

Términos y condiciones comerciales generales

1. Ámbito ^

Estos términos y condiciones generales comerciales se aplican a todos los pedidos y entregas entre zooplus SE Herzog-Wilhelm-Strasse 18 80331 Múnich Alemania (en adelante, zooplus) y sus clientes a través de la tienda online www.zooplus.es.

2. Pedidos, contratación, limitación de cantidades, pedido máximo y reventa ^

1. Realización de pedidos

- zooplus ofrece a sus clientes una variedad amplia de productos para mascotas. Al hacer clic en los productos o en las descripciones de producto, el cliente accede a los detalles del producto (por ejemplo: diferentes diseños, tamaños o sabores). El producto se almacena en una cesta virtual, al introducir la cantidad requerida y haciendo clic en el símbolo del carrito de la compra.
- Haciendo clic en el botón de la cesta, mostrado en la esquina superior derecha de la tienda online, el cliente accede a una página resumen, y en cualquier momento puede comprobar los productos que han sido introducidos en la cesta, y cuando lo considere necesario realizar cambios.
- Si el cliente no desea comprar más productos, puede continuar a través del botón "pasar por caja". Los clientes registrados pueden introducir su nombre de usuario y contraseña en este momento para automáticamente usar su información almacenada para el pedido. Alternativamente, el cliente puede registrarse como un nuevo cliente y crear una cuenta de cliente, o continuar la compra sin crear una cuenta de cliente. En tal caso, el cliente debe introducir su dirección e información de facturación en la siguiente página.
- Haciendo clic en el botón "Continuar", el cliente accede al penúltimo paso de pedido, "Vista previa". Aquí, el cliente tiene acceso a un resumen de su pedido con los detalles del precio (incluyendo IVA) y detalles del servicio de entrega y el coste de éste.
- El pedido se termina haciendo clic en el botón "Pedir". Esto significa que se ha realizado una oferta vinculante.
- zooplus no cobra tasas por el uso de sistemas de comunicación a distancia, pero el cliente puede incurrir en los costes habituales asociados al uso de estos servicios frente a terceros (por ejemplo, operador de telefonía móvil, proveedor de Internet).

2. Contratación

a. Los productos disponibles en nuestra tienda se venden exclusivamente a individuos no profesionales, es decir, solo a consumidores que realicen la transacción legal con fines no comerciales ni atribuibles a actividades profesionales de carácter independiente. Por tanto, las ofertas que se muestran en

www.zooplus.es no están dirigidas a empresarios. Se consideran empresarios aquellas personas físicas o jurídicas o sociedades personalistas con capacidad jurídica que, al concluir una transacción legal, actúan en el ejercicio de su actividad comercial o profesional por cuenta propia.

b. Las imágenes de la gama de la tienda están pensadas como una ilustración y no constituyen ofertas vinculantes para la venta. Por su parte, el cliente realiza una oferta vinculante para contraer un contrato de compra al completar el proceso de pedido, haciendo clic en el botón. El cliente recibe después una confirmación automática de la recepción del pedido por correo electrónico (confirmación del pedido). Esta confirmación de pedido no constituye aceptación de la oferta. El contrato con zooplus solamente está cerrado si zooplus envía los productos pedidos al cliente y este envío está confirmado por correo electrónico (confirmación de envío).

c. No obstante lo dispuesto en el apartado 2.2.b., si el cliente opta por pagar mediante transferencia bancaria, ya se habrá celebrado un contrato cuando zooplus envíe la información de pago. Esta información sobre el pago se enviará al cliente en un plazo de 24 horas a partir del envío del pedido. La confirmación del pedido no constituye información de pago. En caso de pago por adelantado, el importe de la factura vencerá a la recepción de la información de pago y deberá abonarse en un plazo de 7 días a partir de la recepción mediante transferencia bancaria a la cuenta indicada en el apartado 8. La recepción del importe de la factura en nuestra cuenta es determinante para el cumplimiento del plazo de pago. Si transcurridos 7 días no se ha registrado ningún pago en la cuenta indicada en el apartado 8, el pedido del cliente se cancelará automáticamente.

d. El idioma del contrato es el español.

3. Contenido del contrato

El texto del contrato será almacenado por nosotros hasta que el pedido haya sido procesado en su totalidad, tras lo cual será archivado para su conservación, de conformidad con la legislación fiscal y mercantil. Tras la recepción del pedido por parte de zooplus, el comprador recibirá un correo electrónico de confirmación de zooplus con el contenido esencial del contrato, incluidas las condiciones generales vigentes en el momento de la contratación. Si pierde los documentos relativos a sus pedidos, póngase en contacto con nosotros. Estaremos encantados de enviarle una copia de los datos de su pedido.

4. Contratación en caso de pago por transferencia bancaria

Como excepción al punto 2.b, cuando se escoge el pago mediante transferencia bancaria, el contrato se lleva a cabo con el envío de la información de pago. Esta notificación se remite al cliente 24 horas después de haber efectuado su pedido. La confirmación del pedido no se considera información de pago. Cuando se escoge este método de pago por adelantado, el cliente tiene un plazo de 7 días desde la recepción de la información de pago para transferir el importe de la factura a la cuenta especificada en el punto 8. La recepción del importe de la factura en nuestra cuenta bancaria es determinante para el cumplimiento del plazo de pago. En caso de que la transferencia no se haga efectiva en nuestra cuenta en un plazo de 7 días, el pedido del cliente se cancelará automáticamente.

5. Limitación de cantidades, pedido máximo y reventa comercial

La venta de artículos se realiza solo en cantidades para uso doméstico y no comercial, a personas físicas y mayores de edad. El importe del pedido no podrá sobrepasar los 1.900 €. No está permitida la reventa comercial de artículos. zooplus se reserva el derecho de no aceptar ofertas contractuales si se aprecian indicios de fines de reventa comercial.

3. Precios y gastos de envío



Todos los precios contienen el Impuesto sobre el valor añadido (IVA) legal y otros elementos de precio, y tienen que ser entendidos aparte de los gastos de envío que puedan incurrir. Para destinos en las Islas Canarias, zooplus se hará cargo de los impuestos insulares: impuestos a la importación (AIEM) y tasas aduaneras (DUA).

Por favor, consulte nuestra **página de gastos de envío** (<https://www.zooplus.es/info/about/shippingcosts>), para saber las tasas de envío a los países en los que entregamos.

4. Entrega



Si no se especifica otro periodo en algunos productos especiales, el tiempo de entrega es de 2-4 días laborables para la península ibérica; 2-5 días laborables para Baleares, y 7-12 días laborables para Canarias. Los pedidos realizados antes de las 12:00 con el servicio Entrega al día siguiente se entregarán al siguiente día laborable.

El plazo de entrega comienza el día siguiente a la celebración del contrato, salvo en el caso del pago por transferencia; en este caso, el plazo comienza el día siguiente a la emisión de la orden de pago. Si el último día del plazo cae en sábado, domingo o festivo reconocido por el Estado en el lugar de entrega, el plazo se prorrogará automáticamente al siguiente día laborable. Encontrará información sobre las condiciones de envío **aquí** (<https://www.zooplus.es/info/about/shippingcosts>).

En el caso de que algunos de los productos solicitados no estén disponibles en stock, zooplus podrá realizar entregas parciales a su coste, siempre que sea aceptable para el cliente.

En el caso de que zooplus no pueda entregar el producto pedido porque no ha recibido el suministro de su proveedor, sin culpabilidad por su parte, zooplus deberá informar al cliente a la mayor brevedad posible y proponer un producto equiparable. Si no hay disponible un producto similar o el cliente no desea recibir ese producto, zooplus deberá, a la mayor brevedad, reembolsar los pagos realizados por el cliente, con lo que queda rescindido el contrato.

La expedición de algunos productos solo está disponible para España peninsular, por ejemplo, los productos antiparasitarios.

Las entregas están exentas de los derechos de aduana dentro de la UE.

En el caso de que los productos suministrados sean dañados en la ruta de entrega, deberá contactar con el Servicio de Atención al Cliente de zooplus, a la mayor brevedad posible. Como resultado, zooplus tendrá la opción de presentar una reclamación ante el transportista o la aseguradora del transportista en relación al daño ocasionado. Si el cliente no proporciona la notificación de los daños de transporte, esto no tendría ningún efecto sobre los derechos legales de garantía de los clientes.

Para gestionar los pedidos de la mejor forma posible y para que nuestros clientes estén debidamente informados sobre el estado de su envío, zooplus facilita la dirección de correo electrónico y, en caso de haberlo especificado, el número de teléfono de los clientes a la empresa de transporte correspondiente, exclusivamente para la gestión de la entrega. En este sentido, zooplus tiene en cuenta tanto los intereses del cliente como los propios en igualdad. Las empresas de mensajería tienen la estricta obligación de proteger los

datos personales y de emplearlos con el único fin de enviar información sobre el envío. Más información en el apartado de Protección de Datos (<https://www.zooplus.es/info/legal/privacy>).
(<https://www.zooplus.es/content/privacy>).

zooplus ofrece el servicio de envíos a domicilio y en puntos de recogida. En el caso de que el envío se realice a un punto de recogida, al recibir el paquete en el punto de recogida escogido, el cliente recibirá un email que confirmará su llegada. El paquete estará un máximo de 10 días en el punto de recogida escogido. Tras este período, si el paquete no ha sido recogido, éste será devuelto a nuestro almacén y se le reembolsará al cliente el importe lo antes posible.

5. Derecho de propiedad

Los productos seguirán siendo propiedad de zooplus hasta que no se haya realizado el pago en su totalidad. Antes de la transferencia de propiedad, la pignoración, la transferencia de propiedad como garantía, el tratamiento o el rediseño no están permitidos sin la aprobación de zooplus.

6. Derecho de desistimiento

Tras la finalización de una venta online, el usuario tiene por principio el legítimo derecho de desistimiento, sobre lo cual zooplus informará posteriormente de conformidad con el modelo legal. Un consumidor es cualquier persona física que realiza una transacción legal con un propósito que no es atribuible a su actividad comercial o emprendedora.

Si tiene cualquier duda sobre las cancelaciones, puede contactar con el Servicio de Atención al Cliente de zooplus.

Instrucciones para ejercer el derecho de desistimiento

Derecho de desistimiento

Como cliente de zooplus.es está en su derecho de desistir del presente contrato en un plazo de 14 días sin necesidad de justificación. Este plazo expirará 14 días después de que usted o un tercero autorizado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de esos bienes.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos (zooplus SE Herzog-Wilhelm-Strasse 18 80331 Múnich, Alemania; tel.: 0034 91 949 06 24; service@zooplus.es), su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento (https://www.zooplus.es/bilder/2/formulario_desistimiento_2.pdf), aunque su uso no es obligatorio

Tiene usted asimismo la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca online aquí (https://www.zooplus.es/contact_form/). Si recurre a esa opción, le comunicaremos inmediatamente una confirmación de recepción en un soporte duradero (por correo electrónico) que incluirá información sobre el contenido de la notificación de desistimiento, así como la fecha y hora de su recepción.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que nos comuniquemos su intención de ejercer su derecho de desistimiento antes de que venza el plazo indicado.

Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrecemos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial.

Devolución de los bienes

Con el fin de gestionar la devolución gratuita, por favor, contacte con nuestro Servicio de Atención al Cliente:

Teléfono: 0034 91 949 06 24

- De lunes a viernes de 8:00 a 19:00
- Los sábados de 8:00 a 14:00
- Las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través de nuestro [formulario de contacto](https://support.zooplus.es/es/support/tickets/new) (<https://support.zooplus.es/es/support/tickets/new>).
(https://www.zooplus.es/contact_us#contactForm).

Por favor, no realice envíos con cargos. Le haremos llegar una etiqueta personalizada con portes pagados o gestionaremos la recogida. Indique su número de pedido e indique el nombre y referencia del artículo que desea devolver.

IMPORTANTE: por favor, contacte directamente con nuestro Servicio de Atención al Cliente para gestionar cualquier cambio relacionado con su devolución. Las cartas o documentos incluidos en el paquete retornado no serán respondidos.

Final de la información relacionada con el derecho de desistimiento

Exclusión del derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento no se aplica en el caso de bienes:

- Que no son pre-producidos y están seleccionados o fabricados según las especificaciones del cliente o exclusivamente conforme a sus propios requisitos, bienes rápidamente perecederos o bienes cuya fecha de caducidad esté cercana.
- Que no son adecuados para devolver, por razones sanitarias o higiene, si el sello se ha roto después de la entrega. Estos bienes incluyen, entre otros, productos farmacéuticos vendidos a través de la farmacia zooplus SE. En relación con la distribución de productos farmacéuticos una manipulación adecuada y profesional es crucial. Para productos farmacéuticos que han sido entregados al cliente, no podemos garantizar esta manipulación. De esta forma, los productos farmacéuticos que han sido ya vendidos no pueden ser vendidos de nuevo. Los productos farmacéuticos que de todas formas son devueltos a nosotros serán desechados adecuadamente.
- Cuando después de la entrega, se han mezclado irreversiblemente con otros productos.

Formulario de desistimiento

(Solo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

— Att. zooplus SE, Servicio de Atención al Cliente, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Múnich (Alemania)
service@zooplus.es

— Por la presente le comunico/comunicamos (*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (*)

contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (*):

— Pedido el/recibido el(*):

— Nombre del consumidor o de los consumidores:

— Dirección del consumidor o de los consumidores:

— Firma del consumidor o de los consumidores (solo si el presente formulario se presenta en papel)

— Fecha:

() Táchese lo que no proceda.*

7. Garantía y Responsabilidad



Son de aplicación las disposiciones legales vigentes sobre garantías

En caso de defecto, el comprador tiene, entre otras opciones, la posibilidad de exigir el cumplimiento posterior mediante reparación o sustitución. Si el cumplimiento posterior se realiza mediante reparación, el plazo de prescripción original de las reclamaciones por un defecto se prorroga una única vez por un periodo de doce meses.

Los alimentos de dieta veterinaria solamente deben ser usados cuando han sido recomendados y supervisados regularmente por un veterinario. El veterinario debe ser visitado regularmente (cada 6 meses) durante la alimentación con estos productos para que realice un examen, y sin demora en el caso de deterioro de la salud de la mascota. zooplus no se hace responsable de las consecuencias de un uso inapropiado de los alimentos de dieta veterinaria, o de un uso innecesario. Los productos farmacéuticos veterinarios solamente deben ser usados cuando han sido recomendados y supervisados regularmente por un veterinario. El veterinario debe ser visitado regularmente durante el uso de estos productos para que realice un examen, y sin demora en el caso de deterioro de la salud de la mascota. zooplus no se hace responsable de las consecuencias de un uso inapropiado de los productos farmacéuticos veterinarios o del uso innecesario.

Los medicamentos solo deben utilizarse según las recomendaciones y bajo la supervisión regular del veterinario. Debe consultarse al veterinario de forma regular durante el uso para revisiones, e inmediatamente si la salud del animal empeorase. zooplus no acepta ninguna responsabilidad por las consecuencias de un uso inadecuado o médicamente no declarado de los medicamentos.

8. Formas de pago, vales, intereses de demora y otros perjuicios ocasionados



1. Métodos de pago

En principio, le ofrecemos la posibilidad de elegir entre las siguientes opciones de pago: a) pago mediante tarjeta de débito, b) pago mediante tarjeta de crédito, c) pago a través de Apple Pay, d) pago mediante PayPal, e) pago mediante Klarna, f) pago mediante transferencia bancaria, g) pago contrarreembolso. zooplus se reserva el derecho de aceptar solo determinados medios de pago en casos particulares o dependiendo del tipo de envío seleccionado por los clientes, así como de no ofrecer determinadas formas de pago o de aceptar solo determinadas formas de pago y remitir a otros métodos. El pago mediante envío de efectivo o cheques no es posible y zooplus no se responsabiliza de la pérdida

a. Pago mediante tarjeta de débito

El pago mediante cargo en cuenta solo es posible desde cuentas de la Unión Europea. El adeudo se efectuará en el plazo de un día tras el envío de la mercancía. El plazo de prenotificación se reduce a un día. En caso de que las entidades de crédito cobren comisiones, zooplus se reserva el derecho de cobrar las mismas al cliente. Esto se aplica en particular a las notas de adeudo por falta de cobertura de la cuenta o por datos bancarios incorrectos facilitados por el cliente.

b. Pago mediante tarjeta de crédito

Si el pago se realiza con tarjeta de crédito, aceptamos MasterCard, Visa, Diners Club y American Express.

c. Pago a través de Apple Pay

Apple Pay está disponible como método de pago para dispositivos iOS en nuestra app y tienda web móvil. Puede seleccionar esta forma de pago en el área de pago. Puede acceder a través de Safari y pagar mediante una tarjeta de pago vinculada. El pago se efectúa directamente desde su cuenta de Apple. En cuanto se haya generado su pedido, se le remitirá a la página de Apple para que autorice la compra. Una vez que tengamos constancia de su autorización, iniciaremos la gestión del envío, según los plazos indicados.

d. Pago con Google Pay

Google Pay está disponible como método de pago para dispositivos Android tanto en nuestra app como en la tienda web móvil. Puedes seleccionar este método en la página de pago. El pago se realiza directamente a través de tu cuenta de Google Pay con un método de pago vinculado. Tras realizar el pedido, serás redirigido a Google para autorizar el pago del importe. En cuanto recibamos la confirmación de la autorización, se iniciará el envío conforme a los plazos de entrega indicados. Dependiendo del método de pago registrado en Google Pay, el importe final de la factura, descontando posibles descuentos, cupones, etc., se cargará inmediatamente después del envío.

e. Pago mediante PayPal

Puede pagar directamente a través de su cuenta PayPal. Después de realizar su pedido, se le redigirá a PayPal y autorizará allí el importe del pedido. Una vez que tengamos constancia de su autorización, iniciaremos la gestión del envío, según los plazos indicados. Inmediatamente después de la autorización, se cargará en su cuenta PayPal el importe real de la factura, una vez deducidos los posibles descuentos, vales regalo, etc.

f. Pago mediante Klarna

En colaboración con Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 111 34 Estocolmo, Suecia, te ofrecemos los métodos de pago Klarna PayLater y Klarna Pay Over Time. El pago se realiza a favor de Klarna. Con Klarna PayLater, los clientes pueden comprar los productos de inmediato y pagar en un plazo de 30 días desde el

envío de la mercancía o, en el caso de otros servicios, desde la prestación del servicio. Klarna envía la factura a los clientes por correo electrónico. Con Klarna Pay Over Time, los clientes pueden pagar el importe de su pedido en cuotas mensuales. La fecha de vencimiento depende del plan de financiación mostrado durante el proceso de compra y que Klarna envía posteriormente por correo electrónico. Los métodos de pago Klarna PayLater y Klarna Pay Over Time no están disponibles para todas las ofertas y requieren, entre otras condiciones, la superación de una evaluación de solvencia realizada por Klarna Bank AB (publ). Para obtener más información, consulta las condiciones de uso de Klarna (<https://www.klarna.com/es/legal/>). También encontrarás información general sobre Klarna (<https://www.klarna.com/es/que-es-klarna/>), en su sitio web. Los datos personales serán tratados por Klarna de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos y según lo descrito en la Política de Privacidad de Klarna ([\).](https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/es_es/privacy?_gl=1*1bmgge9*_gcl_au*OTc1OTY3MDkwLjE3ODU5MzA2NTg.)

g. Pago mediante transferencia bancaria

Si el cliente desea pagar por adelantado, el importe de la factura deberá transferirse a la cuenta mencionada a continuación en un plazo de 7 días tras la recepción de la información de pago. La mercancía solo se enviará una vez recibido el pago. Si no transfiere el pago en su totalidad en un plazo de 7 días a partir de la recepción de esta información de pago, cancelaremos su pedido. Encontrará más información sobre el pago por adelantado en nuestra sección de ayuda.

Datos bancarios de nuestra cuenta en España:

Zooplus SE

Banco Santander

IBAN: ES30 0075 0080 1206 7013 2688

SWIFT (BIC): BSCHESMM

Datos bancarios de nuestra cuenta en Alemania:

zooplus SE

Commerzbank München

IBAN: DE64 7004 0041 0211 4411 01

SWIFT (BIC): COBADEFF700

Nota: Las transferencias internacionales dentro de la Unión Europea tienen el mismo coste que una transferencia nacional equivalente.

IMPORTANTE: para realizar una transferencia bancaria es imprescindible indicar en el concepto de la misma el número de pedido. En caso contrario, el pedido no podrá ser identificado y, por tanto, no se podrá procesar. La transferencia bancaria suele tardar 2 días laborables. Solo es necesario enviar el resguardo de la transferencia en el caso de que el titular de la cuenta y el cliente no sean la misma persona.

f. Pago contrarreembolso

Puede pagar directamente en metálico a la recepción del envío; bien al transportista, bien en la oficina de Correos. El cliente deberá disponer del importe total exacto en efectivo. Solo válido para pedidos inferiores a

500 €. Esta forma de pago conlleva un suplemento de 2,90 €. Determinados productos de la gama no admiten esta forma de pago, tendrá confirmación en el carrito de la compra. El pago contrrreembolso no está disponible para pedidos con destino a las Islas Canarias.

2. Cupones / vales descuento

Al canjear vales promocionales, deben respetarse las condiciones de canje aplicables específicamente. La información pertinente figura en los cupones.

Los cupones no pueden combinarse con otras ofertas o promociones. Al pasar por caja, se aplicará automáticamente el descuento más favorable.

3. Intereses de demora y otros perjuicios ocasionados

En caso de retraso en el pago o de falta de cobertura, deberá pagarse el precio de venta más los intereses de demora legalmente establecidos y aplicados al periodo de demora; zooplus se reserva el derecho de reclamar por perjuicios mayores incurridos.

4. Facturas

zooplus tiene el derecho de remitir al cliente la factura por vía electrónica. Las facturas electrónicas se envían en formato PDF mediante correo electrónico.

El impuesto sobre las ventas facturado no da derecho al cliente a la deducción del mismo.

9. Protección de datos



zooplus se toma muy seriamente la protección de los datos de sus clientes. La declaración de protección de datos de zooplus puede consultarse [aquí](https://www.zooplus.es/content/privacy). (<https://www.zooplus.es/content/privacy>).

10. Marketing y comunicación con los clientes



En el caso de que, para la compra de un producto o la contratación de un servicio, el cliente suscriba un contrato con zooplus y, con ello, especifique su dirección de correo electrónico, zooplus tiene el derecho de utilizar dicha dirección para remitir publicidad directa al cliente sobre productos o servicios similares a los adquiridos.

El cliente tiene, en todo momento, el derecho de oponerse al empleo de su dirección de correo electrónico con este fin, sin que ello suponga ningún gasto, a excepción de los de transmisión, según las tarifas básicas. Cada correo electrónico contiene un enlace para darse de baja. Asimismo, la objeción puede declararse en cualquier momento por correo electrónico a service@zooplus.es

11. Identificación de la parte contratante



zooplus SE

Herzog-Wilhelm-Strasse 18 80331 Múnich (Alemania)

Consejo de Administración

Lionel Desclée (Presidente)

Steffen Schüller

Presidente del consejo de supervisión

Stefan Götz

Domicilio social: Múnich (Alemania)

zooplus.es es el nombre comercial de zooplus SE en España

Número del Registro Mercantil de Múnich: HRB 125080;

Número de identificación fiscal: DE 200 164 421

zooplus SE es propietario y operador de la farmacia Apotheke zooplus SE

Mánesova 154/16

407 53 Jiříkov

República Checa

12. zooplus Suscripción



1. información general

zooplus Suscripción permite a los clientes registrados realizar pedidos automáticos y regulares de artículos compatibles sin necesidad de introducirlos manualmente en la cesta. Las promociones temporales quedan excluidas de este servicio.

Los pedidos ya confirmados o completados que contengan un artículo compatible con el servicio pueden convertirse en pedidos de zooplus Suscripción en la cuenta del cliente, en el apartado *Mis pedidos*.

Cada pedido automatizado realizado con zooplus Suscripción constituye una oferta vinculante para zooplus para celebrar un contrato de compra. El contrato con zooplus solo tendrá lugar cuando zooplus envíe al cliente el artículo solicitado y le confirme dicho envío mediante otro correo electrónico en un plazo de cinco días laborables desde la recepción del pedido automatizado (confirmación de envío). Si el cliente no recibe una confirmación de envío en el plazo mencionado, no se habrá celebrado el contrato con zooplus.

Antes de tramitar un pedido automatizado, zooplus enviará al cliente un correo electrónico recordatorio que le permitirá anular o modificar el pedido.

2. Descuento por zooplus Suscripción

Con zooplus Suscripción se aplica un descuento sobre el precio normal actualizado a diario de los artículos especiales. La información sobre el importe del descuento y los artículos compatibles con el servicio se encuentra en la página de información sobre zooplus Suscripción. El descuento que recibe el cliente es el descuento que se aplica a los productos de zooplus Suscripción en el momento de tramitar el pedido. El

descuento Algunos detalles de zooplus Suscripción y los productos (incluidos el precio, el descuento y la disponibilidad) pueden cambiar con el tiempo. Por lo tanto, zooplus se reserva el derecho de modificar el descuento de este servicio en cualquier momento. El descuento de zooplus Suscripción no es acumulable con otros descuentos como, por ejemplo, el programa zooplus Club Premium.

3. Disponibilidad de los artículos

Si un artículo solicitado no está disponible en la fecha de entrega prevista, el pedido de dicho artículo se cancelará automáticamente.

4. Duración, cambios y cancelación

zooplus Suscripción no tiene una duración mínima. Los intervalos de envío se pueden elegir libremente en semanas, pero deben ser de un mínimo de una (1) y un máximo de dieciséis (16) semanas. Los cambios, pausas y cancelaciones son posibles en cualquier momento desde la cuenta de cliente en el apartado *zooplus Suscripción*. zooplus puede cambiar las condiciones del servicio en cualquier momento publicando las condiciones modificadas en [zooplus.es](https://www.zooplus.es) e informando al cliente con antelación de cualquier cambio significativo. Al continuar suscrito, el cliente acepta estos cambios. Si el cliente no está de acuerdo con cualquier cambio en estas condiciones, deberá cancelar zooplus Suscripción. Encontrarás más información sobre cómo cancelar zooplus Suscripción [aquí \(https://www.zooplus.es/info/about/subscription\)](https://www.zooplus.es/info/about/subscription). zooplus tiene derecho a cancelar el servicio por escrito en cualquier momento sin necesidad de indicar los motivos.

5. Formas de pago

Los artículos solicitados como parte del servicio de zooplus Suscripción solo se pueden pagar con tarjeta de débito, crédito, PayPal, Apple Pay, Google Pay o contrarembolso (solo en península ibérica). El requisito previo para el pago es que los datos de la cuenta del cliente estén actualizados y completos.

El último método de pago que utilizó en su cuenta antes de crear la suscripción se utilizará para facturar cada pedido de zooplus Suscripción. Si el método de pago guardado en su cuenta no es válido para la suscripción, le pediremos que elija un método de pago válido; de lo contrario, la suscripción se adaptará a un pedido único normal. Si le pedimos que elija un método de pago válido, el método de pago que especificó al crear su suscripción se utilizará para facturar cada pedido de suscripción de ahorro. Si no podemos procesar su pedido de suscripción utilizando el método de pago que proporcionó al crear su suscripción o de otro modo, usted nos autoriza a actualizar su suscripción con otro método de pago que tengamos registrado para usted y a utilizar ese método de pago para sus pedidos de suscripción de ahorro. Si no podemos cobrar el método de pago registrado en relación con sus pedidos de suscripción de ahorro, su suscripción de ahorro se pausará después de tres intentos. Puede reanudar su suscripción en cualquier momento seleccionando otro método de pago válido.

13. Programa zooplus Club



Al registrarse y crear una cuenta “mi zooplus” y realizar su primer pedido, el cliente obtiene automáticamente el derecho a participar en zooplus Club Básico de forma gratuita. Los detalles sobre los términos y condiciones del nivel básico del Club zooplus se encuentran [aquí \(https://www.zooplus.es/info/legal/club_basic_terms\)](https://www.zooplus.es/info/legal/club_basic_terms). La dirección de correo electrónico proporcionada será utilizada por zooplus para informar al cliente sobre el saldo de sus zooPuntos. Al inscribirse en zooplus Club Premium, el cliente recibirá beneficios adicionales. Los

detalles sobre los términos y condiciones del nivel zooplus Club Premium se encuentran [aquí](https://www.zooplus.es/info/legal/club_premium_terms) (https://www.zooplus.es/info/legal/club_premium_terms).

El cliente tiene derecho a oponerse al uso de su dirección de correo electrónico en cualquier momento sin incurrir en ningún coste, salvo los costes de transmisión según las tarifas básicas.

14. Confianza Online

Nuestra entidad se encuentra adherida a Confianza Online (Asociación sin ánimo de lucro), inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, CIF G85804011, Calle la Palma 59, Bajo A., 28015 Madrid (España), teléfono (+34) 91 309 13 47 y fax (+34) 91 402 83 39 (www.confianzaonline.es (<https://www.confianzaonline.es/>)).

Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Asimismo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Resolución Alternativa de Litigios, informamos a los consumidores de que, como entidad adherida y en los términos del Código Ético, los usuarios podrán acudir a Confianza Online para la resolución alternativa de eventuales controversias (<https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/#reclama-aqui> (<https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/#reclama-aqui>)). Si estas se refieren a transacciones electrónicas con consumidores, o sobre protección de datos cuando estén relacionadas con este ámbito, las reclamaciones serán resueltas por el Comité de Mediación de Confianza Online, acreditado para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Si las reclamaciones versan sobre publicidad digital o sobre protección de datos relacionada con este ámbito, serán sometidas al Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL.

Además le recordamos que puede acceder a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea siguiendo este enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show> (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>).

15. Resolución alternativa de litigios

zooplus no tiene la obligación ni el propósito de participar en litigios en línea ante órganos arbitrales de consumo. No obstante, nos esforzamos por encontrar una solución amistosa a cualquier diferencia de opinión con nuestros clientes. Si un cliente no está satisfecho con una de nuestras ofertas, puede ponerse en contacto con nuestro **departamento de atención al cliente** (<https://support.zooplus.es/es/support/home>).

16. Disposición final

En caso de que cualquier disposición de estos términos y condiciones generales sea o resulte inválida o inaplicable, la validez o exigibilidad de las demás disposiciones de estos términos y condiciones generales no se verán afectadas. Se aplica únicamente la legislación alemana con exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (CISG). Esta elección de ley solo se aplica en la medida en que no se anule la protección concedida por las disposiciones obligatorias

de la legislación del país donde el consumidor tiene su residencia habitual en el momento de realizar el pedido.

17. Versión impresa de las condiciones generales y las condiciones de negocio.



Puede imprimir los presentes términos y condiciones comerciales generales haciendo clic en el icono que se encuentra al inicio del documento, en la esquina superior derecha. Asimismo, si lo desea, puede hacer clic en el icono de PDF para guardar una copia de los mismos en su dispositivo.

Actualización de los términos y condiciones generales comerciales: 31.07.2026