

Términos y condiciones comerciales generales



1. Ámbito ^

Estos términos y condiciones generales comerciales se aplican a todos los pedidos y entregas entre zooplus AG, Sonnenstraße 15, D-80331 Múnich, Alemania (en adelante, zooplus) y sus clientes a través de la tienda online www.zooplus.es.

2. Pedidos, contratación, limitación de cantidades y contenido del contrato ^

1. Realización de pedidos

- zooplus ofrece a sus clientes una variedad amplia de productos para mascotas. Al hacer clic en los productos o en las descripciones de producto, el cliente accede a los detalles del producto (por ejemplo: diferentes diseños, tamaños o sabores). El producto se almacena en una cesta virtual, al introducir la cantidad requerida y haciendo clic en el símbolo del carrito de la compra.
- Haciendo clic en el botón de la cesta, mostrado en la esquina superior derecha de la tienda online, el cliente accede a una página resumen, y en cualquier momento puede comprobar los productos que han sido introducidos en la cesta, y cuando lo considere necesario realizar cambios.
- Si el cliente no desea comprar más productos, puede continuar a través del botón "pasar por caja". Los clientes registrados pueden introducir su nombre de usuario y contraseña en este momento para automáticamente usar su información almacenada para el pedido. Alternativamente, el cliente puede registrarse como un nuevo cliente y crear una cuenta de cliente, o continuar la compra sin crear una cuenta de cliente. En tal caso, el cliente debe introducir su dirección e información de facturación en la siguiente página.
- Haciendo clic en el botón "Continuar", el cliente accede al penúltimo paso de pedido, "Vista previa". Aquí, el cliente tiene acceso a un resumen de su pedido con los detalles del precio (incluyendo IVA) y detalles del servicio de entrega y el coste de éste.
- El pedido se termina haciendo clic en el botón "Pedir". Esto significa que se ha realizado una oferta vinculante.

2. Contratación

Las imágenes de la gama de la tienda están pensadas como una ilustración y no constituyen ofertas vinculantes para la venta. Por su parte, el cliente realiza una oferta vinculante para contraer un contrato de compra, al completar el proceso de pedido, haciendo clic en el botón "Pedir". El cliente recibe después una confirmación automática de la recepción del pedido por correo electrónico (confirmación del pedido). Esta confirmación de pedido no constituye aceptación de la oferta. El contrato con zooplus solamente está cerrado si zooplus envía los productos pedidos al cliente y este envío está confirmado por correo electrónico (confirmación de envío).

3. Contenido del contrato

Guardamos el contenido del contrato en la cuenta del cliente. Una vez que recibimos el pedido, enviamos un correo electrónico de confirmación en el que se reflejan los contenidos esenciales del contrato, incluidos los términos y

condiciones generales vigentes en el momento del contrato.

4. Limitación de cantidades

La venta de artículos se realiza solo en cantidades para uso doméstico y no comercial, a personas físicas y mayores de edad. El importe del pedido no podrá sobrepasar los 1.900 €.

3. Precios y gastos de envío



1. Precios

Todos los precios contienen el Impuesto sobre el valor añadido (IVA) legal y otros elementos de precio, y tienen que ser entendidos aparte de los gastos de envío que puedan incurrir. Para destinos en las Islas Canarias, zooplus se hará cargo de los impuestos insulares: impuestos a la importación (AIEM) y tasas aduaneras (DUA).

2. Gastos de envío

zooplus.es entrega con un valor de pedido mínimo de 15 € (sin contar los gastos de envío).

Los envíos a la **península** se realizan con DHL o GLS y son gratuitos para pedidos con un valor superior a 49 €.

Los pedidos inferiores a 29 € tienen unos gastos de envío de 4,99 €. Para los pedidos superiores a 29 € y hasta 49 € los gastos de envío son de 2,99 €. En el caso de aplicarse algún descuento en el pedido, no se aplicará sobre los gastos de envío.

Nuestros paquetes se envían con un máximo de 31 kg de peso total. Los pedidos que superen los 31 kg se enviarán en dos o más paquetes. Dependiendo del valor y del peso de tu pedido, se cobrará una tarifa adicional de 3,99 € por paquete a partir del 2º (31 kg). El importe total de los gastos de envío se indicará una vez que se identifique en su cuenta o cuando indique su dirección de entrega en el momento de validar su pedido.

Puede ocurrir que, por las características del paquete, el pedido no pueda ser entregado con el servicio de mensajería seleccionado por el cliente.

Los envíos a las **Islas Baleares** se realizan con DHL o GLS y son gratuitos para pedidos a partir de 59 €. Los pedidos inferiores a 59 € tienen un coste de 5,99 €. Si su pedido supera los 31 kg puede aplicarse un suplemento adicional por cada paquete extra que asciende a 4,99 € a partir del 2º paquete. El importe mínimo de pedido es 15 €.

Los envíos a las **Islas Canarias** se realizan con GLS y son gratuitos para pedidos a partir de 99 €. Los pedidos superiores a 79 € y hasta 99 € tienen un coste de 6,99 € (PVP incluye el IGIC). Para pedidos entre 39 € y hasta 79 €, los gastos de envío son de 9,99 € (PVP incluye el IGIC). zooplus se hará cargo de los impuestos insulares: impuestos a la importación (AIEM) y tasas aduaneras (DUA). Si su pedido supera los 31 kg puede aplicarse un suplemento adicional por cada paquete extra que asciende a 5,99 € a partir del 2º paquete. El importe mínimo de pedido es 39 €.

También enviamos pedidos a [otros países](#).

3. Servicios de entrega

El cliente puede elegir entre las siguientes opciones:

- **Puntos de recogida:** más de 4.000 puntos disponibles

- Servicio disponible solo para paquetes de hasta 20 kgs de peso.
- No admite pago contra-reembolso
- Para entregas en España peninsular
- **Envíos a domicilio**

4. Entrega

zooplus.es únicamente entrega a consumidores particulares. Si no se especifica otro periodo en algunos productos especiales, el tiempo de entrega es de 2 a 4 días laborables.

En el caso de que algunos de los productos solicitados no estén disponibles en stock, zooplus podrá realizar entregas parciales a su coste, siempre que sea aceptable para el cliente.

En el caso de que zooplus no pueda entregar el producto pedido porque no ha recibido el suministro de su proveedor, sin culpabilidad por su parte, zooplus deberá informar al cliente a la mayor brevedad posible y proponer un producto equiparable. Si no hay disponible un producto similar o el cliente no desea recibir ese producto, zooplus deberá, a la mayor brevedad, reembolsar los pagos realizados por el cliente, con lo que queda rescindido el contrato.

Las entregas están exentas de los derechos de aduana dentro de la UE.

En el caso de que los productos suministrados sean dañados en la ruta de entrega, deberá contactar con el Servicio de Atención al Cliente de zooplus, a la mayor brevedad posible. Como resultado, zooplus tendrá la opción de presentar una reclamación ante el transportista o la aseguradora del transportista en relación al daño ocasionado. Si el cliente no proporciona la notificación de los daños de transporte, esto no tendría ningún efecto sobre los derechos legales de garantía de los clientes.

Para gestionar los pedidos de la mejor forma posible y para que nuestros clientes estén debidamente informados sobre el estado de su envío, zooplus facilita la dirección de correo electrónico y, en caso de haberlo especificado, el número de teléfono de los clientes a la empresa de transporte correspondiente, exclusivamente para la gestión de la entrega. En este sentido, zooplus tiene en cuenta tanto los intereses del cliente como los propios en igualdad. Las empresas de mensajería tienen la estricta obligación de proteger los datos personales y de emplearlos con el único fin de enviar información sobre el envío. Más información en el apartado de [Protección de Datos](#).

zooplus ofrece el servicio de envíos a domicilio y en puntos de recogida. En el caso de que el envío se realice a un punto de recogida, al recibir el paquete en el punto de recogida escogido, el cliente recibirá un email que confirmará su llegada. El paquete estará un máximo de 10 días en el punto de recogida escogido. Tras este período, si el paquete no ha sido recogido, éste será devuelto a nuestro almacén y se le reembolsará al cliente el importe lo antes posible.

5. Derecho de propiedad

Los productos seguirán siendo propiedad de zooplus hasta que no se haya realizado el pago en su totalidad. Antes de la transferencia de propiedad, la pignoración, la transferencia de propiedad como garantía, el tratamiento o el rediseño no están permitidos sin la aprobación de zooplus.

6. Derecho de desistimiento

Tras la finalización de una venta online, el usuario tiene por principio el legítimo derecho de desistimiento, sobre lo cual zooplus informará posteriormente de conformidad con el modelo legal. Si tiene cualquier duda sobre las cancelaciones, puede contactar con el Servicio de Atención al Cliente de zooplus.

Instrucciones para ejercer el derecho de desistimiento

Derecho de desistimiento

Como cliente de zooplus.es está en su derecho de desistir del presente contrato en un plazo de 14 días sin necesidad de justificación. Este plazo expirará 14 días después de que usted o un tercero autorizado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de esos bienes.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos (zooplus AG, Sonnenstraße 15, D-80331 Múnich, Alemania; tel.: 0034 91 949 06 24; service@zooplus.es), su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de [formulario de desistimiento](#), aunque su uso no es obligatorio.

Tiene usted asimismo la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca a través de nuestro sitio [web](#). Si recurre a esa opción, le comunicaremos sin demora en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico) la recepción de dicho desistimiento.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que nos comunique su intención de ejercer su derecho de desistimiento antes de que venza el plazo indicado.

Consecuencias del desistimiento

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial.

Devolución de los bienes

Con el fin de gestionar la devolución gratuita, por favor, contacte con nuestro Servicio de Atención al Cliente:

Teléfono: 0034 91 949 06 24

- De lunes a viernes de 8:00 a 19:00
- Los sábados de 8:00 a 14:00
- Las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través de nuestro [formulario de contacto](#).

Por favor, no realice envíos con cargos. Le haremos llegar una etiqueta personalizada con portes pagados o gestionaremos la recogida. Indique su número de pedido e indique el nombre y referencia del artículo que desea devolver.

IMPORTANTE: por favor, contacte directamente con nuestro Servicio de Atención al Cliente para gestionar cualquier cambio relacionado con su devolución. Las cartas o documentos incluidos en el paquete retornado no serán respondidos.

Final de la información relacionada con el derecho de desistimiento

Exclusión del derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento no se aplica en el caso de bienes:

- Que no son pre-producidos y están seleccionados o fabricados según las especificaciones del cliente o exclusivamente conforme a sus propios requisitos, bienes rápidamente perecederos o bienes cuya fecha de caducidad esté cercana.
- Que no son adecuados para devolver, por razones sanitarias o higiene, si el sello se ha roto después de la entrega. Estos bienes incluyen, entre otros, productos farmacéuticos vendidos a través de la farmacia zooplus AG. En relación con la distribución de productos farmacéuticos una manipulación adecuada y profesional es crucial. Para productos farmacéuticos que han sido entregados al cliente, no podemos garantizar esta manipulación. De esta forma, los productos farmacéuticos que han sido ya vendidos no pueden ser vendidos de nuevo. Los productos farmacéuticos que de todas formas son devueltos a nosotros serán desechados adecuadamente.
- Cuando después de la entrega, se han mezclado irreversiblemente con otros productos.

Formulario de desistimiento

Modelo de Formulario de desistimiento

(Solo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

– Att. zooplus AG, Servicio de Atención al Cliente, Sonnenstraße 15, 80331 Múnich (Alemania) service@zooplus.es

– Por la presente le comunico/comunicamos (*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (*)

contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (*):

– Pedido el/recibido el(*):

– Nombre del consumidor o de los consumidores:

– Dirección del consumidor o de los consumidores:

– Firma del consumidor o de los consumidores (solo si el presente formulario se presenta en papel)

– Fecha:

() Táchese lo que no proceda.*

7. Garantía y Responsabilidad



Son de aplicación las disposiciones legales vigentes sobre garantías

Los alimentos de dieta veterinaria solamente deben ser usados cuando han sido recomendados y supervisados regularmente por un veterinario. El veterinario debe ser visitado regularmente (cada 6 meses) durante la alimentación con estos productos para que realice un examen, y sin demora en el caso de deterioro de la salud de la mascota. zooplus no se hace responsable de las consecuencias de un uso inapropiado de los alimentos de dieta veterinaria, o de un uso innecesario. Los productos farmacéuticos veterinarios solamente deben ser usados cuando han sido recomendados y supervisados regularmente por un veterinario. El veterinario debe ser visitado regularmente durante el uso de estos productos para que realice un examen, y sin demora en el caso de deterioro de la salud de la mascota. zooplus no se hace responsable de las consecuencias de un uso inapropiado de los productos farmacéuticos veterinarios o del uso innecesario.

8. Formas de pago y vales de descuento



Métodos de pago

Los pagos solo se pueden realizar con tarjeta de crédito o débito (Visa, Mastercard, Diners y American Express), por transferencia bancaria, contra-reembolso o con PayPal. No se aceptarán pagos mediante envío de cheques o efectivo. En este caso, zooplus no se responsabiliza de cualquier tipo de pérdida. zooplus se reserva el derecho de aceptar solo determinados medios de pago en casos particulares o dependiendo del tipo de envío seleccionado por los clientes.

1. Pago con tarjeta de crédito / débito

En el caso de pago con tarjeta de crédito o débito, las cantidades se cargarán a partir del momento del envío de la mercancía. En el caso de que la entidad bancaria cobre alguna comisión, zooplus se reserva el derecho de aplicársela al cliente. Esto hace referencia en particular a la devolución de pagos por fondos insuficientes o debido a datos bancarios erróneos proporcionados por el cliente.

2. PayPal

PayPal es un servicio de pago online, que garantiza un pago seguro, fácil y rápido. Mientras hace el pedido tiene la posibilidad de abrir una cuenta de PayPal.

3. Transferencia bancaria

Puede realizarse una transferencia a la siguiente cuenta bancaria (pago por adelantado):

zooplus AG
Banco Santander
IBAN: ES30 0075 0080 12 0670132688

Para transferencias internacionales:

zooplus AG
Banco Santander
IBAN: ES30 0075 0080 12 0670132688

SWIFT (BIC) BSCHEM33

IMPORTANTE: para realizar una transferencia bancaria es imprescindible indicar en el concepto de la misma el número de pedido. En caso contrario, el pedido no podrá ser identificado y, por tanto, no se podrá procesar. La transferencia bancaria suele tardar 2 días laborables. Solo es necesario enviar el resguardo de la transferencia en el caso de que el titular de la cuenta y el cliente no sean la misma persona.

4. Pago contra-reembolso

Puede pagar directamente en metálico a la recepción del envío. Solo válido para pedidos inferiores a 500 €. Esta forma de pago conlleva un suplemento de 2,90 €. Determinados productos de la gama no admiten esta forma de pago, tendrá confirmación en el carrito de la compra. El pago contra-reembolso no está disponible para pedidos con destino a las Islas Canarias.

5. Intereses de demora y otros perjuicios ocasionados

En caso de retraso en el pago o de falta de cobertura, deberá pagarse el precio de venta más los intereses de demora legalmente establecidos y aplicados al periodo de demora; zooplus se reserva el derecho de reclamar por perjuicios mayores incurridos.

6. Cupones / vales descuento

En el caso de redimir cupones / vales / créditos, el cliente tiene que admitir las condiciones de redención, pedido mínimo, cantidades, periodo de validez, etc. La información correspondiente está establecida en cada cupón / vale descuento. En cualquier caso, solamente se admite un cupón / vale descuento por pedido. No es posible devolución en efectivo o compensación con otros pedidos. La reventa no está permitida.

7. Facturas

zooplus tiene el derecho de remitir al cliente la factura por vía electrónica. Las facturas electrónicas se envían en formato PDF mediante correo electrónico.

9. Protección de datos

zooplus se toma muy seriamente la protección de los datos de sus clientes. La declaración de protección de datos de zooplus puede consultarse [aquí](#).

10. Marketing y comunicación con los clientes

En el caso de que el cliente suscriba un contrato con zooplus y, con ello, especifique su dirección de correo electrónico, zooplus tiene el derecho de utilizar dicha dirección para remitir publicidad directa al cliente sobre productos o servicios similares a los adquiridos, siempre que el cliente no se haya opuesto al uso de sus datos en el momento de facilitarlos.

El cliente tiene, en todo momento, el derecho de oponerse al empleo de su dirección de correo electrónico, sin que ello suponga ningún gasto, a excepción de los de transmisión, según las tarifas básicas. Para ello, ha de ponerse en contacto con nuestro [Departamento de Atención al Cliente](#).

11. Identificación de la parte contratante

zooplus AG
Sonnenstraße 15 80331 Múnich (Alemania)
Representado por el Consejo Ejecutivo:
Dr. Cornelius Patt
D. Andreas Maueröder
Dr. Mischa Ritter

Presidente del consejo de supervisión

Karl-Heinz Holland

Domicilio social: Múnich (Alemania)

zooplus.es es el nombre comercial de zooplus AG en España
Número del Registro Mercantil de Múnich: HRB 125080;
Número de identificación fiscal: DE 200 164 421

zooplus AG es propietario y operador de la farmacia Apotheke zooplus AG

Mánesova 154/16
407 53 Jiříkov
República Checa

12. Programa de zooPuntos

Con el registro del cliente y la creación de una cuenta mi zooplus, así como la realización del primer pedido, el cliente obtiene automáticamente el derecho de participar sin coste alguno en el programa de zooPuntos. Puede encontrar más información sobre nuestro programa de zooPuntos [aquí](#). Se empleará la dirección de correo electrónico proporcionada por el cliente para informarle sobre el estado de sus zooPuntos. El cliente tiene en todo momento el derecho de oponerse al uso de su dirección de correo electrónico, sin que ello suponga ningún gasto, a excepción de los de transmisión, según las tarifas básicas.

13. Confianza Online

Nuestra entidad se encuentra adherida a Confianza Online (Asociación sin ánimo de lucro), inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, CIF G85804011, Calle la Palma 59, Bajo A., 28015 Madrid (España), teléfono (+34) 91 309 13 47 y fax (+34) 91 402 83 39 (www.confianzaonline.es).

Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Asimismo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Resolución Alternativa de Litigios, informamos a los consumidores de que, como entidad adherida y en los términos del Código Ético, los usuarios podrán acudir a Confianza Online para la resolución alternativa de eventuales controversias (<https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/#reclama-aqui>). Si estas se refieren a transacciones electrónicas con consumidores, o sobre protección de datos cuando estén relacionadas con este ámbito, las reclamaciones serán resueltas por el Comité de Mediación de Confianza Online, acreditado para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Si las reclamaciones versan sobre publicidad digital o sobre protección de datos relacionada con este ámbito, serán sometidas al Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL.

Además le recordamos que puede acceder a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea siguiendo este enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

14. Resolución de litigios en línea

La Comisión Europea dispone de una plataforma para la resolución de litigios en línea entre las empresas y los consumidores, que puede consultar aquí: www.ec.europa.eu/consumers/odr. zooplus no tiene la obligación ni el propósito de participar en litigios en línea ante órganos arbitrales de consumo.

15. Disposición final

En caso de que cualquier disposición de estos términos y condiciones generales sea o resulte inválida o inaplicable, la validez o exigibilidad de las demás disposiciones de estos términos y condiciones generales no se verán afectadas por el mismo. Se aplica el derecho alemán a través de la exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercancías (CISG). Esta ley solo se aplica cuando las disposiciones legales del país donde el consumidor tiene su residencia habitual en el momento de realizar el pedido anulan la protección concedida.

16. Versión impresa de las condiciones generales y las condiciones de negocio.

Puede imprimir los presentes términos y condiciones comerciales generales haciendo clic en el icono que se encuentra al inicio del documento, en la esquina superior derecha. Asimismo, si lo desea, puede hacer clic en el

icono de PDF para guardar una copia de los mismos en su dispositivo.

Actualización de los términos y condiciones generales comerciales: 04.06.2021
