

zooplus Club Premium – Termini e Condizioni di partecipazione

Validi dal 3 novembre 2025

zooplus Club è il programma fedeltà che premia la fiducia dei nostri clienti. I presenti Termini e Condizioni (T&C) regolano la partecipazione al programma zooplus Club, che viene gestito dalla zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Monaco di Baviera, Germania.

Partecipando al programma zooplus Club Premium, accetti i presenti Termini e Condizioni.

1. Partecipazione a zooplus Club Premium

1.1 Idoneità alla partecipazione

- Tutti i clienti registrati che abbiano un account cliente su zooplus.it e un indirizzo di consegna in Italia vengono automaticamente iscritti al livello Standard.
- Inoltre, i clienti devono poi acquistare il livello Premium come indicato nella sezione 5 dei presenti Termini e Condizioni.

1.2 I vantaggi del livello Premium

- 3% di sconto su ogni ordine (combinabilità riportata qui sotto)
- accumulare zooPunti con acquisti qualificanti
- riscuotere zooPunti per ottenere i premi in catalogo
- 100 zooPunti come regalo di benvenuto per il primo ordine
- 200 zooPunti quando i clienti sottoscrivono o rinnovano il livello Premium
- gli esclusivi ClubDays
- 250 zooPunti extra come regalo di compleanno dopo aver completato “Il profilo del mio Pet”

2. zooPunti

2.1 Aspetti generali

Il Programma fedeltà di zooplus si basa sugli zooPunti che vengono accreditati sul conto “My zooplus” del cliente. Gli zooPunti possono essere utilizzati esclusivamente per gli scopi indicati nelle presenti condizioni di partecipazione. I punti fedeltà di altri programmi (ad es. di altre aziende) non possono essere convertiti in zooPunti. Sia l'account “My zooplus” che i punti non sono cedibili, e questi ultimi non possono essere commutati in denaro contante. Potrai verificare in ogni momento il saldo attuale degli zooPunti entrando nella tua area personale “My zooplus”.

2.2 Acquisizione dei punti

L'acquisizione degli zooPunti avviene automaticamente ad ogni ordine, non appena ne viene convalidato il pagamento. Riceverai 1 punto per ogni 1€ speso. Ulteriori zooPunti possono essere eventualmente accreditati in occasione di promozioni speciali di cui verrà data comunicazione sul sito di zooplus.

2.3 Esclusione dall'accredito dei punti - Credito massimo

Non verranno accreditati zooPunti su articoli aventi un prezzo di vendita pari a 0 euro (ad es. campioni gratuiti, premi fedeltà, articoli sottoposti a operazioni a premi), buoni acquisto utilizzati e altri casi particolari, così come sulle spedizioni effettuate in un momento successivo, ad es. una procedura di reso con richiesta di cambio. zooplus si riserva il diritto di escludere l'accredito degli zooPunti in altri casi non citati nelle presenti condizioni. Per ogni anno solare è possibile accumulare fino a un massimo di 10.000 zooPunti. Una volta raggiunta questa soglia, non saranno accreditati ulteriori punti fino alla fine dell'anno in corso. zooplus si riserva il diritto di escludere l'accredito degli zooPunti nel caso in cui un'offerta di acquisto desse l'impressione di essere destinata alla rivendita dei prodotti per fini commerciali.

2.4 Modalità di accredito dei punti - Account multipli

Gli zooPunti vengono accreditati automaticamente non appena viene convalidato il pagamento per l'ordine effettuato su zooplus. L'accredito dei punti avviene attraverso il codice cliente utilizzato per effettuare l'ordine. Se un cliente utilizza più account per i suoi ordini su zooplus, i punti verranno accreditati solo sul singolo account con cui è stato effettuato il rispettivo ordine. Non è possibile trasferire i punti da un account all'altro.

2.5 Scadenza dei punti

Se gli zooPunti non vengono utilizzati entro 12 mesi dal loro accredito per la riscossione dei premi, questi scadranno con cadenza trimestrale. Nella tua area personale "My zooplus" vengono indicati separatamente il numero dei punti in scadenza e la data entro la quale questi sono ancora disponibili. I punti andranno persi, senza possibilità di recupero, qualora l'account del cliente dovesse essere chiuso per motivi giustificati. I punti correlati a promozioni speciali possono avere una data di scadenza più ravvicinata.

3. Utilizzo degli zooPunti e richiesta dei premi

3.1 Aspetti generali

Ogni utente con un account cliente può utilizzare i suoi zooPunti per riscuotere dei premi, non appena il suo saldo punti glielo consente. I premi in catalogo e il numero di punti necessari alla loro riscossione sono riportati nella pagina di zooplus dedicata al Programma fedeltà. I punti potranno essere utilizzati per la riscossione dei premi solo in occasione di un qualsiasi normale ordine avente un valore minimo di 9,00€ (spese di spedizione escluse).

3.2 Condizioni di richiesta dei premi

La riscossione dei premi avviene esclusivamente attraverso l'area personale del cliente "My zooplus". La disponibilità dei premi può variare secondo la data e la stagione. In determinati periodi alcuni premi potrebbero non essere disponibili. Per specifici premi, i requisiti di partecipazione possono essere modificati o integrati da condizioni speciali che saranno rese note nella rispettiva descrizione del premio.

3.3 Spedizione dei premi

Le spese di spedizione dei premi sono le stesse in vigore per gli ordini su zooplus. Clicca qui per ricevere maggiori informazioni sulle spese di spedizione su zooplus. Il premio scelto viene inserito nel tuo carrello

acquisti cliccando sull'icona del carrello. Oltre al premio, il cliente potrà naturalmente aggiungere al carrello altri prodotti del negozio zooplus che ordinerà regolarmente al loro prezzo.

Nel caso in cui il tuo premio dovesse essere quello sbagliato o risultare danneggiato al momento della consegna, ti preghiamo di contattare il nostro Servizio Clienti utilizzando l'apposito modulo di contatto o contattandoci telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00 al seguente numero: 0039-0100-021-102.x

4. “Il profilo del mio Pet” e il coupon compleanno

- I clienti che creano e completano un profilo pet nella sezione “My zooplus” e accettano le condizioni che regolano il regalo di compleanno riceveranno un coupon compleanno **valido una tantum** del valore di **250 zooPunti** che verrà accreditato sull'account cliente nel mese del compleanno del loro pet.
- Verrà emesso un solo coupon compleanno per account e anno solare.

5. zooplus Club Premium (precedentemente zooSpar)

5.1 Aspetti generali

zooplus Club Premium è un piano di sconto a pagamento che può essere stipulato esclusivamente a fronte di un acquisto di prodotti. Il programma zooplus Club Premium permette al cliente di usufruire di uno sconto del 3% su tutti gli ordini effettuati su www.zooplus.it.

Il programma zooplus Club Premium è rivolto unicamente a clienti privati che acquistano per il loro fabbisogno individuale (non per fini commerciali). Per questo motivo, viene fissato un limite annuo di spesa pari a 3.000,00 EURO (escluse spese di spedizione e consegna, e al lordo di eventuali sconti). È vietato l'utilizzo di zooplus Club Premium per fini commerciali. zooplus si riserva il diritto di non accettare offerte contrattuali che possano apparire finalizzate a rivendere la merce in termini commerciali.

Il livello Premium selezionato è valido esclusivamente per l'account cliente con il quale è stato acquistato, e non può essere trasferito su altri account né utilizzato in altri shop. È possibile attivare un solo programma zooplus Club Premium per ciascun account cliente. Inoltre, salvo modifiche, il livello Premium può essere utilizzato solo per le consegne in Italia.

5.2. Conclusione del contratto

Il cliente aderisce al programma selezionando il livello Premium, utilizzando l'apposito pulsante nella pagina “Anteprima Ordine” sul sito di zooplus, direttamente nell'account cliente o nella pagina di destinazione dello zooplus Club, e completando l'acquisto. Successivamente, il cliente riceve via e-mail una conferma automatica di ricezione dell'ordine di acquisto, congiuntamente alla conferma relativa al programma zooplus Club Premium (Conferma dell'ordine). Tale conferma automatica dell'ordine non costituisce ancora un'accettazione dell'offerta.

Il contratto con zooplus relativo all'attivazione del programma zooplus Club Premium si perfeziona soltanto quando zooplus invia al cliente una seconda e-mail di conferma, in cui si notifica l'avvenuta attivazione del programma (Conferma del programma zooplus Club Premium). Selezionando come metodo di pagamento il bonifico bancario anticipato, il contratto si perfeziona con l'invio da parte di zooplus della notifica di pagamento. Tale notifica viene inviata al cliente entro 24 ore dalla trasmissione dell'ordine.

5.3. Sconto ed esclusione dal programma

Conformemente al livello selezionato, lo sconto viene applicato automaticamente alla somma totale del carrello, prima del calcolo dei costi di spedizione e consegna. Salvo diversamente indicato, il programma zooplus Club Premium non è cumulabile o combinabile con altri sconti inseriti nell'account cliente (ad es. sconto allevatori, attività charity), e non è combinabile con zooplusRelax. È inoltre escluso il pagamento in contanti dello sconto generato da zooplus Club Premium.

Sono altresì esclusi dal programma Premium le offerte speciali limitate nel tempo ed eventuali articoli espressamente segnalati. zooplus è autorizzato ad escludere dallo sconto determinati articoli o prodotti, senza dover fornire alcuna spiegazione in merito.

5.4. Promozioni ClubDays per i membri

I membri del programma zooplus Club Premium hanno diritto a ricevere il doppio (2x) degli zooPunti su tutti gli acquisti qualificanti effettuati durante il periodo promozionale dei ClubDays. Le date esatte dei ClubDays saranno comunicate in anticipo tramite il sito di zooplus o altri canali di comunicazione ufficiali. Gli zooPunti guadagnati grazie a questa promozione saranno accreditati sul conto del cliente quattordici (14) giorni dopo la data di acquisto, a condizione che l'ordine non sia stato annullato o restituito. Questa offerta è valida solo per i membri Premium attivi al momento dell'acquisto.

5.5 zooPunti di benvenuto

Quando i clienti si registrano o rinnovano il loro programma zooplus Club Premium, riceveranno sul loro account 200 zooPunti extra come regalo di benvenuto. I punti hanno una validità di 12 mesi dal momento del loro accredito. I clienti possono verificare il saldo attuale degli zooPunti entrando nella loro area personale.

5.6 Durata del programma zooplus Club Premium

Il termine dipende dal programma selezionato dal cliente e termina automaticamente alla data di scadenza. Il cliente sarà informato della scadenza del programma zooplus Club Premium in corso tramite l'indirizzo di posta elettronica da lui fornito al momento dell'acquisto del livello Premium. La notifica sarà inviata fino a 28 giorni prima della scadenza del programma zooplus Club Premium in corso, e anche nel giorno della scadenza dello stesso. Non è previsto il rinnovo automatico.

6. Pagamento, scadenza del termine di pagamento, mora

Per il programma zooplus Club Premium è valida la modalità di pagamento selezionata per l'acquisto della merce inserita nell'ordine. In casi particolari, zooplus si riserva il diritto di accettare solo determinate modalità di pagamento. In caso di pagamento mediante carta di debito/credito, l'addebito sulla carta avverrà entro una settimana dall'acquisto del programma zooplus Club Premium.

7. Diritto di recesso

Il consumatore ha 14 giorni di tempo per recedere dal contratto. Per "consumatore" si intende qualsiasi persona fisica che agisce e stipula contratti per scopi estranei alle attività commerciali o professionali eventualmente esercitate. Vigono le seguenti disposizioni relative al diritto di recesso e ai relativi casi di esclusione. In caso di dubbi o necessità di chiarimenti sul diritto di recesso, ti invitiamo a contattare il Servizio clienti di zooplus.

Il cliente ha il diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni, senza fornire alcuna motivazione, con una dichiarazione esplicita recapitata a zooplus (ad es. tramite lettera o e-mail). Il termine di 14 giorni decorre dalla ricezione della presente informativa su supporto durevole, tuttavia non prima della conclusione del contratto e

dell'adempimento dei nostri obblighi di informazione ai sensi dell'art. 246 § 2 par. 1 in unione con § 1 par. 1, da 7 a 12, 15 e 19, nonché dell'art. 248 § 13 par. 1 dell'EGBGB (Legge Introduttiva al Codice Civile tedesco). Per esercitare il diritto di recesso, è sufficiente inviare, entro i tempi previsti, una dichiarazione scritta.

Si prega di indirizzare la dichiarazione di recesso a:

zooplus SE

Customer Services

Herzog-Wilhelm-Strasse 18

80331 Munich

Germany

8. Conseguenze del recesso

In caso di recesso andato a buon fine, entrambe le parti sono tenute alla restituzione delle prestazioni ricevute. Il cliente è tenuto quindi a prestare un'indennità per il servizio fornito fino al momento del recesso, solo nel caso in cui sia stato informato di detti effetti giuridici prima della sua dichiarazione contrattuale e qualora abbia espressamente acconsentito al fatto che zooplus dia inizio all'esecuzione del servizio prima della scadenza del periodo di recesso. Se sussiste un obbligo di pagamento dell'indennità, ciò potrebbe comportare che il cliente debba tuttavia assolvere gli obblighi di pagamento previsti contrattualmente, questo per il periodo di tempo residuo fino al recesso. Il diritto di recesso si estingue anticipatamente, su espressa richiesta del cliente, a seguito della piena esecuzione del contratto da entrambe le parti prima della scadenza del periodo di recesso.

Gli obblighi di rimborso dovranno adempiersi entro 30 giorni. Per il cliente, il termine decorre dall'invio della dichiarazione di recesso, mentre per zooplus dal momento della ricezione della stessa.

9. Risoluzione

a. Il cliente ha la possibilità di recedere in qualsiasi momento dal programma zooplus Club Premium, con effetto immediato e senza fornire alcuna motivazione. La risoluzione può avvenire con una comunicazione tramite posta o via e-mail scrivendo a service@zooplus.it. Non è previsto il rimborso da parte di zooplus dell'importo corrisposto per l'acquisto del programma zooplus Club Premium. I clienti del programma zooplus Club Premium torneranno automaticamente al programma zooplus Club Standard.

b. zooplus è autorizzato, in presenza di gravi motivi, a recedere senza preavviso dal programma zooplus Club Premium. Validi motivi di risoluzione sussistono in particolare qualora il cliente:

- infranga le condizioni di partecipazione o altre condizioni contrattuali;
- fornisca informazioni false o incomplete.

La risoluzione avviene in formato elettronico. Con l'invio di tale comunicazione di risoluzione, zooplus disattiva il programma zooplus Club Premium del cliente.

10. Modifiche al programma e cessazione del programma

zooplus si riserva il diritto di modificare o integrare in qualsiasi momento e con preavviso le condizioni di partecipazione al programma o i presenti T&C, ove richiesto dalla legge.

Eventuali modifiche o integrazioni saranno comunicate per e-mail e/o mediante pubblicazione sul nostro sito. La partecipazione continuativa al programma, successivamente alla comunicazione delle modifiche, costituisce accettazione tacita dei nuovi termini.

zooplus si riserva il diritto di sospendere parzialmente o totalmente il programma zooplus Club dandone idonea comunicazione.

11. Contatti e Servizio Clienti

Per qualsiasi dubbio o domanda sul programma zooplus Club o sugli zooPunti, il nostro Servizio Clienti è ben lieto di aiutarti:

Servizio Clienti

E-mail: service@zooplus.it

Tel.: 0039-0100-021-102 (Dal lun. al ven. dalle 8h alle 18h)

Modulo di contatto

12. Disposizioni legali

- Il programma zooplus Club è regolato dalla normativa italiana vigente in materia di tutela del consumatore;
- Si applica la legge tedesca, a meno che questa non sia in conflitto con la normativa italiana vigente in materia di tutela del consumatore.
- L'eventuale invalidità di una o più parti dei presenti T&C non pregiudica la validità delle restanti.

13. Privacy

Per zooplus la tutela dei dati dei suoi clienti è priorità assoluta. Se desideri ricevere ulteriori informazioni sulla posizione di zooplus in materia di protezione dei dati personali, ti invitiamo a leggere la nostra Informativa sulla privacy.