

zooplus Club –Nivel Basic:

Condiții de participare

În vigoare de la: 09.12.2025

zooplus Club este programul nostru de fidelizare a clienților, conceput pentru a ne recompensa clienții pentru încrederea și implicarea lor continuă. Acești Termeni și condiții („T&C”) reglementează participarea la zooplus Club, care este operat de zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 München, Germania.

Prin participarea la zooplus Club, ești de acord cu acești Termeni și condiții. Programul constă în două niveluri: nivelul Basic și nivelul Premium.

1. Participarea la zooplus Club

1.1 Eligibilitate

Toți clienții cu un cont valid pe zooplus.ro și adresă de livrare în România sunt înscrși automat în nivelul Basic.

1.2 Beneficiile nivelului Basic includ:

- Acumularea de zooPuncte prin achiziții eligibile
- Răscumpărarea zooPunctelor pentru recompense în Magazinul de recompense
- 100 zooPuncte la prima comandă drept cadou de bun venit
- Primirea unui voucher de 250 zooPuncte de ziua de naștere după completarea profilului animalului de companie.

2. zooPuncte

2.1 Informații generale

Calculul pentru Programul de loialitate zooplus se bazează pe zooPunctele care sunt înregistrate în contul zooplus al clientului. zooPunctele pot fi utilizate numai în scopurile descrise în acești termeni și condiții. Punctele din alte programe de recompense (de exemplu, de la alte companii) nu pot fi convertite în zooPuncte. Conturile zooplus și creditul pentru zooPuncte nu sunt transferabile și nu au valoare monetară. Soldul actual al contului zooplus al unui client este disponibil pe website-ul zooplus, la secțiunea „my zooplus”, și poate fi consultat de către client în orice moment.

2.2 Acumularea de zooPuncte

Pentru fiecare comandă achitată integral, contul zooplus al clientului va fi creditat automat cu zooPuncte. Pentru fiecare 5 RON din valoarea comenzii, clientul va primi 1 zooPunct. Pentru anumite oferte speciale, clienții pot câștiga zooPuncte suplimentare, conform celor descrise pe website-ul zooplus.

2.3 Excluderea de la creditarea cu zooPuncte, creditul maxim de zooPuncte

Nu se pot acumula zooPuncte pentru produsele cu prețul de vânzare de 0 RON (de exemplu: pachete de testare, recompense zooplus, cadouri gratuite), cupoane valorificate și alte reduceri, rambursări sau livrări repetate. În alte cazuri specifice, este posibil ca zooPunctele să nu poată fi acordate. În contul tău pot fi creditate maximum 10.000 de zooPuncte pe an calendaristic. După atingerea acestei sume, nu vor mai fi creditate zooPuncte în contul tău până în anul calendaristic următor. zooplus își rezervă dreptul de a nu credita zooPuncte pentru ofertele contractuale care par a fi trimise în scopul revânzării comerciale a produselor.

2.4 Proceduri de creditare a zooPunctelor, conturi multiple

zooPunctele sunt creditate automat în contul zooplus al clientului după ce comanda acestuia a fost achitată integral, iar plata a fost înregistrată complet în sistemul zooplus. Creditul este acordat contului de client de pe care a fost plasată comanda. Dacă un client comandă de pe mai multe conturi de client, zooPunctele vor fi creditate în contul individual de pe care a fost plasată comanda respectivă. Nu este posibilă transferarea zooPunctelor dintr-un cont de client în altul.

2.5 Expirarea zooPunctelor

Dacă zooPunctele nu sunt valorificate pentru o recompensă în termen de 12 luni de la data la care au fost creditate în contul tău, acestea vor expira la sfârșitul trimestrului. Data și valoarea expirării vor fi indicate în mod clar în contul clientului. zooPunctele vor expira, de asemenea, în cazul în care contul clientului este blocat din motive legitime. Punctele din promoții speciale pot avea o dată de expirare mai scurtă.

3. Răscumpărarea zooPunctelor pentru recompense

3.1 Informații generale

Fiecare client cu cont poate valorifica zooPunctele pentru recompense, imediat ce a acumulat numărul necesar de zooPuncte. Recompensele și zooPunctele necesare pentru a le achiziționa vor fi afișate în Magazinul de recompense. zooPunctele pot fi valorificate numai împreună cu o comandă obișnuită (valoare minimă a comenzii 49 RON, fără taxe de livrare).

3.2 Condiții pentru răscumpărarea zooPunctelor

Recompensele pot fi răscumpărate numai prin contul personal my zooplus al clientului. Disponibilitatea recompenselor poate varia în funcție de dată și sezon, iar anumite recompense pot să nu fie disponibile în anumite perioade. Pentru anumite recompense, termenii și condițiile pot fi modificate; modificările sau amendamentele vor fi făcute publice.

3.3 Expedierea recompenselor

Costul de livrare pentru recompense se bazează pe costurile de livrare actuale de la zooplus. Te rugăm să dai **clic aici** pentru a afla mai multe despre costul de livrare la zooplus. Recompensele zooplus pot fi adăugate în coșul de cumpărături făcând clic pe simbolul coșului de cumpărături. Clientul poate apoi adăuga produse obișnuite la comandă la prețurile lor obișnuite. În cazul în care un articol recompensă este deteriorat sau incorect atunci când clientul îl primește, acesta este rugat să contacteze serviciul pentru clienți zooplus prin intermediul **formularului de contact** sau telefonic, de luni până vineri, între orele 8:00 și 18:00, la numărul următor: 0040-317-801-264.

4. Profilul animalului de companie și voucher pentru ziua de naștere

- Clienții care completează cel puțin un profil al animalului de companie în contul „my zooplus” și acceptă termenii voucherului pentru ziua de naștere vor primi un voucher anual unic de 250 de zooPuncte, creditat în contul lor de client în luna în care animalul de companie își serbează ziua de naștere.
- Se va emite un singur voucher de ziua de naștere per cont pe an calendaristic.

5. Reziliere, retragere și modificări

5.1 Modificarea Termenilor și Condițiilor

zooplus își rezervă dreptul de a modifica regulile programului sau acești Termeni și Condiții în orice moment, cu notificare prealabilă, în cazul în care acest lucru este impus de lege.

Modificările semnificative vor fi comunicate prin e-mail și/sau pe website. Continuarea participării constituie acceptarea noilor termeni.

5.2 Încetarea programului

zooplus își rezervă dreptul de a întrerupe zooplus Club parțial sau total, cu o notificare prealabilă corespunzătoare.

6. Contact și serviciu pentru clienți

Dacă ai întrebări despre calitatea de membru al zooplus Club sau despre zooPuncte, te rugăm să contactezi:

Echipa de serviciu pentru clienți

- Email: service@zooplus.ro
- Telefon: 0040-317-801-264 (luni-vineri, 8:00-18:00)
- Formular de contact

7. Prevederi legale

- zooplus Club este reglementat de legile românești privind protecția consumatorilor.
- Se aplică legislația germană, cu excepția cazului în care aceasta intră în conflict cu legile române privind protecția consumatorilor.
- Dacă o parte din acești Termeni și condiții este considerată nevalidă, restul rămâne în vigoare.

8. Protecția datelor

zooplus tratează cu maximă seriozitate datele personale ale clienților săi. Politica de confidențialitate zooplus este disponibilă [aici](#).