

Generelle vilkår og forretningsbetingelser for privatkunder



1. Anvendelsesområde

Disse generelle vilkår og betingelser gælder for alle ordrer, der er foretaget af forbrugere i henhold til §13 i den tyske civillovbog (BGB) via onlineshoppen [zooplus.dk](https://www.zooplus.dk), der drives af zooplus AG, Sonnenstraße 15, 80331 München, Tyskland (herefter: zooplus).

2. Bestillingsforløb, indgåelse af kontrakt, mængdebegrænsning

1. Bestillingsforløb

zooplus tilbyder sine kunder et bredt udvalg af artikler til kæledyr. Ved at klikke på produktet eller artikelbeskrivelsen, føres kunden videre til produktdetaljerne, f.eks. tilbehør, forskellige størrelser eller smagsvarianter af selvsamme artikel. For at vælge et produkt, skal kunden angive det ønskede antal og klikke på indkøbskurv-ikonet.

Når alle de ønskede produkter er lagt i indkøbskurven, skal kunden klikke på "indkøbskurv", og får dermed en oversigt over alle de udvalgte produkter og kan efter behov, lave ændringer i bestillingen.

Ønsker kunden at afslutte sin bestilling, kan kunden klikke på knappen "Til bestilling/kasse". Allerede registrerede kunder indtaster her deres brugernavn og password. Ikke-registrerede kunder kan oprette en ny kundekonto eller også fortsætte betalingsforløbet uden oprettelse af kundekonto. I dette tilfælde skal kunden på de følgende sider opgive adresse- og regningsinformationer.

Ved at klikke på knappen "Fortsæt" kommer kunden frem til det sidste bestillingpunkt "Oversigt". Her vises en sammenstilling af kundens bestilling med den samlede pris (inklusiv moms) samt oplysninger om leveringsservice- og udgifter.

Kunden afslutter bestillingen ved at klikke på knappen, "Køb". Dermed bliver et bindende tilbud tilsendt.

2. Købsaftale

Fremstillingen af produkterne i online-shoppen udgør ikke et juridisk bindende tilbud, men er kun et uforpligtende online-katalog over varesortimentet. Ved at klikke på knappen "Køb", indgår kunden i en bindende bestilling. Købsaftalen er endnu ikke bindende, når bestillingen er afsendt. Kunden modtager en bekræftelse per e-mail på, at bestillingen er modtaget. Denne bekræftelse betyder ikke, at zooplus godkender bestillingen, kun at bestillingen er modtaget. Købsaftalen bliver bindende i det øjeblik zooplus godkender kundens bestilling, dvs. når zooplus sender varen til kunden, og med endnu en e-mail bekræfter, at varen er på vej.

3. Købsaftale ved forudbetaling/bankoverførsel

Til forskel fra 2.b. indgås der ved valg af forudbetaling allerede en bindende kontrakt/købsaftale, når zooplus sender kunden betalingsinformationen. Denne betalingsinformation sendes til kunden inden for 24 timer efter afgivelsen af hans ordre. Ordrebekræftelsen udgør ikke nogen betalingsinformation. Ved forudbetaling forfalder regningsbeløbet ved modtagelsen af betalingsinformationen, hvorefter beløbet inden for 7 dage skal overføres til den bankkonto, der anføres i 8.d. Ved betalingsfristen skal hele regningsbeløbet være gået ind på vores konto. Hvis beløbet efter 7 dage ikke er blevet overført til den i 8.e. anførte konto, vil kundens ordre automatisk blive annulleret.

4. Mængdebegrænsning

Salg af vare kan kun ske i husholdningsstore mængder, og kun til myndige personer. Den maksimale bestillingsværdi er 19000 kr.

3. Priser og leveringsgebyrer

Alle priser er inklusiv den lovpligtige moms. De gældende priser er de aktuelle priser på bestillingstidspunktet, og er uden leveringsgebyrer. Vi tilbyder fri levering fra 349 kr.

Forsendelsesomkostninger for de lande, du kan få leveret til, kan du se [her](#).

4. Levering

Alle bestillinger sendes som regel til vores lager inden for 24 timer efter, bestillingen indtræffer.

Er en vare på lager, vil din levering som regel ske inden for 2-4 hverdage (vær opmærksom på, at levering til Bornholm og visse småøer kan tage lidt længere). Du kan læse mere om zooplus leveringsbetingelser her:

[Leverings- og portopriser](#).

Skulle en bestilt vare ikke være tilgængelig og en købsaftale derfor ikke være indgået, forholder vi os ret til at tilbyde at sende dig de øvrige varer fra bestillingen. Du er ikke forpligtet til at tage imod dette tilbud.

I tilfælde af, at zooplus ikke kan levere det bestilte produkt, fordi zooplus selv og uden skyld ikke har modtaget varen fra deres leverandører, forbeholder zooplus sig retten til at træde tilbage fra købsaftalen. I dette tilfælde bliver kunden informeret og tilbudt et tilsvarende produkt. Er et tilsvarende produkt ikke tilgængeligt, eller ønsker kunden ikke at modtage et sådant, refunderer zooplus straks alle omkostninger kunden har haft ved denne bestilling.

Skulle en leveret vare vise tegn på åbenlyse transportskader, bedes du kontakte vores kundeservice. zooplus har så mulighed for, at reklamere skaden til chauffør eller transportfirmaets forsikring. Hvis kunden ikke informerer zooplus kundeservice om transportskader, har det ingen betydning for kundes lovbestemte Garantirettigheder.

For at udføre bestillinger bedst muligt og holde vores kunder optimalt informeret om leveringsstatus, sender zooplus kundens e-mail-adresse, og - hvis angivet - kundens telefonnummer (ved større forsendelser), til den respektive transportør. zooplus ser kundernes og egne interesser i et afbalanceret forhold til hinanden, især fordi transportørerne selv har forpligtet sig til beskyttelsen af personoplysninger, og derfor har forpligtet sig til udelukkende at bruge kundedata til forsendelsesinformation. Mere information kan du også finde i vores [Databeskyttelseserklæring](#). Mere information kan du også finde i vores Hvis du mister dine bestillingsdokumenter, kan du henvende dig til vores [kundeservice](#).

Bemærk venligst, I udsædvanlige sager, forbeholder vi retten til at ændre den valgte leveringsudbyder

5. Ejendomsforbehold

Indtil kunden har foretaget fuld og gyldig betaling, forbliver varerne zooplus ejendom. Før ejerskifte kan varen ikke være genstand for pantsættelse, kaution, forarbejdning eller omarbejdelse uden zooplus skriftelige tilladelse.

6. Fortrydelsesret

Ved afslutning af en fjernsalgstransaktion har forbrugere en grundlæggende, lovbestemt fortrydelsesret, som zooplus efterfølgende informerer om på lovpligtig vis. For yderligere informationer om fortrydelse, kan kunden

henvende sig til zooplus [kundeservice](#).

Oplysning om fortrydelsesret

Du kan inden for 14 dage efter varens modtagelse, uden angivelse af nogen grund, fortryde dit køb. Fortrydelsesfristen er på fjorten dage fra den dato, hvor du eller en tredjepart navngivet af dig, hvilket ikke er transportøren, har modtaget alle varer, dvs. taget dem fysisk i besiddelse.

For at udøve fortrydelsesretten, skal du underrette os (zooplus AG, Sonnenstr. 15, 80331 München, Tyskland, telefon (engelsk betjening): +45 78 15 02 17, service@zooplus.dk) skriftligt (f.eks per post eller e-mail). Du kan også gøre brug af vedhæftede annulleringsformular, men det er ikke obligatorisk. [Annulleringsformular](#).

For at overholde fortrydelsesfristen, er det tilstrækkeligt at sende os en besked om, at du gør brug af din fortrydelsesret, hvis dette gøres indenfor fortrydelsesfristen.

Hvis du gør brug af fortrydelsesretten

Hvis du gør brug af din fortrydelsesret, skal vi tilbagebetale alle betalinger vi har modtaget fra dig, herunder leveringsomkostninger (med undtagelse af evt. meromkostninger, der skyldes at du har valgt en anden form for leverance end den, der tilbydes af os som den billigste leverance) straks og senest inden fjorten dage fra den dato, hvor din meddelelse om annullering er modtaget af os. Til denne tilbagebetaling, bruger vi den samme betalingsmetode, som du brugte til den oprindelige transaktion, medmindre der er lavet en aftale med dig om en anden betalingsvej. I hvert fald vil du ikke blive opkrævet gebyr for tilbagebetalingen. Vi kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varerne retur, eller indtil du har sendt os en kvittering på, at du har returneret varerne, alt efter hvad der er tidligst.

Varen skal straks og senest fjorten dage fra den dato, hvor du meddeler os om annullering af kontrakten med zooplus sendes tilbage til:

zooplus AG
Vertriebszentrum
Markt 3
D-99880 Hoerselgau
Tyskland

Fristen er overholdt, hvis du sender varerne tilbage inden de fjorten dage er udløbet.

Vi dækker udgifterne i forbindelse med tilbageleveringen af varerne.

Hvis varen returneres i forringet tilstand, skal du i givet fald betale en erstatning for vores værditab. For forringelse af en vare samt for brugsfordele skal du kun yde værdierstatning i det omfang, brugen eller forringelsen kan føres tilbage til en omgang med varen, der går ud over simpel afprøvning af egenskaber og funktioner. Ved "afprøvning af egenskaber og funktioner" forstås testning og afprøvning af en vare, sådan som det er muligt og normalt at gøre i en fysisk butik.

Slut på oplysning om fortrydelsesret

Udelukkelse af fortrydelsesretten

Fortrydelsesretten gælder ikke for levering af varer,

- der ikke er færdig fremstillet på forhånd og, hvis færdiggørelse bestemmes af Kundens individuelle valg eller beslutning, eller som er skræddersyet til kundens behov, hen til levering af varer som hurtigt fordærves eller, hvis udløbsdato hurtig overskrides,
- som af hygiejniske grunde ikke er egnet til tilbagelevering, fx. frostvarer, hvis forseglingen er fjernet efter levering af varen,

- som pga. deres beskaffenhed blev uadskilleligt blandet med andre varer efter leveringen.

Produkter, som f.eks økonomipakke eller sæt, der består af flere produkter eller dele, betragtes som et produkt og skal afvises i sin helhed.

Annuleringsformular

Mønster til annulleringsformular

(Hvis du ønsker at annullere kontrakten, bedes du udfylde denne formular og sende den tilbage.)

– Til zooplus AG, Kundeservice, Sonnenstraße 15, 80331 München, Tyskland. service@zooplus.dk

– Hermed annullerer jeg/vi (*) den af mig/os (*) indgåede kontrakt om køb af

de følgende varer (*)/ levering af de følgende tjenesteydelser (*)

– Bestilt den (*)/modtaget den (*)

– Navn køber(e)

– Adresse køber(e)

– Underskrift køber(e) (kun ved henvendelser på papir)

– Dato

(*) Overstreg venligst den, du ikke anvender.

7. Reklamation og ansvar

De ved lov bestemte garantirettigheder er gældende.

Fodring med et dyrlægediætfoder bør kun ske i samråd med din dyrlæge. Når du fodrer med dyrlægediætfoder, bør du tage dit dyr til regelmæssige kontroltjek (hver 6. måned) hos din dyrlæge. Hvis dit dyrs sundhedstilstand forværres, skal du straks kontakte din dyrlæge. zooplus påtager sig intet ansvar for følgerne af forkert eller udeblivende medicinsk virkning efter fodring med dyrlægediætfoder.

8. Betaling og gavekort

1. Betaling

Betaling for varerne kan foregå via bankoverførsel (konto-til-konto forudbetaling), kreditkort eller PayPal. zooplus AG forholder sig ret til i enkelte tilfælde - eller afhængig af den af kunden valgte leveringsform - kun at acceptere visse betalingsformer. Betaling via forsendelse af kontanter eller check er desværre ikke mulig. Vi fralægger os ethvert ansvar for tab i den forbindelse.

2. Betaling via kreditkort

Ved betaling med kreditkort følger opkrævningen inden for en uge efter varens afsendelse (vi accepterer MasterCard og VISA/Dankort).

3. Betaling via konto-til-konto bankoverførsel (forudbetaling)

Ønsker du at betale med forudbetaling/bankoverførsel, skal du overføre regningsbeløbet til nedenstående bankkonto inden for 7 dage efter bestillingsbekræftelsen.

Mere information om forudbetaling/bankoverførsel finder du under [Hjælp](#).

Skulle du blive forsinket med dine betalinger, forbeholder vi os ret til at opkræve dig for eventuelle rykkergebyrer.

Bankforbindelse:

zooplus AG
Sydbank
Storegade 18
6200 Åbenrå, Danmark

Kontonr.: 0001264642
Reg.nr.: 8065
IBAN: DK47 8065 0001 2646 42
SWIFT (BIC): SYBKDK22

4. Betaling med PayPal

PayPal er et online betalingssystem, som enhver med en email-adresse kan benytte til at sende og modtage penge med kreditkort eller bankkontonummer. Du kan betale med PayPal hos zooplus.dk, nemt og sikkert. Under bestillingen kan du også åbne en PayPal-konto hvis du ikke allerede har én.

5. Betaling med faktura

Ved betaling med faktura accepterer kunden at betale fakturabeløbet inden for 14 dage efter modtagelse af varen. Afgørende er betalingsmodtagelsen hos zooplus. Inden for rammerne af denne betalingsmetode forbeholder vi os retten at foretage en kreditrisikovurdering på grundlag af matematisk-statistiske modeller ved hjælp af eksterne kreditbureauer. For yderligere detaljer henvises til [databeskyttelseserklæring](#).

6. Gavekort

Ved indløsning af gavekort skal du være opmærksom på de specifikke, gældende indløsningsbetingelser såsom mindste bestillingsmængde, gyldighed osv. De relevante oplysninger findes på gavekortet. Under alle omstændigheder kan der kun indløses ét gavekort (eller anden rabat) per indkøb. Det er ikke muligt at få et gavekort udbetalt eller modregnet på et senere tidspunkt.

7. Standardrenter og anden misligholdelse

Hvis kunden misligholder betaling, vil købsprisen blive påført lovpligtige misligholdelsessatser mens misligholdelsen foregår. zooplus forbeholder sig retten ved culpøs handlen at påføre højere misligholdelsesrente.

8. Regninger

zooplus har ret til at fakturere kunden elektronisk. Elektroniske fakturaer sendes til kunden via e-mail i PDF-format.

9. Databeskyttelse

Læs mere herom i vores udførlige [databeskyttelseserklæring](#).



10. Marketing & kundekommunikation

Hvis kunden indgår en kontrakt med zooplus og specificerer den elektroniske postadresse (e-mail), så har zooplus ret til at bruge kundens elektroniske postadresse (e-mail-adresse) til målrettet markedsføring for egne, lignende varer eller tjenester. Kunden har til enhver tid ret til at gøre indsigelse mod brugen af den elektroniske postadresse til [zooplus kundeservice](#) uden at pådrage sig andet end transmissionsomkostningerne i henhold til basissatserne.

11. Webshop-operatør

zooplus AG
Sonnenstraße 15 80331 München Tyskland
Repræsenteret ved:
Dr. Cornelius Patt
Andreas Maueröder
Dr. Mischa Ritter

Formand for bestyrelsen:
Karl-Heinz Holland
Selskabets sæde: München Tyskland
Byretten i München Tyskland, HRB 125080
VAT-IdNr. DE 200 164 421

12. zooplus - zooPoint

Når kunden registreres, og der oprettes en "Mit zooplus"-konto, men også ved førstegangsbestilling, får kunden automatisk ret til gratis at deltage i zooplus-bonusprogrammet. Detaljer om deltagelsesbetingelser finder du [her](#). Den angivne elektroniske postadresse (e-mail) bruges af zooplus til at informere kunden om status for deres zooPoint. Kunden har til enhver tid ret til at gøre indsigelse mod brugen af den elektroniske postadresse (e-mail-adresse) uden at pådrage sig andet end transmissionsomkostningerne i henhold til basissatserne. Der kan maksimalt optjenes 10.000 zooPoint per kalenderår. Efter at have nået dette antal zooPoint, krediteres der ikke yderligere zooPoint før næste kalenderår.

13. Online konfliktløsning

Europa-Kommissionen stiller en platform til rådighed for online konfliktløsning (OS) mellem virksomheder og forbrugere. Du kan finde den her: www.ec.europa.eu/consumers/odr

Nogle forhandlere er ifølge loven forpligtet til at deltage, men dette er ikke tilfældet for zooplus. Vi er ikke forpligtede eller villige til at deltage i en tvistbilæggelse via Center for Klageløsning.

14. Afsluttende bestemmelser

Tysk ret finder anvendelse, idet FN's konvention om aftaler om internationale køb (CISG) er udelukket. Forbrugeren kan dog fortsat påberåbe sig den beskyttelse, som tilkommer ham/hende i medfør af ufravigelige regler i loven i det land, hvor hun/han har sin bopæl - dvs. Danmark.

15. Printversion af vores Generelle Vilkår

Du kan udskrive vores generelle vilkår og forretningsbetingelser ved at klikke på ikonet i øverste højre hjørne. Hvis du ønsker det, kan du også klikke på PDF-ikonet for at gemme en kopi af dem på din enhed.

Sidst opdateret d. 2. april 2020
