

PASOS REGISTRO DE UNA PYME EN EL PROGRAMA

- 1) ENVÍO DE SOLICITUD CON FOTO EXTERIOR E INTERIOR DEL LOCAL
- 2) **SOLO** TRAS ACEPTACIÓN DE LA MISMA, ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN, CONTRATO, LOGO, HORARIO COMERCIAL, TEXTOS PUBLICITARIOS, TÉRMINOS DE BÚSQUEDA Y FLYER DE REGISTRO GRATUITO.

(Toda la doc. se envía a la vez. El contrato original se enviará por correo postal. De no estar correctamente cumplimentado, será devuelto)

- 3) EL CONTRATO PASA A FIRMA Y SE GRABA
- 4) ENVÍO DE FACTURA PARA EL PAGO DEL TERMINAL (al número de cuenta y concepto indicado)
- 5) RECIBIMOS EL DINERO Y ACTIVAMOS LA PYME
- 6) ENVIAMOS CLAVES

En no más de diez días la pyme ha de ser visitada por el agente pyme y finalizar la correcta instalación de la pyme.

VISITA EN LA PYME

- 1) GUIA REGISTRO CLIENTES / PRIMERA COMPRA (recepción de link, 200€ de compras para recibir tarjeta permanente)
- 2) COMPROBACIÓN MATERIAL RECIBIDO (comunicar faltas en hoja de control enviada a la oficina)
- 3) EXPLICACIÓN DEL TERMINAL (Grabar y borrar compras con tarjeta y/o vale móvil, cambio de contraseña)
- 4) EXPLICACIÓN APLICACIÓN VALE MÓVIL (comprar vale Lyoneess Store – Vales de compra o vales de fidelidad – Pedimos vale móvil)
- 5) EXPLICACIÓN OFICINA VIRTUAL (logo, descripciones, banner, términos de búsqueda, ventas, facturas vale móvil-cash back card, sistema de facturación)

Solicitud para el registro de un establecimiento comercial

Transmitido por

Apellidos /Nombre

ID del afiliado

Datos del establecimiento comercial

Apellidos /Nombre

ID del afiliado (si existe)

☐ Todavía no soy afiliado Lyoneess y quiero registrarme como establecimiento comercial Lyoneess.

DATOS DE LA EMPRESA

Razón social de la empresa (max. 30 caracteres)		Representante con participaciones
Nombre comercial (max. 25 caracteres)		
CIF		
Calle	CP	Localidad
Teléfono	Móvil	
Página web	Fax	
Correo electrónico 1 (persona de contacto)		Correo electrónico 2 (Representante con participaciones)
Provincia	Sector	

Tamaño del comercio ☐ hasta 50m² ☐ más de 51m² ☐ más de 100m²

☐ Central ☐ con filiales Cantidad filiales: _____ Cantidad empleados: _____

☐ Sí, tengo interés en ser punto de aceptación Lyoneess y quiero que Lyoneess se ponga en contacto conmigo.

☐ Por la presente se confirma que el establecimiento comercial recomendado NO tiene más de dos filiales NI más de 20 empleados (sólo como referencia).

☐ Sí, me declaro dispuesto a facilitar y entregar a la empresa Lyoneess material fotográfico de mi local comercial en una calidad adecuada (tamaño mínimo 1 MB, max. 4 MB).

Firma del patrocinador

Firma del empresario y sello de la empresa

Por favor, envíe la solicitud a los datos de contacto que se indican más arriba.

Todos los campos son obligatorios. No se aceptará ninguna solicitud incompleta y sin firma.

En este formulario de registro se indica su interés en ser establecimiento comercial Lyoneess. Lyoneess se reserva el derecho de rechazar este registro sin necesidad de tener que aducir los motivos.

Solicitud de información - Datos de la empresa

Apéndice 2 para la primera solicitud de una empresa

☐ Todavía no soy afiliado Lyoness. Tengo interés en tener una primera conversación y quiero que Lyoness se ponga en contacto conmigo.

DATOS DE LA EMPRESA

Razón social de la empresa (max.30 caracteres)		Representante con participaciones
Nombre comercial (max. 25 caracteres)		
CIF		
Calle	CP	Localidad
Teléfono		Móvil
Página web		Fax
Correo electrónico 1 (persona de contacto)		Correo electrónico 2 (Representante con participaciones)
Provincia		Sector

Tamaño del comercio ☐ hasta 50m² ☐ más de 51m² ☐ más de 100m²

☐ Central ☐ con filiales Cantidad filiales: _____ Cantidad empleados: _____

☐ Por la presente se confirma que el establecimiento comercial recomendado NO tiene más de dos filiales NI más de 20 empleados (sirve como referencia).

☐ Sí, me declaro dispuesto a facilitar y entregar a la empresa Lyoness material fotográfico de mi local comercial en una calidad adecuada (tamaño mín. 1MB y máx. 4MB).

Todos los campos son obligatorios.

En este formulario de registro se indica su interés en ser establecimiento comercial Lyoness. Lyoness se reserva el derecho de rechazar este registro sin necesidad de tener que aducir los motivos.

ID establecimiento comercial



☐ Ya soy afiliado con el n° de ID _____

Datos de la empresa

Razón social

Nombre comercial

Datos de inscripción en el Registro Mercantil

CIF/NIF

Página web

Correo electrónico

Representante con participaciones

C.P.

Localidad

Calle

Teléfono

Fax

Teléfono móvil

Dirección de envío alternativa

Nombre

C.P.

Calle

Localidad

Datos bancarios

Titular de la cuenta

Número de cuenta (20 dígitos)

IBAN

Banco

Código bancario

SWIFT / BIC

☐ Yo (nosotros) solicito/solicitamos, que mis/nuestros datos bancarios anteriormente indicados para el cargo directo en cuenta se utilicen de forma inmediata hasta nuevo aviso de conformidad con las condiciones descritas a continuación.

CONDICIONES: Esta solicitud es revocable. Los cargos en cuenta no se encuentran sujetos a ninguna limitación en lo que respecta al importe. La empresa Banco Santander tiene derecho a devolver los cargos directos en cuenta, especialmente cuando la cuenta no presente la cobertura necesaria. Los pagos parciales no están permitidos. Banco Santander no asumirá responsabilidad alguna en lo que respecta a la transmisión de esta solicitud de cargo directo en cuenta al destinatario del pago. El (los) ordenante(s) no podrá(n) hacer valer frente a Banco Santander ninguna reclamación contra los cargos, en lo que respecta a esta solicitud. Aquellas reclamaciones que se encuentren relacionadas con el cargo directo en cuenta por los negocios jurídicos existentes deberán regularse directamente entre el/los ordenante(s) y el beneficiario de los pagos. La revocación de la solicitud tendrá validez a partir del momento de su recepción en el Banco Santander. El (los) ordenante(s) deberá(n) notificar de forma simultánea al beneficiario. Por lo general, serán de aplicación las "Condiciones generales de adhesión de la empresa Banco Santander" en su versión más reciente en vigor.



Compañía nacional encargada por Lyoneess Europe AG para el servicio:
 Lyoneess Spain, S.L. Unipersonal
 Pza. Pablo Ruiz Picasso 1, Edificio Torre Picasso, Planta 14
 Módulo A, 28020 Madrid
 Teléfono: +34 91 769 56 39
 Fax: +34 91 769 56 58
 Banco Santander
 Código banco: 0049, Código oficina: 1811
 Dígito Control: 31, Cuenta Corriente 2910456149
 IBAN: ES44 0049 1811 3129 1045 6149
 BIC/SWIFT: BSCHESMM

Estructura de la empresa / Facturación

☐ Oficina Central ☐ con filiales/sucursales Cantidad filiales/sucursales: _____ Información por ☐ Fax ☐ Móvil ☐ Correo electrónico

☐ Lyoneess Cashback Card ☐ Vale móvil *Facturación: semanal (mínimo 20 € de margen neto)

Condiciones

Comisión de mediación:

- se aplica a los precios brutos o de promoción
- se aplicarán los impuestos correspondientes

Acepto el margen que se aplica en mi sector.

B-ID = ID sector
C-ID = ID categoría

B-ID	Sector	C-ID	Categoría	Comisión de mediación

PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO

☐ El establecimiento comercial Lyoneess se compromete a garantizar la ventaja de afiliados Lyoneess para las compras de los afiliados Lyoneess al pagar con tarjeta de crédito.

ACUERDO ADICIONAL

☐ Por la presente y hasta nuevo aviso, el establecimiento comercial arriba detallado autoriza a Lyoneess Europe AG y a sus filiales al uso gratuito del logotipo de la empresa, así como del nombre de ésta, dentro de la red de información interna de la empresa Lyoneess, es decir, en el boletín informativo Lyoneess (newsletter), en la página web Lyoneess y, según las circunstancias, en impresos internos de la empresa, así como para la publicidad mediante Google Ad-words, hasta nuevo aviso. Para revocar esta autorización, por favor envíe un correo electrónico a sme-service@lyoneess.es

Lote para pymes para el Programa de Fidelización Lyoneess

Válido para aplicación informática, asistencia y material publicitario POS durante todo el periodo del contrato.

V-Term*

1.340 € más el IVA correspondiente/ unidad ☐

Requisitos:

- Ordenador
- Conexión con Internet

Cantidad: Total neto:

H-Term versión escritorio*

1.490 € más el IVA correspondiente/ unidad ☐

Requisitos:

- Toma de corriente
- Lector de tarjetas móvil

Cantidad: Total neto:

H-Term versión móvil*

1.590 € más el IVA correspondiente/ unidad ☐

Requisitos:

- Toma de corriente
- Lector de tarjetas móvil

Cantidad: Total neto:

Ejournal

1.190 € más el IVA correspondiente/ unidad ☐

Hay que tener disponible un sistema de cajas electrónico

Neto:

Flyer de registro*/100 unidades

165,29 € más el IVA correspondiente ☐

Friendship Flyer para el registro de clientes habituales

Cantidad (Friendship Flyer)**: x 100

Precio neto unitario
(incl. descuento por volumen de pedido)

IVA

Precio bruto unitario

Precio bruto total

Descuento por volumen de pedido

☐ 20% a partir de 2 unidades ☐ 30% a partir de 4 unidades

☐ Por la presente, comprendo y acepto las Condiciones Generales adjuntas para los establecimientos comerciales LYONESS junto con los anexos de LYONESS Spain S.L.U. (Pza. Pablo Ruiz Picasso, 1, Torre Picasso, Planta 14, Módulo A, 28020 Madrid).

Este contrato comercial se basa en el derecho español excluyendo las normas de referencia del derecho internacional privado y del derecho de compraventa de las Naciones Unidas. Madrid tiene jurisdicción exclusiva para todos los litigios como consecuencia o relacionados con este acuerdo comercial.

Firma y sello de la empresa LYONESS
Localidad, fecha

Nombre, ID y firma del RESPONSABLE REGIONAL PYME
Localidad, fecha

Firma y sello del establecimiento comercial LYONESS
Localidad, fecha

*La ejecución final del encargo se efectúa después de la entrada del pago.

**No se conceden descuentos por la compra de grandes cantidades de flyers de registro.

Estructura de artículos y precios pyme POS 2013 - Lyonesse ES

N° Artículo NUEVO

N°	Descripción	Descripción 2	Precio promocion 01/05 a 31/05	Precio estandar
ESPOS3002	POS Material 2013 con Scanner			
ESPOS3003	POS Material 2013 sin Scanner			
ESPOS3004	H-Term V 510 Desktop			
ESPOS3005	H-Term V 670 Mobil			
ESPOS3006	Lote Establecimiento Comercial	H-Term V 510 Desktop (1)	995,00	1.490,00
ESPOS3016	Lote Establecimiento Comercial	H-Term V 510 Desktop (2 -3)	796,00	1.192,00
ESPOS3026	Lote Establecimiento Comercial	H-Term V 510 Desktop (4)	696,50	1.043,00
ESPOS3007	Lote Establecimiento Comercial	H-Term Mobil (1)	1.065,00	1.590,00
ESPOS3017	Lote Establecimiento Comercial	H-Term Mobil (2-3)	852,00	1.272,00
ESPOS3027	Lote Establecimiento Comercial	H-Term Mobil (4)	745,50	1.113,00
ESPOS3008	Lote Establecimiento Comercial	V-Term (1)	895,00	1.340,00
ESPOS3018	Lote Establecimiento Comercial	V-Term (2-3)	716,00	1.072,00
ESPOS3028	Lote Establecimiento Comercial	V-Term (4)	626,50	938,00
ESPOS3009	Lote Establecimiento Comercial	Ejournal	795,00	1.190,00

Precios sin IVA

DESCRIPTION									
META- ID		Geo- Marketing for Members		SECTOR- ID	LYONESS ANALYSIS	RETAIL/SE RVICE S STL	CATEGORY- ID	MEMBER BENEFIT ALLOCATION	
A- ID		META-CATEGORY	B-ID	CATEGORY	RS	C-ID	SUB- CATEGORY	Example	MB- NEW
1		Construction, Garden, Energy	1	Construction / Renovation	R	1	DIY market	Example	7
1		Construction, Garden, Energy	1	Construction / Renovation	R	2	Building material		5
1		Construction, Garden, Energy	1	Construction / Renovation	R	3	Prefabricated House		5
1		Construction, Garden, Energy	1	Construction / Renovation	S	4	Construction Services, Interior construction		7
1		Construction, Garden, Energy	1	Construction / Renovation	S	5	Heating, air condition, sanitary		6
1		Construction, Garden, Energy	1	Construction / Renovation	S	6	Electrician		6
1		Construction, Garden, Energy	1	Construction / Renovation	S	7	Wood & Carpenter (Joiner)		6
1		Construction, Garden, Energy	1	Construction / Renovation	S	8	Metal worker (Filter)		6
1		Construction, Garden, Energy	1	Construction / Renovation	S	9	Locksmith, key service, (lockout services)		6
1		Bauen, Garten, Energie	1	Construction / Renovation	S	10	Industrial cleaning		6
1		Construction, Garden, Energy	2	Garden	S	11	Garden and landscape planning		6
1		Construction, Garden, Energy	2	Garden	R	12	Garden center		6
1		Construction, Garden, Energy	3	Energy / Fuel	R	13	Energy, fuel	Roth, Verbund	5
2		Furniture, Housekeeping, Deco	4	Flowers	R	14	Florist		7
2		Furniture, Housekeeping, Deco	5	Furniture / Homeware	R	15	Furniture / Homeware		7
3		Food	6	Food	S	16	Catering		7
3		Food	6	Food	R	17	Food retail		5
3		Food	6	Food	R	18	Baker / Confectionery		5
3		Food	6	Food	R	19	Food Discounter		5
3		Food	6	Food	R	20	Delicatessen food		5
3		Food	6	Food	R	21	Butchery / meat market		5
3		Food	6	Food	R	22	Wine, Beer, Spirits		5
3		Food	6	Food	R	23	Independent marketer	Hueriger, Buschenschank	7
4		Car, Petrol, Supplies	7	Car	S	24	Car service		7
4		Car, Petrol, Supplies	7	Car	R	25	Car retail		7
4		Car, Petrol, Supplies	7	Car	S	26	Car rental		7
4		Car, Petrol, Supplies	7	Car	R	27	Car supplies		7
4		Car, Petrol, Supplies	7	Car	S	28	Driving school		7
4		Car, Petrol, Supplies	8	Petrol	R	29	Petrol Station, Petrol		6
5		Shopping Center	9	Department Store	R	30	Department store		
5		Shopping Center	10	Hypermarket	R	31	Hypermarket	Universalmarkt	
5		Shopping Center	11	Shopping Mall	R	32	Shopping Mall		
6		Consumer Electronics, Photo, Mobile phone	12	Photo, Camera & Supplies	R	33	Photo shop		7
6		Consumer Electronics, Photo, Mobile phone	12	Photo, Camera & Supplies	S	34	Photography & Photo Development	Fotograf	7
6		Consumer Electronics, Photo, Mobile phone	12	Photo, Camera & Supplies	R	35	Camera & Supplies		7
6		Consumer Electronics, Photo, Mobile phone	13	Computer	S	36	Computerservice, IT-service		7
6		Consumer Electronics, Photo, Mobile phone	13	Computer	R	37	Computer, Notebook, Supplies		6

DESCRIPTION							
META-ID	Geo- Marketing for Members	SECTOR-ID	LYONESS ANALYSIS	RETAIL/SE RVCE	CATEGORY-ID	MEMBER BENEFIT ALLOCATION	
A-ID	META-CATEGORY	B-ID	CATEGORY	R/S	C-ID	SUB- CATEGORY	Example MB- NEW
7	Health and Beauty	18	Optician & Hearing Aid	R	44	Eyewear (glasses, contact lenses), optician and hearing aid	7
7	Health and Beauty	19	Drugstore	R	45	Drugstore and household products	7
7	Health and Beauty	20	Beauty	S	46	Cosmetic studio, hairdresser, masseur	9
7	Health and Beauty	21	Pharmacy	R	47	Pharmacy	9
7	Health and Beauty	22	Doctor / Therapist	S	48	Doctor / Therapist	11
8	Fashion, Shoes, Accessoires	23	Textile / Accessoires	R	49	Women/Men/Child/Baby	9
8	Fashion, Shoes, Accessoires	23	Textile / Accessoires	S	50	Tailor shop / dressmaking	9
8	Fashion, Shoes, Accessoires	24	Shoes & Leather	R	51	Shoe retail	7
8	Fashion, Shoes, Accessoires	24	Shoes & Leather	S	52	Shoemaker / cobbler	7
8	Fashion, Shoes, Accessoires	25	Watches & Jewellery	R	53	Watches & Jewellery retail	7
9	Travel, Transport, Taxi	26	Holiday & Travel	S	54	Travel agency, Taxi	7
9	Travel, Transport, Taxi	26	Holiday & Travel	R	55	Travel Equipment	7
10	Hobby, Leisure, Sports	27	Toys & Hobby	R	56	Toys	7
10	Hobby, Leisure, Sports	27	Toys & Hobby	R	57	Hobby- and craft stuff	7
10	Hobby, Leisure, Sports	28	Books	S	58	Library	7,0
10	Hobby, Leisure, Sports	28	Books	S	59	Bookbinder	7
10	Hobby, Leisure, Sports	29	Gift shop	R	60	Gift shop	7
10	Hobby, Leisure, Sports	30	Sport & Fitness	S	61	Fitness studio	7
10	Hobby, Leisure, Sports	30	Sport & Fitness	R	62	Sports Equipment (retail)	9
10	Hobby, Leisure, Sports	31	Pet	S	63	Veterinary	8
10	Hobby, Leisure, Sports	31	Pet	R	64	Pet shop, pet food and supplies	7
10	Hobby, Leisure, Sports	32	Music & Instruments	S	65	Instruments construction	8
10	Hobby, Leisure, Sports	32	Music & Instruments	S	66	Piano tuner	7
10	Hobby, Leisure, Sports	32	Music & Instruments	R	67	Musical instrument shop	7
11	Entertainment	33	Event	S	68	Event, Outdoor	7
11	Entertainment	33	Event	S	69	Catering	7
11	Entertainment	34	Entertainment	R	70	Ticket service	7
11	Entertainment	34	Entertainment	S	71	Museum, Zoo	5
11	Entertainment	35	Art & Antiquities	R	72	Art & Antiquities	11
12	Restaurant, Catering, Hotel	36	Gastronomy	S	73	Gastronomy, Café, Bar	7
12	Restaurant, Catering, Hotel	36	Gastronomy	R	74	Gastronomy- and catering supplies	9
12	Restaurant, Catering, Hotel	36	Gastronomy	S	75	Hotel, Accommodation	7

DOCUMENTACIÓN A APORTAR CON EL CONTRATO PYME:

***AUTÓNOMOS:**

-IRPF

-IVA

***SOCIEDADES:**

-Impuestos de Sociedades

-IVA

-Registro Mercantil

Si aquí no veo lo que necesito, se pedirán más documentos. (Escrituras de CONSTITUCIÓN)

***COMUNIDAD DE BIENES O SOCIEDAD CIVIL:**

-Acta de constitución

-IVA

***EMPRESAS DE NUEVA CONSTITUCIÓN:**

-Declaración Censal

-IAE (Impuesto de actividades económicas)

-Escrituras de constitución

Toda esta documentación podrá ser enviada por correo electrónico.

Si algún sector determinado no declara IVA, hay que indicarlo por escrito junto con toda la documentación.

REEMBOLSO DE DINERO EN CADA COMPRA*



Q quality Austria
SYSTEMZERTIFIZIERT
ISO 9001:2008
Nº 294311

LYONESS

*Solo en establecimientos comerciales Lyoness

www.lyoness.es

SU REGISTRO GRATUITO

Por la presente solicito la participación en el Programa de Fidelización de Lyoness Spain S.L.U., Pza. Pablo Ruiz Picasso 1, Torre Picasso, Planta 14, Módulo A, 28020 Madrid. Lyoness Spain S.L.U. actúa en nombre y representación de Lyoness AG, Bahnhofstr. 7, CH-9470 Buchs, Suiza.

Sr./Sra./Empresa Nombre (persona de contacto en la empresa)*

Apellidos (nombre de la empresa)*

Dirección (calle, número)*

Código postal*

Localidad*

Fecha de nacimiento/ de fundación de la empresa*

NIF/CIF*

Teléfono móvil*

Correo electrónico*

☒ He leído y acepto las Condiciones Generales de Contratación.

☐ Si quiero que Lyoness me informe sobre ofertas verticales de los Establecimientos Comerciales y sobre el Programa de Fidelización Lyoness por correo electrónico, SMS, MMS, por mensaje online o por teléfono, Plazo revocar este consentimiento en cualquier momento enviando un correo electrónico dirigido a: info@lyoness.es



Por favor, introduzca el código de barras de 13 caracteres en relación con el registro de Online Flyer.

Datos bancarios: (para recibir sus pagos)

Código bancario

Entidad bancaria

IBAN

SWIFT/BIC

Número de cuenta

Titular de la cuenta

Recomendado por:

(HA DE SER SOCIO DE LA EMPRESA. SI HA MÁS DE UNO, ADJUNTAR AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL RESTO.

El pedido se hace a Lyoness Spain S.L.U., quien actúa en nombre y representación de Lyoness Europe AG. A este pedido aplicarán las Condiciones Generales de Contratación que se han acordado entre el afiliado y Lyoness Europe. Lyoness reserva el derecho de rechazar o no ejecutar este pedido, sin indicar las razones de su decisión.

ID afiliado*

Firma del patrocinador*

Las Condiciones Generales se han entregado debidamente.

*Lugar, fecha, firma del nuevo Afiliado, padres o representantes legales en caso de menores de edad que tengan más de 16 años/ Denominación de la sociedad.

*Campos obligatorios: no se aceptarán formularios incompletos.

30 DÍAS
AFILIACIÓN DE PRUEBA

PRIMER PEDIDO DE VALES/ TARJETAS REGALO

Pedido hecho en nombre de Lyoness Europe AG, Lyoness Spain S.L.U., Pza. Pablo Ruiz Picasso 1, Torre Picasso, Planta 14, Módulo A, 28020 Madrid, con CIF: B34561945 e inserta en el Registro Mercantil de Madrid en la I M-524086, tomo 29152, libro 0, folio 165, Sección 8.

Información de pedido: (todos los importes en euros)

Establecimiento comercial (nombre y D)	Valor del pedido (precio de la compra)	IVA	Anticipo/ Pago parcial	Importe a pagar

Continúa en...

Suma:

Recepción del vale:

Datos bancarios:

☐ Recibo mi pedido en la oficina Lyoness.
Lyoness Spain S.L.U., Pza. Pablo Ruiz Picasso, 1
Torre Picasso, Planta 14, Módulo A, 28020 Madrid
Teléfono: +34 91 769 56 39

☐ Por correo a: (envío a la dirección que he facilitado)
Gastos de envío: Si el valor del pedido de vales es inferior a 200 euros, se cargarán gastos de envío por 4,00 euros. Si el valor del pedido de vales es igual o superior a 200 euros, no se cargarán gastos de envío.

Lyoness Europe AG
Banco Santander
Código banco: 0049
Código oficina: 1811
Dígito Control: 32
Cuenta Corriente: 2610456106
IBAN: ES41 0049 1811 32 2610456106
BIC/SWIFT: BSCHE333

*Lugar, fecha, firma del nuevo Afiliado, padres o representantes legales en caso de menores de edad que tengan más de 16 años/ Denominación de la sociedad.

*Campos obligatorios: no se aceptarán formularios incompletos.

Por la presente, todos los propietarios de la sociedad abajo identificados,
autorizamos a..... a que actúe como representante en el registro de dicha sociedad en
Lyonesse.

NOMBRE Y NIF

NOMBRE Y NIF

NOMBRE Y NIF

NOMBRE Y NIF

LISTA DE CONTROL

Rogamos prepare la siguiente información para agilizar el correcto registro de su establecimiento comercial:

Información sobre su establecimiento comercial

☐ Datos de contacto:

- Teléfono móvil:
- Correo electrónico:
- Dirección Web:

☐ Horario comercial

☐ Texto publicitario – descripción breve (máx. 150 caracteres, rogamos se envíe como documento Word a: sme-service@lyoness.es)

☐ Texto publicitario – descripción detallada (máx. 1.000 caracteres, rogamos se envíe como documento Word a: sme-service@lyoness.es)

☐ Logotipo en formato JPEG (rogamos se envíe a sme-service@lyoness.es)

☐ Términos de búsqueda, por los que quiere que se le encuentre (número ilimitado de caracteres, rogamos se envíe como documento Word a: sme-service@lyoness.es)

☐ Último Impuesto de Sociedades (o Declaración de IRPF) y última Declaración de IVA en cualquiera de sus diferentes modalidades (por módulos, con recargo de equivalencia u cualquier otro)

☐ Escrituras de constitución

¿Se le ha informado correctamente sobre los siguientes asuntos?

- ☐ Folleto de información pyme y Manual de Usuario
- ☐ Terminal
- ☐ Acuerdo de establecimiento comercial para participar en el programa de fidelización Lyoness
- ☐ Área de marketing del establecimiento comercial
- ☐ Material de marketing Lyoness

Condición:

La firma del contrato será aceptada una vez que todos los puntos nombrados más arriba se hayan recibido y realizado debidamente.

Número Establecimiento comercial 90300978
Pedido desde: 24.04.2013
Your UID-No.:
CIF:
Fecha Factura 24.04.2013

Número de factura ESTEI130000290

Página 1

Cantidad N° artículo	Unidades	Descripción	Precio unitario	IVA %	Importe neto
1 ESPOS2008	pieza	Package V-Term "Mobile"	390,00	21%	390,00
Subtotal				EUR	390,00
+ 21 % sales tax of EUR 390				EUR	81,90
Total Factura				EUR	471,90

Condiciones de pago Pago a la recepción de la factura
Forma de pago Giro bancario
Peso total 2,32 kg

Datos Bancarios: Lyoneess Spain S.L. Banco Santander Código banco: 0049 Código oficina: 1811 Dígito control: 31
Cuenta Corriente: 2910456149. IBAN: ES44 0049 1811 31 2910456149 BIC/SWIFT: BSCHESMMIBO

Lyoneess Spain, S.L., Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1, Torre Picasso, Planta 14, Módulo A, 28020 Madrid.
CIF: B-54563945. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid Tomo 29152, Libro 0, Folio 165, Sección 8, Hoja M-524886.

Adjunto factura de terminal.

Por favor, el pago ha de realizarse por transferencia o ingreso bancario al número de cuenta indicado a pie de página especificando en el concepto el número de pyme (90300XXX)

Gracias de antemano.



MANUAL DEL USUARIO



Índice

1. Argumentos claves para el registro de clientes
 - 1.1. Guía para la primera compra
 - 1.2. Guía para el registro de compras de afiliados
2. Datos de contacto
3. Preguntas frecuentes - FAQs

USB Cashback-Card

1. Instrucciones técnicas
 - 1.1 Actualización de software H-Term
 - 1.2 Configuración del escáner actual
 - 1.3 Configuración del escáner alternativo
 - 1.4 Instrucciones de uso H-Term VeriFone Vx670 versión móvil
 - 1.5 Instrucciones de uso H-Term VeriFone Vx510 versión escritorio
 - 1.6 Instrucciones de uso V-Term
 - 1.7 Descripción del eJournal
2. Descripción del vale móvil
3. Instrucciones de uso del portal del establecimiento comercial



ARGUMENTOS PARA EL REGISTRO DE NUEVOS CLIENTES

Reembolso de dinero en cada compra – ¡y no se moleste en acumular puntos!



Comprar y beneficiarse al mismo tiempo

- A nivel Internacional y multisectorial
comprar y ahorrar dinero a nivel internacional y en todos los sectores comerciales y de prestaciones de servicio
- Reembolso de dinero (Cashback)
recibir en su cuenta el 2% de reembolso del total de su factura de compra en 24.000 establecimientos comerciales en todo el mundo
- Lyoness Foundations
apoyar con cada compra a la Greenfinity Foundation y a la Child & Family Foundation en la realización de proyectos de ayuda, educación para los más desfavorecidos y protección del medio ambiente
- DÍSELO A UN AMIGO – Bono Amigo
Recomendar Lyoness y recibir de cada compra del nuevo afiliado hasta el 0,5% del importe del total de su compra

Comprar y hacer el bien



Para cada afiliado de Lyoness la forma adecuada de comprar



Cashback Card

Tarjeta de ventajas personal con banda magnética. Mostrar en la caja antes de pagar.



Vales originales/Tarjetas Regalo

Vales – una popular idea de regalo. Puede solicitarlas online, en la oficina nacional o en los puntos de distribución autorizados por Lyoness.



Mobile Cashback

Vales electrónicos para el smartphone. Generar vales en el smartphone vía aplicación o portal móvil m.lyoness.es.



Compras online

Comprar en más de 3.200 establecimientos comerciales online y las 24 horas del día. Después de iniciar la sesión, visitar el establecimiento comercial deseado online a través de la página Web Lyoness.

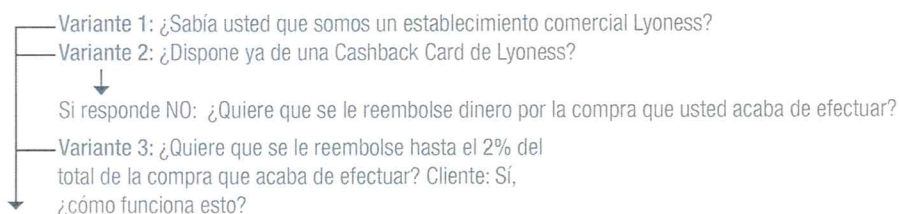
Cifras

- 2003 fundación de Lyoness
- 2,5 millones de afiliados
- 39 países en todo el mundo, de ellos 28 en Europa
- 24.000 establecimientos comerciales (grupos comerciales y PYMES)
- 150.000 puntos de aceptación
- 3.200 tiendas online
- unos 850 empleados

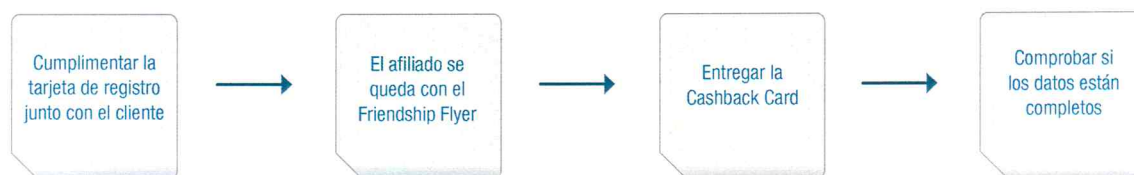


Guía de procedimiento en una primera compra: El/ la cliente aún no dispone de Cashback Card (tarjeta CBC) Registro mediante Friendship Flyer

Sra./Sr. [apellidos]!



Respuesta: Somos un establecimiento comercial Lyoneess. Las ventajas que brinda Lyoneess no le generan ningún gasto a usted. En cada compra se le abonará en su cuenta hasta el 2% Cashback del total de la compra efectuada. En el momento en el que se hayan acumulado [importe: 10 €], este importe le será transferido a su cuenta bancaria personal. Después de cada compra recibirá un sms que le informará de su ventaja de afiliados y el bono de liquidación generado.



- El cliente recibirá el link de confirmación de su afiliación por correo electrónico y tendrá que confirmar este link para completar su registro.
- Explíquelo a su cliente que recibirá sus datos de acceso al portal de afiliados tanto por sms como por correo electrónico.
- Una vez que el cliente haya acumulado un volumen de compras de [€ 200], recibirá una Cashback Card personalizada por correo ordinario.

Observación:

Hágale ver a su cliente que no sólo disfrutará de las ventajas Lyoneess en su tienda, sino también en muchas otras más. Una relación detallada de todos los establecimientos comerciales Lyoneess la encontrará en www.lyoneess.es.



¿Qué es la afiliación a prueba?

- La afiliación a prueba es un periodo de 30 días en el que el nuevo afiliado puede probar y aprovechar de forma ilimitada todas las ventajas Lyoneess. Si en estos treinta días efectúa una primera compra en un establecimiento comercial Lyoneess (Cashback Card, vales móviles, vales originales/ Tarjetas Regalo, compra online) por el importe que sea o efectúa un pedido de vales, la afiliación a prueba pasa a convertirse en una afiliación en firme, de duración ilimitada y totalmente gratuita. La afiliación a prueba se extinguirá automáticamente.
- A través de la afiliación a prueba, Lyoneess le permite conocer nuestro servicio de atención al cliente y disfrutar de su filosofía de "Comprar juntos. Beneficiarse juntos. Hacer algo bueno juntos".
- Todos los afiliados disponen de la posibilidad de convencerse por sí mismos, durante 30 días, de las ventajas Lyoneess.
- Observación: Por supuesto que existe la posibilidad de volver a registrarse en Lyoneess una vez terminada la afiliación a prueba. El registro de un nuevo afiliado siempre es gratuito.



Breve descripción del procedimiento de contabilización del volumen de compras de los afiliados

Como registrar correctamente las compras efectuadas:
Su responsable regional PYME le explicará el V-Term y el H-Term.

Contabilización mediante el V-Term:
introduzca la contraseña y el nombre de usuario para iniciar la sesión.

1. En caso de contabilización mediante lector de código de barras
 1. Leer el código de barras mediante el escáner
 2. El cliente queda registrado
 3. Introducir el importe
 4. Guardar

2. En caso de entrada manual de datos
 1. Introducir manualmente el código de barras o el ID de afiliado
 2. Pulsar ENTER para confirmar
 3. Introducir el importe
 4. Guardar

Contabilización mediante el H-Term

1. Pulsar F1 para la entrada de datos
2. 1. Introducir manualmente el código de barras o el ID de afiliado
2. 2. Como alternativa, pasar la tarjeta con la banda magnética
3. Confirmar el número de tarjeta con la tecla verde
4. Introducir el ID del empleado (opcionalmente)
5. Introducir el importe de la factura
6. Introducir el número de la factura (opcionalmente)
7. Pulsar ENTER para confirmar

Aviso importante:

- Sólo dispondrá de 15 minutos para hacer correcciones. Después, los datos se transmitirán a la oficina nacional Lyoness donde se guardarán temporalmente bajo un número ID colectivo.



PREGUNTAS FRECUENTES (FAQs): NUESTRAS RESPUESTAS A SUS PREGUNTAS

¿Quiere saberlo todo sobre Lyonesse?

¿Está interesado en nuestra empresa, en nuestra visión y en nuestra cultura empresarial?

Aquí encontrará todas las respuestas para tener éxito como Establecimiento Comercial Lyonesse.



Apartado 1: Cultura empresarial - Juntos somos fuertes

Con nosotros hacia el éxito

“Comprar juntos. Beneficiarse juntos. Hacer algo bueno juntos.” Esa es nuestra filosofía. Esto significa que cualquier persona en Lyonesse realiza su trabajo con mucha alegría, fuerza e ideas innovadoras y, de esta forma, contribuye en su área a “ser más fuertes juntos”.

Junto a los objetivos económicos de la empresa, también hay sitio para lo individual y lo creativo. Los 850 empleados de todo el mundo de todos los departamentos, como por ejemplo, el departamento para pymes, el taller de creación de los gráficos, marketing, Relaciones Públicas o nuestro nuevo canal web de información y entretenimiento “Lyonesse.TV” contribuyen todos los días a vivir nuestra filosofía y a desarrollar la mayor comunidad de compras del mundo.

Sólo quien pueda identificarse con su empresa al cien por cien, se esforzará al máximo por ella. Por eso, nuestros empleados son para usted el mejor apoyo, para que usted pueda obtener el máximo beneficio de la colaboración con Lyonesse.

En Lyonesse, el trabajo en equipo y el sentimiento de “nosotros” pertenecen al concepto de éxito.



1. ¿Qué idea se esconde detrás de Lyonesse?

La idea de una comunidad de compras. Alcanzamos un increíble volumen de ventas gracias a la gran cantidad de afiliados que se reembolsan dinero en cada compra. Esta idea tuvo ya éxito desde el primer año. La empresa acababa de comenzar y ya entusiasmo a miles de personas en Austria.

Desde su fundación en julio de 2003, Hubert Feidl creó una empresa que es al mismo tiempo comunidad de compras, programa de fidelización para el comercio regional, nacional e internacional, red social, posibilidad de ganancia para todos los implicados, apoyo en educación para los más necesitados y defensores del medio ambiente.

Esta idea funciona por un principio muy sencillo:

Reembolso de dinero en cada compra.

Los afiliados compran en establecimientos adheridos a Lyonesse y se benefician de este principio. Se genera reembolso de dinero (reembolso inmediato hasta un 2% de la suma de compra) en cada compra que realice en establecimientos comerciales Lyonesse. Además, los afiliados Lyonesse apoyan automáticamente en cada compra dos fundaciones: la Child & Family Foundation lleva a cabo proyectos de ayuda y educación, mientras que la Greenfinity Foundation se dedica desde 2012 a la protección del medioambiente y el clima.

También los establecimientos comerciales se encuentran en una situación única: los afiliados Lyonesse consultan de forma activa aquellos establecimientos comerciales en los que reciben las ventajas de afiliados. Los establecimientos comerciales ya no tienen que buscar clientes, sino que ellos los encuentran.

Los establecimientos comerciales ahorran el dinero en promoción y, de esta forma, conceden ventajas permanentes para los afiliados Lyonesse.

Gracias a "Comprar juntos. Beneficiarse juntos. Hacer algo bueno juntos.", Lyonesse concilia varios factores de forma ventajosa y así crea una situación única en la que se benefician todos los participantes en la comunidad de compras.

2. ¿Quién tuvo la idea de Lyonesse?

Hubert Freidl,
Fundador y CEO de Lyonesse International AG



Fecha de nacimiento:	29.01.1972
Formación:	Comercial
Hijos:	Dominic Miguel
Aficiones:	Tocar el piano y el acordeón, conducir quads

Hubert Freidl nació en 1972 en Graz. A la edad de 23 años se hizo autónomo y empleó sus capacidades personales y profesionales en los sectores de venta de seguros y el desarrollo de software para distribuidores en toda Europa. La constancia y sobre todo su gran corazón le llevaron por último al éxito con Lyonesse.

La idea de Lyonesse

La idea de Lyonesse surgió un viernes por la tarde, cuando Hubert Freidl estaba en la caja registradora de una tienda de muebles y le preguntó a la cajera si sería posible que le hiciera un descuento. La respuesta de la señora fue: por supuesto que puede tener descuento si compra más. Hubert Freidl preguntó si podía hacerlo también con sus amigos y familiares. La cajera respondió: por qué no, es una compra de grupo o colectiva, ¡sí es posible!. Así de simple surgió la idea de Lyonesse.

El ambicioso hombre de negocios tiene la visión de establecer la Cashback Card como la tarjeta de ventajas más fuerte en todo el mundo. La idea: fundar una comunidad de compras que genere un gran volumen de compras y en la que todos los afiliados reciban reembolso de dinero. Su visión la comparten muchísimas personas, por eso la idea de Lyonesse está presente en todo el mundo.

“Juntos somos fuertes.”

“Lyonesse no sólo ofrece una gran oportunidad única a todos los implicados, sino que la empresa puede conseguir mucho más gracias a su idea. Los afiliados y los establecimientos comerciales reconocen la fuerza que tienen en la comunidad y alcanzan juntos muchos éxitos.”, declara Hubert Freidl sobre la idea fundamental de Lyonesse.



3. ¿Cuántos establecimientos comerciales hay adheridos al Programa de Fidelización de Lyonesse?

Actualmente en todo el mundo hay más de 24.000 establecimientos comerciales (pymes y grupos comerciales) de los más diversos sectores económicos.

4. ¿Qué desarrollo internacional persigue Lyonesse?

Lyonesse se ha posicionado con éxito a nivel mundial. La red Lyonesse se extiende por toda Europa, por los Emiratos Árabes Unidos, Qatar y Sudáfrica y llega por el este hasta Asia-Pacífico (Hong Kong, Macao, Australia, Filipinas, Tailandia) y por el oeste hasta Canadá, Estados Unidos y Brasil. Con ésta idea única de negocio, Lyonesse está activa en un total de 39 países en todo el mundo, de los que 28 son europeos. La comunidad de compras consta de millones de afiliados que pueden usar las ventajas Lyonesse en 150.000 puntos de aceptación de más de 24.000 establecimientos comerciales en todo el mundo.

5. ¿Cuáles son las metas de Lyonesse en el futuro?

- Hasta 2015 se planea la expansión de la red Lyonesse a 33 países en Europa, así como en Oriente Medio, África, Asia y Sudamérica.
- La red de afiliados alcanzará en 2015 un 5% de la población europea que usarán activamente la Cashback Card de Lyonesse.
- En 2020 será la comunidad de compras número 1 en el mercado mundial.

6. ¿Cuáles son los principales objetivos de la empresa?

- Convertir la Cashback Card en la tarjeta de ventajas más usada y con más fuerza del mundo.
- Crear la mayor red internacional de establecimientos comerciales y afiliados del mundo; más opciones de compra significa más reembolso de dinero para afiliados, más volumen de ventas para establecimientos comerciales y más apoyo para la Child & Family Foundation y Greenfinity Foundation.
- Apoyo en educación al mayor número de personas necesitadas posible y protección sostenible del medioambiente y el clima.



7. ¿Qué proyectos sociales promueve Lyoness?

Corporate Social Responsibility significa que una empresa desarrolla su responsabilidad social. Esta idea de responsabilidad juega un papel muy importante para Lyoness.

Child & Family Foundation

Educación. Oportunidades. Futuro.



La educación es un bien muy valioso del que se priva a muchos jóvenes. Hacer frente a esta falta de educación en todo el mundo, es el objetivo de la Child & Family Foundation de Lyoness (CFF). Fue fundada en 2008 como organización de caridad e independiente en Suiza. Según su lema "Educación. Oportunidades. Futuro.", se compromete en todo el mundo a proporcionarles a personas necesitadas el acceso a la educación y proporcionarles ayuda para el autodesarrollo. Hasta hoy la Child & Family Foundation ha realizado más de 30 proyectos de ayuda y educación en 18 países, desde Austria pasando por Nigeria, hasta los Estados Unidos. De esta forma, ha ayudado a más de 6000 niños, jóvenes y familias. Y con cada proyecto, cada día son más. Con cada compra, los afiliados Lyoness apoyan los proyectos de la Child & Family Foundation.

Greenfinity

Juntos por el mundo.
Juntos para el mañana.

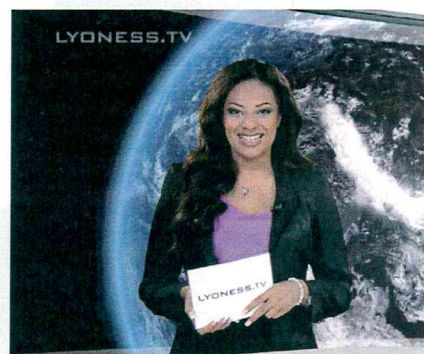


Desde principios de 2012, la Greenfinity Foundation de Lyoness contribuye de forma activa a la conservación de nuestro hábitat natural. La iniciativa de sostenibilidad de Lyoness se fundó en 2011 como fundación independiente y sin ánimo de lucro. Su objetivo es proteger el medio ambiente de forma sostenible, promover proyectos de protección medioambiental e invertir en el uso de energías renovables. Los afiliados Lyoness apoyan con cada compra los proyectos de la Greenfinity Foundation. Desde su fundación, Greenfinity ya ha equipado con placas fotovoltaicas varias escuelas en tres continentes y, como patrocinadora del Lyoness Open Golf de Austria, ha calculado por primera vez la huella ecológica de un evento del European Tour. Además fomenta la conciencia para la movilidad sin emisiones, por ejemplo con la construcción de la primera gasolinera solar en Graz, la cual se ha puesto en marcha en otoño de 2012.

8. ¿Por qué modernos medios de comunicación apuesta Lyoness?

Lyoness está siempre en vanguardia y por eso utiliza las plataformas de medios de comunicación más diversas para comunicarse con el mundo como Facebook, Google+, Twitter, Youtube. Lyoness está presente en todas partes para ponerse en contacto con sus afiliados e interesados. Desde junio de 2012, Lyoness abre nuevos caminos en el ámbito de la multimedia. El canal de Internet de información y entretenimiento "Lyoness.TV" informa a toda la comunidad Lyoness sobre la empresa. Gracias al archivo de vídeos es posible verlos en otro momento posterior.

Desde finales de 2011 la revista Cashback Magazine y desde marzo de 2012 la Child & Family Foundation están disponibles en la versión para iPad y, de esta forma, amplían la oferta informativa para afiliados y establecimientos comerciales.





9. ¿Qué actividades promocionales se llevan a cabo para fortalecer la marca Lyonesse?

En otoño de 2012, la campaña de activación "¡Ahora!" motivó a los afiliados Lyonesse al uso activo e intensivo de las numerosas ventajas de compra Lyonesse. Al mismo tiempo, fue el inicio de la campaña anual "El Tesoro de las compras" que, con más de 31.000 premios por un valor total de dos millones de euros, une a afiliados y establecimientos comerciales en un concurso único.



10. ¿Qué ventajas suponen las campañas publicitarias Lyonesse para su empresa?

La actividad publicitaria intensiva de Lyonesse le ofrece una serie de ventajas:

- Las campañas publicitarias favorecen la imagen de Lyonesse y, de esta forma, movilizan a los compradores.
- Los compradores producen más volumen de compra.
- El incremento del volumen de compra significa más presupuesto para la promoción de su establecimiento comercial.
- La promoción óptima de su establecimiento comercial con Lyonesse consigue atraer más clientes finales con ganas de consumir en su comercio.



Apartado 2: Preguntas para empezar con Lyoneess

VENTAJAS A OBTENER

¿Qué ventajas resultan para usted gracias a la cooperación con Lyoneess?

La cooperación con Lyoneess es un paso importante para su empresa para alcanzar el éxito. Gracias al uso efectivo de nuestro marketing y a la identificación de nuevas oportunidades, juntos podremos tener mucho más éxito. Como parte de la comunidad de compras Lyoneess, usted se beneficia del mayor programa de fidelización de clientes del mundo gracias a una gran cantidad de ventajas:

- Fidelización de clientes
- Aumento del volumen de ventas
- Reducción de costes
- Incremento de los beneficios

¿Se originan gastos para mis clientes?

Sus clientes no soportan ningún gasto, sino sólo ventajas.

¿Cómo puedo lograr aumentar mi volumen de ventas con ayuda del Programa de Fidelización Lyoneess?

- Gestione su nuevo Programa de Fidelización de una forma activa para promover las ventas lo máximo posible.
- Ponga en escena su nuevo material de marketing para ganar clientes.
- Entusiasme a comercios reconocidos de su región con el Programa de Fidelización Lyoneess.

¿Se aceptan empresas del mismo sector en mi región en el Programa de Fidelización Lyoneess?

Sí, cuando los objetivos previstos conjuntos no se cumplan. El responsable regional pyme le informará sobre los requisitos de un derecho sectorial exclusivo.

¿Por qué registro mi empresa también como afiliado Lyoneess (ID de afiliado)?

Para usar las ventajas Lyoneess como su programa de fidelización de clientes.



PREGUNTAS SOBRE EL SERVICIO

¿Cuál es el proceso hasta mi activación?

Su responsable regional pyme le informará sobre el documento "Argumentos para el registro de nuevos clientes". Después firmará el Acuerdo con establecimientos comerciales para el Programa de Fidelización Lyoneess. A continuación, el responsable regional pyme lo enviará, junto con una copia de las Escrituras de Constitución, del último impuesto de sociedades (o declaración de IRPF) y última declaración de IVA en cualquiera de sus diferentes modalidades, a la oficina nacional Lyoneess. Después de pagar el importe del terminal y del material de marketing, se procederá al envío del material publicitario (por correo) y todos los datos de acceso necesarios (por correo electrónico). Después se activará su empresa en la página web.

¿Qué datos de acceso recibo y para qué los necesito?

Como establecimiento comercial Lyoneess, usted recibe datos de acceso para cuatro áreas:

1. V-Term (el H-Term no necesita datos de acceso)
2. Inicio de sesión de establecimiento comercial
3. Inicio de sesión como empresa afiliada
4. Inicio de sesión de afiliado

1): Con el V-Term se registran las compras de sus clientes.

2): Con estos datos tendrá acceso al portal de establecimiento comercial personal y toda la información relevante como facturación, ventas, texto publicitario, logotipo, etc.

3) + 4): Esto le permite el acceso al portal personal de empresa y afiliado. Ahí encontrará la información detallada sobre el ID correspondiente.

¿Cuándo y cómo recibo los datos de acceso?

Tras el pago de la factura emitida por Lyoneess, recibirá sus datos de acceso por correo electrónico.

¿Qué hago si he perdido la contraseña?

Si ha perdido la contraseña, envíe un correo electrónico al departamento Pyme de Lyoneess (sme-service@lyoneess.es). Le enviaremos de inmediato los nuevos datos de acceso.

¿Cómo actúo correctamente cuando tenga problemas con el V-Term o el H-Term y cómo puedo registro las compras de los afiliados Lyoneess durante ese periodo de tiempo?

Envíe un correo electrónico al departamento Pyme de Lyoneess (sme-service@lyoneess.es), selle y quédese con una copia de las facturas de los afiliados y regístrelas una vez el problema se haya solventado.



¿Quién es mi persona de contacto en Lyoness?

Su responsable regional pyme le apoya y coordina en:

- Preguntas sobre el uso del programa de fidelización
- Preguntas sobre la aplicación informática
- Preguntas sobre la atención al afiliado

La oficina pyme le apoyará en:

- Preguntas sobre cambios y actualizaciones de la configuración de la página web en el portal del establecimiento comercial
- Preguntas sobre la facturación
- Preguntas sobre la coordinación del equipo de los responsables regionales pyme
- Preguntas sobre temas administrativos

PREGUNTAS SOBRE LA CASHBACK CARD (CBC)

¿Cuándo debe enseñar el afiliado la CBC?

- Antes de pagar en la caja
- Antes de firmar una obra o un proyecto (por ejemplo, sector de la construcción y reformas)

¿Qué hago si el afiliado ha olvidado su CBC?

Se le anotará al afiliado en la parte trasera de su factura con el sello de la empresa. En la próxima compra o visita se le grabará la que no se haya contabilizado.

PREGUNTAS SOBRE LA FACTURA

¿Qué costes tengo como empresario?

- Los gastos del terminal y del material de marketing se detallan en el acuerdo de establecimiento comercial.
- La comisión de mediación/margen comercial se produce sólo en caso de compra.
(Importe de la comisión de mediación IVA incluido según la lista de márgenes)
- Opcional: por pedidos de Friendship Flyer (en lotes de 10) hay que pagar 20 € (2 € bruto por Flyer).

¿En qué momento se me factura?

Lyoness factura semanalmente a partir de un margen neto de 20 € como mínimo. Si usted no alcanzase el margen neto de 20 € en tres meses, se realizará una facturación automática por trimestre a partir de la fecha de registro y a finales de año.



¿Dónde puedo imprimir las facturas otra vez?

En su portal de establecimiento comercial encontrará un resumen de sus facturas en el apartado "Facturas" en PDF y podrá imprimirlas. Para ello, necesita iniciar sesión con los datos de acceso como establecimiento comercial.

PREGUNTAS SOBRE LA VENTAJA DE AFILIADO

¿Qué es la ventaja de afiliados?

La ventaja de afiliados es el descuento porcentual acordado que concede a los afiliados Lyonesse en su compra.

¿Cuándo, a quién y sobre qué precio se aplican las ventajas de afiliados Lyonesse acordadas?

Los afiliados Lyonesse que muestren la CBC, recibirán las ventajas de afiliados Lyonesse en cada compra sobre el precio marcado o negociado.

¿Tengo que conceder otros descuentos adicionales?

Como establecimiento comercial, no tiene que conceder descuentos adicionales.

¿Cuándo no es válida la ventaja de afiliados?

- Básicamente, en el ámbito del B2B se descartan las cooperaciones entre dos empresas en el Programa de Fidelización Lyonesse y necesitan una aclaración especial con la oficina para pymes (referencia a la regla del B2B).
- El establecimiento comercial decide sobre la aceptación del pago con tarjeta de crédito (la aceptación se encuentra en el "Acuerdo con Establecimientos Comerciales para el Programa de Fidelización Lyonesse").

Como establecimiento comercial, ¿por qué tengo soportar IVA en el margen comercial/ comisión de mediación?

Lyonesse le deduce el margen comercial con el IVA incluido porque las comisiones de mediación están sujetas a impuestos. Como empresa, Hacienda le devuelve el importe del IVA en su declaración mensual/trimestral.

¿Cómo puedo controlar mis datos y las compras realizadas?

Podrá controlar sus datos y compras inmediatamente después de cualquier transacción. Encontrará información sobre ello en su portal personal de establecimiento comercial.

PREGUNTAS SOBRE RESCISIÓN DEL CONTRATO Y CONTINGENCIA ASEGURADA

¿Hay algún plazo que cumplir al rescindir un contrato?

Sí, el plazo de rescisión del contrato es de seis meses.

Encontrará más información sobre los plazos de rescisión en las Condiciones Generales.



¿Cómo actuar en los caso de seguros?

Si el cliente le paga la suma de la cuenta, hay que contabilizarla como compra con CBC.

PREGUNTAS SOBRE LA CERTIFICACIÓN

1.6. ¿Se ha examinado Lyonesse con respecto a los estándares internacionales?

Sí, Lyonesse ha sido certificada por diferentes organizaciones independientes.



Quality Austria examinó a Lyonesse en el ámbito de la gestión de calidad y fue distinguida con el certificado ISO 9001:2008. El certificado ISO 9001 define estándares mínimos internacionales en los que hay que basar los procesos y estructuras de una empresa.



En el marco de la certificación, Lyonesse recibió por parte de Quality Austria el certificado IQNet reconocido a nivel internacional como confirmación de la gestión de calidad.



Lyonesse Austria GmbH es miembro de la red económica Leitbetriebe Austria y, de este modo, una empresa innovadora, sostenible y que se dirige hacia el éxito económico. Leitbetriebe es una marca austriaca que cuenta con 1.000 empresas galardonadas en Austria.

Si tiene dudas, no dude en ponerse en contacto con su responsable regional pyme personal.

Forme parte de la comunidad de compras Lyonesse.



CARPETA DE ASESORAMIENTO PYME



Índice

1. Reglas para la pyme
2. Preguntas frecuentes
3. Dossier de prensa
4. Información técnica



REGLAS DE PROCEDIMIENTO PYME



REGLAMENTO PARA LA CENTRAL DE OFICINAS PYME, LOS DIRECTORES DE EQUIPO DE LAS OFICINAS PYME Y LOS RESPONSABLES REGIONALES PYME

1. La central de oficinas PYME prepara todos los datos y formularios y se los facilita a las organizaciones nacionales a modo de guías de procedimiento.
2. A continuación, la central de oficinas PYME organiza la formación de las organizaciones nacionales (utilización adecuada de los documentos guía). El lugar de formación es la sede de la Dirección en Graz.
3. El responsable regional PYME es el "compañero de primera línea" y, en principio, responsable del establecimiento comercial que le haya sido asignado. Actúa como interlocutor entre éste y Lyoness.
4. El responsable regional PYME se ocupa de su establecimiento comercial y es su interlocutor directo para cualquier pregunta sobre el funcionamiento de los terminales, el programa de fidelización o la atención al cliente.
5. La oficina PYME de las respectivas organizaciones nacionales presta el servicio al cliente y es la entidad de referencia para todas las cuestiones de facturación y cobros/pagos, los cambios y actualizaciones en la configuración Web en el portal de afiliados, las cuestiones administrativas y la coordinación de las citas de los responsables regionales PYME.
6. El director de equipo PYME tiene encomendado las siguientes tareas: recabar y analizar la información referente a sus regiones, elaborar un perfil de necesidades y requisitos y organizar los puntos de venta de vales.

PROCESO DE AFILIACIÓN DE UN NUEVO ESTABLECIMIENTO COMERCIAL

1. Los establecimientos comerciales susceptibles de convertirse en nuevos afiliados son propuestos por la estructura o el responsable regional PYME (véase formulario "Solicitud de registro de un establecimiento comercial"). Las personas de la estructura se pueden descargar dicho documento en el área de descargas personales en www.lyoness.es.
2. Los empresarios que se dirijan por iniciativa propia a Lyoness recibirán como respuesta un correo electrónico de la oficina PYME (véase documento "Primer contacto de un empresario") que contiene una primera información sobre Lyoness (véase "Primera información sobre la empresa"). Esta "Primera información" ofrece un resumen de la estructura de la empresa, de las ventajas empresariales de una cooperación mutua, así como un resumen de los costes.
3. En el caso que el empresario tenga interés en una primera cita con Lyoness, deberá cumplimentar el formulario de contacto correspondiente (véase "Datos empresariales de un primer contacto").
4. La oficina PYME tendrá que evaluar la empresa sobre la base de los datos empresariales recibidos, independientemente de si le llegan por un formulario de solicitud de registro o por un primer contacto. Si la oficina PYME decide que la empresa en cuestión cumple con los requisitos de afiliación, seguirá con el paso nº 5.
5. En el caso de evaluar positivamente el primer contacto o la solicitud de registro, la oficina PYME hará una primera llamada telefónica. Esta llamada sirve para concertar una primera cita entre el establecimiento comercial y su responsable regional PYME. El objetivo de esta conversación consiste en el cierre del contrato (véase documentos "1ª llamada después de un primer contacto" o "1ª llamada como respuesta a una solicitud de establecimiento comercial").
6. En la conversación comercial, el responsable regional PYME utiliza el folleto de información para explicar lo que es Lyoness.
7. En caso de que se produzca la firma del acuerdo de establecimiento comercial a efectos de participar en el programa de fidelización, el responsable regional PYME repasará el Manual de Usuario con el potencial afiliado.

Contenidos

- Argumentos para el registro de clientes
- "Guía de procedimiento durante una primera compra"
- "Guía de procedimiento para la contabilización de los volúmenes de compra de los afiliados"
- Datos de contacto – oficina PYME
- FAQ

Entre otras cosas, al establecimiento comercial también se le mostrará el funcionamiento de los terminales con la ayuda de un dummy.

8. En el caso que la firma del contrato no se haya producido durante la primera cita, se preparan una serie de datos para el cierre del contrato en la segunda cita (véase documento "Lista de control para el cierre del contrato").

En esta fase del proceso ya se ha hablado de:

- Folleto de información PYME y Manual de Usuario
- Terminales
- Acuerdo de establecimiento comercial para la participación en el programa de fidelización Lyoness
- Datos de marketing del establecimiento comercial
- Material de marketing Lyoness

9. Una vez que el empresario haya firmado el acuerdo y seleccionado el terminal y el material de Punto de Venta que solicita, el responsable regional PYME avisará a la oficina PYME. Una vez recibido este aviso, la oficina PYME procederá al:

- Cobro por domiciliación bancaria del terminal solicitado y, si procede, del pedido de Friendship Flyers.
- Registro del nuevo establecimiento comercial en su oficina PYME

[Información: En el futuro, toda la captación, introducción, actualización y monitorización de los datos del establecimiento comercial así como la totalidad de la correspondencia entre el responsable regional PYME y la oficina PYME se registrarán a través de un módulo CRM (Customer Relationship Management). Muy pronto recibirán información detallada al respecto]. El establecimiento comercial tiene, además, la posibilidad de hacer un pedido de material publicitario adicional que le será enviado junto con el material de Punto de Venta (véase "Formulario de pedido para material Punto de Venta").

10. Llegado a este punto, el nuevo establecimiento comercial recibe el correo electrónico de "Bienvenida" para su activación.

10.1 Establecimientos comerciales con V-term

1º correo electrónico: (véase "Correo electrónico de bienvenida al V-Term")

Contenido:

- Información sobre el procedimiento a seguir hasta su activación
- Datos de contacto tanto de la oficina PYME como de su responsable regional PYME

2º correo electrónico: envío del correo electrónico de seguimiento (véase documento "Datos de acceso para el Terminal Virtual (incluido Manual de Instrucciones)" – sólo para usuarios autorizados)

Contenido:

- Envío de los datos de acceso personales

10.2 Establecimientos comerciales con H-term

1º correo electrónico: (véase "Correo electrónico de bienvenida al H-Term")

Contenido:

- Información sobre el procedimiento a seguir hasta su activación
- Datos de contacto tanto de la oficina PYME como de su responsable regional PYME

11. El material de Punto de Venta para el nuevo establecimiento comercial es enviado por correo ordinario (véase "Carta adjunta material Punto de Venta") o entregado directamente por el responsable regional PYME asignado a la empresa. Él es el responsable de asesorar al establecimiento comercial respecto a la mejor colocación posible de este material.

12. En el caso que la solicitud de cooperación con Lyoness fuese rechazada, la oficina PYME enviará el documento "Carta de contestación negativa a la solicitud de registro".



13. En el caso que un establecimiento comercial afiliado pretenda registrar otra filial para el programa de fidelización, cumplimentará el correspondiente formulario junto con su responsable regional PYME (véase “Hoja de datos para filiales”) y se lo mandará a la oficina PYME.
14. Resolución del contrato
- 14.1 Resolución del contrato por parte del establecimiento comercial
- Si es el establecimiento comercial el que solicita la resolución del contrato, se le enviarán las condiciones marco correspondientes mediante un correo electrónico de respuesta predefinido (véase documento “Respuesta – solicitud de rescisión del contrato”).
- 14.2 Resolución del contrato por parte de Lyoness
- Si es Lyoness la parte que solicita terminar con la cooperación existente, el establecimiento comercial recibirá la notificación de resolución de contrato mediante el correo electrónico de respuesta predefinido.
- Variante 1: Notificación de resolución de contrato – Lyoness – general
- Variante 2: Notificación de resolución de contrato por negarse a aceptar la CBC
15. El establecimiento comercial tiene la posibilidad de participar en el diseño y la redacción de los documentos, apuntando sus sugerencias y propuestas en el correspondiente “Formulario de solicitud - EC” y enviándolo a su oficina PYME nacional. Ésta, a su vez, mandará la solicitud a la central de oficinas PYME, que comprobará y, en su caso, aceptará y liberará el nuevo documento o formulario.

PROCESO A SEGUIR POR LA OFICINA PYME

1. Información: En el futuro se dispondrá de una plataforma para el intercambio de las comunicaciones gracias al módulo CRM que facilitará la máxima transparencia y la actualización de la correspondencia entre la oficina y el responsable regional. Pronto se enviará más información al respecto.
2. Lyoness se reserva el derecho a rechazar a aquellos establecimientos comerciales de sectores que no concuerden con el modelo del programa de fidelización Lyoness.
3. Los directores de equipo en los diferentes países Lyoness también disponen de la posibilidad de participar en el diseño y la redacción de los documentos, apuntando sus sugerencias y propuestas en el correspondiente “Formulario de solicitud - DE” y enviándolo a la central de oficinas PYME. Ésta comprobará su contenido y, en su caso, aceptará y liberará el nuevo documento o formulario.

DOCUMENTOS DEL RESPONSABLE REGIONAL PYME PARA EL REGISTRO DE NUEVOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

1. La carpeta del responsable regional PYME es su herramienta de información y tendrá que ser utilizada en cada visita a un establecimiento comercial.
 - Reglamento PYME
 - FAQs
 - Dossier de prensa
 - Terminales
 - Glosario
2. El documento “Lista de control de atención al cliente” es una encuesta que el responsable regional PYME realizará durante su visita al establecimiento comercial. Las respuestas le permitirán evaluar si existe la necesidad de adoptar medidas de mejora para el servicio al cliente. En caso de adopción de medidas, el responsable regional PYME, una vez concluida su visita, las introducirá en el módulo CRM y se las remitirá a la oficina PYME para su tramitación.



Conceptos Pyme

Definición

Central pyme	Central para peticiones de establecimientos comerciales
Oficina pyme	Oficina en la compañía nacional correspondiente
Director equipo pyme	Responsable de la gestión administrativa Director de equipo para la oficina pyme Persona de contacto para el agente pyme
Responsable Regional PYME	Colaborador externo para el establecimiento comercial
Manual de usuario	Manual para el establecimiento comercial
Folleto informativo para pyme	Folleto para empresarios para incentivar la cooperación con Lyonesse
Carpeta de asesoramiento	Contiene la amplia información para el asesor
Ventaja de afiliados	Reembolso inmediato, bono de liquidación, y bono amigo para afiliados
Bono de liquidación	Ventaja de afiliados excluyendo reembolso inmediato y bono amigo
Comisión de mediación	Margen comercial entre el establecimiento comercial y Lyonesse
Bono amigo	Bono para la recomendación de nuevos afiliados (0,5% directo y 0,5% indirecto)
Punto de venta de vales	Un establecimiento comercial que vende vales originales de establecimientos comerciales Lyonesse

MATERIAL DE MARKETING LYONESS



Material de Marketing Estándar

Folleto pyme	☒
Sales-Folder/Carpeta de ventas	☒
Folleto "¡AHORA!"	☒
Pegatinas Lyoness	☒
Expositores	☒
Bolsas	☒
Wobbler	☒
Bandeja de pago	☒
Banderas	☒
Cartel	☒

Paquete estándar

• Boletín informativo temático pyme	☒
• SMS para nuevos establecimientos comerciales (envío regional para los afiliados)	☒
• Formación regional	☒
• Convención Nacional para pymes	☒

LISTA DE CONTROL PARA USAR DURANTE LA VISITA AL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL

GENERALIDADES

- ¿Todos sus empleados conocen Lyonesse y sus aplicaciones?
- ¿Todos sus empleados le pueden explicar al cliente final lo que es Lyonesse?
- ¿Está usted satisfecho con la asistencia por parte de nuestra oficina PYME?

TERMINALES

- ¿Los terminales están listos para entrar en funcionamiento? ¿Se producen fallos de funcionamiento?
- Si sólo dispone del H-Term, ¿le interesaría cambiar al V-Term/eJournal?
- ¿Dispone usted de un acceso a Internet en la zona de la caja registradora?
- ¿Utiliza usted de forma activa la oficina virtual para el establecimiento comercial y sus accesos a Lyonesse?
 - Si la respuesta es NO – ¿Necesitaría usted otro curso de formación?
 - Si la respuesta es SÍ – ¿Mantiene los datos siempre actualizados?
 - ¿Ha descargado ya la aplicación Lyonesse para su smartphone?

MARKETING

- ¿Hay afiliados Lyonesse que compran en su establecimiento?
- En los últimos meses ¿han aumentado o disminuido las compras por parte de afiliados Lyonesse?
- ¿Está familiarizado con nuestra presencia mediática (Lyonesse.TV, Vídeo "All about Lyonesse", etc.)?
 - Si la respuesta es SÍ – ¿Piensa usted que Lyonesse podría ser un medio publicitario interesante para su empresa?
- ¿Conoce las campañas publicitarias de Lyonesse?
- ¿Ya se imparten en su región los cursillos de formación regionales que le ayudan a incrementar su volumen de ventas como establecimiento comercial?
 - Si la respuesta es SÍ – ¿Participa usted de forma activa en estas formaciones?
- ¿Utiliza usted la Lyonesse Cashback Card para sus compras tanto a nivel personal como profesional?
- ¿Conoce usted la Fundación Child & Family Foundation?
- ¿Conoce usted la Fundación Greenfinity Foundation?
- ¿Sabía usted que puede participar de forma activa en determinados proyectos, y que, participando en el programa de apadrinamiento educativo, recibirá la tarjeta Child & Family Cashback Card en agradecimiento a su aportación como miembro activo?

CONTROL VISITA PYME

Número-Nombre PYME:

Agente PYME:

Fecha de instalación del terminal:

El establecimiento ha recibido los siguientes materiales de marketing:

- | | |
|-----------------------|-------------------|
| - Folleto pyme | - Bolsas |
| - Carpeta de ventas | - Wobbler |
| - Folleto "¡¡AHORA!!" | - Bandeja de pago |
| - Pegatinas Lyoneess | - Banderas |
| - Expositores | - Cartel |

El agente pyme me ha informado sobre :

- Como registrar a un cliente
- El funcionamiento del terminal :
 - o Grabar y borrar compras con tarjeta y vale móvil
 - o Cambiar la contraseña
- El funcionamiento de la oficina virtual:
 - o Cambiar logo, descripciones, términos de búsqueda, banners
 - o Consulta de mis ventas
 - o Consulta de mis facturas (diferencia entre vale móvil y pago con tarjeta)
 - o Sistema de facturación
- El sistema de pago con vale móvil

¿Todos sus empleados conocen Lyoneess y sus aplicaciones? SI / NO

¿Todos sus empleados le pueden explicar al cliente final lo que es Lyoneess? SI / NO

Nombre y Firma agente PYME

Nombre y Firma PYME