

Términos y Condiciones del programa de fidelización zooplus Club Básico

En vigor a partir del: 3 de noviembre de 2025

El zooplus Club es nuestro programa de fidelización de clientes, diseñado para recompensar a nuestros clientes por su confianza y compromiso continuos. Estos Términos y Condiciones («T&C») rigen la participación en el zooplus Club, operado por zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Múnich, Alemania.

Al participar en el programa zooplus Club, aceptas estos Términos y Condiciones. El programa consta de dos planes: **plan Básico** y **plan Premium**.

1. Participación en el programa zooplus Club

1.1 Requisitos para participar

Todos los clientes con una cuenta válida en zooplus.es y una dirección de entrega en España se inscriben automáticamente en el plan zooplus Club Básico.

1.2 Ventajas del plan zooplus Club Básico

Incluye:

- Acumular zooPuntos con compras válidas.
- Canjear zooPuntos por premios en la Tienda de Premios.
- 100 zooPuntos por el primer pedido como regalo de bienvenida.
- 250 zooPuntos de cumpleaños al completar el perfil de tu mascota.

2. zooPuntos

2.1 General

Los cálculos del programa de fidelización de zooplus se basan en los zooPuntos, que se acumulan en la cuenta zooplus del cliente. Los zooPuntos solo pueden utilizarse para los fines descritos en estos términos y condiciones. Los puntos de otros programas de fidelización (por ejemplo, de otras empresas) no se pueden convertir en zooPuntos. Las cuentas de zooplus y el crédito de zooPuntos no son transferibles y no tienen valor monetario. El saldo actual de la cuenta de zooplus de un cliente está disponible en el sitio web de zooplus, en «mi zooplus», y el cliente puede consultarlo en cualquier momento.

2.2 Adquisición de zooPuntos

Por cada pedido pagado íntegramente en zooplus, se abonarán automáticamente zooPuntos en la cuenta zooplus del cliente. Por cada 1 € del valor del pedido, el cliente recibirá 1 zooPunto. En determinadas ofertas especiales, los clientes pueden ganar zooPuntos adicionales, en las cantidades descritas en el sitio web de zooplus.

2.3 Exclusiones del programa de zooPuntos, crédito máximo de zooPuntos

No se pueden obtener zooPuntos por productos con un precio de venta de 0 € (por ejemplo, muestras gratis, premios, etc.), cupones canjeados y otros descuentos, rebajas o reenvíos. En otros casos específicos, es posible que tampoco se puedan obtener zooPuntos. Se puede acreditar un máximo de 10.000 zooPuntos por año natural en la cuenta. Una vez alcanzada esta cantidad, no se acreditarán más zooPuntos en la cuenta hasta el siguiente año natural. zooplus se reserva el derecho de no acreditar zooPuntos por ofertas contractuales que parezcan haber sido enviadas con el fin de revender comercialmente los productos.

2.4 Funcionamiento del programa de zooPuntos, cuentas múltiples

Los zooPuntos se abonarán automáticamente en la cuenta personal del cliente en el momento en que el pago del pedido se haya hecho efectivo. Los zooPuntos se añadirán al número de cuenta de cliente facilitado en el pedido. Si un cliente hace un pedido utilizando otras cuentas de cliente de zooplus, los zooPuntos serán abonados respectivamente en cada cuenta. No es posible la transferencia de zooPuntos de una cuenta a otra.

2.5 Caducidad de los zooPuntos

Si los zooPuntos no se canjean en un plazo de 12 meses tras haber sido registrados en la cuenta personal de cliente, perderán automáticamente su valor al finalizar el trimestre. La fecha y los zooPuntos caducados se indicarán por separado en la cuenta de cliente. Igualmente, los zooPuntos caducarán si la cuenta de cliente se cierra por causas justificadas. Los zooPuntos obtenidos por promociones especiales pueden tener un periodo de validez inferior.

3. Canje de zooPuntos por premios

3.1 General

Cualquier cliente con una cuenta de cliente puede canjear sus zooPuntos por premios, siempre y cuando su saldo se lo permita. Los premios disponibles y la cantidad requerida de zooPuntos necesarios se publicarán en la tienda de premios de zooplus. Para poder obtener el premio, es necesario hacer un pedido mínimo de 15 € (gastos de envío no incluidos).

3.2 Condiciones para el canje de zooPuntos

Los premios pueden canjearse solamente por medio de la cuenta personal «mi zooplus» del cliente. La disponibilidad de los premios puede variar dependiendo de la fecha y la temporada. Algunos premios no están disponibles en determinadas épocas. Para ciertos premios, las condiciones de participación pueden ser modificadas o completadas. Estas se publicarán con las respectivas ofertas de premios.

3.3 Envío de los premios

Los gastos de envío del premio corresponden a los gastos de envío actuales de zooplus. Haz clic aquí, para más información sobre los gastos de envío. El premio se depositará en la cesta con solo hacer clic sobre el símbolo del carrito. El cliente puede pedir junto con su premio otros productos de la tienda zooplus a precios normales.

En caso de que el premio llegase defectuoso, el cliente debe ponerse en contacto con nuestro departamento de Atención al Cliente para tramitar la devolución de sus zooPuntos. Puede contactar con nosotros a través de nuestro formulario de contacto o por teléfono, de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 y los sábados de 8:00 a 14:00, en el siguiente número: 0034 919 490 624.

4. Perfil de mis mascotas y cupón de cumpleaños

- Los clientes que completen al menos un **perfil de mi mascota** en la cuenta «mi zooplus» y acepten las condiciones del cupón de cumpleaños recibirán un **cupón de cumpleaños anual único de 250 zooPuntos**, que se abonará en la cuenta del cliente durante el mes de cumpleaños de la mascota.
- Solo se emitirá un cupón de cumpleaños por cuenta y año natural.

5. Revocación y cambios

5.1 Modificación de los Términos y Condiciones

- zooplus se reserva el derecho de modificar las reglas del programa o estos Términos y Condiciones en cualquier momento con previo aviso, cuando así lo exija la ley.
- Los cambios importantes se comunicarán por correo electrónico y/o en el sitio web. La participación continuada implica la aceptación de las nuevas condiciones.

5.2 Rescisión del programa

zooplus se reserva el derecho de suspender el programa zooplus Club, total o parcialmente, previa notificación.

6. Contacto y servicio de atención al cliente

Si tienes alguna pregunta sobre tu suscripción al programa zooplus Club, los zooPuntos o las ventajas del programa zooplus Club Premium, ponte en contacto con nosotros a través de:

Servicio de atención al cliente

Email: service@zooplus.es

Teléfono: 0034 919 490 624 (de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 y los sábados de 8:00 a 14:00)

Formulario de contacto

7. Disposiciones legales

- El programa zooplus Club se rige por las leyes de protección al consumidor de España.
- Se aplica la legislación alemana, salvo que entre en conflicto con las disposiciones de protección al consumidor de la legislación española.
- En caso de que alguna disposición de estos Términos y Condiciones sea declarada inválida, las restantes conservarán su plena vigencia y efecto.

8. Protección de datos

zooplus se toma muy en serio los datos personales de sus clientes. La política de privacidad de zooplus está disponible aquí.