

Uslovi korišćenja Lidl Plus-a

Važi od: Septembra 2023

Verzija: 1.5

Sadržaj:

1. Polje primene i odnos sa zakonskim odredbama.....	2
2. Uslovi za učešće	2
3. Registracija naloga i zaključenje ugovora	2
4. Predmet usluge.....	3
4.1 Informacije po meri korisnika	3
4.2 Prikupljanje i čuvanje podataka	4
4.2.1 Registracija na Lidl Plus.....	4
4.2.2 Podaci sa „Moj Lidl“ naloga	4
4.2.3 Posete prodavnicama	4
4.2.4 Služba za potrošače	4
4.2.5 Korišćenje aplikacije.....	5
4.2.6 Rezervacija proizvoda	5
4.2.6 Podaci za prijavu	5
4.2.7 Ponude partnera	5
4.2.9 Newsletter drugih pružaoca usluga	5
4.1.10 Newsletter/ Push-notifikacije /SMS.....	6
4.3 Analiza podataka.....	6
5. Opšti uslovi za korišćenje programa	6
6. Funkcija rezervacije.....	7
6.1.1 Predmet	7
6.1.2 Neobavezujuća priroda rezervacije.....	7
6.1.3 Proces rezervacije	8
6.1.4 Preuzimanje i plaćanje proizvoda	8
6.1.5 Izmena ili otkazivanje rezervacije	8
6.1.6 Istorija	8
7. Vaše obaveze	9
8. Odgovornost	9
9. Prekid, brisanje	9

1. Polje primene i odnos sa zakonskim odredbama

Ovi uslovi korišćenja regulišu učešće u programu lojalnosti Lidl Plus (u daljem tekstu „**program**“), kao i korišćenje funkcionalnosti rezervacije proizvoda (“Rezervacije”) putem Lidl Plus aplikacije. Tačnije, u ovom tekstu možete pronaći uslove korišćenje mobilne aplikacije Lidl Plus („Lidl Plus aplikacija“). Programom upravlja Lidl Stiftung & Co. KG (u daljem tekstu “**Lidl Stiftung**” ili “**mi**”). Međutim, Lidl Stiftung je ovlašćen da u pružanje usluga uključi i partnere ili druge kompanije [Lidl grupacije](#) (Lidl Srbiju KD) u daljem tekstu “**Lidl**”. Za određenu obradu podataka biće neophodno da ti podaci budu preneti u okviru [grupe](#). Program je, između ostalog, namenjen korisnicima (u daljem tekstu “**korisnici**” ili “**vi**”) koji žele da rezervišu proizvode putem Lidl Plus aplikacije ili koji žele da primaju personalizovane informacije o ponudama i specijalnim pogodnostima Lidla koje u najvećoj mogućoj meri odgovaraju individualnim interesovanjima korisnika. Cilj Lidl Plus aplikacije je da svi korisnici u što većoj meri primaju za njih relevantan sadržaj, a da od Lidla ne primaju sadržaj koji nije u opsegu njihovog interesovanja. Osnova za određivanje relevantnog sadržaja je ponašanje prilikom kupovine i korišćenja proizvoda i usluga Lidl-a, kao što je opisano u nastavku. Program je dostupan uz prihvatanje sledećih uslova korišćenja.

Trenutno važeće Uslove korišćenja možete da sačuvate ili odštampate u bilo kom trenutku. Mi ne čuvamo tekst ovog ugovora nakon što dođe do njegovog zaključenja.

2. Uslovi za učešće

Kako biste učestvovali u našem programu, morate da imate najmanje 18 godina i da budete potrošač u skladu sa članom 5 stav 1 tačka 1) Zakona o zaštiti potrošača. Program se može koristiti samo u privatne svrhe. Komercijalno učešće u svojstvu preduzetnika odnosno trgovca u smislu člana 5 stav 1 tačka 2) Zakona o zaštiti potrošača nije dozvoljeno.

3. Registracija naloga i zaključenje ugovora

Da biste mogli da koristite naš program, morate otvoriti nalog.

Prilikom registracije, nakon što unesete sve neophodne podatke i kreirate korisničko ime i lozinku za „Moj Lidl“ nalog (Korisnički podaci), svoju ponudu za registraciju šaljete pritiskom na taster „Registruj se sada“ (Ponuda). Nećete snositi nikakve troškove. Pre nego što kliknete na ovaj taster, možete otkazati registraciju u bilo kom trenutku ili možete promeniti informacije koje ste uneli brisanjem, dodavanjem ili ispravljanjem unosa u različitim poljima ili zatvaranjem aplikacije. Nakon završetka procesa registracije, u bilo kom trenutku možete izmeniti informacije koje ste uneli. Nakon prijema vaše ponude za sklapanje ugovora,

poslaćemo vam potvrdu prijema ponude (u daljem tekstu, „potvrda“) na mejl adresu koju ste nam dali tokom registracije. Ova potvrda naloga takođe predstavlja naše prihvatanje vaše ponude da sklopimo ugovor o korišćenju (u daljem tekstu, „zaključivanje ugovora“). Uslugu možete koristiti odmah nakon prijema potvrde naloga.

S obzirom na to da Lidl Plus nudimo dobrovoljno i da je učestvovanje besplatno, imamo pravo da u određenim slučajevima odbijemo kreiranje naloga bez obrazloženja.

Informacije o mejlu i broju mobilnog telefona ne mogu se prebaciti na drugi nalog. To znači, da sa jednom mejl adresom možete kreirati samo jedan Lidl Plus nalog. Nije dozvoljeno unošenje mejl adrese, broja mobilnog telefona ili drugih kontakt informacija koje ne pripadaju vama, posebno takozvanih „jednokratnih mejl adresa“. Vaše podatke za pristup nalogu treba da čuvate na bezbednom mestu. Drugim osobama nije dozvoljeno da pristupaju vašem nalogu.

Svaka interakcija sa Lidlom koja se vrši preko vašeg naloga se pripisuje vama. Ovo važi i za slučaj da druga osoba pristupa vašem nalogu, ukoliko je druga osoba dobila pristup vašem nalogu usled vaše nepažnje. Vaša je dužnost da nas odmah obavestite ukoliko dođe do neovlašćenog pristupa vašem nalogu i da promenite podatke za prijavljivanje ukoliko posumnjate da druge osobe koriste vaš nalog.

Registracija za našu aplikaciju, dostupna je na različitim mobilnim platformama. Prilikom registracije, automatski će vam biti dodeljen korisnički broj.

4. Predmet usluge

Ovaj odeljak se odnosi samo na korišćenje Lidl Plus aplikacije. „Korišćenje Lidl Plus aplikacije“ u smislu ovih Uslova korišćenja podrazumeva korišćenje Lidl Plus aplikacije od prvog prijavljivanja na Lidl Plus nalog, koje može da bude i automatsko. Odeljak 6 se primenjuje na korišćenje funkcije rezervacije. Imajte na umu da možete koristiti pun obim naše usluge samo ako koristite aplikaciju Lidl Plus. Ako ne koristite aplikaciju Lidl Plus, funkcija rezervacije vam neće biti dostupna.

4.1 Informacije po meri korisnika

Svrha ovog programa lojalnosti je da vam kroz aplikaciju Lidl Plus šaljemo ili prikazujemo informacije koje u što većoj meri odgovaraju vašim potrebama i da koliko god možemo, osmislimo ponude i pogodnosti posebno za vas.

Učešće u Lidl Plus programu je besplatno.

Sa Lidl Plusom dobićete raznovrstan sadržaj koji je napravljen po vašoj meri. Između ostalog, to uključuje i ponude koje su posebno usklađene sa vašim potrebama i željama, kao i

popuste i posebne pogodnosti. Da bismo ovo postigli, pokušaćemo da odredimo koja su vaša interesovanja i sklonosti u vezi sa proizvodima i uslugama koje Lidl nudi.

Ukoliko vam budemo tražili saglasnost za obradu vaših podataka, i vi nam date saglasnost, kao što je opisano u nastavku teksta, ti podaci će biti obrađeni samo za potrebe Lidl Plus-a.

4.2 Prikupljanje i čuvanje podataka

Osnovu za određivanje ponuda koje vama odgovaraju čine podaci navedeni u sledećem paragrafu:

4.2.1 Registracija na Lidl Plus

U okviru registracije prikupljamo sledeće osnovne podatke o potrošaču: ime, prezime, datum rođenja, mejl adresu, broj mobilnog telefona i odabranu Lidl prodavnicu. Opciono možete da navedete i oslovljavanje, pol i adresu (ulica, broj, poštanski broj, grad, zemlja). Da biste odabrali omiljenu prodavnicu, možete koristiti i funkciju geolokacije na vašem mobilnom telefonu.

4.2.2 Podaci sa „Moj Lidl“ naloga

Ukoliko ste na vašem „Moj Lidl“ nalogu dobrovoljno naveli određene informacije, te podatke preuzimamo i za program Lidl Plus.

4.2.3 Posete prodavnicama

Ukoliko se prilikom posete prodavnici identifikujete na kasi, beležimo podatak o posećenoj prodavnici, o proizvodima koje ste kupili (razvrstane po vrsti, količini i ceni), o kuponima koje ste upotreбили, o ukupnom iznosu računa, kao i o trenutku i sredstvu plaćanja, prosečnom iznosu vašeg računa u određenom vremenskom periodu, učestalost vaših kupovina. Informacije o vašoj kupovini povezujemo sa vašim korisničkim nalogom i to sve u cilju ispunjenja svrhe navedene u tački 4.1, odnosno kako bismo vam uputili ponude koje odgovaraju vašim interesovanjima kao i mogućnost učešća u posebnim pogodnostima.

Identifikaciju na kasi vršite skeniranjem Lidl Plus digitalne kartice. Lidl Plus kuponi će biti uzeti u obzir samo ukoliko ste ih aktivirali pre plaćanja, u delu Kuponi u okiru aplikacije.

4.2.4 Služba za potrošače

Kada kontaktirate Službu za potrošače Lidl grupacije, obradićemo i podatke koje tom prilikom budete naveli.

4.2.5 Korišćenje aplikacije

Kada koristite Lidl Plus aplikaciju, mi prikupljamo podatke o prodavnici u kojoj kupujete. Osim toga, prikupljamo podatke o celokupnom sadržaju koji gledate na aplikaciji, kao što su aktivirani kuponi, vaša podešavanja vezano za obaveštenja, pregledani odeljci i vaša odabrana glavna prodavnica. Takođe prikupljamo informacije o vašoj interakciji sa aplikacijom, što uključuje koje ste odeljke posećivali, koje stranice ste gledali tokom svake sesije, kao i broj klikova i listanja. Osim toga, obrađujemo i podatke o vašoj korisničkoj identifikaciji (LoyaltyID), informacije o tome koju verziju operativnog sistema koristite, o identifikaciji uređaja, sistemskom jeziku i odabranoj zemlji, kao i verziji aplikacije koju koristite. Ove podatke prikupljamo na osnovu vaše saglasnosti. Za više informacije posetite naša [Pravila o zaštiti podataka](#).

4.2.6 Rezervacija proizvoda

Ukoliko budete koristili funkciju rezervacije proizvoda preko aplikacije Lidl Plus, te posle proizvode kupite, takođe dolazi do obrade vaših ličnih podataka, odnosno prikupljamo informacije o vašem korišćenju naše usluge rezervacije i kupljenim proizvodima.

4.2.6 Podaci za prijavu

Vaši podaci za prijavu se čuvaju i koriste radi prijave. Kako ne biste morali da se prijavljujete svaki put kad otvorite aplikaciju, vaši podaci za prijavu se čuvaju u aplikaciji (u šifrovanom formatu) sve dok se ne odjavite sa naloga.

4.2.7 Ponude partnera

U okviru aplikacije Lidl Plus ponekad ćete, na primer, kao deo popusta, imati mogućnost da primete posebne ponude od naših partnera. Ove ponude sadrže individualizovani identifikacioni broj koji je dodelila partnerska firma, a koji morate da prikažete ili koji će biti očitani kada budete koristili vaučer. Ovi kuponi ne spadaju u našu ponudu, te je korišćenje ovih ponuda u isključivoj nadležnosti poslovnog partnera. S tim u vezi ponude partnera mogu biti izmenjene i/ili uklonjene s vremena na vreme. Partnerske firme će nas obavestiti o iskorišćavanju kupona, vaučera, promotivnih kodova itd. Ukoliko funkcija „Ponude partnera“ sadrži eksterne veze (hiperlinkove) ka veb stranicama trećih lica, ove veb stranice su u isključivoj nadležnosti poslovnog partnera.

4.2.9 Newsletter drugih pružaoca usluga

Ukoliko ste dali saglasnost za dobijanje newsletter-a kompanije u okviru Lidl Grupacije, mi možemo od te Lidl kompanije da dobijemo informacije o vašem korisničkom ponašanju

vezanom za newsletter, uključujući informacije o vremenu otvaranja newsletter-a, o linkovima na koje ste kliknuli ili koja polja koristite, koliko često i u kom trajanju.

4.1.10 Newsletter/ Push-notifikacije /SMS

Ukoliko ste za to dali odgovarajuću saglasnost, mi prikupljamo i informacije o vašem korisničkom ponašanju u odnosu na newsletter i ostale informacije, koje vam šaljemo u obliku push-notifikacije ili SMS-a. Takve informacije čuvamo, sortiramo i ukoliko je moguće dodeljujemo vašem nalogu, mejl adresi, odnosno korisničkom broju. Pri tome beležimo vreme otvaranja takvih poruka i linkove na koje ste kliknuli, odabrane proizvode, vreme, trajanje i učestalost korišćenja.

4.3 Analiza podataka

Podaci opisani u 4.2 se čuvaju u našoj bazi podataka. Te podatke analiziramo s ciljem da pronađemo informacije o vašim interesovanjima, kako bismo vam slali ili pokazivali samo one informacije koje su relevantne za vas. U te svrhe koristimo matematičke i statističke metode. Zbog toga se vaši lični podaci upoređuju sa podacima drugih korisnika. Koristeći to poređenje, možemo da zaključimo koji proizvodi i pogodnosti, koji su bili zanimljivi ljudima sa sličnim interesovanjima kao što su vaša, mogu da budu interesantni i za vas. Ipak, Lidl ne preuzima odgovornost da će obrada podataka uvek raditi tačno na način koji je opisan i da ćete dobijati samo ponude koje su vam interesantne. Dodatno, mi kreiramo analitiku o vašoj upotrebi aplikacije, kao i segmentaciju profila. Ove informacije povezujemo sa vama u cilju oglašavanja. Takođe stičemo opšti uvid u mogućnosti optimizacije naše aplikacije i uspeha naših reklamnih kampanja. Osim toga, našim poslovnim partnerima sa kojima saradujemo u okviru Lidl Plus-a pružamo statistički obrađene anonimne podatke o uspehu njihovih reklamnih kampanja i to u cilju naplate istih. Naši partneri ne mogu direktno doći do ovih informacija niti ih uvezati sa vašom ličnošću.

U procenu nisu uključene posebne vrste ličnih podataka u smislu člana 17 Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

5. Opšti uslovi za korišćenje programa

Sva navedena pravila se primenjuju samo ukoliko koristite aplikaciju Lidl Plus (kao što je definisano u odeljku 4 ovih Uslova korišćenja). Za funkcionalnost rezervacije pogledajte odeljak 6. Imajte u vidu da pun obim naših usluga možete koristiti jedino u sklopu Lidl Plus aplikacije, funkcija rezervacije nije dostupna van aplikacije.

Da biste se registrovali na Lidl Plus aplikaciju, potrebni su vam ispravan broj mobilnog telefona, mejl adresa i Moj Lidl nalog.

Za korišćenje Lidl Plus aplikacije, neophodno je preuzeti softver iz prodavnice aplikacija. Različite verzije softvera su dostupne za različite vrste mobilnih telefona. Iz tehničkih razloga,

možda neće biti moguće ponuditi odgovarajući softver za neke vrste uređaja. Ukoliko nije dostupan odgovarajući softver za mobilni telefon korisnika, taj korisnik ne može da koristi usluge na tom uređaju. Ipak, Lidl Stiftung će se potruditi da ponudi softver za što je moguće više različitih modela mobilnih uređaja. Usled konstantne promene ponude na tržištu mobilnih uređaja, Lidl Stiftung ne može da ponudi trenutnu listu svih mobilnih telefona koji su pogodni za korišćenje usluga.

Instalacija softvera i korišćenje usluga podrazumevaju redovan transfer podataka sa korisnikovog mobilnog telefona pa samim tim i neophodnu internet konekciju. Obim i učestalost transfera podataka zavise od vrste i obima upotrebe aplikacije. Troškove povezivanja na internet snosi korisnik. Obim zavisi od ugovora koji korisnik ima sa svojim mobilnim provajderom.

Trošak uspostavljanja internet veze i njenog održavanja nije deo usluge Lidl Stiftunga. On je isključiva obaveza koja proističe iz ugovora između korisnika i njegovog internet provajdera.

Upotreba Lidl Plus-a takođe podrazumeva da imate dovoljno baterije i da je osvetljenost ekrana dovoljna da možete da skenirate QR kod na kasi.

Učesnik je u obavezi da instalira ažuriranja koja nudi Lidl. O ovome će biti obavešten dok koristi aplikaciju. Upotreba Lidl Plus programa preko kompromitovanih krajnjih uređaja (na primer, neovlašćenim modifikovanjem/rutovanjem) nije dozvoljena.

6. Funkcija rezervacije

Ovaj odeljak 6 odnosi se na funkciju rezervacije koja postoji u okviru Lidl Plus aplikacije.

6.1.1 Predmet

Funkcija rezervacije vam omogućava da rezervišete proizvode koji su detaljnije navedeni u aplikaciji Lidl Plus, a zatim ih preuzmete i platite u Lidl prodavnici koju ste odabrali. Da biste to uradili, prvo se morate registrovati za uslugu preko aplikacije Lidl Plus u skladu sa odeljkom 3. Imajte na umu da su neki proizvodi iz našeg asortimana dostupni samo ograničeno vreme. Stoga zadržavamo pravo da ograničimo ili deaktiviramo funkciju rezervacije u aplikaciji Lidl Plus u bilo kom trenutku bez prethodnog obaveštenja.

6.1.2 Neobavezujuća priroda rezervacije

Rezervacije su besplatne i ne obavezuju. Rezervacija ne dovodi do bilo kakvih ugovornih obaveza, odnosno, rezervacija vas ne obavezuje na kupovinu niti rezervacija daje pravo da proizvod zahtevate ili zahtevate da proizvod bude transportovan.

6.1.3 Proces rezervacije

Funkcija rezervacije u aplikaciji Lidl Plus će vam automatski prikazati proizvode koji su dostupni za rezervaciju u odabranoj prodavnici. Ako proizvodi nisu dostupni u odabranoj prodavnici, imate opciju da pređete na drugu prodavnicu. Rezervaciju vršite tako što u Lidl Plus aplikaciji prvo izaberete proizvod u željenoj količini i kliknete na „Reserviši“ da biste proizvod stavili u korpu za kupovinu. U okviru korpe za kupovinu i dalje možete promeniti količinu odabranih proizvoda ili ukloniti proizvode iz korpe za kupovinu. Rezervacija je završena čim kliknete na "Potvrda rezervacije". Zatim ćete dobiti potvrdu o prijemu vaše rezervacije na e-mail adresu koju ste naveli prilikom registracije. Čim rezervisani proizvodi budu raspoloživi u prodavnici i spremni za preuzimanje, dobićete obaveštenje o preuzimanju putem e-maila. Tačno vreme koje će vaš rezervisan proizvod biti čuvan za vas možete pronaći u Lidl Plus aplikaciji, kao i u obaveštenju o preuzimanju. Nije moguće produžiti vreme čuvanja proizvoda u prodavnici. Takođe možete pratiti status vaše rezervacije u bilo kom trenutku u aplikaciji.

6.1.4 Preuzimanje i plaćanje proizvoda

Da biste preuzeli vaše rezervisane proizvode, kontaktirajte zaposlenog u filijali u odabranoj prodavnici i obavestite ga o broju porudžbine rezervacije – koji se nalazi u vašoj Lidl Plus aplikaciji, potvrdi rezervacije ili u obaveštenju o preuzimanju. Kupovina rezervisanih proizvoda se zatim vrši plaćanjem proizvoda na licu mesta u blagajni prodavnice. Ugovorni partner je kompanija Lidl koja upravlja izabranom radnjom.

6.1.5 Izmena ili otkazivanje rezervacije

Vašu rezervaciju možete da promenite ili otkazete u potpunosti u bilo kom trenutku u odeljku „Vaša rezervacija“ u aplikaciji Lidl Plus klikom na dugme „Promeni“ ili „Otkazi rezervaciju“. Klikom na dugme „Promeni“, vaša prethodna rezervacija će biti otkazana, a svi vaši prvobitno rezervisani proizvodi biće ponovo dodati u korpu za kupovinu. Zatim možete urediti korpu za kupovinu i ponovo potvrditi rezervaciju klikom na "Potvrda rezervacije". Ako rezervacija ne bude ponovo potvrđena, proizvodi neće biti rezervisani. Nakon svake promene ili otkazivanja rezervacije, dobićete poruku sa potvrdom na e-mail adresu koju ste naveli prilikom registracije.

Kao alternativu otkazivanju ili ako otkazivanje rezervacije više nije tehnički moguće jer rezervacija više nije u statusu „u pripremi“, takođe možete dozvoliti da rezervacija istekne tako što nećete preuzeti rezervisane proizvode u roku čuvanja navedenom u tački 6.3.

6.1.6 Istorija

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

7. Vaše obaveze

Imate obavezu da:

- unesete tačne podatke prilikom registracije i redovno ažurirate vaš profil;
- čuvate vašu šifru u tajnosti i promenite je u slučaju sumnje na zloupotrebu;
- koristite program u skladu sa važećom zakonskom regulativom.

8. Odgovornost

Mi smo odgovorni za štetu ukoliko je prouzrokuje namerno ili krajnjom nepažnjom. Nećemo biti odgovorni za običnu nepažnju, osim ukoliko dođe do povrede života, telesnih povreda ili narušavanja zdravlja.

U slučaju obične nepažnje, bićemo odgovorni samo ukoliko dođe do kršenja bitne ugovorne obaveze. Bitna ugovorna obaveza u ovom smislu je obaveza koja je odlučujuća za postojanje ovog ugovora. Osim toga, odgovornost je ograničena na onu štetu koja se mogla predvideti u vreme zaključenja ovog ugovora.

Ograničenje odgovornosti se shodno primenjuje i na naše zaposlene i zastupnike.

Navedeno ne utiče na odgovornost u smislu Zakona o opštoj bezbednosti proizvoda.

U svim ostalim aspektima, bilo kakva odgovornost sa naše strane biće isključena.

9. Prekid, brisanje

Korisnik ima pravo da prekine učešće u bilo kom trenutku bez davanja objašnjenja time što će aktivirati funkciju „Izbriši nalog“. Prekid programa od strane Lidl Stiftung je takođe moguće u bilo kom trenutku. Ukoliko se ovakva situacija desi, Lidl Stiftung će obavestiti korisnike 10 dana pre prekida programa, ali nije u obavezi da za svoju odluku pruža dodatna objašnjenja. Ugovorne strane imaju pravo i na raskid ugovora usled promenjenih okolnosti.

10. Finalne odredbe

Evropska komisija je otvorila portal za onlajn rešavanje sporova na adresi: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Međutim, mi nismo u obavezi i ne želimo da učestvujemo u rešavanju sporova pred odborom za arbitražu sa korisnicima.