



## Hilfe + FAQ zu Mietvertrag online

### 1. Frage:

Der Download meiner erworbenen Freischaltcodes hat nicht funktioniert –  
Wie erhalte ich meine Freischaltcodes?

#### Antwort:

Die Freischaltcodes werden Ihnen unmittelbar nach dem Kauf an die E-Mail-Adresse gesendet, die Sie beim Kauf angegeben haben. Es handelt sich bei der E-Mail um eine Bestellungsbestätigung. Die Freischaltcodes sind in der Anlage als PDF-Datei beigefügt. Ggfs. kann sich die E-Mail auch in Ihrem Spam-Ordner befinden.

### 2. Frage:

Ich habe unter "Formular-Auswahl" ein Formular angeklickt, dieses öffnet sich aber nicht. Woran liegt das?

#### Antwort:

Es ist wichtig, dass Sie die Ladezeiten - die Zeit zum Laden der Daten - von dem Mietvertrag abwarten, da es eine umfangreiche PDF-Datei mit vielen Seiten ist. Unnötiges Herumklicken kann den Ladevorgang verzögern oder sogar zum Absturz des Formulars führen.

Unser wichtigstes Werkzeug zum Aufrufen und Ausfüllen von Mietvertrag online ist der

kostenlose Adobe Reader, auch Acrobat Reader genannt (Symbol: ).

Es gibt zwar auch andere Programme zum Anzeigen von PDF-Dokumenten (z. B. Foxit Reader), diese sind jedoch nicht kompatibel mit unserem Mietvertrag online.

Bitte benutzen Sie **NUR** den Adobe Reader ab der Version DC, da nur mit diesem Programm das Ausfüllen und Herunterladen des Mietvertrags möglich ist.

Den kostenlosen Adobe Reader können Sie hier herunterladen:

<http://get.adobe.com/de/reader>

Bitte beachten Sie hierbei, dass Sie **NICHT** das kostenlose McAfee Security Scan Plus oder die Google Toolbar mitinstallieren (bitte den grünen Haken entfernen). Diese kostenlosen Programme können massive Probleme auf dem PC verursachen.

### 3. Frage:

Woher weiß ich, welche Version vom Adobe Reader ich auf meinen PC habe?

#### Antwort:

Klicken Sie hierzu im Adobe Reader in der Menüzeile auf „Hilfe“. Dort finden Sie einen Hinweis zu der installierten Version.

Haben Sie eine ältere Version auf Ihrem PC, können Sie hier die aktuellste Version kostenlos herunterladen:

<http://get.adobe.com/de/reader>

Bitte beachten Sie hierbei, dass Sie **NICHT** das kostenlose McAfee Security Scan Plus oder die Google Toolbar mitinstallieren (bitte den grünen Haken entfernen). Diese kostenlosen Programme können massive Probleme auf dem PC verursachen.

#### 4. Frage: Was bedeutet "Hostverbindung"?

##### Antwort:

Host in das englische Wort für Gastgeber. Wenn Sie unsere Internetseite besuchen, sind wir quasi Ihr Gastgeber.

Damit Sie einen Mietvertrag erfolgreich von unserer Internetseite herunterladen und freischalten können, muss Ihr PC unserer Internetseite vertrauen, so wird zwischen Ihrem PC und unserer Internetseite eine Verbindung hergestellt.

Der Host muss zwingend bei der ersten Nutzung des Formulars, sowie nach jedem Update des Adobe Readers, hinzugefügt werden!

#### 5. Frage: Was muss ich tun, um die Hostverbindung herzustellen?

##### Antwort:

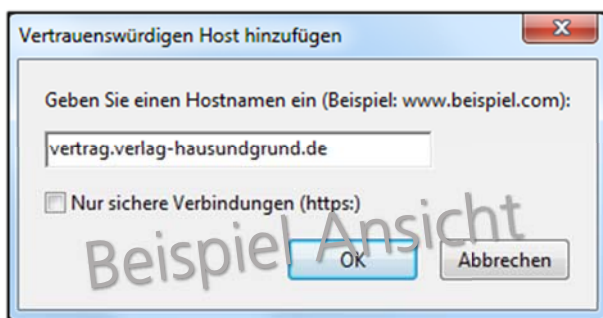
Befolgen Sie bitte im Mietvertrag online Formular den 1. Punkt der Bedienungsanleitung "Host hinzufügen".

Alternativ hilft Ihnen gerne unser Telefon-Support unter 0211 416 217-40.

##### Anleitung:

Bei der ersten Nutzung des Formulars, sowie nach jedem Update des Adobe Readers, öffnen Sie das Menü "Bearbeiten" -> "Voreinstellungen" bzw. "Einstellungen" und wählen die Kategorie "Sicherheit (erweitert)" und dann "Host hinzufügen".

Das folgende Fenster öffnet sich:



Tragen Sie **vertrag.verlag-hausundgrund.de** ein und bestätigen 2x mit "OK".

#### 6. Frage: Ich kann den Host nicht hinzufügen und sehe auch keine rot umrandeten Felder. Was muss ich beachten?

##### Antwort:

Das Formular wurde scheinbar nicht mit dem Adobe Reader, sondern mit einem anderen PDF-Programm geöffnet. Bitte beginnen Sie **nicht** mit dem Ausfüllen, da das von Ihnen verwendete PDF-Programm ggfs. nicht mit dem Adobe Reader kompatibel ist.

Speichern Sie das Muster-Formular bitte zunächst blanko auf Ihrem PC ab und öffnen es von Ihrem PC aus noch einmal. Sofern der Adobe Reader bei Ihnen als Standard-PDF-Programm eingestellt ist, können Sie nun den Host hinzufügen und sehen auch rot umrandete Felder (z. B. den Namen des Mieters).

Falls das Formular mit einem anderen Programm geöffnet wurde, befolgen Sie bitte folgende Schritte:

- Schließen Sie das Muster-Formular.
- Statt mit einem Doppelklick, bitte mit einem rechten Mausklick die Datei auswählen. Es erscheint daraufhin ein Auswahl-Fenster, das sogenannte Kontextmenü.
- Wählen Sie hier: **Öffnen mit → Adobe Reader**

### 7. Frage:

**Warum steht nach der Freischaltung in jeder Zeile \*\*\* Wenn Sie diesen Mustertext sehen, wurde der Host nicht zu den vertrauenswürdigen Sites hinzugefügt \*\*\*?**

#### Antwort:

Dies kann mehrere Ursachen haben:

1. Kontrollieren Sie bitte, ob Sie die englische Version des Adobe Readers installiert haben. Sie erkennen den englischen Adobe Reader an der Menüleiste. Statt "Datei" steht dort "File", statt "Bearbeiten" steht dort "Edit" usw. Deinstallieren Sie den englischen Adobe Reader und laden sich die aktuelle deutsche Version herunter unter:

<http://get.adobe.com/de/reader>

2. Der Host wurde nicht hinzugefügt oder nur für eine Sitzung zugelassen. Wird Ihnen nach der Freischaltung über dem Mietvertrag in einer gelben Zeile auf der rechten Seite die Schaltfläche "Optionen" angezeigt, klicken Sie diese bitte an und wählen "Dieser Verbindung immer vertrauen". Nun wird der Text im Mietvertrag richtig dargestellt.

Sollte durch einen der oben genannten Fehler Ihr Freischaltcode entwertet worden sein, rufen Sie uns bitte an unter 0211 416 217-40.

### 8. Frage:

**Wo wird der Mietvertrag gespeichert?**

#### Antwort:

Sowohl das Muster-Formular, als auch der fertiggestellte Mietvertrag ohne Muster-Wasserzeichen werden nur auf Ihrem PC gespeichert.

Die Speicherung auf Ihrem PC erfolgt allerdings nicht automatisch! Nutzen Sie zum Speichern das Diskettensymbol oben im Fenster und wählen Sie einen Speicherplatz auf Ihrem PC aus.

### 9. Frage:

**Ich arbeite mit einem Macintosh, was muss ich hier beachten?**

#### Antwort:

Es besteht die Möglichkeit zur Nutzung des Formularservers unter Verwendung von Macintosh-Rechnern.

Wir empfehlen unter Mac OSX Version 1074 die Verwendung der Software „Parallels Desktop® für Mac“ (als Vollversion) und den Einsatz des Browsers Firefox in der jeweils aktuellsten Version zusammen mit dem Adobe Reader ab Version DC.

Die Systemvoraussetzungen für den Einsatz von Parallels Desktop® für Mac finden Sie im Internet unter der Adresse:

<http://www.parallels.com/de/products/desktop/>

### 10. Frage:

**Wie lassen sich Textbereiche im Mietvertrag durchgestrichen?**

#### Antwort:

**Nach dem Freischalten** kann man den Text mit der Maus markieren, mit rechtem Mausklick anklicken und „Text durchstreichen“ auswählen.

Möchten Sie die Durchstreichung wieder entfernen, klicken Sie den Text mit rechtem Mausklick an und wählen „Löschen“ aus. Dies bezieht sich nur auf die Durchstreichung, der Text bleibt erhalten.

#### 11. Frage:

Im Adobe Reader kann ich bei den (Vor-)Einstellungen nicht den OK-Button zum Übernehmen der gewählten Einstellung betätigen - scrollen ist auch nicht möglich - , der OK-Button liegt unter der unteren Task-Leiste, was soll ich tun?

#### Antwort:

Gehen Sie mit dem Mauszeiger auf die Taskleiste, klicken die rechte Maustaste und wählen aus dem Menü "Taskleiste nicht fixieren", dann können Sie die Taskleiste mit der Maus an der linken Rand verschieben und OK betätigen. Dann einfach die Taskleiste wieder an den unteren Rand verschieben.

#### 12. Frage:

Was ist bei der Bearbeitung des Mietvertrags im Google Chrome zu beachten?

#### Antwort:

Wenn Sie den Mietvertrag im Google Chrome öffnen, **beginnen Sie bitte nicht mit dem Ausfüllen!** In dieser Ansicht können Ihre eingegebenen Daten nicht gespeichert werden und auch die Freischaltung ist so nicht möglich.

Bitte speichern Sie zuerst den Mietvertrag auf Ihrem PC ab, schließen den Mietvertrag im Google Chrome und öffnen nun den auf Ihrem PC gespeicherten Mietvertrag.

Nun ist der Mietvertrag im Adobe Reader geöffnet und Ihnen stehen alle Bearbeitungsmöglichkeiten zur Verfügung.

#### 13. Frage:

Beim Ladevorgang erscheint eine Meldung der Art: "Time out, Fehler im Dokument" oder ähnliches, was kann die Ursache sein?

#### Antwort:

Die Ursache ist die Überschreitung der Ladezeit und dafür ist die Ursache eine zu langsamer Datenfluss. Einerseits kann die "Datenautobahn", die Ihnen zur Verfügung steht durch zu viele andere Nutzer überlastet sein. Eine weitere Ursache kann ein veralteter Router sein, d.h. es ist Platz auf der "Datenautobahn", aber der veraltete Router ist nicht in der Lage die Datenmengen zügig hindurch zu lassen. In dem Fall tauschen Sie den Router durch ein neues Gerät aus.

#### 14. Frage:

Beim Anklicken des Diskettensymbols zum Speichern erscheint ein Fenster mit "Leere Kopie dieses Formulars speichern..." anstelle von "Speichern unter... "?

#### Antwort:

Der Ladevorgang des Formulars ist noch nicht abgeschlossen. Im Hintergrund, nicht sichtbar, läuft der Ladevorgang weiter. Bitte warten Sie bis zu einer Minute oder länger, bis beim Anklicken des Diskettensymbols zum Speichern das Fenster "Speichern unter..." erscheint. Kommt dies wiederholt vor, kontaktieren Sie Ihren DSL-Anbieter und prüfen die Geschwindigkeit Ihres Anschlusses.

Alternativ hilft Ihnen gerne unser Telefon-Support unter 0211 416 217-40.