

Regulamin aplikacji mobilnej „Lidl Plus”

(Wersja 2.0; stan na wrzesień 2020)

Regulamin w wersji 2.0 wchodzi w życie od dnia [1 października 2020] dla nowych użytkowników Lidl Plus, dla obecnych użytkowników regulamin wejdzie w życie z zachowaniem postanowień pkt. XI ust. 3 w wersji 1.0

I Informacje ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej „Regulamin”) reguluje korzystanie z aplikacji mobilnej „Lidl Plus” (dalej „Usługa”).

2. Usługodawcą jest Lidl Stiftung & Co. KG (dalej „Lidl”)

Stiftsbergstraße 1
74167 Neckarsulm
USt-IdNr.: DE145803808.

3. Zasady korzystania z Usługi zostały opisane w niniejszym dokumencie, dostępnym na [stronie internetowej](#), która umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści. Przed pobraniem i zainstalowaniem Usługi każdy konsument zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu.

II Rodzaj i zakres Usługi

1. Usługa jest skierowana do konsumentów (dalej „Użytkownicy”) chcących otrzymywać od Lidl spersonalizowane informacje o ofertach i promocjach Lidl, które odpowiadają ich zainteresowaniom i dokonywanym przez nich zakupom w sklepach Lidl. Celem Usługi jest dostarczanie Użytkownikom odpowiednio spersonalizowanych informacji dotyczących ofert handlowych oraz usług dostosowanych do ich preferencji. Obejmują one w szczególności oferty dopasowane do indywidualnych potrzeb i życzeń Użytkowników, umożliwiają udział w organizowanych przez [Grupę Lidl](#) konkursach, promocjach oraz akcjach rabatowych. W tym celu Usługa będzie identyfikować zainteresowania i preferencje Użytkowników dotyczące produktów i usług oferowanych przez [Grupę Lidl](#).

2. Usługa umożliwia Użytkownikom:

- korzystanie ze spersonalizowanych ofert Usługi, w szczególności umożliwia z zapoznaniem się z ofertami promocyjnymi przeznaczonymi wyłącznie dla Użytkowników,
- uzyskanie cyfrowej wersji dowodu zakupu,
- otrzymanie elektronicznej wersji cotygodniowej gazetki promocyjnej Lidl,
- otrzymanie informacji o organizacji promocji oferowanych przez podmioty trzecie współpracujące z Lidl,
- posiadanie elektronicznej karty klienta, dzięki której Użytkownik zyskuje dostęp do wielu funkcji i korzyści gwarantowanych przez Usługę,

- posiadanie map lokalizacji sklepów Lidl – narzędzi umożliwiających wyszukiwanie sklepów Lidl w wybranej przez użytkownika lokalizacji,
- korzystanie ze specjalnego formularza kontaktowego, umożliwiającego Użytkownikom zgłaszanie uwag związanych z działaniem Usługi,
- uzyskiwanie podsumowań i raportów dokonywanych zakupów,
- dokonywanie płatności za nabyte towary przez płatność mobilną (Lidl Pay),
- korzystanie z usługi Newsletter.

3. Korzystanie z Usługi w zakresie wskazanym w ust. 1, w szczególności z konkursów, promocji oraz akcji rabatowych oferowanych Użytkownikom za pośrednictwem Usługi, możliwe będzie wyłącznie po udzieleniu przez Użytkownika zgody na przetwarzanie danych w zakresie oraz w celach wskazanych w Polityce Prywatności. W przypadku nieudzielenia lub odwołania udzielonej zgody, Użytkownik będzie mógł korzystać z Usług z wyłączeniem spersonalizowanych ofert, konkursów, promocji oraz akcji rabatowych.

III Warunki korzystania z Usług

1. Z Usługi mogą korzystać osoby fizyczne, które ukończyły 18 lat. Korzystanie jest możliwe wyłącznie dla klientów indywidualnych. Wykorzystywanie Usługi w celach komercyjnych jest niedopuszczalne. Korzystanie z Usługi jest bezpłatne i dobrowolne.

2. Użytkownik w celu skorzystania z Usługi musi pobrać aplikację mobilną na swoje urządzenie przenośne. W celu pobrania, zainstalowania, i korzystania z Usługi na urządzeniu mobilnym Użytkownik powinien posiadać dostęp do Internetu. Minimalne wymagania sprzętowe i rodzaje urządzeń przenośnych, na które może być pobrana aplikacja zawierająca Usługę, zostały opisane w pkt V Regulaminu.

3. Po pobraniu i zainstalowaniu aplikacji mobilnej Użytkownik w celu skorzystania z Usługi musi założyć konto użytkownika (dalej „Konto”).

4. W ramach rejestracji i założenia Konta wymagane jest od Użytkownika udostępnienie następujących danych:

- płeć,
- imię i nazwisko,
- preferowany sklep Lidl,
- data urodzenia,
- adres e-mail,
- numer telefonu komórkowego,
- kraj
- opcjonalnie Użytkownik ma możliwość podania również dokładnego adresu zamieszkania (ulica, numer domu, kod pocztowy, miasto).

W celu określenia adresu i preferowanego sklepu może zostać wykorzystana funkcja geolokalizacji urządzenia komórkowego Użytkownika, na co za pośrednictwem aplikacji konieczne będzie wyrażenie zgody.

5. Wszelkie podawane przez Użytkownika dane nie mogą być przyporządkowane do innej osoby. Zabrania się również podawania fałszywych danych, w szczególności tych nienależących do Użytkowników. Obowiązkiem Użytkownika jest przechowywanie swoich

danych dostępowych w bezpieczny sposób, który uniemożliwia dostęp do konta osobom trzecim.

6. Każdy kontakt z Lidl za pośrednictwem założonego Konta zostanie przypisany danemu Użytkownikowi. Zasada ta obowiązuje również, jeżeli z winy użytkownika osoby trzecie uzyskają dostęp do jego konta. Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Lidl o każdym niepożądanym skorzystaniu z należącego do niego Konta oraz do zmiany swoich danych dostępu, jeżeli dostęp do Konta uzyskały osoby trzecie.

7. W wyniku rejestracji i założenia Konta każdy Użytkownik otrzymuje automatycznie zindywidualizowany numer klienta, służący do korzystania z Usługi.

8. Aby skorzystać z oferowanej Usługi, należy podczas dokonywania zakupów w sklepie należącym do Lidl okazać przy kasie za pomocą urządzenia mobilnego uruchomioną aplikację „Lidl Plus”. Identyfikacja Użytkownika następuje za pośrednictwem użycia wygenerowanego w aplikacji elektronicznego kodu QR. W związku z jego użyciem następuje zapisanie i zgromadzenie następujących informacji:

- odwiedzony sklep,
- zakupione produkty z podziałem na grupy towarowe,
- ilości i ceny produktów,
- zrealizowane kupony udostępniane za pośrednictwem akcji „Zdrapka Plus”,
- godzina zapłaty,
- rodzaj użytego środka płatniczego,
- informacje o posiadaniu „Karty Dużej Rodziny” w razie skorzystania z niej podczas używania Usługi.

9. Poprzez przyporządkowanie dokonanych zakupów do Konta Użytkownika istnieje możliwość realizacji celów określonych w pkt II. 2 Regulaminu. W szczególności dzięki temu Użytkownik będzie miał dostęp do specjalnie dostosowanych do jego preferencji i zainteresowań ofert i promocji.

10. Usługa oferuje Państwu również możliwość otrzymania, np. w ramach akcji promocyjnych, korzystne oferty od podmiotów współpracujących z Lidl („Partner”). Oferty te zawierają generowany przez Partnera specjalny kod promocyjny, który należy podać zakupów dokonywanych u danego Partnera. W ramach niektórych z tych promocji powinni Państwo zamiast kodu promocyjnego Partnera powinni Państwu użyć swoje kodu identyfikacyjnego, którym Państwo posługują się korzystając z Usługi. Kupony oferowane przez Partnera nie stanowią oferty Lidl, a korzystanie z nich podlega wyłącznym warunkom korzystania wskazanym przez Partnera. Jeżeli funkcja „Korzyści Partnerskie ” zawiera odesłania do stron podmiotów trzecich, odpowiedzialność za treść tych stron spoczywa wyłącznie na tych podmiotach.

IV Usługa Newsletter

1. Umowa o świadczenie usługi Newsletter zostaje zawarta w momencie skutecznego wyrażenia zgody na jej zawarcie za pośrednictwem Usługi – z chwilą zaznaczenia odpowiedniego pola.

2. Usługa Newsletter jest świadczona w zależności od dostępności aktualnych ofert i promocji.
3. Warunkiem ukończenia procesu zawierania umowy o świadczenie usługi Newsletter jest oświadczenie przez Użytkownika, iż zapoznał się on z treścią niniejszego Regulaminu i akceptuje jego treść.
4. Po ukończeniu procedury zawierania umowy o świadczenie usługi Newsletter Użytkownik otrzymuje za pośrednictwem Usługi informację, stanowiącą potwierdzenie zawarcia umowy o świadczenie usługi Newsletter drogą elektroniczną.
5. Umowy o świadczenie usługi Newsletter zawierane są na czas nieoznaczony.
6. Użytkownik może w każdym czasie i bez podania przyczyn, wypowiedzieć umowę o świadczenie usługi Newsletter, klikając na odpowiedni link znajdujący się u dołu każdego z przesłanych Newsletterów.

V Warunki techniczne korzystania z Usługi

1. Korzystanie z Usługi wymaga od Użytkownika pobrania aplikacji mobilnej, odpowiednio dla systemów operacyjnych urządzeń mobilnych, ze sklepów Google Play, App Store, Windows Store poprzez wyszukanie aplikacji o nazwie „Lidl Plus”.
2. Aplikację mobilną można pobrać na urządzenia przenośne posiadające dostęp do Internetu i pracujące w oparciu o system operacyjny Android, IOS lub Windows, w szczególności takie jak telefony komórkowe, smartfony, tablety.
3. Korzystanie z Usługi wymaga w szczególności:
 - a) urządzenia końcowego, umożliwiającego wygenerowanie strony internetowej Sklepu, z dostępem do sieci Internet oraz do działającej przeglądarki internetowej
 - b) aktywnego konta poczty elektronicznej,
 - c) włączonej obsługi Plików cookies.
4. Poszczególne modele telefonów komórkowych posiadają dostęp do określonych wersji programu. Ze względów technicznych do niektórych typów może nie być dostępna odpowiednia wersja programu. Jeżeli dla danego telefonu komórkowego nie jest dostępna odpowiednia wersja programu, Użytkownik nie może korzystać z Usługi. Lidl stara się jednak zapewnić oprogramowanie do możliwie wielu typów telefonów. Ze względu na stale zmieniającą się gamę produktów na rynku urządzeń mobilnych Lidl nie może podać aktualnej listy telefonów komórkowych, na których możliwe jest korzystanie z Usługi.
5. Instalacja aplikacji mobilnej i korzystanie z Usługi wymaga stałej transmisji danych z urządzenia mobilnego Użytkownika. Wielkość i częstotliwość przesyłu danych zależą od rodzaju i zakresu korzystania z Usługi. Koszty połączenia za przesył danych ponosi Użytkownik. Ich wysokość jest uzależniona od umowy zawartej między Użytkownikiem a jego operatorem sieci komórkowej.

6. Korzystanie z Usługi wymaga również odpowiedniego stanu naładowania baterii i jasności wyświetlacza niezbędnej do zeskanowania kodu QR w procesie potwierdzenia.

7. Lidl może publikować i oferować aktualizację aplikacji mobilnej. Do prawidłowego działania Usługi konieczna jest jej aktualizacja. Lidl nie gwarantuje poprawnego funkcjonowania Usługi, jeśli Użytkownik nie pobrał i nie zainstalował na swoim urządzeniu przenośnym udostępnionej przez Lidl aktualizacji.

VI Możliwość płatności mobilnej (Lidl Pay)

Informacje ogólne

W ramach Usługi każdy Użytkownik otrzymuje również dostęp do płatności mobilnej („Lidl Pay”), umożliwiającej rejestrację w Usłudze karty płatniczej (debetowej lub kredytowej) w celu dokonywania bezgotówkowej zapłaty za nabyte produkty bezpośrednio przy kasie za pomocą swojego urządzenia mobilnego, na którym uruchomiona jest Usługa. Korzystanie z usług płatności mobilnej podlegać może dodatkowym uwarunkowaniom oraz zasadom przetwarzania danych przez dostawców tych usług. Rejestracja w Lidl Pay odbywa się w chronionym środowisku informatycznym bezpośrednio u dostawcy usług płatniczych.

Sposób rejestracji karty płatniczej

Aby korzystać z Lidl Pay, należy zarejestrować swoją kartę płatniczą (kredytową lub debetową); Użytkownik ma możliwość zarejestrowania więcej niż jednej karty płatniczej. Przed zarejestrowaniem karty, należy utworzyć PIN do płatności Lidl Pay, który nie powinien być tożsamy z PINem karty płatniczej Użytkownika; PIN może być skonfigurowany dowolnie. Jeśli dla celów uwierzytelniania Użytkownik używa dodatkowych funkcji (na przykład funkcji biometrycznych), obowiązują dodatkowo warunki użytkowania i informacje o przetwarzaniu danych właściwych dostawców tych funkcji. Po zarejestrowaniu pierwszej karty płatniczej oraz w przypadku dodania kolejnych kart, Użytkownik przekierowany jest na stronę dostawcy usług płatniczych w celu uzupełnienia wymaganych danych (numer karty, datę ważności, numer CVV2) w chronionym środowisku informatycznym. Dla zapewnienia bezpieczeństwa płatności Lidl Pay Usługodawca oferuje tzw. silne uwierzytelnienie Użytkownika 3D-secure. W celu aktywowania lub utrzymania aktualności tej funkcji Użytkownik może być proszony o przeprowadzenie dodatkowego uwierzytelnienia karty płatniczej zgodnie z procedurami udostępnianymi przez wydawcę karty lub o odłączenie karty od Usługi i jej ponowne zarejestrowanie. Po pomyślnym zarejestrowaniu karty, dostawca usług płatniczych wysyła potwierdzenie (tzw. token), który zostaje zapisany w profilu klienta Użytkownika. Token jest wydawany w celach identyfikacyjnych i nie zawiera jakichkolwiek danych karty płatniczej, lecz służy wyłącznie do powiązania przez dostawcę usług płatniczych zarejestrowanej przez Użytkownika karty z daną transakcją. Po pomyślnym zarejestrowaniu karty, dostawca usług płatniczych przekazuje Lidl pierwsze 6 oraz ostatnie 4 cyfry numeru karty Użytkownika oraz datę jej ważności; informacje te również zostaną powiązane z kontem Użytkownika w Usłudze.

Sposób dokonywania płatności za pośrednictwem Lidl Pay

Podczas używania przez Użytkownika karty klienta Lidl Plus istnieje możliwość wyboru płatności mobilnej Lidl Pay. Wybór ten jest aktywny tak długo, aż nie zostanie zmieniony przez Użytkownika. W przypadku wyboru płatności mobilnej, przed dokonaniem zapłaty,

Użytkownik powinien podać PIN aby wygenerować kod cyfrowy, który jest ważny przez 15 minut (po upływie tego czasu należy wygenerować nowy kod). Podczas płatności token zostaje przesłany wraz z kwotą zakupów oraz innymi danymi transakcji do dostawcy usług płatniczych. Po zatwierdzeniu transakcji Użytkownik otrzymuje paragon, zawierający wszelkie dane transakcji. W celu dokonania płatności zgodnie z przepisami m.in. Dyrektywy (UE) 2015/2366 („PSD 2”), ustawy o usługach płatniczych oraz Rozporządzenia (UE) 2018/389, Lidl umożliwia - za pośrednictwem naszych usługodawców - instytucji kredytowej wzgl. wystawy środka płatniczego Użytkownika przeprowadzenie weryfikacji klienta wraz z oceną ryzyka. Ten sposób weryfikacji gwarantuje, iż to Użytkownik osobiście posługuje się danym środkiem płatniczym, a nie nieuprawniona osoba trzecia. Informacje te dotyczą danych dot. osoby Użytkownika, bieżących transakcji oraz płatności. Skanowanie wygenerowanego kodu płatności mobilnej aktywuje jednocześnie wszystkie kupony oraz inne oferty promocyjne w Usłudze wybrane przez Użytkownika.

Wymogi dot. ochrony numeru PIN

Na Użytkownika ciąży obowiązek, aby wygenerowany przez niego PIN

1. nie został przekazany osobie trzeciej,
2. był przechowywany oddzielnie od jego urządzenia mobilnego oraz
3. nie był zapisywany w urządzeniu mobilnym Użytkownika.

Blokada Lidl Pay

W przypadku zaistnienia jednej z niżej wskazanych okoliczności, nastąpi blokada Lidl Pay:

1. o ile jest to niezbędne dla ochrony uzasadnionych interesów Lidl lub dostawcy usług płatniczych,
2. doszło do używania lub istnieje podejrzenie używania Usługi lub Lidl Pay:
 - a) z zamiarem
 - (1) wyrządzenia szkody Użytkownikowi lub dostawcy usług płatniczych,
 - (2) osiągnięcia korzyści majątkowej przez osoby nieuprawnione lub
 - b) w sposób naruszający powszechnie obowiązujące przepisy prawa lub sprzeczny z postanowieniami Regulaminu,
3. pięciokrotnie podano błędny numer PIN.

Blokada usługi Lidl Pay uniemożliwia dokonywanie płatności z jej pośrednictwem. O blokadzie zostaną Państwo poinformowani przy podaniu powodu blokady przed jej założeniem. To samo dotyczy zdjęcia blokady.

VII Zwroty produktów zakupionych z wykorzystaniem Usługi

1. Użytkownicy aplikacji mobilnej „Lidl Plus” mogą dokonać zwrotu pełnowartościowego produktu przemysłowego zakupionego z wykorzystaniem treści wygenerowanych w aplikacji w stacjonarnym sklepie Lidl znajdującym się na terenie Rzeczypospolitej Polski w ciągu 30

dni od daty zakupu (widocznej na dowodzie zakupu) z wyjątkiem poniżej wymienionych produktów:

- termometry,
- depilatory,
- szczoteczki do zębów i końcówki do szczoteczek,
- golarki elektryczne i jednorazowe,
- akumulatory, baterie,
- żarówki,
- kamery, aparaty fotograficzne,
- komputery, gry komputerowe,
- nawigacje samochodowe,
- płyty CD, DVD, karty pamięci oraz pozostałe nośniki danych.

2. Zwrotu produktu można dokonać w dowolnym sklepie stacjonarnym Lidl, gdy spełnione są łącznie następujące warunki:

- osoba jest aktywnym Użytkownikiem aplikacji mobilnej „Lidl Plus” w momencie zakupu produktu produkt został zakupiony z wykorzystaniem treści wygenerowanych przez aplikację mobilną „Lidl Plus”,
- produkt posiada oryginalne opakowanie fabryczne,
- w przypadku tekstyliów produkt posiada oryginalne metki,
- produkt jest kompletny, tzn. musi zawierać wszystkie dołączone do niego w momencie zakupu elementy,
- produkt nie nosi śladów użytkowania,
- towar został zakupiony w sklepie Lidl na terenie Rzeczypospolitej Polski.

3. Za zwrócony towar Użytkownik otrzymuje jego równowartość widniejącą na dowodzie zakupu w taki sam sposób, w jaki dokonał płatności (zwrot gotówki, zwrot na kartę płatniczą/kredytową).

4. W przypadku wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi przez Użytkownika w trakcie trwania 30-dniowego okresu na zwrot produktu, należy niezwłocznie poinformować o tym fakcie Usługodawcę poprzez formularz kontaktowy w aplikacji.

5. Uprawnienie do zwrotu towaru pełnowartościowego nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień konsumenckich dotyczących niezgodności rzeczy sprzedanej z umową wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

VIII Ochrona danych osobowych

1. Ogólne regulacje dotyczące polityki i ochrony gromadzenia danych osobowych, nieuregulowane niniejszym Regulaminem, zostały sprecyzowane w odpowiednim dziale, dostępnym na stronie internetowej <https://www.lidl.pl/pl/lidl-plus/informacje-prawne/polityka-prywatnosci>.

2. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych za pośrednictwem Usługi następuje poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w aplikacji mobilnej „Lidl Plus”.

3. Wyrażenie zgody na przekazywanie danych osobowych zgromadzonych za pośrednictwem Usługi na rzecz podmiotów trzecich następuje poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w aplikacji mobilnej „Lidl Plus”.

4. Podczas korzystania z Usługi Lidl gromadzi o Użytkownikach takie informacje jak:

- sklep, w którym dokonano zakupów,
- historię wyborów,
- preferowany sklep,
- wersja używanego systemu operacyjnego,
- numer używanego urządzenia mobilnego,
- język systemowy,
- używana wersja aplikacji.

5. Dane logowania Użytkowników są gromadzone i wykorzystywane w celu realizacji logowania do Konta.

6. Podczas odwiedzania, za pośrednictwem urządzenia mobilnego posiadającego zainstalowaną aplikację mobilną „Lidl Plus”, stron internetowych należących do Lidl, zbierane są informacje dotyczące zachowania Użytkowników. Są one zapisywane i względnie przyporządkowywane do odpowiedniego adresu e-mail lub numeru klienta. W tym celu następuje zbieranie informacji o odwiedzonych przez Użytkowników stronach internetowych Lidl, częstotliwości i czasu trwania wizyt, odwiedzanych obszarach i wybranych produktach. Lista przedmiotowych stron internetowych Lidl znajduje się [tutaj](#).

7. Gromadzenie danych za pośrednictwem Usługi służy jak najlepszemu dopasowaniu prezentowanych ofert dla konkretnego Użytkownika oraz wywiązaniu się przez Lidl ze wszelkich zobowiązań nałożonych na niego przez niniejszy Regulamin oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

8. W zależności od miejsca i zakresu korzystania z Usługi, dane Użytkowników będą przekazywane przez Lidl poszczególnym spółkom Lidl, w celu przesyłania odpowiednich ofert. W ramach Lidl przekazywane są potencjalnie interesujące Użytkowników treści oraz spersonalizowane oferty produktowe.

9. Dane dotyczące korzystania ze stron internetowych Spółek Lidl, łącznie ze sklepem online (w szczególności odwiedzone strony internetowe, częstotliwość i długość Państwa wizyty, odwiedzane obszary, wybierane i zakupione produkty oraz informacje dot. płatności), przyporządkowujemy, o ile to możliwe, do Państwa, wzgl. Państwa adresu e-mail lub nr klienta. Gromadzimy te dane, na przykład w celu możliwości zaoferowania Państwu usług dostosowanych do Państwa preferencji i zainteresowań, jak również uczestnictwa w specjalnych promocjach. Państwa dane osobowe mogą być porównywane z danymi innych klientów w celu ustalenia, czy produkty oraz promocje, którymi zainteresowani byli ci klienci, mogą być interesujące również dla Państwa.

Analizie nie są poddawane dane osobowe w rozumieniu art. 9 ust. 1 RODO.

IX Zakończenie korzystania z Usługi; Odpowiedzialność

1. Użytkownik ma prawo w dowolnym momencie i bez podawania przyczyn zakończyć korzystanie z Usługi za pomocą uruchomienia w aplikacji mobilnej „Lidl Plus” funkcji „Usuń konto użytkownika”.

2. Lidl ma możliwość wypowiedzenia świadczenia Usługi z zachowaniem terminu 7 dni, z ważnych przyczyn, w szczególności:

- korzystanie z Usługi w sposób sprzeczny z prawem,
- korzystanie z Usługi w sposób sprzeczny z jej celem,
- podanie nieprawdziwych danych Użytkownika potrzebnych do założenia Konta.

3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, w przypadku:

- czasowego braku dostępu do Usługi,
- braku lub ograniczonego dostępu do sieci bezprzewodowej (WLAN),
- awarii urządzenia skanującego przy kasie.

X Postępowanie reklamacyjne

1. Usługodawca odpowiada za należyte działanie Usługi, nie odpowiada natomiast za należyte wykonanie ewentualnej umowy sprzedaży produktu, który zostaje nabyty z wykorzystaniem treści wygenerowanych przez aplikację mobilną „Lidl Plus”, ponieważ nie jest stroną takiej umowy.

2. Wszelkie uwagi i reklamacje dotyczące funkcjonowania aplikacji mobilnej „Lidl Plus” oraz sprzężonych z nią różnego rodzaju akcji należy zgłaszać za pośrednictwem formularza umieszczonego na stronie internetowej pod adresem <https://obsługa-klienta.lidl.pl/SelfServicePL/s/contactsupport>, kontaktu telefonicznego pod numerem 800-012-071 lub za pomocą formularza znajdującego się w Usłudze. Uwagi dotyczące przetwarzania danych osobowych należy zgłaszać na adres e-mail: ochronadanychosobowych@lidl.pl.

3. Użytkownik może złożyć reklamację w terminie 14 dni, licząc od dnia, w którym miały miejsce wady lub przerwy w świadczeniu usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Usługi. Reklamację złożoną po upływie terminu określonego w zdaniu pierwszym, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Lidl niezwłocznie powiadamia Użytkownika za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Użytkownika w ramach rejestracji lub poprzez odpowiednią wiadomość przesłaną z użyciem Usługi. Nie uchybia to jednak możliwości dochodzenia przez Użytkownika roszczeń wynikających z ogólnie obowiązujących przepisów prawa.

4. W reklamacji Użytkownik powinien podać co najmniej: swoje imię i nazwisko, adres do korespondencji (może być to adres mailowy, jeśli Użytkownik wybiera taki sposób porozumiewania się), rodzaj i datę wystąpienia przyczyn reklamacji oraz wszystkie okoliczności uzasadniające złożenie reklamacji. W przypadku braku w treści reklamacji danych umożliwiających właściwe rozpatrzenie reklamacji, Lidl może zwrócić się do składającego reklamację o uzupełnienie danych.

5. Po rozpatrzeniu reklamacji, Lidl udzieli Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź wysłana zostanie na adres do

korespondencji Użytkownika lub adres e-mail Użytkownika wskazany w treści reklamacji (a w razie jego niewskazania w treści reklamacji – na adres e-mail przypisany do konta Użytkownika w aplikacji mobilnej „Lidl Plus”), ewentualnie przekazana w inny sposób uzgodniony indywidualnie z Użytkownikiem.

6. Jeżeli w celu złożenia skarg lub reklamacji Użytkownik kontaktuje się z Biurem Obsługi Klienta pod numerem telefonu 800-012-071 lub przez formularz kontaktowy dostępny [tutaj](#), to dochodzi do wykorzystania danych rejestracyjnych podanych przy okazji zakładania Konta. O ile istnieje możliwość zidentyfikowania danego konsumenta jako Użytkownika Usługi, to dochodzi do zapisania informacji o złożonych skargach i reklamacjach dotyczących Usługi, aby jeszcze lepiej dostosować oferty do potrzeb i wymagań Użytkowników. W ten sposób zapobiegamy w szczególności przesyłaniu informacji i ofert dotyczących produktów, które nie odpowiadają zainteresowaniom i oczekiwaniom Użytkowników.

XI Postanowienia końcowe

1. Regulamin Usługi może ulec zmianie w przypadku:

- zmiany obowiązujących przepisów prawa mających zastosowanie do Usługi,
- zmiany funkcjonalności Usługi, z zastrzeżeniem że zmiany Regulaminu mają na celu dostosowanie treści Regulaminu do jego funkcjonalności,
- zmiany w zakresie działalności prowadzonej przez Lidl za pośrednictwem Usługi, w szczególności, w razie wprowadzenia nowych usług świadczonych za pośrednictwem Usługi.

2. O treści zmian Regulaminu każdy Użytkownik zostanie poinformowany za pomocą stosownego powiadomienia w aplikacji mobilnej „Lidl Plus”.

3. Poinformowanie o zmianie Regulaminu w sposób określony powyżej nastąpi nie później niż na 7 dni kalendarzowych przed wejściem w życie zmienionego Regulaminu. W przypadku, gdy Użytkownik zarejestrowany w Usłudze nie akceptuje nowej treści Regulaminu, może wypowiedzieć łączącą go z Lidl umowę o świadczenie usług, poprzez odinstalowanie z urządzenia aplikacji mobilnej „Lidl Plus”.

4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, a zwłaszcza Kodeksu cywilnego oraz przepisy Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827).

5. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Lidl a Użytkownikiem w związku z korzystaniem z Usługi oraz umowami o świadczenie usług rozstrzygane będą w pierwszej kolejności polubownie, a następnie przez sąd właściwy według powszechnie obowiązujących przepisów.

6. Lidl informuje, iż istnieją możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, skorzystanie z których zależy od zgodnej woli Użytkownika i właściciela Usługi. Użytkownik będący Konsumentem, w celu polubownego rozwiązywania sporów, może również skorzystać z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>.