren Online-Umgebung beizutragen, ist es wichtig zu verstehen, dass unsere Zuständigkeit als Domain-Registrar begrenzt ist.

Wie behandelt Joker.com Domainbeschwerden

Beschwerden über Domains können wie folgt an Joker.com berichtet werden:

- per Formular über https://joker.com/goto/abuse
- per E-Mail an **abuse@joker.com**

- per FAX oder Telefon an +4921186767 6449 bzw. +49.21186767447
- schriftlich an unserer Adresse, veröffentlicht unter https://joker.com/goto/abuse

Jede Beschwerde wird bei Eingang bestätigt, sofern eine Emailadresse angegeben wurde, und Sie erhalten eine eindeutige Ticket-Nr. - bitte geben Sie diese bei Nachfragen an.

Jede Beschwerde wird **individuell geprüft**, und wir sind bemüht, diese innerhalb von 24h zu bearbeiten. Eine Rückmeldung erfolgt i.d.R. innerhalb von 3 Werktagen.

Ausschlaggebend für die Bearbeitung von Domainbeschwerden sind in erster Linie die **Gesetzgebung in Deutschland**, die **AGB von Joker.com** und in zweiter Linie die Richtlinien des jeweiligen Domaintyps (Länder- oder Globale Domain).