

## 1 FAQs

### *1. Wie bekomme ich beim Online Shopping mit Lyoness Geld zurück?*

Loggen Sie sich auf [www.lyoness.de](http://www.lyoness.de) ein und suchen Sie über die Händlersuche nach dem passenden Onlineshop. Haben Sie den gewünschten Lyoness Partnershop gefunden, klicken Sie auf das Händler-Logo oder den Button Zum Onlineshop. 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 Onlineshop über die Lyoness Website betreten, werden Sie als Lyoness Kunde erkannt, und Ihr Einkauf kann somit registriert und vergütet werden. (Hinweis: Beim Online Shopping wird – bis auf einige Ausnahmen – generell der Nettowarenwert vergütet. Außerdem 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 bevorzugtes Konto – gemäß Ihren Einstellungen unter Mein Lyoness / Meine Vergütungen / Optionen. Hat sich auf Ihrem Vergütungskonto eine Summe von € 10,- angesammelt, erhalten Sie Ihr Geld auf Ihr eigenes Bankkonto zurück.

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

Ihr Browser sowie Ihre Anti-Spyware und Ihr Antivirus-Programm müssen Cookies zulassen, damit Sie vom System als Lyoness Kunde erkannt werden und damit Ihr Einkauf registriert und vergütet werden kann. Während Ihres Einkaufs im Onlineshop darf Ihr Browser auch keine AdBlocker oder Script-Blocker benutzen. Bitte überprüfen Sie daher Ihre Browsereinstellungen vor dem Einkaufen oder ziehen Sie einen EDV-Fachmann zu Rate!

### *3. Wie lange dauert es, bis ich meinen Einkauf auf meinem Lyoness Vergütungskonto sehe?*

Innerhalb von 24 Stunden wird Ihr Einkauf in Ihrem Lyoness 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 wie Sie als Kunde bezahlt haben, kann der gesamte Ablauf fallweise ungefähr 120 Tage dauern. Je schneller Sie Ihren Einkauf abgeschlossen haben, desto früher erhalten Sie Ihr Geld aufs Konto!

### *4. Ich habe vergessen, den Online Shop über Lyoness 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 beim Online Shopping verwenden können, können Sie natürlich mit diesen bezahlen, und Sie erhalten die Vergütung für die gesamte Rechnungssumme.

Falls Sie einen Gutschein eines unserer Online Shopping-Partner als Werbegeschenk erhalten haben, können 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,- und bezahlen davon € 15,- mit Gutscheinen, wird die restliche Summe von € 85,- vergütet. Bezahlen Sie die komplette Rechnung mit Gutscheinen, die Sie als Werbegeschenk erhalten haben, bekommen Sie leider keine Vergütung.

### ***6. Warum ist mein Einkauf nicht vergütet worden?***

Abhängig von den jeweiligen Umtauschfristen und Lieferzeiten der Partnershops, dauert es unterschiedlich lange, mitunter 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 – spätestens aber innerhalb von sieben Tagen – zu melden sind. Später eingehende Bekanntgaben können von den jeweiligen Onlineshops nicht berücksichtigt werden. Um Ihre Anfrage schnell beantworten zu können, senden Sie uns bitte Ihre Rechnung inklusive endgültigem Zahlungsbetrag in digitalisierter Form ehestmöglich zu.

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

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

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

die Einstellungen der jeweiligen Programme!

Sollte Ihr 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 Onlineshop wird die Vergütung Ihres Einkaufs entweder vom Nettowarenwert oder vom Bruttowarenwert abzüglich Gutscheine, Versand- bzw. Lieferkosten, Manipulations- und Bearbeitungsgebühren berechnet. Welcher Shop welchen Wert als Basis zur Berechnung heranzieht, ist der jeweiligen Händlerdetailbeschreibung zu entnehmen. Meist ist es so, dass internationale Partnershops 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, dass ein anderer Anbieter die Vertriebsrechte für dieses Land hält und andere Shops dort nicht selbst aktiv sein dürfen oder dass es sich um deren Schwesterunternehmen handelt, mit denen es 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 bedeutet: 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 Falle 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.**

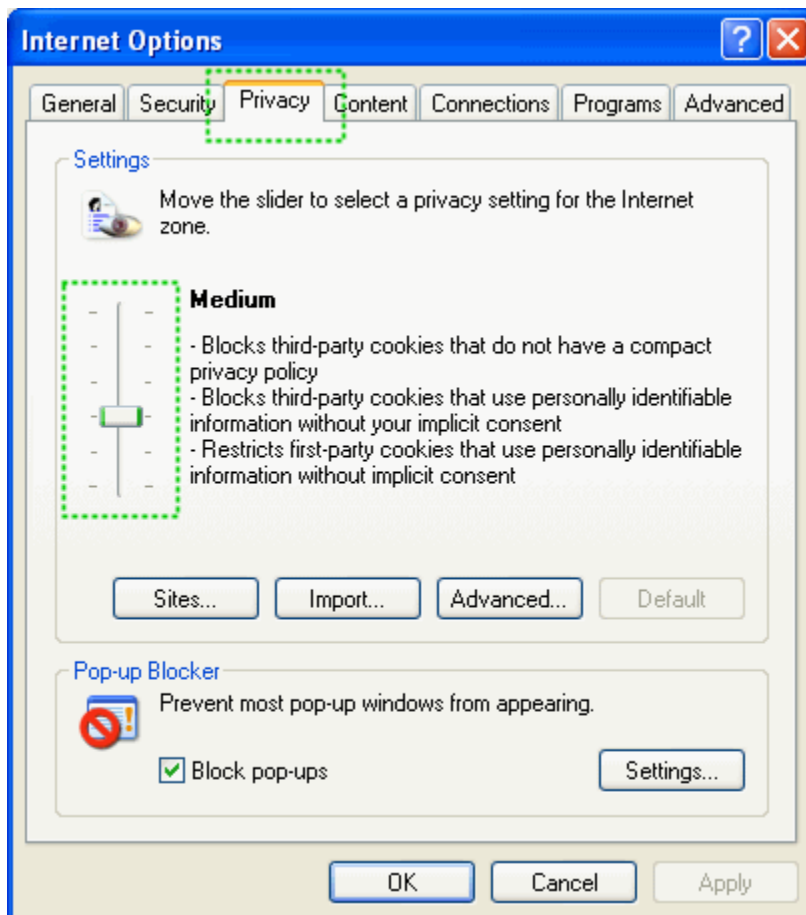
### *11. Warum sind manche Händler nicht in meiner Landessprache verfügbar?*

Bei einigen unserer Partner handelt es sich um internationale Shops, die zwar ihre Ware in viele Länder liefern, die jedoch die Inhalte ihres Webshops nicht in Ihrer Landessprache anbieten können. Wir bitten Sie daher um Verständnis, dass unter Umständen der Inhalt eines Partnershops nicht in Ihrer Landessprache verfügbar ist.

## 2 Cookie Einstellungen

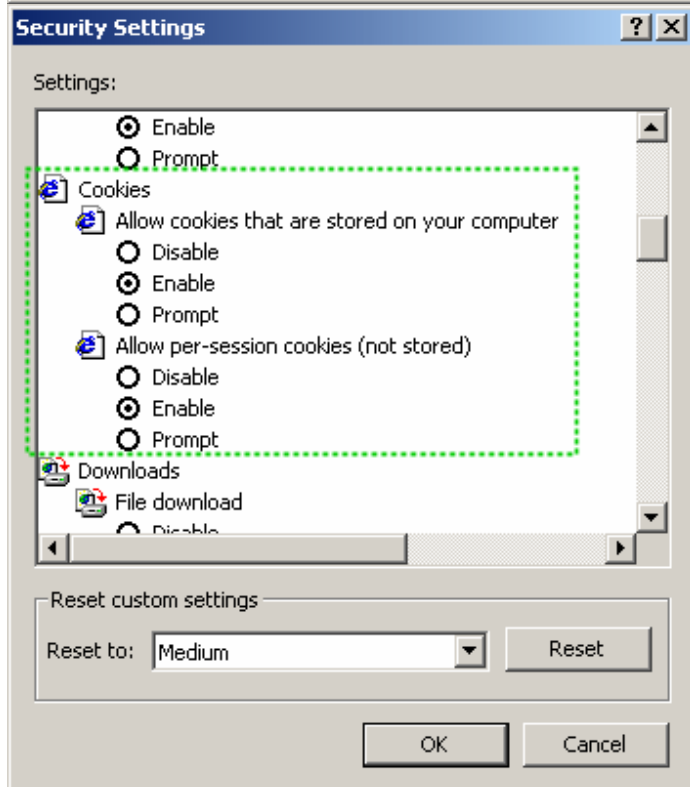
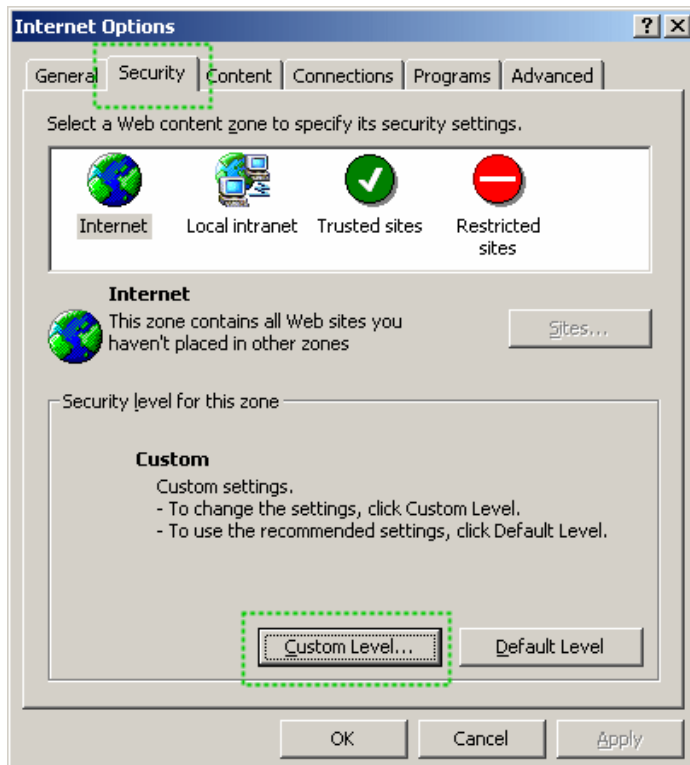
### 2.1 Internet Explorer 6.0 +

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.



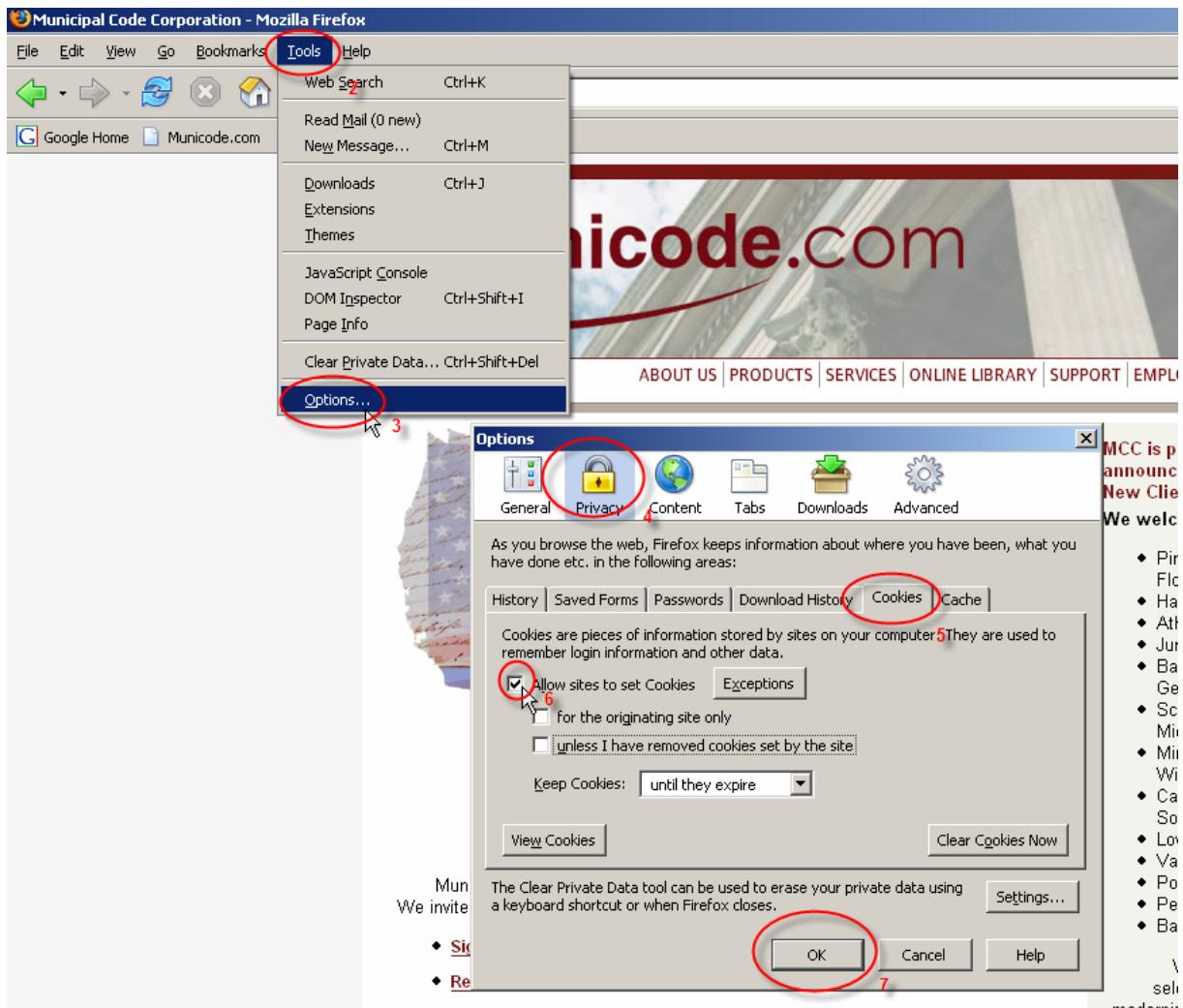
### 2.2 Internet Explorer 5.0/5.5

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



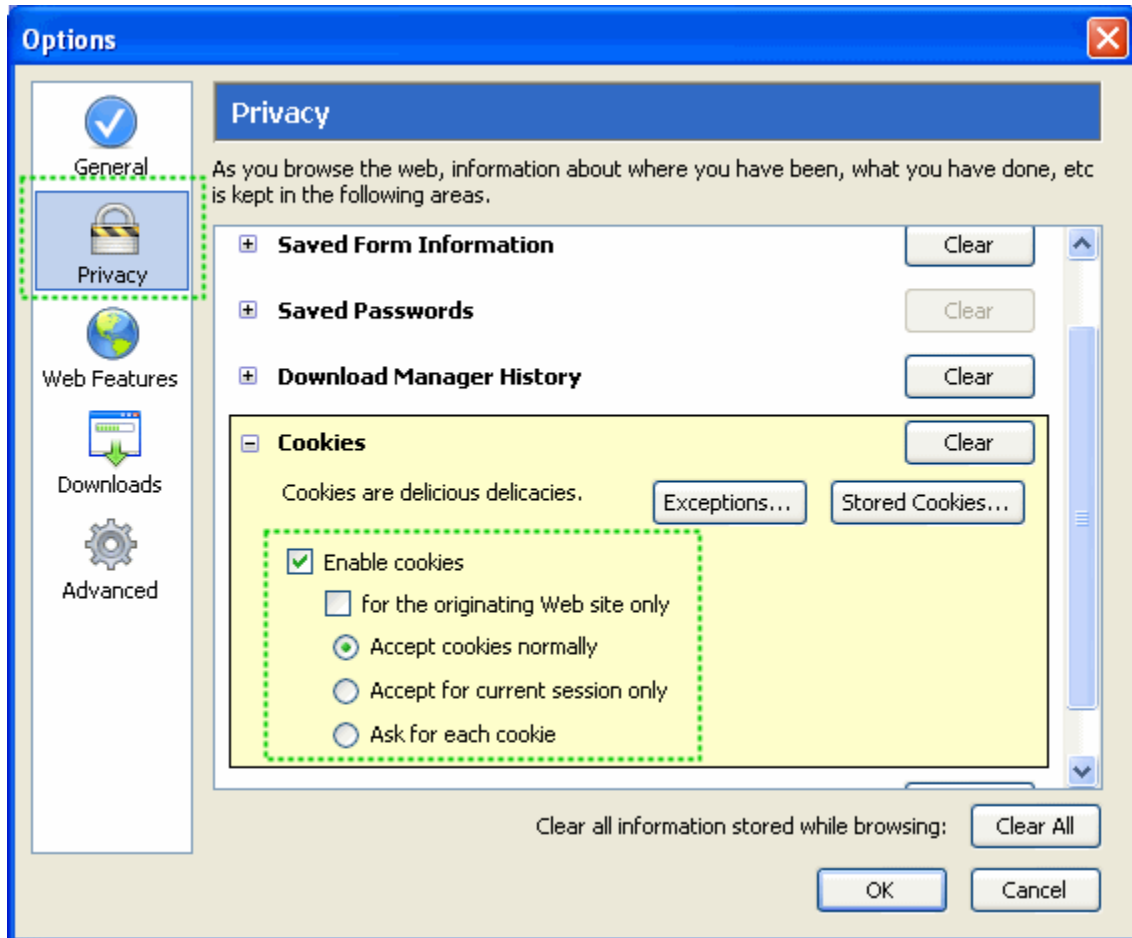
The screenshot illustrates the steps to accept cookies in Mozilla Firefox. The browser window shows the 'Tools' menu open, with 'Options...' selected. The 'Options' dialog box is displayed, with the 'Privacy' tab active. The 'Cookies' sub-tab is selected, and the 'Allow sites to set Cookies' checkbox is checked. The 'OK' button is highlighted.

Numbered annotations in the image indicate the following steps:

- 1: Click on the 'Tools' menu.
- 2: Click on 'Options...' in the Tools menu.
- 3: Click on the 'Privacy' tab in the Options dialog.
- 4: Click on the 'Cookies' sub-tab.
- 5: Check the 'Allow sites to set Cookies' checkbox.
- 6: Click on the 'OK' button.
- 7: Click on the 'OK' button.

### 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.



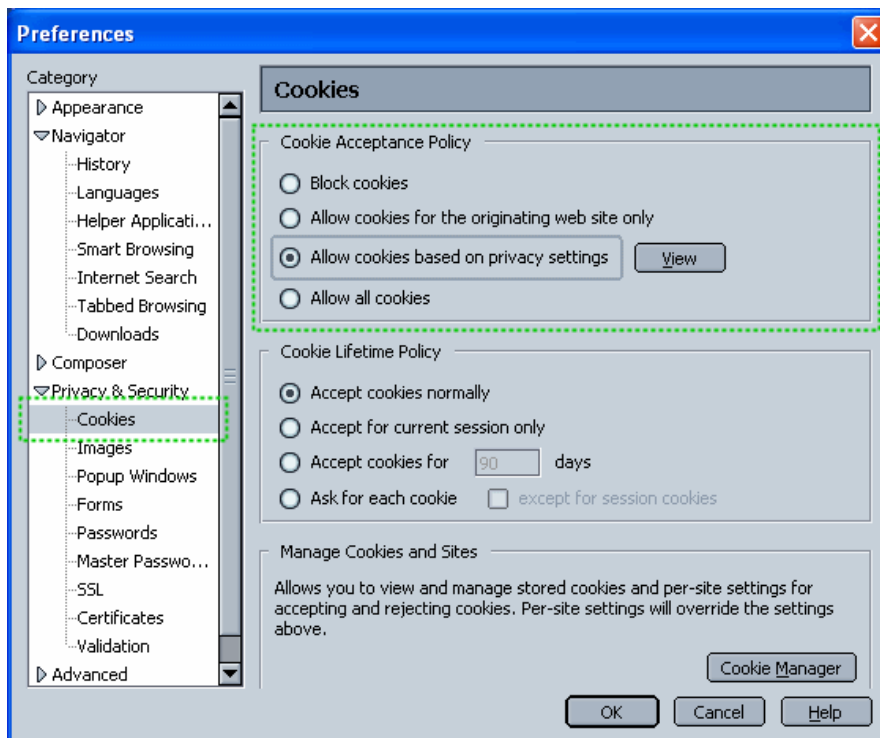
### 3.3 Ältere Mozilla Versionen

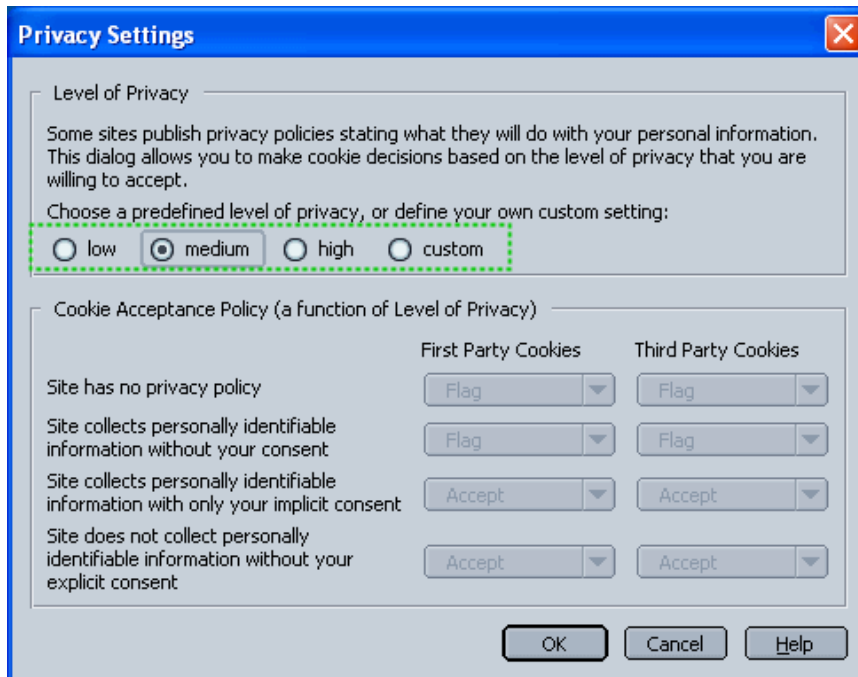
1. Klicken Sie im Menü **Bearbeiten** (Edit) auf **Einstellungen** (Preferences).
2. Erweitern Sie den Bereich Privatsphäre & Sicherheit (Privacy & Security).
3. Klicken Sie auf die Cookies Auswahl und wählen Sie **Alle Cookies akzeptieren** (Enable all cookies).
4. Klicken Sie auf **OK** um Ihre Einstellungen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

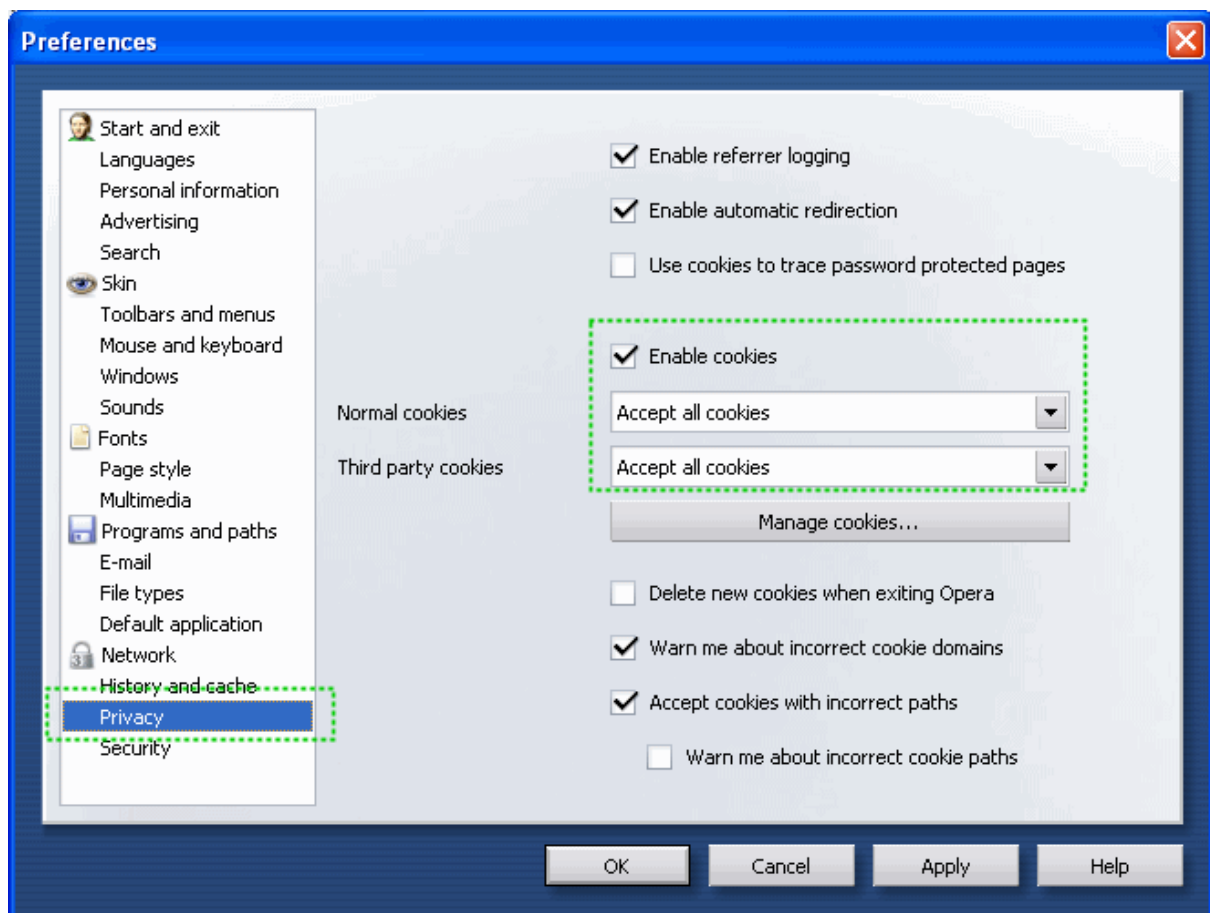
## 4.3 Netscape 4.x

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.