zooplus Club Premium lojalitetsprogram - Villkor

Gäller från: [9 december 2025]

zooplus Club är vårt kundlojalitetsprogram som är utformat för att belöna våra kunder för deras fortsatta förtroende och engagemang. Dessa villkor reglerar deltagande i zooplus Club, som drivs av zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 München, Tyskland.

Genom att delta i zooplus Club Premium godkänner du dessa villkor.

1. Deltagande i zooplus Club Premiumnivå

1.1 Behörighet

- Alla kunder med ett giltigt kundkonto på zooplus.se och leveransadress i Sverige registreras automatiskt i Basicnivån.
- Utöver det måste kunder köpa ett giltigt **zooplus Premiumabonnemang** enligt avsnitt 5 nedan i dessa villkor.

1.2 Premium nivå - förmåner

- 5% rabatt på varje beställning (kombinerbarhet nedan)
- Tjäna zooPoäng med kvalificerande köp
- Lös in zooPoäng mot premier i Bonusshoppen
- 100 zooPoäng för den första beställningen som välkomstgåva
- 200 zooPoäng när kunder registrerar sig eller förnyar Premiumnivån
- Clubdagar
- Få ett födelsedagspresentkort på 250 zooPoäng när en husdjursprofil skapats

---

2. zooPoäng

2.1 Generellt

zooplus lojalitetsprogram baseras på zooPoäng, som bokförs på en kunds zooplus-konto. zoopoängen kan endast användas för de ändamål som beskrivs i dessa villkor (https://www.zooplus.se/bonuspoints/terms). Poäng från andra lojalitetsprogram (t.ex. från andra företag) kan inte konverteras till zooPoäng. zooplus-konton och kredit för zooPoäng är inte överförbara och har inget kontantvärde. Det aktuella saldot på en kunds zooplus-konto finns tillgängligt på zooplus webbplats under "mitt zooplus" och kan ses av kunden när som helst.

2.2 Tjäna zooPoäng

För varje fullbetald beställning hos zooplus krediteras kundens zooplus-konto automatiskt med zooPoäng För varje 10 kr av ordervärdet får kunden 1 zooPoäng. För vissa specialerbjudanden kan kunder tjäna ytterligare zooPoäng, i antal som beskrivs på zooplus webbplats.

2.3 Uteslutning från zooPoäng-kredit, maximal zooPoäng-kredit

En zooPoäng-kredit kan inte tjänas in för produkter med ett försäljningspris på 0 kr (t.ex. provpack, zooplus premier, gratis gåvor), inlösta kuponger och andra rabatter, eller återbetalningar eller omleveranser. I andra specifika fall är en zooPoäng-kredit eventuellt inte heller möjlig. Maximalt 10 000 zooPoäng per kalenderår kan krediteras ditt konto. Efter att detta belopp har uppnåtts kommer inga ytterligare zooPoäng att krediteras ditt konto förrän nästa kalenderår. zooplus förbehåller sig rätten att inte kreditera zooPoäng för kontraktserbjudanden som ser ut att ha lämnats in i syfte att återförsälja varorna kommersiellt.

2.4 zooPoäng-kreditprocedurer, flera konton

zooPoäng krediteras automatiskt till en kunds zooplus-konto när kundens beställning har betalats i sin helhet och betalningen har bokförts i zooplus system. Krediten tilldelas det kundkonto som beställningen gjordes på. Om en kund beställer via flera kundkonton kommer zooPoäng att krediteras till det individuella konto som respektive beställning gjordes under. Det är inte möjligt att överföra zooPoäng från ett kundkonto till ett annat.

2.5 Utgångsdatum för zooPoäng

Om zooPoäng inte löses in mot en premie inom 12 månader från det att de krediterades ditt konto, förfaller de i slutet av kvartalet. Datum och belopp för utgången kommer att anges tydligt i kundkontot. zooPoäng förfaller också om kundkontot blockeras av legitima skäl. Särskilda kampanjpoäng kan ha ett kortare utgångsdatum.

---

3. Lösa in zooPoäng mot premier

3.1 Generellt

Varje kund med kundkonto kan lösa in sina zooPoäng mot premier så snart hen har tjänat in det nödvändiga antalet zooPoäng. Premier och de zooPoäng-krediter som krävs för att förvärva dem visas i Bonusshoppen. zooPoäng-premier kan endast lösas in tillsammans med en vanlig beställning (lägsta beställningsvärde 199 kr, exklusive leveransavgifter)

3.2 Villkor för att lösa in zooPoäng

Premier kan endast lösas in via kundens personliga kundkonto under mitt zooplus. Tillgängligheten av premierna kan variera beroende på datum och säsong, och specifika premier är eventuellt inte tillgängliga vid vissa tidpunkter. För specifika premier kan villkoren ändras; ändringar eller tillägg kommer att offentliggöras.

3.3 Utskick av premier

Fraktkostnaden för premier baseras på aktuella fraktkostnader hos zooplus. Klicka här (https://www.zooplus.se/info/about/shippingcosts) för att läsa mer om fraktkostnad hos zooplus. Premien

läggas till i varukorgen genom att klicka på varukorgssymbolen. Kunden kan sedan lägga till vanliga produkter i beställningen till deras ordinarie priser.

Om en premie är skadad eller felaktig när kunden mottagit den, ombeds kunden vänligen kontakta zooplus kundtjänst via kontaktformulär (https://www.zooplus.se/contact_form/) eller via telefon, måndag till fredag från 8.00 till 18.00 på följande nummer: 0046-2012-7636

4. Husdjursprofil och födelsedagspresentkort

- Kunder som fyller i minst en husdjursprofil under "mitt zooplus" och accepterar villkoren (https://www.zooplus.se/info/legal/petprofile) för Födelsedagspresentkortet får **ett årligt födelsedagspresentkort** på **250 zooPoäng**, som läggs till på deras kundkonto under deras husdjurs födelsemånad.
- Endast ett födelsedagspresentkort utfärdas per konto och kalenderår.

5. Premiumnivån (tidigare sparplan)

5.1 Generellt

Premiumnivån är ett avgiftsbaserat rabattprogram som endast kan ingås i samband med köp av andra varor. Premiumnivån gör det möjligt för kunden att dra nytta av 5% rabatt på sina beställningar på zooplus.se (https://www.zooplus.se/).

Premiumnivån är exklusivt för enskilda (icke-kommersiella) kunder med ett giltigt kundkonto och endast för deras personliga bruk. Kunden kan endast köpa varor till ett värde av högst 25 000 SEK per år (exklusive leveranskostnader och före avdrag för eventuella rabatter). Premiumnivån kan inte användas för kommersiella ändamål. zooplus förbehåller sig rätten att inte acceptera avtalserbjudanden som ser ut att göras i syfte att sälja varor kommersiellt.

Den valda Premiumnivån är endast giltig för det zooplus-kundkonto som köpet gjordes med. Den är endast giltig i den specifika shoppen där den köptes. Den kan inte överföras till ett annat kundkonto eller användas i en annan shop Endast en Premiumnivå kan tecknas per kundkonto. Dessutom kan Premiumnivån, med förbehåll för ändringar, endast användas för leverans till Sverige.

5.2. Avtalsingående

Kunden ansluter sig till programmet genom att välja Premiumnivån via motsvarande knapp antingen på sidan ’Orderöversikt’ på zooplus webbplats, genom att gå med i Premiumnivån direkt via Kundkontot eller via zooplus Club-landningssidan, och därefter slutföra ett köp. Kunden får därefter en automatisk e-postbekräftelse på att beställningen, inklusive köpet av Premiumnivån, har mottagits. Denna automatiska bekräftelse (Orderbekräftelse) utgör dock inte ett godkännande av erbjudandet.

Avtalet om Premiumnivån med zooplus ingås först när zooplus bekräftar aktiveringen av Premiumnivån i ett andra mejl (Club Premium-bekräftelse). Om förskottsbetalning väljs, ingås avtalet så snart zooplus skickar betalningsinformationen. Denna betalningsinformation skickas till kunden inom 24 timmar efter att beställningen har mottagits.

5.3. Rabatt och rabattundantag

Relevant rabatt tillämpas automatiskt på kundens onlinebeställning, innan leveranskostnader läggs till. Om inget annat anges kan Premiumnivå-rabatten inte kombineras med andra rabattgrupper (t.ex. uppfödare, välgörenhet etc.), och den kan inte kombineras med zooplus Relax-rabatt. Det sker ingen kontantutbetalning av pengar som sparas genom att använda Premiumnivå-rabatt.

Tillfälliga kampanjer samt varor som uttryckligen markerats som icke-rabatterbara är undantagna från Premiumnivå-rabatter. zooplus förbehåller sig rätten att exkludera varor från rabatten utan att ange skäl.

5.4. ClubDays-kampanj

Premiummedlemmar är berättigade att få dubbla (2x) zooPoäng på alla kvalificerande köp som görs under Clubdagar-kampanjperioden. De exakta datumen för Medlemsdagen kommer att meddelas i förväg via zooplus webbplats eller andra officiella kommunikationskanaler. zooPoäng som tjänas in genom denna kampanj kommer att krediteras kundens konto fjorton (14) dagar efter inköpsdatumet, förutsatt att beställningen inte avbryts eller returneras. Detta erbjudande gäller endast för aktiva Premium-medlemmar vid inköpstillfället.

5.4 Välkomstpoäng

När kunder registrerar sig eller förnyar sin Premiumnivå kommer 200 zooPoäng att krediteras deras konto. zooPoäng är giltiga i 12 månader. Kunder kan kontrollera zooPoäng-saldo på sidan Mitt konto.

5.5 Varaktighet för Premiumnivå

Perioden beror på den Premiumnivå som kunden valt och upphör automatiskt på utgångsdatumet. Kunden kommer att meddelas om utgången av den befintliga Premiumnivån via e-post till den e-postadress som angavs vid beställning av Premiumnivån. Meddelande skickas upp till 28 dagar före utgången av den befintliga Premiumnivån samt på utgångsdagen för den befintliga Premiumnivån. Det sker ingen automatisk förnyelse.

6. Betalning, betalningsdatum och förfallodatum

Betalning för köp av Premiumnivån ska göras med samma betalningsmetod som för hela beställningen. zooplus förbehåller sig rätten att i enskilda fall endast acceptera vissa typer av betalningar. Vid betalning med betalkort/kreditkort debiteras ditt kort inom en vecka efter att Premiumnivån skickats.

7. Ångerrätt

Kunder som är konsumenter har 14 dagar på sig att frånträda detta avtal. Konsumenter definieras som varje fysisk person som ingår en rättslig transaktion för ett syfte som varken är kommersiellt eller egenföretagande. Följande regler gäller för ångerrätten och för uteslutande av den. Kunder bör kontakta zooplus kundtjänst om de har ytterligare frågor gällande detta.

Du kan frånträda ditt avtal skriftligen (t.ex. brev, e-post) inom 14 dagar utan att ange några skäl. Ångertiden börjar löpa från mottagandet av denna skriftliga anmälan, men inte före avtalets ingående och inte före fullgörandet av vår informationsskyldighet enligt artikel 246b § 2 punkt 1 i samband med § 1 punkt 1

punkterna 7–12, 15 och 19 samt artikel 248 § 13 punkt 1 BGB. Det räcker att önskan om uppsägning skickas i tid för att ångerrätten ska anses vara iakttagen.

Skriftlig anmälan om uppsägning ska skickas till:

zooplus SECustomer ServicesHerzog-Wilhelm-Strasse 1880331 MunichGermany

8. Följder av utövande av ångerrätt

Om du frånträder detta avtal ska de förmåner som mottagits av båda parter återlämnas. Du är skyldig att ersätta eventuella förmåner du mottagit fram till tidpunkten för meddelandet om uppsägning, om detta har påpekats för dig och du uttryckligen samtyckt till det innan avtalet trädde i kraft.

Om du är skyldig att betala ersättning kan detta innebära att du måste betala avtalsenliga belopp fram till tidpunkten för frånträdandet. Din ångerrätt upphör i förtid om avtalet har fullgjorts helt av båda parter på din uttryckliga begäran innan du utövat din ångerrätt.

Återbetalning ska ske inom 30 dagar. För kunden börjar denna tidsfrist löpa från och med att meddelandet om ångerrätt skickats, och för zooplus börjar den löpa när meddelandet om ångerrätt har mottagits.

9. Uppsägning av Premiumnivån

a. Premiumnivån kan sägas upp av kunden när som helst med omedelbar verkan och utan att ange anledning. Uppsägning kan göras via e-post till service@zooplus.se eller via brev. Ingen återbetalning sker för det belopp som betalats för Premiumnivån. Premiumnivåkunder återgår automatiskt till zooplus Basic-medlemskap.

b. zooplus har rätt att säga upp Premiumnivån utan föregående meddelande om det finns en vägande anledning. Giltiga skäl för uppsägning av Premiumnivån är i synnerhet om kunden

- Bryter mot villkoren eller andra avtalsvillkor,
- Ger ofullständig eller felaktig information.

Uppsägningen ska ske skriftligen. Vid uppsägning har zooplus rätt att inaktivera kundens Premiumnivå.

10. Ändring av avtalsvillkor och upphörande

zooplus förbehåller sig rätten att ändra programreglerna eller dessa generella villkor när som helst, med förhandsmeddelande där så krävs enligt lag.

Väsentliga ändringar kommer att meddelas via e-post och/eller på webbplatsen. Fortsatt deltagande innebär att du godkänner de nya villkoren. zooplus förbehåller sig även rätten att avsluta zooplus Club, helt eller delvis, med skäligt förhandsbesked.Shape

11. Kontakt och kundtjänst

Om du har frågor om ditt zooplus Club-medlemskap, zooPoäng eller Premiumnivå-förmåner, vänligen kontakta:

KundtjänstteamE-post: service@zooplus.seTelefon: 0046-2012-7636 (mån–fre 8.00–18.00)Kontaktform (https://www.zooplus.se/contact_form/): www.zooplus.se/contact_form

12. Rättsliga bestämmelser

- zooplus Club regleras av svensk konsumentskyddslag.
- Tysk lag gäller om inte detta strider mot svensk konsumenträttslig skyddslagstiftning.
- Om någon del av dessa villkor befinns ogiltig, förblir resten giltigt

13. Dataskydd

zooplus tar sina kunders personuppgifter på största allvar. zooplus integritetspolicy finns tillgänglig här (https://www.zooplus.se/info/legal/privacy).