Conditions Générales d'Utilisation

zooplus Club Premium – 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 Premium, vous acceptez les Conditions Générales d'Utilisation.

1. Participation au zooplus Club Premium

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.

Pour accéder à la version Premium du zooplus Club, le client doit l'acheter, selon les conditions décrites à la section 5 de ces CGU.

1.2 Avantages de la version Premium

- 3% de remise sur chaque commande (options de cumul ci-dessous)
- 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
- 200 points pour une première souscription ou renouvellement de la version Premium
- Journées exclusives du Club
- 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 pécunière. 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 zoopus intégralement payée, les zoopoints 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 zooPoins 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. Club Premium (anciennement Plan de Réduction Personnel)

5.1 Général

La version Premium est un programme payant fonctionnant seulement avec l'achat d'autres produits. La version Premium permet au client de bénéficier de 3% de remise sur toutes ses commandes sur zooplus.be

La version Premium est uniquement destinée à des individus (non-commerçants) dotés d'un compte client valide, et pensée pour un usage personnel. Le client peut uniquement acheter des biens d'une valeur allant jusqu'à 3000 € par an (hors frais de livraison et avant application de toute remise). La version Premium ne peut être utilisée à des fins commerciales. Zooplus se réserve le droit de ne pas accepter la conclusion d'un contrat semblant avoir des fins commerciales de revente de produits.

La version Premium est uniquement valide pour le compte client avec laquelle elle a été achetée. Elle est uniquement valide sur la boutique spécifique (BE) sur laquelle elle a été achetée. Elle ne peut pas être transférée vers un autre compte client ou utilisée sur une autre boutique. Seulement une version Premium peut être associée à un compte. En outre, sous réserve de changement, la version Premium peut uniquement être utilisé pour des livraisons en Belgique.

5.2. Conclusion du contrat

Tout client rejoint le programme en sélectionnant le bouton concordant, soit sur la page "Aperçu de la commande" sur le site zooplus, ou directement sur la page de lancement du zooplus Club; en réalisant une commande. Un email de confirmation sera envoyé automatiquement, indiquant que la commande inclut l'achat de la version Premium. Cette confirmation ne constitue toutefois pas une acceptation de l'offre.

Le contrat pour la version Premium est conclue une fois la confirmation de l'activation reçue dans un second email. Si le pré-paiement est sélectionné, le contrat est conclu dès que zooplus envoit le reçu de paiement. Ce reçu est envoyé au client dans les 24 heures suivant la commande.

5.3. Remises et clauses d'exclusions

La remise adéquate est automatiquement appliquée à la commande du client en ligne, avant que les frais de port soient ajoutés. En l'absence de mention contraire, la remise liée à la version Premium ne peut être cumulée avec d'autres catégories de remise, et n'est pas cumulable avec la remise de zooplus Zen. Aucun paiement en espèce de la somme économisée avec la version Premium ne peut être réalisé.

Les remises temporaires ainsi que les produits explicitement indiqués comme non-remisable sont exclus de la remise Premium. zooplus se réserve le droit d'exclure des articles de la remise sans fournir de raison.

5.4. Remises Club Days

Les membres Premium sont éligibles au double de zoopoints sur tous les achats concernés durant les Club Days. Les dates exactes des ventes privées seront communiquées en avance via le site zooplus et autres canaux officiels de communication. Les zooPoints gagnés à travers cette campagne seront crédités au compte du client dans un délai de 14 jour suivant la date de la commande, sous réserve que la commande ne soit ni annulée ou renvoyée. Cette offre est uniquement valide pour les membres Premium au moment précis de l'achat.

5.4 Points de bienvenue

En s'abonnant ou en renouvellant leur version Premium, chaque client reçoit 200 zooPoits crédités sur son compte. Les zooPoints sont valides pendant 12 mois. Les clients peuvent vérifier leur solde de zooPoints sur la page Mon zooplus.

5.5 Tirage au sort mensuel – Version Premium

Chaque mois, tous les adhérents à la version Premium sont éligibles à la participation à un tirage au sort. Pour être inclus automatiquement, les membres de la version Premium doivent effectuer au moins une commande (1) pendant le mois en question. Aucune démarché d'inscription supplémentaire n'est requise.

Dix (10) gagnants par boutique zooplus participante seront sélectionnés au hasard et recevrons un bon d'achat zooplus d'une valeur totale de 50€ ou des zooPoints valant 50€. Les zooPoints ou bons d'achat sont valides pour une période de douze (12) mois partant de la date d'émission et sont non-transférables et non-remboursables.

Les gagnants seront contactés via l'adresse email associée à leur compte zooplus. En participant au tirage au sort, les clients qui ont décliné les messages d'information marketing accepteront quand même de recevoir un message unique informant le gagnant.

zooplus se réserve le droit de modifier ou annuler la promotion à tout moment sans préavis, si motivé par des raisons légales, régulatoires, ou opérationnelles.

Tout client ne souhaitant pas prendre part au tirage au sort mensuel peut annuler sa version Premium, en se référant à la section "Résiliation de la version Premium".

5.5 Durée de la version Premium

L'accès à la version Premium sélectionnée par le client se termine automatiquement le jour de la date d'expiration. Le client sera averti de l'expiration de sa version Premium par email, celle renseignée lors de la commande de la version Premium. Le message sera envoyé jusqu'à 28 jours avant la date d'expiration, ainsi que le jour exact de l'expiration. Il n'y a pas de renouvellement automatique.

6. Paiement, date de paiement et manquement

Le paiement pour l'achat de la version Premium doit être réalisé avec le même moyen de paiement utilisé pour le reste de la commande. Zooplus se réserve le droit, au cas par cas, d'uniquement accepter certains

modes de paiements. En payant par carte de crédit ou débit, votre carte sera débitée dans un délai d'une semaine suivant l'activation de la version Premium.

7. Droit de rétractation

Les clients étant aussi des consommateurs ont 14 jours pour se retirer du contrat. Les consommateurs sont définis comme les individus qui réalisent une transaction légale à une fin qui ne soit ni commerciale ni entrepreneuriale. Les règles suivantes s'appliquent au droit de rétractation et à l'exclusion de celui-ci. Pour toute question supplémentaire à ce sujet, les clients peuvent contacter le service client de zooplus.

Vous pouvez vous retirer du contrat en écrivant sous un délai de 14 jours sans fournir aucune raison. L'annulation du contrat sera effective une fois le message reçu sous forme écrite, mains pas avant que le contrat ne soit résilié et que notre devoir d'information relatif à l'article 246b § paragraphe 2 en conjonction avec le § paragraph 1 point 1, 7 à 12, 15 à19 et Article 248 § paragraphe 13 BGB 1 ait été accompli. Une annulation à temps est suffisant pour respecter la date butoire de rétractation.

La demande d'annulation doit être adressée à :

zooplus SE

Customer Services

Herzog-Wilhelm-Strasse 18

80331 Munich

Germany

8. Conséquences de la rétractation

En vous retirant du contrat, les avantages reçus par les parties prenantes doivent être remboursés. Vous êtes dans l'obligation de rembourser tout avantage reçu jusqu'à la date de demande de rétractation, si cela vous a été notifié et vous avez expressèment exprimé votre accord avant de renvoyer votre contrat. Votre droit de rétractation expire avant si le contrat est complété par les parties prenantes sur votre demande expresse avant d'avoir exprimé votre droit de rétraction.

Le remboursement doit être effectué sous 30 jours. Pour le client la limite de temps commence dès que sa demande de rétractation est envoyée, pour zooplus elle commence une fois que la demande a été reçue.

9. Résiliation de la version Premium

a. La version Premium peut être résiliée à tout moment par le client avec effet immédiat et ce sans motif. La résiliation peut s'effectuer par email en écrivant à service@zooplus.be ou par poste. Aucun remboursement payé par le client pour la version Premium ne sera effectué. Le client passera automatiquement de la version Premium à la version Basique.

b. zooplus est dans le droit d'annuler la version Premium sans préavis, sous réserve de raison importante. Les raisons légitimes pour une annulation de la version Premium sont, en particulier, si le client

- Viole les conditions d'utilisation et autres conditions contractuelles
- Fournit des informations incomplètes ou erronées

- L’annulation sera rendue effective par écrit. Avec cette dernière, zooplus est dans le droit de désactiver la version Premium du client.

10. Modification des CGU, arrêt du programme

Zooplus se réserve le droit de modifier les règles du programme ou ces CGU à tout moment, et ce sans préavis, conformémebt à la loi.

Tout changement matériel sera communiqué par email et/ou sur le site web. Continuer à l’utiliser constitue une acceptation des nouvelles conditions. Zooplus se réserve le droit de mettre fin au zooplus Club en partie ou dans son intégralité, avec un délai d’information approprié.

11. 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
- 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

Contacter le service client

13.Dispositions légales

Le zooplus Club est régi par les lois belges sur la protection du consommateur.

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.

14. 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.