

1. Dotazy k online nakupování s Lyoness

1. Jak získám peníze zpět při online nakupování s Lyoness?

Přihlaste se na www.lyoness.cz a vyhledejte prostřednictvím vyhledávání obchodních partnerů požadovaný online obchod. Jestliže jste našel požadovaného Lyoness obchodního partnera, klikněte na jeho logo nebo na odkaz „Online Shopping“. Zvolený obchod se zobrazí v novém okně a vy můžete, v rámci obchodních podmínek daného partnera, nakupovat jako obvykle. Pokud jste do online obchodu vstoupil prostřednictvím Lyoness webové stránky, budete ihned rozpoznán jako Lyoness klient. Váš nákup tak může být ihned zaevidovaný a Vaše zpětná náhrada připsána. (Poznámka: Zpětnou náhradu bohužel není možné poskytnout z poplatků za poštovné a balné ani ze žádných manipulačních poplatků.)

Jakmile je Váš nákup s ohledem na danou lhůtu na vrácení a dobu dodání uzavřený, získáte provize z Vašeho nákupu na účet Vámi určený – dle Vašeho nastavení pod Můj Lyoness / Moje provize / Možnosti. Pokud se na Vašem provizním kontě nasbíralo CZK 260,-, získáte Vaše peníze zpět na Váš osobní bankovní účet.

2. Na co si musím při online nakupování dávat pozor, abych přes Lyoness získal svůj hotovostní bonus?

Váš prohlížeč, stejně jako anti-spyware a anti-vir programy musí povolovat cookies, aby Vás systém mohl rozpoznat jako Lyoness klienta, a aby mohl být Váš nákup následně zaregistrován a Vaše Zpětná náhrada připsána. Během Vašeho nákupu v online obchodě nesmí Váš prohlížeč použít žádné „ad block“ nebo „script block“. Prosím, překontrolujte proto nastavení Vašeho prohlížeče ještě před zahájením nákupu.

3. Jak dlouho trvá, než uvidím náhradu připsanou na mém Provizním kontě?

Váš nákup se zobrazí ve Vašem Lyoness online officu v oblasti „Moje nákupy“ / „Otevřené nákupy“ do 24 hodin od jeho uskutečnění. Ihned, poté co je Váš nákup při zohlednění stanovených výměnných a dodacích lhůt, kompletně uzavřen, dostanete provize za Váš nákup na Vaše Provizní konto. V závislosti od toho, jak rychle bude zboží doručeno nebo jak rychle jste ho zaplatili, může celková doba připsání provizí na Vaše konto trvat v jednotlivých případech do 90 dní. Čím dříve jste nákup uzavřeli, tím dříve obdržíte příslušnou částku na Vaše konto!

4. Zapomněl jsem se přihlásit do online obchodu přes Lyoness osobní webovou stránku. Můžu navzdory tomu získat své zpětné náhrady?

Bohužel ne, protože neexistuje žádná možnost vysledovat průběh Vašeho nákupu po jeho uzavření.

5. Mohu svůj nákup u Online Shopping partnera zaplatit i poukázkou?

Pokud daný Online obchod partner nabízí i poukázky, které je po vstupu možné použít k online nakupování, můžete s nimi samozřejmě Váš nákup zaplatit a získáte Zpětnou náhradu za celou hodnotu nákupu. Pokud jste poukázku od některého z našich Online Shopping partnerů dostali jako reklamní dárek, je možné jí sice také použít při zaplacení nákupu, avšak Lyoness Vám může poskytnout Zpětnou náhradu pouze ze zbytkové sumy nákupu po odečtení hodnoty poukázky. Jestliže si například objednáte zboží v hodnotě 1.000,00 Kč a z

toho zaplatíte 150,00 Kč poukázkou, Zpětná náhrada Vám bude poskytnutá ze sumy 850,00 Kč. Jestliže zaplatíte celý účet poukázkou, kterou jste dostali jako reklamní dárek, nezískáte bohužel žádnou náhradu.

6. Proč jsem nedostal Zpětnou náhradu z nákupu?

V závislosti od příslušných dodacích a výměnných lhůt obchodních partnerů, trvá různé dlouho, cca 90 dní, než je Váš nákup plně uzavřený.

Jakmile proběhne vyúčtování a platba ze strany obchodního partnera, budou odměny za nákupy uskutečněné v rámci daného zúčtovacího období připsány na Vaše konto.

Zohledněte prosím, že reklamace je nutné nahlásit nejpozději do 7 dnů. Pozdější reklamace nemusí být v jednotlivých internetových obchodech akceptované.

Reklamace přebírá a zpracovává výhradně Lyoness servisní centrum.

Abychom mohli Vaše požadavky rychle zodpovídat, pošlete nám prosím Vaši fakturu v elektronické podobě v co možné nejkratší době. Může se také stát, že Váš nákup nemohl být zaevidovaný nebo Váš prohlížeč, anti-spyware program anebo anti-vir program nepovoluje použití cookies. Během Vašeho nákupu v online obchodě nesmí Váš prohlížeč používat žádné „ad block“ nebo „script block“. Také Vaše Lyoness Explorer okno během Vašeho nákupu nechte bezpodmínečně otevřené. Prosím, překontrolujte nastavení Vašeho prohlížeče ještě před zahájením nákupu. Pokud při tom potřebujete pomoc, prosím, poproste o radu IT odborníka.

7. Proč není moje objednávka zaevidovaná v oblasti „Moje nákupy“?

Váš nákup se obvykle zobrazí ve Vašem Lyoness online officu v oblasti „Moje nákupy“ / „Otevřené nákupy“ do 24 hodin od jeho uskutečnění. Může se však stát, že Váš nákup nemohl být zaevidovaný, protože Váš prohlížeč, anti-spyware program nebo anti-vir program nepovoluje použití cookies. Během Vašeho nákupu v online obchodě nesmí Váš prohlížeč používat žádné „ad block“ nebo „script block“. Prosím, překontrolujte proto nastavení Vašeho prohlížeče ještě před zahájením nákupu. Pokud při tom potřebujete pomoc, prosím, poproste o radu IT odborníka.

8. Proč mě systém po přihlášení opět ihned odhlásí?

Ověřte, zda Váš prohlížeč povoluje anebo blokuje cookies pro doménu www.lyoness.cz, případně nejsou-li cookies deaktivované celkově. Během Vašeho nákupu v online obchodě nesmí Váš prohlížeč používat žádné „ad block“ nebo „script block“. Anti-spyware a anti-vir programy mohou také způsobovat problémy a blokovat cookies. Překontrolujte proto, prosím, nastavení daných programů. Pokud tento problém nadále přetrvává, využijte náš návod na nastavení internetového prohlížeče nebo poproste o radu IT odborníka.

9. Jak Lyoness vypočítá mou Zpětnou náhradu?

Podle toho o jaký online obchod se jedná, se vypočítává provize buď z ceny s nebo bez DPH, po odečtení poukázek, nákladů na odeslání a dodání, manipulačních poplatků a poplatků za zpracování. Která hodnota zboží (netto, brutto) bude tvořit základ výpočtu Vaší provize, závisí na obchodních podmínkách daného obchodního partnera. Přitom platí, že u mezinárodních obchodních partnerů většinou tvoří základ netto hodnota, protože by se jinak museli zohledňovat rozdílné daňové sazby.

10. Dostanu své provize i pokud nakoupím u zahraničního online obchodního partnera?

Každý klient si může prostřednictvím vyhledávání obchodních partnerů vybrat mimo „domácích“ online obchodů, také online obchody ze všech ostatních dostupných zemí. Avšak dohody mezi online obchodními partnery a Lyoness platí všeobecně pouze pro ty země, ve kterých dané online obchody působí. Některé obchody působí pouze v jedné zemi, jiné ve více zemích. Důvodem je skutečnost, že některé online obchody nemají v určitých zemích zastoupení nebo v těchto zemích existuje jiný poskytovatel, který disponuje distribučními právy, což znemožňuje činnost jiným obchodům. Případně, pokud v daných zemích působí dceřiná společnost současného obchodního partnera a není s ní ještě uzavřená dohoda. Například Ottoversand.at je rakouská společnost, která může z interních důvodů doručovat zásilky pouze v rámci Rakouska. Německá společnost Otto.de je opět zodpovědná za Německo. Pokud vybraný zahraniční online obchod doručuje zásilky i do Vaší země, řádnému získání rabatů (tj. z hodnoty nákupu po odpočítání všech poukázek, rabatů, poštovních a manipulačních poplatků) všeobecně nestojí nic v cestě. Obchodní partner však v tomto případě není k poskytnutí rabatu smluvně vázán.

Upozorňujeme proto, že tyto nákupy uskutečňujete na vlastní riziko, a že mimořádné poskytnutí rabatu není v případě nezaevidovaného nákupu v zahraničním online obchodě možné. Doporučujeme proto, aby jste uskutečňovali Vaše nákupy pouze u online obchodních partnerů z Vaší země.

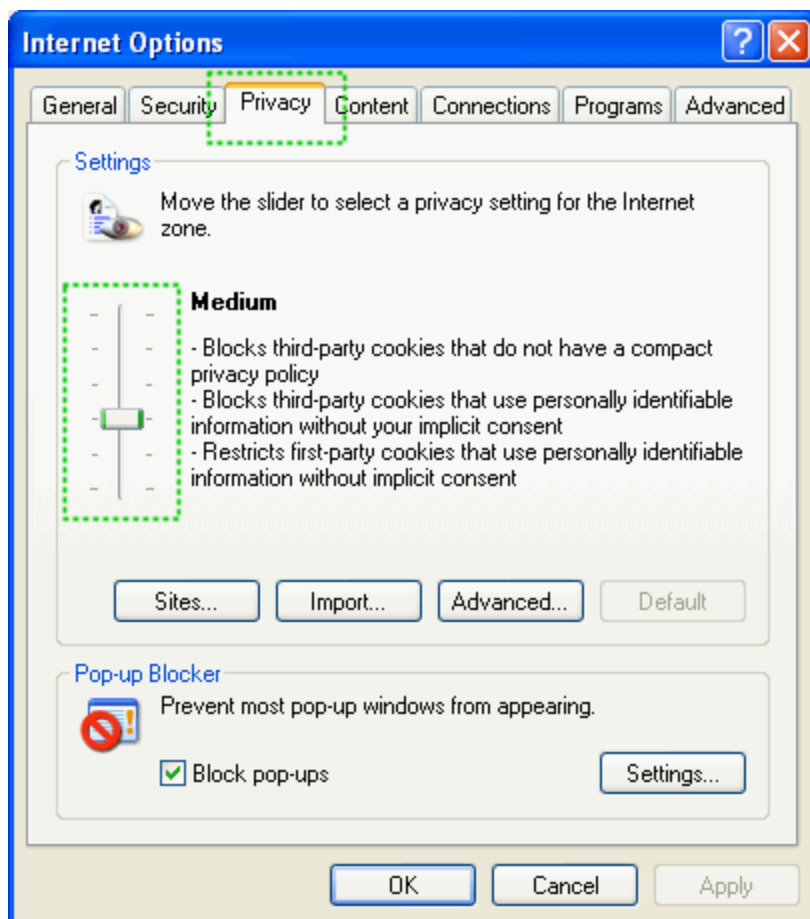
11. Proč nejsou někteří obchodníci k dispozici v moji řeči?

U některých našich partnerů se jedná o mezinárodní obchody, které sice dodávají zboží do mnoha zemí, ale nemohou obsah jejich online obchodu nabízet ve Vaší řeči. Prosíme Vás proto o pochopení, jestliže popřípadě není obsah partnerského obchodu ve Vaší řeči k dispozici.

2 Cookie nastavení

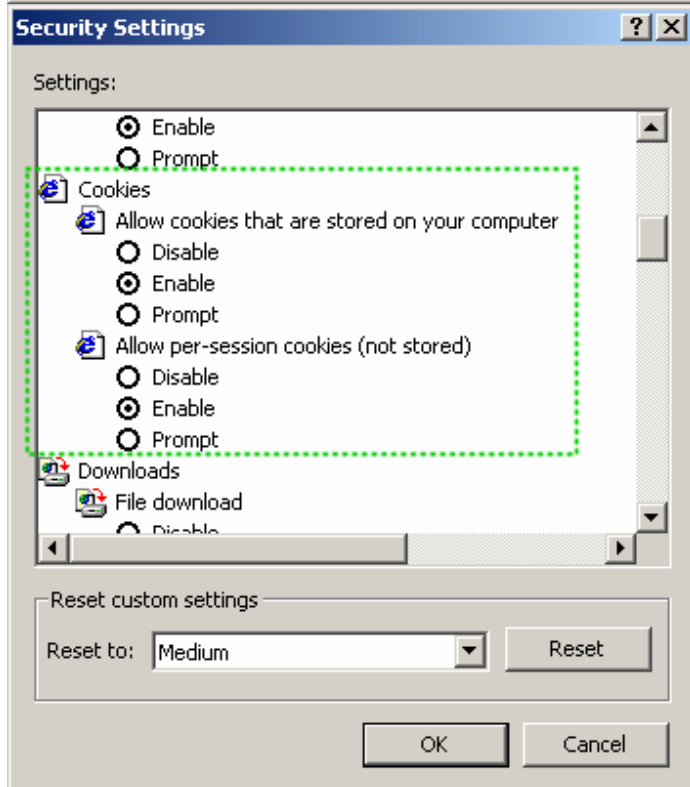
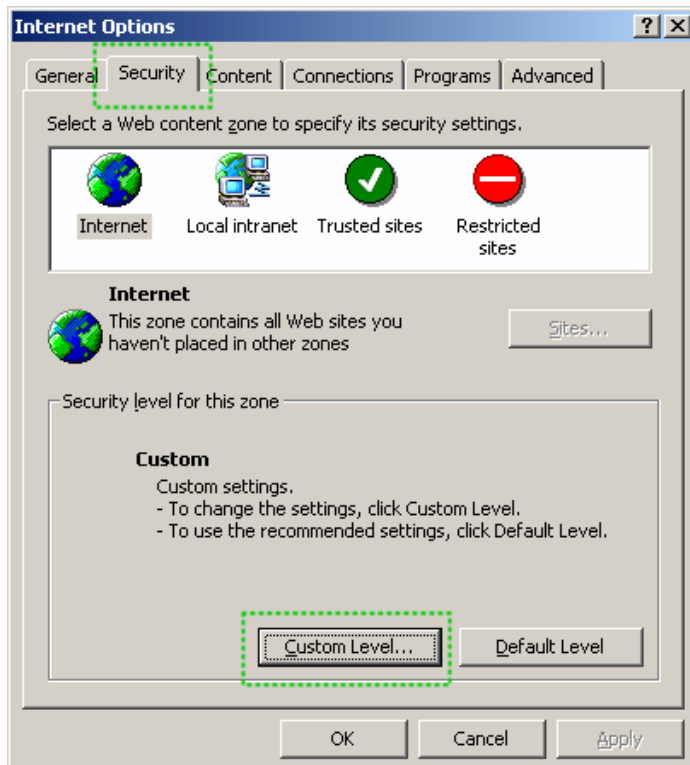
2.1 Internet Explorer 6.0 +

1. Klikněte v menu **Nástroje** (Tools) na **Možnosti internetu** (Internet Options) a následně na záložku **Zabezpečení** (Privacy), viz obr. níže.
2. Posuňte regulátor alespoň na úroveň **Střední** (Medium), viz obr.
3. Uložte Vaše nastavení kliknutím na **OK**.



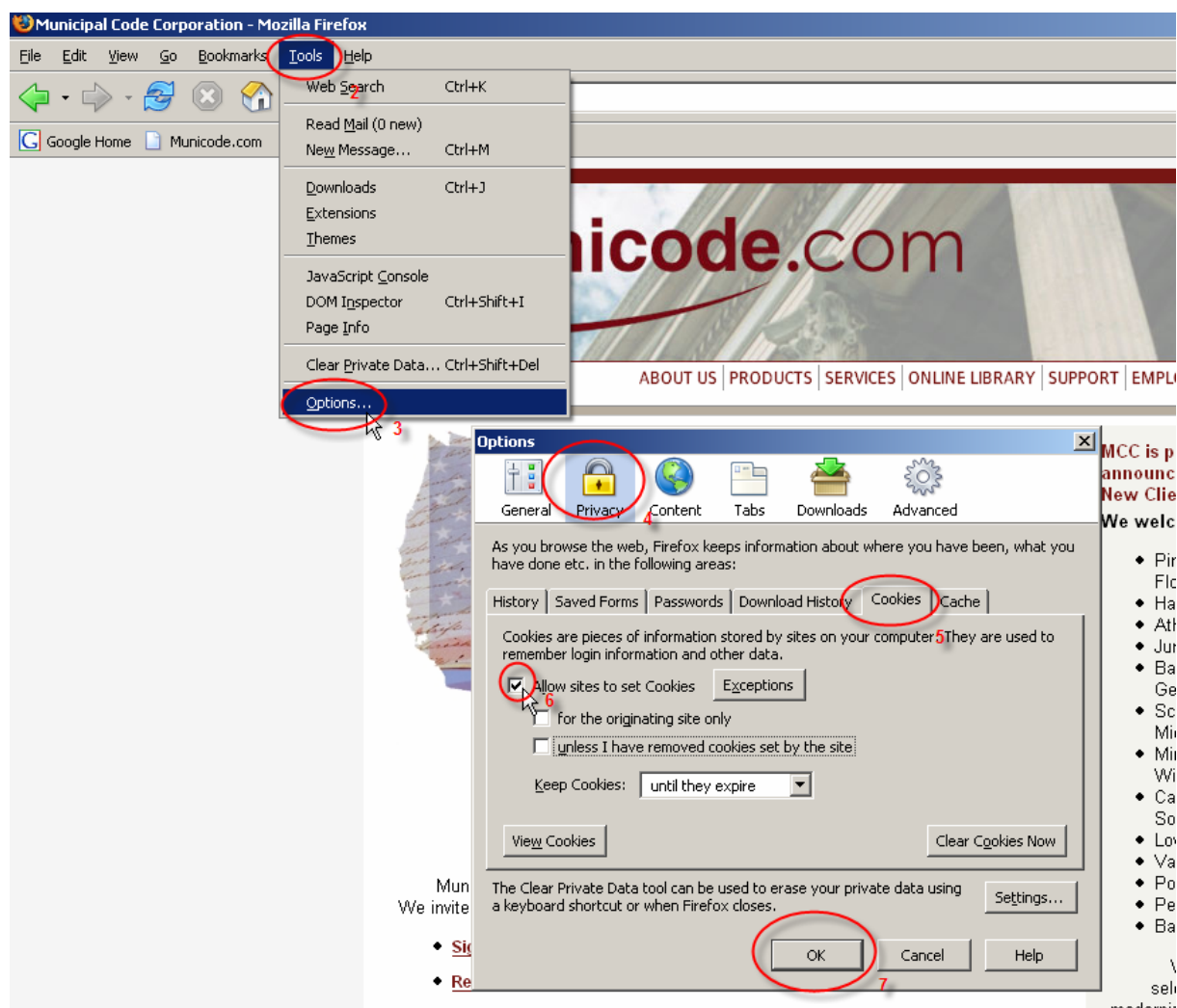
2.2 Internet Explorer 5.0/5.5

1. Klikněte v Internet exploreru v menu **Nástroje** (Tools) na **Možnosti internetu** (Internet Options) a následně na záložku **Zabezpečení** (Security), viz obr.
2. Klikněte na zvolenou webovou oblast (např. **Internet**) a klikněte na **Vlastní úroveň** (Custom level...) (viz obr.1).
3. Posouvejte obrazovku níž, až narazíte na bod **Cookies** a pod **Povolit uložené cookies** (Allow cookies that are stored on your computer) stejně jako pod **Povolit neuložené cookies** (Allow per-session cookies) na možnost **Povolit**, klikněte na **OK** a nakonec opět **OK** (viz obr.2).



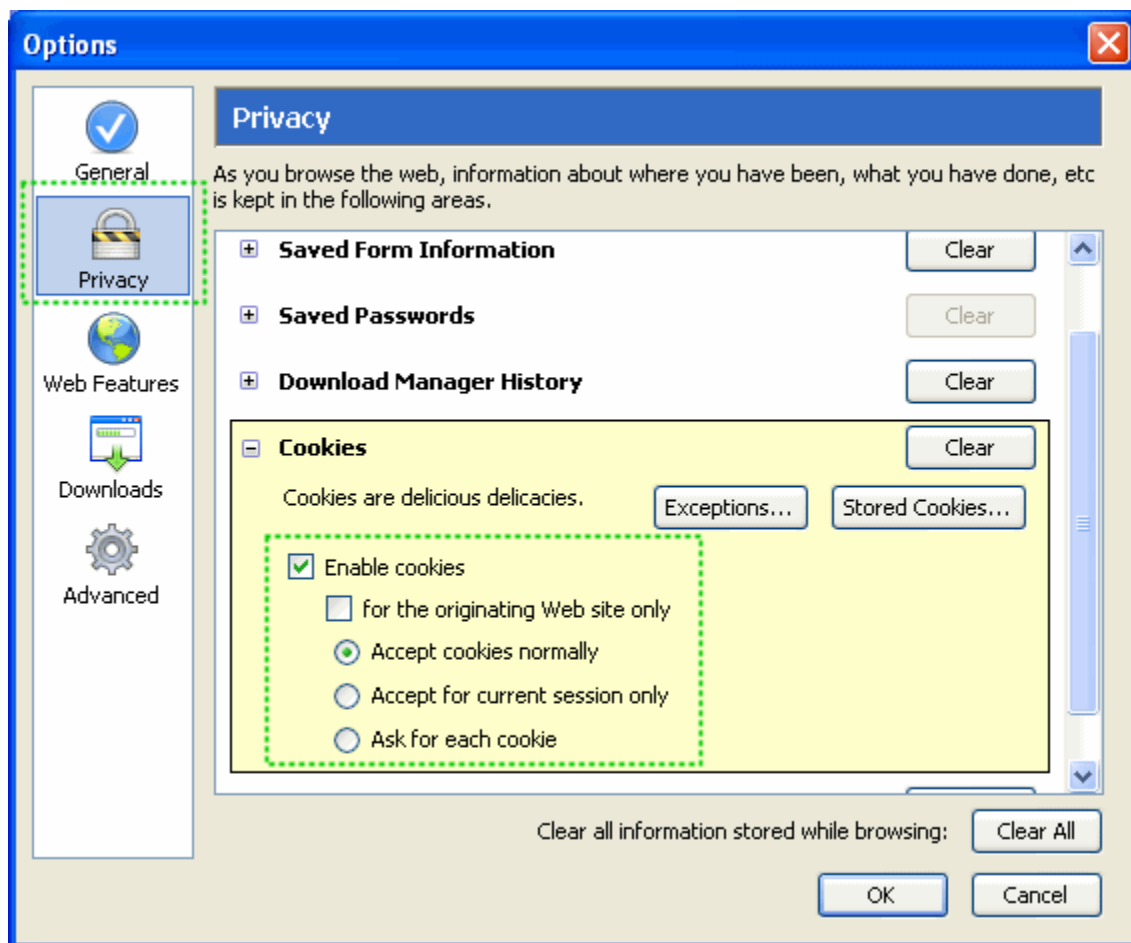
3 Akceptování Cookies v Mozilla/Firefox

3.1 Nová verze



3.2 Starší verze:

1. Ve Firefox okně v menu **Nástroje** (Tools) klikněte na **Možnosti** (Options) a nakonec na **Zebezpečení** (Privacy) (viz obr.1).
2. Klikněte na plus vedle možnosti **Cookies**.
3. Zvolte **Povolit Cookies** (Enable cookies) a **Povolit Cookies úplně** (Accept cookies normally).
4. Klikněte na **OK**, aby se Vaše nastavení uložilo.



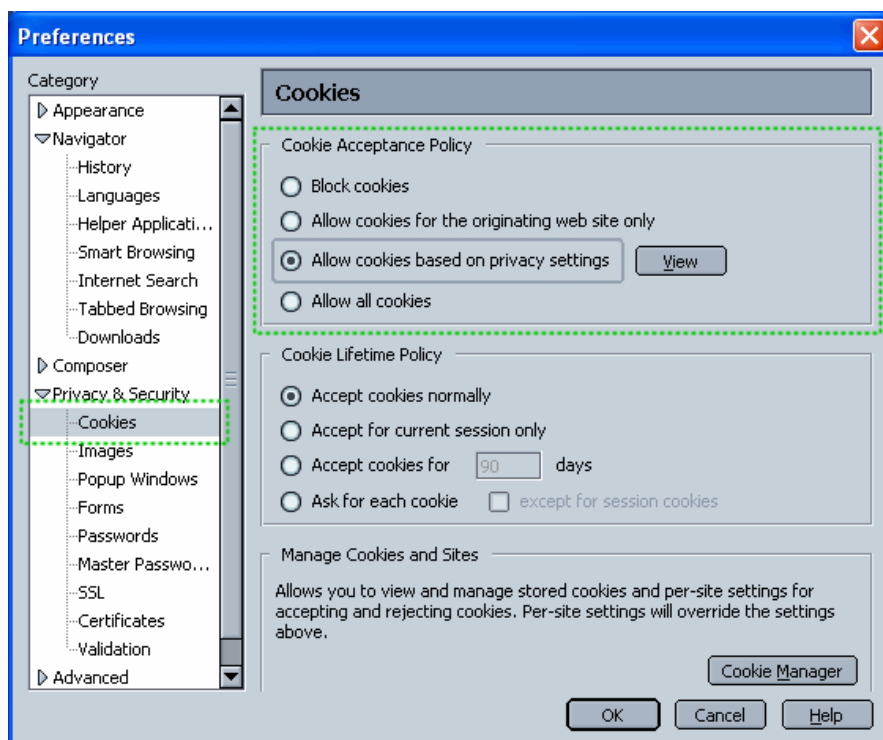
3.3 Starší verze Mozilly

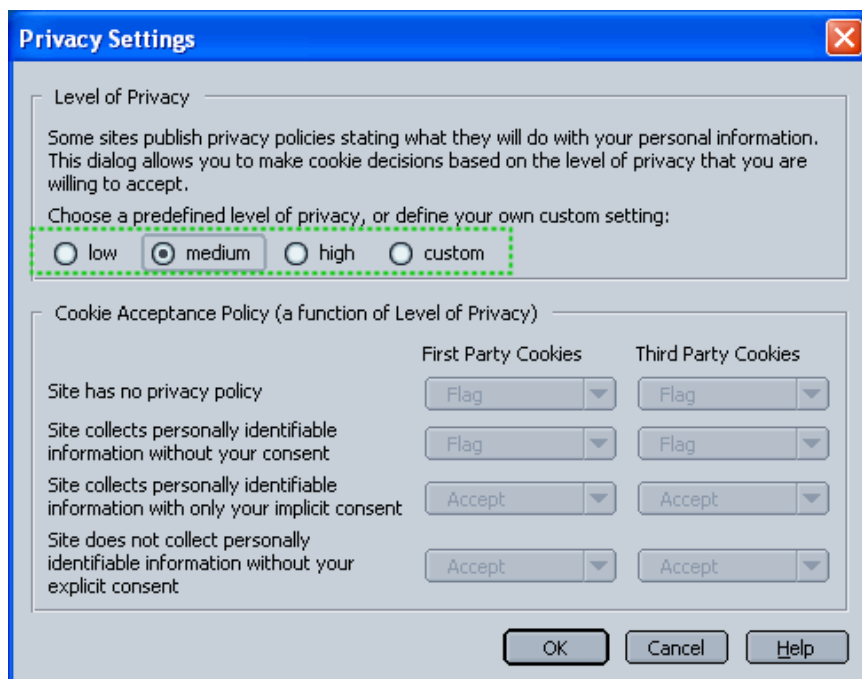
1. Klikněte v menu **Upravit** (Edit) na **Nastavení** (Preferences).
2. Rozšiřte oblast **Soukromá oblast & Zabezpečení** (Privacy & Security).
3. Klikněte na **Cookies** výběr a zvolte **Povolit všechna Cookies** (Enable all cookies).
4. Klikněte na **OK**, aby se Vaše nastavení uložilo.

4 Akceptování Cookies v Netscape

4.1 Netscape 7.x

1. Klikněte v menu liště **Upravit** (Edit) a na **Nastavení** (Preferences).
2. Klikněte na šipku, abyste rozšířili oblast **Soukromá oblast & Zabezpečení** (Privacy & Security) (viz obr.1) a klikněte na **Cookies**.
3. Klikněte na **Povolit všechna Cookies** (Enable all cookies) nebo **Povolit Cookies na základě nastavení soukromé oblasti** (Allow cookies based on policy settings).
4. Jakmile jste klikli na **Povolit Cookies na základě nastavení soukromé oblasti** (Allow cookies based on policy settings), klikněte na **Náhled** (View) a ujistěte se, že jste zvolili úroveň **Střední** (Medium) nebo **Nízká** (Low) (viz obr. 2).
5. Klikněte na **OK**, aby se Vaše nastavení uložilo.





4.2 Netscape 6.x

1. Na horní liště klikněte na **Upravit** (Edit), **Nastavení** (Preferences) a potom na **Rozšířené** (Advanced).
2. Klikněte na **Cookies**, zvolte **Povolit všechna Cookies** (Enable all cookies).
3. Klikněte na **OK**, aby se Vaše nastavení uložilo.

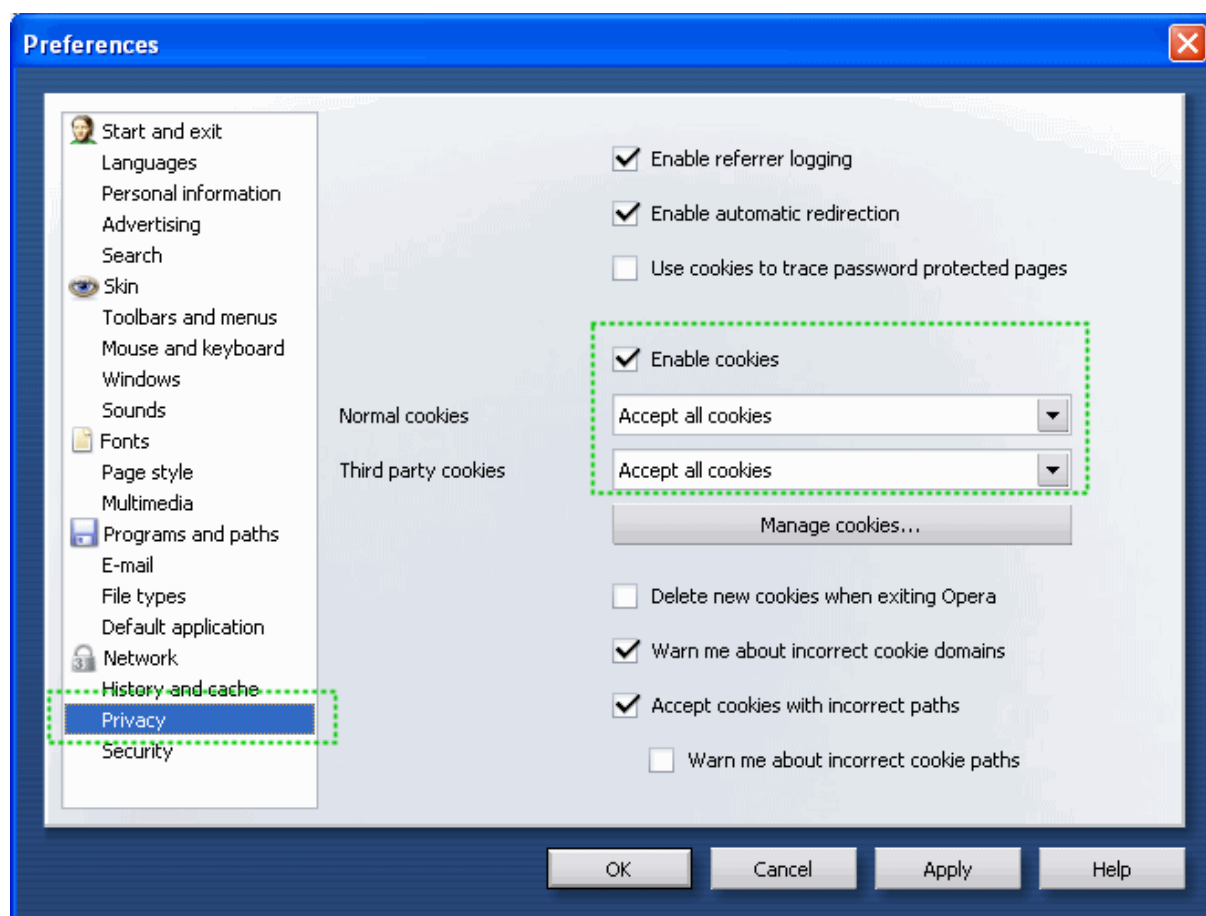
4.3 Netscape 4.x

1. Klikněte v menu **Upravit** (Edit) a na **Nastavení** (Preferences).
2. Klikněte na **Rozšířené** (Advanced) a **Cookies**, zvolte **Povolit všechna Cookies** (Accept all cookies).
3. Klikněte na **OK**, aby se Vaše nastavení uložilo.

5 Akceptovat Cookies v Opeře

5.1 Opera 7.x

1. Klikněte na **Nástroje** (Tools) a **Nastavení** (Preferences).
2. Klikněte na **Zabezpečení** (Privacy)(viz obr.1).
3. Zvolte **Povolit Cookies** (Enable cookies) a pod **Normální Cookies** (Normal cookies) **Povolit všechna Cookies** (Accept all cookies).
4. Klikněte na **OK**, aby se Vaše nastavení uložilo.



6 Akceptování Cookies v dalších průzkumnících

6.1 Safari

1. Klikněte v menu **Safari** na **Nastavení** (Preferences) a na **Zabezpečení** (Security).
2. Klikněte na **Vždy** (Always), abyste akceptovali všechna Cookies nebo na **Jen ze stránek, které navštěvují** (Only from sites you navigate to).
3. Klikněte na **OK**, aby se Vaše nastavení uložilo.

6.2 Lynx

1. Klikněte na **O** pro **Možnosti** (Options).
2. Běžte na **Všeobecné nastavení** a **Cookies** (General Preferences und Cookies).
3. Zvolte buď **ask user** nebo **accept all**
4. Klikněte na **Accept Changes**, aby se Vaše nastavení uložilo.

6.3 Konqueror

1. Klikněte na **Nastavení** (Settings), **Nastavit Konqueror** (Configure Konqueror)
2. Klikněte na **Cookies** a zvolte **Povolit všechna Cookies** (Accept cookies by default).
3. Klikněte na **OK**, aby se Vaše nastavení uložilo.