

zooplus Club Premium

Lojalitetsprogram - Vilkår & betingelser

1. Deltakelse i zooplus Club Premium

zooplus Club er et lojalitetsprogram for kunder, utviklet spesielt for å belønne kundene våre for deres vedvarende tillit og engasjement. Disse vilkårene regulerer deltakelse i zooplus Club, som er underlagt zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Munich, Germany.

Ved påmelding til zooplus Club Premium aksepterer du følgende vilkår.

1.1 Deltakelse i zooplus Club Premium

1.1 Kvalifisering

Alle kunder med en gyldig kundekonto hos zooplus.no samt en norsk leveringsadresse er automatisk del av Basis-nivået.

I tillegg kan kunden melde seg på et gyldig zooplus Premium -nivå i overensstemmelse med seksjon 5 i de generelle vilkårene.

1.2 Premium: fordeler

- 5% rabatt på hver bestilling (se nedenfor for kombinerbarhet)
- Samle zooPoeng med kvalifiserende kjøp
- Løs inn zooPoeng mot premier i premiebutikken
- 100 zooPoeng i velkomstgave for den første bestillingen
- 200 zooPoeng når du melder deg på Premium
- Club-dager (i seksjon 5.4)
- Motta 250 zooPoeng som bursdagsgave dersom du oppretter en kjæledyrprofil
- Premietrekning (i seksjon 5.5)

2. zooPoeng

2.1 Generelt

zooplus lojalitetsprogram er basert på zooPoeng, som legges til kundekontoen. zooPoengene kan kun brukes som beskrevet i disse vilkårene. Poeng fra andre premieprogrammer (f.eks. fra andre firmaer) kan ikke konverteres til zooPoeng.

zooplus-kontoer og kreditt for zooPoeng kan ikke overføres og har ingen kontantverdi. Den nåværende saldoen på en kundes zooplus-konto er tilgjengelig i zooplus nettbutikk under «min zooplus» og kan sees av den aktuelle kunden når som helst.

2.2 Opptjening av zooPoeng

For hver fullbetalt bestilling hos zooplus vil kundens zooplus-konto automatisk bli kreditert med zooPoeng. For hver 10kr av bestillingsverdien vil kunden motta 1 zooPoeng. For visse spesialtilbud kan kunder tjene ekstra zooPoeng, antallet er nærmere beskrevet i zooplus nettbutikk.

2.3 Utelukkelse fra zooPoeng-kreditt, maksimal zooPoeng-kreditt

En zooPoeng-kreditt kan ikke opptjenes for produkter med en salgspris på 0kr (f.eks. prøvepakker, zooplus premier, gratis gaver), innløste kuponger og andre rabatter, ved refusjoner eller omleveringer. I andre spesifikke tilfeller er det heller ikke mulig å få zooPoeng-kreditt. Maksimalt 10 000 zooPoeng per kalenderår kan legges til kontoen din. Etter at dette beløpet er nådd, vil ingen ytterligere zooPoeng legges til kontoen din før neste kalenderår. zooplus forbeholder seg retten til ikke å kreditere zooPoeng for kontraktstilbud som ser ut til å være sendt inn med det formål å videreselge varene.

2.4 zooPoeng-kredittprosedyrer, flere kontoer

zooPoeng legges automatisk til en kundes zooplus-konto når kundens bestilling er betalt i sin helhet, og betalingen er fullstendig bokført i zooplus sitt system. Kreditten tildeles kundekontoen som bestillingen ble lagt inn på. Hvis en kunde bestiller via flere kundekontoer, vil zooPoeng legges til den individuelle kontoen den respektive bestillingen ble lagt inn under. Det er ikke mulig å overføre zooPoeng fra en kundekonto til en annen.

2.5 Forfall zooPoeng

Dersom zooPoengene ikke løses inn mot en premie innen 12 måneder fra de ble lagt til kontoen din, utløper de ved utgangen av kvartalet. Datoen og beløpet for forfallet vil være tydelig angitt i kundekontoen. zooPoeng utløper også dersom kundekontoen er blokkert av legitime grunner. Spesielle kampanjepoeng kan ha en kortere utløpsdato.

3. Innløsning av zooPoeng mot premier



3.1 Generelt

Enhver kunde med kundekonto kan løse inn zooPoengene sine mot premier så snart de har tjent opp det nødvendige antallet zooPoeng. Premier og antallet zooPoeng som er nødvendige for å kjøpe dem, vises i premiebutikken. zooPoeng-premier kan kun løses inn sammen med en vanlig bestilling (minimumsbestillingsverdi 299kr, eksklusive leveringsgebyrer).

3.2 Vilkår for innløsning av zooPoeng

Premieartiklene kan kun løses inn via kundens personlige konto under min zooplus. Premienes tilgjengelighet kan variere etter dato og sesong, og spesifikke premier er muligens ikke tilgjengelige på bestemte tidspunkt. For spesifikke premier kan vilkårene og betingelsene endres; modifikasjoner eller endringer vil bli offentliggjort.

3.3 Forsendelse av premier

Fraktkostnadene for premieartikler er basert på gjeldende fraktkostnader hos zooplus. Klikk her for å lære mer om fraktkostnadene hos zooplus. Premiene kan legges til i handlekurven ved å klikke på handlekurvsymbolet. Kunden kan deretter legge til vanlige produkter i bestillingen til vanlige priser. Les mer om fraktkostnadene hos zooplus.

Dersom en premie er skadet eller feil når kunden mottar den, bes kunden om å kontakte zooplus kundeservice via kontaktskjema eller per telefon mandag til fredag fra kl. 08.00 til 18.00 på følgende nummer: 0045 78 15 26 08

4. Kjæledyrprofil og bursdagsgavekort

Kunder som fullfører minst én kjæledyrprofil i «min zooplus»-kontoen og godtar vilkårene for bursdagsgavekortet, vil motta et årlig gavekort til bursdagen på 250 zooPoeng, som legges til kundekontoen deres i løpet av kjæledyrets bursdagsmåned.

Det vil kun utstedes ett bursdagsgavekort per konto per kalenderår.

5. Premium (tidligere spareplan)

5.1 Generelt

Premium er et avgiftsbasert rabattprogram som kun kan inngås i sammenheng med bestilling av varer. Premium gir kunden mulighet til å nyte godt av 3% rabatt på bestillinger hos zooplus.no.

Premium er kun for individuelle (ikke-kommersielle) kunder med en gyldig kundekonto og kun for personlig bruk. Kunden kan kun kjøpe varer opp til en verdi av 20 000 kr per år (ekskudert fraktkostnader og før rabatt). Premium kan ikke brukes for kommersielle formål. zooplus reserverer seg retten til å ikke akseptere kontraktsmessige tilbud som virker å ha kommersielt videresalg som formål.

Det valgte Premium-nivået er kun gyldig for den kundekontoen hvor Premium ble inngått. Den er også kun gyldig i den spesifikke nettbutikken hvor avtalen ble inngått. Kan ikke overføres til andre kunder eller brukes i en annen nettbutikk. Kun en Premium – avtale kan inngås per kundekonto. Videre kan, med forbehold om endringer, Premium kun brukes for bestillinger i Norge.

5.2. Kontraktsinngåelse

Kunden blir medlem av programmet ved å velge Premium gjennom å bruke den respektive knappen i bestillingsoversikten i nettbutikken eller ved å bli med i Premium direkte i kundekontoen eller via zooplus Club - siden og deretter fullføre en bestilling. Kunden får deretter tilsendt en epostbekreftelse på bestillingen samt at Premium er inngått. Denne automatiske bekreftelsen (ordrebekreftelse) er ingen bekreftelse av tilbudet.

Premium – kontrakten med zooplus er først ferdig inngått når zooplus bekrefter aktivering av Premium i en ny epost (Club Premium). Dersom forhåndsbetaling velges er kontrakten inngått straks zooplus sender betalingsinformasjonen. Betalingsinformasjonen sendes til kunden innen 24 timer etter å ha mottatt bestillingen.

5.3. Rabatt og unntak fra rabatter

Relevant rabatt trekkes automatisk fra kundens bestilling, før leveringskostnadene legges til. Med mindre annet er oppgitt, kan ikke Premium - rabatten kombineres med andre rabatter (f.eks. oppdretter, dyrevern osv.), og den kan ikke kombineres med zooplus Relax. Det gis ingen kontantutbetaling av pengene som spares ved bruk av Premium - rabatt.

Midlertidige tilbud samt varer som er eksplisitt merket som ikke-rabatterbare er ekskludert fra Premium – rabatten. zooplus forbeholder seg retten til å ekskludere varer fra rabatten uten å oppgi grunn..

5.4. ClubDays kampanje

Premium – medlemmer er kvalifisert til å motta doble (2x) zooPoeng på alle kvalifiserende kjøp gjort under Club Days – tilbudsperioden. Det eksakte tidsrommet vil kommuniseres i forkant via zooplus nettside eller andre offisielle kommunikasjonskanaler. zooPoeng opptjent via denne kampanjen vil legges til kundenkontoen 14 dager etter bestillingsdato, forutsatt at bestillingen ikke er kansellert eller returnert. Tilbudet er kun gyldig for aktive Premium – medlemmer ved kjøpstidspunktet.

5.5 Månedlig premietrekning – Premium

Hver kalendermåned er alle Premium -medlemmer kvalifisert til å delta i zooplus sin månedlige premietrekning. For å bli automatisk registrert må Premium -kunder legge inn minst én (1) kvalifiserende bestilling innen den aktuelle måneden. Ingen ytterligere registrering er nødvendig.

10 vinnere per deltakende zooplus-butikk vil bli trukket tilfeldig og disse vil motta en zooplus rabattkupong med en totalverdi på 500 kr eller zooPoeng til en verdi av 500 kr. zooPoeng eller kuponger er gyldige i en periode på tolv (12) måneder fra utstedelsesdatoen og kan ikke overføres eller refunderes.

Vinnerne vil bli varslet via e-postadressen som er tilknyttet zooplus-kontoen deres. Ved å delta i premietrekningen samtykker kunder som ikke har valgt å motta markedsføringskommunikasjon i å motta en engangs-epost med kunngjøring av vinnerne fra zooplus i forbindelse med denne kampanjen.

zooplus forbeholder seg retten til å endre eller avbryte kampanjen når som helst uten forvarsel, der det er nødvendig av juridiske, regulatoriske eller driftsmessige årsaker.

Kunder som ikke ønsker å delta i den månedlige trekningen, har muligheten til å kansellere zooplus Club Premium i henhold til klausulen «Avslutning av Premium».

5.6 Velkomstpoeng

Når kunder registrerer seg eller fornyer Premium-medlemskapet sitt, vil 200 zooPoeng bli kreditert kontoen deres. zooPoeng er gyldige i 12 måneder. Kunder kan sjekke zooPoeng-saldoen under Min zooplus.

5.7 Varighet av Premium

Perioden avhenger av Premium-nivået kunden har valgt og opphører automatisk på utløpsdatoen. Kunden vil bli varslet om utløpelse av det eksisterende Premium-nivået via e-post til e-postadressen som ble oppgitt ved bestilling av Premium-nivået. Varsel vil bli sendt inntil 28 dager før utløpelse av det eksisterende Premium-nivået, samt på utløpsdagen for det eksisterende Premium-nivået. Det er ingen automatisk fornyelse.

6. Betaling , betalingsdato & standard



Betaling for bestilling av Premium skal gjøres med samme betalingsmetode som for hele bestillingen. zooplus reserverer seg retten til å til i individuelle tilfeller kun å akseptere bestemte betalingsmåter. Når du betaler via debit/kredittkort vil kortet bli belastet innen en uke etter ustedelse av Premium.

7. Angrerett



Kunder har som forbrukere rett til å trekke seg fra denne avtalen innen 14 dager. Forbrukere defineres som enhver person som inngår en juridisk transaksjon med et formål som hverken er knyttet til kommersiell eller selvstendig næringsvirksomhet. Følgende regler gjelder for angreretten og for unntak av denne. Kunden kan kontakte zooplus kundeserviceteam dersom de har ytterligere spørsmål knyttet til dette.

Du kan trekke deg fra avtalen skriftlig (f.eks. brev, e-post) innen 14 dager uten å oppgi noen grunn. Angrefristen begynner å løpe fra mottak av denne skriftlige meldingen, men ikke før avtalen er inngått og ikke før vi har oppfylt vår informasjonsplikt i henhold til artikkel 246b § 2 avsnitt 1 i forbindelse med § 1 avsnitt 1 punkt 7 til 12, 15 og 19 og artikkel 248 § 13 avsnitt 1 i BGB. Forsendelse av bruk av angreretten innen tidsfristen er en tilstrekkelig betingelse for å overholde angrefristen.

Meldingen skal sendes til:

zooplus SE

Customer Services

Herzog-Wilhelm-Strasse 18

80331 Munich

Germany

8. Konsekvenser av bruk av angreretten



Dersom du trekker deg fra denne kontrakten vil de mottatte fordelene for begge parter returneres. Du er forpliktet til å betale tilbake alle fordeler du mottok frem til meddelelse av bruk av angreretten dersom dette ble informert og du eksplisitt ga ditt samtykke til dette før du trakk deg fra kontrakten. Dersom du er forpliktet til å betale kompensasjon kan dette bety at du må betale en. Hvis du er forpliktet til å betale erstatning, kan dette bety at du må betale alle kontraktsmessige betalinger frem til tidspunktet for tilbaketrekningen.

Angreretten utløper tidligere hvis kontrakten er fullstendig oppfylt av begge parter på din uttrykkelige forespørsel før du har utøvd din angrerett.

Refusjonen må gjennomføres innen 30 dager. For kunden begynner fristen å løpe når beskjed om utmelding sendes, for zooplus begynner den å løpe når beskjed om utmelding mottas.

9. Avslutning av Premium

9a. Premiumnivået kan sies opp av kunden når som helst med umiddelbar virkning og uten å oppgi grunn. Oppsigelsen kan gjøres via e-post til service@zooplus.no eller per post. Beløpet som er betalt for Premium refunderes ikke. Premiumkunder vil automatisk gå tilbake til zooplus Basis-medlemskap.

9b. zooplus har rett til å si opp Premium uten varsel dersom det foreligger en gyldig grunn. Legitime grunner for oppsigelse av Premium er spesielt dersom kunden:

- Bryter vilkårene og betingelsene eller andre kontraktsmessige betingelser,
- Gir ufullstendig eller feil informasjon.

Oppsigelsen skal skje skriftlig. Ved oppsigelse har zooplus rett til å deaktivere kundens Premiumnivå.

10. Endring av vilkår og betingelser i kontrakten, avsluttelse

zooplus reserverer seg retten til å endre programreglene eller disse vilkårene til enhver tid uten forvarsel dersom dette er juridisk påkrevd.

Vesentlige endringer vil bli kommunisert via e-post og/eller på nettsiden. Fortsatt deltakelse innebærer aksept av de nye vilkårene. Zooplus forbeholder seg retten til å avvikle zooplus Club delvis eller i sin helhet med forhåndsvarsel.

11. Kontakt og kundeservice

Dersom du har spørsmål om zooplus Club-medlemskapet ditt eller zooPoeng kan du kontakte:

Kundeserviceteam

E-post: service@zooplus.no

Telefon: 0045 78 15 26 08 (man–fre 8.00–18.00)

Eller via vårt [Kontaktskjema \(https://www.zooplus.no/contact_form/\)](https://www.zooplus.no/contact_form/).

12. Juridiske bestemmelser

- zooplus Club er underlagt norsk forbrukervernlovgivning.
 - Tysk lov gjelder med mindre dette er i konflikt med norsk forbrukerlovgivning.
 - Dersom deler av disse vilkårene og betingelsene blir funnet ugyldige, forblir resten fortsatt gyldig.
-

13. Personvern

zooplus tar kundenes personvern på alvor. Vår personvernerklæring er tilgjengelig [her](#).

[.https://www.zooplus.no/info/legal/privacy\).](https://www.zooplus.no/info/legal/privacy)