

Conditions générales d'utilisation (CGU)

Conditions d'utilisation Lidl Plus

Version : Août 2021

1 Champ d'application et lien avec d'autres règlements

Les présentes conditions de participation régissent la participation au programme de fidélité client (ci-après dénommé « **service** »). Le service est exploité par Lidl Stiftung & Co. KG (ci-après dénommée « **Lidl Stiftung** » ou « **nous** »), mais d'autres entreprises du [groupe Lidl](#) (ci-après dénommées conjointement « **Lidl** ») participent également à la fourniture du service. Le service est destiné aux consommateurs (ci-après dénommés « **utilisateurs** », « **utilisateur** » ou « **vous** ») souhaitant recevoir, de la part de Lidl, des informations personnalisées sur les offres et promotions de Lidl et de partenaires sélectionnés, qui correspondent au mieux à leurs centres d'intérêt. Le service vise donc à garantir que les utilisateurs reçoivent un contenu plus pertinent et, en particulier, que Lidl ne leur envoie pas d'informations si elles ne sont pas pertinentes. Le service est mis à disposition sur la base des conditions d'utilisation suivantes.

2 Conditions d'utilisation

Pour pouvoir vous inscrire à notre service, vous devez être âgé(e) d'au moins 18 ans. L'utilisation est strictement réservée à un usage privé. Les personnes morales sont exclues du Programme. Un utilisateur (en tant que personne physique) ne peut souscrire qu'une seule fois au Programme.

3 Inscription et compte

Vous devez créer un compte afin de pouvoir utiliser notre service. Si vous vous inscrivez pour la première fois à un service en ligne Lidl, vous créez automatiquement un compte client « **Mon Compte Lidl** » décrit à la section B. Si vous vous êtes déjà inscrit à un autre service en ligne intégré à « **Mon Compte Lidl** », vous pouvez simplement vous connecter avec vos identifiants de connexion existants.

Étant donné que nous fournissons ce service de manière volontaire et gratuite, nous sommes en droit de refuser la création d'un compte en particulier, sans justification.

L'adresse e-mail et le numéro de téléphone portable que vous indiquez ne doivent être associés à aucun autre compte. Par ailleurs, il est interdit d'indiquer une adresse e-mail, un numéro de téléphone portable ou d'autres coordonnées qui ne vous appartiennent pas, en particulier des adresses e-mail « à usage unique » ou « jetables ». Vous devez conserver vos identifiants de connexion en lieu sûr. Il vous est interdit de donner accès à votre compte à d'autres personnes.

Toute interaction avec Lidl par l'intermédiaire de votre compte vous sera imputée. Cette disposition s'applique également si des tiers ont agi par l'intermédiaire de votre compte et ont pu utiliser votre compte par votre faute. Vous êtes tenu(e) de nous communiquer sans délai toute utilisation non autorisée de votre compte et de modifier vos identifiants de connexion si vous avez des raisons de croire que votre compte est utilisé par des tiers.

Vous pouvez vous inscrire à Lidl Plus de la manière suivante :

- par le biais de notre application, disponible pour diverses plateformes mobiles.

Un numéro de client vous est automatiquement attribué lors de l'inscription.

4 Objet de la prestation

4.1 Informations personnalisées

Le service a pour but de vous communiquer des informations aussi pertinentes que possible ou de vous les montrer dans l'application Lidl Plus et, dans la mesure du possible, de vous proposer également des offres et services Lidl personnalisés.

L'adhésion au programme Lidl Plus est gratuite.

Lidl Plus vous permet de bénéficier d'un large éventail de services sur mesure, parmi lesquels des offres spécifiquement adaptées à vos besoins et souhaits ainsi que la possibilité de participer à des jeux-concours et de profiter de réductions et d'offres spéciales. Dans cette optique, nous tâcherons de déterminer vos centres d'intérêt et préférences en matière de produits et de services Lidl.

Si nous vous demandons votre consentement pour le traitement de vos données, comme décrit ci-après, ces informations seront traitées pour les besoins de Lidl Plus sous réserve de votre consentement. Puisque Lidl Plus a été conçu pour vous fournir des informations et offres les plus adaptées possible à vos besoins et souhaits, vous n'aurez malheureusement accès qu'à la version de base de notre service si vous ne consentez pas à l'analyse de votre comportement d'utilisation dans cette application. Dans ce cas de figure, vous pourrez toutefois encore consulter des informations sur nos produits, mais ne pourrez pas bénéficier de réductions et d'offres spéciales ou utiliser des coupons de réduction.

4.2 Collecte et conservation des données

Afin de déterminer les offres qui pourraient vous convenir, nous nous basons sur les données énumérées dans la présente section :

4.2.1 Inscription à Lidl Plus

Dans le cadre de l'inscription, nous demandons les données de base client suivantes : prénom, nom, date de naissance, adresse e-mail numéro de téléphone portable et supermarché Lidl de prédilection. Les données suivantes peuvent être renseignées à titre facultatif : titre, sexe et adresse (rue, numéro, code postal, ville et pays). La fonction de géolocalisation de votre appareil mobile peut également être utilisée afin de déterminer votre supermarché de prédilection, à titre facultatif.

4.2.2 Données de « Mon compte Lidl »

Si vous avez volontairement saisi certaines informations sur votre situation et vos centres d'intérêt dans votre compte « Mon compte Lidl », nous collectons également ces informations dans le cadre de Lidl Plus.

4.2.3 Visites de supermarchés

Lorsque vous vous identifiez à la caisse d'un supermarché Lidl, nous enregistrons le supermarché dans lequel vous vous trouvez, les produits que vous avez achetés (type, quantité et prix), les coupons que vous avez utilisés, le montant du ticket de caisse, la date et l'heure du paiement ainsi que le mode de paiement utilisé. En associant vos achats à votre compte client, nous poursuivons les objectifs énoncés au point 4.1, à savoir pouvoir vous proposer des offres spécifiquement adaptées à vos préférences et centres d'intérêt et vous faire bénéficier de réductions et d'offres spéciales.

Vous vous identifiez clairement en caisse par le biais de votre carte client numérique ou du numéro de téléphone portable que vous avez indiqué lors de votre inscription.

4.2.4 Service client

Lorsque vous contactez notre service client, nous utilisons les données que vous nous communiquez.

4.2.5 Utilisation de l'application

Chaque fois que vous utilisez l'application Lidl Plus, nous enregistrons les informations relatives au supermarché dans lequel vous effectuez vos achats. Nous recueillons, par ailleurs, des informations sur l'ensemble des contenus consultés dans l'application, tels que les coupons activés, vos paramètres de notification, la participation à des jeux-concours, les produits consultés ainsi que votre supermarché de prédilection. Nous collectons également des informations concernant votre interaction avec l'application, telles que les rubriques et les pages visitées par session ainsi que le nombre de clics et de défilements. Par ailleurs, nous traitons votre numéro client (numéro de fidélité), des informations sur la version du système d'exploitation utilisée, l'identification de l'appareil, la langue du système et le pays sélectionné ainsi que sur la version de l'application que vous utilisez. Nous recueillons ces informations sur l'utilisation de votre application en partie

seulement sous réserve de votre consentement en vertu de la loi sur la protection des données. Veuillez-vous reporter à notre politique de protection des données.

4.2.6 Identifiants de connexion

Lorsque vous vous connectez, vos identifiants de connexion sont collectés et utilisés. Afin d'éviter que vous ayez à vous reconnecter à chaque fois que vous ouvrez l'application, vos identifiants de connexion sont stockés de manière cryptée dans l'application jusqu'à ce que vous vous déconnectiez.

4.2.7 Newsletter d'autres prestataires

Si vous avez accepté de recevoir la newsletter de la boutique en ligne ou d'autres services Lidl décrits au paragraphe précédent, les entreprises concernées peuvent nous communiquer des informations sur vos habitudes d'utilisation concernant cette newsletter. Ces informations portent sur l'heure d'ouverture de la newsletter, les liens ou rubriques sur lesquels vous avez cliqué ainsi que sur la durée et la fréquence d'utilisation.

4.2.8 Newsletter/notifications push/SMS

Nous recueillons également des données sur votre comportement d'utilisation de la newsletter et d'autres informations que nous sommes susceptibles de vous envoyer sous la forme de notifications push ou SMS. Nous stockons ces données et les associons, si possible, à votre personne, adresse e-mail ou numéro de client. À cet égard, nous enregistrons l'heure à laquelle vous avez ouvert le message, les liens et rubriques sur lesquels vous avez cliqué, les produits que vous avez sélectionnés ainsi que l'heure, la durée et la fréquence d'utilisation.

4.3 Analyse des données

Nous stockons les données décrites au point 4.2 dans notre base de données. Nous analysons ces données afin d'identifier les informations susceptibles de vous intéresser et de vous envoyer ou montrer uniquement ces informations. Par ailleurs, nous employons des méthodes mathématiques et statistiques afin de déterminer les produits qui pourraient vous intéresser. Pour ce faire, vos données à caractère personnel sont comparées aux données d'autres clients. Cette comparaison nous permet de déterminer quels autres produits et offres ayant intéressé des clients partageant des centres d'intérêt similaires, peuvent également vous intéresser. En outre, nous établissons des comportements d'achats et des profils de consommateurs lors de l'utilisation de l'application, à des fins d'évaluation statistique, et les associons à votre personne lorsque cela est possible.

L'évaluation ne porte pas sur les catégories particulières de données à caractère personnel, telles que définies à l'article 9, paragraphe 1 du RGPD.

5 Exigences générales relatives à l'utilisation du service

L'utilisation du service Lidl Plus requiert un numéro de téléphone portable et une adresse e-mail valides.

Par ailleurs, pour pouvoir utiliser l'application Lidl Plus, l'utilisateur doit télécharger le logiciel depuis une boutique d'application telle que App Store ou Play Store. Des versions logicielles adaptées à différents modèles de téléphone portable sont disponibles. Pour des raisons techniques, il est impossible de proposer un logiciel adapté à certains modèles. Si aucune version logicielle n'est compatible avec le téléphone portable de l'utilisateur, ce dernier ne peut pas utiliser les services. Lidl Stiftung s'efforce toutefois de proposer un logiciel compatible avec la plupart des modèles. En raison de l'évolution constante de la gamme d'appareils mobiles sur le marché, Lidl Stiftung n'est pas en mesure de fournir une liste actualisée de l'ensemble des téléphones portables compatibles avec ses services.

L'installation du logiciel et l'utilisation des services requièrent une transmission de données régulière depuis le téléphone portable de l'utilisateur. L'étendue et la fréquence de la transmission de données dépendent du type et du degré d'utilisation des services. Les frais de connexion liés à la transmission de données sont à la charge de l'utilisateur. Leur montant dépend du contrat conclu entre l'utilisateur et son opérateur mobile.

Les coûts d'installation et de maintenance d'une connexion internet pour l'utilisateur ne font pas partie des prestations de services de Lidl Stiftung. La responsabilité y afférente relève uniquement de la relation contractuelle entre l'utilisateur et son fournisseur internet.

L'utilisation du service Lidl Plus nécessite également une batterie suffisamment chargée et une bonne luminosité d'écran afin de pouvoir scanner les codes QR lors du passage en caisse.

L'utilisateur s'engage à installer les mises à jour proposées par Lidl. Il en sera informé lors de l'utilisation du logiciel. Il est interdit d'utiliser le service Lidl Plus sur des appareils manipulés (désassemblés par exemple).

6 Vos obligations

Vous êtes tenu(e) :

- de saisir des informations correctes lors de votre inscription et de garder votre profil à jour ;
- de garder votre mot de passe confidentiel et de le modifier en cas (de soupçon) d'utilisation abusive ou frauduleuse et
- d'utiliser le service conformément au droit applicable et aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

L'usurpation d'identité est passible de sanctions pénales.

7 Responsabilité

L'application fournit à l'utilisateur des informations à titre indicatif, avec des imperfections, erreurs, omissions, inexactitudes et autres ambivalences susceptibles d'exister. En tout état de cause, Lidl ne pourra en aucun cas être tenue responsable :

- de tout dommage direct ou indirect, notamment en ce qui concerne les pertes de profits, le manque à gagner, les pertes de clientèle, de données pouvant entre autres résulter de l'utilisation du(des) jeu(x), ou au contraire de l'impossibilité de son utilisation,
- d'un dysfonctionnement, d'une indisponibilité d'accès, d'une mauvaise utilisation, d'une mauvaise configuration de l'appareil / téléphone portable de l'utilisateur, ou encore de l'emploi d'un appareil peu usité ou obsolète par l'utilisateur,
- du contenu des publicités et autres liens ou sources externes accessibles par l'utilisateur à partir de l'application,
- en raison d'une indisponibilité technique de la connexion, qu'elle soit due notamment à un cas de force majeure, à une maintenance, à une mise à jour, à une modification, à une intervention de l'hébergeur, à une grève interne ou externe, à une panne de réseau, à une coupure d'alimentation électrique, ou encore à une mauvaise configuration ou utilisation du périphérique de l'utilisateur.

Il appartient à l'utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son équipement informatique contre toute atteinte. La connexion de toute personne à l'application se fait sous son entière responsabilité.

Tout manquement aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, toute utilisation abusive ou frauduleuse entraînera de plein droit la suspension à effet immédiat du service.

8 Résiliation, suppression

L'utilisateur est en droit de mettre fin à sa participation à tout moment et sans en indiquer la raison, en utilisant la fonction « Supprimer le compte utilisateur ».

Lidl Stiftung peut également résilier le service à tout moment, moyennant un préavis de 10 jours sans fournir de motif sérieux et légitime. A compter de cette notification, l'utilisateur disposera d'un délai de 10 jours pour utiliser les coupons déjà acquis. A défaut d'utilisation par l'utilisateur dans le délai imparti, les coupons seront alors perdus.

9 Modifications des conditions d'utilisation

Lidl Stiftung peut modifier les présentes conditions d'utilisation conformément à la présente section. La version actualisée des conditions d'utilisation peut toujours être consultée sur l'application ou sur www.lidl.fr.

Nous sommes en droit de modifier les présentes conditions d'utilisation dans la mesure où cela sert nos intérêts légitimes, notamment l'amélioration de nos prestations, tout en tenant dûment compte des intérêts de nos clients.

En cas de modification des conditions de participation par Lidl Stiftung, Lidl Stiftung en informera les utilisateurs par le biais d'une notification dans l'application et leur demandera de confirmer les nouvelles conditions d'utilisation

Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les conditions d'utilisation modifiées, Lidl Stiftung, tout comme l'utilisateur, est libre de mettre fin à son engagement.

10 Protection des données

Le traitement de vos données à caractère personnel s'effectue dans le respect des droits qui vous sont accordés en vertu des dispositions légales en matière de protection des données.

11 Vous trouverez de plus amples détails à ce sujet dans notre [politique de protection des données](#). Dispositions finales

En utilisant l'application Lidl Plus, l'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales d'Utilisation du service. Ces Conditions Générales d'Utilisation sont consultables à tout moment et gratuitement sur le site internet www.lidl-plus.fr.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises à l'application du droit français.

12 Contact/ Réclamations/ Litiges

Pour toute question au sujet du fonctionnement du service, le client peut contacter le service client en complétant le [formulaire de contact](#).

Toute réclamation ou litige au sujet du fonctionnement du service fera l'objet d'une tentative de résolution amiable. En cas d'échec de cette phase amiable, le contentieux sera porté devant les tribunaux français compétents.

Notre médiateur de la consommation peut être saisi, gratuitement, pour tout différend portant sur le fonctionnement du service, en l'absence de réponse ou en cas d'insatisfaction suite à une réponse de notre service client.

Pour plus d'informations ou pour saisir le médiateur, nous vous invitons à vous rendre sur le site <https://mediateur.fcd.fr/> (pour saisir le médiateur par courrier : FCD – 12 rue Euler – 75008 Paris).

Version téléchargeable des conditions de participation

La version PDF des conditions de participation de l'application « Lidl Plus » peut être téléchargée [ici](#).