

zooplus Club – Termos e Condições do programa Premium - Período de teste gratuito

Em vigor a partir de: 14 de julho de 2026

O zooplus Club é o nosso programa de fidelização, criado para recompensar os nossos clientes pela sua confiança e compromisso contínuos. Os presentes Termos e Condições regem a participação no período de teste gratuito do plano Premium do zooplus Club (doravante “período de teste Premium”), operado pela zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Munique, Alemanha.

Ao participar no período de teste zooplus Club Premium, concorda com estes Termos e Condições.

1. Participação no período de teste zooplus Club Premium

1.1 Critérios de elegibilidade

- Todos os clientes com conta válida no zooplus.pt e morada de entrega em Portugal são automaticamente inscritos no plano zooplus Club Basic.
- Os clientes podem ativar um período de teste gratuito de 90 dias do plano Premium durante o período da campanha.

1.2 Vantagens do período de teste zooplus Club Premium

- 3 % desconto em todas as encomendas (combinável abaixo)
- Ganhar zooPontos em compras qualificadas
- Trocar zooPontos por prémios na Loja de Prémios
- 100 pontos ao inscrever-se no período de teste
- ClubDays (na secção 5.4)
- Receba um cupão de aniversário de 250 zooPontos após ter concluído 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 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 Ganhar zooPontos

Por cada encomenda com pagamento processado na zooplus, recebe automaticamente os zooPontos na sua conta de cliente. Por cada 1 € do valor da encomenda, o cliente receberá 1 zooPonto. Em determinadas ofertas especiais, os clientes podem ganhar zooPontos adicionais, de acordo com condições descritas no site 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 Validade dos zooPontos

Se os zooPontos não forem trocados por um prémio no prazo de 12 meses a contar da data em que foram creditados na sua conta, expirarão no final desse trimestre. A data do fim da validade e a quantidade zooPontos serão claramente indicados na conta do cliente. Os zooPontos também deixam de poder ser utilizados se a conta do cliente for bloqueada por motivos legítimos. Os pontos 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 (valor mínimo da encomenda de 19 €, excluindo valor de portes de envio).

3.2 Condições para trocar zooPontos

Os prémios só podem ser resgatados através da conta pessoal do cliente em o meu zooplus. A disponibilidade dos prémios pode variar consoante a data e a época do ano, e prémios específicos podem não estar disponíveis em determinados períodos. Para prémios específicos, os termos e condições podem ser modificados; quaisquer modificações ou alterações serão divulgadas.

3.3 Envio de prémios

O custo do envio dos prémios baseia-se nos custos de envio atuais da zooplus. Clique aqui para saber mais sobre o custo de envio na zooplus. O prémio zooplus pode ser adicionado ao carrinho de compras clicando no símbolo do carrinho. 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 presente de aniversário

- Os clientes que preencham pelo menos um perfil do animal de estimação na conta “o meu zooplus” e aceitem os termos e condições do presente de aniversário recebem um presente anual único de 250 zooPontos, creditado na sua conta de cliente durante o mês de aniversário do animal.
- Será emitido apenas um presente de aniversário por conta de cliente e por ano civil.

5. Período de teste Premium

5.1. Informação geral

O período de teste Premium é um período de teste gratuito de 90 dias do programa Club Premium. O período de teste Premium só pode ser ativado em conjunto com a compra de outros produtos. O período de teste Premium permite ao cliente usufruir de um desconto de 3% nas suas encomendas no site zooplus.pt.

O período de teste Premium é exclusivo para clientes individuais (não comerciais) com uma conta de cliente válida e apenas para uso pessoal. O cliente pode adquirir produtos no valor de até 1.000 euros durante o período de teste (excluindo os custos de entrega e antes da dedução de quaisquer descontos). O período de teste Premium não pode ser utilizado para fins comerciais. A zooplus reserva-se o direito de não aceitar ofertas contratuais que pareçam ser feitas com o objetivo de revender produtos comercialmente.

O período de teste Premium selecionado é válido apenas para a conta de cliente zooplus com a qual foi adquirido. É válido apenas na loja específica onde foi adquirido. Não pode ser transferido para outra conta de cliente nem utilizado noutra loja. Cada conta de cliente só pode ativar um período de teste Premium. Além disso, sujeito a alterações, o período de teste Premium só pode ser usado para entregas em Portugal.

5.2. Ativação do período de teste Premium

O cliente ativa o período de teste selecionando a oferta de teste Premium, utilizando o botão correspondente na página "Pré-visualização da encomenda" no site da zooplus e concluindo a compra. Nenhum dado de pagamento é recolhido no momento da ativação do período de teste. Não é cobrado qualquer valor ao cliente em relação ao período de teste Premium.

O cliente recebe então um e-mail automático de confirmação a informar que o seu pedido, incluindo o pedido de ativação do período de teste Premium, foi recebido. Esta confirmação automática (confirmação da encomenda) não constitui aceitação da oferta.

5.3. Descontos e exclusões descontos

O respetivo desconto é aplicado automaticamente à encomenda do cliente, antes de adicionar os custos de envio. Salvo indicação em contrário, o desconto período de teste 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 período de teste 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 período de teste Premium. A zooplus reserva-se o direito de excluir artigos

do desconto sem aviso prévio ou justificação.

5.4. Promoção ClubDays

Os membros do período de teste 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 período de teste 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 12 meses. Os clientes podem consultar o saldo de zooPontos na página "o meu zooplus".

5.6 Duração do período de teste Premium

O período de teste Premium tem uma duração de 90 dias a partir da data de ativação e termina automaticamente na data de vencimento.

Não há renovação automática nem conversão automática para um plano Premium pago. No final do período de teste, a conta do cliente regressa ao Club Basic. Caso o cliente pretenda continuar como subscritor do plano Premium pago, será necessário celebrar um contrato de subscrição Premium após o fim do período de teste.

O cliente será notificado sobre o fim do período de teste Premium por e-mail, utilizando o endereço de e-mail fornecido no momento da ativação. A notificação será enviada até 28 dias antes do final do período de teste Premium, bem como no próprio dia do final do período de teste Premium atual.

6. Migração para o Club Premium pago

No final do período de teste, os clientes podem optar por converter para uma subscrição paga do Club Premium. A migração requer a assinatura de um contrato pago do Club Premium após o fim do período de teste.

A migração para o Club Premium pago é regida pelos Termos e Condições do plano zooplus Club Premium, disponíveis aqui. O período de teste Premium não garante qualquer preço ou condição específica para o plano pago subsequente.

7. Cancelamento do período de teste Premium

O período de teste Premium pode ser cancelado pelo cliente a qualquer momento, com efeitos imediatos, sem custos e sem necessidade justificação. A rescisão pode ser feita por e-mail para service@zooplus.pt ou por correio postal. Como não há pagamento pelo período de teste, não haverá lugar a reembolso. Em caso de cancelamento, os clientes do período de teste Premium regressam automaticamente ao plano Club Basic.

Se o cliente cancelar o período de teste Premium antes do fim do período de 90 dias, as vantagens do período de teste Premium cessam imediatamente e a conta regressa ao plano Club Basic.

Os zooPontos ganhos em encomendas qualificadas realizadas durante o período de teste antes do cancelamento serão mantidos. O presente de boas-vindas de 200 zooPontos creditado na ativação também

será mantido.

8. Rescisão do período de teste Premium

A zooplus tem o direito de rescindir o período de teste Premium sem aviso prévio caso exista um motivo relevante. Os motivos legítimos para a rescisão do período de teste Premium incluem, em particular, se o cliente:

- Violar os termos e condições ou outras condições contratuais;
- Fornecer informações incompletas ou falsas.

A rescisão é efetuada por escrito por via eletrónica. Ao enviar a notificação de rescisão, a zooplus desativa a subscrição do cliente no período de teste Premium.

9. 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.

10. Contacto e serviço de Apoio ao Cliente

Se tiver dúvidas sobre a sua subscrição do zooplus Club, zooPontos, período de teste Premium ou benefícios Premium, contacte:

Serviço de Apoio ao Cliente

Email: service@zooplus.pt

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

Formulário de contacto

11. 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.

12. 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.