



# zooplus Club – Общи условия за участие в ниво Premium

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 Premium Club, вие се съгласявате с тези Общи условия.

Shape

## 1. Участие в zooplus Premium Club ниво

### 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.
- В допълнение клиентите трябва да закупят валидно zooplus Premium ниво съгласно раздел 5 по-долу от настоящите Общи условия.

### 1.2 Предимствата на Premium ниво

- 3% намаление на всяка поръчка (комбиниране описано по-долу)
- 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
- 200 zooТочки при регистрация или подновяване на Premium ниво
- Клубни дни
- 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 обменени 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. За всяко 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. Premium ниво (предишен Спестовен план)**

##### **5.1 Общи условия**

Premium нивото е платена програма за отстъпки, която може да бъде активирана само заедно с покупката на други стоки. Тя позволява на клиента да се възползва от 3% отстъпка за своите поръчки в zooplus.bg

Premium нивото е предназначено изключително за индивидуални клиенти с валиден клиентски акаунт и само за тяхна лична употреба. Клиентът може да закупува стоки на стойност до 3000 € годишно (без разходите за доставка и преди приспадане на отстъпките). Програмата не може да се използва с търговска цел.

zooplus си запазва правото да не приема договорни предложения, които изглеждат направени с цел търговска препродажба на стоки.

Избраното Premium ниво е валидно само за клиентския акаунт, с който е закупено, и само в конкретния онлайн магазин, в който е направена покупката. То не може да бъде прехвърляно към друг акаунт или използван в друг магазин.

Може да бъде активирано само едно Premium ниво на клиентски акаунт. Освен това, според действащите условия, Premium нивото може да се използва само за доставки на територията на България.

##### **5.2 Сключване на договор**

Клиентът се присъединява към програмата, като избере Premium ниво чрез съответния бутон – или на страницата „Преглед на поръчката“ в сайта на zooplus, или директно в клиентския акаунт, или на началната страница на zooplus Club – и завърши покупката. След това клиентът получава автоматичен имейл за потвърждение, че поръчката, включително покупката на Premium ниво, е получена. Това автоматично потвърждение („Потвърждение на поръчката“) не представлява приемане на офертата.

Договорът за Premium ниво със zooplus се счита за сключен едва когато zooplus потвърди активирането на Premium ниво във втори имейл („Потвърждение за Premium Club“). Когато е избрана опцията за предплащане, договорът се счита за сключен веднага след като zooplus изпрати информацията за плащане. Тази информация за плащане се изпраща на клиента в рамките на 24 часа след получаване на поръчката.

### 5.3 Отстъпки и изключения от отстъпките

Съответната отстъпка се прилага автоматично към онлайн поръчката на клиента, преди да бъдат добавени разходите за доставка. Освен ако не е посочено друго, отстъпката към Premium ниво не може да се комбинира с други групи отстъпки (напр. развъдници, благотворителни организации и др.) и не може да се комбинира с отстъпката към zooplus Relax. Няма парично изплащане на спестените средства чрез използване на отстъпката с Premium ниво.

Временните промоции, както и артикулите, изрично обозначени като неподлежащи на отстъпка, са изключени от намаленията по програмата Premium ниво.

zooplus си запазва правото да изключва определени артикули от отстъпката без да посочва причина.

### 5.4 Промоции ClubDays

Членовете на Premium нивото имат право да получат двойно повече zooТочки (2x) за всички поръчки, отговарящи на условията по време на промоционалния период Club Days.

Точните дати на Дните с Ексклузивни Оферти за Членове ще бъдат съобщени предварително на уебсайта на zooplus или чрез други официални канали за комуникация.

Спечелените чрез тази промоция zooТочки ще бъдат начислени по клиентската сметка четиринадесет (14) дни след датата на покупката, при условие че поръчката не е анулирана или върната.

Тази оферта е валидна само за активни членове на Premium нивото към момента на извършване на покупката.

### 5.5 Бонус точки при регистрация

При регистрация или подновяване на Premium нивото, по клиентската сметка се начисляват 200 zooТочки. zooТочките са валидни 12 месеца. Клиентите могат да проверят баланса на zooТочките в страницата мойт zooplus.

### 5.6 Продължителност на Premium ниво

Срокът зависи от избраното от клиента Premium ниво и приключва автоматично на датата на изтичане. Клиентът ще бъде уведомен за изтичането на текущото Premium ниво по имейл, на адреса, посочен при поръчката на Premium ниво. Известието ще бъде изпратено до 28 дни преди датата на изтичане на текущото Premium ниво, както и в деня на изтичането.

Няма автоматично подновяване.

## 6. Плащане, дата на плащане и просрочие

Плащането за покупката на Premium ниво се извършва чрез същия метод на плащане като за цялата поръчка. zooplus си запазва правото в отделни случаи да приема само определени начини на плащане. При плащане с дебитна/кредитна карта, картата ви ще бъде таксувана в срок до една седмица от активирането на Premium нивото.

## 7. Право на отказ

Клиенти, които са потребители, разполагат с 14 дни, за да се откажат от този договор. За потребители се считат всяко физическо лице, което сключва правна сделка за цел, която не може да бъде отнесена

нито към търговска, нито към самостоятелно упражнявана професионална/служебна дейност. По-долу са описани правилата относно правото на отказ и изключенията от него. За допълнителни въпроси клиентите трябва да се свържат с екипа за обслужване на клиенти на zooplus.

Можете да отмените договора в писмена форма (напр. писмо, имейл) в срок от 14 дни, без да посочвате причина. Срокът за отказ започва да тече от получаването на настоящото уведомление в писмена форма, но не преди сключването на договора и не преди изпълнение на нашето задължение за информирание съгласно чл. 246b § 2, ал. 1 във връзка с § 1, ал. 1, т. 7–12, 15 и 19 и чл. 248 § 13, ал. 1 от BGB (Германски граждански кодекс). Своевременното изпращане на уведомлението за отказ е достатъчно, за да се счете срокът за спазен.

Уведомлението за отказ трябва да бъде изпратено на:

zooplus SECustomer ServicesHerzog-Wilhelm-Strasse 1880331 MunichGermany

## **8. Ефекти от упражняване на право на отказ**

Ако се откажете от този договор, получените от двете страни суми, стоки и/или услуги подлежат на връщане. Вие сте длъжни да възстановите всичко получено до момента на уведомлението за отказ, ако това ви е било изрично посочено и предварително сте се съгласили с това преди сключването на договора. Ако сте задължени да заплатите обезщетение, това може да означава, че трябва да заплатите всички договорни плащания до момента на отказа. Правото ви на отказ изтича предсрочно, ако договорът бъде напълно изпълнен от двете страни по ваше изрично искане преди да сте упражнили правото си на отказ.

Възстановяването трябва да се извърши в срок от 30 дни. За клиента срокът започва да тече от датата на изпращане на уведомлението за отказ, а за zooplus – от датата на получаване на това уведомление.

## **9. Прекратяване на Premium ниво**

a. Потребителят може да прекрати Premium нивото по всяко време, с незабавен ефект и без посочване на причина. Прекратяването може да бъде направено по имейл на [service@zooplus.bg](mailto:service@zooplus.bg) или по пощата. Не се предвижда възстановяване на сумата, платена за Premium нивото. Клиентите с Premium ниво автоматично се връщат към основно членство в zooplus (zooplus Basic).

b. zooplus има право да прекрати Premium нивото без предизвестие, ако има важна причина. Законосъобразни (легитимни) основания за прекратяване на Premium нивото са по-специално, ако клиентът

- Нарушава общите условия или други договорни клаузи
- Предоставя непълна или невярна информация

Прекратяването трябва да бъде извършено в писмена форма. След получаване на уведомление за прекратяване, zooplus има право да деактивира Premium нивото на клиента.

## **10. Промяна на условията на договора и прекратяване**

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 чрез имейл и/или на уебсайта. Продължаването на участието означава приемане на новите условия. zooplus си запазва правото да прекрати програмата

zooplus Club частично или изцяло с подходящо уведомление.

## **11. Контакти и Обслужване на клиенти**

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

Отдел Обслужване на клиентиИмейл: [service@zooplus.bg](mailto: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

## **12. 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.

## **13. 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