

FAQ Nexway Software-Downloadshop auf saturn.de

- **Allgemeines**
- **Registrieren und anmelden**
- **Herunterladen, installieren und benutzen**
- **Software kaufen und aktivieren**

- **Allgemeines**
- [AGB und Datenschutzhinweis](#)

- **Registrieren und anmelden**
- [Wie kann ich mich registrieren?](#)
- [Wo und wie kann ich mich einloggen?](#)
- [Ich habe mein Passwort vergessen – was kann ich jetzt tun?](#)
- [Wo kann ich meinen Account löschen?](#)

- **Herunterladen, installieren und benutzen**
- [Wie installiere ich ein heruntergeladenes Programm?](#)
- [Was passiert, wenn der Download abbricht?](#)
- [Wie öffne ich ein heruntergeladenes Programm mit der Endung Zip?](#)
- [Mit welchem Computer/Betriebssystem kann ich die Software benutzen?](#)
- [Warum muss ich bei einigen Programmen mehr als eine Datei herunterladen?](#)
- [Wie viel Speicherplatz benötige ich, um ein Programm benutzen zu können?](#)
- [Lässt sich das Programm in einem Ordner meiner Wahl herunterladen?](#)
- [Lässt sich das Programm in einem Ordner meiner Wahl installieren?](#)
- [Wie lange dauert ein Download?](#)
- [Wo bekomme ich technischen Support für meine Programme?](#)

- **Software kaufen und aktivieren**
- [Was beinhaltet ein im Download gekauftes Programm?](#)
- [Wie funktioniert der Kauf von Download-Programmen?](#)
- [Wo finde ich meine Software?](#)
- [Wie aktiviere ich mein gekauftes Programm?](#)
- [Wie kann ich bezahlen?](#)
- [Kann ich meine Rechnungs-E-Mail erneut erhalten, wenn ich die ursprüngliche E-Mail nicht mehr habe?](#)
- [Darf ich mir eine Sicherheitskopie der heruntergeladenen Programme erstellen?](#)
- [Was mache ich, wenn durch Neuformatierung meines Computers alle Programme gelöscht wurden?](#)
- [Darf ich ein gekauftes Programm auf zwei Computers gleichzeitig installieren und aktivieren?](#)
- [Ich habe mir einen neuen Computers gekauft. Darf ich dort meine gekauften Programme installieren und aktivieren?](#)

[Seitenanfang](#)

Antworten:

Allgemeines

Nexway AGB und Datenschutzhinweis

Mit dem Kauf auf der Software-Download Webseite bestätigen Sie, dass Sie die AGB von Nexway zur Kenntnis genommen haben und sich damit einverstanden erklären.

Der Vertrag zwischen Ihnen und der Nexway SAS kommt mit Ihrer Online-Bestellung zustande.

Zudem sichern wir Ihnen als Kunden die transparente und vertrauliche Handhabung Ihrer persönlichen Daten zu. Sie haben als unser Kunde Anspruch auf Transparenz und eine vertraulichen Handhabung ihrer Persönlichen Daten. Genaueres erfahren Sie hierzu unter [Datenschutzhinweis](#)

[Seitenanfang](#)

Registrieren und anmelden

Wie kann ich mich registrieren?

Um sich zu registrieren, klicken Sie auf der Seite links oben auf "Jetzt einloggen". Oder Sie klicken auf der Seite links oben auf "Login". Dort klicken Sie bitte auf den Button "Registrieren". Füllen Sie die Datenfelder aus und speichern Sie Ihre Eingaben. Damit ist Ihre Registrierung erfolgreich abgeschlossen.

[Seitenanfang](#)

Wo und wie kann ich mich einloggen?

Um sich einzuloggen, klicken Sie auf der Seite links oben auf "Jetzt einloggen". Oder Sie klicken auf der Seite links oben auf "Login". Loggen Sie sich dort unter der Eingabe von E-Mailadresse und Passwort ein.

[Seitenanfang](#)

Wo und wie kann ich meinen Account löschen?

Zum Löschen Ihres Accounts loggen Sie sich bitte in diesen ein. Unter „Mein Account“ auf der linken Seite klicken Sie auf „Account löschen“. Nachdem Sie den Grund für die Löschung ausgewählt haben, klicken Sie auf den Button "Account löschen".

[Seitenanfang](#)

Wo kann ich meine bei der Registrierung angegebenen Daten einsehen / ändern?

Über den Link „Jetzt einloggen“ links oben auf der Seite oder über den Link „Login“ links oben auf der Seite gelangen Sie zur Einlogg-Seite. Dort finden Sie den Menüpunkt „Persönliche Angaben“. Alle Kundendaten, die Sie uns bei der Registrierung übermittelt haben, können Sie dort jederzeit einsehen und auch verändern.

[Seitenanfang](#)

Ich habe mein Passwort vergessen – was kann ich jetzt tun?

Über den Link „Jetzt einloggen“ links oben auf der Seite oder über den Link „Login“ links oben auf der Seite gelangen Sie zur Einlogg-Seite. Dort finden Sie Hilfe, wie Sie ein neues Passwort anfordern können.

Downloaden / installieren und benutzen

Mit welchem Computer/Betriebssystem kann ich die Software benutzen?

Die Systemanforderungen sind von der jeweiligen Software abhängig und können sich voneinander unterscheiden.

Bei jeder Programmbeschreibung finden Sie unten rechts unter "System (roter Infobutton, i) Informationen über die unterstützten Betriebssysteme und weiteren Angaben zur Software.

[Seitenanfang](#)

Warum muss ich bei einigen Programmen mehr als eine Datei herunterladen?

Programme mit sehr großer Dateigröße werden vielfach in Teil-Downloads angeboten. Sollte Ihr Programm-Download also nicht vollständig abgeschlossen werden, brauchen Sie nicht das komplette Programm erneut herunterladen, sondern nur die betreffende Datei, bei der der Download abgebrochen wurde.

Wird für ein Programm mehr als eine Datei zum Download angeboten, speichern Sie sich bitte sämtliche Dateien dieses Programms in dasselbe Verzeichnis auf Ihrer Festplatte. Die Dateien sehen in den meisten Fällen in etwa so aus:

- Programm.exe
- Programm.bin1
- Programm.bin2
- Programm.bin3
- ...

Sobald Sie alle Dateien des Programms heruntergeladen und gegebenenfalls entzippt haben, starten Sie bitte die Installation des Programms mit Klick auf die

Datei mit der Endung "exe" (oder falls Sie die Dateierendungen ausgeblendet haben, auf die Datei, deren Name nicht mit einer Ziffer endet).

Sollte die Installation aufgrund einer Fehlermeldung nicht möglich sein, kann womöglich eine Datei während des Downloads beschädigt worden sein. Laden Sie sich dann bitte die entsprechende Datei noch einmal herunter und starten Sie die Installation erneut.

[Seitenanfang](#)

Wie viel Speicherplatz benötige ich, um ein Programm benutzen zu können?

Die Downloadgröße der jeweiligen Programme finden Sie auf den Produktdetailseiten. Zusätzlich wird im Bereich "Systemvoraussetzungen" in der Regel der benötigte Platz für die Installation des Programms angegeben.

Wenn Sie ein Programm installieren möchten, muss es zunächst heruntergeladen werden. Da das Programm selbst, wie auch die nachfolgende Installation, Festplattenspeicher verbraucht, müssen Sie immer mit mindestens der doppelten freien Festplattenkapazität der Dateigröße des Programms rechnen.

[Seitenanfang](#)

Was passiert, wenn der Download abbricht?

Wenn Ihr Download abgebrochen wird oder Sie ihn zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufnehmen wollen, können Sie das in Ihrem persönlichen Bereich "[Mein Softwaredownload](#)" tun. Dort sehen Sie eine Auflistung aller getätigten Downloads, Käufe und der passenden Lizenzschlüssel. [Seitenanfang](#)

Wie öffne ich ein heruntergeladenes Programm mit der Endung "zip"?

Die Software, die wir für unsere Kunden bereitstellen, besteht in der Regel aus einer oder mehreren Dateien mit dem Namen "ProgrammXY.zip". Das ZIP-Format ist ein gängiges Dateikomprimierungsformat. Es wird benutzt, um Dateien möglichst platzsparend zu komprimieren und damit die Downloadgröße, -zeit und das Dateivolumen für unsere Kunden so klein und gering wie möglich zu halten.

Um Dateien mit der Endung "zip" öffnen zu können, benötigen Sie ein Programm zum Entpacken.

Nach dem Entpacken sollten Sie eine Datei "ProgrammXY.exe" bzw. "setup.exe" vorfinden, sofern Sie sich in Ihrem Explorer die Datei-Endungen anzeigen lassen. Diese Datei klicken Sie zur Installation doppelt und befolgen die Anweisungen. Sollten Lizenzschlüssel benötigt werden, finden Sie diese entweder nach dem Entpacken als Textdatei vor oder in Ihrem persönlichen Download-Center "[Mein Softwaredownload](#)".

[Seitenanfang](#)

Wie installiere ich ein herunter geladenes Programm?

Wenn Sie ein Programm heruntergeladen haben, starten Sie die Installation durch einen Doppelklick auf das Programmsymbol in dem Downloadverzeichnis auf Ihrer Festplatte, in der Regel die Datei "Setup.exe" oder "Autorun.exe".

Sollte ein Programm mit mehr als einer Datei angeboten werden, müssen für eine korrekte Installation alle Dateien des Programms in denselben Ordner auf Ihrer Festplatte gespeichert werden, bevor Sie die Installation mit Klick auf die Datei mit der Endung "exe" starten.

Einige Programme werden als gepacktes Archiv zum Download angeboten. In diesem Fall werden Sie nach Klick die Datei mit der Endung "exe" aufgefordert, einen Ordner anzugeben, in dem die Dateien des Programms zunächst entpackt werden sollen. Im Anschluss daran startet entweder der Installationsprozess von selbst, oder Sie müssen eigenhändig innerhalb des vorher ausgewählten Ordners auf die Datei "Setup.exe" klicken (bei einigen Programmen stattdessen auf eine Datei mit dem Namen "Autorun.exe").

Sollten Sie nach dem Download Fehlermeldungen erhalten oder anderweitig feststellen, dass das Programm sich nicht installieren lässt, wiederholen Sie bitte den Downloadvorgang. Hierzu steht Ihnen unter "[Mein Softwaredownload](#)" ein persönliches Download-Center zur Verfügung, in dem Sie alle ihre Downloads und Lizenzschlüssel finden.

[Seitenanfang](#)

Lässt sich das Programm in einem Ordner meiner Wahl herunterladen?

Ja, das ist möglich. Die Daten werden in einem temporären Ordner abgelegt. Wenn Sie jedoch auf den "Download"-Button mit der rechten Taste der Maus klicken, können Sie selbst mit "Ziel speichern unter ..." den Download-Ordner bestimmen.

[Seitenanfang](#)

Lässt sich das Programm in einem Ordner meiner Wahl installieren?

Ja, das ist möglich. Normalerweise werden die Programme in dem Ordner 'C:\Programme\' gespeichert. Sie können aber jederzeit während der Installation diesen Pfad anpassen und das Programm in einen anderen Ordner oder auf eine andere Festplatte installieren.

[Seitenanfang](#)

Wie lange dauert ein Download?

Die Download-Zeiten für die einzelnen Programme variieren je nach Downloadgröße und Internetverbindungsart.

[Seitenanfang](#)

Wo bekomme ich technischen Support zu meinen heruntergeladenen Programmen?

Gerne beantworten wir Ihre Fragen zum Download oder den Zugang zu den angebotenen Produkten (Systemvoraussetzungen). Bitte nutzen Sie dazu das Kontaktformular auf www.saturn.de

Die Beratung zu produktspezifischen Anfragen und technischen Problemen einer Software übernimmt der jeweilige Hersteller des Produktes. Die Kontaktmöglichkeiten finden Sie in der Regel innerhalb der Hilfe-Funktion der Software.

[Seitenanfang](#)

Software kaufen und aktivieren

Was beinhaltet ein im Download gekauftes Programm?

Sie erhalten üblicherweise die komplette Vollversion des Programms in digitaler Form, so wie sie auch im Markt angeboten wird. Im Gegensatz zum Erwerb im Markt erhalten Sie aber keine CDs oder DVDs, gedruckte Handbücher oder Verpackungen.

[Seitenanfang](#)

Wie funktioniert der Kauf von Download-Programmen?

Klicken Sie zum Beispiel auf der Produktdetailseite den Button "Sofort kaufen" und folgen Sie den Schritten der Menüführung. Sie haben die Wahl, Ihre Softwaredownloadprodukte per Kreditkarte oder den Bezahldiensten ClickandBuy und PayPal zu bezahlen.

Nachdem Sie den Kaufprozess abgeschlossen haben, können Sie Ihr Programm unter "[Mein Softwaredownload](#)" herunterladen.

[Seitenanfang](#)

Wo finde ich meine heruntergeladene Software?

Alle Ihre Einkäufe finden Sie unter "[Mein Softwaredownload](#)".

[Seitenanfang](#)

Wie aktiviere ich mein gekauftes Programm?

Nachdem Sie das Programm installiert und gestartet haben (bei einigen Programmen auch schon während der Installation), werden Sie per Dialogfenster aufgefordert, einen Lizenzschlüssel (Lizenzkey) einzugeben, um das Programm frei zu schalten. Tippen Sie den Schlüssel ein, den Sie unter "[Mein Softwaredownload](#)" angezeigt bekommen.

Bitte beachten Sie, dass einige unserer Programme eine Online-Freischaltung verwenden. Für Sie bedeutet dies, dass Sie bei der Installation der Software sicherstellen müssen, dass:

1. Ihr Computer mit dem Internet verbunden ist.
2. eventuell installierte Firewall- oder vergleichbare Programme nicht den Zugang zum Internet blockieren, da sonst der Authentifizierungsserver des Herstellers nicht in der Lage ist, die Echtheit Ihrer Seriennummer/Ihres Lizenzschlüssels (auch Serial Key genannt) zu überprüfen.

Bitte achten Sie bei der Eingabe Ihres Lizenzschlüssels genau auf die korrekte Eingabe.

Falls Ihr Lizenzschlüssel nicht akzeptiert wird, kann das folgende Ursachen haben:

Möglicherweise wurde eine Null anstelle eines "O" eingegeben oder versehentlich ein Leerzeichen eingefügt. Am besten markieren Sie den Lizenzschlüssel, der Ihnen unter "[Mein Softwaredownload](#)" angezeigt wird und kopieren diesen mit Strg+C. Dann fügen Sie die relevanten Schlüsselteile mit Strg+V in das Eingabefeld ein. So stellen Sie sicher, dass der Schlüssel korrekt eingegeben wurde. Sollten danach immer noch Probleme auftreten, bitten wir Sie, sich bei uns zu melden, damit wir den Schlüssel überprüfen können.

[Seitenanfang](#)

Kann ich eine Rechnungskopie erhalten, wenn ich die ursprüngliche Rechnungs-E-Mail nicht mehr habe?

Bitte wenden Sie sich über das Kontaktformular auf www.saturn.de an unseren Support, um Ihre Rechnungs-E-Mail erneut zu erhalten.

[Seitenanfang](#)

Darf ich mir eine Sicherheitskopie der heruntergeladenen Programme erstellen?

Sie können die heruntergeladenen Programme jederzeit auf CD oder DVD brennen, um diese als Sicherheitskopie zu archivieren.

[Seitenanfang](#)

Was mache ich, wenn durch Neuformatierung meines Computers alle gekauften Software-Download-Programme gelöscht wurden?

Ihre gekauften Programme können Sie innerhalb von 21 Tagen nach Erwerb der Software erneut unter "[Mein Softwaredownload](#)" herunterladen, auch wenn Sie keine Sicherheitskopie angefertigt hatten. Beim Kauf der Software können Sie sich zudem für eine Verlängerung dieses Zeitraums entscheiden und somit innerhalb eines Jahres ab Kaufdatum jederzeit das gekaufte Produkte neu downloaden und installieren. Bei vielen Produkten haben Sie im Kaufprozess

auch die Möglichkeit, zu Ihrer Sicherheit eine Back Up DVD per Post mitzubestellen.

[Seitenanfang](#)

Darf ich ein gekauftes Programm auf zwei Computer gleichzeitig installieren und aktivieren?

Nein, durch das Akzeptieren der AGB haben Sie sich dazu bereit erklärt, ein gekauftes Programm jeweils nur auf einem Computer zur selben Zeit zu installieren und zu aktivieren. Sie können allerdings jederzeit das Programm auf einem Computer deinstallieren und auf einem anderen Computer wieder installieren.

Von einigen Programmen gibt es so genannte Mehrplatz-Lizenzen, in der Regel 3- oder 5-Platz-Lizenzen. Diese Software dürfen Sie dann auf entsprechend vielen Computern installieren.

[Seitenanfang](#)

Ich habe mir einen neuen Computer gekauft. Darf ich dort meine gekauften Programme installieren und aktivieren?

Sie dürfen Ihre gekauften Programme zur selben Zeit immer nur auf einem Computer installieren und aktivieren. Haben Sie sich einen neuen Computer gekauft, können Sie selbstverständlich Ihre gekauften Programme auf diesem Computer installieren und aktivieren. Sie müssen jedoch zuvor dafür sorgen, dass die betreffenden Programme auf Ihrem alten Computer vollständig deinstalliert wurden.

[Seitenanfang](#)

Stand: 17.08.2011