



Yleiset myyntiehdot

1. Pätevyys



Nämä yleiset sopimusehdot pätevät kaikkeen kaupankäyntiin zooplus AG:n, Sonnenstraße 15, 80331 München, Saksa (johon viitataan tässä nimellä: zooplus) ja sen verkkokauppa-asiakkaiden välillä sivustolla www.zooplus.fi.

2. Tilauksen teko, sopimuksen voimaanpano, määrärajoitukset



1. Tilauksen teko

- Zooplus tarjoaa asiakkailleen monipuolisen valikoiman lemmikkitarvikkeita. Klikkaamalla tuotetta tai tuotenumeroa asiakas pääsee tuotetietoihin. Monien tuotteiden kohdalla on valittavissa erilaisia vaihtoehtoja, kuten eri kokoja tai makuja. Asiakas valitsee haluamansa tuotteen valitsemalla sopivan tuotemäärän ja klikkaamalla sitten ostoskärrykuvaketta.
- Klikkaamalla ostoskärrykuvaketta sivuston oikeassa yläkulmassa, asiakas pääsee tilauksen yleisnäkymään, jossa voi tehdä muutoksia tilaukseen tai tarkistaa, mitä tuotteita virtuaalisessa ostoskorissa on.
- Ostostapahtuman lopussa klikataan "Jatka kassalle" -painiketta. Rekisteröityneet asiakkaat syöttävät nyt käyttäjätunnuksensa ja salasanansa. Uusi asiakas voi rekisteröityä tässä vaiheessa tai jatkaa ostoksia asiakastiliä luomatta. Jälkimmäisessä tapauksessa asiakas antaa seuraavalla sivulla osoite- ja laskutustietonsa.
- "Seuraava"-painiketta klikkaamalla pääsee tilauksen viimeiseen esikatseluvaiheeseen. Täällä asiakas näkee tilauksensa sekä sen lopullisen hinnan veroineen sekä kuljetuksesta vastaavan yrityksen ja toimituskulut.
- Tilauksen lopussa oleva tarjous muuttuu sitovaksi, kun asiakas painaa esikatselunäkymän jälkeen "Tee tilaus" -painiketta. Tässä vaiheessa tilaus lähetetään eteenpäin.

2. Sopimuksen voimaanpano

Verkkokaupan valikoima tai hinnat eivät ole sitovia vaan vaihtelevat. Asiakas hyväksyy kulloisenkin hetken tarjouksen klikkaamalla tilausprosessin päätteeksi "Tee tilaus" -painiketta. Asiakas saa sähköpostiinsa vahvistusviestin (tilausvahvistus), kun olemme vastaanottaneet tilauksen. Tilausvahvistus ei vielä kerro kaupan toteutumisesta vaan ainoastaan siitä, että zooplus on ottanut tilauksen vastaan. Sopimus zooplussan kanssa on solmittu, kun olemme vastaanottaneet ostotarjouksen ja lähettäneet tuotteet asiakkaalle. Tällöin asiakas saa toisen sähköpostin (lähetysvahvistus).

3. Sopimuksen voimaanpano ennakkomaksulla

Jos valitset maksutavaksi ennakkomaksun, kohdasta 2 poiketen ostosopimus astuu voimaan jo zooplussan lähettäessä asiakkaalle maksutiedot. Maksutiedot lähetetään asiakkaille 24 tunnin kuluessa tilauksen jälkeen. Tilausvahvistuksessa ei ole mukana maksutietoja. Ennakkomaksun summa on laskun loppusumma, joka tulee maksaa seitsemän päivän kuluessa maksutietojen saamisesta kohdassa 8 mainitulle tilille. Laskun tulee saapua eräpäivään mennessä tilillemme. Jos laskun loppusumma ei ole saapunut kohdassa 8 mainitulle tilille seitsemän päivän kuluttua, tilaus peruuntuu.

4. Määrärajoitukset

Tuotteita myydään vain kotitalouskäyttöön sopivissa määrissä ja ainoastaan kaupankäyntiin hyväksytyt ikäisille asiakkaille. Suurin sallittu tilausarvo on 1900 EUR.

3. Hinnat ja toimituskulut

1. Hinnat

Mahdolliset verot ja muut kulut sisältyvät ilmoitettuihin hintoihin, mutta toimituskulut eivät.

2. Toimituskulut

Zooplussin minimitalauksen arvo on 19,00 € (+ toimituskulut). Tilauksiin, joiden kokonaishinta on alle 49 €, lisäämme toimitusmaksun. Tilaukset lähetetään paketeissa joiden maksimipaino on 31 kg. Tilaukset, joiden kokonaispaino ylittää 31 kg, lähetetään kahdessa tai useammassa paketissa. Toimituslisämaksu jokaisesta lisäpaketistä on 2,99 € per paketti. Tarkempaa lisätietoa toimituskuluista eri maihin saat [täältä](#). Jos tilaus toimitetaan useammassa erässä teknisistä syistä johtuen, veloitamme toimituskulut vain kerran.

4. Toimitus

Zooplus toimittaa tuotteita vain kuluttajille.

Toimitus kestää tavallisesti 4-6 arkipäivää. Lisätietoa saat [täältä](#).

Mikäli zooplussalla ei ole kaikkia tilattuja tuotteita varastossa, pidättää zooplus oikeuden toimittaa tilauksesta vain osan tilanteissa, joissa tämä on asiakkaalle mielekästä.

Mikäli zooplus ei kykene toimittamaan tilattuja tuotteita, on zooplussalla oikeus perua kauppasopimus. Tässä tapauksessa zooplus ilmoittaa tilanteesta asiakkailleen välittömästi ja palautamme rahat asiakkaalle .

EU:n sisällä ei makseta tullimaksuja.

Jos tilattu tuote on vaurioitunut kuljetuksen aikana, on asiakkaan otettava välittömästi yhteyttä zooplussin asiakaspalveluun, jotta voimme hyvittää vauriot. Zooplussalla on myös mahdollisuus reklamoida asiasta kuljetusyritykselle. Jos asiakas ei pysty osoittamaan kuljetusvauriota, tuotteita ei voida hyvittää.

Jotta zooplus voi toteuttaa tilaukset mahdollisimman onnistuneesti ja ilmoittaa asiakkaalle lähetyksen tilanteesta, välitämme asiakkaan sähköpostiosoitteen ja - mikäli ilmoitettu asiakastiedoissa - puhelinnumeron toimituksesta vastaavalle kuljetusyritykselle. zooplus näkee sekä asiakkaan etujen että omien etujen olevan tasapainossa, varsinkin kun kuljetusyritykset ovat sitoutuneet henkilötietojen tehokkaaseen suojaukseen ja käyttävät henkilötietoja ainoastaan toimitusten kuljettamiseen. Lisätietoa saat zooplussin tietosuojakäytännöistä.

Jotta zooplus voisi toteuttaa tilaukset mahdollisimman onnistuneesti, välitämme asiakkaan sähköpostiosoitteen ja - mikäli ilmoitettu asiakastiedoissa - puhelinnumeron toimituksesta vastaavalle kuljetusyritykselle. Yhteystietojen välittäminen on välttämätön osa zooplussin kanssa tehtyä ostosopimusta. Asiakkaalla ei ole oikeutta kieltää tietojen luovuttamista. Huom! Pidätämme oikeuden poikkeustilanteessa muuttaa valitsemaasi toimituskumppania.

5. Omistuksenpidätys

Kaikki tuotteet säilyvät varauksettomasti zooplussin omistuksessa, kunnes maksu on vastaanotettu kokonaisuudessaan.

6. Peruuttamisoikeus



Kuluttajilla on etämyynnissä laillinen tilauksen peruuttamisoikeus. Peruuttamisoikeuteen pätevät alla kerrotut ehdot. Jos tarvitset lisätietoa tilauksen peruuttamisesta, ota yhteyttä [asiakaspalveluumme](#).

Peruuttamisoikeus

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tilauksensa 14 päivän sisällä toimituksesta. Peruuttamisoikeuden määräaika lasketaan siitä päivästä lähtien, jona asiakas tai hänen valtuuttamansa henkilö vastaanottaa tuotteen.

Asiakkaan tulee peruuttaa tilauksensa ilmoittamalla kirjeitse tai sähköpostilla halustaan peruuttaa kauppa (zooplus AG, Sonnenstraße 15, 80331 München, Saksa, +358 942 550 111). Tähän tarkoitukseen voi käyttää oheista [peruttaamislomaketta](#), mutta se ei ole pakollista.

Peruuttamisoikeuden toteutumiseksi riittää, että asiakas ilmoittaa määräajan kuluessa halustaan purkaa kauppa.

Palautusmenettely

Kun asiakas on palauttanut tilaamansa tuotteet, hyvittää zooplus niiden arvon postikuluineen asiakkaalle (pois lukien mahdolliset lisäkulut, jotka ovat aiheutuneet muiden kuin zooplussan tarjoamien, kalliimpien toimitustapojen käyttämisestä). Rahojen palautus tapahtuu viimeistään 14 päivän kuluessa sen jälkeen, kun olemme vastaanottaneet asiakkaan peruuttamisilmoituksen. Rahojen palauttaminen hoidetaan tilausta tehdessä käytetyllä maksutavalla, ellei kirjallisesti muuta sovita. Palautus tehdään, kun tuotteet ovat palautuneet varastollemme, tai kun asiakas muulla tavoin todistaa lähettäneensä tuotteet takaisin.

Asiakkaan on palautettava tuotteet mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään 14:n päivän kuluessa päivästä, jolloin hän on tehnyt peruutusilmoituksen. Asiakaspalvelumme auttaa sinua palautuksen hoitamisessa.

14:n päivän palautusaika toteutuu, kun asiakas lähettää tuotteet 14:n päivän kuluessa peruutusilmoituksesta.

Zooplus maksaa palautuksesta aiheutuvat postikulut. Asiakkaan tulee olla yhteydessä asiakaspalveluun saadakseen palautustarran. Asiakas saa täyden hyvityksen palauttamistaan tuotteista vain, jos tuotteiden arvo ei ole alentunut siksi, että asiakas on tutkinut tavaran luonnetta, ominaisuuksia ja toimivuutta asiattomalla tavalla. Tuotetta saa tarkastella, mutta ei käyttää, tai muuten asiakas joutuu hyvittämään sen arvon alentumisen.

Peruuttamisoikeuden loppu

Palautusoikeuden ehdot

Palautusoikeutta ei ole, jos

- tuotteet eivät ole alkuperäisessä kunnossaan, tuotteita on muokattu tai leiketty asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan, tai tuotteet pilaantuvat nopeasti
- tuotteet eivät sovi terveys- tai hygieniasyistä palautettaviksi, kun niiden pakkaus on avattu
- asiakas on sekoittanut tilaamansa tuotteen muihin tuotteisiin niin, ettei niitä voi enää erotella toisistaan

Tuotteet, kuten säästöpakkaukset tai setit, jotka koostuvat useammasta tuotteesta, käsitellään yhtenä tuotteena, ja tulee tästä syystä palauttaa kokonaisuudessaan.

Peruuttamislomake

Peruuttamislomake

(Jos haluat peruuttaa ostosopimuksesi, täytä tämä lomake ja lähetä se

takaisin meille.)

– zooplus AG, Kundenservice, Sonnenstraße 15, 80331 München, Saksa, service@zooplus.fi

– Täten peruutan/peruutamme (*) tekemäni/tekemämme (*) ostosopimuksen

seuraavista tuotteista (*) /palveluista (*)

– Tilaus tehty (*) / vastaanotettu (*)

– Asiakkaan nimi

– Asiakkaan osoite

– Asiakkaan allekirjoitus (vain postitse lähetetyssä lomakkeessa)

– Päivämäärä

(*) Yliviivaa tarpeeton vaihtoehto.

7. Vastuu ja takuu



Takuuseen sovelletaan yleisiä takuusäädöksiä.

Terapeuttisia erikoisravintoja saa tarjota lemmikille ainoastaan eläinlääkärin suostumuksella. Lemmikin noudattaessa terapeuttista erikoisruokavaliota, asiakkaan on huolehdittava säännöllisistä eläinlääkäritarkastuksista puolen vuoden välein. Jos lemmikin terveydentila heikkenee ruokinnan aikana, asiakkaan tulee hakea välittömästi apua eläinlääkäriltä. Zooplus ei ole vastuussa epäasianmukaisesta ruokinnasta tai sopimattoman erikoisravinnon lemmikille aiheuttamista seurauksista.

8. Maksutavat ja alennuskupongit



Maksutavat

Maksutavoiksi käyvät Paytrail, luottokortti, lasku, pankkisiirtomaksu sekä PayPal. Valitettavasti emme voi hyväksyä käteisraha- tai shekkimaksua, emmekä ole vastuussa sellaisen lähetyksen menetyksestä.

1. Paytrail

Maksu suoraan omassa verkkopankissa. Kun jätät tilauksen, sinut ohjataan suoraan omaan verkkopankkiisi, jossa voit tehdä maksun. Maksun jälkeen sinut ohjataan automaattisesti takaisin zooplussan sivulle.

2. Luottokorttimaksu

Kun maksat luottokortilta, maksu kirjautuu kortiltasi viikon sisällä tuotteiden lähettämisestä (meillä käy seuraavat luottokortit: Visa, MasterCard, American Express ja Diners Club).

3. Maksaminen laskulla

Tarjoamme rekisteröidyille asiakkaille mahdollisuutta maksaa laskulla, toisen onnistuneen tilauksen jälkeen. Asiakkaan tulee tilata säännöllisesti, mikä tarkoittaa kahta maksettua tilausta edellisten kolmen kuukauden aikana. Huomaa, että yksittäistapauksissa tai tilaamistasi tuotteista riippuen emme voi aina tarjota laskumaksumahdollisuutta. Asiakkaan tulee maksaa laskun kokonaissumma 14 päivän kuluessa paketin

vastaanottamisesta. Tämän maksutavan kohdalla zooplus pidättää oikeuden arvioida luottoriskiä matemaattis-tilastollisilla menetelmillä ulkoisten luottotietoyritysten avulla. Lue lisätietoa tietosuojakäytännöistämme.

4. Pankkisiirtomaksu

Pankkisiirtomaksua käyttäessä asiakkaan tulee maksaa tilaus 7 päivän sisällä tilausvahvistuksen saatuaan. Lähetämme tuotteet vasta maksun saatuaamme.

Lisätietoa pankkisiirtomaksusta löydät [täältä](#).

Pankkiyhteys:

zooplus AG

Nordea Pankki Suomi Oyj

IBAN: FI 3118 2030 0003 2003

SWIFT (BIC): NDEAFIHH

Viesti saajalle: Tilausnumerosi

5. PayPal

PayPal on online-tiliin perustuva maksujärjestelmä, jonka kautta voit sähköpostiosoitteen avulla maksaa ja vastaanottaa onlinemaksuja joko luottokorttia tai pankkitiliäsi käyttäen. PayPalilla voit maksaa turvallisesti, helposti ja nopeasti zooplussalla. Voit myös avata uuden PayPal-tilin tilausprosessin aikana.

6. Alennuskupongit

Lunastettaessa alennuskuponkia tulee huomioida erityiset lunastusehdot, kuten minimitalausmäärä ja eräpäivä. Yhdellä ostokerralla voi lunastaa ainoastaan yhden kupongin tai tilaukseen tai asiakkuuteen liittyvän alennuksen. Kaikki kupongit on lunastettava oston aikana; hyvitys myöhemmin tai käteislunastus ei ole mahdollista. Jälleenmyynti ei myöskään ole sallittua.

7. Maksukulut

Mikäli asiakas jättää muistutuksesta huolimatta laskunsa maksamatta, on ostohinta myöhästyneeltä ajalta 5% EKP:n ohjaukorkoa suurempi. Mikäli asiakas ei ole yksityishenkilö, on maksamatta jättämisen aiheuttama viivästyskorko 8% ohjaukorkoa suurempi. zooplus pidättää oikeuden vaatia suurempaa vahingonkorvausta, mikäli se voi osoittaa vahingot toteen.

8. Viivästyskorot ja muut viivästyskorvaukset

Jos asiakas ei maksa laskuaan, laskun summa on maksettava viivästyneeltä ajalta kertyneiden lakisääteisen viivästyskorkojen kanssa. zooplus pidättää oikeuden vaatia suurempia korvauksia viivästymisestä aiheutuneesta vahingosta todisteita vastaan.

9. Laskut

Zooplussalla on oikeus lähettää asiakkaalle laskut sähköisesti. Sähköiset laskut lähetetään asiakkaalle sähköpostitse PDF-tiedostona.

Zooplus ottaa asiakkaidensa tietoturvallisuuden vakavasti. Tarkempaa tietoa noudattamistamme [turvallisuusstandardeista](#) löydät [täältä](#).

10. Markkinointi ja asiakasviestintä

Jos asiakas tekee sopimuksen zooplussan kanssa ja määrittelee sähköpostiosoitteen, zooplussalla on oikeus käyttää tätä asiakkaan sähköpostiosoitetta omien samanlaisten tuotteiden tai palveluiden suoramarkkinoinnissa. Asiakkaalla on aina oikeus vastustaa sähköpostiosoitteen käyttöä milloin tahansa ilman ylimääräisiä kustannuksia kuin perustariffien mukaiset lähetyskustannukset ottamalla yhteyden [zooplussan asiakaspalveluun](#).

11. Myyjäyriyksen tiedot

zooplus AG

Sonnenstraße 15 80331 München, Saksa

Johtokunta:

Dr. Cornelius Patt

Andreas Maueröder

Dr. Mischa Ritter

Hallintoneuvoston puheenjohtaja:

Michael Christian Stahl

Toimipaikka: München, Saksa

Münchenin käräjäoikeus, HRB 125080

Arvonlisäverotunnus: DE 200 164 421

12. zooplus palkkio-ohjelma

Asiakkaan rekisteröitymisen ja oman zooplus-käyttäjätilin luomisen yhteydessä sekä ensimmäisen tilauksen yhteydessä asiakas saa automaattisesti oikeuden osallistua maksuttomaan zooplussan palkkio-ohjelmaan. Voit kerätä vuodessa enintään 10.000 zooPistettä. Jos tämä raja ylittyy, et voi enää kerätä zooPisteitä kuluvan vuoden aikana. Yksityiskohdat osallistumisehdoista löytyvät [täältä](#).

zooplus käyttää asiakkaan tässä yhteydessä antamaa sähköpostiosoitetta lähettääkseen asiakkaalle tietoa hänen bonuspisteidensä määrästä. Asiakkaalla on oikeus milloin tahansa perua sähköpostiosoitteensa käytön, ilman muiden kuin perushintaisten välityskustannusten muodostumista.

13. Loppulauselma

Vaikka jokin näistä ehdoista ei pätsisi tai lakkaisi pätemästä, muu sopimus ei silti mitätöidy. Noudatamme Suomen lakia ja YK:n yleissopimuksen kansainvälistä kauppaa koskevia säädöksiä (CISG). Tätä ohjeistusta noudatetaan vain niiltä osin, kun se ei ole ristiriidassa asiakkaan tilauksen aikaisen vakinaisen asuinmaan lain pakottavien säännösten kanssa.

14. Tulostettava versio



Klikkaamalla linkkiä löydät **tulostettavan version** tästä sopimuksesta.

Päiväty: 02. tammikuuta 2020
