

Termini e condizioni generali per i consumatori



1. Applicazione ^

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito: CGC) hanno valore per tutti gli ordini effettuati dai consumatori che avvengono tra la zooplus AG, Sonnenstraße 15, 80331 Monaco di Baviera, Germania (di seguito: zooplus) e i suoi clienti attraverso il sito online: www.zooplus.it.

2. Procedura ordine, Conclusione contratto, Testo contratto, Limite quantità ^

1. Procedura dell'ordine

- zooplus offre ai suoi clienti un vasto assortimento di prodotti per animali domestici. Cliccando sul prodotto il cliente viene condotto alla relativa scheda prodotto dove potrà visionare i dettagli dell'articolo, per esempio la composizione, le varianti di gusto e/o le misure. Impostando poi la quantità desiderata e cliccando sul simbolo del carrello, inserirà il prodotto in un carrello acquisti virtuale.
- Cliccando poi sulla voce "Carrello", situata in alto a destra dello schermo, il cliente visualizza un riepilogo della merce selezionata e ha la possibilità di verificare e modificare la sua scelta.
- Per terminare l'acquisto il cliente potrà procedere cliccando su "Avanti alla cassa". A questo punto i clienti già registrati potranno entrare nel loro account dove avranno salvato precedentemente i propri dati che potranno automaticamente sfruttare per l'ordine in corso. I nuovi clienti possono decidere se registrarsi e creare quindi il proprio account oppure se continuare senza registrazione. Nell'ultimo caso il cliente dovrà poi immettere nelle schermate successive l'indirizzo di spedizione e di invio del riepilogo dell'ordine.
- Procedendo nella penultima fase dell'ordine, il cliente visualizza una "Anteprima" dell'ordine, completa di prezzi (IVA incl.) e delle opzioni e dei costi di spedizione.
- Per completare l'ordine, quindi inviare un offerta vincolante, il cliente dovrà cliccare su "Acquista".

2. Conclusione del contratto

La visualizzazione dell'assortimento prodotti nel nostro e-shop è fornita a fini esclusivamente informativi e non rappresenta un'offerta vincolante alla vendita. Solo nel momento in cui il cliente clicca sul bottone "Acquista" invia un'offerta vincolante per la conclusione di un contratto di acquisto.

Il cliente riceve quindi una conferma automatica via e-mail della ricezione dell'ordine ("Conferma immediata dell'ordine"). Questa conferma non rappresenta ancora l'accettazione dell'offerta da parte di zooplus. Il contratto si perfeziona solo nel momento in cui zooplus invia la merce al cliente, confermandone l'evasione via e-mail ("Conferma di evasione dell'ordine") entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordine. Se entro il suddetto termine il cliente non riceve alcuna conferma di evasione dell'ordine, il contratto con zooplus non può ritenersi concluso.

3. Conclusione del contratto in caso di bonifico anticipato

In deroga al punto 2.b., in caso di scelta della modalità di pagamento anticipato, il contratto di acquisto si intenderà concluso già con l'invio da parte di zooplus dell'informativa sul pagamento. Il cliente riceverà tale comunicazione entro le 24 ore successive alla trasmissione dell'ordine. La conferma di ricezione dell'ordine non rappresenta l'informativa sul pagamento. Se si è selezionato il bonifico anticipato come forma di pagamento,

l'importo andrà saldato entro e non oltre 7 giorni dal momento della ricezione della mail informativa a mezzo di bonifico bancario su uno dei conto correnti indicati nel punto 8.e. Il pagamento si considera effettuato al momento dell'accredito sul nostro conto corrente dell'importo della fattura, per cui ai fini della scadenza dei termini di pagamento è determinante la data del bonifico.

Se entro i suddetti 7 giorni non registreremo il pagamento su uno dei conti correnti indicati nel punto 8.e., l'ordine verrà automaticamente annullato.

4. Testo contratto

Il testo del contratto di vendita viene salvato nel tuo account cliente. Dopo il ricevimento dell'ordine da parte di zooplus, riceverai disgiuntamente una mail di conferma dell'ordine, contenente gli elementi essenziali del contratto di vendita, comprese le condizioni generali in vigore fino al momento della stipula del contratto di vendita.

5. Limitazione quantità

La vendita della merce avviene solo in quantità non commerciali a persone fisiche aventi la piena capacità di agire. Il valore minimo d'ordine è di € 15,00 (spese di spedizione escluse).

3. Prezzi e spese di spedizione

1. Prezzi

Tutti i prezzi sono comprensivi di IVA e altre componenti prezzo e sono al netto di eventuali costi di spedizione.

2. Costi di consegna

L'importo minimo per la consegna da zooplus è di EUR 15.00 (costo spedizione escluso).

Optando per il Servizio di consegna "Nessuna preferenza" di Corriere, la spedizione sarà gratuita per tutti gli ordini superiori a 45 €, 0,99 € per gli ordini di valore compreso tra 35 € e 45 € e 2,99 € per gli ordini di importo compreso tra 15 € e 35 €.

Selezionando specificatamente uno dei due corrieri (BRT o SDA) la consegna è gratuita per ordini superiori a 45 €, 1,99 € per gli ordini di importo incluso tra 35 € e 45 € e 3,99 € per gli ordini di importo compreso tra 15 € e 35 €.

[Qui](#) puoi consultare i costi di consegna al piano (attualmente solo su BRT) e verso la Svizzera.

Nel caso in cui, per motivi tecnici o logistici, la consegna fosse suddivisa in diverse consegne parziali, i costi supplementari non saranno a carico del cliente.

Tutti i prodotti antiparassitari saranno inviati tramite corriere GLS e possono essere spediti solo in Italia.

4. Spedizione

zooplus fornisce solo a consumatori finali. La spedizione, se non diversamente riportato nell'offerta, impiega da 2 a 4 giorni lavorativi dal momento dell'evasione, in base all'indirizzo di spedizione. Per maggiori dettagli ti invitiamo a consultare la sezione dedicata alle [Condizioni di consegna](#).

Gli ordini saranno evasi nel limite dello stock di magazzino; qualora non tutti i prodotti dovessero essere disponibili, zooplus si riserva, se lo considera tollerabile per il cliente, di effettuare a sue spese una consegna parziale. Nel caso in cui zooplus, per problemi di rifornimento ad essa non imputabili, non riesca a spedire il prodotto ordinato, si riserva il diritto di risolvere il contratto. In tal caso zooplus informerà immediatamente il cliente proponendo un prodotto con simili caratteristiche. Qualora non si trovasse un prodotto sostitutivo o il cliente rifiutasse la consegna dell'articolo proposto, zooplus emetterà immediatamente il rimborso di tutte le prestazioni già corrisposte dal cliente.

Le spedizioni che avvengono nell'ambito dell'Unione Europea sono esenti da oneri doganali. Eventuali dazi doganali, tasse o tariffe accessorie per la spedizione in paesi extra-UE, con particolare riferimento alla Svizzera, sono a carico del cliente.

Se i beni inviati dovessero aver riportato danni durante il trasporto, il cliente è tenuto a informare subito il Servizio Clienti zooplus. In tal modo zooplus avrà la possibilità di presentare a sua volta un reclamo nei confronti del vettore o di avvalersi dell'assicurazione danni. Il mancato avviso da parte del cliente non inficia i suoi diritti legali di garanzia.

Per ottimizzare la consegna e tenere informato il cliente sullo stato della spedizione, zooplus trasmette l'indirizzo e-mail e il numero di telefono (se indicato) del cliente alle società di spedizione. zooplus tutela congiuntamente gli interessi dei propri clienti e i propri interessi vincolando le società di spedizione alla massima protezione dei dati personali e all'utilizzo degli stessi esclusivamente per finalità legate alla spedizione. Per informazioni più dettagliate si prega di consultare la nostra Informativa sulla [Protezione dei Dati](#).

5. Riserva di proprietà

La merce rimane proprietà di zooplus fino a ricezione del pagamento. Senza autorizzazione di zooplus il cliente non può costituire in pegno, trasferire in garanzia, trasformare o manipolare la merce prima del trasferimento di proprietà.

6. Diritto di recesso

I clienti, in quanto consumatori, hanno un diritto di recesso di quattordici giorni. zooplus fornisce qui di seguito informazioni relative all'esercizio del diritto di recesso e mette a disposizione un modello per poterlo esercitare. In caso di dubbi o necessità di chiarimenti riguardo al diritto di recesso invitiamo a contattare il [Servizio Clienti zooplus](#).

Istruzioni sul diritto di recesso

Diritto di recesso

Lei ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni. Il periodo di recesso decorre dal momento in cui lei o un terzo, diverso dal vettore e da lei designato, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene.

Per esercitare il diritto di recesso, Lei è tenuto a informarci (via posta all'indirizzo zooplus AG, Sonnenstr. 15, 80331 Monaco di Baviera, Germany, o contattandoci al: +39 06 45209612, oppure via mail scrivendo a: service@zooplus.it) della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta o posta elettronica). A tal fine può utilizzare il [Modulo tipo di recesso allegato](#), ma non è obbligatorio.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

Effetti del recesso

Se lei recede dal presente contratto, le saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato a nostro favore, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla sua eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard da noi offerto), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui siamo informati della sua decisione di recedere dal presente contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da Lei usato per la transazione iniziale, salvo che lei non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

Possiamo sospendere il rimborso fino al ricevimento dei beni oppure fino all'avvenuta dimostrazione da parte sua di averci rispedito i beni, se precedente.

È pregato di rispedire o di consegnare i beni a noi a:

Fiege / zooplus AG

Via Benigno Zaccagnini C3

27049 Stradella PV

Italia

senza indebiti ritardi e in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui ci ha comunicato il suo recesso dal presente contratto.

Il termine è rispettato se Lei rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di 14 giorni.

I costi della restituzione dei beni saranno a nostro carico.

Lei è responsabile solo della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione del bene diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni.

Fine delle istruzioni sul diritto di recesso.

Eccezioni al diritto di recesso

Il diritto di recesso non è previsto per la fornitura di:

- qualsiasi bene non prefabbricato, prodotto in base a una scelta o decisione individuale del consumatore, confezionati su misura o chiaramente personalizzati, la fornitura di beni che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
- beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e che sono stati aperti dopo la consegna;
- beni che, dopo la consegna, risultano, per loro natura, inscindibilmente mescolati con altri beni.

Modulo di recesso

Modulo tipo di recesso

(se si desidera recedere dal contratto, compilare e inviare il presente modulo)

- A zooplus AG, Servizio Clienti, Sonnenstraße 15, 80331 Monaco di Baviera - Germania, Tel. +39 06 94816655, service@zooplus.it

- Con la presente io/noi [*] notificiamo il recesso dal mio/nostro [*] contratto di vendita

dei seguenti beni/servizi [*]:

- Ordinato il (*) ricevuto il (*)

- Nome del/dei consumatore(i)

- Indirizzo del/dei consumatore(i)

- Firma del/dei consumatore(i) (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea)

- Data

(*) Cancellare la voce non pertinente.

7. Garanzia e responsabilità

Vigono i diritti di garanzia previste dalla legge.

Gli alimenti dietetici dovranno essere somministrati solo dopo aver consultato il proprio medico veterinario e durante la somministrazione l'animale dovrà essere monitorato e sottoposto a regolari visite di controllo (ogni 6 mesi). In caso di peggioramento delle condizioni di salute dell'animale è necessario rivolgersi immediatamente ad un veterinario. zooplus declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti dalla somministrazione inadeguata o impropria degli alimenti dietetici.

I prodotti farmaceutici dovrebbero essere utilizzati solo se raccomandati e regolarmente monitorati dal proprio medico veterinario. Durante il loro utilizzo è necessario far visitare regolarmente l'animale dal veterinario per esami di check up e senza alcuna esitazione in caso di peggioramento delle condizioni dell'animale. zooplus declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti dall'utilizzo inadeguato o improprio dei prodotti farmaceutici.

8. Metodi di pagamento e buoni sconto

Modalità di pagamento

I pagamenti potranno essere effettuati mediante carte di credito e prepagate, bonifico bancario anticipato, Paypal e contrassegno. zooplus si riserva il diritto, in casi particolari o in base alla modalità di spedizione scelta dal cliente, di accettare solo determinate modalità di pagamento. Non si accettano vaglia postali né assegni bancari.

1. Pagamento tramite carta di credito

In caso di pagamento con carta di credito, l'addebito avviene nell'arco di una settimana a seguito dell'evasione della merce (si accettano MasterCard, Visa, Diners Club e American Express).

2. Carte prepagate

PostePay, Carta Aura e altre carte prepagate.

3. Pagamento tramite PayPal

4. Pagamento tramite contrassegno

Supplemento: 2,99 €. Metodo di pagamento valido per ordini inferiori a 500 €. L'importo dell'acquisto potrà essere saldato direttamente al corriere tramite contanti. Poiché il corriere non può erogare resto, il cliente dovrà preparare l'importo esatto dell'ordine. Il corriere non potrà altrimenti consegnare la merce che di conseguenza verrà messa in giacenza.

5. Bonifico anticipato

Se il cliente sceglie il bonifico anticipato come metodo di pagamento, il cliente dovrà versare l'importo dovuto entro 7 giorni dal ricevimento della notifica di pagamento, utilizzando le coordinate bancarie riportate qui di seguito o che riceverà via mail. Trovi maggiori informazioni sul pagamento tramite bonifico anticipato nella nostra sezione [Aiuto](#).

Le nostre coordinate bancarie:

Beneficiario: zooplus AG

Banca: Unicredit S.p.A.

IBAN: IT24C0200801400000102496325

SWIFT (BIC): UNCRITMMXXX

Coordinate bancarie per pagamenti eseguiti dalla Svizzera:

Beneficiario: zooplus AG

Banca: Commerzbank München

IBAN: DE64 7004 0041 0211 4411 01

Swift Code/BIC: COBADEFF700

6. Codici e buoni sconto

Nel riscuotere un buono sconto ne vanno sempre verificati i termini e le condizioni di utilizzo, quali ad esempio il valore minimo dell'ordine, la data di scadenza del buono stesso, ecc. Tali indicazioni sono riportate sul buono stesso. Per ogni acquisto può essere utilizzato un solo sconto per ordine. I codici o buoni sconto non sono commerciabili, né convertibili in denaro. In nessun modo è possibile avvalersi dello sconto a posteriori, una volta concluso l'ordine.

7. Interessi legali di mora:

In caso di ritardo nel pagamento gli interessi legali di mora saranno pari a 5 punti percentuali in aggiunta al tasso di riferimento della Banca Centrale Europea (BCE). Se il cliente non è un consumatore, gli interessi di mora saranno di 8 punti percentuali oltre al suddetto tasso di riferimento. zooplus si riserva il diritto, dietro giustificativo, di applicare un interesse di mora più elevato.

8. Riassunto dell'ordine:

Il cliente si impegna a ricevere il riassunto dell'ordine per via elettronica. I riassunti dell'ordine elettronici vengono inviati al cliente via e-mail in formato PDF.

9. Protezione dei dati



Zooplus tratta con serietà questa tematica. Trovi l'informativa sulla privacy di zooplus cliccando [qui](#).

10. Marketing e comunicazioni clienti



Se il cliente conclude un contratto con zooplus e specifica il proprio indirizzo di posta elettronica (e-mail) senza opporsi all'utilizzo dello stesso al momento della registrazione, zooplus ha il diritto di utilizzare questo indirizzo di posta elettronica (e-mail) del cliente a fini pubblicitari, direct marketing, o per comunicazioni riguardanti merci o servizi. Il cliente ha il diritto di opporsi all'utilizzo del proprio indirizzo di posta elettronica (e-mail) in ogni momento inviando una comunicazione al [servizio clienti](#), senza alcun costo aggiuntivo se non quello previsto dal proprio piano tariffario.

11. Responsabili del sito



zooplus AG

Sonnenstraße 15 80331 Monaco di Baviera, Germania

Rappresentata dai membri del consiglio direttivo:

Dr. Cornelius Patt

Andreas Maueröder

Dr. Mischa Ritter

Presidente del consiglio di sorveglianza:

Karl-Heinz Holland

Sede della società: Monaco di Baviera

Pretura di Monaco di Baviera, HRB 125080

Cod. Partita IVA DE 200 164 421

zooplus AG è proprietario e gestore di

Apotheke zooplus AG

Mánesova 154/16

407 53 Jiříkov

Repubblica Ceca

Risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori

La Commissione europea mette a disposizione una piattaforma per la risoluzione delle controversie online (ODR) tra imprese e consumatori, disponibile al seguente link: www.ec.europa.eu/consumers/odr. Alcune imprese sono obbligate per legge a partecipare alla procedura, ma questo non è il caso di zooplus. zooplus non è né disposta né obbligata a partecipare a una procedura di risoluzione delle controversie dinanzi a un collegio arbitrale dei consumatori.

12. Programma fedeltà zooplus



Con la registrazione e la creazione di un account personale, "My zooplus", così come con l'effettuazione del primo ordine, il cliente acquisisce automaticamente il diritto di prendere parte gratuitamente al Programma fedeltà di zooplus. Per maggiori informazioni sulle Condizioni di partecipazione [clicca qui](#).

L'indirizzo di posta elettronica (e-mail) fornito in queste occasioni sarà utilizzato da zooplus per informare il cliente circa il suo saldo punti. In ogni momento il cliente ha il diritto di opporsi all'utilizzo del proprio indirizzo di posta elettronica (indirizzo e-mail), senza che a tale scopo debbano essere sostenuti costi di trasmissione diversi da quelli previsti dalle tariffe base.

13. Disposizioni finali



L'eventuale invalidità di una delle disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali di Contratto non pregiudica la validità del contratto stesso. Vighe il diritto tedesco, con esclusione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti per la vendita internazionale di beni mobili (CISG). La scelta della citata legge applicabile è valida per il consumatore solo se questi non viene così privato della protezione accordatagli dalle disposizioni del diritto dello stato in cui ha dimora abituale al momento dell'ordine.

14. Versione stampabile della CGC



Cliccando sul documento PDF in alto a destra della presente pagina, ogni cliente ha la possibilità di stampare o salvare localmente una copia delle presenti condizioni generali.

Ultimo aggiornamento delle presenti CGC: 10 settembre 2021
