

zooplus Club – Période d'essai Premium – Conditions générales de la période d'essai Premium

Entrée en vigueur : 14 juillet 2026

Le zooplus Club est notre programme de fidélité, conçu pour récompenser nos clients de leur confiance et de leur engagement continu.

Les présentes Conditions générales (« CG ») régissent la participation à la période d'essai gratuite du niveau Premium du zooplus Club (ci-après la « Période d'essai Premium »), organisée par zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Munich, Allemagne.

En participant à la Période d'essai Premium du zooplus Club, vous acceptez les présentes Conditions générales.

1. Participation à la période d'essai Premium du zooplus Club

1.1 Conditions d'éligibilité

- Tous les clients disposant d'un compte client zooplus.be valide et d'une adresse de livraison en Belgique sont automatiquement inscrits au niveau Basic.
- Les clients peuvent activer un essai gratuit de 90 jours du niveau Premium pendant la période de la campagne.

1.2 Avantages de la période d'essai Premium

- 3 % de remise sur chaque commande (conditions de cumul précisées ci-dessous)
- Gagner des zooPoints lors des achats éligibles
- Échanger des zooPoints contre des récompenses dans la Boutique de récompenses
- Gagner 100 points lors de l'inscription à la période d'essai Premium
- Clubdays (voir section 5.4)
- Recevoir un bon d'anniversaire de 250 zooPoints après avoir complété un profil d'animal de compagnie

2. zooPoints

2.1 Généralités

Les calculs du programme de fidélité zooplus sont basés sur les zooPoints, qui sont crédités sur le compte zooplus d'un client. Les zooPoints peuvent uniquement être utilisés aux fins décrites dans les présentes conditions générales. Les points provenant d'autres programmes de récompenses (par exemple ceux d'autres entreprises) ne peuvent pas être convertis en zooPoints. Les comptes zooplus ainsi que les crédits de zooPoints sont non transférables et n'ont aucune valeur monétaire. Le solde actuel du compte zooplus d'un

client est disponible sur le site zooplus dans la rubrique « Mon zooplus » et peut être consulté à tout moment par ce client.

2.2 Gagner des zooPoints

Pour chaque commande entièrement payée auprès de zooplus, le compte zooplus du client sera automatiquement crédité de zooPoints. Pour chaque euro du montant de la commande, le client recevra 1 zooPoint. Pour certaines offres spéciales, les clients peuvent gagner des zooPoints supplémentaires, selon les montants indiqués sur le site zooplus.

2.3 Exclusion du crédit de zooPoints, crédit maximal de zooPoints

Un crédit de zooPoints ne peut pas être obtenu pour les produits dont le prix de vente est de 0 euro (par exemple : échantillons d'essai, récompenses zooplus, cadeaux gratuits), les coupons utilisés et autres réductions, ou les remboursements ou réexpéditions. Dans certains autres cas spécifiques, un crédit de zooPoints peut également ne pas être possible. Un maximum de 10 000 zooPoints par année civile peut être crédité sur votre compte. Après avoir atteint ce montant, aucun zooPoint supplémentaire ne sera crédité sur votre compte jusqu'à l'année civile suivante. zooplus se réserve le droit de ne pas créditer de zooPoints pour les offres contractuelles qui semblent avoir été soumises dans le but de revendre les marchandises à des fins commerciales.

2.4 Procédures de crédit des zooPoints, comptes multiples

Les zooPoints sont automatiquement crédités sur le compte zooplus d'un client lorsque la commande du client a été entièrement payée et que le paiement a été complètement enregistré dans le système de zooplus. Le crédit est attribué au compte client via lequel la commande a été passée. Si un client commande via plusieurs comptes clients, les zooPoints seront crédités sur le compte individuel associé à la commande correspondante. Il n'est pas possible de transférer des zooPoints d'un compte client à un autre.

2.5 Expiration des zooPoints

Si les zooPoints ne sont pas échangés contre une récompense dans les 12 mois suivant leur crédit sur votre compte, ils expireront à la fin du trimestre. La date et le montant de l'expiration seront clairement indiqués dans le compte client. Les zooPoints expireront également si le compte client est bloqué pour des motifs légitimes. Les points promotionnels spéciaux peuvent avoir une date d'expiration plus courte.

3. Échanger des zooPoints contre des récompenses

3.1 Généralités

Chaque client disposant d'un compte client peut échanger ses zooPoints contre des articles de récompense dès qu'il a accumulé le nombre nécessaire de zooPoints. Les articles de récompense ainsi que le nombre de zooPoints requis pour les obtenir seront affichés dans la Boutique de récompenses. Les récompenses zooPoints peuvent uniquement être échangées avec une commande normale (valeur minimale de commande de 12 (douze) euros, hors frais de livraison).

3.2 Conditions d'échange des zooPoints

Les articles de récompense peuvent uniquement être échangés via le compte client personnel du client dans « Mon zooplus ». La disponibilité des récompenses peut varier selon la date et la saison et certaines récompenses spécifiques peuvent ne pas être disponibles à certains moments. Pour certaines récompenses, les conditions générales peuvent être modifiées ; toute modification ou tout ajout sera communiqué.

3.3 Envoi des récompenses

Le coût de livraison des articles de récompense est basé sur les frais de livraison en vigueur chez zooplus. Veuillez cliquer [ici](#) pour en savoir plus sur les frais de livraison chez zooplus. L'article de récompense zooplus peut être ajouté au panier en cliquant sur l'icone du panier. Le client peut ensuite ajouter des produits classiques à la commande aux prix habituels.

Dans le cas où un article de récompense est endommagé ou incorrect lors de sa réception par le client, celui-ci est prié de contacter le service client zooplus via le formulaire de contact ou par téléphone du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 14h au numéro suivant : 0032-25-887-125.

4. Profil d'animal et bon d'anniversaire

- Les clients qui complètent au moins un profil d'animal dans le compte « Mon zooplus » et qui acceptent les conditions du bon d'anniversaire recevront un bon d'anniversaire annuel unique de 250 zooPoints, crédité sur leur compte client pendant le mois d'anniversaire de l'animal.
- Un seul bon d'anniversaire par compte et par année civile sera attribué.

5. Période d'essai Premium

5.1 Généralités

La période d'essai Premium est une période d'essai gratuite de 90 jours du programme Club Premium. La période d'essai Premium peut uniquement être activée conjointement avec l'achat d'autres produits. La période d'essai Premium permet au client de bénéficier d'une réduction de 3 % sur ses commandes sur zooplus.be.

La période d'essai Premium est exclusivement réservée aux clients particuliers (non commerciaux) disposant d'un compte client valide et uniquement pour leur usage personnel. Le client ne peut acheter des produits que jusqu'à une valeur de 1 000 € pendant la période d'essai (hors frais de livraison et avant déduction de toute réduction). La période d'essai Premium ne peut pas être utilisée à des fins commerciales. zooplus se réserve le droit de ne pas accepter les offres contractuelles qui semblent être effectuées dans le but de revendre des marchandises à des fins commerciales.

La période d'essai Premium sélectionnée est uniquement valable pour le compte client zooplus avec lequel elle a été achetée. Elle est uniquement valable dans la boutique spécifique où elle a été achetée. Elle ne peut pas être transférée vers un autre compte client ni utilisée dans une autre boutique. Une seule période d'essai Premium peut être active par compte client à la fois. En outre, sous réserve de modifications, la période d'essai Premium peut uniquement être utilisée pour des livraisons en Belgique.

5.2 Activation de la période d'essai Premium

Le client active la période d'essai en sélectionnant l'offre de période d'essai Premium, en utilisant le bouton correspondant soit sur la page « Aperçu de la commande » du site zooplus, et en finalisant un achat. Aucune information de paiement n'est collectée au moment de l'activation de la période d'essai. Aucun frais n'est facturé au client dans le cadre de la période d'essai Premium.

Le client reçoit ensuite un e-mail de confirmation automatique indiquant que sa commande, y compris sa demande d'activation de la période d'essai Premium, a bien été reçue. Cette confirmation automatique (confirmation de commande) ne constitue pas une acceptation de l'offre.

La période d'essai Premium est uniquement activée lorsque zooplus confirme son activation dans un deuxième e-mail (confirmation de la période d'essai Club Premium)

5.3 Réduction et exclusions de réduction

La réduction applicable est automatiquement appliquée à la commande en ligne du client, avant l'ajout des frais de livraison. Sauf indication contraire, la réduction de la période d'essai Premium ne peut pas être cumulée avec d'autres groupes de réduction (par exemple éleveur, association caritative, etc.) et n'est pas cumulable avec la réduction zooplus Zen. Aucun versement en espèces correspondant aux économies réalisées grâce à la réduction de la période d'essai Premium ne sera effectué.

Les promotions temporaires ainsi que les articles explicitement indiqués comme non remisés sont exclus des réductions de la période d'essai Premium. zooplus se réserve le droit d'exclure certains articles de la réduction sans avoir à en fournir la raison.

5.4 Promotion ClubDays

Les membres de la période d'essai Premium peuvent recevoir le double (2x) de zooPoints sur tous les achats éligibles effectués pendant la période de promotion Club Days. Les dates exactes des Club Days seront communiquées via le site zooplus ou d'autres canaux de communication officiels. Les zooPoints obtenus grâce à cette promotion seront crédités sur le compte du client quatorze (14) jours après la date d'achat, à condition que la commande n'ait pas été annulée ou retournée. Cette offre est valable uniquement pour les membres actifs de la période d'essai Premium au moment de l'achat.

5.5 Points de bienvenue

Lorsque les clients s'inscrivent ou renouvellent leur période d'essai Premium, 200 zooPoints seront crédités sur leur compte. Les zooPoints sont valables pendant 12 mois. Les clients peuvent consulter leur solde de zooPoints sur la page « Mon compte ».

5.6 Durée de la période d'essai Premium

La période d'essai Premium dure 90 jours à compter de la date d'activation et prend automatiquement fin à la date d'expiration.

Il n'y a pas de renouvellement automatique ni de conversion automatique vers un niveau Premium payant. À la fin de la période d'essai, le compte du client revient au niveau Basic. Si le client souhaite continuer en tant que membre Premium payant, la conclusion d'un contrat Premium payant est nécessaire après l'expiration de la période d'essai.

Le client sera informé de l'expiration de sa période d'essai Premium existante par e-mail, à l'adresse e-mail fournie lors de l'activation. La notification sera envoyée jusqu'à 28 jours avant l'expiration de la période d'essai Premium existante, ainsi que le jour de son expiration.

6. Conversion vers le niveau Premium payant

À la fin de la période d'essai, les clients peuvent choisir de convertir leur adhésion en un abonnement Premium payant. La conversion nécessite la conclusion d'un contrat Premium payant après l'expiration de la période d'essai.

La conversion vers le niveau Premium payant est régie par les Conditions générales du niveau Premium du zooplus Club, disponibles ici. La période d'essai Premium ne garantit aucun tarif ni aucune condition spécifique

pour le niveau payant ultérieur.

7. Annulation de la période d'essai Premium

La période d'essai Premium peut être annulée par le client à tout moment, avec effet immédiat et sans avoir à fournir de motif ni à supporter de frais. L'annulation peut être effectuée par e-mail à l'adresse service@zooplus.be ou par courrier postal. Aucun paiement n'étant effectué pour la période d'essai, aucun remboursement ne s'applique. En cas d'annulation, les clients de la période d'essai Premium reviendront automatiquement au statut d'adhésion Basic zooplus.

Si le client annule la période d'essai Premium avant la fin de la période de 90 jours, les avantages de la période d'essai Premium cessent immédiatement et le compte revient au niveau Basic.

Les zooPoints gagnés sur les commandes éligibles passées pendant la période d'essai avant l'annulation sont conservés. Les 200 zooPoints du cadeau de bienvenue crédités lors de l'activation sont également conservés.

8. Résiliation de la période d'essai Premium

zooplus est autorisé à résilier la période d'essai Premium sans préavis en cas de motif important. Les motifs légitimes de résiliation de la période d'essai Premium sont notamment les suivants, lorsque le client :

- viole les conditions générales ou d'autres conditions contractuelles,
- fournit des informations incomplètes ou incorrectes.

La résiliation sera effectuée par écrit. Avec la notification de résiliation, zooplus est autorisé à désactiver la période d'essai Premium du client.

9. Modification des conditions générales du contrat, arrêt du programme

zooplus se réserve le droit de modifier les règles du programme ou les présentes conditions générales à tout moment avec un préavis approprié, lorsque la loi l'exige.

Les modifications importantes seront communiquées par e-mail et/ou sur le site Internet. La poursuite de la participation au programme constitue une acceptation des nouvelles conditions. zooplus se réserve le droit d'interrompre le zooplus Club, en partie ou dans son intégralité, avec un préavis approprié.

10. Contact et service client

Si vous avez des questions concernant votre adhésion au zooplus Club, vos zooPoints, votre période d'essai Premium ou les avantages du niveau Premium, veuillez contacter :

Service client

E-mail: service@zooplus.be

Téléphone : 0032-25-887-125 (Lun-Ven 08h-19h, Sam 08h-14h)

[Formulaire de contact](#)

11. Dispositions légales

- Le zooplus Club est régi par les lois belges relatives à la protection des consommateurs.
- Le droit belge s'applique, sauf si cela entre en conflit avec les protections prévues par le droit belge de la consommation.

- Si une partie des présentes conditions générales est jugée invalide, les autres dispositions restent en vigueur.

12. Protection des données

zooplus accorde une grande importance aux données personnelles de ses clients. La politique de confidentialité de zooplus est disponible [ici](#).