

Notificación de envíos (política de devolución y más)



Anulación del contrato de compra

Como cliente, puede revocar su declaración de contrato, en un plazo de 14 días, por escrito (vía correo electrónico). El plazo comienza tras la recepción de estas instrucciones por escrito y no antes de la recepción de la mercancía por parte del destinatario (en el caso de las entregas sucesivas de artículos del mismo tipo, no comenzará desde la recepción de la primera entrega parcial), ni tampoco antes de que se cumplan con las obligaciones de información, conforme al apartado 2 del art. 246 en relación con el apartado. 1 y 2 del art. 1 del EGBGB así como con las obligaciones relativas al apartado 1, párrafo 1 del art. 312e del BGB (código civil alemán) en relación con el apartado 3 del art. 246 EGBGB (Ley de introducción al código civil alemán). Para salvaguardar el plazo de revocación, es suficiente el envío de la revocación o de la mercancía a su debido tiempo.

Para poder conocer la forma de devolución, puede ponerse en contacto con el servicio de Atención al Cliente de zooplus a través del siguiente [formulario de contacto](#).

En caso de devolución del producto o productos, su contrato será anulado y su dinero se le será reembolsado una vez que se haya recibido el producto devuelto. El importe del producto devuelto será acreditado a su cuenta por transferencia bancaria. En caso de que los productos devueltos lleguen incompletos, dañados, usados o sucios, zooplus se reserva el derecho de reembolsar sólo una parte del importe pagado por los productos devueltos.

El derecho de revocación no es aplicable en el caso de contratos de venta a distancia para la entrega de artículos que se fabriquen según las especificaciones del cliente o a medida, (como collares personalizados, rascadores hechos a medida de la empresa inTIERior, etc.) exclusivamente conforme a sus propios requisitos, o que, por su naturaleza, no sean aptos para su reenvío, se puedan estropear rápidamente, o cuya fecha de caducidad ya haya expirado (como por ejemplo plantas, animales de acuario, cultivos vivos de alimentos, alimentos congelados).

zooplus asume los gastos de devolución sólo en caso de envío erróneo o producto defectuoso. En cualquier otro caso, el cliente deberá asumir los gastos de devolución.

Si desea hacer una devolución, por favor, póngase en contacto con el servicio de Atención al Cliente de zooplus a través del siguiente [formulario de contacto](#).

Consecuencias de la revocación

En caso de una revocación efectiva, las prestaciones ya recibidas por ambas partes deben restituirse y, en su caso, también cualquier beneficio ocasionado (ejemplo: intereses).

Si no puede devolver la prestación recibida en su totalidad o en parte, o únicamente puede hacerlo en un estado de deterioro, deberá pagar una indemnización por el valor correspondiente. Esto no es aplicable a la entrega de artículos, si el deterioro de estos se puede atribuir únicamente a su prueba, como hubiera podido hacer en una tienda.

Además, no estará obligado a abonar una indemnización por el deterioro del artículo, si este se ha producido durante el estreno normal del mismo y no ha utilizado el artículo como de su propiedad y ha evitado todo aquello que pudiera disminuir su valor.

Compañía operadora

A menos que se mencione lo contrario, todos los contratos de compra se realizan con zooplus SE:

zooplus SE
Sonnenstraße 15
80331 Múnich (Alemania)

zooplus.es es el nombre comercial de zooplus SE, registrada en Alemania:

Número del Registro Mercantil de Múnich: HRB 273759;
Número de identificación fiscal: DE 200 164 421

Consejo de dirección

Geoffroy Lefebvre
Andreas Maueröder

Presidente del consejo de supervisión

Stefan Götz