

CONDITIONS GÉNÉRALES DU PROGRAMME FIDÉLITÉ LIDL PLUS

Mise à jour du 16/06/2026

Version : 2.2

Sommaire

1. Champ d'application et relations avec d'autres réglementations
2. Conditions de participation au programme de fidélité Lidl Plus
3. Inscription, compte et conclusion du contrat
4. Objet du service dans le cadre de l'utilisation de Lidl Plus
 - 4.1 Offre sur mesure**
 - 4.2 Collecte et stockage des données**
 - 4.2.1 Inscription au service Lidl Plus et gestion du compte
 - 4.2.2 Utilisation des informations personnelles de mon compte Lidl Plus
 - 4.2.3 Visites en magasin
 - 4.2.4 Service client
 - 4.2.5 Données de suivi provenant de services en ligne
 - 4.2.6 Réservation de produits
 - 4.2.7 Offres Partenaires
 - 4.2.8 E-Mobilité
 - 4.2.9 Lidl Pay
 - 4.2.10 Boutique en ligne / Autres offres numériques
 - 4.2.11 Coupon Plus
 - 4.2.12 Lidl Points
 - 4.2.13 Scan&Go
 - 4.3 Analyse des données**
5. Conditions pour accéder au service Lidl Plus
 - 5.1 Utilisation**
 - 5.2 Langues**
 - 5.3 Sécurité**
 - 5.4 Mises à jour**
6. Fonction de réservation
7. Vos obligations
8. Droit de rétractation
9. Garanties légales
10. Responsabilité
11. Résiliation, suppression
12. Service client

1. Champ d'application et relations avec d'autres réglementations

Les présentes conditions générales du programme fidélité Lidl Plus (« **conditions générales** ») régissent la participation au programme de fidélité Lidl Plus (ci-après, « **service** ») et constituent un contrat de services numériques. Le service est proposé et exploité par la société Lidl Stiftung & Co. KG au capital social de 6.701.240,93€ enregistrée sous le numéro de TVA intracommunautaire DE145803808, ayant son siège social situé Stiftsbergstraße 1, 74172 Neckarsulm, Allemagne (dénommée ci-après, « **Lidl Stiftung** » ou « **nous** »). Lidl Stiftung est toutefois autorisée à faire appel pour la fourniture de prestations à des sous-traitants ou à d'autres sociétés du groupe [Lidl](#), dénommées ci-après, avec Lidl Stiftung, « **entreprises Lidl** » ou « **Lidl** ».

Le service s'adresse aux consommateurs (ci-après, « **client(s)** », « **utilisateur(s)** » ou « **vous** ») qui souhaitent par exemple réserver des produits ou utiliser d'autres fonctions de Lidl Plus, ou encore recevoir de Lidl, via Lidl Plus, des informations personnalisées sur les offres et les promotions de Lidl et de partenaires sélectionnés, reflétant au mieux leurs intérêts. L'utilisation de Lidl Plus vise donc à vous fournir des contenus plus pertinents et à éviter que Lidl ne vous envoie des informations qui ne vous intéressent pas. La détermination des contenus pertinents est basée principalement sur le comportement d'achat et d'utilisation des produits et services des entreprises Lidl, comme décrit ci-après.

Le service étant exclusivement fourni de manière personnalisé, vous acceptez expressément de fournir des informations personnelles vous concernant, telles que listées à l'article 4.2, afin d'en bénéficier.

Le compte Lidl Plus, protégé par un mot de passe, vous permet de consulter, d'accéder, de gérer et de modifier vos données provenant de divers services du groupe Lidl, tels que la boutique en ligne Lidl, l'application Lidl, etc. (ci-après « **services en ligne** ») à un emplacement de stockage central (ci-après « **compte** » ou « **compte Lidl Plus** »). Après une inscription unique auprès d'un service en ligne, le compte vous permet d'utiliser les autres services en ligne avec le même nom d'utilisateur et le même mot de passe, à condition que le compte soit activé dans le service en ligne concerné.

Le service est mis à disposition selon les présentes Conditions Générales que vous vous engagez à lire et accepter avant l'utilisation du service. Vous pouvez à tout moment consulter, sauvegarder ou imprimer la version PDF des présentes conditions générales en vigueur à l'adresse suivante : [\[LIEN CLIQUABLE\]](#). Nous vous recommandons d'en conserver une copie lors de votre adhésion au service et à chaque mise à jour.

Actuellement, les magasins Lidl Outlet ne participent pas au programme de fidélité Lidl Plus. Vous ne pouvez donc pas y bénéficier des avantages Lidl Plus ni de votre compte Lidl, même si vous vous identifiez comme client Lidl Plus lors de votre passage en caisse.

2. Conditions de participation au programme de fidélité Lidl Plus

Pour pouvoir vous inscrire à notre service, vous devez être un consommateur personne physique âgé d'au moins 18 ans. L'utilisation est strictement réservée à un usage privé. Les professionnels et non-professionnels ainsi que les personnes morales sont exclues du service. Un utilisateur ne peut souscrire qu'une seule fois au service.

3. Inscription, compte et conclusion du contrat

Pour utiliser notre service, vous devez créer un compte.

Vous pouvez vous inscrire, en fournissant toutes les informations requises, en saisissant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe (« identifiants de connexion ») dans la page d'inscription, et en cliquant sur le bouton « s'inscrire maintenant ». Cet engagement n'engendre aucuns frais. Au cours du processus d'inscription, votre numéro de téléphone mobile doit être vérifié. Pour cela, nous vous envoyons un SMS contenant un code de confirmation. Sans la vérification de votre numéro de téléphone mobile, le processus d'inscription ne peut pas continuer. Vous pouvez interrompre le processus d'inscription à tout moment, avant de cliquer sur le bouton « suivant », ou modifier les informations fournies en les supprimant, en les complétant ou en les corrigeant dans les différents champs, ou en fermant l'application Lidl.

Une fois le processus d'inscription terminé, vous pouvez modifier à tout moment les informations que vous avez renseignées dans votre compte personnel.

Après réception de votre demande de participation au programme de fidélité Lidl Plus, nous vous envoyons une confirmation de réception de votre demande à l'adresse e-mail que vous avez indiquée lors de votre inscription. Cette confirmation vaut également acceptation de votre demande de participation par Lidl Stiftung et contient un lien de vérification. Vous pouvez bénéficier du service dès réception de cette confirmation par e-mail. Une fois l'inscription faite, un numéro de client vous sera automatiquement attribué.

Nous nous réservons le droit de refuser votre demande d'inscription en cas d'intérêt légitime.

L'adresse e-mail ainsi que le numéro de téléphone mobile que vous indiquez ne doivent pas avoir déjà été associés à un autre compte. Il est également interdit de fournir une adresse électronique, un numéro de téléphone mobile ou d'autres coordonnées qui ne vous appartiennent pas, notamment les adresses électroniques dites « jetables ». Vous devez conserver vos identifiants de connexion en toute sécurité. Il est interdit de donner accès à votre compte à d'autres personnes.

Toute interaction avec Lidl effectuée via votre compte vous sera imputée. Cela s'applique également si des tiers ont utilisé votre compte en y accédant du fait de votre négligence. Vous êtes tenu de nous

informer immédiatement de toute utilisation non autorisée de votre compte et de modifier vos identifiants de connexion si vous avez des raisons de penser que votre compte est utilisé par des tiers.

Vous pouvez vous inscrire à Lidl Plus de plusieurs façons :

- via notre application Lidl,
- sur notre site internet www.lidl.fr
- L'option "Google login" est également disponible sur l'application Lidl Plus et notre site internet www.lidl.fr,
- L'option "Apple Login" est également disponible sur l'application Lidl Plus et notre site internet www.Lidl.fr

L'utilisation du compte sur des appareils équipés du système d'exploitation Android n'est possible que si l'appareil utilise le navigateur Google Chrome.

Lors de votre adhésion au programme de fidélité Lidl Plus, le contrat est exclusivement conclu en langue française et soumis au droit français.

L'enregistrement et l'accès à votre compte Lidl Plus peuvent également se faire via l'option "Google Login", au lieu de la procédure d'enregistrement décrite ci-dessus. Dans ce cas, l'authentification s'effectue par le biais de votre compte Google. Pour le reste, la procédure d'enregistrement correspond à celle décrite au point 3 ci-dessus.

L'enregistrement et l'accès à votre compte Lidl Plus peuvent également se faire via l'option "Apple Login", au lieu de la procédure d'enregistrement décrite ci-dessus. Dans ce cas, l'authentification s'effectue par le biais de votre compte Apple. Pour le reste, la procédure d'enregistrement correspond à celle décrite au point 3 ci-dessus.

Si vous retirez ultérieurement l'autorisation que vous avez donnée dans votre compte Google, vous pouvez toujours vous connecter à Lidl Plus. Dans ce cas, l'accès se fera au moyen d'un mot de passe à usage unique que nous vous enverrons par SMS ou par e-mail.

Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement des données dans le cadre de Google Login dans notre politique de confidentialité.

4. Objet du service dans le cadre de l'utilisation de Lidl Plus

Cet article s'applique exclusivement à l'utilisation du service Lidl Plus, c'est-à-dire lorsque vous utilisez Lidl Plus après la première connexion avec votre Compte Lidl. La première connexion peut avoir lieu automatiquement si vous avez correctement finalisé votre inscription. L'article 4.2.6 s'applique uniquement à la fonctionnalité de réservation de produits.

4.1 Offre sur mesure

L'objectif de ce service est de vous envoyer ou d'afficher au sein des services en ligne les informations les plus pertinentes possibles et, dans la mesure du possible, de personnaliser les offres et les services de Lidl qui vous sont proposés.

La participation au programme de fidélité Lidl Plus est sans obligation de paiement—Toutefois, la fourniture de ce service est basée sur la communication des données à caractère personnelles listées au sein du présent article 4.

En utilisant Lidl Plus, vous bénéficiez de services variés et adaptés à vos besoins. Ceux-ci comprennent notamment des offres adaptées à vos besoins et à vos envies, la participation à des jeux-concours, des réductions et des promotions spéciales. Dans ce but, nous nous efforçons de déterminer vos intérêts et vos préférences en matière de produits et de services proposés par Lidl.

4.2 Collecte et stockage des données

Les données listées dans cet article constituent la base sur laquelle nous sélectionnons les offres qui vous correspondent.

4.2.1 Inscription au service Lidl Plus et gestion du compte

Lors de votre inscription, nous vous demandons de fournir les informations personnelles suivantes:

prénom, date de naissance, adresse e-mail, numéro de téléphone mobile, mot de passe, titre de civilité (facultatif), sexe (facultatif). Dans votre compte Lidl Plus, vous pouvez également enregistrer de manière facultative votre adresse postale et votre nom de famille. Ces données seront toutefois obligatoires pour certaines fonctionnalités. Pour faciliter votre connexion, vous avez également la possibilité d'activer la fonction « Rester connecté ». Si vous activez cette fonction, un cookie permanent (12 mois) sera installé sur le navigateur de votre appareil afin de vous identifier lors de votre prochaine connexion. Vous pouvez supprimer ce cookie à tout moment via les paramètres du navigateur.

Si vous vous inscrivez à un service en ligne LIDL sans vous être préalablement inscrit à un autre service en ligne, vous créez automatiquement un compte Lidl Plus. Si vous vous êtes déjà inscrit à un autre service en ligne connecté à Lidl Plus, vous pouvez vous connecter à un autre service en ligne LIDL en utilisant vos identifiants existants. Si Lidl propose à l'avenir de nouveaux services en ligne, vous avez la possibilité d'y accéder avec votre compte Lidl Plus. Des conditions d'utilisation complémentaires peuvent s'appliquer à chaque service en ligne. Grâce à la fonction d'identification unique Single Sign-On de Lidl Plus, vous disposez d'une identité unique pour tous les portails, reconnue et vérifiée par les services en ligne LIDL. Vous pouvez gérer cette identité via votre compte Lidl Plus. Le compte Lidl Plus vous permet de consulter, d'accéder, de gérer et de corriger toutes vos informations provenant des différents services en ligne à un seul et même endroit. Votre compte Lidl Plus conserve à la fois vos

données personnelles et vos identifiants de connexion ainsi que les données et identifiants que vous avez donnés lors de votre utilisation d'autres services en ligne. Ainsi, vous pouvez consulter à un seul endroit sur votre compte toutes vos données personnelles, vos identifiants de connexion, les informations que vous avez volontairement fournies sur votre situation et vos centres d'intérêt dans la section « À propos de moi », les avantages du programme « Family Club », vos moyens de paiement enregistrés et l'historique de vos achats et commandes. Si nécessaire, vos données sont transmises au service en ligne concerné lors de l'utilisation d'offres spécifiques, afin de faciliter l'utilisation du service en ligne en question et, le cas échéant, de permettre la réalisation de la transaction correspondante.

Dans le cadre de l'utilisation de Lidl Pay via Lidl Plus, vous pouvez activer une « authentification à deux facteurs » pour tous vos services en ligne. Une fois l'authentification à deux facteurs activée, vous devez saisir un code de vérification lors de chaque connexion à votre compte. Ce code vous sera envoyé par SMS soit sur votre numéro de téléphone mobile associé à votre compte soit par e-mail à l'adresse que vous avez indiquée.

Si vous ne souhaitez plus utiliser l'authentification à deux facteurs, vous pouvez la désactiver à tout moment dans Lidl Plus ou indiquer que tel ou tel appareil est digne de confiance. Cependant, dans ce cas, vous ne pourrez plus utiliser le service de paiement mobile Lidl Pay.

4.2.2 Utilisation des informations personnelles de mon compte Lidl Plus

Si vous avez volontairement fourni certaines informations sur votre situation et vos centres d'intérêt dans votre compte Lidl Plus, les sociétés Lidl peuvent également utiliser ces informations dans le cadre des différents services en ligne (notamment pour vous proposer des offres personnalisées).

4.2.3 *Visites en magasin*

Finalités du traitement des données et fondement juridique

Si vous utilisez Lidl Plus, vous pouvez vous identifier à la caisse lors de vos visites en magasin. Dans ce cas, nous collectons les données suivantes :

- Magasin visité,
- Produits achetés ou retournés (nature, quantité et prix),
- Coupons et bons de consigne utilisés,
- Montant total de l'achat,
- Date et heure du paiement et mode de paiement utilisé.

Afin de prévenir la fraude et le préjudice économique qui en résulterait pour les sociétés du groupe Lidl, nous analysons votre comportement d'achat. Pour ce faire, nous évaluons notamment si des articles sont retournés et à quelle fréquence. Le traitement de ces données est fondé juridiquement sur l'article 6, paragraphe 1, point f) du RGPD. Notre intérêt légitime découle des finalités du traitement des données décrites ci-dessus.

En cas de rappel de produit, nous vérifions si vous avez acheté le produit concerné afin de pouvoir vous informer du rappel. Ce traitement est effectué afin de protéger votre santé (article 6, paragraphe 1, point d) du RGPD) et parce que nous avons un intérêt légitime à vous informer des éventuels rappels de produits (article 6, paragraphe 1, point f) du RGPD).

4.2.4 *Service client*

Lorsque vous contactez le service client des sociétés Lidl, nous utilisons les données que vous nous communiquez dans ce contexte.

Nous traitons également vos données client afin de vérifier votre adhésion au programme Lidl Plus et de prendre en compte les avantages associés à votre compte.

Si vous effectuez une commande via nos services en ligne en tant que membre Lidl Plus, les informations issues du service concerné peuvent être traitées afin de déterminer si vous pouvez bénéficier d'un avantage commercial. A ce titre, nous vérifions si nous pouvons vous proposer certains avantages ou offres promotionnelles, même sans fondement légal obligatoire (comme l'émission de bons de réduction).

Nous traitons ici les données vous concernant dans le cadre de l'exécution de notre contrat, conformément à l'article 6, paragraphe 1, point b) du RGPD.

Vos données client peuvent être transmises aux entités du groupe Lidl avec lesquelles vous êtes en contact dans le cadre de vos échanges avec le service client.

Dans le cadre de l'examen de demandes à titre commercial (gestes commerciaux), certaines informations peuvent également être partagées avec l'entité Lidl concernée, afin de permettre une prise de décision appropriée

4.2.5 *Données de suivi provenant de services en ligne*

Si vous avez consenti au traitement de vos données de suivi dans les services en ligne afin qu'elles soient utilisées dans Lidl Plus, nous utilisons également ces informations pour déterminer les offres qui vous conviennent. Veuillez consulter notre [politique de protection des données](#) pour plus d'informations.

4.2.6 *Réservation de produits*

Si vous réservez des produits via Lidl Plus et les achetez ensuite en magasin, nous collectons en outre des informations sur votre utilisation de notre service de réservation et sur les produits achetés.

4.2.7 Offres Partenaires

Dans le cadre de Lidl Plus, vous pouvez bénéficier de temps en temps d'offres avantageuses proposées par nos partenaires dans le cadre d'offres promotionnelles. En règle générale, ces offres contiennent un numéro d'identification générique ou personnalisé (ci-après, « code promotionnel ») fourni par le partenaire, que vous devez saisir ou présenter lors de votre achat chez un partenaire. Pour certaines de ces offres, vous devez vous identifier en tant que client Lidl Plus à l'aide d'un QR code ou de votre carte de fidélité numérique au lieu du code promotionnel. Veuillez noter que ces coupons ne constituent pas une offre de notre part. Leur obtention et leur utilisation sont soumises exclusivement aux conditions générales et à la politique de protection des données du partenaire concerné. Par conséquent, les offres partenaires peuvent être modifiées ou supprimées à tout moment par le partenaire qui les propose. Les entreprises partenaires nous informent de l'utilisation des coupons, bons d'achat, codes promotionnels, etc. Si la fonction « Avantages partenaires » contient des liens hypertextes vers des sites web tiers, le contenu de ces sites web relève de la seule responsabilité de leurs exploitants respectifs.

Dans le cas où une offre spéciale serait accordée dans le cadre de Lidl Plus pour la conclusion de contrats de prestations de services avec nos partenaires, nous recevons de leur part vos coordonnées (adresse e-mail et numéro de téléphone mobile) afin de pouvoir associer correctement l'offre spéciale à votre compte.

4.2.8 E-Mobilité

Grâce à l'application, vous avez la possibilité d'utiliser les stations de recharge électriques fournies par Lidl France SNC, 1 rue de Hanovre 92290 CHATENAY MALABRY, RCS NANTERRE 343 262 622 ("société d'exploitation"). Pour réaliser une session de recharge d'électricité, il est nécessaire de conclure un accord avec la société d'exploitation. Pour lancer une session de recharge à l'aide de l'application à l'une de ces stations de charge, vous devez vous identifier avec l'application Lidl à la station de charge correspondante et lancer le processus de session de recharge. Avant de commencer le processus de recharge, veuillez brancher votre véhicule électrique à la borne de recharge et sélectionner la borne de recharge souhaitée dans notre application.

Les présentes conditions générales ne régissent ni la vente de l'électricité ni l'utilisation des bornes de recharge. Seules les conditions générales de vente de la société d'exploitation s'appliquent.

4.2.9 Lidl Pay

Actuellement, cette fonctionnalité est uniquement disponible pour la fonctionnalité E-mobilité.

Généralités

Lidl Plus vous donne également accès à un service de paiement mobile (« Lidl Pay ») qui vous permet d'enregistrer votre carte de crédit ou de débit pour régler vos achats de biens ou de services à l'aide de votre téléphone mobile sur les différents lieux de paiement (par exemple en caisse). Vous pouvez utiliser les cartes de crédit et de débit Visa, Mastercard et Maestro dans le cadre de ce service. L'utilisation de la fonction de paiement mobile est soumise, le cas échéant, à des conditions générales et à une politique de protection des données supplémentaires propres aux prestataires de services de paiement concernés. L'inscription nécessaire dans Lidl Plus s'effectue dans un environnement sécurisé.

Déroulement du processus d'enregistrement de la carte

Vous pouvez enregistrer plusieurs cartes de crédit/débit pour utiliser Lidl Pay. Avant d'enregistrer votre première carte, vous devrez créer un mot de passe personnel. Vous pouvez choisir librement ce mot de passe, cependant il doit être différent du mot de passe utilisé pour votre carte de crédit. Si vous utilisez d'autres procédures d'authentification, les conditions d'utilisation et les politiques de protection des données des prestataires respectifs s'appliquent également, le cas échéant (par exemple en ce qui concerne les fonctions Touch ID ou Face ID d'Apple). Lors de l'enregistrement initial de la carte ou lors de l'ajout de cartes supplémentaires, vous serez redirigé vers un site web sécurisé du fournisseur de la plateforme de paiement. Vous pourrez y saisir les informations requises, telles que : numéro de carte, date de validité, code de vérification de la carte de crédit (CVV2), nom et prénom. Lors de la confirmation de l'enregistrement dans le formulaire, un token est généré après vérification des données par le prestataire de services de paiement. Ce token est enregistré dans votre profil client Lidl Plus. Ce token est un identifiant qui ne contient aucune donnée de carte et qui sert uniquement, lors d'une transaction, à associer la carte enregistrée à votre carte de crédit ou de débit auprès du prestataire de services de paiement.

Si l'enregistrement de la carte a réussi, le prestataire de services de paiement nous transmet, en plus du token, les 6 ou 8 premiers chiffres (selon la longueur du numéro d'identification bancaire) et les 4 derniers chiffres de votre numéro de carte, ainsi que sa date d'expiration. Ces informations sont associées à votre profil client Lidl Plus.

Déroulement du processus de paiement

En activant le curseur correspondant dans Lidl Plus, vous pouvez choisir d'utiliser le paiement mobile en caisse. Ce paramètre reste actif jusqu'à ce que vous le modifiiez. Il ne s'applique ni aux paiements aux bornes de recharge ni aux services numériques. Dans le cas où vous avez choisi le paiement mobile, vous devez saisir votre mot de passe avant chaque paiement afin de générer le code numérique. Celui-ci a une validité de 15 minutes. Une fois ces 15 minutes écoulées, vous devez créer un nouveau code.

Lors du paiement, le token qui identifie votre carte de crédit, le montant à payer et d'autres données spécifiques à la transaction sont envoyés au prestataire de services de paiement. Dès que celui-ci

confirme la transaction, votre achat de biens ou de services est finalisé et vous recevez votre facture avec les informations de transaction habituelles pour les paiements par carte de crédit ou de débit.

Afin de pouvoir effectuer l'opération de paiement conformément aux dispositions légales de la directive (UE) 2015/2366 (« DSP 2 »), aux lois nationales de transposition en vigueur et au règlement délégué (UE) 2018/389, nous permettons, avec l'aide de nos prestataires de services, à votre banque ou à l'émetteur de votre moyen de paiement (comme votre carte de débit ou de crédit) de réaliser des authentifications client et des analyses de risque préalables afin d'évaluer la nécessité d'une telle authentification client. Il s'agit de s'assurer que c'est bien vous qui utilisez le moyen de paiement et non une autre personne mal intentionnée. Ces informations concernent notamment des données relatives à votre personne, à la transaction en cours ainsi qu'à vos habitudes de paiement antérieures.

Devoir de diligence concernant le mot de passe

Vous êtes tenu(e) (1) de ne pas communiquer à des tiers le mot de passe que vous avez configuré pour le paiement mobile, (2) de le conserver séparément de votre téléphone mobile et, en particulier, (3) de ne pas l'enregistrer, par exemple dans les mémos de votre téléphone.

Blocage de Lidl Pay

Nous sommes en droit de bloquer votre accès à Lidl Pay, notamment dans l'un des cas suivants :

- si cela est nécessaire pour protéger nos intérêts légitimes ou ceux du prestataire de services de paiement,
- en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse de Lidl Plus ou de Lidl Pay ou si une telle utilisation est suspectée.

Le blocage de Lidl Pay signifie que vous ne pouvez plus effectuer de paiement avec ce service. Nous vous informerons de tout blocage de Lidl Pay, en précisant les raisons, dans la mesure du possible avant que celui-ci ne prenne effet. Il en va de même pour toute réactivation.

Désactivation de Lidl Pay

Nous sommes en droit de désactiver la fonction Lidl Pay, notamment dans les cas suivants :

- la saisie incorrecte cinq fois de suite de votre mot de passe d'accès à Lidl Pay ou de la date d'expiration de votre carte de crédit ou de débit ;
- l'expiration de votre carte de crédit ou de débit.

La désactivation de Lidl Pay signifie que vous ne pouvez plus effectuer de paiement via Lidl Pay.

Oubli du mot de passe

Si vous avez oublié votre mot de passe Lidl Pay, vous pouvez le réinitialiser et en définir un nouveau sans perdre les données que vous avez enregistrées.

Selon les informations de paiement que vous avez enregistrées sur Lidl Pay, vous devrez passer par une ou deux étapes de vérification de sécurité pour définir un nouveau mot de passe. Ces vérifications peuvent comprendre la saisie des informations de paiement, la validation de votre numéro de téléphone mobile ou d'autres détails tels que la date d'expiration de la carte de débit ou de crédit enregistrée.

4.2.10 *Boutique en ligne / Autres offres numériques*

Nous recevons des informations détaillées sur votre utilisation des services en ligne ou d'autres applications, sites web ou autres services numériques d'une société du groupe Lidl, tels que le service Click and Collect, les offres de fleurs, les offres de voyages, les recettes en ligne, les offres de photos, l'application Monsieur Cuisine, l'application Lidl Home, etc. (notamment les produits sélectionnés et achetés, les informations de paiement et les informations sur le mode de livraison, vos réponses aux sondages, votre participation aux jeux-concours, les produits placés dans votre panier, la fréquence de vos achats, vos données de suivi, vos recettes cuisine préférée, etc.) et nous les associons, si possible, à votre personne, à votre adresse e-mail ou à votre numéro de client. Nous combinons également les données collectées avec les informations sur les produits que vous avez achetés en magasin, afin de pouvoir vous proposer des offres personnalisées en fonction de vos préférences et de vos intérêts, de vous proposer de participer à des promotions spéciales et d'adapter au mieux nos actions marketing à votre profil.

4.2.11 *Coupon Plus*

La réalisation de certains objectifs de dépenses au cours d'un mois est récompensée par un coupon. Nous nous réservons le droit de modifier à tout moment, au début de chaque mois, vos seuils individuels d'objectifs de dépenses ainsi que la valeur ou la nature des coupons correspondants.

4.2.12 *Points Lidl*

Généralité

Le programme de fidélité Lidl Plus vous permet de collecter des points numériques ("Points Lidl"). Lorsque vous faites vos achats dans un magasin Lidl. Vous pouvez échanger vos Points Lidl contre des coupons disponibles dans Lidl Plus.

Collecte de points

Pour collecter des Points Lidl, vous devez vous identifier en scannant votre carte de fidélité Lidl Plus lors du passage en caisse. Les Points Lidl sont calculés sur la base de votre historique d'achat et

attribués à votre numéro de client Lidl Plus. Vous recevrez 1 Point Lidl pour chaque euro dépensé dans les magasins Lidl, le montant payé lors du passage en caisse sera arrondi à l'euro supérieur pour calculer le nombre de Points Lidl collectés. Cette règle s'applique à tous les achats effectués dans les magasins Lidl (l'achat des produits suivants ne génère pas de point(s) : achat de cartes prépayées, de carte cadeau, des cartes téléphoniques).

Les Points Lidl sont crédités deux jours après votre achat dans un magasin Lidl et passent en statut ("disponible"). Vous pouvez consulter votre solde de Points Lidl actuel à tout moment dans l'application Lidl dans la rubrique « Points Lidl ».

Afin de prévenir les fraudes, les Points Lidl peuvent être collectés uniquement lors des cinq premiers passages en caisse par jour.

Utiliser vos points et récompenses

Vous pouvez échanger vos Points Lidl dans Lidl Plus lorsque vous atteignez le solde de Points Lidl requis contre des coupons qui comprennent des réductions sur la gamme de produits dans les magasins Lidl et la boutique en ligne Lidl (accessible sur le site www.lidl.fr ou via l'application Lidl). Lors de l'échange de Points Lidl, des conditions d'échange supplémentaires (y compris des réglementations sur la période de validité) peuvent s'appliquer, que vous pouvez consulter sur la page de détail du coupon (avant d'échanger les points). Les périodes de validité spécifiées dans les conditions d'échange supplémentaires dépendent de la disponibilité et du stock des produits dans le magasin que vous avez sélectionné ou dans la boutique en ligne Lidl. Pour utiliser les coupons dans un magasin Lidl ou dans la boutique en ligne Lidl, vous devez les activer dans Lidl Plus dans la rubrique "coupons" et vous identifier en scannant votre carte de fidélité Lidl Plus lors du passage en caisse ou pour les achats sur la boutique en ligne en vous connectant à votre compte Lidl Plus avant la finalisation de la commande.

Si un coupon que vous avez échangé contre des points Lidl expire, et qu'il n'a pas été utilisé, il sera définitivement perdu, sa durée de validité ne pourra être prolongée et les points utilisés pour obtenir ledit coupon ne seront pas restitués.

En cas d'impossibilité d'utiliser un coupon en raison d'une faute imputable à Lidl, vous pouvez contacter notre service clientèle, par exemple via notre formulaire de contact dans l'application ou par téléphone. Notre service clientèle prolongera le coupon ou, si une prolongation du coupon n'est pas possible en raison d'une rupture de stock, créditera les points Lidl échangés sur votre compte de points.

Les points collectés n'ont aucune valeur monétaire et ne sauraient emporter une autre contrepartie que celle d'être échangés contre des coupons proposés. En conséquence, les points collectés ne peuvent pas être échangés contre une somme d'argent, remboursés ou déduits du prix d'achat en général. Les Points ne peuvent pas être cédés ou transmis à tout tiers.

Vous pouvez actuellement échanger vos coupons dans les magasins Lidl ou dans la boutique en ligne Lidl selon leur conditions particulières.

Expiration des points

Les points non utilisés expirent 24 mois après leur mise à disposition.

Si vous retournez des produits achetés, les points collectés pour ce(s) produit(s) seront à nouveau déduits. Nous ne remboursons pas les points pour les articles retournés obtenus avec des coupons.

En cas de solde de points négatif, vous pouvez le reconstituer en effectuant de nouveaux achats.

Si vous mettez fin à votre adhésion au programme de fidélité conformément à l'article 11, vos points expireront complètement et seront définitivement perdus. Dans ce cas, vous n'avez aucune obligation de paiement pour compenser un solde de points négatif.

Changement de pays

Les Points collectés lors d'achat dans un magasin Lidl en France peuvent uniquement être échangés contre des coupons valables en France.

En cas de changement de pays dans l'application, les points collectés en France ne seront plus disponibles. Ils redeviendront disponibles lorsque le pays sélectionné dans l'application sera à nouveau la France.

Pareillement les points collectés à l'occasion d'achats dans un magasin Lidl dans un autre pays que la France ne seront pas disponibles en France.

4.2.13 Scan&Go

Généralités

Grâce à l'application Lidl Plus téléchargée sur votre téléphone mobile et dans les magasins Lidl participants, vous avez la possibilité d'utiliser la fonctionnalité "Scan&Go", pour un passage en caisse plus rapide.

Cette fonctionnalité vous permet de scanner vous même les codes barres des articles en rayon que vous souhaitez acheter, qui sont ensuite ajoutés directement à votre panier virtuel Lidl Plus.

Pour pouvoir l'utiliser, veuillez vérifier au préalable au moyen de la fonction recherche sur Lidl Plus si un des magasins de votre région dispose de cette fonctionnalité.

“Scan&Go” nécessite que vous ayez autorisé l'application Lidl Plus à utiliser la **caméra** de votre téléphone mobile.

Les bons de réduction et coupons Lidl Plus ne seront déduits qu'au moment du passage en caisse.

Procédure de scan

Vous trouverez la fonction “Scan&Go” dans l'application Lidl Plus, sur la page d'accueil, dans le menu déroulant situé en haut de l'écran. Les articles peuvent être scannés avec Lidl Plus via le code-barres figurant sur le produit, ou sur l'étiquette de prix.

Des précisions sont apportées pour les catégories de produits suivantes:

- **Fruits et légumes (vendus au vrac)** : les produits doivent d'abord être pesés, puis le code-barres généré par la balance de pesage doit être scanné.
- **Boulangerie** : il convient de scanner le code-barres présent sur l'étiquette de prix.
- **Boissons** : le code-barres peut être scanné soit sur les bouteilles individuelles, soit sur les packs/caisses.

La quantité d'articles peut être modifiée dans Lidl Plus à l'aide des boutons « + » ou « - ». Si vous souhaitez retirer des articles de votre panier virtuel, vous devez utiliser la fonction de suppression dans l'application. Tout article supprimé de Lidl Plus doit être remis à sa place initiale en rayon.

S'il est impossible de scanner/ enregistrer un article dans Lidl Plus, il vous faudra le présenter à l'employé de caisse avant de finaliser vos achats, afin qu'il puisse être comptabilisé. Vous êtes tenu d'enregistrer **l'intégralité** de vos articles avant l'achat. Tous les produits choisis en magasin et enregistrés doivent être payés ou alors replacés en rayon.

Processus de paiement

Une fois votre sélection de produits scannés terminée, veuillez cliquer sur le bouton “Payer” de Lidl Plus, et vous rendre à une caisse automatique. Tant que vous n'avez pas cliqué sur ce bouton, tous les articles du panier virtuel restent sauvegardés localement sur votre appareil mobile.

Identifiez-vous en caisse automatique au moyen de votre de fidélité numérique Lidl Plus afin de transférer votre panier virtuel Lidl Plus sur l'écran de la caisse automatique.

Pour les articles munis d'une protection (antivol), celle-ci doit être désactivée par un employé de caisse avant la finalisation de l'achat.

Le contrat d'achat n'est conclu qu'au moment du passage en caisse.

Contrôles

Afin de garantir le bon déroulement des achats, les employés du magasin sont autorisés à effectuer des contrôles aléatoires à intervalles irréguliers et à vérifier toute ou partie des articles achetés. Si un employé constate des écarts, ceux-ci seront rectifiés et le client est tenu de payer le montant total réellement dû pour les articles sélectionnés.

Lors de l'achat d'articles soumis à une restriction d'âge, il peut vous être demandé de justifier votre âge auprès de l'employé de caisse.

4.3 Analyse des données

Les données mentionnées à l'article précédent sont rassemblées dans notre base de données. Nous analysons ces données afin d'identifier les informations susceptibles de vous intéresser, et de vous les envoyer ou de vous les afficher en priorité. Pour déterminer vos éventuels intérêts en matière de produits, nous utilisons également des méthodes mathématiques et statistiques, en tenant compte de notre gamme de produits. À cette fin, vos données personnelles sont comparées à celles d'autres clients. Cette comparaison nous permet de déduire quels autres produits et promotions, qui ont suscité l'intérêt d'autres clients ayant des intérêts similaires, pourraient également vous intéresser ainsi que d'autres clients. Lidl n'assume toutefois aucune obligation légale quant au fait que le traitement des données fonctionnera toujours de la manière décrite. Sous réserve de votre consentement, nous réalisons des analyses sur votre utilisation de l'application ainsi que des profils de segmentation des utilisateurs. Ces informations sont associées à votre personne aux fins publicitaires visées par le présent contrat. De plus, nous acquérons ainsi des connaissances générales qui servent à optimiser notre application et à mesurer le succès de nos campagnes publicitaires. À cet effet, nous mettons à la disposition de nos partenaires publicitaires des données statistiques anonymes sur le succès de leurs campagnes publicitaires à des fins de facturation. Nos partenaires publicitaires ne peuvent pas relier ces informations à votre personne (en ce qui concerne les autres transferts de données, nous vous renvoyons à notre politique de protection des données applicable à Lidl Plus).

Afin de susciter votre intérêt pour des catégories de produits que vous n'achetez pas habituellement, il est possible que vous receviez dans Lidl Plus des offres pour d'autres catégories de produits. De plus, il est probable que certains groupes d'utilisateurs bénéficient de taux de réduction différents pour une même catégorie de produits, afin de tester des promotions commerciales de Lidl.

5. Conditions pour accéder au service Lidl Plus

5.1 Utilisation

Pour utiliser le service, vous avez besoin d'un numéro de téléphone mobile valide, d'une adresse e-mail et d'un compte Lidl.

De plus, pour pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités de Lidl Plus, il vous faut télécharger le logiciel à partir d'une plateforme de téléchargement d'applications. Il existe des versions spécifiques de l'application Lidl (ci-après « logiciel ») pour différents types de téléphones mobiles. Dans le cas de certains types de téléphones, il peut être impossible de proposer un logiciel adapté pour des raisons techniques. Si aucune version adaptée du logiciel n'est disponible pour votre téléphone mobile, vous ne pouvez pas utiliser les services. Nous nous efforçons toutefois de proposer le logiciel pour le plus grand nombre possible de modèles différents. En raison de l'évolution constante de la gamme de produits sur le marché des terminaux mobiles, nous ne pouvons pas fournir de liste actualisée de tous les téléphones mobiles permettant d'utiliser les services.

L'utilisation du service nécessite la transmission régulière de données à partir de votre téléphone portable. L'étendue et la fréquence de la transmission de données dépendent du type et de l'étendue de l'utilisation des services. Les frais de connexion pour la transmission des données sont à votre charge. Le montant dépend du contrat conclu entre vous et l'opérateur de téléphonie mobile concerné. L'utilisation complète du service n'est pas possible sans un téléphone portable ou une connexion à l'Internet. Les frais d'installation d'une connexion Internet ainsi que son entretien sont à la charge de l'utilisateur et ne font pas partie des services que nous proposons. Ils relèvent exclusivement du contrat conclu avec votre fournisseur d'accès à Internet.

L'utilisation du service nécessite en outre un niveau de batterie et une luminosité d'écran suffisants pour scanner les QR codes lors de la procédure de paiement.

L'utilisation du service sur des terminaux manipulés (par exemple par jailbreak/rooting) n'est pas autorisée.

5.2 Langues

Lidl Plus est disponible dans les langues suivantes : allemand, anglais, bulgare, croate, danois, espagnol, estonien, finnois, français, grec, hongrois, italien, letton, lituanien, néerlandais, polonais, portugais, roumain, russe, serbe, slovaque, slovène, tchèque et suédois.

5.3 Sécurité

Le compte Lidl Plus est protégé par un mot de passe pour assurer la sécurité des données de l'utilisateur.

5.4 Mises à jour

L'utilisation complète du service nécessite une mise à jour régulière de l'application Lidl.

6. Fonction de réservation

Le présent article s'applique à l'utilisation de la fonction de réservation. La fonction de réservation est uniquement disponible dans Lidl Plus.

Actuellement, la fonctionnalité de réservation n'est pas disponible.

6.1 Objet

La fonction de réservation vous permet de réserver les produits décrits plus en détail dans Lidl Plus et de les retirer ensuite dans un magasin de votre choix. Pour cela, vous devez d'abord vous inscrire au service via Lidl Plus, conformément aux indications de l'article 3. Veuillez noter que certains produits de notre gamme ne sont disponibles que pour une durée limitée. C'est pourquoi nous nous réservons le droit de limiter ou de désactiver la fonction de réservation dans Lidl Plus à tout moment, même sans préavis.

6.2 Caractère non contraignant de la réservation

Une réservation est sans engagement, c'est-à-dire que vous n'êtes pas engagé au paiement du prix au stade de la réservation. Une réservation ne crée aucune obligation contractuelle principale, c'est-à-dire qu'une réservation ne vous oblige pas à acheter et ne vous confère pas de droits sur la disponibilité ou la propriété des produits.

6.3 Processus de réservation

La fonction de réservation de Lidl Plus vous indiquera automatiquement les produits disponibles dans le magasin que vous avez sélectionné. Si les produits ne sont pas disponibles dans le point de vente sélectionné, vous avez la possibilité de choisir un autre point de vente. Vous effectuez une réservation en sélectionnant d'abord dans Lidl Plus le produit dans la quantité souhaitée et en cliquant sur « Réserver » pour ajouter le produit à votre panier. Dans le panier, vous pouvez encore modifier la quantité des produits sélectionnés ou supprimer des produits du panier. La réservation est finalisée lorsque vous cliquez sur « Confirmation de réservation » dans le panier. Vous recevez ensuite un accusé de réception de votre réservation à l'adresse e-mail que vous avez indiquée lors de votre inscription. Nous nous réservons la faculté de vous contacter afin de confirmer une réservation si cette dernière ne correspond pas à la consommation normale d'un ménage. Ensuite, dès que les produits réservés sont mis à votre disposition dans le magasin et sont prêts à être retirés, vous recevez une notification de retrait par e-mail. La durée exacte de mise à disposition de vos produits réservés dans le magasin sélectionné est indiquée dans Lidl Plus ainsi que dans la notification de retrait. Il n'est pas possible de prolonger le délai de mise à disposition dans le magasin. Vous pouvez également suivre l'état de votre réservation à tout moment dans Lidl Plus.

6.4 Retrait et achat en magasin

Pour retirer vos produits réservés, veuillez-vous adresser à un employé du magasin sélectionné et lui communiquer le numéro de commande de la réservation que vous trouverez dans Lidl Plus, dans la confirmation de réservation ou dans la notification de retrait. L'achat des produits réservés s'effectue ensuite en réglant les produits sur place, à la caisse du magasin. Le vendeur est l'établissement Lidl dans lequel l'achat est réalisé.

6.5 Modification et annulation de la réservation

Vous pouvez modifier ou annuler tout ou partie de votre réservation dans la section « Votre réservation » de Lidl Plus en cliquant sur « Modifier » ou « Annuler la réservation ». En cliquant sur le bouton « Modifier », votre réservation actuelle sera annulée et tous les produits que vous aviez réservés à nouveau ajoutés à votre panier. Vous pouvez ensuite modifier le panier et confirmer à nouveau la réservation en cliquant sur « Confirmation de la réservation ». Si vous ne confirmez pas à nouveau la réservation, aucun produit ne sera réservé. Après chaque modification ou annulation de votre réservation, vous recevrez un message de confirmation à l'adresse e-mail que vous avez indiquée lors de votre inscription.

Comme alternative à l'annulation ou si l'annulation de la réservation n'est techniquement plus possible parce que la réservation n'est plus dans l'état « en préparation », vous pouvez également laisser votre réservation expirer en ne retirant pas les produits réservés dans les délais.

6.6 Historique

Tant que la fonction de réservation est active dans Lidl Plus, vos réservations sont affichées dans votre compte.

7. Vos obligations

Vous devez

- fournir des données correctes lors de votre inscription et maintenir votre profil à jour,
- maintenir à jour votre numéro de téléphone mobile dans Lidl Plus en cas de changement,
- garder votre mot de passe secret et le modifier en cas d'utilisation abusive ou de suspicion d'utilisation abusive et
- utiliser le service conformément au droit applicable et aux présentes Conditions Générales:

Veuillez également noter que nous utilisons en premier lieu votre numéro de téléphone mobile pour vous identifier en tant que titulaire autorisé de votre compte Lidl Plus. Il est donc particulièrement important que votre numéro de téléphone mobile actuel soit toujours enregistré dans Lidl Plus. C'est la seule façon de garantir que vous puissiez toujours accéder à votre compte Lidl Plus, même si vous

oubliez votre mot de passe, et d'empêcher tout accès non autorisé à votre compte Lidl Plus par des tiers en cas de changement de numéro de téléphone mobile.

8. Droit de rétractation

Conformément au 13° de l'article L221-28 du code de la consommation, vous ne disposez pas du droit de rétractation dans le cadre de la fourniture du service dès lors que ce dernier est fourni sans support matériel avant la fin du délai légal de rétractation de 14 jours.

Cependant, vous pouvez à tout moment demander votre retrait de l'adhésion au programme de fidélité Lidl Plus (voir les indications de l'article 11 ci-dessous). Cette démarche entraîne la résiliation du contrat.

9. Garanties légales

Conformément aux articles L.211-2 et D211-4 du code de la consommation :

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant le délai de son adhésion au programme de fidélité Lidl Plus et à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant le délai de l'adhésion au programme de fidélité Lidl Plus.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

10. Responsabilité

L'application Lidl 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 Lidl,
- 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 Lidl se fait sous son entière responsabilité. Tout manquement aux présentes Conditions Générales, toute utilisation abusive ou frauduleuse entraînera de plein droit la suspension à effet immédiat du service.

11. Résiliation, suppression

Vous êtes en droit de mettre fin à votre participation au programme de fidélité Lidl Plus à tout moment, sans motif, par exemple en cliquant sur la fonction « Supprimer le compte utilisateur », ou bien en demandant la résiliation du contrat sur justification valable.

Nous pouvons également résilier le contrat à tout moment, et sans préavis, notamment en cas de violation des présentes Conditions Générales. Votre compte pourra être bloqué jusqu'à la résolution des incidents identifiés, notamment suite à une fraude ou une utilisation abusive ou anormale du service. Nous nous réservons la faculté de supprimer votre compte en cas de déclaration de fausses informations. La résiliation de votre compte entraîne la perte des coupons et autres avantages obtenus au sein des services ~~LIDL~~, sans possibilité de contrepartie ou de compensation.

12. Service client

Pour toute question, demande ou réclamation en lien avec les présentes Conditions Générales, vous pouvez contacter notre service client via :

- Notre formulaire de contact
- Par téléphone au numéro suivant : 01 88 24 70 70 de 8h30 à 19h30 du lundi au samedi, (appel non surtaxé).

En l'absence de réponse ou en cas d'insatisfaction suite à la réponse de notre service client, vous pouvez contacter gratuitement notre médiateur de la consommation sur le site www.cm2c.net, ou bien par courrier postal à l'adresse suivante : CM2C – 17 rue Saint-Jean – 75017 Paris.