

zooplus Club Premium – Ogólne warunki uczestnictwa w programie lojalnościowym

Ważne od: 03.11.2025

zooplus Club to nasz program lojalnościowy, którego celem jest nagradzanie naszych klientów za ich nieustające zaufanie i zaangażowanie. Niniejsze Warunki Uczestnictwa („Warunki”) regulują uczestnictwo w programie zooplus Club, prowadzonym przez zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Monachium, Niemcy.

Uczestnicząc w programie zooplus Club Premium, wyrażasz zgodę na niniejsze Warunki.

1. Udział w programie zooplus Club Premium

1.1 Możliwość udziału w programie

- Wszyscy klienci posiadający ważne konto klienta zooplus.pl oraz adres dostawy w Polsce są automatycznie zapisywani do poziomu **Standard**.
- Dodatkowo należy wykupić ważny poziom **Premium** zgodnie z 5. punktem niniejszych Warunków Uczestnictwa.

1.2 Korzyści z poziomu Premium

- 5% zniżki na każde zamówienie (możliwość łączenia poniżej)
- Zbieranie zooPunktów za kwalifikujące się zamówienia
- Wymiana zooPunktów na nagrody w Sklepie z premiami
- 100 zooPunktów za pierwsze zamówienie jako prezent powitalny
- 200 zooPunktów za rejestrację bądź odnowienie poziomu Premium
- Ekskluzywne oferty Club Days dla Członków Premium
- Otrzymanie vouchera urodzinowego o wartości 250 zooPunktów po stworzeniu profilu pupila

2. zooPunkty

2.1 Postanowienia ogólne

Podstawą naliczania zooPunktów jest wartość złożonego zamówienia. zooPunkty są zapisywane na koncie klienta i mogą zostać wykorzystane tylko w celu, który został wymieniony w Warunkach uczestnictwa w Programie zooPunkty. Punkty z innych programów lojalnościowych (np. innej firmy) nie podlegają wymianie na zooPunkty. Wartość i liczba zooPunktów nie podlega przeniesieniu na inne konto ani wypłacie w gotówce. Liczbę zgromadzonych punktów można sprawdzić w dowolnym momencie po zalogowaniu się do Mój zooplus.

2.2 Zbieranie zooPunktów

Zapisywanie zooPunktów na koncie klienta następuje automatycznie po wpłynięciu opłaty za złożone zamówienie. Wartość zdobytych zooPunktów zależy od wartości złożonego zamówienia. Za każde wydane 4 zł klient otrzyma 1 zooPunkt. W ramach niektórych ofert specjalnych klienci mogą otrzymać dodatkowe zooPunkty, zgodnie z informacjami zawartymi na stronie internetowej zooplus.

2.3 Wyłączenie możliwości zbierania zooPunktów, limit zooPunktów

zooPunkty nie przysługują za produkty, których cena wynosi 0 zł. (np. próbki, specjalne podarunki, premie), zrealizowane kody kuponu i inne zniżki, jak również za produkty wysyłane ponownie. zooPunkty nie są przyznawane także za inne usługi specjalne wymienione przez sklep. W jednym roku kalendarzowym na koncie klienta może zostać zapisanych max. 10 000 zooPunktów. Po osiągnięciu tej wartości, do końca roku kalendarzowego na koncie klienta nie będą zapisywane żadne kolejne zooPunkty. Zooplus zastrzega sobie prawo do nieuznawania zooPunktów za oferty umów, które zostały złożone w celu komercyjnej odsprzedaży towarów.

2.4 Przebieg naliczania zooPunktów, różne konta

zooPunkty są automatycznie zapisywane na koncie klienta zaraz po wpłynięciu opłaty za złożone zamówienie. Punkty są zapisywane na koncie zamawiającego. Jeżeli klient zooplus składa zamówienie, korzystając z różnych kont w zooplus, punkty wpływają na te konta, z których dokonano zakupu. Nie ma możliwości przenoszenia zooPunktów na inne konta.

2.5 Wygaśnięcie zooPunktów

Jeżeli w ciągu 12 miesięcy od zapisania zooPunktów na koncie klienta punkty nie zostaną zamienione na premię, przepadną do końca kwartału. Informacje o liczbie utraconych punktów oraz terminie upływu ważności punktów można znaleźć na koncie klienta Mój zooplus. zooPunkty wygasają także w przypadku zablokowania konta klienta z uzasadnionych powodów. Punkty ze specjalnych akcji promocyjnych mogą mieć krótszy termin ważności

3. Realizacja premii za zooPunkty

3.1 Postanowienia ogólne

Każdy uczestnik Programu zooPunkty może zamienić swoje zooPunkty na premie, jeżeli na jego koncie znajduje się wystarczająca liczba zooPunktów. Przegląd premii z wymaganą do ich realizacji liczbą zooPunktów można znaleźć w zakładce Przegląd premii. Premie można zrealizować tylko w ramach standardowego zamówienia o minimalnej wartości wynoszącej 8 zł.

3.2 Warunki realizacji premii

Realizacja premii odbywa się wyłącznie z osobistego konta klienta w Mój zooplus. Dostępność premii zależy od daty i pory roku. Może się zdarzyć, że poszczególne premie będą w danym okresie niedostępne. Dla określonych premii specjalnych Warunki udziału w Programie zooPunkty mogą ulec zmianie lub zostać uzupełnione. Informacje o zmianach i uzupełnieniach są publikowane razem z daną ofertą premii.

3.3 Przesyłka premii

Koszty wysyłki premii znajdują się w aktualnym cenniku przesyłek zooplus. Więcej informacji o cenniku przesyłek zooplus można znaleźć tutaj. Premia zostanie dodana do zamówienia po kliknięciu w ikonkę koszyka na zakupy. Do premii można dołączyć inne produkty ze sklepu zooplus.pl w regularnych cenach.

W razie doręczenia przez zooplus uszkodzonego produktu przyznanego w ramach premii, uprzejmie prosimy o kontakt z Działem Obsługi Klienta zooplus za pośrednictwem formularza kontaktowego lub telefonicznie od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–20:00 oraz w soboty od 9:00 do 16:00 pod numerem: 0048-122-005-223.

4. Profil pupila i voucher urodzinowy

- Klienci, którzy stworzą co najmniej jeden **profil pupila** na koncie Mój zooplus i zaakceptują warunki vouchera urodzinowego, otrzymają **jednorazowy roczny voucher urodzinowy** o wartości **250 zooPunktów**, który zostanie dodany do ich konta klienta w miesiącu urodzin zwierzęcia.
- W ciągu roku kalendarzowego na jedno konto zostanie wydany tylko jeden voucher urodzinowy.

5. Poziom Premium (wcześniej Plan Oszczędnościowy)

5.1 Postanowienia ogólne

Poziom Premium to płatny program rabatowy, który można aktywować wyłącznie w połączeniu z zakupem innych produktów. Poziom Premium umożliwia klientom skorzystanie z 5% rabatu na zamówienia składane na stronie zooplus.pl.

Poziom Premium jest przeznaczony wyłącznie dla klientów indywidualnych (niekomercyjnych) posiadających ważne konto klienta i służy wyłącznie do użytku osobistego. Klient może dokonywać zakupów o wartości maksymalnie 12,500 PLN rocznie (nie uwzględniając kosztów dostawy i przed naliczeniem jakichkolwiek rabatów). Poziom Premium nie może być wykorzystywany do celów komercyjnych. zooplus zastrzega sobie prawo do nieprzyjęcia ofert zawarcia umowy, które wydają się być składane w celu odsprzedaży towarów w sposób komercyjny.

Wybrany poziom Premium jest ważny wyłącznie dla konta klienta zooplus, za pośrednictwem którego został zakupiony. Obowiązuje tylko w konkretnym sklepie, w którym został nabyty. Nie może być przeniesiony na inne konto klienta ani używany w innym sklepie. Na jedno konto klienta może zostać przypisany tylko jeden poziom Premium. Ponadto, z zastrzeżeniem zmian, poziom Premium może być wykorzystywany wyłącznie do dostaw na terenie Polski.

5.2. Zawarcie umowy

Klient przystępuje do programu, wybierając poziom Premium za pomocą odpowiedniego przycisku na stronie „Podgląd zamówienia” w serwisie zooplus, bezpośrednio w koncie klienta lub na stronie głównej zooplus Club, a następnie finalizując zakup. Klient otrzymuje automatyczne potwierdzenie e-mailowe, że jego zamówienie, w tym zakup poziomu Premium, zostało odebrane. To automatyczne potwierdzenie (Potwierdzenie Zamówienia) nie stanowi przyjęcia oferty.

Umowa dotycząca poziomu Premium z zooplus zostaje zawarta dopiero w momencie, gdy zooplus potwierdzi aktywację poziomu Premium w drugim e-mailu (Potwierdzenie Club Premium). W przypadku wyboru opcji przedpłaty umowa zostaje zawarta z chwilą przestania przez zooplus informacji o płatności. Informacja ta jest wysyłana do klienta w ciągu 24 godzin od otrzymania zamówienia.

5.3. Rabat i wyłączenie z rabatu

Odpowiedni rabat jest automatycznie naliczany do zamówienia online klienta, przed doliczeniem kosztów dostawy. O ile nie ustanowiono inaczej, rabat poziomu Premium nie może być łączony z innymi grupami rabatowymi (np. hodowcy, organizacje charytatywne itp.) i nie łączy się z rabatem za zooplusABOnament.

Oszczędności wynikające z zastosowania rabatu poziomu Premium nie podlegają wypłacie w formie gotówkowej.

Promocje tymczasowe oraz produkty wyraźnie oznaczone jako nieobjęte rabatem są wyłączone z rabatów poziomu Premium. zooplus zastrzega sobie prawo do wyłączenia produktów z rabatu bez podania przyczyny.

5.4. Promocja na Ekskluzywne Dni dla Członków Premium Club Days

Członkowie Premium mają prawo do otrzymania podwójnej liczby zooPunktów (2x) za wszystkie kwalifikujące się zakupy dokonane w okresie trwania promocji Ekskluzywnych Dni dla Członków. Dokładne daty Dni dla Członków Premium zostaną ogłoszone z wyprzedzeniem na stronie internetowej zooplus lub za pośrednictwem innych oficjalnych kanałów komunikacji. zooPunkty zdobyte w ramach tej promocji zostaną przypisane do konta klienta czternaście (14) dni po dacie zakupu, pod warunkiem że zamówienie nie zostanie anulowane ani zwrócone. Oferta obowiązuje wyłącznie dla aktywnych członków poziomu Premium w momencie zakupu.

5.5 Punkty powitalne

W momencie zapisania się do poziomu Premium lub jego odnowienia, na konto klienta zostanie przypisanych 200 zooPunktów. zooPunkty są ważne przez 12 miesięcy. Klient może sprawdzić saldo zooPunktów w zakładce Mój zooplus.

5.6 Okres obowiązywania poziomu Premium

Okres trwania zależy od wybranego przez klienta poziomu Premium i kończy się automatycznie w dniu jego wygaśnięcia. Klient zostanie poinformowany o wygaśnięciu aktualnego poziomu Premium drogą mailową, na adres podany podczas składania zamówienia. Powiadomienie zostanie wysłane maksymalnie na 28 dni przed datą wygaśnięcia oraz w dniu wygaśnięcia aktualnego poziomu Premium. Poziom Premium nie odnawia się automatycznie.

6. Płatność, termin płatności i zaległość

Płatność za zakup poziomu Premium powinna zostać dokonana przy użyciu tej samej metody płatności, co całe zamówienie. zooplus zastrzega sobie prawo do akceptowania tylko wybranych form płatności w indywidualnych przypadkach. W przypadku płatności kartą debetową/kredytową, obciążenie karty nastąpi w ciągu tygodnia od wysyłki poziomu Premium.

7. Prawo do odstąpienia od umowy

Klienci będący konsumentami mają 14 dni na odstąpienie od niniejszej umowy. Konsumentem jest każda osoba fizyczna, która zawiera transakcję prawną w celu niezwiązanym z działalnością gospodarczą ani zawodową wykonywaną na własny użytek. Niniejsze zasady dotyczą prawa do odstąpienia od umowy oraz jego wyłączenia. W przypadku dodatkowych pytań dotyczących tej kwestii, klienci powinni skontaktować się z działem obsługi klienta zooplus.

Umowę można odwołać na piśmie (np. listownie, e-mailem) w ciągu 14 dni bez podania przyczyny. Termin odstąpienia rozpoczyna się z chwilą otrzymania niniejszej informacji w formie pisemnej, jednak nie wcześniej niż z chwilą zawarcia umowy oraz nie wcześniej niż z chwilą spełnienia obowiązku informacyjnego zgodnie z art. 246b § 2 ust. 1 w związku z § 1 ust. 1 pkt 7–12, 15 i 19 oraz art. 248 § 13 ust. 1 niemieckiego kodeksu cywilnego (BGB). Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.

Oświadczenie o odstąpieniu należy przestać na adres:

zooplus SE

Customer Services

Herzog-Wilhelm-Strasse 18

80331 Monachium

Niemcy

8. Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od umowy, świadczenia otrzymane przez obie strony podlegają zwrotowi. Klient jest zobowiązany do zwrotu wszelkich świadczeń otrzymanych do momentu złożenia oświadczenia o odstąpieniu, jeśli został o tym poinformowany i wyraził na to wyraźną zgodę przed odstąpieniem od umowy. Jeżeli klient jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania, może to oznaczać konieczność uregulowania płatności wynikających z umowy do momentu odstąpienia. Prawo do odstąpienia wygasa wcześniej, jeśli umowa zostanie w pełni wykonana przez obie strony na wyraźne życzenie klienta przed skorzystaniem z prawa do odstąpienia.

Zwrot środków musi nastąpić w ciągu 30 dni. Dla klienta termin ten rozpoczyna się w momencie wystania oświadczenia o odstąpieniu, a dla zooplus – w momencie jego otrzymania.

9. Rezygnacja z poziomu Premium

a. Klient może zrezygnować z poziomu Premium w dowolnym momencie ze skutkiem natychmiastowym i bez podania przyczyny. Rezygnację można zgłosić drogą mailową na adres service@zooplus.pl lub listownie. Kwota zapłacona za poziom Premium nie podlega zwrotowi. Po rezygnacji klient automatycznie przechodzi na podstawowe członkostwo zooplus.

b. zooplus ma prawo do rozwiązania umowy dotyczącej poziomu Premium bez wypowiedzenia, jeśli istnieje ważny powód. Uzasadnione przyczyny rozwiązania umowy obejmują w szczególności sytuacje, gdy klient:

- narusza regulamin lub inne warunki umowy,
- podaje niepełne lub nieprawdziwe informacje.

Rozwiązanie umowy następuje w formie pisemnej. Wraz z wypowiedzeniem zooplus ma prawo dezaktywować poziom Premium klienta.

10. Zmiana warunków uczestnictwa i zakończenie programu

zooplus zastrzega sobie prawo do zmiany zasad programu lub niniejszego regulaminu w dowolnym momencie, z odpowiednim wyprzedzeniem, jeśli wymagają tego przepisy prawa.

Istotne zmiany będą komunikowane drogą mailową i/lub na stronie internetowej. Kontynuacja uczestnictwa w programie oznacza akceptację nowych warunków. zooplus zastrzega sobie prawo do częściowego lub całkowitego zakończenia programu zooplus Club z odpowiednim wyprzedzeniem.

11. Kontakt i Serwis Obsługi Klienta

Jeśli masz pytania dotyczące członkostwa w zooplus Club, zooPunktów lub korzyści z programu Premium skontaktuj się z:

Dział Obsługi Klienta

Email: service@zooplus.pl

Numer telefonu: +48 12 20 05 223 (Od poniedziałku do piątku: 8.00-20.00, w soboty: 9.00-16.00)

Formularz kontaktowy

12. Postanowienia prawne

- zooplus Club podlega przepisom polskiego prawa dotyczącego ochrony konsumentów.
- Prawo niemieckie ma zastosowanie, o ile nie jest to w sprzeczności do obowiązującego w Polsce prawa ochrony konsumentów.
- Jeśli jakakolwiek część niniejszych warunków zostanie uznana za nieważną, pozostała część pozostaje w mocy.

13. Ochrona danych osobowych

Ochrona danych osobowych naszych Klientów jest dla nas bardzo ważna. Więcej informacji na temat Polityki prywatności zooplus można znaleźć tutaj.