

# Conditions Générales d'Utilisation

## zooplus Club Basique – Conditions Générales d'Utilisation (CGU)

Valable à partir du: 2 décembre 2025

Le zooplus Club est notre programme de fidélité client, pensé pour récompenser nos clients et la confiance qu'ils nous accordent. Les Conditions d'Utilisation régissent la participation au zooplus Club, géré par zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Munich, Allemagne.

En participant au zooplus Club, vous acceptez les Conditions Générales d'Utilisation. Le programme est composé de deux niveaux : Basique et Premium.

### 1. Participation au zooplus Club

#### 1.1 Éligibilité

Tous les clients avec un compte client zooplus.be valide et une adresse de livraison en Belgique sont automatiquement inscrits à la version Basique.

#### 1.2 Avantages de Basique

Notamment:

- Gagner des zooPoints avec les commandes éligibles
- Utilisez vos zooPoints pour des récompenses dans la Boutique Cadeaux
- 100 zooPoints en cadeau de bienvenue pour la 1ère commande passée
- Recevez un coupon anniversaire de 250 zooPoints une fois un profil animal créé dans votre compte

### 2. zooPoints

#### 2.1 Général

Le calcul du Programme de Fidélité zooplus est basé sur les zooPoints, liés au compte zooplus du client. Les zooPoints peuvent uniquement être utilisés aux fins décrites dans les CGU. Les points liés à d'autres programmes de fidélité (ex: d'autres entreprises) ne peuvent pas être convertis en zooPoints. Les comptes zooplus, et le solde des zooPoints sont non-transférables et n'ont pas de valeur pécuniaire. Le solde actuel du compte d'un client zooplus est disponible à tout moment sur le site zooplus dans la section "Mon zooplus".

#### 2.2 Gagner des zooPoints

Pour toute commande zooplus intégralement payée, les zooplus points seront automatiquement crédités sur le compte du client. Pour chaque € du montant commandé, le client recevra 1 zooPoint. Pour certaines offres spéciales, les clients peuvent gagner des zooPoints additionnels, à la hauteur affichée sur le site web zooplus.

#### 2.3 Exclusion de l'ajout au solde zooPoints, solde zooPoints Maximum zooPoints

Aucun zooPoint ne peut être crédité en cas de prix de vente fixé à 0€ (ex: offre d'essai, récompenses zooplus, cadeaux offerts), de coupon utilisé et autres remises, ou remises, ou re-livraisons. Dans d'autres cas spécifiques, créditer un zooPoint peut ne pas être possible. Un maximum de 10,000 zooPoints par année calendaire peut être crédité à votre compte. Une fois ce montant atteint, aucun zooPoint supplémentaire peut être crédité à votre compte avant la prochaine année calendaire. zooplus se réserve le droit de ne pas créditer de zooPoints dans le cas de commandes possiblement destinées à la revente de biens.

## **2.4 Procédure de crédit des zooPoints, Comptes Multiples**

Les zooPoints sont automatiquement crédités au compte d'un client quand la commande est payée dans son intégralité, et le paiement entièrement enregistré dans le système informatique de zooplus. Les zooPoints sont crédités sur le compte utilisé pour la commande. Si un client commande via différents comptes, les zooPoints seront crédités sur le compte par laquelle la commande a été passée. Il n'est pas possible de transférer des zooPoints d'un compte à un autre.

## **2.5 Expiration des zooPoints**

En l'absence d'une utilisation des zooPoints dans les 12 mois suivant la date de leur crédit, les points expireront à la fin du trimestre. La date et le montant de l'expiration sera clairement indiqué sur le compte du client. Les zooPoints expireront aussi si le compte du client est bloqué pour des raisons légitimes. Les points liés à des offres spéciales peuvent expirer davantage rapidement que les points normaux.

## **3. Utiliser des zooPoints pour des Récompenses**

### **3.1 Général**

Chaque client avec un compte zooplus peut utiliser ses zooPoints pour des récompenses, dès qu'il a récolté le montant de points nécessaire. Les récompenses et le solde de zooPoints nécessaire à leur acquisition seront affichés dans la Boutique Cadeaux. Les récompenses zooPoints peuvent seulement être envoyées avec une commande normale (montant minimum de commande 10€, frais de livraison exclus).

### **3.2 Conditions à l'utilisation des zooPoints**

Les récompenses peuvent uniquement être acquises via le compte personnel zooplus du client. La disponibilité des récompenses est sujette à variation, en fonction de la période. Certaines récompenses peuvent être parfois indisponibles. Pour certaines récompenses, les CGU peuvent être modifiées; les modifications et rectifications seront communiquées.

### **3.3 Envoi des récompenses**

Les frais d'envoi des récompenses est basée sur les coûts actuellement en vigueur à zooplus. Veuillez cliquer [ici](#) pour en savoir plus. Les récompenses peuvent être ajoutées au panier en cliquant sur l'icône du panier. Le client peut ensuite ajouter des produits à un prix normal à la commande.

En cas de récompense endommagée ou d'erreur sur la récompense reçue, veuillez contacter le Service Client zooplus via ce [formulaire](#) ou par téléphone du Lundi au Vendredi de 8h à 19h, et le samedi de 8h à 14h au numéro suivant: **0032-25-887-125**.

## **4. Profil de mon animal et bon d'achat d'anniversaire**

Les clients ayant créé au moins un Profil d'animal dans la section "Mon zooplus" de leur compte et ayant accepté les Conditions du cadeau d'anniversaire recevront annuellement un bon d'achat de 250 zooPoints,

crédités sur leur compte durant le mois d'anniversaire de l'animal.

Un seul bon d'achat par an et par compte sera crédité.

## **5. Résiliation, Retrait et Changements**

### **5.1 Résiliation**

Tout client est en droit à tout moment de résilier leur participation de la version Basique du zooplus Club, et ce en contactant le service client.

### **5.2 Modification des CGU**

zooplus se réserve le droit de modifier à tout moment les règles du programme ou les CGU en prévenant le client, si requis par la loi.

Tout changement matériel sera communiqué par email et/ou sur le site web. Continuer à y participer constitue une acceptation des conditions.

### **5.3 Fin du programme**

zooplus se réserve le droit d'interrompre le zooplus Club, dans son intégralité ou en partie, avec un délai de notification approprié.

## **6. Contact et Service Client**

En cas de question à propos de votre adhésion au zooplus Club membership ou les zooPoints, veuillez contacter:

### ***Service Client***

- Email: [service@zooplus.be](mailto:service@zooplus.be)
- Téléphone: 0032-25-887-125
  - Du lundi au vendredi : de 8h à 19h
  - Le samedi : de 8h à 14h
  - Le dimanche et les jours fériés : fermé

Contactez le service client

## **7. Dispositions légales**

La loi allemande prévaut, à moins que cela n'entre en conflit avec les lois belges sur la protection du consommateur.

Si une partie quelconque des ces CGU est invalidée le reste demeure en vigueur.

## **8. Protection des données**

zooplus prend très au sérieux la protection des données personnelles de ses clients. La Déclaration relative à la protection des données est accessible [ici](#).