

Uvjeti sudjelovanja u programu Lidl Plus

Status: rujan 2026

Verzija: 2.3

1. Područje valjanosti i odnos prema drugim propisima
2. Uvjeti za sudjelovanje
3. Registracija, korisnički račun i sklapanje ugovora
4. Predmet usluge tijekom korištenja usluge Lidl Plus
 - 4.1 Prikladne informacije
 - 4.2 Prikupljanje i pohranjivanje podataka
 - 4.2.1 Registracija za Lidl Plus
 - 4.2.2 Podaci iz korisničkog računa Lidl Plus
 - 4.2.3 Posjet poslovnica
 - 4.2.4 Služba za korisnike
 - 4.2.5 Praćenje podataka iz online usluga
 - 4.2.6 Rezervirani proizvodi
 - 4.2.7 Ponude partnera
 - 4.2.8 E-mobilnost
 - 4.2.9. Scan&Go
 - 4.2.10 Mobilno plaćanje
 - 4.2.11 Online trgovina / ostale digitalne ponude
 - 4.2.12 Moj povrati
 - 4.2.13. Skupljač kupona / popusta
 - 4.2.14. Značke
 - 4.3 Analiza podataka
5. Opći zahtjevi za korištenje usluge
 - 5.1. Korištenje
6. Funkcija rezervacije
7. Vaše obveze
8. Pravo na odustanak (jednostrani raskid)
9. Jamstvo
10. Odgovornost
11. Raskid, brisanje
12. Služba za kupce
13. Završne odredbe

1. Područje valjanosti i odnos prema drugim propisima

Ovim je uvjetima sudjelovanja u programu Lidl Plus („**Uvjeti sudjelovanja**“) uređeno sudjelovanje u programu vjernosti Lidl Plus (u nastavku „**Usluga**“). Uslugom upravlja Lidl Stiftung & Co. KG (u nastavku „**Lidl Stiftung**“ ili „**mi**“), Stiftsbergstraße 1, 74172 Neckarsulm, kontakt u Hrvatskoj: adresa: Ulica kneza Ljudevita Posavskog 53, 10410 Velika Gorica, telefon: 0800 200 220, E-Mail: kupac@lidl.hr . Lidl Stiftung, međutim, ima pravo koristiti podizvođače i/ili druge tvrtke u grupi [Lidl](#) tvrtki u nastavku opisane

kao „**tvrtke Lidl**“ ili „**Lidl**“. Usluga je usmjerena na potrošače (u nastavku „**Kupac**“ ili „**vi**“), koji primjerice rezerviraju proizvode ili žele koristiti druge funkcije Lidl Plus i/ili preko Lidl Plus primati personalizirane informacije o ponudama i akcijama u trgovinama Lidl i od odabranih partnera, koje se što je moguće više podudaraju s njihovim interesima. Cilj korištenja programa Lidl Plus je osigurati da dobivate relevantniji sadržaj i da vam Lidl ne šalje informacije koje vas ne zanimaju. Osnova za određivanje relevantnog sadržaja je posebno ponašanje pri kupnji i korištenju proizvoda i usluga tvrtki Lidl, kako je opisano u nastavku.

Lozinkom zaštićeni korisnički račun Lidl Plus pruža vam uvid u vaše podatke iz različitih usluga grupe tvrtki, kao npr. Lidl online trgovine, Lidl aplikacije itd. („**online usluge**“) na jednom mjestu (u nastavku „korisnički račun“ ili „korisnički račun Lidl Plus“), kako biste istima mogli pristupiti, njima upravljati i obrađivati ih. Nakon jednokratne registracije za neku online uslugu korisnički račun vam omogućuje korištenje online usluga s istim korisničkim imenom i lozinkom, pod uvjetom da je korisnički račun implementiran u odgovarajuću online uslugu.

Usluga se stavlja na raspolaganje na temelju uvjeta sudjelovanja navedenih u nastavku. Trenutačno važeće uvjete sudjelovanja možete u svakom trenutku pogledati [ovdje](#) te ih spremite ili ispisati. Nakon sklapanja ugovora ne spremamo tekst ugovora.

2. Uvjeti za sudjelovanje

Morate imati 18 godina i biti potrošač u skladu s čl. 4. točkom 28. Zakona o zaštiti potrošača, kako biste se mogli prijaviti za našu uslugu. Sudjelovanje može biti samo u privatne svrhe. Isključeno je komercijalno sudjelovanje kao poduzetnik u smislu članka 4. točke 47. Zakona o zaštiti potrošača.

3. Registracija, korisnički račun i sklapanje ugovora

Da biste koristili našu uslugu, morate izraditi korisnički račun.

Dajete obvezujuću ponudu za registraciju za uslugu i korištenje funkcionalnosti usluge unosom svih podataka koji se zahtijevaju u procesu registracije, uključujući korisničko ime i lozinku za vaš korisnički račun („**podaci za prijavu**“) i klikom na tipku „Registriraj me odmah“. Potvrdit ćemo vaš broj mobilnog telefona tijekom postupka registracije slanjem SMS-a s potvrdnim kodom. Ova je provjera potrebna za dovršetak postupka registracije. Sve dok ne kliknete na tipku „Registriraj me odmah“ možete u bilo kojem trenutku prekinuti registraciju zatvaranjem Lidl Plusa ili možete izbrisati, dodati ili ispraviti bilo koji podatak koji ste unijeli u bilo koja polja..

Po dovršetku procesa registracije unesene podatke možete u svakom trenutku promijeniti u svom osobnom korisničkom računu.

Nakon primitka vaše ponude za sklapanje ugovora, na adresu e-pošte koju ste naveli tijekom registracije poslat ćemo vam potvrdu o primitku ponude („potvrda narudžbe“). Ova potvrda narudžbe također predstavlja naše prihvatanje ponude („sklapanje ugovora“) i sadrži poveznicu za provjeru. Uslugu možete koristiti čim primite potvrdu narudžbe. Po dovršetku registracije, automatski vam se dodjeljuje korisnički broj.

U pojedinačnim slučajevima imamo pravo odbiti izradu korisničkog računa bez navođenja razloga.

Adresa e-pošte i broj mobilnog telefona koje navedete ne smiju biti pridruženi nijednom drugom korisničkom računu. Također je zabranjeno navođenje tuđe adrese e-pošte, broja mobilnog telefona ili drugih podataka za kontakt, a posebno takozvanih „Adresa e-pošte za jednokratnu upotrebu“. Svoje podatke za prijavu čuvajte na sigurnom. Zabranjeno je davanje pristupa vašem korisničkom računu drugim osobama.

Svaka interakcija s tvrtkom Lidl koja se dogodi preko vašeg korisničkog računa bit će pripisana vama. Ovo također vrijedi ako su treće strane trgovale preko vašeg korisničkog računa, ako su te treće strane mogle koristiti vaš korisnički račun zbog vašeg krivog ponašanja. Morate nas odmah obavijestiti o svakom neovlaštenom korištenju vašeg korisničkog računa i promijeniti svoje podatke za prijavu ako sumnjate da vaš korisnički račun koriste treće strane.

Za registraciju za Lidl Plus imate sljedeće mogućnosti:

- preko naše Lidl aplikacije;
- preko naše web stranice www.lidl.hr ; i
- opcija „Prijava putem Google računa“ (Google Login) dostupna je u aplikaciji Lidl Plus, kao i na internetskoj stranici www.lidl.hr

Korištenje korisničkog računa na uređajima s operacijskim sustavom Android moguće je samo ako uređaj koristi preglednik Google Chrome.

Registracija i pristup Vašem Lidl Plus računu mogu se alternativno odvijati putem opcija prijave putem društvenih mreža (kao što su Google ili Apple), ako su takve usluge omogućene. U tom se slučaju autentičnost potvrđuje izravno putem Vašeg računodavca pri odgovarajućem trećem pružatelju usluga. U svim ostalim pogledima, postupak registracije odgovara onome opisanom u prethodnom odjeljku 3.

Ako kasnije povučete privolu koju ste dali u svojem računu na društvenim mrežama, i dalje se možete prijaviti u Lidl Plus. U tom će se slučaju pristup omogućiti putem jednokratne zaporke koju ćemo Vam poslati SMS-om ili e-poštom.

Ako se registrirate putem svog Apple računa i odaberete opciju "Sakrij moju e-poštu" (Hide My Email), Apple će generirati jedinstvenu e-mail adresu kako bi Vaša osobna e-mail adresa ostala privatna. Sva naša Lidl komunikacija prosljeđivat će se na Vašu osobnu e-mail adresu putem te zamjenske (relay) adrese.

Imajte na umu da korištenje opcije "Sakrij moju e-poštu" (Hide My Email) povremeno može uzrokovati tehničke pogreške pri dostavi ili kašnjenja koji su izvan Lidlove kontrole, čak i ako je prosljeđivanje e-pošte i dalje omogućeno.

Nadalje, imate mogućnost ručno deaktivirati prosljeđivanje e-pošte u bilo kojem trenutku putem postavki svog iOS uređaja. Ako odlučite onemogućiti prosljeđivanje e-pošte, više Vam nećemo moći dostavljati nikakve obavijesti, neovisno o tome radi li se o komercijalnim ili transakcijskim porukama. To može znatno utjecati na Vaše korisničko iskustvo i našu mogućnost urednog pružanja usluga. Slijedom toga, Lidl ne preuzima nikakvu odgovornost za bilo kakve smetnje u pružanju usluga, propuštene informacije, nezaprimljene obavijesti ili negativne posljedice proizašle iz Vašeg korištenja opcije "Sakrij moju e-poštu" ili deaktivacije Appleove usluge prosljeđivanja e-pošte.

Dodatne informacije o obradi podataka u vezi s prijavom putem društvenih mreža (Social Login) možete pronaći u našoj Politici privatnosti.

Za sklapanje ugovora dostupan je hrvatski jezik.

4. Predmet usluge tijekom korištenja usluge Lidl Plus

Točka 4. vrijedi isključivo u slučaju korištenja usluge Lidl Plus. „Korištenje usluge Lidl Plus“ u kontekstu ovih uvjeta sudjelovanja znači korištenje usluge Lidl Plus od prve prijave vašim korisničkim računom Lidl Plus, koja može uslijediti automatski nakon uspješne registracije. Za korištenje funkcije rezervacije vrijedi 6. paragraf.

4.1 Prikladne informacije

Svrha usluge je, posebno, slati vam najprikladnije informacije ili ih prikazati u online uslugama koje su vam relevantne i, koliko je to moguće, pružiti vam personalizirane Lidl ponude i usluge.

Sudjelovanjem u Lidl Plusu ne obvezujete se platiti cijenu. Međutim, protučinidba za uslugu je da zauzvrat dostavite podatke navedene u ovom odjeljku.

Kada koristite Lidl Plus, možete uživati u širokom spektru usluga prilagođenih vašim potrebama. To, između ostalog, uključuje ponude prilagođene upravo vašim

potrebama i željama, sudjelovanje u nagradnim igrama te popuste i posebne akcije. U tu svrhu pokušat ćemo utvrditi vaše interese i preferencije u pogledu proizvoda i usluga koje Lidl nudi.

4.2 Prikupljanje i pohranjivanje podataka

Naše određivanje ponuda koje vam odgovaraju temelji se na podacima navedenim u ovom odjeljku.

4.2.1 Registracija za Lidl Plus

U okviru registracije zahtijevamo sljedeće osobne podatke o kupcu: ime, datum rođenja, adresu e-pošte, broj mobilnog telefona i lozinku. Izbornu mogu biti navedeni titula i spol. Za praktičnu prijavu k tomu postoji i mogućnost aktivacije funkcije „Ostani prijavljen“. Nakon aktivacije funkcije u pregledniku vašeg uređaja postavlja se trajni kolačić (12 mjeseci), da vas korisnički račun prepozna i kod sljedećeg pozivanja. Taj je kolačić također moguće u svakom trenutku izbrisati preko postavki u pregledniku.

Ako se registrirate na povezanu online uslugu, a da se prethodno niste registrirali na neku drugu online uslugu, automatski ćete postaviti Lidl Plus korisnički račun. Ako ste se već registrirali na drugu online uslugu integriranu s vašim Lidl Plus korisničkim računom, možete se jednostavno prijaviti na drugu online uslugu koja je u interakciji s uslugom Lidl Plus koristeći svoje postojeće podatke za prijavu. Ako tvrtke Lidl u budućnosti ponude nove online usluge, postoji mogućnost da ih također koristite preko svog Lidl Plus korisničkog računa. Za pojedine online usluge možda će vrijediti dodatni uvjeti korištenja. Funkcija jedinstvene prijave Lidl Plus daje vam identitet za sve portale koji prepoznaju i provjeravaju povezane online usluge i kojim možete upravljati putem Lidl Plus korisničkog računa. Lidl Plus korisnički račun omogućuje vam pregled, pristup, upravljanje i ispravljanje vaših podataka s različitih online usluga na središnjem mjestu. Lidl Plus korisnički račun pohranjuje vaše osobne podatke i informacije kao i osobne podatke i informacije koje ste dali tijekom korištenja drugih online usluga. Na taj su vam način na jednom mjestu vidljivi svi vaši osobni podaci, podaci za prijavu, dobrovoljno dane informacije o vašim životnim okolnostima i interesima iz odjeljka „O meni“, te informacije o pogodnostima koje ste ostvarili u sklopu programa „Obiteljski klub“ kao i informacije o pohranjenim načinima plaćanja i povijesti kupnji i narudžbi na vašem korisničkom računu. Ako je potrebno, vaši podaci bit će prosljeđeni dotičnoj online usluzi tijekom korištenja određenih ponuda kako bi se što lakše koristili dotičnom online uslugom i, ako je potrebno, izvršili dotičnu transakciju.

Tijekom korištenja Lidl Pay preko Lidl Plus možete aktivirati takozvanu „dvofaktorsku autentifikaciju“ za sve vaše online usluge. Nakon aktivacije dvofaktorske

autentifikacije kod svake će se prijave na vaš korisnički račun od vas dodatno tražiti navođenje koda za potvrdu koji ćete primiti na broja mobilnog telefona ili adresu e-pošte koje ste registrirali.

Ako više ne želite koristiti dvofaktorsku autentifikaciju, u svakom je trenutku možete deaktivirati u Lidl Plus aplikaciji ili označiti uređaj kao pouzdan. U tom slučaju, međutim, više nećete moći koristiti uslugu mobilnog plaćanja Lidl Pay.

4.2.2 Podaci iz korisničkog računa Lidl Plus

Ako ste dobrovoljno dali određene podatke o svojim životnim okolnostima i interesima u svom Lidl Plus korisničkom računu, tvrtke Lidl također mogu koristiti te podatke u raznim online uslugama (osobito kako bi vam ondje prikazala personalizirane ponude).

4.2.3 Posjet poslovnica

Ako se identificate na blagajni kada posjetite poslovnicu, bilježimo poslovnicu koju ste posjetili, proizvode koje ste kupili ili vratili prema vrsti, količini i cijeni, kupone i potvrde za povrat ambalaže koje ste iskoristili, ukupan iznos potvrde, prosječni iznos vaših računa u određenom vremenskom razdoblju, učestalost vaših kupnji kao i vrijeme plaćanja i vrstu korištenog načina plaćanja.

Možete se aktivno identificirati na blagajni koristeći svoju digitalnu korisničku karticu ili broj mobilnog telefona koji ste naveli tijekom registracije. Kuponi u Lidl Plus aplikaciji uvažavaju se tijekom plaćanja na blagajni samo ako ste ih prethodno aktivirali u aplikaciji pod „Kuponi“.

4.2.4 Služba za korisnike

Ako kontaktirate službu za korisnike neke tvrtke Lidl, koristiti ćemo podatke koje navedete u tom kontekstu.

4.2.5 Praćenje podataka iz online usluga

Ako ste pristali na obradu podataka za praćenje u online uslugama za korištenje u Lidl Plus, također ćemo koristiti te informacije kako bismo odredili ponude koje su vam prikladne.

U tu svrhu uvažite naše [informacije o zaštiti podataka](#).

4.2.6 Rezervirani proizvodi

Ako rezervirate proizvode putem usluge Lidl Plus i zatim ih kupite u trgovini, također prikupljamo podatke o vašem korištenju naše usluge rezervacije i kupljenim proizvodima.

4.2.7 Ponude partnera

S vremena na vrijeme, unutar usluge Lidl Plus, primjerice u sklopu akcija, imate priliku ostvariti popuste od naših partnera. Ove ponude u pravilu sadrže generički ili individualizirani identifikacijski broj (u daljnjem tekstu „Promotivni kod”) koji izdaje odgovarajući partner, a koji morate navesti ili pročitati tijekom korištenja ponude kod partnera. Kako biste iskoristili neke od ovih ponuda, morate se identificirati kao korisnik usluge Lidl Plus s pomoću QR koda ili svoje digitalne korisničke kartice umjesto s pomoću promotivnog koda. Kako kuponi nisu naša ponuda, primanje i korištenje ponuda stoga podliježe isključivo uvjetima i informacijama o zaštiti podataka dotičnog partnera. Stoga partner povremeno može promijeniti i/ili ukloniti svoje ponude. Partnerske tvrtke obavještavaju nas o iskorištavanju kupona, bonova, kodova bonova itd. Ako funkcija „Pogodnosti partnera” sadrži vanjske poveznice (hiperveze) na web stranice trećih strana, te povezane web stranice isključivo su odgovornost dotičnog operatera.

U slučaju da unutar usluge Lidl Plus bude odobrena posebna ponuda za ugovaranje usluga s našim partnerima, od njih ćemo dobiti vaše podatke za kontakt (adresu e-pošte i broj mobilnog telefona) kako bismo mogli ispravno pridružiti posebnu ponudu vašem korisničkom računu.

4.2.8 E-mobilnost

Preko Lidl Plus dodatno imate mogućnost korištenja punionica kojima upravlja Lidl Hrvatska d.o.o. k.d. odn. Kaufland Hrvatska k.d. („Operater“). Za kupnju električne energije potrebno je sklopiti odgovarajuće ugovore s operaterom. Kako biste započeli proces punjenja koristeći Lidl Plus na jednoj od ovih punionica, morate se identificirati s Lidl Plus na odgovarajućoj punionici i započeti proces punjenja. Molimo vas da prije početka procesa punjenja svoje električno vozilo spojite na punionicu i odaberete željenu punionicu u Lidl Plus aplikaciji.

Ovi uvjeti sudjelovanja ne odnose se na kupnju električne energije i korištenje punionica. Umjesto toga, za to su odlučujući samo posebni uvjeti dotičnog operatera.

4.2.9 Scan&Go

Opće informacije

U sklopu aplikacije Lidl Plus imate mogućnost samostalnog skeniranja artikala koje stavljate u svoju košaricu tijekom kupnje ("Scan&Go"). Time se ukida postupak skeniranja i obračuna artikala od strane zaposlenika na blagajni. U trgovinama koje sudjeluju u ovoj usluzi možete koristiti svoj mobilni uređaj za skeniranje barkoda pojedinačnih artikala. Pomoću odgovarajuće funkcije pretraživanja u aplikaciji Lidl Plus možete provjeriti nudi li Lidl trgovina u Vašoj regiji već uslugu Scan&Go.

Korištenje usluge Scan&Go zahtijeva da aplikaciji Lidl dopustite upotrebu kamere na Vašem mobilnom uređaju. Sustav ne može jamčiti da cijene prikazane u aplikaciji Lidl Plus odgovaraju cijenama koje vrijede u samoj Lidl trgovini. U slučaju neslaganja, primjenjuju se cijene istaknute u Lidl trgovini. Kuponi i vaučeri također će se obračunati i odbiti tek na blagajni.

Postupak skeniranja

Funkciju Scan&Go možete pronaći u aplikaciji pod *Više / Račun / Scan&Go*.

Artikli se putem aplikacije Lidl Plus mogu zabilježiti očitavanjem barkoda na samom artiklu, barkoda na etiketi s cijenom ili, u slučaju određenih artikala, korištenjem stanice za predregistraciju (vaga za ispisivanje barkoda). Prilikom korištenja stanice za predregistraciju ispisuje se naljepnica s barkodom koju korisnik mora skenirati u aplikaciji Lidl Plus kako bi zabilježio artikl.

Za voće i povrće bez jedinične cijene po komadu, artikle je najprije potrebno izvagati, a zatim skenirati barkod generiran na stanici za predregistraciju. Za pekarske proizvode potrebno je skenirati barkod s etikete s cijenom. Za pića se barkod može skenirati na pojedinačnim bocama ili na pakiranjima/gajbama.

Količina artikala može se izmijeniti u aplikaciji Lidl Plus pomoću gumba "+" ili "-". Ako pojedine artikle želite ukloniti iz virtualne košarice, morate upotrijebiti funkciju brisanja u aplikaciji Lidl Plus. Artikli uklonjeni u aplikaciji Lidl Plus moraju se vratiti na svoje predviđeno mjesto u trgovini.

Ako pojedine artikle nije moguće zabilježiti, dužni ste te artikle prije završetka kupnje u trgovini samoinicijativno predložiti blagajniku kako bi ih se moglo zabilježiti prije naplate.

Dužni ste u potpunosti zabilježiti sve artikle prije njihove kupnje. Svi artikli koje ste odabrali u trgovini, osobito oni koji se nalaze u košarici, vrećici za kupnju ili na drugi način unutar Vašeg dosega, moraju se platiti.

Postupak plaćanja

Sve dok ne kliknete na gumb "Blagajna" u aplikaciji Lidl Plus, svi artikli u virtualnoj košarici spremljeni su lokalno na Vašem mobilnom uređaju. Nakon toga upotrebljavate svoju digitalnu karticu kupca kako biste se identificirali na blagajni i na nju prenijeli svoju košaricu.

Za zaštićene artikle, zaštita se mora deaktivirati na blagajni prije završetka kupnje.

Ugovor o kupnji robe sklapa se tek na blagajni.

Nasumične kontrole

Kako bi se osigurala pravilna kupnja, zaposlenici trgovine ovlašteni su u nepravilnim intervalima provoditi nasumične kontrole kupaca te provjeriti pojedinačne ili sve artikle koji se kupuju. Ako zaposlenik trgovine utvrdi odstupanja, ona će se ispraviti, a korisnik je dužan pri kupnji platiti ukupni stvarni iznos koji dopijeva za odabranu robu.

Prilikom kupnje artikala s dobno ograničenom prodajom, od Vas se može zahtijevati da blagajniku dokažete svoju dob.

4.2.10 Mobilno plaćanje

Općenito

Preko Lidl Plus dobivate i pristup usluzi mobilnog plaćanja („Lidl Pay“), pri čemu imate mogućnost registracije vaše debitne ili kreditne kartice kako biste praktično platili kupljenu robu ili usluge preko vašeg mobilnog uređaja na različitim mjestima plaćanja (npr. blagajna itd.). Za ovu uslugu možete koristiti kreditne i debitne kartice Visa, Mastercard i Maestro. Korištenje funkcije mobilnog plaćanja može podlijevati dodatnim uvjetima i informacijama o zaštiti podataka uključenih pružatelja usluga plaćanja. Potrebna registracija unutar Lidl Plus aplikacije odvija se u zaštićenom okruženju.

Tijek procesa registracije kartice

Možete registrirati nekoliko kreditnih ili debitnih kartica za korištenje s Lidl Payom. Međutim, morat ćete stvoriti osobni pristupni kod da biste prvi put registrirali karticu. Ovaj pristupni kod nije PIN vaše kreditne kartice, tako da možete koristiti bilo koji broj. Ako koristite druge metode za provjeru autentičnosti, možda ćete podlijevati uvjetima korištenja i obavijesti o privatnosti odgovarajućih pružatelja usluga (npr. Applea ako koristite TouchID ili FaceID). Nakon prve registracije kartice ili prilikom registracije drugih kartica, bit ćete preusmjereni na sigurnu web stranicu pružatelja platne

platforme za registraciju kartica unutar Lidl Plus gdje će se od vas tražiti da navedete podatke kao što su (broj kartice, datum isteka, verifikacijski broj kreditne kartice (CVV2)), ime i prezime. Kada potvrdite registraciju u obrascu, generira se takozvani token nakon što je pružatelj platnih usluga provjerio podatke koji su pohranjeni u vašem korisničkom profilu Lidl Plus. Ovaj token je identifikator koji ne sadrži nikakve podatke o kartici i koristi ga samo pružatelj platnih usluga za dodjeljivanje registrirane kartice vašoj kreditnoj ili debitnoj kartici tijekom transakcije.

Ako je registracija vaše kartice uspješna, pružatelj usluga plaćanja će nam, uz token, poslati prvih 6 ili 8 (ovisno o duljini BankIdentificationNumber) i zadnje 4 znamenke broja vaše kartice kao i datum isteka kartice dodijeljene vašem Lidl Plus korisničkom profilu.

Tijek postupka plaćanja

Kada pristupite Lidl Plus digitalnoj korisničkoj kartici, klizačem možete odrediti želite li koristiti mobilno plaćanje na blagajni. Ta se postavka zadržava dok je ponovno ne promijenite. Ovo ne vrijedi za plaćanje na punionicama ili za digitalne usluge. Ako ste odabrali mobilno plaćanje, prije svakog plaćanja morate unijeti svoj pristupni kod kako bi se generirao digitalni kod. On vrijedi 15 minuta. Nakon isteka 15 minuta morate izraditi novi kod.

Tijekom procesa plaćanja, token koji identificira vašu kreditnu karticu šalje se pružatelju usluga plaćanja zajedno s iznosom koji treba platiti i drugim podacima specifičnim za transakciju. Nakon što potvrde transakciju, vaša će kupnja robe ili usluga biti dovršena i primit ćete fakturu s relevantnim podacima o transakciji kartice, kao i kod svake druge kupnje robe ili usluga korištenjem kreditne ili debitne kartice.

Kako bismo mogli provesti postupak plaćanja u skladu sa zakonskim odredbama Direktive (EU) 2015/2366 („PSD 2“), primjenjivim nacionalnim provedbenim zakonima i delegiranom uredbom (EU) 2018/389, s pomoću naših pružatelja usluga omogućujemo vašoj kreditnoj instituciji ili tijelu koje je izdalo vaš način plaćanja (npr. vašu debitnu ili kreditnu karticu) provođenje provjere autentičnosti korisnika i preliminarne analize rizika kako bi se procijenila potreba za takvom provjerom autentičnosti korisnika. Ovo je kako bismo osigurali da vi osobno koristite način plaćanja, a ne netko drugi s neprimjerenim namjerama. Ove se informacije posebno odnose na vaše osobne podatke, trenutačnu transakciju i vaše prethodnom ponašanje tijekom plaćanja.

Oprez pri rukovanju pristupnim kodom za mobilno plaćanje

Ne smijete prosljeđivati pristupni kod koji ste postavili za mobilno plaćanje (1) trećim stranama, (2) morate ga držati odvojeno od svog mobilnog telefona i posebno (3) ga ne smijete spremati, na primjer, u funkciju bilješki vašeg telefona.

Blokiranje Lidl Pay

Konkretno, imamo pravo blokirati Lidl Pay umjesto vas u nekoj od situacija navedenih u nastavku:

- ako je to potrebno radi zaštite legitimnih interesa nas ili pružatelja usluga plaćanja,
- u slučaju zlouporabe ili prijevarne upotrebe Lidl Plus ili Lidl Pay ili ako postoji sumnja na zlouporabu ili prijevarnu upotrebu Lidl Plus ili Lidl Pay,
- ako ste vi ili služba za korisnike deaktivirali takozvanu "dvofaktorsku autentifikaciju" za svoj Lidl Plus račun. Uz dvofaktorsku autentifikaciju kod svake će se prijave na vaš korisnički račun od vas dodatno tražiti navođenje koda za potvrdu koji ćete primiti na broja mobilnog telefona ili adresu e-pošte koje ste registrirali.

Posljedica blokade usluge Lidl Pay je da više ne možete izvršavati plaćanja preko usluge Lidl Pay. Ako je moguće, obavijestit ćemo vas o blokadi usluge Lidl Pay prije blokade, uz navođenje razloga. Isto vrijedi i za deblokiranje.

Deaktivacija usluge Lidl Pay

Konkretno, imamo pravo deaktivirati Lidl Pay umjesto vas u nekoj od situacija navedenih u nastavku:

- ako je pristupni kod za Lidl Pay ili datum isteka kreditne ili debitne kartice netočno unesen pet puta zaredom,
- ako valjanost vaše kreditne ili debitne kartice istekne .

Posljedica deaktivacije usluge Lidl Pay je da više ne možete izvršavati plaćanja preko usluge Lidl Pay.

Zaboravljeni pristupni kod

U slučaju da se više ne sjećate svog Lidl Pay pristupnog koda, imate mogućnost promijeniti pristupni kod i definirati novi bez gubitka podataka koje ste unijeli.

Ovisno o tome koje podatke o plaćanju imate pohranjene u Lidl Pay, morat ćete izvršiti jednostruku ili dvostruku sigurnosnu provjeru za unos novog pristupnog koda. Sigurnosna provjera može uključivati traženje podataka o plaćanju, potvrde mobilnog telefona ili drugih detalja kao što je datum isteka registrirane debitne ili kreditne kartice

4.2.11 Online trgovina / ostale digitalne ponude

Pojedinosti o vašem korištenju internetskih usluga ili drugih aplikacija, web- stranica ili drugih digitalnih usluga primamo od tvrtki u grupi tvrtki Lidl, kao što je usluga Click and Collect, ponude cvijeća, ponude za putovanja, online recepti, ponude fotografija, aplikacija Monsieur Cuisine, aplikacija Lidl Home, Obiteljski klub i dr. (osobito odabrani i kupljeni proizvodi, podaci o plaćanju i podaci o načinu dostave, vaši odgovori na ankete, vaše sudjelovanje u nagradnim igrama, proizvodi pohranjeni u košarici, učestalost vaših kupnji, vaše podatke za praćenje, vaše odabrane omiljene recepte itd.) i organiziramo ih ako je moguće prema vašim osobnim podacima, vašoj adresi e-pošte ili vašem korisničkom broju. Također kombiniramo prikupljene podatke s informacijama o proizvodima koje ste kupili u trgovini, na primjer kako bismo vam mogli ponuditi ponude posebno prilagođene vašim preferencijama i interesima kao i sudjelovanje u promocijama, ponuditi vam sudjelovanje u posebnim promocijama i moguću pristup oglašavanju koji bi vam više odgovarao.

4.2.12 Moj povrati

Lidl Plus vam nudi digitalni sustav potvrde o pologu za povrat ambalaže, „Moj povrati”. Prvo skenirajte QR kod na automatu za povrat ambalaže svojom Lidl aplikacijom na vlastitom mobilnom uređaju. Zatim počnite stavljati plastične i/ili staklene boce, limenke ili druge spremnike koje automat prihvaća. Na kraju ćete dobiti digitalnu potvrdu za povrat ambalaže u Lidl Plus aplikaciji. U Lidl Plus aplikaciji možete vidjeti status svojih trenutačnih i već iskorištenih potvrda za povrat ambalaže te njima upravljati. Možete odabrati automatsko iskorištavanje svih dostupnih potvrda za povrat ambalaže u bilo kojem trenutku ili ručno odabrati samo potvrdu za povrat ambalaže koju sljedeći želite iskoristiti.

Kako biste iskoristili svoje potvrde za povrat ambalaže, dovoljno je skenirati svoju Lidl Plus korisničku karticu na blagajni. Ako u iznimnim slučajevima otkup ne uspije, uvijek možete potražiti rezervni QR kod u Lidl Plus aplikaciji i skenirati ga. Svaki QR kod za ručno iskorištavanje može sadržavati do 10 različitih potvrda za povrat ambalaže. Ako želite iskoristiti više od 10 potvrda za povrat ambalaže odjednom, dobit ćete dodatne QR kodove kako biste ih mogli skenirati na blagajni. Kupnja nije obavezna za otkup.

Ako odaberete digitalnu potvrdu za povrat ambalaže, više ne možete primiti fizičku potvrdu za povrat ambalaže.

Potvrde za povrat ambalaže vrijede 3 pune godine, počevši od 1. siječnja sljedeće godine. Ako izbrišete svoj Lidl Plus korisnički račun, svi vaši podaci, uključujući i vaše potvrde za povrat ambalaže, bit će izbrisani. Stoga će ih biti nemoguće obnoviti.

4.2.13 Skupljač kupona plus/popusta

Dostizanje određenih ciljeva potrošnje u mjesec dana bit će nagrađeno kuponom. Zadržavamo pravo povremene promjene vaših individualnih ciljnih pragova potrošnje i vrijednosti ili vrste odgovarajućih kupona na početku svakog mjeseca.

4.2.14. Značke

Značke su funkcija koja vam omogućuje prikupljanje pečata u obliku znački/ bedževa. Oni se mogu prikupiti u sklopu kampanja povezanih s Lidlom (npr. kupnjom određenih proizvoda). Nakon dovršetka izazova, dobit ćete značku u odjeljku "Značke" u aplikaciji i možete dobiti nagradu (npr. vaučer).

Dodatne pojedinosti o određenoj znački (trajanje, lokacija, opis izazova itd.) mogu se vidjeti u odjeljku "Značke" u aplikaciji i mogu se razlikovati ovisno o kampanji.

4.3 Analiza podataka

Podatke navedene u paragrafu 4.2. prikupljamo u našoj bazi podataka. Procjenjujemo podatke s ciljem identificiranja informacija koje bi vas mogle zanimati kako bismo vam primarno poslali ili prikazali takve informacije. Također koristimo matematičko-statističke metode za utvrđivanje mogućih interesa o proizvodima, uzimajući u obzir naš proizvodni asortiman. U tu se svrhu vaši osobni podaci uspoređuju s podacima drugih kupaca. Na temelju ove usporedbe možemo zaključiti koji bi drugi proizvodi i promocije za koje su drugi kupci s usporedivim interesima pokazali interes također mogli biti zanimljivi vama i drugim kupcima. Međutim, Lidl ne preuzima zakonsku obvezu osigurati da obrada podataka uvijek funkcionira na opisani način. Uz vašu privolu, izrađujemo analize vašeg korištenja aplikacije i profile segmentacije kupaca. Ove vam podatke dodjeljujemo u reklamne svrhe obuhvaćene ugovorom. Također dobivamo opći uvid u to kako optimizirati našu aplikaciju i uspjeh naših reklamnih kampanja. Našim oglašivačkim partnerima pružamo statistički obrađene, anonimne podatke o uspješnosti njihovih reklamnih kampanja za potrebe naplate. Naši oglašivački partneri ne mogu pratiti ove informacije natrag do vas osobno (za druge prijenose podataka, pozivamo se na naše informacije o zaštiti podataka za Lidl Plus).

Kako bismo pobudili vaš interes za kategorije proizvoda koje inače ne kupujete, u Lidl Plus aplikaciji možete primati ponude za druge kategorije proizvoda. Osim toga, vjerojatno će određene skupine kupaca dobiti različite stope popusta za istu kategoriju proizvoda kako bi testirali komercijalne akcije tvrtke Lidl.

5. Opći zahtjevi za korištenje usluge

5.1. Korištenje

Za korištenje usluge potreban je važeći broj mobitela, adresa e-pošte i Lidl Plus korisnički račun.

Kako biste u potpunosti mogli koristiti Lidl Plus, morate preuzeti softver iz trgovine aplikacija. Postoje posebne verzije softvera za različite vrste mobilnih telefona. Za neke vrste nije moguće ponuditi odgovarajući softver iz tehničkih razloga. Ako ne postoji odgovarajuća verzija softvera za vaš mobilni telefon, nećete moći koristiti usluge. Međutim, Lidl Stiftung nastoji ponuditi softver za što više različitih vrsta modela. Zbog stalnog mijenjanja asortimana proizvoda na tržištu mobilnih uređaja, Lidl Stiftung ne može ponuditi aktualan popis svih mobilnih telefona s kojima je moguće koristiti usluge.

Korištenje usluge zahtijeva redovito prijenos podataka s vašeg mobitela. Opseg i učestalost prijenosa podataka ovise o vrsti i opsegu korištenja usluga. Vi ste odgovorni za troškove veze nastale zbog prijenosa podataka. Iznos ovisi o ugovoru između vas i odgovarajućeg davatelja usluga mobilne telefonije. Potpuno korištenje usluge nije moguća bez mobitela ili internetske veze.

Troškovi uspostave internetske veze i održavanja iste na strani kupca nisu dio usluga Lidl Stiftung. Za to je isključivo odgovoran ugovorni odnos između vas i vašeg pružatelja internetskih usluga.

Korištenje usluge također zahtijeva dovoljnu razinu napunjenosti baterije i svjetlinu zaslona za skeniranje QR kodova tijekom procesa naplate.

Korištenje usluge na manipuliranim uređajima (npr. putem jailbreakinga/rootinga) nije dopušteno.

5.2. Jezik

Lidl Plus podržava bugarski, hrvatski, češki, danski, nizozemski, engleski, estonski, finski, francuski, njemački, grčki, mađarski, talijanski, latvijski, litvanski, poljski, portugalski, rumunjski, ruski, srpski, slovački, slovenski, španjolski i švedski jezik.

5.3. Ograničenja pristupa

Lidl Plus račun je zaštićen lozinkom kako bi se osigurala sigurnost korisničkih podataka.

5.4. Ažuriranje

Potpuna upotreba usluge zahtijeva redovito ažuriranje Lidl aplikacije.

6. Funkcija rezervacije

Ovaj paragraf odnosi se na korištenje funkcije rezervacije. Funkcija rezervacije dostupna je samo u Lidl Plus aplikaciji.

6.1 Predmet

Funkcija rezervacije omogućuje rezerviranje proizvoda navedenih u Lidl Plus aplikaciji i njihovo preuzimanje u poslovnici po vašem izboru. Da biste to učinili, prvo se morate registrirati za uslugu preko Lidl Plus aplikacije u skladu s 3. paragrafom. Imajte na umu da su neki proizvodi u našem asortimanu dostupni samo ograničeno vrijeme. Stoga zadržavamo pravo ograničiti ili deaktivirati funkciju rezervacije u Lidl Plus aplikaciji u bilo kojem trenutku, čak i bez prethodne najave.

6.2 Neobvezujuća priroda rezervacije

Rezervacija je neobvezujuća, t.j. niste obvezni na plaćanje cijene. Rezervacija ne stvara nikakvu ugovornu obvezu glavne usluge, tj. rezervacija vas ne obvezuje na kupnju niti rezervacija dovodi do zahtjeva s vaše strane da rezervirate ili prenesete vlasništvo nad proizvodima.

6.3 Proces rezervacije

Funkcija rezervacije u Lidl Plus aplikaciji automatski će vam prikazati proizvode koji su dostupni u vašoj odabranoj poslovnici. Ako artikli nisu dostupni u odabranoj poslovnici, imate mogućnost prebacivanja u drugu poslovnicu. Rezervaciju izvršavate tako da u Lidl Plus aplikaciji prvo odaberete proizvod u željenoj količini i klikom na „Rezerviraj” dodate proizvod u košaricu. Unutar košarice možete promijeniti količinu odabranih proizvoda ili ukloniti proizvode iz košarice. Rezervacija će biti izvršena čim u košarici kliknete „Rezerviraj odmah bez obveze”. Potom ćete na adresu e-pošte koju ste naveli tijekom registracije dobiti potvrdu o primitku rezervacije. Naknadno, čim rezervirani proizvodi budu dostupni za vas u poslovnici i spremni za preuzimanje, također ćete primiti obavijest o preuzimanju putem e-pošte. Točno vrijeme zadržavanja vaših rezerviranih proizvoda možete saznati u odabranoj poslovnici u Lidl Plus aplikaciji i u obavijesti o preuzimanju. Produljenje roka čuvanja u poslovnici nije moguće. Osim toga, u Lidl Plus aplikaciji u svakom trenutku možete pratiti status svoje rezervacije.

6.4 Preuzimanje i kupnja u poslovnici

Za preuzimanje vaših rezerviranih proizvoda obratite se djelatniku poslovnice u odabranoj poslovnici i predložite mu broj narudžbe za rezervaciju, koji se nalazi u Lidl

Plus aplikaciji, potvrdu rezervacije ili vašu obavijesti o preuzimanju. Rezervirani proizvodi zatim se kupuju plaćanjem proizvoda na licu mjesta na blagajni poslovnice. Ugovorni partner je tvrtka Lidl koja upravlja poslovnicom u kojoj preuzimate robu.

6.5 Naknadne izmjene i otkazivanje rezervacije

Rezervaciju možete izmijeniti ili otkazati u cijelosti ili djelomično u odjeljku „Vaša rezervacija” u Lidl Plus aplikaciji klikom tipke „Izmijeni” ili „Otkazi rezervaciju”. Klikom tipke „Izmijeni” vaša će prethodna rezervacija biti poništena i svi vaši prvotno rezervirani proizvodi ponovno će biti dodani u košaricu. Zatim možete urediti košaricu i ponovno potvrditi rezervaciju klikom na „Rezerviraj odmah bez obveze”. Ako rezervacija nije ponovno potvrđena, nijedan proizvod neće biti rezerviran. Nakon svake izmjene ili otkazivanja rezervacije, primit ćete poruku potvrde na adresu e-pošte koju ste naveli tijekom registracije.

Kao alternativu otkazivanju, ili ako otkazivanje rezervacije više nije tehnički moguće jer rezervacija više nema status „U pripremi”, također možete dopustiti da rezervacija istekne tako da ne kupite rezervirane proizvode u roku navedenom u paragrafu 6.3 Vrijeme isporuke.

6.6 Povijest

Sve dok je funkcija rezervacije aktivna u Lidl Plus aplikaciji, vaše će rezervacije biti prikazane na vašem računu.

7. **Vaše obveze**

Morate

- dati točne podatke tijekom registracije i održavati svoj profil ažurnim,
- ako promijenite broj mobilnog telefona, odmah ažurirajte broj mobilnog telefona u Lidl Plus aplikaciji,
- čuvati svoju lozinku u tajnosti i promijeniti je u slučaju zlouporabe ili sumnje na zlouporabu i
- koristiti uslugu u skladu s važećim zakonom.

Napominjemo da vaš broj mobilnog telefona prvenstveno koristimo kako bismo vas identificirali kao ovlaštenog vlasnika vašeg Lidl Plus korisničkog računa. Stoga je posebno važno da vaš trenutni broj mobilnog telefona uvijek bude pohranjen u Lidl Plus aplikaciji. To je jedini način da u svakom trenutku možete pristupiti svom Lidl Plus korisničkom računu, čak i ako zaboravite lozinku, te da u slučaju promjene broja mobilnog telefona nijedna neovlaštena treća osoba ne može pristupiti vašem Lidl Plus korisničkom računu.

8. Pravo na odustanak (jednostrani raskid)

8.1 Pravila raskidanja

Pravila raskidanja

Pravo na odustanak (jednostrani raskid)

Imate pravo odustati od ovog ugovora unutar četrnaest dana bez navođenja bilo kakvog razloga. Razdoblje za odustajanje traje četrnaest dana od dana sklapanja ugovora. Kako biste iskoristili svoje pravo na raskid ugovora, morate nam se obratiti na

Lidl Hrvatska d.o.o. k.d.,
Ulica kneza Ljudevita Posavskog 53,
10410 Velika Gorica
Telefon: 0800 - 200 220
E-pošta: kupac@lidl.hr

te nas obavijestiti o vašoj odluci da odustanete od ovog ugovora jasnom izjavom (npr. pismom poslanim poštom ili e-mailom). Možete koristiti priloženi obrazac za odustanak, ali to nije obavezno. Da biste ispunili rok za povlačenje, dovoljno je da pošaljete svoju komunikaciju u vezi s ostvarivanjem prava na povlačenje prije nego što istekne razdoblje povlačenja.

Posljedice odustanka

Ako odustanete od ovog ugovora, vratit ćemo vam sve uplate koje smo primili od vas, uključujući troškove dostave (osim dodatnih troškova koji proizlaze iz vašeg odabira vrste dostave koja nije najjeftinija vrsta standardne dostave koju nudimo), bez nepotrebnog odgađanja i u svakom slučaju najkasnije 14 dana od dana kada smo obaviješteni o vašoj odluci o odustanku od ovog ugovora. Za vraćanje novca koristit ćemo ista sredstva plaćanja koja ste koristili za izvorne transakcije, osim ako se izričito ne dogovorimo drugačije s vama; u nijednom slučaju neće vam biti naplaćeni nikakvi troškovi povrata novca.

Ako ste zatražili da usluge započnu tijekom razdoblja odustanka, morate nam platiti razuman iznos koji odgovara proporciji usluga koje su već pružene do trenutka kada nas obavijestite o ostvarivanju prava na odustanak u vezi s ovim ugovorom u usporedbi s ukupnim opsegom usluga predviđenih u ugovoru.

Odredbe povratu novca iz ovog paragrafa vrijede u slučaju uspostave Lidl Hrvatska internetske trgovine.

8.2 Obrazac za raskid ugovora

Primjer obrasca za raskid

(Ako želite raskinuti ugovor, molimo ispunite ovaj obrazac i pošaljite ga nama)

Lidl Stiftung & Co. KG

Stiftsbergstraße 1

74167 Neckarsulm

Germany

E-mail: zastitapodataka@lidlplus.hr

Ovim putem otkazujem ugovor koji sam sklopio zbog kupnje sljedeće robe (*)
/ naručivanje sljedeće usluge (*):

- Naručeno dana (*) / Zaprimljeno dana (*)
- Ime i prezime potrošača
- Adresa potrošača
- Potpis potrošača (samo u slučaju dostave u papirnatom obliku)
- Datum

(*) Obrišite nepotreban podatak

9. Jamstvo

U slučaju kupnje proizvoda s jamstvom, primjenjuju se zakonske odredbe o jamstvu.

10. Odgovornost

Za pružanje usluga u okviru pojedinačnih online usluga odgovorni su isključivo operateri. Lidl Stiftung ne snosi odgovornost za bilo kakva potraživanja proizašla iz toga. Isto vrijedi i za druge doprinose nezavisnih trećih strana kao što je pružatelj internetskih usluga.

Naša odgovornost regulirana je odredbama Zakona o obveznim odnosima.

11. Raskid, brisanje

Imate pravo prekinuti svoje sudjelovanje u bilo kojem trenutku bez navođenja razloga korištenjem funkcije „Izbriši korisnički račun“. Lidl Stiftung također može zatražiti raskid u bilo kojem trenutku bez navođenja važnog razloga. Lidl Stiftung osobito ima pravo na raskid ako kupac prekrši odredbe ovih uvjeta sudjelovanja. Dok se takvi incidenti ne razjasne, korisnički podaci mogu u početku biti blokirani. Konkretno, u slučaju netočnih podataka, zadržavamo pravo brisanja vašeg Lidl Plus korisničkog računa. Pravo stranaka na izvanredni raskid iz dobrog razloga ostaje nepromijenjeno.

12. Služba za kupce

Ako imate bilo kakvih pitanja, molimo kontaktirajte našu korisničku službu na e-mail kupac@lidl.hr ili putem <https://sluzba-za-kupce.lidl.hr/SelfServiceHR/s/contactsupport>.

13. Završne odredbe

Nismo obvezni niti voljni sudjelovati u postupcima rješavanja sporova pred arbitražom.

Ovi Uvjeti sudjelovanja odnose se na potrošače na području Republike Hrvatske (prebivalište, boravište, privremeni boravak ili privremeni posjet Republici Hrvatskoj). To također ostaje nepromijenjeno bez obzira na mogućnost korištenja dodatnog jezika u Lidl Plusu.