

Sehr geehrte/r Kundin/Kunde,

wir danken Ihnen, dass Sie mit dem Kundenservice von defu Kontakt aufgenommen haben.

Mithilfe dieses Dokuments wollen wir einige grundlegende Prozesse erläutern, die bei der Problembehebung möglicher Darstellungs- oder Funktionalitätsfehler der defu.de Webseite helfen können.

Sollten etwaige Probleme nach dem Befolgen der u.g. Schritte weiterhin auftreten, wenden Sie sich bitte erneut an den Kundenservice, damit wir die Möglichkeit haben, technische Schritte einzuleiten.

Wir danken Ihnen für ihr Verständnis und Ihre Mithilfe!

Freundliche Grüße, Ihr defu-Team

Inhaltsverzeichnis



<u>1)</u>	BROWSER-UPDATE	1
Сня	ROME	1
Сп		
LINT		2
	ERNET EXPLORER	3
<u>2)</u>	CLEAR PRIVATE DATA (COOKIES/CACHE)	4
Снг	ROME	4
Fire	EFOX	5
ΙΝΤ	ERNET EXPLORER	7
<u>3)</u>	PLUGINS DEAKTIVIEREN	9
Снг	ROME	9
Fire	EFOX	10
ΙΝΤ	ERNET EXPLORER	10
<u>4)</u>	PASSWORT ZURÜCKSETZEN	11
5)	BROWSER-ALTERNATIVE	14

1) Browser-Update

Allein aus sicherheitstechnischen Gründen empfehlen wir, den gewählten Browser stets auf dem aktuellen Stand zu halten. Ferner kann es passieren, dass einige Dinge nicht richtig dargestellt werden oder Funktionalitäten eingeschränkt sind, wenn Sie mit einer alten Version arbeiten.



Chrome

a) Klicken Sie in der Menü-Leiste auf das Einstellungs-Icon und wählen unter "Hilfe" die Option "Über Google Chrome" aus.



b) Hier wird die aktuelle Version angezeigt und der Browser sollte automatisch mit einer Aktualisierung beginnen. (Sollte er dies nicht tun, müssen Sie den Prozess nochmals mit einem Klick auf "jetzt aktualisieren" anstoßen.)



- c) Nachdem das Update fertiggestellt wurde, werden Sie aufgefordert, den Browser neuzustarten. Bitte tun Sie dies.
- d) Jetzt ist ihr Browser auf dem neuesten Stand.

Firefox

a) Klicken Sie in der Menü-Leiste auf das Einstellungs-Icon und klicken Sie auf "Hilfe".



b) Nun wählen Sie den Bereich "Über Firefox".



c) Hier wird die aktuelle Version angezeigt und der Browser sollte automatisch mit einer Aktualisierung beginnen. (Sollte er dies nicht tun, müssen Sie den Prozess nochmals mit einem Klick auf "jetzt aktualisieren" anstoßen.)



	Co (64-Bit) Neue Funktionen und Änderungen (200 (64-Bit) Neue Funktionen und Änderungen (200 Abschließen des Updates Firefox neu starten (200 Abschließen des Updates Firefox neu starten (200 Abschließen des Updates Firefox neu starten) (200 Absch	aran
Informationen zur Lizenzierung	Endanwenderrechte Datenschutzbestimmungen	

d) Nachdem das Update fertiggestellt wurde, werden Sie aufgefordert, den Browser neuzustarten. Bitte tun Sie dies.

Über <mark>M</mark> ozilla Firefo	ix	×
	Firefox Browsen 1.10 (64-Bit) Nue Funktionen und Änderungen Firefox ist aktuell Firefox wird entwickelt und gestaltet von Mozilla, einer globalen Community, die daran arbeitet, dass das Internet frei, öffentlich und für jeden zugänglich bleibt. Wollen Sie uns unterstützen? Spenden Sie oder machen Sie mit!	
	Informationen zur Lizenzierung Endanwenderrechte Datenschutzbestimmungen Firefox und die Firefox-Logos sind Warenzelchen der Mozilla Foundation.	

e) Nun ist ihr Browser auf dem neuesten Stand.

Internet Explorer

- a) Unter Windows7 wird ein Update auf den Internet Explorer 11 angeboten. Sie finden dieses unter Start -> Systemsteuerung -> System und Sicherheit -> Windows Update.
- b) Unter Windwos8 und Windows10 wird bereits der Internet Explorer 11 verwendet. Halten Sie diese Software aktuell durch Ihr normales Windows-Update.

2) Clear Private Data (cookies/cache)

Einige Daten werden in Ihrem Browser gespeichert, während Sie im Internet sind. Dies macht das Browsen angenehmer und schneller, kann aber zu Problemen wie Fehldarstellungen führen. Wir empfehlen, diese Daten regelmäßig zu löschen, womit Sie sicherstellen, immer eine aktuelle Version der defu.de Webseite angezeigt zu bekommen.



Chrome

a) Klicken Sie in der Menü-Leiste auf das Einstellungs-Icon und wählen unter "weitere Tools" die Option "Browserdaten löschen" aus.



b) Nun wird Ihnen angezeigt, welche Daten Sie aus welchem Zeitraum löschen können. Wir empfehlen, die "gesamte Zeit" auszuwählen und auf die Optionen "Cookies und weitere Websitedaten" und "Bilder und Dateien im Cache" anzuwenden.



c) Bitte bestätigen Sie die Auswahl mit "Daten löschen" und starten Sie den Browser neu.





d) Sie haben erfolgreich aufgeräumt und mögliche fehlerhafte Daten gelöscht.

Firefox

a) Klicken Sie in der Menü-Leiste auf das Einstellungs-Icon und wählen "Einstellungen".



b) Scrollen Sie nun unter dem Reiter "Datenschutz & Sicherheit" bis zu dem Bereich "Cookies und Website-Daten" und klicken Sie auf "Daten entfernen".



c) Nun wird Ihnen angezeigt, welche Daten Sie bei Bestätigung löschen werden. Setzen Sie die Häkchen bei "Cookies und Website-Daten" und "Zwischengespeicherte Webinhalte/Cache".

Daten löschen	×
Das Leeren von durch Firefox gespeicherten Cookies und Website-Daten meldet Sie eventuell von Websites ab entfernt lokal zwischengespeicherte Webinhalte (Cache). Ihre Zugangsdaten bleiben beim Leeren des Caches erhalten.	und
 Cookies und Website-Daten (0 Bytes) Sie werden eventuell von Websites abgemeldet und müssen sich erneut mit den Zugangsdaten anmelder Zwischengespeicherte Webinhalte/Cache (9,0 MB) Webseiten müssen Grafiken und Daten neu laden. 	n.
A <u>b</u> brechen <u>L</u> eeren	1

- d) Bitte bestätigen Sie die Auswahl mit "Leeren" und starten Sie den Browser neu.
- e) Sie haben erfolgreich aufgeräumt und mögliche fehlerhafte Daten gelöscht.

Internet Explorer

a) Klicken Sie in der Menü-Leiste auf das Einstellungs-Icon und wählen Sie hiernach "Internetoptionen".



(=) 🚦 https://www.defu.de/shop/hundel	utter/nassfutter.html	~ <u>A</u> C	Suchen	P + 6 23
Hunde Nassfutter vom × Bestellservice und Futterber	atung: 06257-9340-15 💭 DE Versandko	stenfrei ab 39€	Drucken Datei Zoom (100 %) Sicherheit	/
ONLINE-SHOP ¥ BIO-BAU	ERN MAGAZIN RATGEBER AN	GEBOTE ¥	Öffnen mit Microsoft Edge Website zu "Apps" hinzufügen Downloads anzeigen	STRG+UMCCHALT+E Strg+J
BIO HUNDEFUTTER	BIO KATZENFUTTER	BIO NUTZTIERFUTTER	F12 Entwicklertools	/
Trockenfutter	Trockenfatter	Hühnerfutter Bio	Zu angehefteten Sites wechseln Einstellungen der Kompatibilitätransicht	*
Nassfutter	Nassfutter	Wassergeflugel	Internetionen	
Snacks	Snacks	Wachteln	Info	
27-0	201-0	Calufa & These		

b) In der Dateikarte "Allgemein" finden Sie den Bereich "Browserverlauf". Klicken Sie hier auf "Löschen".

Internetoptionen					?	\times
Verbindungen		Pro	ogramme		Erweitert	
Allgemein	Siche	rheit	Datenschut	z	Inhalte	:
Startseite						
Geben Registe	Sie pro Z erkarten z	eile eine A zu ersteller	dresse an, um Sta n.	artseite	en-	
http	//go.micr	osoft.com	ı/fwlink/p/?Linkl	d=255	5141 ^ V	
Aktuelle Seite	Stand	dardseite	Neue Registe	rkarte	verwenden	
Start	-+					-
O Mit Register	karten de	r letzten S	itzung starten			
Mit Startseite	e starten					
Registerkarten						
Ändert die Anze Registerkarten.	Ändert die Anzeige von Webteiten auf Registerkarten Registerkarten.					
Browserverlauf		<u> </u>				_
Löscht temporä Kennwörter und	re Dateie Webforr	n, den Var nularinfori	lauf, Cookies, ges nationen.	speiche	erte	
Browserverla	auf beim B	Beenden lå	schen			
	Löschen Einstellungen					
Darstellung —						_
Farben	Spra	achen	Schriftarten	Bar	rierefreihei	t
		0	K Abbre	chen	Überneł	nmen

c) Nun wird Ihnen angezeigt, welche Daten Sie bei Bestätigung löschen werden. Setzen Sie die Häkchen bei "Temporäre Internet- und Websitedateien" und "Cookies und Websitedaten". Bitte bestätigen Sie die Auswahl mit "Löschen" und starten Sie den Browser neu.



Browserverlauf löschen	×
Bevorzugte Websitedaten beibehalten Cookies und temporäre Internetdateien behalten, damit die Einstellungen für die bevorzugten Websites gespeichert und diese schneller angezeigt werden.	
✓ Temporäre Internet- und Websitedateien Kopien von Webseiten, Bildern und Mediendateien, die zur schnelleren Anzeige gespeichert werden.	
Cookies und Websitedaten Dateien oder Datenbanken, die auf dem Computer durch Websites gespeichert wurden, um Einstellungen zu speichern oder die Websiteleistung zu verbessern.	I
Verlauf Liste der Websites, die Sie besucht haben.	
Downloadverlauf Liste der neruntergeladenen Dateien.	
Formulardaten Gespeicherte Informationen, die Sie in Formulare eingegeben haben.	
Kennwörter Gespeicherte Kennwörter, die abtomatisch eingegeben werden, wenn Sie sich bei einer bereits besuchter Website anmelden.	ı
Daten des Tracking-Schutzes, der ActiveX-Filterung und "Do Not Track"-Daten Liste mit Websites, die von der Filterung ausgeschlossen sind, Daten, an denen der Tracking-Schutz erkennt, welche Websites möglicherweise automatisch Details über einen Besuch freigeben, und Ausnahmen für "Do Not Track"-Anforderungen.	
Info zum Löschen des Browserverlaufs Löschen Abbrechen	

d) Sie haben erfolgreich aufgeräumt und mögliche fehlerhafte Daten gelöscht.

3) Plugins deaktivieren

Mit Zusatzprogrammen (sogenannten Plugins/Add-Ons, insb. Werbeblocker) kann man jeden Browser nach seinen eigenen Vorstellungen verändern und erweitern. Diese haben aber möglicherweise einen Einfluss auf die Darstellung oder Funktionalität der defu.de Webseite. Bei Problemen empfehlen wir, diese (zumindest für www.defu.de) zu deaktivieren. (Hinweis: Insbesondere bei Login-Problemen sind oftmals Plug-Ins der Grund, die eine mögliche CAPTCHA-Abfrage blockieren.)



Chrome

a) Klicken Sie in der Menü-Leiste auf das Einstellungs-Icon und wählen "Weitere Tools" -> "Erweiterungen".

👮 Bio Hunde Nassfutter vom Bio Ba 🗙 🕂				- 🗆 X
← → C 🔒 defu.de/shop/hundefutter/na	assfutter.html			☆ 8 :
() Bestellservice und Futterberatung:	06267-9340-15 🕋 DE V	ersandkostenfrei ab 39€	Neuer Tab Neues Fenster Neues Inkognito-Fenster	Strg + T 96g + N Strg + Umscharttaste + N
ONLINE-SHOP ▼ BIO-BAUERN	MAGAZIN RATGEBE	R ANGEBOTE 🔻	Verlauf Downloads Lesezeichen	Strg + J
BIO HUNDEFUTTER	BIO KATZENFUTTER	BIO NUTZTIERFUTTER	Zoomen	- 100 % + 23
Trockenfutter	Trockenfutter	Hühnerfutter Bio	Drucken Streamen	Strg + P
Nassfutter	Nassfutter	Wassergeflügel	Suchen	Strg + F
Snacks	Snacks	Seite speichern unter Strg + S	Weitere Tools	۲.
Näpfe	Näpfe	Verknüpfung erstellen	Bearbeiten Ausschneiden	Kopieren Einfügen
Probierpakete	Probierpakete	Browserdaten löschen Strg + Umschalttaste + Entf 样	Einstellungen	
Ergänzungsfutter - NEU	Ergänzungsfutter - NEU	Erweiterungen	Hilfe	۲
		Taskmanager Umschalttaste + Esc	Beenden	
		Entwicklertools Strg + Umschalttaste + I		
			_	

b) Hier wird Ihnen angezeigt, welche Plugins Sie installiert haben. Sie können diese durch den Schieberegler kurzfristig deaktivieren.



- c) Bitte schließen Sie nach dem Deaktivieren der entsprechenden Plugins das Fenster und starten Sie den Browser neu.
- d) Nach dem Neustart sind die gewünschten Plugins deaktiviert.

Firefox

a) Klicken Sie in der Menü-Leiste auf das Einstellungs-Icon und wählen "Mit deaktivierten Add-Ons neu starten...".





b) Bitte bestätigen Sie diese Auswahl mit "Neu starten".

Mit deaktivierten Add-ons neu starten X				
Sind Sie sicher, dass Sie alle Add-ons deaktivieren und neu starten möch	ten?			
Neu starten Abbrechen				

c) Der Browser schließt sich und ist nach dem erneuten Öffnen bereit.

Internet Explorer

a) Klicken Sie in der Menü-Leiste auf das Einstellungs-Icon und wählen "Add-Ons verwalten".

)	·~ ≙ ¢	ー 」 Suchen ・ ・ の 分
lie Hunde Nassfutter vom × 🖸 (© Bestellservice und Futterberatung: 06257-9340-15	📆 DE Versandkostenírei ab 39 €	Drucken Datei Zoom (100 %) Sicherheit
ONLINE-SHOP - BIO-BAUERN MAGAZIN	RATGEBER ANGEBOTE 🕶	Öffnen mit Microsoft Edge STRG+UMSCHALT+E Website zu "Apps" hinzufügen Downloads anzeigen Strg+J
	Home / Online-Shop / Bio Hundefutter / Nassfutter Bio Hundefutter nass	Add-Onsverwalten FIZ Entwicklertools Zu angehefteten Sites wechseln Einstellungen der Kompatibilitätsansicht
		Internetoptionen Info

- b) Hier wird Ihnen angezeigt, welche Plugins Sie installiert haben. Sie können diese deaktivieren, indem Sie unter Anzeigen die Option "Alle Erweiterungen" anklicken und (nach Auswählen des/der Add-Ons) "Deaktivieren" und "Schließen" klicken.
- c) Bitte schließen Sie nach dem Deaktivieren der entsprechenden Plugins das Fenster und starten Sie den Browser neu.

4) Passwort zurücksetzen

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben und beim Einloggen die Nachricht "Ungültiger Benutzername oder Passwort" erscheint, so befolgen Sie folgende Schritte, um wieder in Ihr Konto zu gelangen.



Ungültiger Benutzername oder Passwort.		
 a) Besuchen Sie www.defu.de und klicken Sie unter overgessen?". 	dem Bereich "Anmelden" auf das Feld "Passwort	
③ Bestellservice und Futterberatung: 06257-9340-15 → DE Versandkostenfrei ab 39 € ONLINE-SHOP ▼ BIO-BAUERN MAGAZIN RATGEBER ANGEBOTE ▼	Anmelden Warenkorb Händlerlogin	
Anmelden oder Benutz	erkonto erstellen	
Neue Kunden Wenn Sie in unserem Shop ein Benutzerkonto einrichten, werden Sie schneller durch den Bestellvorgang geführt, können mehrere Versandadressen speichern, Ihren bisherigen Bestellablauf verfolgen und vieles mehr. BENUTZERKONTO ANLEGEN	Registrierte Kunden Wenn Sie bei uns en Benutzerkonto besitzen, melden Sie sich bitte an. *E-Mail Adresse *Passwort *Pflichtfeßer	

b) Nun geben Sie die bei der Registrierung eingegebene E-Mail-Adresse ein und bestätigen diese mit einem Klick auf das Feld "Absenden". Nun wird automatisch eine E-Mail an die eingegebene Adresse geschickt (vorausgesetzt, dass diese tatsächlich bekannt ist).





Sollten wir einen Account unter finden können, erhalten Sie eine E-Mail mit einem Link, mit dem Sie Ihr Passwort zurücksetzen 🞽 können.

c) Greifen Sie auf ihr E-Mail-Postfach zu und klicken Sie auf den versendeten Link. (Ihr Standard-Browser wird sich öffnen. Hinweis: Sollten Sie Probleme mit Ihrem Standard-Browser haben, können Sie diesen Link auch in einen alternativen Browser in die Adressleiste kopieren und mit "Enter" bestätigen.)



d) Nun können Sie ein neues Passwort festlegen. Bitte geben Sie es in jedes Feld identisch ein und bestätigen diese Aktion mit einem Klick auf "Passwort zurücksetzen". (Eine Bestätigung wird ein erfolgreiches Ändern anzeigen.)



	And Concentration
* Pylichtfelder	PASSWORT ZURÜCKSETZEN

- e) Nun können Sie sich erneut (mit Ihrer E-Mail und dem geänderten Passwort) anmelden.
- f) Sollte es zu einer CAPTCHA-Abfrage kommen, lösen Sie diese bitte entsprechend der angefragten Logik. (Hinweis: Insbesondere bei Login-Problemen sind oftmals Plug-Ins der Grund, die eine mögliche CAPTCHA-Abfrage blockieren.)



5) Browser-Alternative

Im Internet kann man sich mit vielen verschiedenen und kostenlosen Browsern bewegen (Chrome, Firefox, Internet Explorer, Safari, ...). Diese werden permanent aktualisiert und somit kann es immer passieren, dass es Änderungen gibt, die bekannte Seiten nicht wie gewohnt anzeigen.



Wenn die o.g. Schritte nicht dazu führen, dass Sie wie gewohnt auf die www.defu.de Webseite zugreifen können, so wäre es eine Möglichkeit, einen anderen Browser zu verwenden. Bei dem Wechsel des Browsers ist darauf zu achten, diesen als "Standard"-Programm zu hinterlegen. Bei dem erstmaligen Start der neuen Software wird man zumeist direkt dazu aufgefordert. Man kann diese Einstellung aber auch nachträglich vornehmen.