

Términos y condiciones del programa de fidelización zooplus Club Premium

En vigor a partir del: 3 de noviembre de 2025

zooplus Club es nuestro programa de fidelización de clientes, diseñado para recompensar a nuestros clientes por su confianza y compromiso continuos. Estos Términos y Condiciones («T&C») rigen la participación en zooplus Club, operado por zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Múnich, Alemania.

Al participar en zooplus Club Premium, aceptas estos Términos y Condiciones.

1. Participación en zooplus Club Premium

1.1 Requisitos para participar

Todos los clientes con una cuenta válida en zooplus.es y una dirección de entrega en España se inscriben automáticamente en el programa zooplus Club Básico.

Además, los clientes deben adquirir un **programa zooplus Club Premium** válido de acuerdo con la sección 5 de estos Términos y condiciones.

1.2 Ventajas del programa zooplus Club Premium

- 5 % de descuento en cada pedido (combinable con lo siguiente)
- Acumular zooPuntos con compras válidas.
- Canjear zooPuntos por premios en la Tienda de Premios.
- 100 zooPuntos por el primer pedido como regalo de bienvenida.
- 200 zooPuntos al inscribirse o renovar el programa zooplus Club Premium.
- Días Exclusivos para Miembros.
- 250 zooPuntos de cumpleaños al completar el perfil de tu mascota.

2. zooPuntos

2.1 General

Los cálculos del programa de fidelización de zooplus se basan en los zooPuntos, que se acumulan en la cuenta zooplus del cliente. Los zooPuntos solo pueden utilizarse para los fines descritos en estos términos y condiciones. Los puntos de otros programas de fidelización (por ejemplo, de otras empresas) no se pueden convertir en zooPuntos. Las cuentas de zooplus y el crédito de zooPuntos no son transferibles y no tienen valor monetario. El saldo actual de la cuenta de zooplus de un cliente está disponible en el sitio web de zooplus, en «mi zooplus», y el cliente puede consultarlo en cualquier momento.

2.2 Adquisición de zooPuntos

Por cada pedido pagado íntegramente en zooplus, se abonarán automáticamente zooPuntos en la cuenta zooplus del cliente. Por cada 1 € del valor del pedido, el cliente recibirá 1 zooPunto. En determinadas ofertas especiales, los clientes pueden ganar zooPuntos adicionales, en las cantidades descritas en el sitio web de zooplus.

2.3 Exclusiones del programa de zooPuntos, crédito máximo de zooPuntos

No se pueden obtener zooPuntos por productos con un precio de venta de 0 € (por ejemplo, muestras gratis, premios, etc.), cupones canjeados y otros descuentos, rebajas o reenvíos. En otros casos específicos, es posible que tampoco se puedan obtener zooPuntos. Se puede acreditar un máximo de 10.000 zooPuntos por año natural en la cuenta. Una vez alcanzada esta cantidad, no se acreditarán más zooPuntos en la cuenta hasta el siguiente año natural. zooplus se reserva el derecho de no acreditar zooPuntos por ofertas contractuales que parezcan haber sido enviadas con el fin de revender comercialmente los productos.

2.4 Funcionamiento del programa de zooPuntos, cuentas múltiples

Los zooPuntos se abonarán automáticamente en la cuenta personal del cliente en el momento en que el pago del pedido se haya hecho efectivo. Los zooPuntos se añadirán al número de cuenta de cliente facilitado en el pedido. Si un cliente hace un pedido utilizando otras cuentas de cliente de zooplus, los zooPuntos serán abonados respectivamente en cada cuenta. No es posible la transferencia de zooPuntos de una cuenta a otra.

2.5 Caducidad de los zooPuntos

Si los zooPuntos no se canjean en un plazo de 12 meses tras haber sido registrados en la cuenta personal de cliente, perderán automáticamente su valor al finalizar el trimestre. La fecha y los zooPuntos caducados se indicarán por separado en la cuenta de cliente. Igualmente, los zooPuntos caducarán si la cuenta de cliente se cierra por causas justificadas. Los zooPuntos obtenidos por promociones especiales pueden tener un periodo de validez inferior.

3. Canje de zooPuntos por premios

3.1 General

Cualquier cliente con una cuenta de cliente puede canjear sus zooPuntos por premios, siempre y cuando su saldo se lo permita. Los premios disponibles y la cantidad requerida de zooPuntos necesarios se publicarán en la tienda de premios de zooplus. Para poder obtener el premio, es necesario hacer un pedido mínimo de 15 € (gastos de envío no incluidos).

3.2 Condiciones para el canje de zooPuntos

Los premios pueden canjearse solamente por medio de la cuenta personal «mi zooplus» del cliente. La disponibilidad de los premios puede variar dependiendo de la fecha y la temporada. Algunos premios no están disponibles en determinadas épocas. Para ciertos premios, las condiciones de participación pueden ser modificadas o completadas. Estas se publicarán con las respectivas ofertas de premios.

3.3 Envío de los premios

Los gastos de envío del premio corresponden a los gastos de envío actuales de zooplus. Haz clic aquí, para más información sobre los gastos de envío. El premio se depositará en la cesta con solo hacer clic sobre el símbolo del carrito. El cliente puede pedir junto con su premio otros productos de la tienda zooplus a precios normales.

En caso de que el premio llegase defectuoso, el cliente debe ponerse en contacto con nuestro departamento de Atención al Cliente para tramitar la devolución de sus zooPuntos. Puede contactar con nosotros a través de nuestro formulario de contacto o por teléfono, de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 y los sábados de 8:00 a 14:00, en el siguiente número: 0034 919 490 624.

4. Perfil de mis mascotas y cupón de cumpleaños

- Los clientes que completen al menos un **perfil de mi mascota** en la cuenta «mi zooplus» y acepten las condiciones del cupón de cumpleaños recibirán un **cupón de cumpleaños anual único de 250 zooPuntos**, que se abonará en la cuenta del cliente durante el mes de cumpleaños de la mascota.
- Solo se emitirá un cupón de cumpleaños por cuenta y año natural.

5. zooplus Club Premium (antes Plan de Ahorro de zooplus)

5.1 General

zooplus Club Premium es un programa de descuentos que solo se puede contratar junto con la compra de otros productos. El programa zooplus Club Premium permite al cliente beneficiarse de un descuento del 5 % en sus pedidos en zooplus.es.

zooplus Club Premium es exclusivo para clientes particulares (no comerciales) con una cuenta de cliente válida y solo para su uso personal. El cliente solo puede comprar productos por un valor máximo de 2.500 EUR al año (sin incluir los gastos de envío y antes de deducir cualquier descuento). El programa zooplus Club Premium no se puede utilizar con fines comerciales. zooplus se reserva el derecho a no aceptar ofertas contractuales que parezcan estar realizadas con el fin de revender productos comercialmente.

zooplus Club Premium solo es válido para la cuenta de cliente de zooplus con la que se ha adquirido y en la tienda específica en la que se ha adquirido. No se puede transferir a otra cuenta de cliente ni utilizar en otra tienda. Solo se puede contratar un programa zooplus Club Premium por cada cuenta de cliente. Además, salvo cambios, el programa zooplus Club Premium solo se puede utilizar para envíos a España.

5.2. Formalización del contrato

El cliente se inscribe al programa seleccionando zooplus Club Premium, utilizando el botón correspondiente en la página «Ver cesta» del sitio web de zooplus y accediendo al programa zooplus Club Premium directamente desde la cuenta de cliente o en la página de inicio de zooplus Club, y completando un pedido. A continuación, el cliente recibirá un correo electrónico automático de confirmación de que se ha realizado el pedido, incluyendo la compra del programa zooplus Club Premium. Esta confirmación automática (confirmación del pedido) no constituye la aceptación de la oferta.

El contrato del programa zooplus Club Premium solo se formaliza cuando zooplus confirma la activación del programa zooplus Club Premium en un segundo correo electrónico (Confirmación de zooplus Club Premium). Cuando se selecciona la opción de prepago, el contrato se formaliza tan pronto como zooplus envía la información de pago. Esta información de pago se envía al cliente en un plazo de 24 horas tras la realización del pedido.

5.3. Descuento, exclusión del descuento

El descuento correspondiente se aplica automáticamente al pedido online del cliente, antes de añadir los gastos de envío. Salvo que se indique lo contrario, el descuento zooplus Club Premium no se puede combinar con otros grupos de descuentos (por ejemplo, criadores, organizaciones benéficas, etc.) y no es acumulable

con el descuento por zooplus Suscripción. El dinero ahorrado al utilizar el descuento del programa Premium no se puede canjear por dinero en efectivo.

Las promociones temporales, así como los artículos explícitamente marcados como no sujetos a descuento, quedan excluidos de los descuentos del programa zooplus Club Premium. zooplus se reserva el derecho de excluir artículos del descuento sin previo aviso ni justificación.

5.4. Promociones Clubdays

Los miembros del programa zooplus Club Premium tienen derecho a recibir el doble (2x) de zooPuntos por todas las compras válidas realizadas durante el periodo promocional de los Clubdays. Las fechas exactas de estos días exclusivos para miembros se comunicarán con antelación a través de la página web de zooplus u otros canales de comunicación oficiales. Los zooPuntos obtenidos a través de esta promoción se abonarán en la cuenta del cliente catorce (14) días después de la fecha de compra, siempre que el pedido no se cancele ni se devuelva. Esta oferta solo es válida para los socios zooplus Club Premium activos en el momento de la compra.

5.5 zooPuntos de bienvenida

Cuando los clientes se registran o renuevan su programa zooplus Club Premium, se les acreditan 200 zooPuntos en su cuenta. Los zooPuntos tienen una validez de 12 meses. Los clientes pueden consultar el saldo de zooPuntos en la página «mi zooplus».

5.6 Duración del programa zooplus Club Premium

El plazo depende del programa seleccionado por el cliente y finaliza automáticamente en la fecha de vencimiento. Se notificará al cliente por correo electrónico el vencimiento del programa zooplus Club Premium, utilizando la dirección de correo electrónico proporcionada al solicitar el programa zooplus Club Premium. La notificación se enviará hasta 28 días antes de la fecha final del programa zooplus Club Premium existente, así como el mismo día en que este finaliza. No se renueva automáticamente.

6. Pago, fecha de pago e impago

El pago por la compra del programa zooplus Club Premium debe realizarse utilizando el mismo método de pago utilizado para todo el pedido. zooplus se reserva el derecho, en casos particulares, de aceptar solo determinados tipos de pago. Al pagar con tarjeta de débito/crédito, el importe se cargará en la tarjeta en el plazo de una semana desde la contratación del programa zooplus Club Premium.

7. Derecho de desistimiento

El consumidor tiene derecho a la cancelación del contrato en un plazo de 14 días. Un consumidor es cualquier persona física que realiza una transacción legal con un propósito que no es atribuible a su actividad comercial o emprendedora. Las siguientes regulaciones se aplican al derecho de cancelación o a la exclusión de este derecho de cancelación. Si los consumidores tienen más dudas sobre las cancelaciones, pueden contactar con el Servicio de Atención al Cliente de zooplus.

El cliente puede revocar su declaración de contrato en un plazo de 14 días sin necesidad de justificación a través de una declaración inequívoca. El plazo comienza tras la recepción de estas instrucciones por escrito, pero no antes de cerrar el contrato o de que cumplamos con nuestras obligaciones de información, conforme al art. 246, apartado 2, párrafo 1, en relación con el apartado 1, párrafo 1, número 7 a 12, 15 y 19, así como el artículo 248, apartado 13, párrafo 1, de la Ley de introducción al Código Civil alemán. Para salvaguardar el

plazo de desistimiento es suficiente con el envío de la revocación en el plazo indicado y en un soporte duradero.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos aquí:

zooplus SE

Customer Services

Herzog-Wilhelm-Strasse 18

80331 Múnich

Alemania

8. Consecuencias del desistimiento

En caso de un desistimiento efectivo, las prestaciones ya recibidas por ambas partes deben restituirse. El cliente está obligado a pagar la compensación del servicio prestado hasta el desistimiento si antes de la presentación de la declaración contractual se le ha advertido de esta consecuencia legal y ha acordado expresamente que deberíamos comenzar con la contraprestación antes de que finalice el plazo de desistimiento. En caso de existir la obligación de pagar una compensación, puede suceder que el cliente tenga que seguir cumpliendo con sus obligaciones de pago contractuales hasta el periodo de desistimiento. El derecho de desistimiento expira antes de tiempo si ambas partes han cumplido completamente el contrato según la solicitud específica antes de haber ejercido el derecho de desistimiento.

Los pagos de reembolso deben efectuarse dentro de 30 días. El plazo comienza para el cliente con el envío de la declaración de desistimiento y para nosotros con la recepción de esta.

9. Rescisión del programa zooplus Club Premium

a. El cliente puede rescindir el programa zooplus Club Premium en cualquier momento, con efecto inmediato y sin necesidad de justificación, informándonos por correo electrónico (service@zooplus.es) o correo postal. En este caso no se efectuará la devolución de la suma pagada por el programa zooplus Club Premium. Los clientes del programa zooplus Club Premium pasarán automáticamente al programa zooplus Club Básico.

b. zooplus se reserva el derecho de rescindir el contrato del programa zooplus Club Premium sin previo aviso por razones justificadas. Las razones legítimas para la rescisión del programa zooplus Club Premium son, en concreto, si el cliente:

- incumple estas condiciones de participación u otras condiciones contractuales.
- realiza declaraciones incompletas o falsas.

La rescisión se lleva a cabo de forma electrónica. Con el envío del aviso de rescisión, zooplus dará de baja el programa zooplus Club Premium del cliente.

10. Modificación de los términos y condiciones del contrato, interrupción del servicio

zooplus se reserva el derecho de modificar las reglas del programa o estos Términos y Condiciones en cualquier momento con previo aviso, cuando así lo exija la ley.

Los cambios importantes se comunicarán por correo electrónico y/o en el sitio web. La participación continuada implica la aceptación de las nuevas condiciones. zooplus se reserva el derecho a suspender el programa zooplus Club, total o parcialmente, previa notificación pertinente.

11. Contacto y servicio de atención al cliente

Si tienes alguna pregunta sobre tu suscripción al programa zooplus Club Premium, los zooPuntos o las ventajas del programa zooplus Club Premium, ponte en contacto con nosotros a través de:

Servicio de atención al cliente

Email: service@zooplus.es

Teléfono: 0034 919 490 624 (de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 y los sábados de 8:00 a 14:00)

[Formulario de contacto](#)

12. Disposiciones legales

- El zooplus Club se rige por las leyes de protección al consumidor de España.
- Se aplica la legislación alemana, salvo que entre en conflicto con las disposiciones de protección al consumidor de la legislación española.
- En caso de que alguna disposición de estos Términos y Condiciones sea declarada inválida, las restantes conservarán su plena vigencia y efecto.

13. Protección de datos

zooplus se toma muy en serio los datos personales de sus clientes. La política de privacidad de zooplus está disponible [aquí](#).