



zooplus Club – Общи условия за участие в ниво Basic

В сила от: 09.12.2025

zooplus Club е нашата програма за лоялност, създадена да възнаграждава клиентите ни за тяхното доверие и активност. Тези Общи условия („Условия“) уреждат участието в zooplus Club, който се управлява от zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Мюнхен, Германия.

С участието си в zooplus Club вие се съгласявате с тези Общи условия. Програмата се състои от две нива: Basic ниво и Premium ниво.

1. Участие в zooplus Club

1.1 Право на участие

- Всички клиенти с валиден клиентски акаунт в zooplus.bg и адрес за доставка в България се включват автоматично в Basic нивото.

1.2 Предимствата на Basic ниво включват:

- Събиране на zooТочки с поръчки, отговарящи на условията
- Осребряване на zooТочки за премии в Магазина за премии
- 100 zooТочки за първа поръчка като подарък за добре дошли
- Ваучер с 250 zooТочки за рожден ден след попълване на Профилът на моя любимец

2. zooТочки

2.1 Общи условия

Бонус програмата на zooplus се базира на zooТочки, които се начисляват по сметката на всеки клиент. zooТочките могат да се използват единствено за целите, упоменати в Условията за участие. Точките, спечелени в други програми за лоялност (напр. от други компании), не могат да бъдат обменяни за zooТочки. Клиентската сметка и наличните zooТочки по нея не могат да бъдат прехвърляни на трето лице, не могат да бъдат превръщани в пари в брой или изплащани по сметка. Информацията относно актуалната наличност по Вашата клиентска сметка можете да откриете в персоналния раздел "моят zooplus" и е видима във всеки един момент, единствено за Вас.

2.2 Събиране на zooТочки

За всяка покупка, придобиването на zooТочки става автоматично, в момента в който Вашето плащане се осчетоводи при нас. За всяка платена поръчка Вашата сметка се захранва със съответния брой zooТочки. Количеството на начислените zooТочки се базира на сумата, заплатена за поръчката. Завсяко евро от стойността на Вашата поръчка, получавате една zooТочка. При специални оферти или кампании, можете да получавате и допълнително zooТочки.

2.3 Изключения и максимален брой zooТочки

Начисляване на zooТочки не се извършва за продукти с продажна цена 0 € (например продукти за проба, подаръци, премии), върху осребрени ваучери и други отстъпки, както и при извършени допълнителни доставки. Определен кръг от други услуги също може да бъде изключен от начисляване на zooТочки. Максималното количество zooТочки, които се начисляват за една календарна година е 10 000. След като се достигне тази стойност, не се начисляват zooТочки в съответния профил до края на годината. zooplus си запазва правото да не начислява zooТочки за договорни оферти, които изглеждат подадени с цел търговска препродажба на стоките.

2.4 Начин на начисляване на zooТочки, няколко клиентски акаунта

Начисляването на zooТочките по сметката на клиента става автоматично и се извършва тогава, когато плащането на съответната поръчка бъде прието от zooplus. Точките се зареждат в сметката на клиента, през чийто профил е била направена поръчката. Ако един клиент прави поръчка през няколко профила в zooplus, точките се начисляват по съответните профили. Прехвърлянето на точки от един профил към друг е невъзможно.

2.5 Изтичане на валидността на zooТочките

Ако zooТочките не бъдат осребрени за премии в рамките на 12 месеца от датата на тяхното начисляване в акаунта, те изтичат в края на съответното тримесечие. Датата и размерът на изтичащите zooТочки ще бъдат ясно посочени в клиентския акаунт. Валидността на zooТочките се преустановява, ако акаунтът на клиента бъде блокиран на законово основание. Специалните промоционални точки могат да имат по-кратък срок на валидност.

3. Осребряване на zooТочки за премии

3.1 Общи условия

Всеки клиент с акаунт може да осребри своите zooТочки за премии веднага щом е събрал необходимия брой точки. Премиите и необходимите за тях zooТочки са публикувани в Магазина за премии в zooplus. Премии със zooТочки могат да бъдат осребрени само в рамките на стандартна поръчка. Минималната стойност на поръчка е 15 €/29.34 лв. (без стойността на доставката).

3.2 Условия за осребряване на zooТочки

Премиите могат да бъдат осребрени само чрез личния клиентски акаунт в Моят zooplus. Наличността на премиите може да варира според датата и сезона, като определени премии може да не са достъпни в дадени моменти. За конкретни премии Общите условия могат да бъдат променени; всякакви промени или допълнения ще бъдат оповестени.

3.3 Изпращане на премии

Цените за доставка на избраните премии се определят съгласно актуалните условия за доставка на zooplus. Моля, кликнете тук, за да се информирате относно цените за доставка. Премията се поставя във Вашата потребителска кошница с един клик на мишката върху символа с количката за пазаруване. След като изберете премията, можете да добавите към поръчката си и други продукти от магазина, на тяхната редовна цена. В случай че получите дефектна премия, ние ще я заменим с нова. За целта първо се свържете с Отдел клиенти, за да може да се организира връщането на дефектния продукт.

4. Профил на домашния любимец и Ваучер за рожден ден

- Клиенти, които попълнят поне един Профил на домашен любимец в акаунта „Моят zooplus“ и приемат условията за Ваучер за рожден ден, ще получат еднократен годишен Ваучер за рожден ден от 250 zooТочки, който се начислява в клиентския акаунт през месеца на рождения ден на любимеца.
- Само един Ваучер за рожден ден на акаунт може да бъде издаден в рамките на една календарна година.

5. Прекратяване и Промени

5.1 Промяна на Общите условия

- zooplus си запазва правото да променя правилата на програмата или тези Общи условия по всяко време с предварително уведомление, когато това се изисква от закона.
- Съществени промени ще бъдат съобщавани по имейл и/или на уебсайта. Продължаването на участието представлява приемане на новите условия.

5.2 Прекратяване на програмата

- zooplus си запазва правото да прекрати изцяло или частично zooplus Club с подходящо предварително уведомление.

6. Контакти и Обслужване на клиенти

Свържете се с нас, ако имате въпроси за Вашето членство в zooplus Club или zooТочките:

Отдел Обслужване на клиенти

Имейл: service@zooplus.bg

Телефон: 0035-929-060-639 Понеделник - Петък: 9:00 ч. - 19:00 ч., събота, неделя и официални празници - Почивен ден

Форма за контакт

7. Правни разпоредби

- zooplus Club се подчинява на законите за защита на потребителите в България.
- Приложимо е германското право, освен в случаите, когато то е в противоречие със защитата на потребителите, предоставена от българското законодателство.
- Ако някоя част от тези Общи условия бъде обявена за невалидна, останалата част запазва своята сила.

8. Защита на личните данни

zooplus се отнася много сериозно към личните данни на своите клиенти. Можете да намерите политиката за защита на личните данни на zooplus тук