

zooplus Club Premium loyalitetsprogram - Vilkår og betingelser

zooplus Club – Vilkår og betingelser for vores loyalitetsprogram, Club Premium

Gældende fra og med d. 2 december, 2025

zooplus Club er vores kundeloyalitetsprogram, som er designet til at belønne vores kunder for deres tillid og engagement. Disse vilkår og betingelser ("V&B") er gældende for og regulerer deltagelsen i zooplus Club, som drives af zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 München, Tyskland.

Ved at tilmelde dig zooplus Club Premium accepterer du disse vilkår og betingelser.

1. Deltagelse i zooplus Club Premium

1.1 Medlemskab

- Alle kunder med en gyldig konto på zooplus.dk samt en dansk leveringsadresse er automatisk Club Basis-medlem.
- Derudover skal kunden tilmelde sig et zooplus Club Premium-medlemskab i henhold til afsnit 5 i nærværende vilkår og betingelser for at blive medlem Club Premium.

1.2 Premium-fordele

- 5% rabat på alle ordrer (læs mere om kombinerbarhed nedenfor)
- Optjening af zooPoints ved køb for over minimumsordreværdien
- Indløsning af zooPoints til præmier i præmieshoppen
- 100 zooPoints for første ordre som velkomstgave
- 200 points, når kunden tilmelder sig eller fornyer Premium-medlemskabet
- Club-dage (i afsnit 5.4)
- Modtage en rabatkupon på 250 zooPoints i fødselsdagsgave, hvis kunden har oprettet en kæledyrsprofil
- Prislodtrækning (i afsnit 5.5)

2. zooPoints

2.1 Generelt

zooplus' loyalitetsprogram er baseret på zooPoints, som bogføres på en kundes zooplus-konto. zoopointene kan kun bruges til de formål, der er beskrevet i disse vilkår og betingelser. Point fra andre loyalitetsprogrammer (f.eks. fra andre virksomheder) kan ikke konverteres til zooPoints. zooplus-konti og

kredit til zoopoint kan ikke overføres og har ingen kontantværdi. Den aktuelle saldo på en kundes zooplus-konto er tilgængelig på zooplus-hjemmesiden under "mit zooplus" og kan ses af den pågældende kunde når som helst.

2.2 Optjening af zooPoints

For hver fuldt betalt ordre hos zooplus, vil kundens zooplus-konto automatisk blive krediteret med zooPoints. For hver 10 kr. af ordreværdien modtager kunden 1 zooPoint. For visse specialtilbud kan kunder optjene yderligere zooPoints, hvilket altid kan læses ud for den pågældende kampagne, som giver ekstra zooPoints.

2.3 Udelukkelse fra zooPoints-beløb, Maksimalt zooPoints-kredit

Der kan ikke optjenes zooPoint-kredit for produkter med en salgspris på 0 kr. (f.eks. prøvepakker, zooplus-præmier, gratis gaver), indløste kuponer og andre rabatter, eller rabatter eller omleveringer. I andre specifikke tilfælde er en zooPoint-kredit muligvis heller ikke mulig. Der kan maksimalt krediteres 10.000 zooPoints pr. kalenderår til din konto. Når dette beløb er nået, vil der ikke blive krediteret yderligere zooPoints til din konto før det næste kalenderår. zooplus forbeholder sig retten til ikke at kreditere zooPoints for kontrakttilbud, der ser ud til at være afgivet med henblik på kommercielt videresalg af varerne.

2.4 zooPoints kreditprocedurer, Flere konti

zooPoints krediteres automatisk til en kundes zooplus-konto, når kundens ordre er betalt fuldt ud, og betalingen er bogført i zooplus' system. Kreditten tildeles den kundekonto, som ordren blev afgivet under. Hvis en kunde bestiller via flere kundekonti, krediteres zooPoints til den individuelle konto, som den respektive ordre blev afgivet under. Det er ikke muligt at overføre zooPoints fra én kundekonto til en anden.

2.5 Udløb af zooPoints

Hvis zooPoints ikke indløses til en præmie inden for 12 måneder fra det tidspunkt, de blev krediteret din konto, udløber de ved udgangen af kvartalet. Datoen og beløbet for udløbet vil være tydeligt angivet på kundekontoen. zooPoints udløber også, hvis kundekontoen blokeres af legitime årsager. Særlige kampagnepoint kan have en kortere udløbsdato.

3. Indløsning af zooPoints til præmier



3.1 Generelt

Alle kunder med en kundekonto kan indløse sine zooPoints til præmievarer, så snart vedkommende har optjent det nødvendige antal zooPoints. Præmievarer og de zooPoints-beløb, der er nødvendige for at anskaffe dem, vises i præmieshoppen. zooPoints-præmier kan kun indløses sammen med en normal ordre (minimum ordreværdi 149 kr., eksklusive leveringsgebyrer).

3.2 Betingelser for indløsning af zooPoints

Præmievarerne kan kun indløses via kundens personlige kundekonto på mit zooplus. Præmiernes tilgængelighed kan variere afhængigt af dato og sæson, og specifikke præmier er muligvis ikke tilgængelige på bestemte tidspunkter. For specifikke præmier kan vilkårene og betingelserne ændres; ændringer eller tilføjelser vil blive offentliggjort.

3.3 Udlevering af præmier

Forsendelsesomkostningerne for bonusvarer er baseret på de aktuelle forsendelsesomkostninger hos zooplus. Klik her for at få mere at vide om forsendelsesomkostningerne hos zooplus. Zooplus-bonusvarer kan tilføjes til indkøbskurven ved at klikke på indkøbskurvssymbolet. Kunden kan derefter tilføje almindelige produkter til ordren til deres normale priser. Hvis en bonusvare er beskadiget eller forkert, når kunden modtager den, bedes vedkommende venligst kontakte zooplus kundeservice via kontaktformular eller på telefon mandag til fredag fra kl. 8 til 18 på følgende nummer: 78150217.

4. Kæledyrprofil og fødselsdagsrabatkupon

- Kunder, der opretter og færdiggør mindst én kæledyrprofil under “mit zooplus” og accepterer betingelserne fra fødselsdagskuponen vil modtage en årlig engangsfødselsdagskupon på 250 zooPoints, som vil blive krediteret kundens konto til kæledyrets fødselsdag.
 - Der vil kun blive udstedt én fødselsdagskupon per konto per kalender.
-

5. Premium-medlemskab (Tidligere “Spareplan”)

5.1 Generelt

Premium-medlemskabet er et gebyrbaseret rabatprogram, der kun kan indgås i forbindelse med køb af andre varer. Premium-medlemskabet giver kunden mulighed for at få en rabat på 5% på deres ordrer på zooplus.dk. Premium-medlemskabet er udelukkende for individuelle (ikke-kommercielle) kunder med en gyldig kundekonto og kun til personlig brug. Kunden kan kun købe varer til en værdi af op til 17.2000 kr. om året (eksklusive leveringsomkostninger og før fradrag af eventuelle rabatter).

Premium-medlemskabet kan ikke bruges til kommercielle formål. zooplus forbeholder sig retten til ikke at acceptere kontraktlige tilbud, der ser ud til at være afgivet med det formål at videresælge varer kommercielt. Det valgte Premium-medlemskabet er kun gyldigt for den zooplus-kundekonto, som det blev købt med. Det er kun gyldigt i den specifikke butik, hvor det blev købt. Det kan ikke overføres til en anden kundekonto eller bruges i en anden butik. Man kan kun tilmelde sig ét Premium-medlemskab pr. kundekonto. Derudover kan Premium-medlem, med forbehold for ændringer, kun bruges til levering til Danmark.

5.2. Indgåelse af aftale

Kunden tilmelder sig Club Premium ved at vælge Premium-medlemskabet på siden “Ordreoversigt” på zooplus’ hjemmeside eller tilmelde sig direkte i kundekontoen eller på zooplus Club-landingssiden og gennemføre et køb. Kunden modtager derefter en automatisk e-mail-bekræftelse på, at deres ordre, inklusive køb af Premium-medlemskabet, er modtaget. Denne automatiske bekræftelse (ordrebekræftelse) udgør ikke en bekræftelse af indgåelse af aftale.

Premium-medlemskabet indgås først, når zooplus bekræfter aktiveringen af Premium-medlemskabet i en anden e-mail (Club Premium-bekræftelse). Når forudbetalingsmuligheden vælges, indgås kontrakten, så snart zooplus sender betalingsoplysningerne. Disse betalingsoplysninger sendes til kunden inden for 24 timer efter modtagelsen af ordren.

5.3. Rabat og undtagelse fra rabatter

Eventuelle rabatter fratrækkes automatisk kundens onlineordre, før leveringsomkostninger tilføjes. Medmindre andet er angivet, kan Premium-rabatten ikke kombineres med andre rabatter, og den kan ikke kombineres med zooplus Relax-rabatten. De penge, der bliver sparet ved brug af Premium-medlemskabet kan ikke udbetales kontant. Midlertidige kampagner samt varer, der eksplicit er markeret som ikke-rabatberettigede, er udelukket fra rabatter fra Premium-medlemskabet. zooplus forbeholder sig retten til at udelukke varer fra rabatten uden at give en begrundelse.

5.4. Rabatter ifm. ClubDays

Premium-medlemmer er berettiget til at modtage dobbelt op (2x) på zooPoints på alle berettigede køb foretaget i løbet af ClubDays-kampagneperioden. De nøjagtige datoer for ClubDays vil blive meddelt på forhånd via zooplus-siden eller andre officielle kommunikationskanaler. ZooPoints, som optjenes gennem denne kampagne, vil blive krediteret kundens konto fjorten (14) dage efter købsdatoen, forudsat at ordren ikke annulleres eller returneres. Dette tilbud gælder kun for aktive kunder, som har et Premium-medlemskab på købstidspunktet.

5.5 Månedlig prislodtrækning – Premium

Hver kalendermåned er alle Premium-medlemmer berettiget til at deltage i zooplus' månedlige præmielodtrækning. For at deltage automatisk skal kunder med et Premium-medlemskab afgive mindst én (1) kvalificerende ordre inden for den relevante måned. Yderligere registrering er ikke nødvendig. Ti (10) vindere pr. deltagende zooplus-butik vil blive udvalgt tilfældigt og vil modtage en zooplus-rabatkode med en samlet værdi på 375 kr. eller zooPoints til en værdi af 375 kr. zooPoints eller gavekuponer er gyldige i en periode på tolv (12) måneder fra udstedelsesdatoen og kan ikke overføres eller refunderes. Vindere vil blive underrettet via den e-mailadresse, der er knyttet til deres zooplus-konto. Ved at deltage i præmielodtrækningen accepterer kunder, der ikke har tilmeldt sig markedsføringskommunikation, at modtage en engangs-e-mail med vinderannoncering fra zooplus i forbindelse med denne kampagne. zooplus forbeholder sig retten til at ændre eller annullere kampagnen når som helst uden forudgående varsel, hvor det er nødvendigt af juridiske, lovgivningsmæssige eller driftsmæssige årsager. Kunder, der ikke ønsker at deltage i den månedlige lodtrækning, har mulighed for at annullere deres zooplus Club Premium-medlemskab i henhold til afsnittet om "Opsigelse af Premium-medlemskab".

5.6 Velkomstpoints

Når kunder tilmelder sig eller fornyer sit Premium-medlemskab, vil 200 zooPoints blive krediteret til vedkommendes konto. ZooPoints er gyldige i 12 måneder. Kunder kan se deres zooPoints-saldo under "Mit zooplus".

5.7 Varighed af Premium-medlemskabet

Perioden afhænger af det Premium-medlemskabet, som kunden har valgt, og ophører automatisk på udløbsdatoen. Kunden vil blive underrettet om udløbet af det eksisterende Premium-niveau via e-mail ved hjælp af den e-mailadresse, der blev angivet ved oprettelse af Premium-medlemskabet. En meddelelse vil blive sendt op til 28 dage før udløbet af det eksisterende Premium-medlemskabet på udløbsdatoen for det eksisterende Premium-medlemskab. Der er ingen automatisk fornyelse.

6. Betaling, betalingsdato og standardprocedure



Betaling for køb af Premium-medlemskabet skal ske med samme betalingsmetode som for hele ordren. zooplus forbeholder sig retten til i særlige tilfælde kun at acceptere bestemte typer af betalinger. Ved betaling med debit-/kreditkort vil dit kort blive debiteret inden for en uge efter afsendelse af Premium-medlemskabet.

7. Fortrydelsesret

Forbrugerne har 14 dage til at fortryde denne kontrakt. Forbrugere defineres som enhver person, der indgår en retshandling med et formål, der hverken er erhvervsmæssig eller selvstændig erhvervsmæssig aktivitet. Følgende regler gælder for fortrydelsesretten og udelukkelsen heraf. Kunder bedes kontakte zooplus kundeserviceteam med yderligere spørgsmål vedrørende denne. Du kan fortryde din kontrakt skriftligt (f.eks. brev, e-mail) inden for 14 dage uden at angive nogen begrundelse. Fortrydelsesfristen træder i kraft ved modtagelse af denne skriftlige meddelelse, dog ikke før kontraktens indgåelse og ikke før opfyldelsen af vores informationspligt i henhold til artikel 246b § 2 stk. 1 sammenholdt med § 1 stk. 1 nr. 7 til 12, 15 og 19 samt artikel 248 § 13 stk. 1 i BGB. Rettidig afsendelse af fortrydelsesretten er en tilstrækkelig betingelse for at overholde fortrydelsesfristen.

Forbrugeren skal sende sin besked om ønske om at udøve fortrydelsesretten til:

zooplus SE

Customer Services

Herzog-Wilhelm-Strasse 18

80331 Munich

Germany

8. Fortrydelsesret – Virkning

Hvis du fortryder denne aftale, skal begge parter tilbagebetale de modtagne ydelser. Du er forpligtet til at tilbagebetale alle modtagne ydelser indtil meddelelsen om fortrydelse, hvis dette er blevet påpeget over for dig, og du udtrykkeligt har accepteret dette inden du returnerede din aftale. Hvis du er forpligtet til at betale erstatning, kan dette betyde, at du skal betale alle kontraktmæssige betalinger indtil fortrydelsestidspunktet. Din fortrydelsesret udløber tidligere, hvis aftalen er fuldt ud opfyldt af begge parter på din udtrykkelige anmodning, inden du har udøvet din fortrydelsesret.

Refusionen skal ske inden for 30 dage. For kunden begynder fristen at løbe, når meddelelsen om fortrydelse er afsendt, for zooplus begynder den at løbe, når meddelelsen om fortrydelse er modtaget.

9. Opsigelse af Premium-medlemskab

a. Premium-medlemskabet kan opsiges af kunden til enhver tid med øjeblikkelig virkning og uden angivelse af årsag. Opsigelsen kan ske via e-mail til service@zooplus.dk eller pr. post. Der vil ikke blive udbetalt refusion af det beløb, der er betalt for Premium-medlemskabet. Premium-medlemmer overgår automatisk til zooplus Basis-medlemskab.

b. zooplus har ret til at opsig Premium-medlemskabet uden varsel, hvis der foreligger en væsentlig årsag. Berettigede årsager til opsigelse af Premium-medlemskabet er især, hvis kunden:

- Overtræder vilkårene og betingelserne eller andre kontraktmæssige betingelser
- Giver ufuldstændige eller forkerte oplysninger.

Opsigelsen skal ske skriftligt. Ved opsigelse har zooplus ret til at deaktivere kundens Premium-medlemskab.

10. Ændring af kontraktvilkår og -betingelser, Ophør

zooplus forbeholder sig ret til at ændre retningslinjerne for zooplus Premium eller disse vilkår og betingelser til enhver tid med forudgående varsel, hvor dette er påkrævet i henhold til lovgivningen.

Væsentlige ændringer vil blive meddelt via e-mail og/eller på hjemmesiden. Fortsat deltagelse betragtes som accept af de nye vilkår. zooplus forbeholder sig ret til at ophæve zooplus Club helt eller delvist med passende varsel.

11. Kontakt og kundeservice

Hvis du har spørgsmål om dit zooplus Club-medlemskab, zooPoints eller Premium-fordelene, bedes du kontakte:

Kundeservice

Email: service@zooplus.dk

Telefon: 78150217 (Man–Fre kl. 8-18)

[Kontaktformular \(https://www.zooplus.dk/contact_form/\)](https://www.zooplus.dk/contact_form/)

12. Juridiske bestemmelser

- zooplus Club er underlagt dansk forbrugerbeskyttelseslovgivning.
- Tysk lovgivning vil blive fulgt, medmindre dette er i strid med dansk forbrugerbeskyttelseslovgivning.
- Hvis en del af disse vilkår og betingelser findes ugyldig, forbliver resten gyldig.

13. Databeskyttelse

Hos zooplus tager vi vores kunders persondata meget alvorligt. Zooplus' privatlivspolitik kan læses [her \(https://www.zooplus.dk/info/legal/privacy\)](https://www.zooplus.dk/info/legal/privacy).