



zooplus Club – Termos e Condições do programa de fidelização zooplus Club Premium

Em vigor a partir de: 26 de Janeiro de 2026

O zooplus Club é o nosso programa de fidelização de clientes, concebido para recompensar os nossos clientes pela sua confiança e compromisso contínuos. Os presentes Termos e Condições regem a participação no zooplus Club, operado por zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Munique, Alemanha.

Ao participar no zooplus Club Premium, está a concordar com estes Termos e Condições.

1 . Participação no programa zooplus Club Premium

1.1 Elegibilidade

Todos os clientes com uma conta válida em zooplus.pt e uma morada de entrega em Portugal estão automaticamente inscritos no plano zooplus Club Basic.

Além disso, para participarem no programa **zooplus Club Premium** os clientes devem cumprir o estipulado na secção 5 destes Termos e Condições.

1.2 Vantagens do programa zooplus Club Premium

- 3 % de desconto em cada encomenda (cumulativamente com o seguinte)
- Acumular zooPontos com compras válidas.
- Trocar zooPontos por prémios na Loja de Prémios.
- 100 zooPontos pela primeira encomenda, como oferta de boas-vindas.
- 200 zooPontos ao subscrever ou renovar subscrição do programa zooplus Club Premium.
- Dias Exclusivos para Membros.
- 5 % de desconto em toda a loja no aniversário do seu patudo ao completar o Perfil do seu Animal de estimação.

2. zooPontos

2.1 Informação geral

O cálculo do programa de fidelização da zooplus baseia-se na quantidade de zooPontos, que são creditados na conta zooplus do cliente. Os zooPontos só podem ser utilizados para os fins descritos nestes Termos e Condições. Os pontos de outros programas de fidelização (por exemplo, de outras empresas) não podem ser convertidos em zooPontos. As contas zooplus e os créditos de zooPontos não são transferíveis e não têm valor monetário. O saldo atual da conta zooplus de um cliente está disponível na página da zooplus em «o meu zooplus» e pode ser consultado pelo cliente a qualquer momento.

2.2 Aquisição de zooPontos

Por cada encomenda totalmente paga na zooplus, serão creditados automaticamente na conta de cliente zooplus os respetivos zooPontos. Por cada 1 € do valor da encomenda, o cliente receberá 1 zooPonto. Em determinadas ofertas especiais, os clientes podem ganhar zooPontos adicionais, nos montantes descritos na página da zooplus.

2.3 Exclusão do programa de zooPontos, crédito máximo de zooPontos

Não é possível ganhar zooPontos com produtos com preço de venda de 0 € (por exemplo, amostras grátis, prémios zooplus, etc.), valor de cupões resgatados e outros descontos, reduções de preço ou reenvios. Também noutros casos específicos, pode não ser possível efetuar a creditação de zooPontos. Pode receber na sua conta de cliente um máximo de 10 000 zooPontos, por ano civil. Após atingir este montante, não serão creditados mais zooPontos até ao ano civil seguinte. A zooplus reserva-se o direito de não creditar zooPontos no caso de ofertas contratuais que possam ter sido efetuadas com o objetivo de revenda comercial dos produtos.

2.4 Funcionamento do programa de zooPontos, contas múltiplas

Os zooPontos são automaticamente creditados na conta de cliente zooplus quando a encomenda do cliente for paga na totalidade e o pagamento for completamente registado no sistema da zooplus. O crédito é feito na conta de cliente através da qual a encomenda foi efetuada. Se um cliente efetuar encomendas através de várias contas de cliente, os zooPontos serão creditados em cada conta individual, através da qual a respetiva encomenda foi efetuada. Não é possível transferir zooPontos de uma conta de cliente para outra.

2.5 Caducidade dos zooPontos

Se os zooPontos não forem trocados por uma recompensa no prazo de 12 meses a partir do momento em que foram creditados na conta do cliente, caducam no final do respetivo trimestre. A data e o valor da caducidade serão claramente indicados na conta do cliente. Os zooPontos também caducam se a conta do cliente for bloqueada por justa causa. Os pontos obtidos por via de promoções especiais podem ter uma data de validade mais curta.

3. Trocar zooPontos por prémios

3.1 Informação geral

Todos os clientes com conta de cliente podem trocar os seus zooPontos por prémios, assim que tiverem acumulado a quantidade necessária de zooPontos. Os prémios e os zooPontos necessários para adquiri-los estão disponíveis na Loja de Prémios. Estes prémios só podem ser adquiridos juntamente com uma encomenda normal, com o valor mínimo de 19 € (excluindo valor de portes de envio).

3.2 Condições para trocar zooPontos

Os prémios só podem ser adquiridos através da conta pessoal de cliente, em «o meu zooplus». A disponibilidade dos prémios pode variar de acordo com a data e a época do ano, e alguns prémios podem não estar disponíveis em determinados alturas do ano. Para certos prémios, podem aplicar-se Termos e Condições específicos, modificados. Quando tal acontece, as respetivas modificações serão divulgadas com as ofertas dos prémios.

3.3 Envio dos prémios

O custo de envio dos prémios baseia-se nos custos de envio em vigor na zooplus. Clique aqui para saber mais sobre os custos de envio. O prémio que pretende pode ser adicionado ao carrinho de compras clicando no respetivo símbolo. O cliente pode adicionar produtos regulares à encomenda aos preços normais.

Caso o prémio esteja danificado ou incorreto quando o cliente o receber, deve entrar em contacto com o serviço de Apoio ao Cliente zooplus através do formulário de contacto ou por telefone, de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, através do seguinte número: 00351-308-803-138.

4. Perfil do Animal de estimação e cupão de aniversário

- Os clientes que preencherem, pelo menos, **um perfil do seu animal de estimação** na respetiva conta «o meu zooplus» e aceitarem os termos e condições do cupão de aniversário, receberão um cupão de aniversário de **5 % de desconto** para utilizar **em toda a loja**, que será adicionado à secção "Cupões" da sua conta de cliente durante o mês de aniversário do animal.
- Será emitido apenas um cupão de aniversário por conta de cliente e por ano civil.

5. zooplus Club Premium (antes Plano Poupança zooplus)

5.1 Informação geral

O zooplus Club Premium é um programa de descontos que só pode ser adquirido juntamente com a compra de outros produtos. O programa zooplus Club Premium permite ao cliente beneficiar de um desconto de 3 % nas suas encomendas em zooplus.pt.

O zooplus Club Premium é exclusivo para clientes particulares (não comerciais) com uma conta de cliente válida e apenas para uso pessoal. O cliente só pode comprar produtos por um valor máximo de 2.500 € por ano (sem incluir os custos de envio e antes de deduzir qualquer desconto). O programa zooplus Club Premium não pode ser utilizado para fins comerciais. A zooplus reserva-se o direito de não aceitar ofertas contratuais sobre as quais recaia a suspeita de terem o objetivo de revenda comercial dos produtos.

O zooplus Club Premium é válido apenas para a conta de cliente zooplus com a qual foi adquirido e na loja específica onde foi adquirido. Não pode ser transferido para outra conta de cliente nem utilizado noutra loja. Só é possível adquirir um programa zooplus Club Premium por cada conta de cliente. Além disso, salvo alterações, o programa zooplus Club Premium só pode ser utilizado para envios para Portugal.

5.2. Formalização do contrato

O cliente subscreve o programa selecionando o zooplus Club Premium, utilizando o botão correspondente na página «ver carrinho» da zooplus e acedendo ao programa zooplus Club Premium diretamente a partir da conta de cliente ou na página inicial de zooplus Club, e completando uma encomenda. Em seguida, o cliente receberá um e-mail automático de confirmação de que o pedido foi feito, incluindo a compra do programa zooplus Club Premium. Esta confirmação automática (confirmação do pedido) não constitui a aceitação da oferta.

O contrato do programa zooplus Club Premium só é formalizado quando a zooplus confirma a ativação do programa zooplus Club Premium num segundo e-mail (Confirmação do zooplus Club Premium). Quando a opção de pré-pagamento é selecionada, o contrato é formalizado assim que a zooplus enviar as informações de pagamento. Essas informações de pagamento são enviadas ao cliente no prazo de 24 horas após a realização da encomenda.

5.3. Desconto, exclusão do desconto

O respetivo desconto é aplicado automaticamente à encomenda do cliente, antes de adicionar os custos de envio. Salvo indicação em contrário, o desconto zooplus Club Premium não pode ser usado cumulativamente com outros cupões, descontos ou promoções e não é acumulável com o desconto zooplusRelax. O valor poupado ao utilizar o desconto do programa zooplus Club Premium não pode ser trocado por dinheiro.

As promoções temporárias, bem como os artigos explicitamente marcados como não sujeitos a desconto, estão excluídos dos descontos do programa zooplus Club Premium. A zooplus reserva-se o direito de excluir artigos do desconto sem aviso prévio ou justificação.

5.4. Promoções Clubdays

Os membros do programa zooplus Club Premium têm direito a receber o dobro (2x) de zooPontos por todas as compras válidas realizadas durante o período promocional dos Clubdays. As datas exatas desses dias exclusivos para membros serão comunicadas com antecedência através da página da zooplus ou outros canais oficiais de comunicação. Os zooPontos obtidos através desta promoção serão creditados na conta do cliente catorze (14) dias após a data da compra, desde que a encomenda não seja cancelada ou devolvida. Esta oferta é válida apenas para membros ativos do zooplus Club Premium no momento da compra.

5.5 zooPontos de boas-vindas

Quando os clientes subscrevem ou renovam a subscrição do programa zooplus Club Premium, recebem 200 zooPontos na sua conta de cliente. Os zooPontos têm uma validade de 12 meses. Os clientes podem consultar o saldo de zooPontos na página «o meu zooplus».

5.6 Duração do programa zooplus Club Premium

O prazo depende do programa selecionado pelo cliente e termina automaticamente na respetiva data de vencimento. O cliente será notificado por e-mail sobre o vencimento do programa zooplus Club Premium, utilizando o endereço de e-mail fornecido ao subscrever o programa zooplus Club Premium. A notificação será enviada até 28 dias antes da data de vencimento do programa zooplus Club Premium existente, bem como no mesmo dia em que este terminar. Este programa não é renovado automaticamente.

6. Pagamento, data de pagamento e falta de pagamento

O pagamento pela subscrição do programa zooplus Club Premium deve ser efetuado utilizando o mesmo modo de pagamento utilizado para toda a encomenda. A zooplus reserva-se o direito, em casos específicos, de aceitar apenas determinados tipos de pagamento. Ao pagar com cartão de débito/crédito, o valor será debitado no cartão no prazo de uma semana a partir da subscrição do programa zooplus Club Premium.

7. Direito de rescisão

O consumidor tem o direito de cancelar a subscrição no prazo de 14 dias. Um consumidor é qualquer pessoa física que realiza uma transação legal com uma finalidade que não é atribuível à sua atividade comercial ou empresarial. Aplicam-se as seguintes regulamentações ao direito de rescisão ou à exclusão deste direito. Se o consumidor tiver mais dúvidas sobre direito de rescisão, pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da zooplus.

O cliente pode exercer o direito de rescisão de contrato no prazo de 14 dias, sem necessidade de justificação, através de uma declaração inequívoca. O prazo inicia-se após a receção desta notificação por escrito, mas não antes da celebração do contrato ou do cumprimento do nosso dever de informação nos termos do Artigo

246b, n.º 2, parágrafo 1, em conjugação com n.º 1, parágrafo 1, números 7 a 12, 15 e 19, bem como o Artigo 248, n.º 13, parágrafo 1, do Código Civil Alemão. O envio atempado da rescisão é condição suficiente para cumprir o prazo de rescisão.

A notificação de rescisão deve ser enviada para:

zooplus SE

Customer Services

Herzog-Wilhelm-Strasse 18

80331 Munique

Alemanha

8. Consequências da rescisão

Em caso de rescisão efetiva, os serviços já recebidos por ambas as partes devem ser restituídos. O cliente é obrigado a reembolsar quaisquer benefícios recebidos até à notificação de cancelamento, se isso lhe tiver sido indicado e tiver concordado expressamente com isso antes de denunciar o contrato. Em caso de obrigação de pagamento de uma indemnização, pode acontecer que o cliente tenha de continuar a cumprir as suas obrigações de pagamento contratuais até ao período de rescisão. O direito de rescisão expira antecipadamente se ambas as partes tiverem cumprido integralmente o contrato de acordo com o pedido específico, antes de terem exercido o direito de rescisão.

O reembolso deve ser efetuado no prazo de 30 dias. Para o cliente, o prazo começa a contar a partir do envio da notificação de rescisão

9. Rescisão do programa zooplus Club Premium

a. O cliente pode cancelar a subscrição do programa zooplus Club Premium a qualquer momento, com efeito imediato e sem necessidade de justificação, informando-nos por e-mail (service@zooplus.pt) ou correio postal. Neste caso, não será efetuado o reembolso do valor pago pelo programa zooplus Club Premium. Os clientes do programa zooplus Club Premium passarão automaticamente para o programa zooplus Club Basic.

b. A zooplus reserva-se o direito de rescindir o contrato do programa zooplus Club Premium sem aviso prévio por motivos justificados. Os motivos legítimos para a rescisão do programa zooplus Club Premium são, especificamente, se o cliente:

- violar estas condições de participação ou outras condições contratuais.
- prestar declarações incompletas ou falsas.

A rescisão é efetuada por via eletrónica. Ao enviar a notificação de rescisão, a zooplus cancelará a subscrição do cliente no programa zooplus Club Premium.

10. Modificação dos termos e condições do contrato, interrupção do serviço

A zooplus reserva-se o direito de alterar as regras do programa ou estes Termos e Condições a qualquer momento, mediante aviso prévio, quando exigido por lei.

As alterações significativas serão comunicadas por e-mail e/ou na página. A participação contínua implica a aceitação das novas condições. A zooplus reserva-se o direito de suspender o programa zooplus Club, total ou parcialmente, mediante aviso prévio.

11. Contacto e serviço de Apoio ao Cliente

Se tiver alguma dúvida sobre a sua subscrição do programa zooplus Club Premium, sobre zooPontos ou sobre as vantagens do programa zooplus Club Premium, entre em contacto connosco através de:

Serviço de Apoio ao Cliente

E-mail: service@zooplus.pt

Telefone: 00351-308-803-138 (de segunda a sexta, das 9:00 às 18:00)

Formulário de contacto

12. Disposições legais

- O programa zooplus Club rege-se pela lei portuguesa de proteção ao consumidor.
- Aplica-se a legislação alemã, exceto se entrar em conflito com as disposições de proteção ao consumidor da legislação portuguesa.
- Caso alguma disposição destes Termos e Condições seja declarada inválida, as restantes mantêm-se em pleno vigor e efeito.

13. Proteção de dados

A zooplus assume com grande seriedade a proteção dos dados pessoais dos seus clientes. A política de privacidade da zooplus está disponível aqui.