

Termos e condições gerais de utilização

1. Âmbito



Estas Condições Gerais de Utilização aplicam-se a todas as encomendas e entregas entre a zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Munique, Alemanha, doravante designada por zooplus, e os seus clientes através da loja online www.zooplus.pt.

2. Encomendas, contratos, quantidades, valor máximo da encomenda, revenda.



1. Processo de encomendas

- A zooplus oferece aos seus clientes uma ampla variedade de artigos relativos a animais de estimação domésticos. Ao clicar nos produtos ou nas descrições dos mesmos o cliente navega até aos pormenores do produto, por exemplo pormenores relativos ao design, dimensões ou sabor do produto. O produto é colocado num carrinho de compras virtual quando o cliente insere a quantidade desejada e clica no símbolo do carrinho de compras
- Ao clicar no botão “O meu carrinho”, apresentado no canto superior direito da loja online, o cliente navega até uma página de resumo podendo, a qualquer altura, verificar os produtos inseridos no seu carrinho de compras virtual e efetuar alterações, se necessário.
- Quando o cliente já não desejar adquirir mais produtos, avança para o botão de “Finalizar Encomenda”. Nesta fase, os clientes registados podem introduzir o nome de usuário e palavra-passe e utilizar automaticamente os seus dados armazenados para efetuar a encomenda. Em alternativa, o cliente pode registar-se como novo cliente e criar uma conta de cliente, ou pode continuar o processo de encomenda sem criar uma conta. Neste caso, o cliente terá de introduzir a sua morada e dados para faturação na página seguinte.
- Ao clicar em “Continuar”, o cliente atinge a penúltima fase da compra, “Pré-visualizar”. Nesta fase, o cliente pode visualizar a sua encomenda, com pormenores de preços (incluindo valores de IVA à taxa legal em vigor), de serviços de entrega e de taxas de envio.
- A encomenda é efetivada ao clicar no botão “Comprar”. Nesse momento estará a fazer uma oferta vinculativa de compra. A zooplus não cobra quaisquer taxas pela utilização de sistemas de comunicação remota, mas o cliente pode incorrer nos custos inerentes à utilização destes serviços para com terceiros (por exemplo, operador móvel, fornecedor de Internet).

2. Celebração de contrato

- a. Os produtos disponíveis na loja online são para venda exclusivamente a pessoas individuais, ou seja a consumidores finais que efetuam uma transação legal para fins distintos da sua atividade comercial ou profissional. Portanto, os produtos disponíveis na nossa página www.zooplus.pt não se dirigem a empresas. Por "empresas" entende-se entidades legais ou pessoas coletivas de direito privado que, ao efetuar uma transação legal, fazem-no no exercício das suas funções comerciais ou de atividade profissional própria
- b. As imagens dos produtos na loja online são apenas uma ilustração dos mesmos, não constituindo por si só propostas vinculativas de venda. Por seu lado, o cliente efetua uma proposta vinculativa de entrar num contrato de compra ao completar o processo de encomenda quando clica no botão “Comprar”. Nesse momento, o cliente recebe uma confirmação automática da receção da encomenda por correio eletrónico (confirmação da encomenda). Esta confirmação da encomenda não constitui a aceitação da oferta. O contrato com a zooplus só se considera concluído se a zooplus enviar o produto encomendado ao cliente e o envio do mesmo for confirmado por correio eletrónico (confirmação de envio).
- c. Não obstante o ponto 2.2.b., se o cliente optar por pagar por transferência bancária, a celebração do contrato considera-se efetuada quando a zooplus envia a informação de pagamento. Esta informação de pagamento será enviada ao cliente no prazo de 24 horas após a realização da encomenda. A confirmação da encomenda não constitui uma informação de pagamento. Ao optar por este meio de pagamento antecipado, o cliente dispõe de um prazo de 7 dias, a contar da receção da informação de pagamento, para transferir o valor da fatura para a conta indicada no ponto 8.4. O recebimento do valor da fatura na nossa conta bancária é determinante para o cumprimento do prazo de pagamento. Caso a transferência não esteja creditada na conta indicada no ponto 8.4. no limite dos 7 dias, a encomenda é cancelada automaticamente.
- d. A língua utilizada no contrato é o português.

3. Conteúdo do contrato

O texto do contrato será mantido por nós até que a encomenda tenha sido processada na totalidade, após o que será arquivado e armazenado de acordo com a lei para fins fiscais e comerciais.. Após a submissão da encomenda na zooplus, o cliente receberá um e-mail de confirmação por parte da zooplus no qual consta o conteúdo essencial do contrato, incluindo Os Termos e Condições Gerais válidas à data do contrato. Se perder os documentos relativos às suas encomendas, por favor contacte-nos. Teremos todo o gosto em enviar-lhe uma cópia dos dados da sua encomenda.

4. Limites de quantidades, revenda para fins comerciais

Os produtos disponíveis são vendidos apenas em quantidades domésticas e exclusivamente a pessoas maiores de idade. Não é permitida a revenda destes produtos. A zooplus reserva-se o direito de rejeitar ofertas contratuais de compra sobre as quais haja suspeitas de se destinarem a revenda ao público.

3. Preços e gastos de envio



1. Preços

Todos os preços incluem IVA à taxa legal em vigor e outros elementos de preços e não incluem valores de portes de envio.

Para saber os gastos de envio aplicáveis consulte [informações de entrega e custos de envio](https://www.zooplus.pt/info/about/shipping).
(<https://www.zooplus.pt/info/about/shipping>).

4. Entrega



Efetuem-se entregas em Portugal Continental e arquipélagos dos Açores e Madeira.

O período de entrega é de 2 a 5 dias úteis no Continente e de 20 a 25 dias úteis na Madeira e nos Açores, salvo informação específica em contrário, divulgada juntamente com a oferta.

O prazo de entrega começa no dia seguinte ao da celebração do contrato, exceto em caso de pagamento por transferência bancária: neste caso, o prazo começa a contar no dia seguinte ao da emissão da ordem de pagamento. Se o último dia do prazo coincidir com um sábado, um domingo ou um feriado reconhecido pelo Estado no local de entrega, o prazo é automaticamente prorrogado para o dia útil seguinte. Disponibilizamos mais informações sobre condições de entrega e envio [aqui](https://www.zooplus.pt/info/about/shipping). (<https://www.zooplus.pt/info/about/shipping>).

No caso de rutura de stock de algum produto encomendado, a zooplus efetua entregas parciais pelo devido custo, desde que tal situação seja aceite pelo cliente.

No caso de a zooplus estar involuntariamente impossibilitada de efetuar alguma entrega, por rutura de stock devido a falhas por parte dos seus fornecedores, a zooplus reserva-se o direito de denunciar o contrato. Se assim for, a zooplus deve informar o cliente com a maior brevidade possível e propor um produto análogo. Caso também não tenha disponibilidade desse produto análogo, ou caso o cliente rejeite a entrega desse produto, a zooplus deve reembolsar imediatamente o cliente. As entregas estão isentas de taxas de direitos aduaneiros no espaço da UE.

No caso de os produtos sofrerem danos em trânsito, o cliente deve contactar o serviço de apoio ao cliente zooplus com a maior brevidade possível. Assim, a zooplus poderá apresentar queixa junto da seguradora ou operadora de transporte, relativamente aos prejuízos causados. Caso o cliente não notifique a zooplus dos danos em trânsito, os mesmos não serão abrangidos pelos direitos de garantia legal do cliente.

Para efeitos de melhor gestão das entregas, a zooplus fornece o e-mail e, sempre que indicado, o número de telefone do cliente à respetiva empresa de transporte com única e exclusiva intenção de proceder à entrega. O fornecimento desta informação é um passo obrigatório e necessário da relação contratual com a zooplus, pelo que os clientes não poderão proceder à sua alteração ou rejeição. Para mais informações, consulte a secção relativa à [Proteção de Dados](https://www.zooplus.pt/info/legal/privacy). (<https://www.zooplus.pt/info/legal/privacy>).

A zooplus disponibiliza o serviço de entrega ao domicílio e em pontos de recolha. No caso da entrega em pontos de recolha, o cliente receberá um e-mail a confirmar que a encomenda já se encontra no ponto de recolha selecionado. A encomenda ficará até ao limite de 10 dias no ponto de recolha selecionado. Concluído este período, se a encomenda não tiver sido levantada pelo cliente, será devolvida ao nosso armazém e faz-se o reembolso do valor pago pelo cliente, com a maior brevidade possível.

5. Direito de propriedade



Todos os produtos e bens são propriedade da zooplus até que se realize o pagamento total dos mesmos, por parte do cliente. Antes da transmissão de propriedade, quer a doação, a transferência de propriedade como

forma de garantia, o processamento ou a remodelação não são permitidas sem a aprovação da zooplus.

6. Direito de retratação



A zooplus fornece as seguintes informações de acordo com o modelo legal. Um consumidor é qualquer pessoa singular que celebre uma transação legal com uma finalidade que não seja predominantemente relacionada com uma atividade comercial ou como trabalhador independente. Se os clientes necessitarem de mais esclarecimentos sobre direito de retratação, podem contactar o serviço de apoio ao cliente zooplus.

Instruções para exercer o direito de retratação

Direito de retratação

O cliente tem o direito de se retratar da compra no prazo de 14 dias sem declarar quaisquer razões. O prazo de retratação é de 14 dias a partir da data em que o cliente ou um terceiro nomeado por ele, que não é a transportadora, tome posse física da última encomenda.

Para exercer o direito de retratação, deverá informar-nos (zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Munique, Alemanha, service@zooplus.pt) da sua decisão de retratação através de uma declaração inequívoca (p.ex. carta enviada por correio postal ou correio eletrónico). Para o efeito, pode utilizar este **Modelo de formulário de retratação** (https://www.zooplus.pt/bilder/1/PT_Formulrio_de_retratacao_1.pdf), não sendo, no entanto, obrigatório.

Pode igualmente exercer o seu direito de retratação online em https://www.zooplus.pt/contact_form/ (https://www.zooplus.pt/contact_form/). Caso utilize esta funcionalidade, ser-lhe-á enviada de imediato uma confirmação de receção em suporte duradouro (por correio eletrónico), contendo informação relativa ao conteúdo da comunicação de resolução, bem como a data e hora da respetiva receção.

A fim de cumprir o prazo estabelecido, basta que nos envie a sua comunicação de retratação antes de expirar o referido prazo.

Efeitos da retratação

Ao exercer o direito de retratação será reembolsado de todos os valores que recebemos da sua parte (exceto custos adicionais de envio resultantes da sua escolha de forma de envio, que não se enquadre dentro da forma mais económica e standard que nós oferecemos) no prazo máximo de 14 dias, a contar do dia em que tomámos conhecimento da sua decisão de retratação. O reembolso é efetuado pela mesma via pela qual efetuou a transação inicial, a menos que tenha expressamente acordado outra via; não lhe serão imputadas quaisquer taxas por este reembolso. A zooplus reserva-se o direito de manter o reembolso pendente até que todos os produtos tenham sido recolhidos por nós para devolução à origem.

Com a finalidade de gerir a recolha dos produtos e devolução gratuita, por favor entre em contacto com o nosso Serviço de Apoio ao Cliente através de:

Número de telefone: +351 308 803 138 de segunda a sexta-feira das 9h às 18h

Formulário de contacto: https://www.zooplus.pt/contact_us#contactForm (<https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/tickets/new>).

Deve efetuar este contacto sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que o cliente nos comunica a sua rescisão do presente contrato. Considera-se o prazo como respeitado se o cliente devolver os produtos antes do termo do prazo de 14 dias.

Os custos de devolução dos produtos são suportados por nós. O cliente só é responsável por qualquer diminuição do valor dos bens resultante de um manuseamento que não seja o necessário para determinar a natureza, as características e o funcionamento dos produtos.

Por favor, não realize envios com custos extra. Não reembolsamos os custos de envios urgentes ou no caso de a encomenda ser de grandes dimensões. A gestão da recolha da devolução é feita pela zooplus. Terá de indicar o seu número de encomenda assim como o nome e referência do artigo que deseja devolver.

IMPORTANTE: Por favor, contacte o nosso Serviço de Apoio ao Cliente para qualquer tipo de alteração relacionado com a sua retratação. Cartas ou documentos incluídos dentro das embalagens não serão levados em conta.

Fim da informação relativa à retratação

Exclusão do direito de retratação

O direito de retratação não se aplica no caso de se verificar a entrega de produtos

- que não sejam pré-produzidos ou cuja produção se efetuou de acordo com a seleção individual ou especificações do consumidor ou bens que são claramente voltados para as necessidades particulares do consumidor;
- perecíveis e bens com uma esperança de vida muito reduzida, que não sejam suscetíveis de ser devolvidos por razões de proteção de saúde ou higiene ou se o selo foi quebrado após a entrega,
- que, após a entrega, tenham sido inseparavelmente misturados com outros bens.

Formulário de retratação

Modelo de formulário de retratação

(Só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser exercer o direito de retratação.)

— Para: zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Munique, Alemanha, service@zooplus.pt

— Pela presente comunico/comunicamos (*) que me retrato/nos retratamos (*) do meu/nosso (*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (*):

— Solicitado em (*) / recebido em (*)

— Nome do(s) consumidor(es)

— Endereço do(s) consumidor(es)

— Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel)

— Data

(*) Riscar o que não interessa.

7. Garantia e fiabilidade



Aplicam-se as disposições legais de Garantia.

Em caso de defeito, o comprador tem, entre outros direitos, a opção de exigir o cumprimento posterior sob a forma de reparação ou substituição. Se o cumprimento posterior for sob a forma de reparação, o prazo de prescrição original para reclamações decorrentes de defeito é prorrogado por mais doze meses.

A dieta alimentar veterinária só deve ser utilizada quando recomendada e com acompanhamento regular do veterinário. O animal deve ser visto por um veterinário regularmente (cada 6 meses) para exames de rotina e com urgência se der sinais de doença. A zooplus não se responsabiliza pelas consequências da utilização inadequada da dieta alimentar veterinária nem pelo uso da mesma desnecessariamente.

Os medicamentos só devem ser utilizados de acordo com as recomendações e sob o controlo regular do veterinário. O veterinário deve ser consultado regularmente durante a utilização para controlo e imediatamente se a saúde do animal se deteriorar. A zooplus não se responsabiliza pelas consequências de uma utilização indevida ou não declarada de medicamentos.

8. Métodos de pagamento, cupões/vales de desconto, juros de mora, faturas



1. Métodos de pagamento

Por princípio, oferecemos ao cliente a possibilidade de escolher entre as seguintes opções de pagamento: a. Pagamento por cartão de crédito, b. Pagamento por ApplePay, c. Pagamento por PayPal, d. Pagamento por Klarna, e. Google Pay, f. Pagamento por transferência bancária, g. Pagamento por Multibanco. A zooplus reserva-se o direito de aceitar apenas determinados meios de pagamento e de remeter para outros modos de pagamento, em casos específicos. Não é possível efetuar pagamento por envio de dinheiro ou cheques e a zooplus não se responsabiliza por eventuais perdas.

a. Pagamento por cartão de crédito

Para pagamentos com cartão de crédito, aceitamos American Express (Amex), VisaCard, MasterCard e Diners Club.

b. Apple Pay

O Apple Pay está disponível como método de pagamento para dispositivos iOS na nossa App e quando acede através do seu telemóvel. Pode selecionar este método de pagamento ao concluir a sua encomenda. Está acessível através do Safari e pode pagar utilizando um cartão de pagamento associado. O pagamento é efetuado diretamente através da sua conta Apple. Ao submeter a sua encomenda, será redirecionado para a Apple para autorizar o pagamento do valor da encomenda. Assim que formos notificados da sua autorização, damos início à expedição da sua encomenda - conforme o prazo de expedição indicado.

c. PayPal

O pagamento é feito diretamente através da sua conta PayPal. Depois de submeter a sua encomenda, será redirecionado para o PayPal e autorizará o valor da encomenda. Assim que estiver na nossa conta PayPal a

notificação da sua autorização, o envio será efetuado - dependendo do prazo de entrega indicado para o artigo. A sua conta PayPal será debitada com o valor real da fatura após a dedução de quaisquer descontos, vales de oferta, etc. imediatamente após a autorização.

d. Klarna

Em parceria com o Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 111 34 Estocolmo, Suécia, oferecemos os métodos de pagamento Klarna PayLater e Klarna Pay Over Time. O pagamento é feito diretamente ao Klarna. Com o Klarna PayLater, os clientes podem comprar produtos imediatamente e pagar no prazo de 30 dias após o envio ou, para outros serviços, a partir da data de prestação do serviço. O Klarna envia as faturas aos clientes por e-mail. Com o Klarna Pay Over Time, os clientes podem pagar o pedido em prestações mensais. A data de vencimento depende do plano de financiamento exibido durante o processo de finalização da compra, que o Klarna envia posteriormente por e-mail. Os métodos de pagamento Klarna PayLater e Klarna Pay Over Time não estão disponíveis para todas as ofertas e requerem, entre outras condições, a aprovação numa análise de crédito realizada pelo Klarna Bank AB (publ). Para mais informações, consulte os Termos e condições Klarna (<https://www.klarna.com/pt/termos-e-condicoes/>). Também pode encontrar informações gerais sobre o Klarna (<https://www.klarna.com/pt/o-que-e-a-klarna/>), no seu website. Os dados pessoais serão tratados pela Klarna de acordo com as leis de proteção de dados aplicáveis e conforme descrito na Política de Privacidade da Klarna (<https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/pt-PT/privacy/>).

e. Google Pay

O Google Pay está disponível como método de pagamento para dispositivos Android, tanto na nossa aplicação como na loja online móvel. Pode selecionar esta opção na página de pagamento. O pagamento é efetuado diretamente através da sua conta Google Pay, utilizando um método de pagamento associado.

Após a realização da encomenda, será redirecionado para o Google para autorizar o pagamento do montante devido. Assim que recebermos a confirmação da autorização, procederemos ao envio da encomenda de acordo com os prazos de entrega indicados.

Dependendo do método de pagamento registado no Google Pay, o valor final da fatura, após a aplicação de eventuais descontos, vales promocionais ou outras deduções, será debitado imediatamente após a expedição da encomenda.

f. Pagamento por transferência bancária

Se o cliente desejar efetuar um pagamento antecipado, o montante da fatura deve ser transferido para a conta abaixo indicada no prazo de 7 dias após a receção dos dados de pagamento. A mercadoria só será expedida após a receção do pagamento. Se o cliente não efetuar a transferência da totalidade do valor no prazo de 7 dias a contar da receção dos dados de pagamento, a encomenda será anulada. Pode encontrar mais informações sobre o pagamento antecipado na nossa secção de ajuda.

Informações bancárias:

zooplus SE

Banco Santander Totta, SA

IBAN: PT50 0018 2053 0004 7756 0201 7

BIC: TOTAPTPL

IMPORTANTE: se o cliente deseja efetuar pagamento por transferência bancária deve inserir o número de encomenda/fatura no comprovativo de pagamento. No caso de pagamento por homebanking, por exemplo, deverá introduzir o número de encomenda no campo de descritivo. É necessário que tenha em atenção que em caso de pagamento efetuado em máquina Multibanco (MB) não é possível inserir o número de encomenda. Como tal, é imprescindível que envie um e-mail para o serviço de apoio ao cliente, enviando o comprovativo de pagamento e indicando o nome do(s) titular(es) da conta a partir da qual foi efetuada a transferência. Pedimos-lhe que tenha em conta que o valor transferido pode demorar entre 2-3 dias úteis a dar entrada no nosso sistema. Este é um período adicional ao tempo de processamento e expedição da encomenda dos nossos armazéns.

g. Multibanco

O Multibanco é um método de pagamento cómodo e seguro. No final da sua encomenda será apresentada a referência Multibanco para poder finalizar o pagamento no prazo máximo de 3 dias.

Para fazer um pagamento por Referência MULTIBANCO basta dirigir-se a um equipamento Multibanco ou ATM e selecionar “Pagamentos e Outros Serviços” > “Pagamento de Serviços” e, de seguida, introduzir a Entidade, Referência e Montante. Aconselhamos que guarde o talão, dado que este serve como comprovativo do seu pagamento.

Num Terminal de Pagamento Automático também pode efetuar este serviço, selecionando “Pagamento de Serviços” > “Cartão MB” > Entidade > Referência > Montante > PIN.

Através do seu homebanking também pode fazer um pagamento por referência MULTIBANCO sem ter que sair do conforto de casa. Consulte o site do seu Banco e verifique se tem esta opção disponível.

h. Pagamento no ato de entrega

O pagamento pode ser efetuado em dinheiro no momento da receção da encomenda, junto do transportador ou diretamente na estação de correios. O cliente deve ter o montante total exato, em dinheiro. Válido apenas para encomendas inferiores a 500 €. Este método de pagamento implica uma taxa de 2,90 €. Certos produtos não aceitam esta forma de pagamento, terá a confirmação no seu carrinho de compras. O pagamento à cobrança está disponível para encomendas em Portugal Continental.

2. Cupões / vales de desconto

Ao descontar cupões promocionais, as condições especificamente aplicáveis devem ser respeitadas. A informação correspondente consta nos próprios cupões. Em todo o caso, só é possível descontar um cupão por encomenda.

Os cupões não são acumuláveis com outras promoções ou ofertas, onde está igualmente contemplado o plano zooplus Club Premium.

3. Juros de mora e outros danos por mora

Em caso de atraso de pagamento ou de não cobertura, o preço de compra mais os juros legais de mora são devidos e pagáveis pelo período de atraso; a zooplus reserva-se o direito de reclamar por danos mais elevados incorridos.

4. Faturas

O cliente concorda em receber faturas eletronicamente. As faturas eletrónicas são enviadas ao cliente via e-mail, em formato PDF.

Para que o Número de Identificação Fiscal (NIF) conste nas faturas, o cliente deve introduzir esta informação na secção «Endereço de faturação», no separador «Dados pessoais». Nessa secção, o cliente deve introduzir apenas o seu número de NIF pessoal no campo «Número de Identificação Fiscal». Tenha em atenção que este passo deve ser concluído antes de efetuar a encomenda.

O imposto faturado nas vendas não dá direito à dedução do mesmo, por parte do cliente.

9. Proteção de dados

A zooplus trata com muita seriedade a questão da proteção de dados dos seus clientes. Pode consultar a política de proteção de dados da zooplus [aqui](https://www.zooplus.pt/info/legal/privacy). (<https://www.zooplus.pt/info/legal/privacy>).

10. Marketing e comunicação com os clientes

Caso o cliente assine um contrato com a zooplus e, assim, forneça seu endereço de e-mail, a zooplus tem o direito de usar esse endereço para enviar publicidade direta ao cliente sobre produtos ou serviços semelhantes aos adquiridos.

O cliente tem o direito de se opor ao uso de endereço de e-mail para este fim a qualquer momento, sem incorrer em quaisquer custos que não sejam os custos de transmissão de acordo com as tarifas básicas. Cada mensagem de e-mail contém um link para anular a subscrição para o referido fim. Em alternativa, a oposição pode ser declarada em qualquer altura por e-mail para o nosso [Serviço de Apoio ao Cliente](https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/home). (<https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/home>).

11. Identidade do parceiro contratual

zooplus SE

Herzog-Wilhelm-Strasse 18

80331 Munique, Alemanha

Representado pelo Conselho de Administração:

Lionel Desclée (CEO)

Steffen Schüller

Presidente do Conselho de Supervisão:

Stefan Götz

Domicílio social: Munique (Alemanha)zooplus.pt é o nome comercial de zooplus SE em PortugalNúmero do Registo Comercial de Munique: HRB 273759;Número de identificação fiscal: DE 200 164 421zooplus SE é

12. Zooplus Relax



1. Informação geral

O serviço zooplus Relax permite aos clientes registados fazer encomendas automáticas e regulares de artigos compatíveis com este serviço, sem necessidade de os introduzirem manualmente no carrinho de compras. As promoções temporárias não são abrangidas por este serviço.

As encomendas já confirmadas ou concluídas que contenham um artigo compatível podem ser convertidas em encomendas zooplus Relax na conta do cliente, no separador As minhas encomendas.

Cada encomenda efetuada no âmbito deste serviço, ou seja, efetuada na modalidade zooplus Relax constitui uma oferta vinculativa para a zooplus concluir um contrato de compra. O contrato com a zooplus só se torna efetivo quando a zooplus envia ao cliente o(s) artigo(s) encomendado(s) e confirma o envio através de um novo email no prazo de cinco dias úteis após a receção da encomenda automática (confirmação de envio). Se o cliente não receber uma confirmação de envio dentro deste período, significa que o contrato com a zooplus não foi concluído.

Antes de processar uma encomenda desta natureza, a zooplus enviará ao cliente um email de lembrete permitindo que o cliente cancele ou altere a encomenda.

2. Desconto com zooplus Relax

Com a modalidade de compra zooplus Relax obtém um desconto sobre o preço regular atualizado diariamente, em artigos específicos. Pode encontrar mais informações sobre o valor do desconto e quais os artigos elegíveis para este serviço na página de informações da zooplus Relax. O desconto recebido pelo cliente refere-se ao desconto aplicado aos produtos inseridos na compra zooplus Relax à data do processamento da encomenda. Alguns pormenores da zooplus Relax e dos produtos compatíveis com este serviço (incluindo preço, desconto e disponibilidade) podem mudar ao longo do tempo. Por isso, a zooplus reserva-se o direito de alterar o desconto deste serviço em qualquer altura. O desconto associado à modalidade de compra zooplus Relax não pode ser combinado com outros descontos, como por exemplo o plano zooplus Club Premium.

3. Disponibilidade dos artigos

Se um artigo que deseja incluir na compra zooplus Relax não estiver disponível na data de entrega agendada, a encomenda do artigo em causa fica automaticamente cancelada.

4. Duração, alterações e cancelamento

O serviço zooplus Relax não tem duração mínima. Os intervalos de entrega podem ser escolhidos livremente em semanas, mas devem ser no mínimo de três (3) e no máximo de doze (12) semanas. É possível fazer alterações, interromper ou cancelar este serviço a qualquer momento, na conta do cliente, no separador zooplus Relax. A zooplus reserva-se o direito de alterar os termos de serviço a qualquer momento, publicando os termos alterados em zooplus.pt e informando o cliente antecipadamente de quaisquer alterações significativas. Ao manter a adesão ao serviço, o cliente aceita estas alterações. Se o cliente não concordar com quaisquer alterações a estas condições, deve cancelar a adesão ao serviço zooplus Relax. Encontra mais

informações sobre como cancelar o serviço zooplus Relax [aqui](https://www.zooplus.pt/info/about/subscription) (<https://www.zooplus.pt/info/about/subscription>). A zooplus reserva-se o direito de cancelar o serviço por escrito em qualquer altura, sem indicar os motivos para tal.

5. Formas de pagamento

Os artigos solicitados na modalidade de compra zooplus Relax só podem ser pagos com cartão de crédito, pagamento à cobrança ou PayPal. O requisito prévio para o pagamento é apenas que os dados da conta de cliente estejam atualizados e completos. O último método de pagamento utilizado na sua conta antes de subscrever o serviço zooplus Relax será utilizado para cobrar cada encomenda realizada com este serviço. Se o método de pagamento guardado na sua conta não for elegível para o serviço zooplus Relax, pediremos que escolha outro método de pagamento, caso contrário, o serviço zooplus Relax será adaptado a uma encomenda única regular. Se lhe pedirmos para escolher um método de pagamento elegível, este será utilizado para cobrar todas as encomendas realizadas com o serviço zooplus Relax. Se não for possível processar o seu pedido zooplus Relax utilizando o método de pagamento que indicou ao subscrever, autoriza-nos a atualizar a sua subscrição com outro método de pagamento que esteja registado e a utilizar esse método de pagamento para as suas encomendas zooplus Relax. Se não for possível cobrar o método de pagamento registado em relação às suas encomendas zooplus Relax, a sua subscrição será pausada após três tentativas. Pode retomar a sua subscrição a qualquer momento, selecionando outro método de pagamento elegível.

13. Programa de zooPontos



Após o registo do cliente e a criação dum acesso pessoal em "o meu zooplus", bem como após a primeira encomenda, o cliente recebe automaticamente o direito de participar gratuitamente no programa de zooPontos. Encontre mais informação sobre as condições do nosso programa de zooPontos [aqui](https://www.zooplus.pt/bonuspoints/overview). (<https://www.zooplus.pt/bonuspoints/overview>).

O endereço de e-mail que especificar aqui será usado pela zooplus para informar o cliente sobre o estado da sua conta de zooPontos. O cliente tem o direito de oposição ao uso de endereço de e-mail a qualquer momento, sem incorrer em quaisquer custos que não sejam os custos de transmissão de acordo com as tarifas básicas.

14. Resolução alternativa de litígios



Não estamos dispostos nem obrigados a participar em processos de resolução de litígios perante uma entidade de resolução alternativa de litígios de consumo. No entanto, procuramos sempre encontrar uma solução amigável para quaisquer divergências com os nossos clientes. Caso um cliente não esteja satisfeito com uma das nossas ofertas, poderá contactar-nos através do endereço service@zooplus.pt.

15. Disposições finais



Caso qualquer disposição destas Condições Gerais seja ou se torne inválida ou inexecutável, a validade ou exequibilidade das restantes disposições não será afetada. Aplica-se a lei alemã por exclusão da Convenção das Nações Unidas para a Venda Internacional de Mercadorias (sigla inglesa - CISG). Esta lei apenas se aplica

quando as disposições imperativas da legislação do país de residência do consumidor anulam a proteção concedida, aquando da realização da encomenda.

16. Versão impressa das condições gerais de comércio



Pode imprimir os presentes termos e condições gerais de utilização ao clicar no ícone que se encontra no início do documento, na zona superior direita. Além disso, pode clicar no ícone de PDF para guardar uma cópia dos mesmos no seu dispositivo.

Atualização das condições gerais de utilização: 31/07/2026