

zooplus Club – Nivel Premium: Condiții de participare

În vigoare de la: 09.12.2025

zooplus Club este programul nostru de fidelizare a clienților, conceput pentru a ne recompensa clienții pentru încrederea și implicarea lor continuă. Acești Termeni și condiții („T&C”) reglementează participarea la zooplus Club, care este operat de zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 München, Germania. Prin participarea la programul zooplus Club Nivel Premium, ești de acord cu acești Termeni și condiții.

1. Participarea la zooplus Club Nivel Premium

1.1 Eligibilitate

Toți clienții cu un cont valid pe zooplus.ro și adresă de livrare în România sunt înscrși automat în nivelul Basic. În plus, clienții trebuie să achiziționeze un abonament zooplus Nivel Premium valabil, conform secțiunii 5 din acești Termeni și condiții.

1.2 Beneficiile Nivelului Premium

- 3% reducere la fiecare comandă (combinabilitate mai jos)
- Câștigarea de zooPuncte cu achiziții eligibile
- Răscumpărarea zooPunctelor pentru recompense în Magazinul de recompense
- 100 zooPuncte pentru prima comandă drept cadou de bun venit
- 200 de puncte când clienții se înscriu sau reînnoiesc nivelul Premium
- Zilele Exclusive pentru membri
- Primirea unui voucher de 250 zooPuncte pentru ziua de naștere după completarea profilului animalului de companie

2. zooPuncte

2.1 Informații generale

Calculele pentru Programul de loialitate zooplus se bazează pe zooPunctele care sunt înregistrate în contul zooplus al clientului. zooPunctele pot fi utilizate numai în scopurile descrise în acești termeni și condiții. Punctele din alte programe de recompense (de exemplu, de la alte companii) nu pot fi convertite în zooPuncte. Conturile zooplus și creditul pentru zooPuncte nu sunt transferabile și nu au valoare monetară. Soldul actual al contului zooplus al unui client este disponibil pe website-ul zooplus, la secțiunea „my zooplus”, și poate fi consultat de către client în orice moment.

2.2 Acumularea de zooPuncte

Pentru fiecare comandă achitată integral, contul zooplus al clientului va fi creditat automat cu zooPuncte. Pentru fiecare 5 RON din valoarea comenzii, clientul va primi 1 zooPunct. Pentru anumite oferte speciale, clienții pot câștiga zooPuncte suplimentare, conform celor descrise pe website-ul zooplus.

2.3 Excluderea de la creditarea cu zooPuncte, creditul maxim de zooPuncte

Nu se pot acumula zooPuncte pentru produsele cu prețul de vânzare de 0 RON (de exemplu: pachete de testare, recompense zooplus, cadouri gratuite), cupoane valorificate și alte reduceri, rambursări sau livrări repetate. În alte cazuri specifice, este posibil ca zooPunctele să nu poată fi acordate. În contul tău pot fi creditate maximum 10.000 de zooPuncte pe an calendaristic. După atingerea acestei sume, nu vor mai fi creditate zooPuncte în contul tău până în anul calendaristic următor. zooplus își rezervă dreptul de a nu credita zooPuncte pentru ofertele contractuale care par a fi trimise în scopul revânzării comerciale a produselor.

2.4 Proceduri de creditare a zooPunctelor, conturi multiple

zooPunctele sunt creditate automat în contul zooplus al clientului după ce comanda acestuia a fost achitată integral, iar plata a fost înregistrată complet în sistemul zooplus. Creditul este acordat contului de client de pe care a fost plasată comanda. Dacă un client comandă de pe mai multe conturi de client, zooPunctele vor fi creditate în contul individual de pe care a fost plasată comanda respectivă. Nu este posibilă transferarea zooPunctelor dintr-un cont de client în altul.

2.5 Expirarea zooPunctelor

Dacă zooPunctele nu sunt valorificate pentru o recompensă în termen de 12 luni de la data la care au fost creditate în contul tău, acestea vor expira la sfârșitul trimestrului. Data și valoarea expirării vor fi indicate în mod clar în contul clientului. zooPunctele vor expira, de asemenea, în cazul în care contul clientului este blocat din motive legitime. Punctele din promoții speciale pot avea o dată de expirare mai scurtă.

3. Răscumpărarea zooPunctelor pentru recompense

3.1 Informații generale

Fiecare client cu cont poate valorifica zooPunctele pentru recompense, imediat ce a acumulat numărul necesar de zooPuncte. Recompensele și zooPunctele necesare pentru a le achiziționa vor fi afișate în Magazinul de recompense. zooPunctele pot fi valorificate numai împreună cu o comandă obișnuită (valoare minimă a comenzii 49 RON, fără taxe de livrare).

3.2 Condiții pentru valorificarea zooPunctelor

Recompensele pot fi răscumpărate numai prin contul personal my zooplus al clientului. Disponibilitatea recompenselor poate varia în funcție de dată și sezon, iar anumite recompense pot să nu fie disponibile în anumite perioade. Pentru anumite recompense, termenii și condițiile pot fi modificate; modificările sau amendamentele vor fi făcute publice.

3.3 Expedierea recompenselor

Costul de livrare pentru recompense se bazează pe costurile de livrare actuale de la zooplus. Te rugăm să dai clic aici pentru a afla mai multe despre costul de livrare la zooplus. Recompensele zooplus pot fi adăugate în coșul de cumpărături făcând clic pe simbolul coșului de cumpărături. Clientul poate apoi adăuga produse obișnuite la comandă la prețurile lor obișnuite. În cazul în care un articol recompensă este deteriorat sau incorect atunci când clientul îl primește, acesta este rugat să contacteze serviciul pentru clienți zooplus prin

intermediul formularului de contact sau telefonic, de luni până vineri, între orele 8:00 și 18:00, la numărul următor: 0040-317-801-264.

4. Profilul animalului de companie și voucher pentru ziua de naștere

Clienții care completează cel puțin un profil al animalului de companie în contul „my zooplus” și acceptă termenii voucherului pentru ziua de naștere vor primi un voucher anual unic de 250 de zooPuncte, creditat în contul lor de client în luna în care animalul de companie își serbează ziua de naștere.

Se va emite un singur voucher de ziua de naștere per cont pe an calendaristic.

Nivel Premium (Planul de Economii anterior)

5.1 Informații generale

Nivelul Premium este un program de reduceri pe bază de taxă, care poate fi încheiat numai împreună cu achiziționarea altor produse. Nivelul Premium permite clientului să beneficieze de o reducere de 3% la comenzile sale pe zooplus.

Nivelul Premium este destinat exclusiv clienților individuali (necomerciali) care dețin un cont de client valid și numai pentru uz personal. Clientul poate achiziționa produse în valoare de maximum 15.000 RON pe an (fără costurile de livrare și înainte de deducerea eventualelor reduceri). Nivelul Premium nu poate fi utilizat în scopuri comerciale. zooplus își rezervă dreptul de a nu accepta oferte contractuale care par a fi făcute în scopul revânzării comerciale a produselor. Nivelul Premium selectat este valabil numai pentru contul de client zooplus de pe care a fost achiziționat. Este valabil numai în magazinul specific în care a fost achiziționat. Nu poate fi transferat către un alt cont de client sau utilizat într-un alt magazin. Se poate încheia un singur Nivel Premium per cont de client. În plus, sub rezerva modificărilor, Nivelul Premium poate fi utilizat numai pentru livrări în România.

5.2. Încheierea contractului

Clientul se înscrie în program selectând Nivelul Premium, utilizând butonul corespunzător fie din pagina „Previzualizare comandă” de pe site-ul zooplus, fie înscriindu-se direct în Nivelul Premium din contul de client sau de pe landing page-ul zooplus Club și finalizând achiziția. Clientul primește apoi un e-mail automat de confirmare a primirii comenzii, inclusiv a achiziției Nivelului Premium. Această confirmare automată (Confirmarea comenzii) nu constituie acceptarea ofertei. Contractul Nivelului Premium cu zooplus este încheiat numai atunci când zooplus confirmă activarea Nivelului Premium într-un al doilea e-mail (Confirmare Club Premium). Atunci când se selectează opțiunea de plată în avans, contractul este încheiat imediat ce zooplus trimite informațiile de plată. Aceste informații de plată sunt trimise clientului în termen de 24 de ore de la primirea comenzii.

5.3. Reduceri și excepții de la reduceri

Reducerea corespunzătoare se aplică automat comenzii online a clientului, înainte de adăugarea costurilor de livrare. Cu excepția cazului în care se specifică altfel, reducerea cuvenită Nivelului Premium nu poate fi combinată cu alte grupuri de reduceri (de exemplu, crescători, organizații caritabile etc.) și nu poate fi combinată cu reducerea zooplus Relax. Nu se acordă rambursări în numerar pentru sumele economisite prin utilizarea reducerii Nivelului Premium.

Promoțiile temporare, precum și articolele marcate în mod explicit ca nefiind la reducere sunt excluse din reducerile Nivelului Premium. zooplus își rezervă dreptul de a exclude articole din reducere fără a da motive.

5.4. Promoțiile Club Days (Zilele Exclusive pentru Membri)

Membrii Premium sunt eligibili să primească zooPuncte duble (2x) pentru toate achizițiile eligibile efectuate în perioada promoțiilor Club Days. Datele exacte ale Zilelor Exclusive pentru Membri vor fi comunicate în avans pe website-ul zooplus sau prin alte canale oficiale de comunicare. zooPunctele câștigate prin această promoție vor fi creditate în contul clientului în termen de paisprezece (14) zile de la data achiziției, cu condiția ca respectiva comandă să nu fie anulată sau returnată. Această ofertă este valabilă numai pentru membrii activi ai Nivelului Premium la momentul achiziției.

5.4 Puncte de bun venit

Când clienții se înscriu sau își reînnoiesc Nivelul Premium, vor primi 200 de zooPuncte în contul lor. zooPunctele sunt valabile timp de 12 luni. Clienții pot verifica soldul zooPunctelor în pagina Contul meu.

5.5 Durata Nivelului Premium

Termenul depinde de Nivelul Premium selectat de client și se încheie automat la data expirării. Clientul va fi notificat cu privire la expirarea Nivelului Premium existent prin e-mail, folosind adresa de e-mail furnizată la comandarea Nivelului Premium. Notificarea va fi trimisă cu până la 28 de zile înainte de expirarea Nivelului Premium existent, precum și în ziua expirării Nivelului Premium existent. Nu există reînnoire automată.

6. Plata, data plății și neplata

Plata pentru achiziționarea Nivelului Premium trebuie efectuată utilizând aceeași metodă de plată ca pentru întreaga comandă. zooplus își rezervă dreptul, în cazuri individuale, de a accepta numai anumite tipuri de plată. În cazul plății cu cardul de debit/credit, cardul tău va fi debitat în termen de o săptămână de la expedierea Nivelului Premium.

7. Dreptul de retragere

Clienții care sunt consumatori au la dispoziție 14 zile pentru a se retrage din acest contract. Consumatorii sunt definiți ca orice persoană fizică ce încheie o tranzacție legală într-un scop care nu este atribuit nici unei activități comerciale, nici unei activități profesionale independente. Următoarele reguli se aplică dreptului de retragere și excluderii acestuia. Clienții trebuie să contacteze echipa de serviciu pentru clienți zooplus pentru orice întrebări suplimentare legate de acest aspect.

Poți revoca contractul în scris (de exemplu, prin scrisoare, e-mail) în termen de 14 zile, fără a preciza motivele. Termenul de revocare începe la primirea acestei notificări în formă scrisă, dar nu înainte de încheierea contractului și nu înainte de îndeplinirea obligației noastre de informare în conformitate cu articolul 246b § 2 alineatul 1 în coroborare cu § 1 alineatul 1 punctele 7-12, 15 și 19 și articolul 248 § 13 alineatul 1 BGB (German Civil Code). Trimiterea la timp a anulării este o condiție suficientă pentru respectarea termenului de revocare. Notificarea de anulare trebuie trimisă la: zooplus SE Customer Services Herzog-Wilhelm-Strasse 18 80331 Munich Germany

8. Efectele retragerii

Dacă te retragi din acest contract, beneficiile primite de ambele părți trebuie returnate. Ești obligat să rambursezi orice beneficii primite până la notificarea de reziliere, dacă acest lucru ți-a fost semnalat și ai fost de acord în mod expres cu acest lucru înainte de a returna contractul. Dacă ești obligat să plătești despăgubiri, acest lucru poate însemna că trebuie să plătești orice plăți contractuale până la momentul retragerii. Dreptul tău de retragere expiră mai devreme în condițiile în care contractul este îndeplinit în totalitate de ambele părți la cererea ta explicită înainte de a-ți exercita dreptul de retragere. Rambursarea trebuie efectuată în termen de 30 de zile. Pentru client, termenul începe din momentul expedierii notificării de retragere, iar pentru zooplus, din momentul primirii notificării de retragere.

9. Încetarea Nivelului Premium

a. Nivelul Premium poate fi reziliat de către client în orice moment, cu efect imediat și fără a fi necesară motivarea. Anularea poate fi efectuată prin e-mail la adresa service@zooplus.ro sau prin poștă. Suma plătită pentru Nivelul Premium nu va fi rambursată. Clienții cu Nivel Premium vor reveni automat la Nivelul Basic.

b. zooplus are dreptul să rezilieze Nivelul Premium fără preaviz dacă există un motiv important. Motive legitime pentru rezilierea Nivelul Premium sunt, în special, în condițiile în care clientul încalcă termenii și condițiile sau alte condiții contractuale, Furnizează informații incomplete sau incorecte.

Rezilierea se va efectua în scris. Odată cu notificarea de reziliere, zooplus are dreptul să dezactiveze Nivelul Premium al clientului.

10. Modificarea Termenilor și Condițiilor contractuale, Încetarea contractului

zooplus își rezervă dreptul de a modifica regulile programului sau acești Termeni și Condiții în orice moment, cu notificare prealabilă, în cazul în care acest lucru este cerut de lege. Modificările semnificative vor fi comunicate prin e-mail și/sau pe website. Continuarea participării constituie acceptarea noilor termeni. zooplus își rezervă dreptul de a întrerupe parțial sau total activitatea zooplus Club, cu o notificare prealabilă corespunzătoare.

11. Contact și serviciu pentru clienți

Dacă ai întrebări despre calitatea de membru al zooplus Club, zooPuncte sau despre Nivelul Premium, te rugăm să contactezi:

Echipa de serviciu pentru clienți

- Email: service@zooplus.ro
- Telefon: 0040-317-801-264 (luni-vineri, 8:00-18:00)
- Formular de contact

12. Prevederi legale

zooplus Club este reglementat de legile britanice privind protecția consumatorilor.

Se aplică legislația germană, cu excepția cazului în care aceasta intră în conflict cu legile române privind protecția consumatorilor.

Dacă o parte din acești Termeni și condiții este considerată nevalidă, restul rămâne în vigoare.

13. Protecția datelor

zooplus tratează cu maximă seriozitate datele personale ale clienților săi. Politica de confidențialitate zooplus este disponibilă [aici](#).