

1 FAQ's (veel gestelde vragen)

1. Hoe krijg ik bij Online Shopping met Lyoness geld terug?

Log in op www.lyoness.nl en zoek met behulp van de dealerzoekopdracht naar de geschikte Online Shop. Hebt u de gewenste Lyoness Partnershop gevonden, dan klikt u op het logo van de dealer of op de knop „Naar Online Shop“. De gekozen Shop gaat in een nieuw venster open en u kunt nu als gebruikelijk bij de partnershop kopen. Omdat u via de Lyoness-website op de Online Shop bent gekomen, wordt u als Lyoness-klant herkend en kan uw aankoop dus geregistreerd en vergoed worden. (Opm.: Bij Online Shopping wordt - op enkele uitzonderingen na - over het algemeen de nettowaarde van de goederen vergoed. Bovendien zijn in de meeste gevallen transport-, verpakings- of handlingkosten eveneens van de vergoeding uitgesloten.)

Zodra uw aankoop rekening houdend met de ruilperiode en levertijd definitief is, ontvangt u de vergoeding voor uw aankoop op de door aangegeven rekening – bij uw instellingen onder Mijn Lyoness / Mijn vergoedingen / Opties. Zodra op uw vergoedingenrekening een bedrag van € 10,- is bereikt, wordt het geld op uw eigen bankrekening gestort.

2. Waarop moet ik bij de online-aankoop letten, zodat ik mijn contant-geldbonus via Lyoness ontvang?

Uw browser en uw anti-spyware en uw antivirusprogramma moeten cookies toelaten, zodat u door het systeem als Lyoness-klant wordt herkend en uw aankoop dus geregistreerd en vergoed kan worden. Tijdens uw aankoop in de Online Shop mag uw browser ook geen AdBlocker of ScriptBlocker gebruiken.

Controleer daarom uw browserinstellingen voor het winkelen of raadpleeg een EDV-specialist!

3. Hoe lang duurt het, tot ik mijn aankoop op mijn Lyoness-vergoedingenrekening zie?

Binnen 24 uur wordt uw aankoop in uw Lyoness Online Office onder de het menuknop Mijn aankopen / Open aankopen, weergegeven. Als uw aankoop rekening houdend met de ruilperiode en levertijd definitief is, ontvangt u de vergoeding op uw vergoedingenrekening. Afhankelijk van de levertijd en hoe de betaling plaats vindt, kan het totale proces in sommige gevallen ongeveer 120 dagen in beslag nemen. Hoe sneller uw aankoop definitief is, des te eerder ontvangt u uw geld op uw rekening!

4. Ik ben vergeten via Lyoness op de Online Shop terecht te komen. Kan ik mijn vergoedingen desondanks ontvangen?

Helaas niet, omdat het niet mogelijk is, uw koopproces tot te volgen.

5. Kan ik mijn aankoop bij een Online Shopping Partner ook met waardebonnen betalen?

Voor zover de betreffende Online Shopping Partner waardebonnen aanbiedt, die u na aanschaf bij de Online Shopping Partner kunt gebruiken, kunt u hiermee natuurlijk betalen, en u ontvangt de vergoeding voor het totale factuurbedrag.

Mocht u een waardebon via een van onze Online Shopping Partners als relatiegeschenk hebben gekregen, dan kunt u deze weliswaar ook gebruiken om te betalen, Lyoness vergoedt echter uitsluitend op basis van het bedrag, dat na aftrek van de waarde van de waardebon overblijft.

Bestelt u bij voorbeeld goederen ter waarde van € 100,- en betaalt daarvan € 15,- met waardebonnen, dan wordt het resterende bedrag van € 85,- basis voor de vergoeding. Betaalt u de volledige factuur met waardebonnen, die u als relatiegeschenk hebt gekregen, dan ontvangt u helaas geen vergoeding.

6. Waarom is mijn aankoop niet vergoed?

Afhankelijk van de ruilperiode en de levertijd van de partnershops, duurt het gemiddeld ongeveer 120 dagen, totdat uw aankoop definitief is.

Zodra de verrekening en de betaling door de dealer heeft plaatsgevonden, ontvangt u de vergoeding voor uw aankoop op uw vergoedingenrekening.

Houd er rekening mee, dat bezwaren direct – uiterlijk echter binnen zeven dagen – moeten worden ingediend. Met later binnenkomende kennisgevingen kan door de betreffende Online Shops geen rekening worden gehouden. Om uw aanvraag snel te kunnen beantwoorden, verzoeken wij u ons zo snel mogelijk uw factuur inclusief definitief betalingsbedrag in digitale vorm te doen toekomen.

Het kan ook gebeuren, dat uw aankoop niet kon worden geregistreerd, omdat uw browser, uw antispysoftware of uw antivirusprogramma geen cookies toestaan. Tijdens uw aankoop in de Online Shop mag uw browser ook geen AdBlocker of ScriptBlocker gebruiken. Laat bovendien tijdens uw aankoop te allen tijde uw Lyoness Explorer-venster geopend. Controleer uw instellingen vóór het winkelen of raadpleeg een EDV-specialist!

7. Waarom staat mijn bestelling niet in het gedeelte "Mijn aankopen" vermeld?

Normaal gesproken wordt uw aankoop binnen 24 uur in uw Lyoness Online Office onder de menuknop Mijn aankopen / Open aankopen weergegeven.

Het kan echter gebeuren, dat uw aankoop niet kon worden geregistreerd, omdat uw browser, uw antispysoftware of uw antivirusprogramma geen cookies toestaan. Tijdens uw aankoop in de Online Shop mag uw browser ook geen AdBlocker of ScriptBlocker gebruiken. Controleer daarom vóór het winkelen uw instellingen of raadpleeg een EDV-specialist!

8. Waarom wordt ik na het inloggen altijd gelijk weer uitgelogd?

Controleer bij uw browserinstellingen, of cookies voor het domein www.lyoness.nl zijn toegestaan, of deze geblokkeerd worden of dat cookies in uw browser misschien wel geheel gedeactiveerd zijn. Tijdens uw aankoop in de Online Shop mag uw browser ook geen AdBlocker of ScriptBlocker gebruiken. Ook antispysware- en antivirusprogramma's kunnen problemen veroorzaken en cookies blokkeren. Controleer daarom de instellingen van het betreffende programma!

Mocht het probleem verder blijven bestaan, gebruik dan onze internetbrowser-handleiding of raadpleeg een EDV-specialist.

9. Hoe berekent Lyoness mijn vergoeding?

Afhankelijk van de Online Shop wordt de vergoeding van uw aankoop hetzij op basis van de nettowaarde van de goederen of van de brutowaarde met aftrek van waardebonnen, verzendkosten en/of kosten van levering en handling en eventuele bewerkingskosten berekend. Welke Shop welke waarde als uitgangspunt voor de berekening neemt, staat bij de betreffende dealer vermeld. Het is meestal zo, dat internationale partnershops aan de hand van de nettowaarde van de goederen vergoeden, omdat zij anders rekening moeten houden met verschillende belastingtarieven.

10. Ontvang ik mijn vergoeding ook, als ik bij een Shop uit een ander land koop?

Elke klant kan via de dealerzoekopdracht op Online Shops in alle beschikbare landen ook buiten zijn eigen land een aankoop doen.

De overeenkomst tussen de Online Shops en Lyoness geldt in principe echter uitsluitend voor die landen, waarin de Online Shop staat vermeld. Enkele Shops staan slechts in één land vermeld en andere in meerdere landen.

De achtergrond hiervan is, dat enkele Online Shops in sommige landen niet zelf worden vertegenwoordigd, of dat een andere aanbieder de rechten voor dit land heeft en andere Shops daar niet zelf actief mogen zijn of in geval van een zusteronderneming, waarmee nog geen overeenkomst is gesloten.

Ottoversand.at is bijvoorbeeld een Oostenrijks bedrijf, dat op grond van intern beleid uitsluitend in Oostenrijk mag leveren. De Duitse firma achter Otto.de heeft daarentegen weer de exclusieve rechten voor Duitsland.

Over het algemeen bestaat een reglementaire vergoeding uit: aankoopwaarde exclusief alle waardebonnen, kortingen, verzend-, levering, handling- en bewerkingskosten. Ook als de betreffende Online Shop uit het buitenland in uw land levert.

De Online Shop is in dit geval echter niet tot de uitbetaling van een vergoeding verplicht.

Wij maken u erop attent, dat een dergelijke aankoop op eigen risico geschiedt en dat een coulancevergoeding in geval van een niet geregistreerde aankoop bij een buitenlandse Shop niet mogelijk is. Daarom adviseren wij u uitsluitend bij Online Shops te kopen, die in uw land staan vermeld.

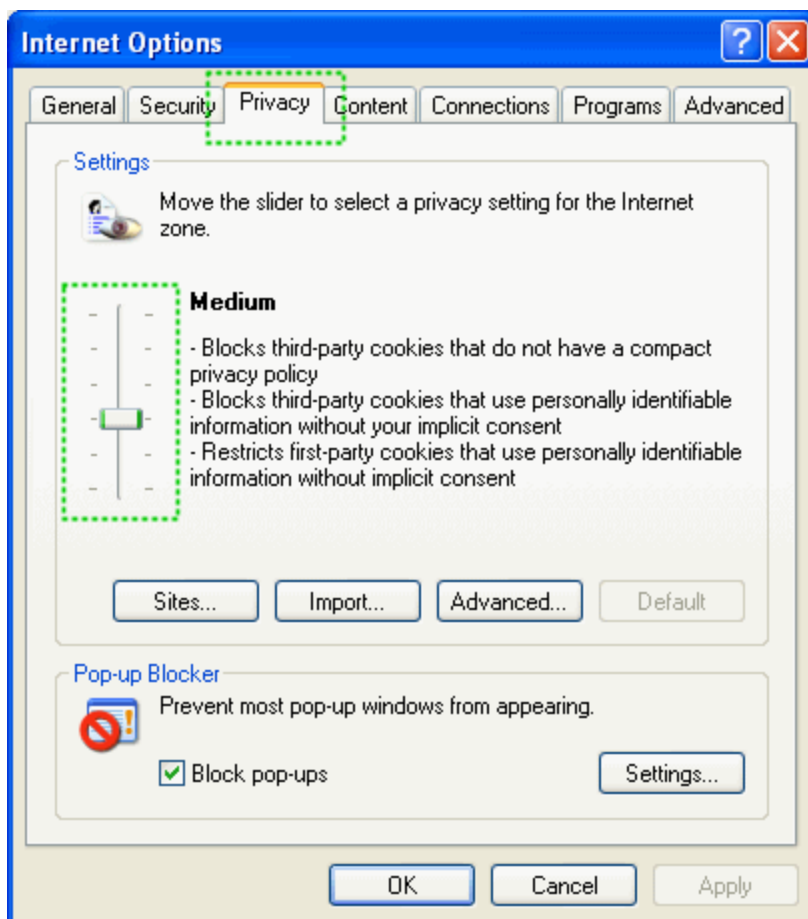
11. Waarom zijn sommige dealers niet in mijn eigen taal beschikbaar?

Bij enkele van onze partner gaat het om internationale shops, die weliswaar hun goederen in veel landen leveren, doch de inhoud van hun webshop niet in hun eigen taal kunnen aanbieden. Wij vragen daarom begrip voor het feit, dat de inhoud van een partnershop eventueel niet in uw eigen taal beschikbaar is.

2 Cookie Instellingen

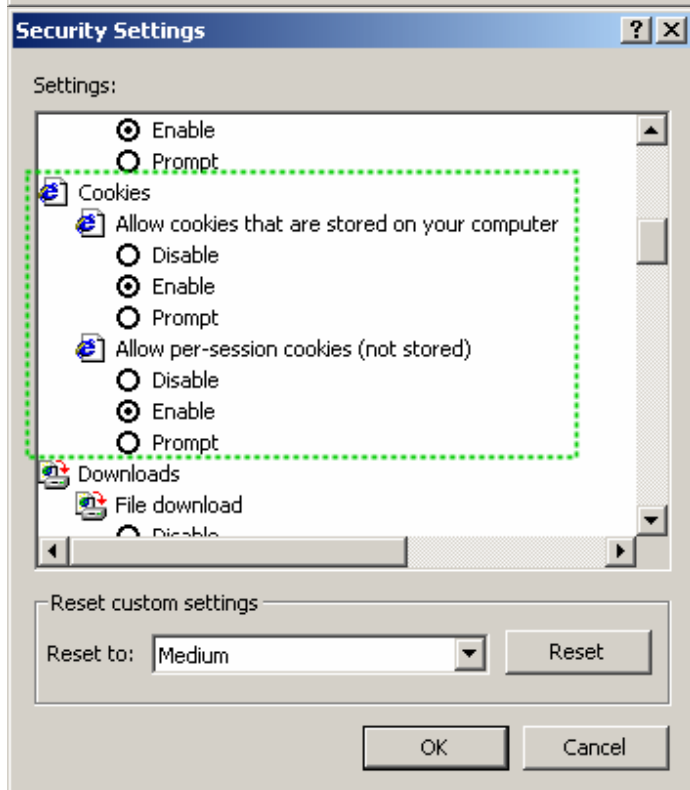
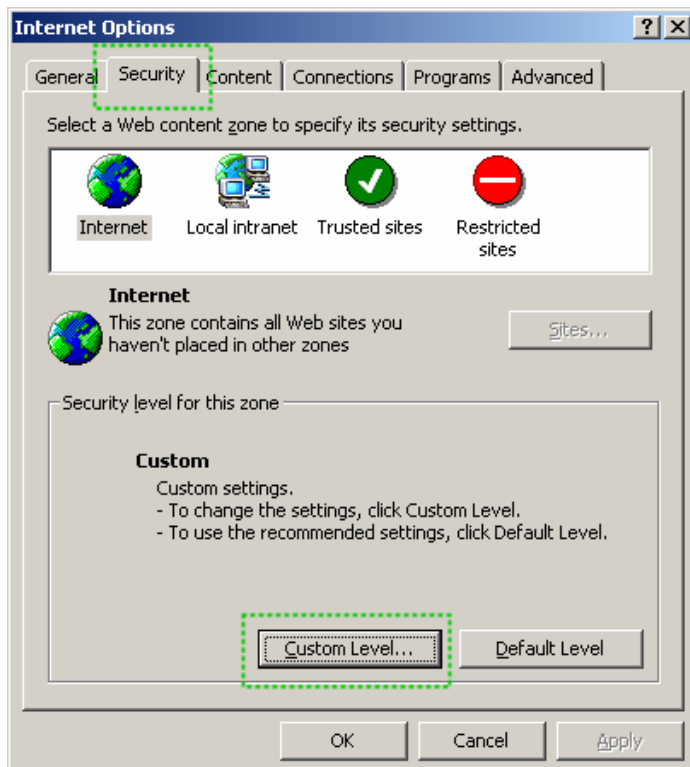
2.1 Internet Explorer 6.0 +

1. Klik in het menu **Extra** (Tools) op **Internetopties** (Internet Options) en daarna op het tabblad Privacy (Privacy) (zie afbeelding beneden).
2. Verschuif de regel (zie afbeelding) ten minste naar niveau Midden (Medium) of lager.
3. Sla uw instellingen op door op **OK** te klikken.



2.2 Internet Explorer 5.0/5.5

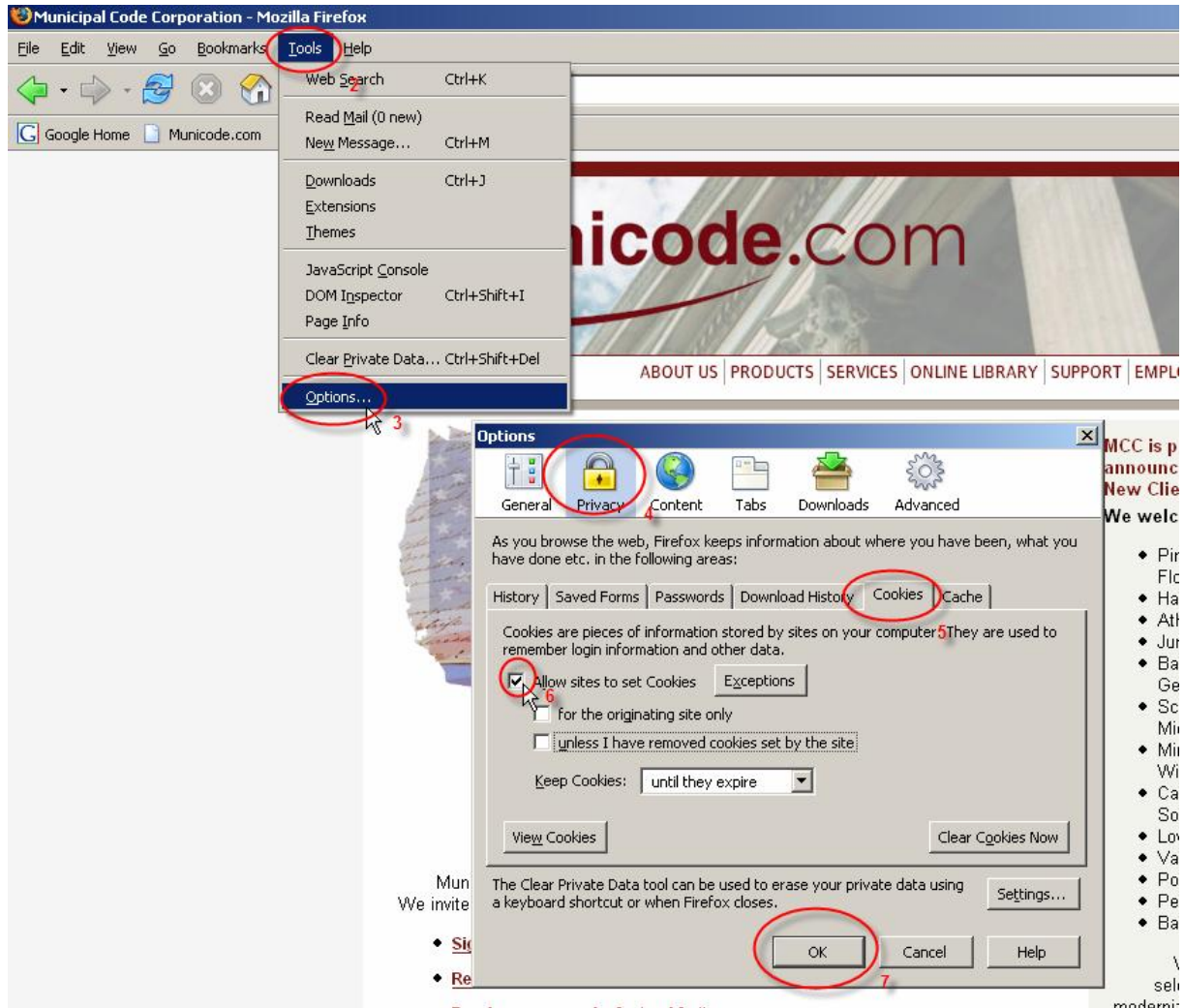
1. Klik in Internet Explorer in het menu **Extra's** (Tools) op internetopties (Internet Options) en daarna op het tabblad **Beveiliging** (Security) (zie afb.1).
2. Klik op de gewenste webinhoudszone (bv. Internet) en klik op **Aanpassen** (Custom level...) (zie afb.1).
3. Scroll naar Cookies en kies bij Cookies aanvaarden die reeds opgeslagen zijn op uw computer (Allow cookies that are stored on your computer) en ook Cookies per sessie aanvaarden (niet opgeslagen) (Allow per-session cookies (not stored)) op de opties "aanvaarden" (enable). Klik daarna op **OK** en vervolgens nog eens op **OK** (zie afb. 2).



3 Cookies in Mozilla/Firefox accepteren

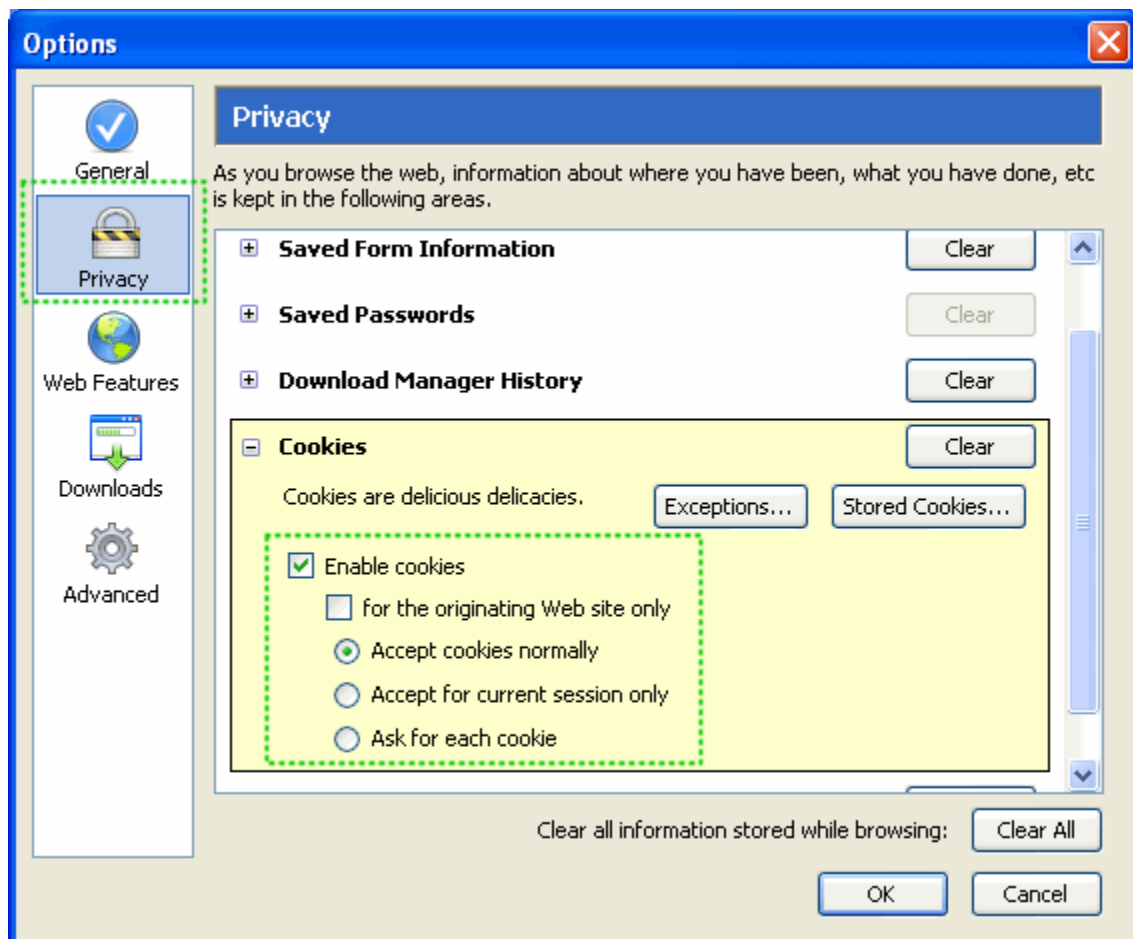
3.1 Nieuwe Versies

1. Klik in het Firefox venster onder het menu **Extra** (Tools) op **Instellingen** (Options) en vervolgens op Privacy (Privacy) (zie afb.1).
2. Klik het plusteken aan naast de optie Cookies.
3. Kies **Cookies accepteren** (Enable cookies) en **Cookies algemeen accepteren** (Accept cookies normally).
4. Klik op **OK** om uw instellingen op te slaan.



3.2 Oudere Mozilla Versies

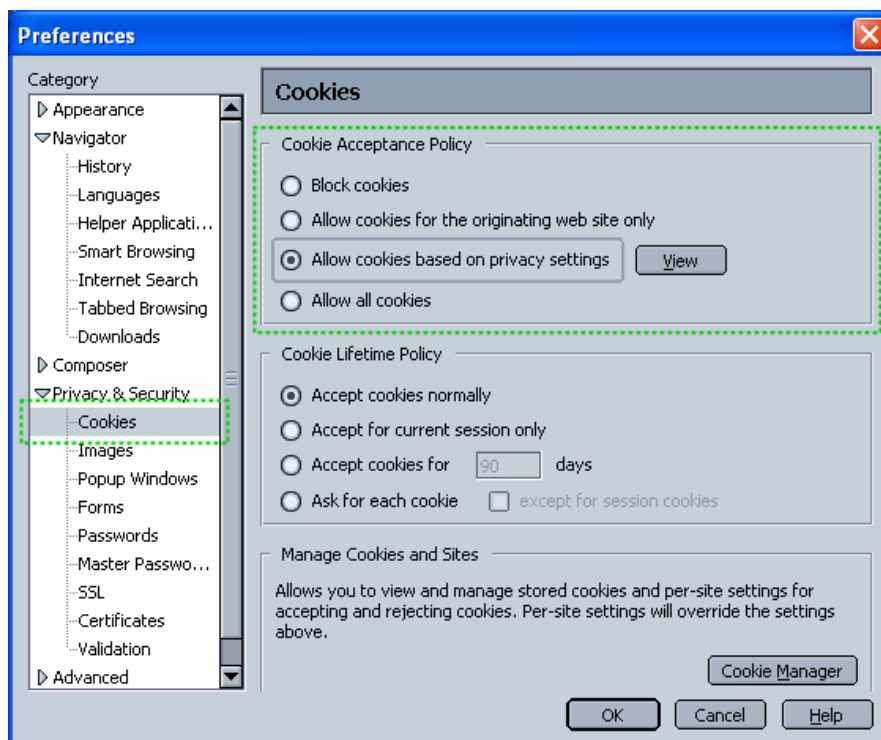
1. Klik in het menu **Aanpassen** (Edit) op **Instellingen** (Preferences).
2. Roep Privacy & Beveiliging (Privacy & Security) op.
3. Klik op Cookies en kies **Alle Cookies accepteren** (Enable all cookies).
4. Klik op **OK** om uw instellingen op te slaan.

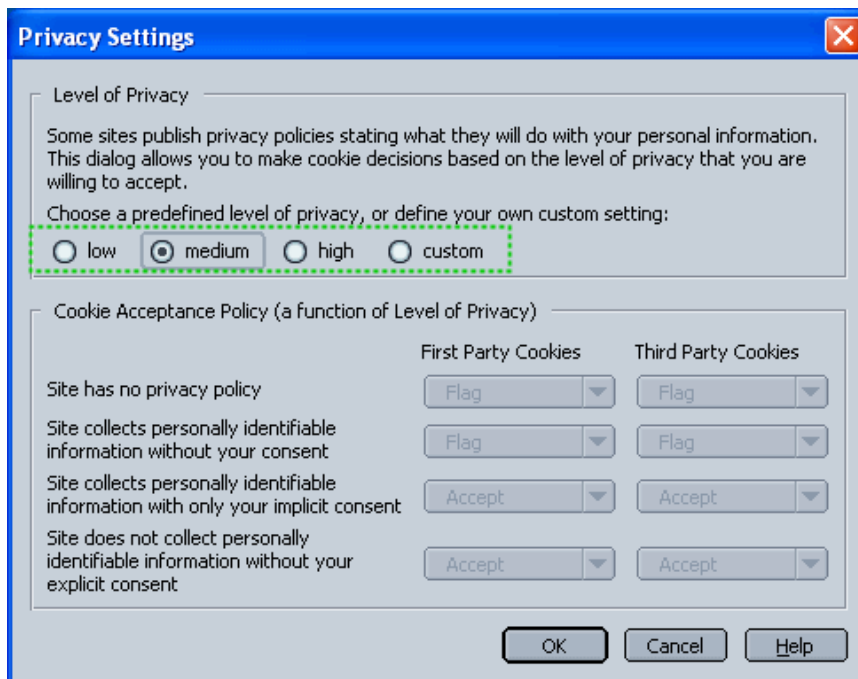


4 Cookies in Netscape accepteren

4.1 Netscape 7.x

1. Klik in het menu onder Netscape op **Aanpassen** (Edit) en op **Instellingen** (Preferences).
2. Klik op de pijl, om de categorie Privacy & Beveiliging (Privacy & Security) op te roepen (zie afb.1) en klik op **Cookies**.
3. Klik op **Alle Cookies toelaten** (Allow all cookies) of op **Cookies obv privacy instellingen toelaten** (Allow cookies based on privacy settings).
4. Indien u "Cookies obv privacy instellingen toelaten" (Allow cookies based on privacy settings) kiest, klik dan op de knop "Toon" (View) en zorg ervoor dat het niveau Midden (Medium) of Laag (Low) gekozen wordt. (zie afb. 2).
5. Klik op **OK** om uw instellingen op te slaan.





4.2 Netscape 6.x

1. Klik in de takenlijst op **Aanpassen** (Edit), **Instellingen** (Preferences) en dan op **Overige** (Advanced).
2. Klik op Cookies en kies **Alle Cookies accepteren** (Enable all cookies).
3. Klik op **OK** om uw instellingen op te slaan.

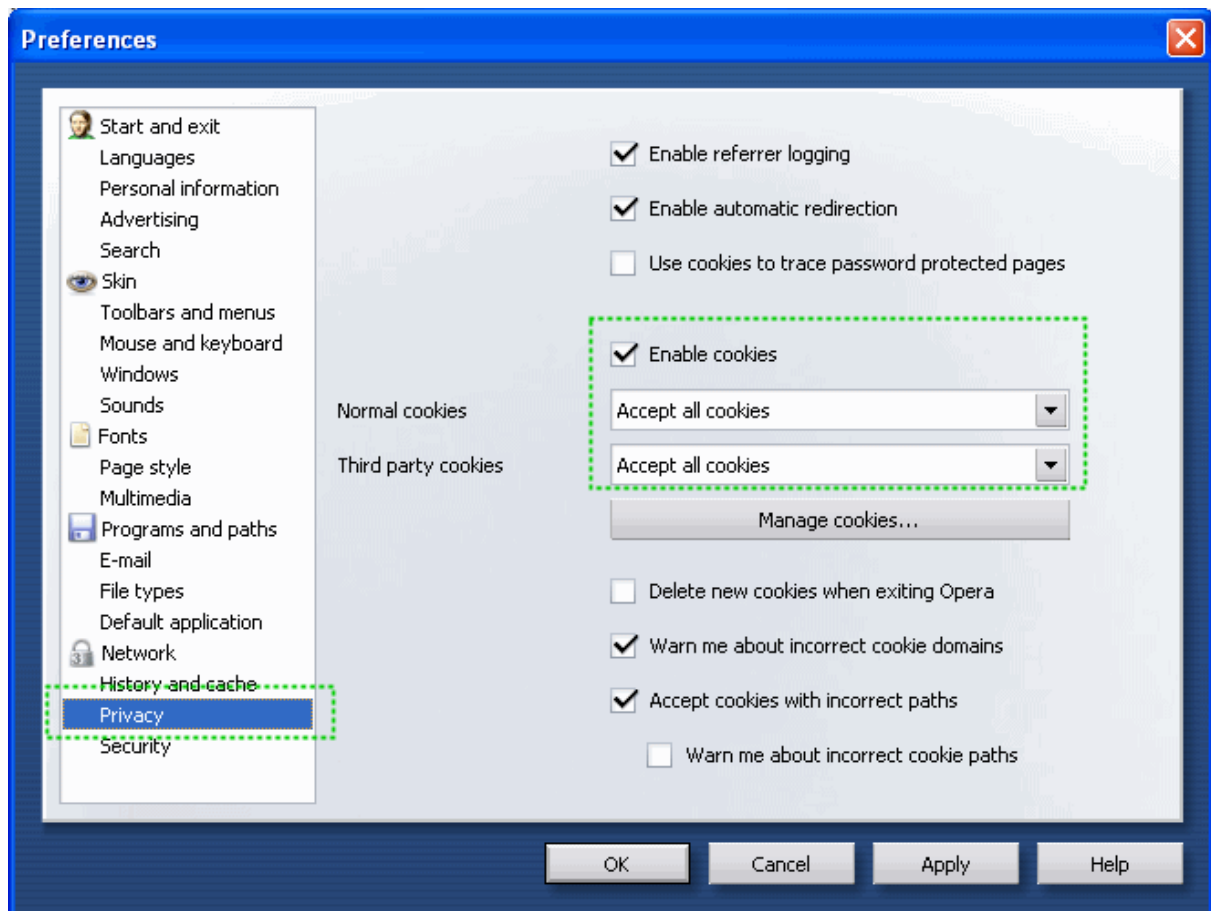
4.3 Netscape 4.x

1. Klik in het menu **Aanpassen** (Edit) op **Instellingen** (Preferences).
2. Klik op **Overige** (Advanced) en Cookies en kies **Alle Cookies accepteren** (Accept all cookies).
3. Klik op **OK** om uw instellingen op te slaan.

5 Cookies in Opera accepteren

5.1 Opera 7.x

1. Klik op **Extra** (Tools) en **Instellingen** (Preferences).
2. Klik op Privacy (Privacy)(zie afb. 1).
3. Kies **Cookies toelaten** (Enable cookies) en onder Normale Cookies (Normal cookies) Accepteer alle Cookies (Accept all cookies).
4. Klik op **OK** om uw instellingen op te slaan.



6 Cookies in andere Browsers accepteren

6.1 Safari

1. Klik in het menu op **Instellingen** (Preferences) en op **Beveiliging** (Security).
2. Klik op **Altijd** (Always), om alle Cookies te accepteren of op “Enkel van bezochte websites” (Only from sites you navigate to).
3. Klik op **OK** om uw instellingen op te slaan.

6.2 Lynx

1. Druk O voor **Opties** (Options).
2. Ga naar **Algemene instellingen en cookies**.
3. Kies “Vraag gebruiker” of **accepteer allemaal (accept all)**
4. Sla uw instellingen op door op **Accept Changes** te drukken

6.3 Konqueror

1. Klik op **Instellingen** (Settings), Konqueror inrichten (Configure Konqueror)
2. Klik op Cookies en kies **Alle Cookies aanvaarden** (Accept cookies by default).
3. Klik op **OK** om uw instellingen op te slaan.