

1 FAQs

1. Wie bekomme ich beim Online Shopping mit Lyoneess Geld zurück?

Loggen Sie sich auf www.lyoneess.at ein und suchen Sie über die Händlersuche nach dem passenden Online Shop. Haben Sie den gewünschten Lyoneess Partnershop gefunden, klicken Sie auf das Händler-Logo oder den Button „Zum Online Shop“. Der gewählte Shop öffnet sich in einem neuen Fenster und Sie können nun wie gewohnt, gemäß den jeweiligen Nutzungsbedingungen des Partnershops, einkaufen. Da Sie den Online Shop über die Lyoneess Website betreten werden Sie als Lyoneess Kunde erkannt und Ihr Einkauf kann somit registriert und vergütet werden. (Hinweis: Beim Online Shopping wird, bis auf einige Ausnahmen, generell der Nettowarenwert vergütet. Weiters sind in den meisten Fällen Transport-, Verpackungs- oder Handlingkosten ebenfalls von der Vergütung ausgenommen.)

Sobald Ihr Einkauf unter Berücksichtigung der jeweiligen Umtauschfristen und Lieferzeiten vollständig abgeschlossen ist, erhalten Sie die Vergütung für Ihren Einkauf auf Ihr Vergütungskonto. Hat sich auf Ihrem Vergütungskonto eine Summe von EUR 10,00 angesammelt, erhalten Sie Ihr Geld bar zurück auf Ihr eigenes Bankkonto.

2. Worauf muss ich beim Online-Einkauf achten, damit ich meinen Bargeld-Bonus über Lyoneess erhalte?

Ihr Browser sowie Ihre Anti-Spyware und Ihr Antivirus-Programm müssen Cookies zulassen, damit Sie vom System als Lyoneess Kunde erkannt werden und Ihr Einkauf registriert und vergütet werden kann. Während Ihres Einkaufs im Online Shop darf Ihr Browser auch keine AdBlocker oder Script-Blocker benutzen. Bitte überprüfen Sie Ihre Browsereinstellungen daher vor dem Einkaufen.

3. Wie lange dauert es, bis ich eine Gutschrift auf meinem Lyoneess Vergütungskonto sehe?

Innerhalb von 24 Stunden wird Ihr Einkauf in Ihrem Lyoneess Online Office unter dem Menüpunkt „Meine Einkäufe“ / „Offene Einkäufe“ angezeigt. Sobald Ihr Einkauf unter Berücksichtigung der jeweiligen Umtauschfristen und Lieferzeiten vollständig abgeschlossen ist, erhalten Sie Ihre Vergütung auf Ihr Vergütungskonto. Je nachdem wie schnell die Ware geliefert wurde, oder Sie als Kunde bezahlt haben, kann dieser gesamte Ablauf fallweise ungefähr 120 Tage dauern. Je schneller Sie Ihren Einkauf abgeschlossen haben, desto früher erhalten Sie Ihr Cash auf's Konto!

4. Ich habe vergessen, den Online Shop über Lyoneess zu betreten. Kann ich meine Vergütungen trotzdem bekommen?

Leider nicht, da keine Möglichkeit besteht, Ihren Einkaufsvorgang zu einem späteren Zeitpunkt nachzuverfolgen.

5. Kann ich meinen Einkauf bei einem Online Shopping Partner auch mit Gutscheinen bezahlen?

Sofern der jeweilige Online Shopping Partner Gutscheine anbietet, die Sie nach Erwerb zum Online Shopping verwenden können, dürfen Sie mit diesen natürlich bezahlen und erhalten die Vergütung für die gesamte Rechnungssumme.

Falls Sie einen Gutschein eines unserer Online Shopping Partner als Werbegeschenk erhalten haben, dürfen Sie diesen zwar auch zum Bezahlen verwenden, Lyoness vergütet jedoch nur die Summe, die nach Abzug des Gutscheinwerts übrig bleibt.

Bestellen Sie beispielsweise Waren im Wert von € 100,00 und bezahlen davon € 15,00 mit Gutscheinen, wird die restliche Summe von € 85,00 vergütet. Bezahlen Sie die komplette Rechnung mittels Gutscheinen, die Sie als Werbegeschenk erhalten haben, bekommen Sie keine Vergütung.

6. Warum ist mein Einkauf nicht vergütet worden?

Abhängig von den jeweiligen Umtauschfristen und Lieferzeiten der Partnershops dauert es unterschiedlich lange, etwa 120 Tage, bis Ihr Einkauf vollständig abgeschlossen ist.

Sobald die Verrechnung und die Bezahlung durch den Händler stattgefunden haben, erhalten Sie die Vergütung für Ihren Einkauf in der entsprechenden Ausschüttungsphase auf Ihr Vergütungskonto.

Bitte beachten Sie, dass Reklamationen unverzüglich innerhalb von sieben Tagen zu melden sind. Später eingehende können von den jeweiligen Online Shops nicht berücksichtigt werden. Um Ihre Anfrage schnell beantworten zu können, senden Sie uns bitte Ihre Rechnung, inklusive endgültigen Zahlungsbetrages, in digitalisierter Form ehestmöglich zu.

Es kann jedoch vorkommen, dass Ihr Einkauf nicht erfasst werden konnte, da Ihr Browser, Ihr Anti-Spyware-Programm oder Ihr Antivirus-Programm keine Cookies zulässt. Während Ihres Einkaufs im Online Shop darf Ihr Browser auch keine AdBlocker oder Script-Blocker benutzen. Lassen Sie zudem Ihr Lyoness Explorer Fenster während Ihres Einkaufs unbedingt geöffnet. Bitte überprüfen Sie daher Ihre Einstellungen oder ziehen Sie einen EDV Fachmann zu Rate.

7. Wieso wird meine Bestellung im Bereich "Meine Einkäufe" nicht aufgeführt?

Normalerweise wird Ihr Einkauf innerhalb von 24 Stunden in Ihrem Lyoness Online Office unter dem Menüpunkt „Meine Einkäufe“ / „Offene Einkäufe“ angezeigt.

Es kann jedoch vorkommen, dass Ihr Einkauf nicht erfasst werden konnte, da Ihr Browser, Ihr Anti-Spyware Programm oder Ihr Antivirus Programm keine Cookies zulässt. Während Ihres Einkaufs im Online Shop darf Ihr Browser auch keine AdBlocker oder Script-Blocker benutzen. Bitte überprüfen Sie daher Ihre Einstellungen oder ziehen Sie einen EDV Fachmann zu Rate.

8. Warum werde ich nach dem Einloggen immer wieder sofort ausgeloggt?

Überprüfen Sie in Ihrem Browser, ob Cookies für die Domain www.lyoness.at zugelassen sind oder ob diese geblockt werden, oder Cookies in Ihrem Browser womöglich vollständig deaktiviert sind. Während Ihres Einkaufs im Online Shop darf Ihr Browser auch keine AdBlocker oder Script-Blocker benutzen. Auch Anti-Spyware und Anti-Viren Programme können Probleme hervorrufen und Cookies blocken. Bitte überprüfen Sie daher die

Einstellungen der jeweiligen Programme.

Sollte dieses Problem weiterhin bestehen, verwenden Sie unsere Internet Browser Anleitung oder ziehen Sie einen EDV Fachmann zu Rate.

9. Wie berechnet Lyoness meine Vergütung?

Je nach Online Shop, wird die Vergütung Ihres Einkaufs entweder vom Nettowarenwert oder Bruttowarenwert abzüglich Gutscheine, Versandkosten und Bearbeitungsgebühren berechnet. Welcher Shop welchen Wert als Basis zur Berechnung heranzieht, ist der jeweiligen Händlerdetailbeschreibung zu entnehmen. Dabei gilt, dass internationale Partnershops meist auf den Nettowarenwert vergüten, da Sie sonst unterschiedliche Steuersätze berücksichtigen müssten.

10. Bekomme ich meine Vergütung auch, wenn ich bei einem Shop aus einem anderen Land einkaufe?

Jeder Kunde kann über die Händlersuche auf Onlineshops in allen verfügbaren Ländern auch außerhalb seines Heimatlandes zugreifen.

Jedoch gilt die Vereinbarung zwischen den Onlineshops und Lyoness generell nur für die Länder, in denen der Onlineshop gelistet wurde. Einige Shops sind in nur einem Land gelistet und andere in mehreren.

Dies hat den Hintergrund, dass einige Onlineshops in gewissen Ländern nicht selbst vertreten sind oder dass ein anderer Anbieter die Vertriebsrechte für dieses Land hält und andere Shops dort nicht selbst aktiv sein dürfen, oder es deren Schwesterunternehmen sind, mit denen noch keine Vereinbarung gibt.

Ottoversand.at ist zum Beispiel eine österreichische Gesellschaft, die aus internen Gründen nur in Österreich zustellen darf. Die deutsche Gesellschaft hinter Otto.de ist wiederum nur für Deutschland zuständig.

Generell steht einer ordnungsgemäßen Vergütung – das heißt Einkaufswert abzüglich aller Gutscheine, Rabatte, Versand- und Bearbeitungsspesen – dann nichts im Wege, wenn der betreffende Onlineshop aus dem Ausland in Ihr Land liefert.

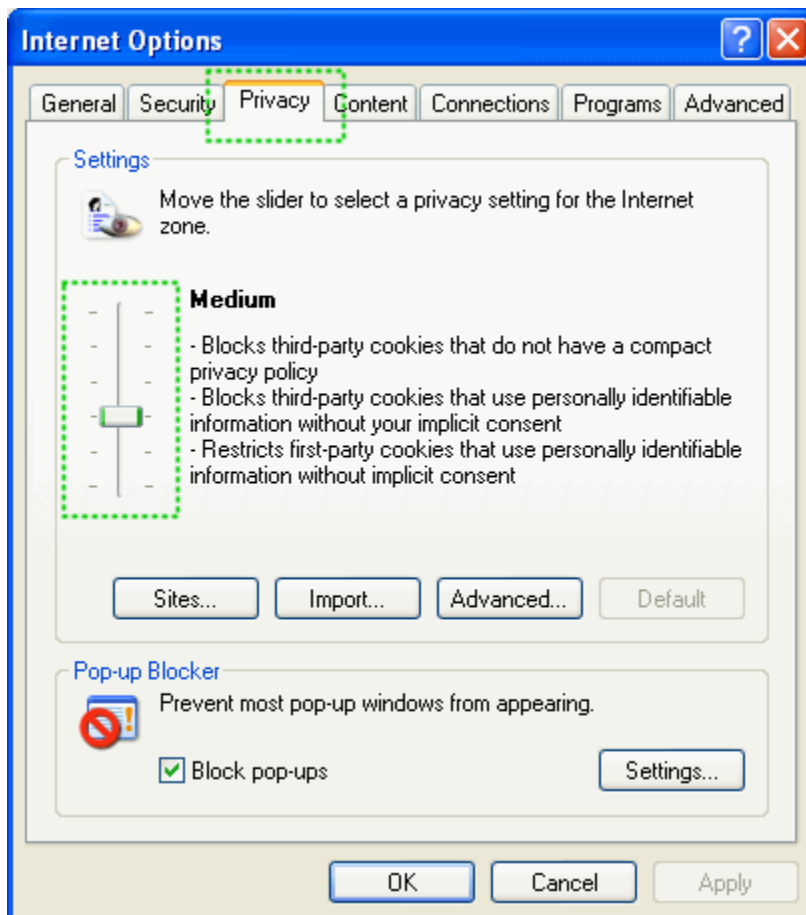
Jedoch ist der Onlineshop in diesem Fall vertraglich nicht zur Auszahlung einer Vergütung verpflichtet.

Wir weisen darauf hin, dass Sie einen solchen Einkauf auf eigenes Risiko tätigen und dass eine Kulanzvergütung im Fall eines nicht erfassten Einkaufs bei einem ausländischen Shop nicht möglich ist. Daher empfehlen wir Ihnen, nur bei Onlineshops einzukaufen, die in Ihrem Land gelistet sind.

2 Cookie Einstellungen

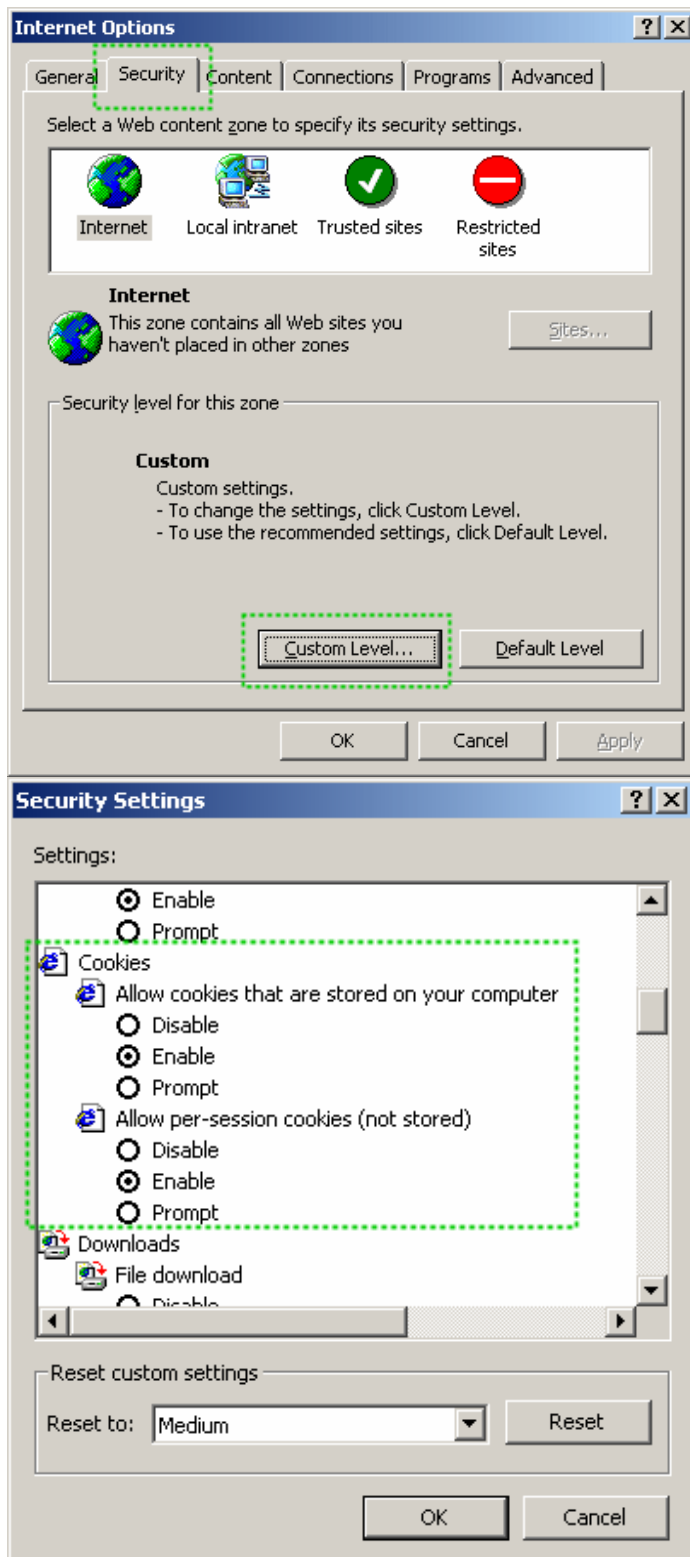
2.1 Internet Explorer 6.0 +

1. Klicken Sie im Menü **Extras** (Tools) auf **Internetoptionen** (Internet Options) und anschließend auf die Registerkarte Datenschutz (Privacy) (siehe Abbildung unten).
2. Verschieben Sie den Regler (siehe Abbildung) zumindest auf die Stufe Mittel (Medium) oder niedriger.
3. Speichern Sie Ihre Einstellungen indem Sie auf **OK** klicken.



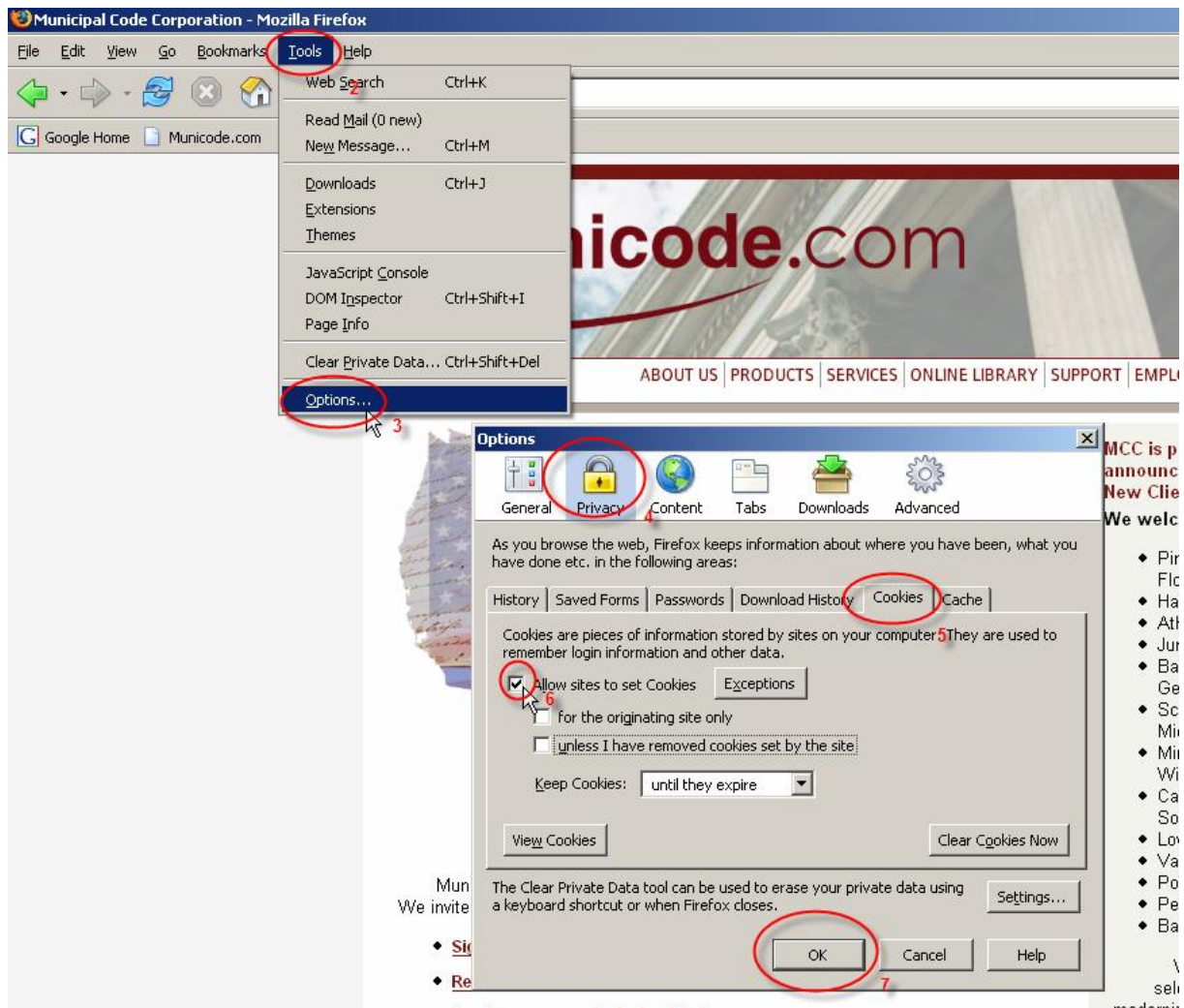
2.2 Internet Explorer 5.0/5.5

1. Klicken Sie im Internet Explorer im Menü **Extras** (Tools) auf Internetoptionen (Internet Options) und anschließend auf die Registerkarte **Sicherheit** (Security) (siehe Abb.1).
2. Klicken Sie auf die gewünschte Webinhaltszone (z.B. Internet) und klicken Sie auf **Stufe anpassen** (Custom level...) (siehe Abb.1).
3. Scrollen Sie bis zum Punkt Cookies und klicken Sie unter Cookies annehmen, die gespeichert sind (Allow cookies that are stored on your computer) sowie unter Cookies pro Sitzung annehmen (nicht gespeichert) (Allow per-session cookies) auf die Option annehmen, klicken Sie auf **OK** und anschließend erneut auf **OK** (siehe Abb. 2).



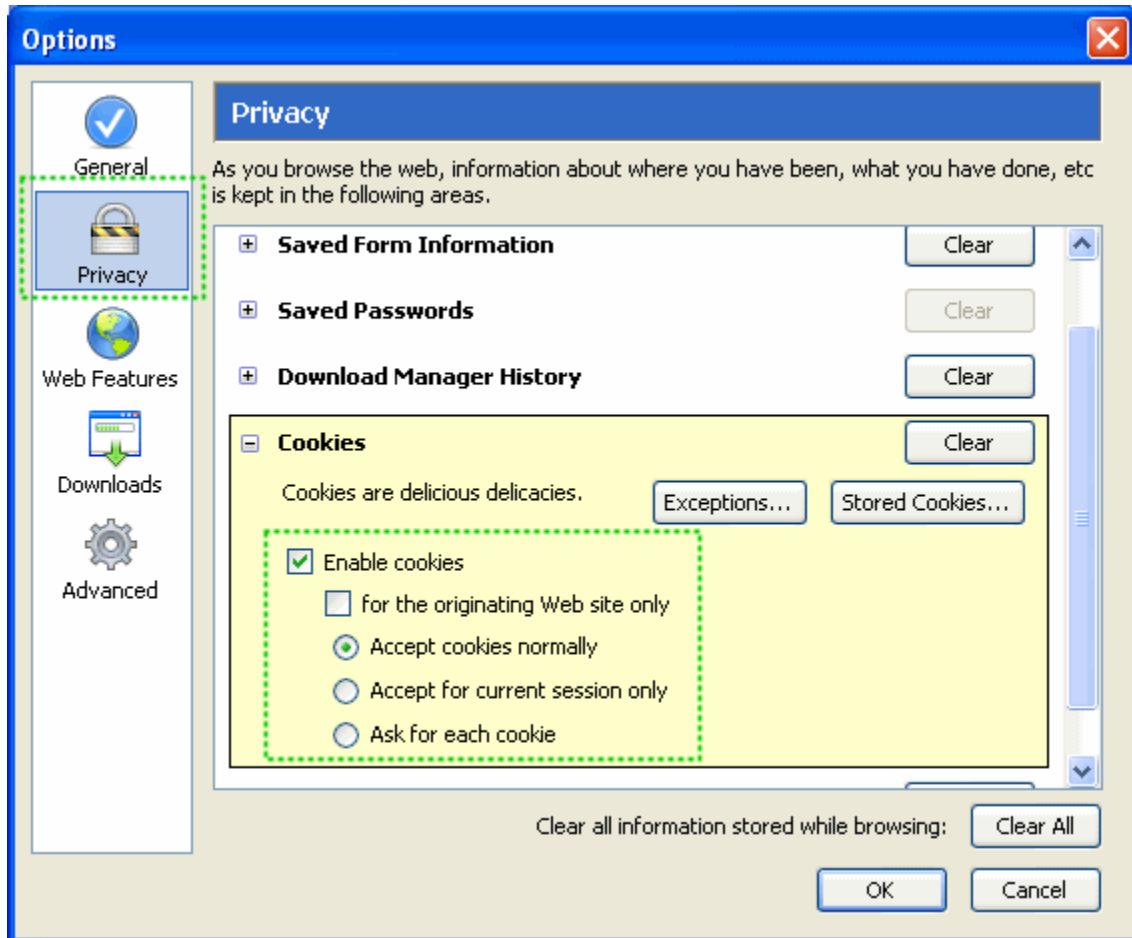
3 Cookies in Mozilla/Firefox akzeptieren

3.1 Neue Versionen



3.2 Ältere Versionen:

1. Klicken Sie im Firefox Fenster im Menü **Extras** (Tools) auf **Einstellungen** (Options) und anschließend auf Datenschutz (Privacy) (siehe Abb.1).
2. Klicken Sie auf das Plus neben der Option Cookies.
3. Wählen Sie dann **Cookies akzeptieren** (Enable cookies) und **Cookies generell akzeptieren** (Accept cookies normally).
4. Klicken Sie auf **OK** um Ihre Einstellungen zu speichern.



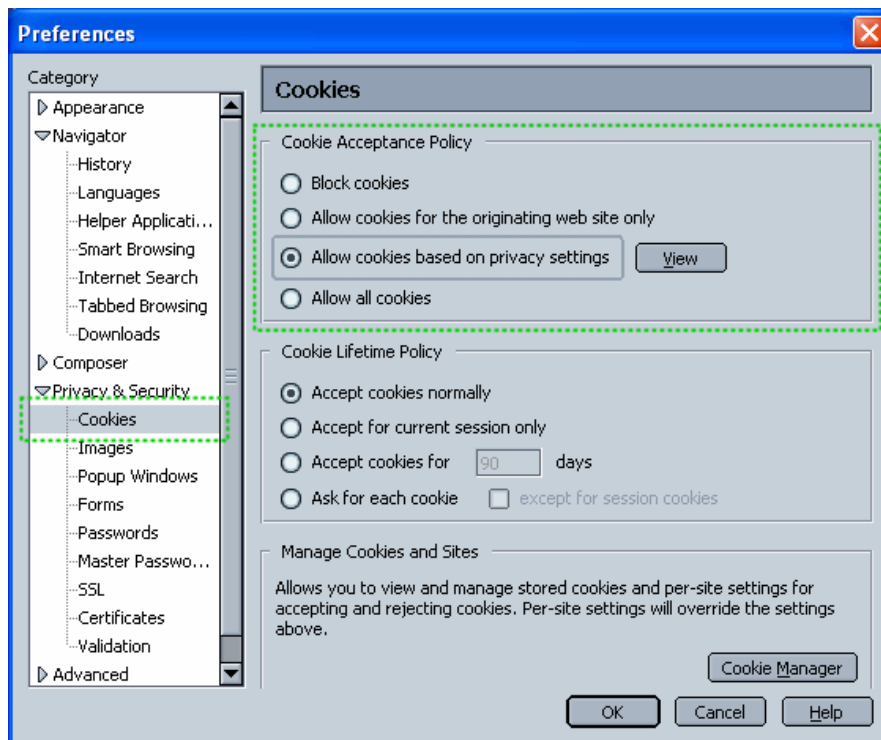
3.3 Ältere Mozilla Versionen

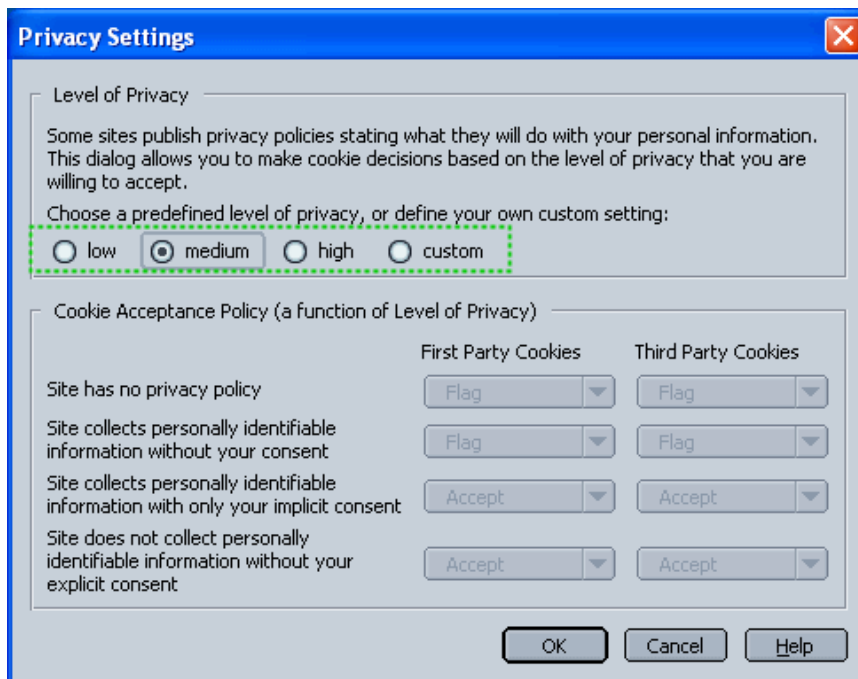
1. Klicken Sie im Menü **Bearbeiten** (Edit) auf **Einstellungen** (Preferences).
2. Erweitern Sie den Bereich Privatsphäre & Sicherheit (Privacy & Security).
3. Klicken Sie auf die Cookies Auswahl und wählen Sie **Alle Cookies akzeptieren** (Enable all cookies).
4. Klicken Sie auf **OK** um Ihre Einstellungen zu speichern.

4 Cookies in Netscape akzeptieren

4.1 Netscape 7.x

1. Klicken Sie in der Menüleiste in Netscape auf **Bearbeiten** (Edit) und auf **Einstellungen** (Preferences).
2. Klicken Sie auf den Pfeil, um die Kategorie Datenschutz & Sicherheit (Privacy & Security) zu erweitern (siehe Abb.1) und klicken Sie auf **Cookies**.
3. Klicken Sie auf Alle **Cookies akzeptieren** (Enable all cookies) oder Cookies auf der Grundlage von Privatsphären-Stufen aktivieren (Allow cookies based on policy settings).
4. Wenn Sie Cookies auf der Grundlage von Privatsphären-Stufen aktivieren (Allow cookies based on policy settings), klicken Sie auf Anzeigen (View) und stellen Sie sicher, dass Sie die Stufe Mittel (Medium) oder Niedrig (Low) gewählt haben (siehe Abb. 2).
5. Klicken Sie auf **OK** um Ihre Einstellungen zu speichern.





4.2 Netscape 6.x

1. Klicken Sie in der Taskleiste auf **Bearbeiten** (Edit), **Einstellungen** (Preferences) und dann auf **Erweitert** (Advanced).
2. Klicken Sie auf Cookies und wählen Sie **Alle Cookies akzeptieren** (Enable all cookies).
3. Klicken Sie auf **OK** um Ihre Einstellungen zu speichern.

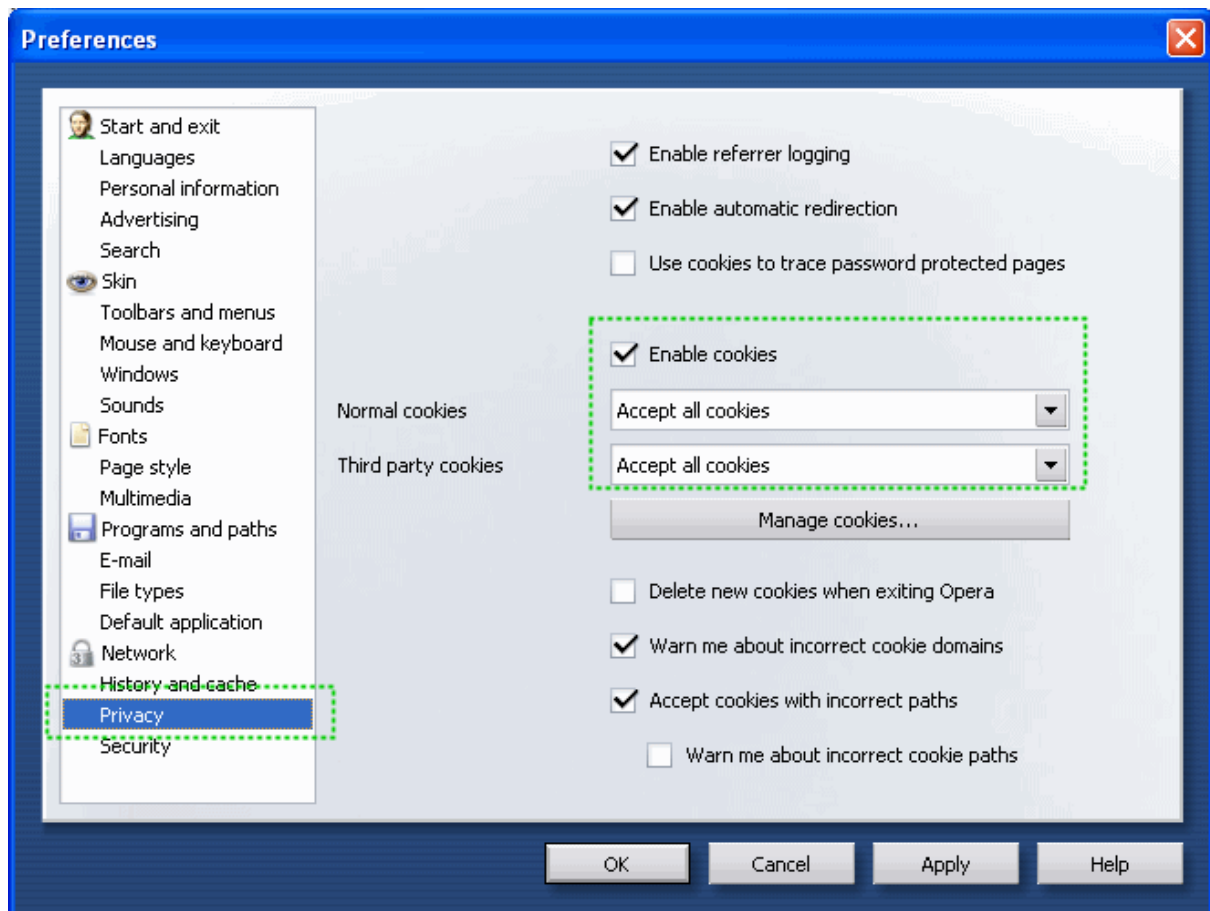
4.3 Netscape 4.x

1. Klicken Sie im Menü **Bearbeiten** (Edit) auf **Einstellungen** (Preferences).
2. Klicken Sie auf **Erweitert** (Advanced) und Cookies und wählen Sie **Alle Cookies akzeptieren** (Accept all cookies).
3. Klicken Sie auf **OK** um Ihre Einstellungen zu speichern.

5 Cookies in Opera akzeptieren

5.1 Opera 7.x

1. Klicken Sie auf **Extras** (Tools) und **Einstellungen** (Preferences).
2. Klicken Sie auf Privatsphäre (Privacy)(siehe Abb.1).
3. Wählen Sie **Cookies zulassen** (Enable cookies) und unter Normale Cookies (Normal cookies) Alle ohne Rückfrage annehmen (Accept all cookies).
4. Klicken Sie auf **OK** um Ihre Einstellungen zu speichern.



6 Cookies in anderen Browsern akzeptieren

6.1 Safari

1. Klicken Sie im Menü Safari auf **Einstellungen** (Preferences) und auf **Sicherheit** (Security).
2. Klicken Sie auf **Immer** (Always), um alle Cookies zu akzeptieren oder auf Nur von Web-Sites, die ich besuche (Only from sites you navigate to).
3. Klicken Sie auf **OK** um Ihre Einstellungen zu speichern.

6.2 Lynx

1. Drücken Sie O für **Optionen** (Options).
2. Gehen Sie zu **General Preferences und Cookies**.
3. Wählen Sie entweder ask user oder **accept all**
4. Speichern Sie Ihre Einstellungen indem Sie **Accept Changes** wählen

6.3 Konqueror

1. Klicken Sie auf **Einstellungen** (Settings), Konqueror Einrichten (Configure Konqueror)
2. Klicken Sie auf Cookies und wählen Sie **Alle Cookies annehmen** (Accept cookies by default).
3. Klicken Sie auf **OK** um Ihre Einstellungen zu speichern.