

# Algemene voorwaarden van zooplus AG



## 1. Omvang

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle orders en verzendingen tussen zooplus AG, Sonnenstraße 15, D-80331 München, (hierna: zooplus) en zijn klanten via de online shop [www.zooplus.nl](http://www.zooplus.nl).

## 2. Bestelproces, afsluiten van overeenkomsten, beperkte hoeveelheid

### 1. Bestelproces

- zooplus biedt zijn klanten een groot aanbod voor alle zaken omtrent huisdieren. Door het klikken op de producten of productbeschrijvingen kan de klant navigeren naar de product details, bijvoorbeeld details in verband met het product design, afmetingen of smaak. Het product wordt in een virtuele winkelwagen geplaatst door de gewenste hoeveelheid aan te geven en vervolgens op het symbool van de winkelwagen te klikken.
- Door het klikken op het winkelwagen icoon, in de rechter bovenhoek van de website, kan de klant navigeren naar een overzicht van producten in de virtuele winkelwagen en waar nodig aanpassingen maken.
- Als de klant geen verdere producten wenst toe te voegen aan de online winkelwagen kan het afhandelen van de bestelling worden vervolgd via de Bestelling verzenden knop. Geregistreerde klanten kunnen hier hun naam en wachtwoord invullen om automatisch hun opgeslagen informatie te gebruiken voor deze bestelling. Als een klant nog niet geregineew\_htmlleerd is, kan deze zich hier ook aanmelden of de bestelling afronden zonder zich te reginew\_htmleren. In dit geval moet de klant het adres en de bestelinformatie invullen op de volgende pagina.
- Door vervolgens te klikken op de knop Verder, komt de klant bij het Overzicht. De klant heeft hier een overzicht van zijn of haar bestelling met details over de prijs (inclusief de BTW) en details over de verzending en de kosten.
- De bestelling wordt geplaatst door te klikken op de knop "Bestelling plaatsen". Dit wil zeggen dat een bindende bestelling is geplaatst.

### 2. Afsluiten van overeenkomsten

De afbeeldingen van het assortiment in de online shop zijn illustratief en bedoeld om de klant een beeld te geven van het product; deze zijn niet bindend. De klant maakt een bindende bestelling door een koopovereenkomst aan te gaan wanneer deze het bestelproces afrondt door te klikken op de knop "Bestelling plaatsen". De klant krijgt vervolgens automatisch een bevestiging en een kwitantie van de bestelling via e-mail (orderbevestiging). Deze orderbevestiging houdt geen verband met de acceptatie van de bestelling. De overeenkomst met zooplus wordt alleen bevestigd als zooplus de bestelde producten naar de klant verzendt en de klant een e-mail ontvangt met bevestiging (verzendingbevestiging).

### 3. Afsluiten van overeenkomsten bij vooruitbetaling

Afwijkend van 2.b. komt bij de keus voor vooruitbetaling een contract al tot stand bij het verzenden van de betalingsinformatie door zooplus. Deze betalingsinformatie wordt binnen 24 uur na plaatsing van de bestelling naar de klant verstuurd. De bestellingsbevestiging bevat geen betalingsinformatie. Bij vooruitbetaling is het bedrag van de rekening vanaf het moment van ontvangst van de betalingsinformatie verschuldigd en dient binnen 7 dagen te worden voldaan door het bedrag over te maken op een van de onder 8.e. genoemde rekeningen. Hierbij is

de datum waarop het bedrag op onze rekening wordt bijgeschreven leidend. Indien na 7 dagen geen betaling op een van de onder 8.e. genoemde rekeningen wordt waargenomen, wordt de bestelling van de klant automatisch geannuleerd.

#### 4. Beperkte hoeveelheid

De aangeboden producten worden alleen verkocht in normale huishoudelijke hoeveelheden en alleen aan personen die een leeftijd hebben bereikt waarin ze bekwaam zijn om een legale transactie aan te gaan. De maximale bestelwaarde bedraagt € 1.900,00.

---

### 3. Prijzen en verzendkosten

Alle prijzen zijn inclusief BTW en andere prijselementen; deze prijzen moeten worden verhoogd met eventuele verzendkosten die van toepassing zijn.

Voor meer informatie over de verzendkosten, klik [hier](#).

---

### 4. Verzending

Tenzij anders vermeld in de verzendbevestiging, is de verwachte levertijd 1-3 dagen. Meer informatie over de verzending vindt u [hier](#).

In het geval dat de bestelde producten niet op voorraad zijn kan zooplus, op eigen kosten, de bestelling in delen bezorgen gegeven dat dit acceptabel is voor de klant.

In het geval dat zooplus niet in staat is om te leveren, omdat de bestelde producten niet aan zooplus zijn geleverd door eigen leveranciers, mag zooplus zich zonder schuld terugtrekken uit de overeenkomst. In een dergelijk geval zal zooplus de klant informeren en een vergelijkbaar alternatief aanbieden. Als een vergelijkbaar product ook niet beschikbaar mocht zijn of als de klant het alternatief niet wil bestellen, zal zooplus het betaalde bedrag terugstorten naar de klant.

In het geval van beschadiging tijdens de verzending, moet contact worden opgenomen met de zooplus klantenservice. Als resultaat heeft zooplus de optie om een klacht in te dienen bij de bezorger over de geleden schade. Als de klant niet in staat is om informatie te verschaffen over de schade die is opgelopen tijdens het transport, zal dit geen enkel effect hebben op de garantierechten van de klant.

---

### 5. Eigendomsvoorbehoud

De goederen blijven eigendom van zooplus totdat de betaling is voldaan. Voor de overdracht van eigenaar, is verpanden, verwerken of bewerken zonder toestemming van zooplus niet toegestaan.

---

### 6. Herroepingsrecht

Particuliere klanten (consumenten) hebben het recht binnen veertien dagen te annuleren. Een consument is een natuurlijk persoon die een legale transactie aangaat met een bedoeling die niet toe te schrijven is aan hun commerciële noch zelfstandige beroepsactiviteit. De volgende regelgeving is van toepassing op annulering en de uitzonderingen van annuleringsrecht. Als klanten nog andere vragen hebben over annulering, kunnen ze contact opnemen met de zooplus [klantenservice](#).

## Herroepingsvoorwaarden

### Herroepingsrecht

U heeft het recht, om de overeenkomst binnen veertien dagen zonder opgave van redenen te herroepen. De periode van herroeping is veertien dagen vanaf de dag dat u of een andere door u benoemde derde, die niet de vervoerder is, de laatste goederen in bezit heeft genomen.

Om gebruik te maken van uw herroepingsrecht, moet u ons (zooplus AG, Sonnennew\_html. 15, 80331 München, Duitsland) door middel van een eenduidige verklaring (bijvoorbeeld een brief of e-mail) over uw annulering van de overeenkomst informeren. U kunt hiervoor ook het bijgevoegde **Herroepingsformulier** gebruiken.

Voor handhaving van het herroepingsrecht is het belangrijk dat u de mededeling over het annuleren van de overeenkomst voor het eindigen van de termijn indient.

### Gevolg van herroeping

Als u de overeenkomst annuleert, zullen we alle betalingen die we van u hebben ontvangen, inclusief verzendkosten (met uitzondering van extra kosten, die voortvloeien uit het feit dat u een ander type van levering hebt gekozen dan de door ons aangeboden, voordeligste standaardlevering), onverwijld en uiterlijk binnen veertien dagen vanaf de dag dat we uw mededeling, van herroeping van de overeenkomst, hebben ontvangen. Voor deze terugbetaling gebruiken wij dezelfde betaalmethode (wanneer mogelijk), als u bij de oorspronkelijke transactie heeft gebruikt, tenzij anders uitdrukkelijk met u is overeengekomen. In geen geval worden u kosten in rekening gebracht omtrent de terugbetaling. We kunnen de restitutie weigeren, totdat we de goederen retour gekregen hebben of tot u heeft aangetoond dat u de goederen retour heeft gezonden. Afhankelijk van welke van deze twee het eerst plaatsvindt.

U heeft de goederen snel en in elk geval niet later dan veertien dagen, te rekenen vanaf de dag dat u ons heeft geïnformeerd over de herroeping van de overeenkomst, naar ons teruggestuurd. De termijn is gehandhaafd als u de goederen voor het verstrijken van de termijn van veertien dagen heeft retour heeft gezonden.

Retouradres:

zooplus AG

Ledeboerstraat 46-48

5048 AD Tilburg

zooplus draagt de kosten voor de retourzending van de goederen als u het pakket retourneert via onze retourservice en volgens de door ons verstrekte retourinstructies.

Wilt u een artikel of pakket retourneren? Dan vragen wij u binnen de termijn van veertien dagen contact op te nemen met onze klantenservice om de bovengenoemde instructies voor de retourzending aan te vragen.

U bent verantwoordelijk voor een mogelijk waardeverlies van de goederen als dit waardeverlies aan u te wijten is. U mag het product uiteraard inspecteren op eigenschappen en gebruik.

### Einde van de herroepingsvoorwaarden

### Uitzonderingen van herroepingsrecht

Het herroepingsrecht gaat niet op in geval van van de verzending van:

- goederen die niet vooraf worden geproduceerd en de individuele selectie of de vaststelling door de consument belangrijk is voor de productie van de goederen, of goederen die duidelijk op de persoonlijke wensen van de consument zijn gericht.
- goederen die snel bederven.

- goederen die na levering onafscheidelijk gemengd zijn met andere goederen.

## Herroepingsformulier

Model voor herroepingsformulier

(Als u de overeenkomst wilt annuleren, stuur dan dit formulier ingevuld terug)

- "Aan zooplus AG, Customer Service, Sonnenstraße 15, 80331 München, [service@zooplus.nl](mailto:service@zooplus.nl)
- "Hierbij bevestig(en) ik/wij (\*) dat mijn/onze (\*) gesloten overeenkomst voor de aankoop van de volgende goederen (\*)/ de levering van de volgende dienst (\*)
- Klantnummer:
- Ordernummer:
- Besteld op (\*) / ontvangen op (\*):
- Naam van de persoon / consument(en):
- Adres van de persoon / consument(en):
- Handtekening van de Consument (bij de melding op het papier)
- Datum

\_\_\_\_\_

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

---

## 7. Garantie en aansprakelijkheid

De wettelijke garantie is van toepassing op de producten die u bij zooplus koopt. Dit houdt in dat u als consument recht heeft op een deugdelijk product. Het product is of doet wat u als consument er in alle redelijkheid van mag verwachten. Wanneer er een aanvullende productgarantie van toepassing is, vermelden wij dit in de omschrijving op de specifieke productpagina.

Diergeneeskundig dieetvoer moet alleen worden gebruikt op aanraden van een dierenarts en moet gepaard gaan met regelmatige controle door de dierenarts. De dierenarts moet regelmatig (elke 6 maanden) worden bezocht tijdens het gebruik van speciaalvoer, en in geval van verslechtering van de conditie van uw huisdier moet er direct een dierenarts worden bezocht. zooplus is niet aansprakelijk voor de consequenties van ongepast of onnodig gebruik van diergeneeskundig voer.

---

## 8. Betaalmethoden en creditnota's

Goederen kunnen worden betaald met iDeal, Bancontact, creditcard, Paypal, op rekening of vooruitbetaling. zooplus heeft het recht om in individuele gevallen of afhankelijk van de door de klant gekozen bezorgmethode bepaalde betaalmethoden te accepteren. Betaling via cash of cheque is niet mogelijk.

### 1. Betaling via creditcard

In geval van betaling met creditcard, zal het bedrag worden afgeboekt binnen een week na verzending van de goederen (wij accepteren MasterCard, Visa, Diners Club en American Express).

## 2. Betaling op rekening

In geval van betaling op rekening, zal de klant het bedrag voldoen binnen 14 dagen nadat de goederen zijn afgeleverd. Het gaat hierbij om de ontvangstdatum van de betaling bij zooplus.

## 3. Vooruitbetaling

Bij vooruitbetaling maakt de klant direct na het bestellen het totaalbedrag van de bestelling over. Een bestelling wordt zeven dagen voor de klant gereserveerd. Nadat de betaling door zooplus is ontvangen, wordt de bestelling per omgaande automatisch naar de klant verstuurd. Tevens bieden we de mogelijkheid direct te betalen via IDEAL, Bancontact of PayPal

Meer informatie over de vooruitbetaling, vindt u op deze [pagina](#) .

### Bankgegevens:

zooplus AG

Bank: ING Bank N.V.

Plaats: München

IBAN: NL 44 INGB 0005113456

SWIFT (BIC): INGBNL2A

## 4. Betalingsachterstand

Als de klant achterstand in betaling heeft, zal het aankoopbedrag rente opbouwen tijdens de achterstand van 5 procentpunten boven het ECB basis leningspercentage. Als de klant geen consument is, is het rentepercentage 8 procentpunten boven het basis leningspercentage.

### Bankgegevens:

zooplus AG

Bank: ING Bank N.V.

Plaats: München

IBAN: NL 44 INGB 0005113456

SWIFT (BIC): INGBNL2A

## 5. Creditnota's

In het geval van aflossing van creditnota's moeten de specifieke, geldige aflossingsvoorwaarden, minimale bestellingen hoeveelheid en periode van geldigheid etc. worden nageleefd. De bijbehorende informatie is te vinden op de creditnota's. In ieder geval kan er maar een creditnota of een bestelling/klant gerichte korting worden gebruikt per aankoop. Uitbetaling in cash of verrekening met vorige bestellingen zijn niet mogelijk. Doorverkoop is verboden.

## 6. Rekeningen

De klant gaat ermee akkoord dat facturen alleen elektronisch kunnen worden ontvangen. Elektronische facturen worden per e-mail naar de klant verzonden in PDF-formaat.



zooplus neemt de bescherming van de privacy van klanten erg serieus. De privacyverklaring kan hier worden bekeken.

---

## 10. Marketing & klantcommunicatie

Als de klant een overeenkomst aangaat met zooplus en een elektronisch mailadres specificeert (e-mail), heeft zooplus het recht dit elektronische mailadres (e-mailadres) van de klant te gebruiken voor direct marketing van haar eigen gelijke producten of diensten te gebruiken, als de klant hier geen bezwaar tegen heeft gemaakt ten tijde van het verzamelen hiervan. De klant heeft altijd en te allen tijde het recht bezwaar te maken tegen het gebruik van het elektronische postadres (e-mailadres) door het sturen van een communicatie naar [service@zooplus.nl](mailto:service@zooplus.nl), zonder dat hier kosten aan verbonden zijn buiten de gebruikelijke transmissiekosten.

---

## 11. Identiteit van de contracterende partij

zooplus AG

Sonnenstraße 15, D-80331 München

vertegenwoordigd door de Raad van bestuur:

Dr. Cornelius Patt

Andreas Maueröder

Dr. Mischa Ritter

Belangrijkste plaats van bedrijfsvoering: München

Amtsgericht, HRB 125080

BTW nummer: DE 200 164 421

Voorzitter van de Raad van commissarissen:

Christian Stahl

Copyright:

Branch Office of zooplus AG

zooplus AG

Hart van Brabantlaan 10

5038JL Tilburg

KvK-nummer: 71168583

CBG MEB (Medicines Evaluation Board) vergunning nummer: 2921-D

Website: <https://www.cbg-meb.nl/>

### **Verantwoordelijk voor postorderapotheek:**

Apotheke zooplus AG

Mánesova 154/16

407 53 Jiríkov

Tsjechië

zooplus AG is eigenaar en uitvoerder van de apotheek Apotheke zooplus AG, Jiríkov

### **Verantwoordelijke apotheker:**

Volgens § 79 Abs. 6 van wetnr. 378/2007 Slg.

Wettelijke functienaam:

Apotheker(benoemd door Tsjechië, door Tsjechische Kamer voor Apothekers)

### **Professionele code:**

Professionele code van Tsjechische Kamer voor Apothekers

Meer informatie: [klik hier](#)

---

## **12. zooplus bonusprogramma**



Na registratie door de klant en het aanmaken van een "mijn zooplus-account", als ook bij de eerste bestelling, krijgt de klant automatisch het recht om gratis deel te nemen aan het zooplus-bonusprogramma. Details van de deelnamevoorwaarden zijn [hier](#) te vinden.

Het hier opgegeven elektronische e-mailadres (e-mailadres) wordt door zooplus gebruikt om de klant te informeren over de status van zijn bonuspunten. De klant heeft het recht om te allen tijde bezwaar te maken tegen het gebruik van het elektronische postadres (e-mailadres) zonder andere kosten dan de transmissiekosten volgens de basistarieven.

---

## **13. Slotbepalingen**



Mochten bepalingen van deze gebruiksvoorwaarden ongeldig of ontoepasbaar zijn of worden, zal de geldigheid of uitvoerbaarheid van de andere bepalingen van deze gebruiksvoorwaarden niet worden aangetast. Het Duitse recht is van toepassing wanneer de Europese wetgeving niet toereikend is voor de kwestie. Deze keuze van de wetgeving geldt alleen voor zover de verleende bescherming niet wordt ingetrokken door dwingende bepalingen van de wetgeving van het land waarin de klant zich op het moment van zijn bestelling bevindt.

---

## **14. Gebruik van de Facebook Custom Audience-service via de Pixel-methode**



Op onze website gebruiken we de zogenaamde Facebook-pixel van het sociale netwerk Facebook. Dat wordt beheerd door Facebook Inc., 1 Hacker Way, Menlo Park, CA 94025, VS, of, als u zich in de EU bevindt, door Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbor, Dublin 2, Ierland wordt ("Facebook"). Deze

functie dient ervoor om bezoekers van onze website in het kader van het bezoek aan het sociale netwerk Facebook advertenties („Facebook-Ads“) te tonen die gebaseerd zijn op hun interesses. Zo willen we ervoor zorgen dat onze Facebook-advertenties voldoen aan de potentiële interesse van gebruikers en niet vervelend zijn. Bovendien kunnen we met behulp van de Facebook-pixel de effectiviteit van de Facebook-advertenties voor statistische en marktonderzoek-doeleinden nagaan, door na te gaan hoeveel gebruikers op een Facebook-Ad klikken. De Facebook Pixel wordt direct door Facebook ingeschakeld zodra u onze website bezoekt en kan op uw apparaat een zogenaamde cookie opslaan. Als u zich vervolgens bij Facebook aanmeldt of Facebook bezoekt terwijl u ingelogd bent, koppelt Facebook deze informatie aan uw persoonlijke Facebook-gebruikersaccount. De gegevens die over u zijn verzameld, stellen ons niet in staat uw identiteit als gebruiker vast te stellen. De verzameling en verwerking van de gegevens door Facebook vindt plaats in de context van het privacybeleid van Facebook. Meer informatie vindt u hier: <https://www.facebook.com/about/privacy>. U kunt bezwaar maken tegen het verzamelen van Facebook Pixel en het gebruik van uw gegevens om Facebook-advertenties weer te geven. Om dit te doen, kunt u de pagina oproepen die is aangemaakt door Facebook (de instellingen over advertenties op basis van website- en appgebruik) als u bent aangemeld bij Facebook: <https://www.facebook.com/settings>. De instellingen zijn platformonafhankelijk, dat wil zeggen dat ze geschikt zijn voor alle apparaten, zoals desktopcomputers of mobiele apparaten. Door op de volgende link te klikken, kunt u bovendien een opt-out-cookie instellen, waardoor het verzamelen van uw gegevens bij het bezoeken van deze website met de geselecteerde browser wordt voorkomen:

---

## 15. Gedrukte versie van de Algemene voorwaarden



Als u op deze link "[Gedrukte versie van de Algemene voorwaarden](#)" klikt, krijgt u een print-vriendelijke versie van deze Algemene voorwaarden te zien. U kunt deze versie dan afdrukken of lokaal opslaan.

---

Deze Algemene voorwaarden zijn vastgelegd op en geldig vanaf 7 mei 2015.