



zooplus Club – Términos y condiciones del periodo de prueba gratuito de zooplus Club Premium

En vigor a partir del: 14 de julio de 2026

zooplus Club es nuestro programa de fidelización de clientes, diseñado para recompensar a nuestros clientes por su confianza y compromiso continuos. Estos Términos y Condiciones rigen la participación en el periodo de prueba gratuito de zooplus Club Premium (en adelante, «Periodo de prueba Premium»), operado por zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Múnich, Alemania.

Al participar en el periodo de prueba gratuito de zooplus Club Premium, aceptas estos Términos y Condiciones.

1. Participación en el periodo de prueba de zooplus Club Premium

1.1 Requisitos para participar

- Todos los clientes con una cuenta válida en zooplus.es y una dirección de entrega en España se inscriben automáticamente en el programa zooplus Club Básico.
- Los clientes pueden activar una prueba gratuita de 90 días del programa zooplus Club Premium durante el periodo de la campaña.

1.2 Ventajas del periodo de prueba gratuito de zooplus Club Premium

- 5 % de descuento en cada pedido (combinable con lo siguiente)
- Acumular zooPuntos con compras válidas.
- Canjear zooPuntos por premios en la Tienda de Premios.
- 100 zooPuntos al registrarse en el periodo de prueba zooplus Club Premium.
- Días Exclusivos para Miembros del Club (sección 5.4).
- 250 zooPuntos de cumpleaños al completar el perfil de tu mascota.

2. zooPuntos

2.1 General

Los cálculos del programa de fidelización de zooplus se basan en los zooPuntos, que se acumulan en la cuenta zooplus del cliente. Los zooPuntos solo pueden utilizarse para los fines descritos en estos términos y condiciones. Los puntos de otros programas de fidelización (por ejemplo, de otras empresas) no se pueden convertir en zooPuntos. Las cuentas de zooplus y el crédito de zooPuntos no son transferibles y no tienen valor monetario. El saldo actual de la cuenta de zooplus de un cliente está disponible en el sitio web de zooplus, en «mi zooplus», y el cliente puede consultarlo en cualquier momento.

2.2 Adquisición de zooPuntos

Por cada pedido pagado íntegramente en zooplus, se abonarán automáticamente zooPuntos en la cuenta zooplus del cliente. Por cada 1 € del valor del pedido, el cliente recibirá 1 zooPunto. En determinadas ofertas especiales, los clientes pueden ganar zooPuntos adicionales, en las cantidades descritas en el sitio web de zooplus.

2.3 Exclusiones del programa de zooPuntos, crédito máximo de zooPuntos

No se pueden obtener zooPuntos por productos con un precio de venta de 0 € (por ejemplo, muestras gratis, premios, etc.), cupones canjeados y otros descuentos, rebajas o reenvíos. En otros casos específicos, es posible que tampoco se puedan obtener zooPuntos. Se puede acreditar un máximo de 10.000 zooPuntos por año natural en la cuenta. Una vez alcanzada esta cantidad, no se acreditarán más zooPuntos en la cuenta hasta el siguiente año natural. zooplus se reserva el derecho de no acreditar zooPuntos por ofertas contractuales que parezcan haber sido enviadas con el fin de revender comercialmente los productos.

2.4 Funcionamiento del programa de zooPuntos, cuentas múltiples

Los zooPuntos se abonarán automáticamente en la cuenta personal del cliente en el momento en que el pago del pedido se haya hecho efectivo. Los zooPuntos se añadirán al número de cuenta de cliente facilitado en el pedido. Si un cliente hace un pedido utilizando otras cuentas de cliente de zooplus, los zooPuntos serán abonados respectivamente en cada cuenta. No es posible la transferencia de zooPuntos de una cuenta a otra.

2.5 Caducidad de los zooPuntos

Si los zooPuntos no se canjean en un plazo de 12 meses tras haber sido registrados en la cuenta personal de cliente, perderán automáticamente su valor al finalizar el trimestre. La fecha y los zooPuntos caducados se indicarán por separado en la cuenta de cliente. Igualmente, los zooPuntos caducarán si la cuenta de cliente se cierra por causas justificadas. Los zooPuntos obtenidos por promociones especiales pueden tener un periodo de validez inferior.

3. Canje de zooPuntos por premios

3.1 General

Cualquier cliente con una cuenta de cliente puede canjear sus zooPuntos por premios, siempre y cuando su saldo se lo permita. Los premios disponibles y la cantidad requerida de zooPuntos necesarios se publicarán en la tienda de premios de zooplus. Para poder obtener el premio, es necesario hacer un pedido mínimo de 15 € (gastos de envío no incluidos).

3.2 Condiciones para el canje de zooPuntos

Los premios pueden canjearse solamente por medio de la cuenta personal «mi zooplus» del cliente. La disponibilidad de los premios puede variar dependiendo de la fecha y la temporada. Algunos premios no están disponibles en determinadas épocas. Para ciertos premios, las condiciones de participación pueden ser modificadas o completadas. Estas se publicarán con las respectivas ofertas de premios.

3.3 Envío de los premios

Los gastos de envío del premio corresponden a los gastos de envío actuales de zooplus. Haz clic [aquí](#), para más información sobre los gastos de envío. El premio se depositará en la cesta con solo hacer clic sobre el

símbolo del carrito. El cliente puede pedir junto con su premio otros productos de la tienda zooplus a precios normales.

En caso de que el premio llegase defectuoso, el cliente debe ponerse en contacto con nuestro departamento de Atención al Cliente para tramitar la devolución de sus zooPuntos. Puede contactar con nosotros a través de nuestro formulario de contacto o por teléfono, de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 y los sábados de 8:00 a 14:00, en el siguiente número: 0034 919 490 624.

4. Perfil de mis mascotas y cupón de cumpleaños

- Los clientes que completen al menos un perfil de mi mascota en la cuenta «mi zooplus» y acepten las condiciones del cupón de cumpleaños recibirán un cupón de cumpleaños anual único de 250 zooPuntos, que se abonará en la cuenta del cliente durante el mes de cumpleaños de la mascota.
- Solo se emitirá un cupón de cumpleaños por cuenta y año natural.

5. Periodo de prueba zooplus Club Premium

5.1 General

El periodo de prueba de zooplus Club Premium es un periodo de prueba gratuito de 90 días del programa zooplus Club Premium. El periodo de prueba Premium solo se puede activar junto con la compra de otros productos. El periodo de prueba Premium permite al cliente disfrutar de un descuento del 5 % en sus pedidos en zooplus.es.

El periodo de prueba Premium está destinado exclusivamente a clientes particulares (no comerciales) con una cuenta de cliente válida y solo para su uso personal. El cliente solo puede adquirir productos por un valor máximo de 1000 € durante el periodo de prueba (sin incluir los gastos de envío y antes de aplicar cualquier descuento). El periodo de prueba Premium no puede utilizarse con fines comerciales. zooplus se reserva el derecho a no aceptar ofertas contractuales que parezcan estar realizadas con el fin de revender productos con fines comerciales.

El periodo de prueba Premium seleccionado solo es válida para la cuenta de cliente de zooplus con la que se haya adquirido. Solo es válida en la tienda específica en la que se haya comprado. No se puede transferir a otra cuenta de cliente ni utilizarse en otra tienda. Solo puede haber un periodo de prueba Premium activo por cuenta de cliente a la vez. Además, salvo cambios, la prueba Premium solo se puede utilizar para envíos a España.

zooplus Club Premium solo es válido para la cuenta de cliente de zooplus con la que se ha adquirido y en la tienda específica en la que se ha adquirido. No se puede transferir a otra cuenta de cliente ni utilizar en otra tienda. Solo se puede contratar un programa zooplus Club Premium por cada cuenta de cliente. Además, salvo cambios, el programa zooplus Club Premium solo se puede utilizar para envíos a España.

5.2. Activación del periodo de prueba Premium

El cliente activa el periodo de prueba seleccionando la oferta «Periodo de prueba Premium» mediante el botón correspondiente, ya sea en la página «Vista previa del pedido» del sitio web de zooplus, y completando la compra. No se recogen datos de pago en el momento de la activación de la prueba. No se cobra ningún importe al cliente en relación con el periodo de prueba Premium.

A continuación, se envía al cliente un correo electrónico automático de confirmación indicando que se ha recibido su pedido, incluida la solicitud de activación del periodo de prueba Premium. Esta confirmación

automática (Confirmación del pedido) no constituye la aceptación de la oferta.

La prueba Premium solo se activa cuando zooplus confirma la activación en un segundo correo electrónico (Confirmación del periodo de prueba de zooplus Club Premium).

5.3. Descuento, exclusión del descuento

El descuento correspondiente se aplica automáticamente al pedido online del cliente, antes de añadir los gastos de envío. Salvo que se indique lo contrario, el descuento del periodo de prueba zooplus Club Premium no se puede combinar con otros grupos de descuentos (por ejemplo, criadores, organizaciones benéficas, etc.) y no es acumulable con el descuento por zooplus Suscripción. El dinero ahorrado al utilizar el descuento del periodo de prueba Premium no se puede canjear por dinero en efectivo.

Las promociones temporales, así como los artículos explícitamente marcados como no sujetos a descuento, quedan excluidos de los descuentos del periodo de prueba zooplus Club Premium. zooplus se reserva el derecho de excluir artículos del descuento sin previo aviso ni justificación.

5.4. Promociones Clubdays

Los miembros del periodo de prueba Premium tienen derecho a recibir el doble (2x) de zooPuntos por todas las compras válidas realizadas durante el periodo promocional de los Clubdays. Las fechas exactas de estos días exclusivos para miembros se comunicarán con antelación a través de la página web de zooplus u otros canales de comunicación oficiales. Los zooPuntos obtenidos a través de esta promoción se abonarán en la cuenta del cliente catorce (14) días después de la fecha de compra, siempre que el pedido no se cancele ni se devuelva. Esta oferta solo es válida para los socios del periodo de prueba zooplus Club Premium activos en el momento de la compra.

5.5 Puntos de bienvenida

Cuando los clientes se registran o renuevan su periodo de prueba zooplus Club Premium, se les acreditan 200 zooPuntos en su cuenta. Los zooPuntos tienen una validez de 12 meses. Los clientes pueden consultar el saldo de zooPuntos en la página «mi zooplus».

5.6 Duración del periodo de prueba zooplus Club Premium

El periodo de prueba Premium tiene una duración de 90 días a partir de la fecha de activación y finaliza automáticamente en la fecha de vencimiento.

No hay renovación ni conversión automáticas al nivel Premium de pago. Al finalizar el periodo de prueba, la cuenta del cliente vuelve al nivel Básico. Si el cliente desea continuar como miembro del nivel Premium de pago, deberá formalizar un contrato del nivel Premium de pago una vez que expire el periodo de prueba.

Se notificará al cliente la expiración del periodo de prueba Premium vigente por correo electrónico, utilizando la dirección de correo electrónico facilitada en el momento de la activación. La notificación se enviará hasta 28 días antes de la fecha de finalización del periodo de prueba Premium vigente, así como el mismo día de finalización de dicho periodo.

6. Conversión a la categoría Premium de pago

Al finalizar el periodo de prueba, los clientes pueden optar por pasar a una suscripción de pago a la categoría Premium. La conversión requiere la formalización de un contrato de pago para la categoría Premium una vez que finalice el periodo de prueba.

La conversión a la categoría Premium de pago se rige por los Términos y condiciones de la categoría Premium del Club zooplus, disponibles aquí. El periodo de prueba Premium no garantiza ningún precio ni condiciones específicas para la categoría de pago posterior.

7. Cancelación del periodo de prueba Premium

El cliente puede cancelar el periodo de prueba Premium en cualquier momento, con efecto inmediato, sin necesidad de justificar el motivo y sin coste alguno. La cancelación puede realizarse por correo electrónico a service@zooplus.es o por correo postal. Dado que no se realiza ningún pago por el periodo de prueba, no se aplicará ningún reembolso. En caso de cancelación, los clientes del periodo de prueba Premium volverán automáticamente a la modalidad de membresía básica de zooplus

Si el cliente cancela el periodo de prueba Premium antes de que finalice el plazo de 90 días, las ventajas del periodo de prueba Premium cesarán con efecto inmediato y la cuenta volverá al nivel Básico.

Se conservarán los zooPuntos obtenidos en los pedidos válidos realizados durante el periodo de prueba antes de la cancelación. También se conservarán los 200 zooPuntos de regalo de bienvenida abonados en el momento de la activación.

8. Rescisión del periodo de prueba Premium

zooplus se reserva el derecho de rescindir el periodo de prueba Premium sin previo aviso por razones justificadas. Las razones legítimas para la rescisión del programa zooplus Club Premium son, en concreto, si el cliente:

- incumple estas condiciones de participación u otras condiciones contractuales.
- realiza declaraciones incompletas o falsas.

La rescisión se lleva a cabo de forma electrónica. Con el envío del aviso de rescisión, zooplus podrá desactivar el periodo de prueba Premium del cliente.

9. Modificación de los términos y condiciones del contrato, interrupción del servicio

zooplus se reserva el derecho de modificar las reglas del programa o estos Términos y Condiciones en cualquier momento con previo aviso, cuando así lo exija la ley.

Los cambios importantes se comunicarán por correo electrónico y/o en el sitio web. La participación continuada implica la aceptación de las nuevas condiciones. zooplus se reserva el derecho a suspender el programa zooplus Club, total o parcialmente, previa notificación pertinente.

10. Contacto y servicio de atención al cliente

Si tienes alguna pregunta sobre tu suscripción al programa zooplus Club, los zooPuntos, el plan de prueba Premium, o las ventajas del programa zooplus Club Premium, ponte en contacto con nosotros a través de:

Servicio de atención al cliente

Email: service@zooplus.es

Teléfono: 0034 919 490 624 (de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 y los sábados de 8:00 a 14:00)

Formulario de contacto

11. Disposiciones legales

- El programa zooplus Club se rige por las leyes de protección al consumidor de España.
- Se aplica la legislación alemana, salvo que entre en conflicto con las disposiciones de protección al consumidor de la legislación española.
- En caso de que alguna disposición de estos Términos y Condiciones sea declarada inválida, las restantes conservarán su plena vigencia y efecto.