

zooplus Club Standard – Termini e Condizioni di partecipazione

Validi dal 3 novembre 2025

zooplus Club è il programma fedeltà che premia la fiducia dei nostri clienti. I presenti Termini e Condizioni (T&C) regolano la partecipazione al programma zooplus Club, che viene gestito dalla zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Monaco di Baviera, Germania.

Partecipando al programma zooplus Club, accetti i presenti Termini e Condizioni. Il programma prevede due livelli: il **livello Standard** e il **livello Premium**.

1. Partecipazione a zooplus Club

1.1 Idoneità alla partecipazione

- Tutti i clienti registrati che abbiano un account cliente su zooplus.it e un indirizzo di consegna in Italia vengono automaticamente iscritti al livello Standard.

1.2 I vantaggi del livello Standard

- accumulare zooPunti con acquisti qualificanti
- riscuotere zooPunti per ottenere i premi in catalogo
- 100 zooPunti come regalo di benvenuto per il primo ordine
- 250 zooPunti extra come regalo di compleanno dopo aver completato "Il profilo del mio Pet"

2. zooPunti

2.1 Aspetti generali

Il Programma fedeltà di zooplus si basa sugli zooPunti che vengono accreditati sul conto "My zooplus" del cliente. Gli zooPunti possono essere utilizzati esclusivamente per gli scopi indicati nelle presenti condizioni di partecipazione. I punti fedeltà di altri programmi (ad es. di altre aziende) non possono essere convertiti in zooPunti. Sia l'account "My zooplus" che i punti non sono cedibili, e questi ultimi non possono essere commutati in denaro contante. Potrai verificare in ogni momento il saldo attuale degli zooPunti entrando nella tua area personale "My zooplus".

2.2 Acquisizione dei punti

L'acquisizione degli zooPunti avviene automaticamente ad ogni ordine, non appena ne viene convalidato il pagamento. Per ogni acquisto effettuato su zooplus, per il quale sia stato ricevuto il pagamento, verrà accreditato sul tuo account cliente un numero di zooPunti proporzionale all'importo dell'ordine. Riceverai 1 punto per ogni 1€ speso. Ulteriori zooPunti possono essere eventualmente accreditati in occasione di promozioni speciali di cui verrà data contestuale comunicazione.

2.3 Esclusione dall'accredito dei punti - Credito massimo

Non verranno accreditati zooPunti su articoli aventi un prezzo di vendita pari a 0 euro (ad es. campioni gratuiti, premi fedeltà, articoli sottoposti a operazioni a premi), buoni acquisto utilizzati e altri casi particolari, così come sulle spedizioni effettuate in un momento successivo, ad es. una procedura di reso con richiesta di cambio. zooplus si riserva il diritto di escludere l'accredito degli zooPunti in altri casi non citati nelle presenti condizioni. Per ogni anno solare è possibile accumulare fino a un massimo di 10.000 zooPunti. Una volta raggiunta questa soglia, non saranno accreditati ulteriori punti fino alla fine dell'anno in corso. zooplus si riserva il diritto di escludere l'accredito degli zooPunti nel caso in cui un'offerta di acquisto desse l'impressione di essere destinata alla rivendita dei prodotti per fini commerciali.

2.4 Modalità di accredito dei punti - Account multipli

Gli zooPunti vengono accreditati automaticamente non appena viene convalidato il pagamento per l'ordine effettuato su zooplus. L'accredito dei punti avviene attraverso il codice cliente utilizzato per effettuare l'ordine. Se un cliente utilizza più account per i suoi ordini su zooplus, i punti verranno accreditati sui rispettivi account. Non è possibile trasferire i punti da un account all'altro.

2.5 Scadenza dei punti

Se gli zooPunti non vengono utilizzati entro 12 mesi dal loro accredito per la riscossione dei premi, questi scadranno con cadenza trimestrale. Nella tua area personale "My zooplus" vengono indicati separatamente il numero dei punti in scadenza e la data entro la quale questi sono ancora disponibili. I punti andranno persi, senza possibilità di recupero, qualora l'account del cliente dovesse essere chiuso per motivi giustificati. I punti correlati a promozioni speciali possono avere una data di scadenza più ravvicinata.

3. Utilizzo degli zooPunti e richiesta dei premi

3.1 Aspetti generali

Ogni utente con un account cliente può utilizzare i suoi zooPunti per riscuotere dei premi, non appena il suo saldo punti glielo consente. I premi in catalogo e il numero di punti necessari alla loro riscossione sono riportati nella pagina di zooplus dedicata al Programma fedeltà. I punti potranno essere utilizzati per la riscossione dei premi solo in occasione di un qualsiasi normale ordine avente un valore minimo di 9,00€ (spese di spedizione escluse).

3.2 Condizioni di richiesta dei premi

La riscossione dei premi avviene esclusivamente attraverso l'area personale del cliente "My zooplus". La disponibilità dei premi può variare secondo la data e la stagione. In determinati periodi alcuni premi potrebbero non essere disponibili. Per specifici premi, i requisiti di partecipazione possono essere modificati o integrati da condizioni speciali che saranno rese note nella rispettiva descrizione del premio.

3.3 Spedizione dei premi

Le spese di spedizione dei premi sono le stesse in vigore per gli ordini su zooplus. Clicca qui per ricevere maggiori informazioni sulle spese di spedizione su zooplus. Il premio scelto viene inserito nel tuo carrello acquisti cliccando sull'icona del carrello. Oltre al premio, il cliente potrà naturalmente aggiungere al carrello altri prodotti del negozio zooplus che ordinerà regolarmente al loro prezzo, e verificare i costi di spedizione.

Nel caso in cui il tuo premio dovesse essere quello sbagliato o risultare danneggiato al momento della consegna, ti preghiamo di contattare il nostro Servizio Clienti utilizzando l'apposito modulo di contatto o

contattandoci telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00 al seguente numero: 0039-0100-021-102.

4. “Il profilo del mio Pet” e il coupon compleanno

- I clienti che creano e completano un profilo pet nella sezione “My zooplus” e accettano le condizioni che regolano il regalo di compleanno riceveranno un coupon compleanno **valido una tantum** del valore di **250 zooPunti** che verrà accreditato sull’account cliente nel mese del compleanno del loro pet.
- Verrà emesso un solo coupon compleanno per account e anno solare.

5. Diritto di recesso, modifiche al programma e cessazione del programma

5.1 Diritto di recesso

- Il cliente ha il diritto di cancellare la sua partecipazione al programma zooplus Club Standard in qualsiasi momento contattando il nostro Servizio Clienti.

5.2 Modifica dei T&C

- zooplus si riserva il diritto di modificare o integrare in qualsiasi momento e con preavviso le condizioni di partecipazione al programma o i presenti T&C, ove richiesto dalla legge.
- Eventuali modifiche o integrazioni saranno comunicate per e-mail e/o mediante pubblicazione sul nostro sito. La partecipazione continuativa al programma, successivamente alla comunicazione delle modifiche, costituisce accettazione tacita dei nuovi termini.

5.3 Cessazione del programma

- zooplus si riserva il diritto di sospendere parzialmente o totalmente il programma zooplus Club dandone idonea comunicazione.

6. Contatti e Servizio Clienti

Per qualsiasi dubbio o domanda sul programma zooplus Club o sugli zooPunti, il nostro Servizio Clienti è ben lieto di aiutarti:

Servizio Clienti

E-mail: service@zooplus.it

Tel.: 0039-0100-021-102 (Dal lun. al ven. dalle 8h alle 18h)

Modulo di contatto

7. Disposizioni legali

- Il zooplus Club è regolato dalla normativa italiana vigente in materia di tutela del consumatore;
- Si applica la legge tedesca, a meno che questa non sia in conflitto con la normativa italiana vigente in materia di tutela del consumatore.
- L’eventuale invalidità di una o più parti dei presenti T&C non pregiudica la validità delle restanti.

8. Privacy

Per zooplus la tutela dei dati dei suoi clienti è priorità assoluta. Se desideri ricevere ulteriori informazioni sulla posizione di zooplus in materia di protezione dei dati personali, ti invitiamo a leggere la nostra Informativa sulla privacy.