



Termeni și Condiții

1. Domeniu de aplicare ^

Termeni și condițiile generale se aplică la toate comenzile și livrările dintre zooplus AG, Sonnenstraße 15, D-80331 Munchen (denumit în continuare: zooplus) și clienții săi prin intermediul magazinului online www.zooplus.ro.

2. Procesare comandă, încheierea contractului, limita de cantitate ^

1. Procesare comandă

- zooplus oferă clienților săi o gamă bogată de produse destinate animalelor domestice. Dând click pe un produs sau pe numele produsului, clientul poate ajunge la pagina cu detaliile produsului, de ex. Detalii referitoare la modelul, mărimea sau aroma produsului. Produsul e plasat într-un coș de cumpărături virtual prin introducerea cantității dorite și dând click pe simbolul coșului de cumpărături.
- Dând click pe butonul "coș de cumpărături" din colțul din dreapta sus a paginii magazinului online, clientul poate naviga la pagina de prezentare generală a coșului său de cumpărături și poate oricând verifica și dacă e cazul, efectua modificări în acesta.
- În cazul în care clientul nu dorește să achiziționeze produse adiționale, poate trece la pasul următor dând click pe butonul "Plasare comandă". În această etapă, clienții înregistrați se pot conecta la contul lor utilizând numele de utilizator și parola cu care s-au înregistrat. Clienții care nu au un cont zooplus, se pot înregistra acum sau pot opta pentru a continua cumpărăturile fără a-și crea un cont de client. În acest caz, clientul va trebui să-și introducă adresa și detaliile de facturare pe pagina următoare.
- Apăsând din nou pe butonul "continuă", clientul va fi redirecționat către pagina "Previzualizare" care este ultima etapă în plasarea comenzii. Aici clientul va putea vizualiza sumarul comenzii sale, costul total (inclusiv TVA-ul) precum și informații asupra serviciului și costurilor de transport.
- Comanda se înregistrează apăsând pe butonul "Plasați comanda". Acest lucru înseamnă că o ofertă fermă a fost făcută.

2. Încheierea contractului

Imaginile gamei de produse din magazinul online sunt doar ilustrații și nu constituie oferte obligatorii de vânzare. Clientul se obligă la încheierea contractului de cumpărare dând clic pe iconița "Plasați comanda" din ultima etapă a plasării unei comenzi. Clientul va primi confirmarea recepționării comenzii prin e-mail (confirmare comandă). Aceasta nu reprezintă acceptarea ofertei. Contractul cu zooplus este încheiat în momentul în care zooplus acceptă oferta clientului și efectuează livrarea, confirmând expedierea printr-un al doilea e-mail (confirmare expediere).

3. Încheierea contractului în cazul plății în avans (transfer bancar)

Când metoda de plată aleasă este plata în avans (transferul bancar), contractul se consideră finalizat odată cu trimiterea de către zooplus a detaliilor ce vizează plata. Aceste informații vor fi trimise clientului în maximum 24 de ore de la plasarea comenzii. Confirmarea comenzii nu conține informațiile legate de plată. Plata trebuie efectuată în 7 zile de la primirea e-mail-ului cu informațiile despre plată și trebuie virată în contul specificat la punctul 8.3 de mai jos. Termenul se consideră respectat dacă, în acest interval de 7 zile, plata este recepționată în contul nostru. Dacă, după 7 zile, se constată că plata nu a fost efectuată, comanda este anulată automat.

4. Limita de cantitate

Produsele prezentate sunt vândute în cantități normale pentru uz domestic și doar persoanelor care au vârsta acceptată pentru a intra în tranzacții legale. Valoarea maximă a comenzii este de 9500 lei per comandă.

3. Prețuri și costuri de transport

Toate prețurile includ TVA-ul statuar și alte elemente de preț și trebuie luate în considerare taxele de transport adiționale care pot fi aplicate. Nu vindem către companii, prin urmare nu emitem facturi cu TVA și nici nu returnăm TVA-ul. Pentru mai multe informații vă rugăm să accesați pagina [Informații și taxe de transport](#).

4. Livrare

În alte țări decât Germania, zooplus efectuează livrări doar către consumatorii finali.

Dacă nu există nici o altă mențiune în ofertă, perioada de livrare este între 3-5 zile lucrătoare de la data expedierii din depozit. Informații despre condițiile de livrare și expediere sunt disponibile [aici](#).

În cazul în care nu sunt pe stoc toate articolele din comandă, zooplus are dreptul să efectueze o livrare parțială, dacă se consideră a fi o soluție rezonabilă pentru client. Costurile adiționale de livrare sunt suportate de zooplus în acest caz.

În cazul în care zooplus nu poate livra produsele comandate deoarece chiar zooplus nu a fost aprovizionat de proprii furnizori, fără vina zooplus, zooplus se poate retrage din contract. Într-o asemenea situație, zooplus va informa imediat clientul și îi va propune un produs similar. Dacă nu este disponibil un produs similar, sau dacă clientul nu dorește acel produs, zooplus îi va rambursa clientului în cel mai scurt timp, plățile efectuate.

Livrările nu includ taxe vamale în UE.

În cazul în care produsele sunt deteriorate în cursul transportului, trebuie contactat serviciul de relații clienți zooplus în cel mai scurt timp posibil. Drept consecință, zooplus va avea opțiunea de a înainta o plângere la transportator sau la compania de asigurare a transportului referitor la deteriorare. Dacă clientul nu va notifica în legătură cu deteriorarea în timpul transportului, acest lucru nu va avea nici un efect asupra drepturilor de garanție legale ale clientului.

Pentru a livra comenzile primite în mod optim, zooplus transmite adresa de e-mail și numărul de telefon al clientului (dacă este oferit) către compania de transport aferentă. Această transmitere este o parte obligatorie a relației contractuale cu zooplus. De aceea, clienții nu au dreptul de a alege sau obiecta în acest sens.

5. Dreptul de proprietate

Produsele rămân în proprietatea zooplus până la achitarea lor completă. Înainte de schimbarea proprietarului, gajarea, transferul de proprietate cu titlu de garanție, prelucrarea sau reproiectarea nu sunt permise fără aprobarea zooplus.

6. Dreptul de retragere

Clienții care sunt consumatori au dreptul de a se retrage în termen de 14 zile. Un consumator este orice persoană fizică care participă la o tranzacție legală pentru un scop care nu poate fi conectat cu activitatea lui profesională comercială sau independentă. Următoarele regulamente se aplică dreptului de anulare și excluderii dreptului de anulare. În cazul în care clienții au întrebări suplimentare despre anulări, ei pot contacta [serviciul clienți zooplus](#).

Informații privind exercitarea dreptului de retragere

Dreptul de retragere

Aveți dreptul de a vă retrage din prezentul contract, fără a preciza motivele, în termen de 14 zile. Perioada de retragere expiră după 14 zile începând de la ziua la care intrați dumneavoastră sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a ultimului bun.

Pentru a vă exercita dreptul de anulare trebuie să ne anunțați (zooplus AG, Sonnenstr. 15, 80331 München, Deutschland, service@zooplus.ro). Pentru a vă exercita dreptul de retragere, trebuie să ne informați cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract utilizând o declarație neechivocă (de exemplu, o scrisoare trimisă prin poștă sau printr-un e-mail).

Pentru a respecta termenul-limită de retragere, este suficient să trimiteți comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere înainte de expirarea perioadei de retragere.

Consecințele retragerii

Dacă vă retrageți, vom rambursa orice sumă pe care am primit-o de la dumneavoastră, inclusiv costurile livrării (cu excepția costurilor suplimentare determinate de faptul că ați ales altă modalitate de livrare decât cel mai ieftin tip de livrare standard oferit de noi), fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care suntem informați cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract. Vom efectua această rambursare folosind aceeași modalitate de plată ca și cea folosită pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care v-ați exprimat acordul expres pentru o altă modalitate de rambursare; în orice caz, nu vi se vor percepe comisioane ca urmare a unei astfel de rambursări. Putem amâna rambursarea până la data la care primim înapoi bunurile sau până la momentul la care ne-ați furnizat dovada că ați trimis înapoi bunurile, fiind valabilă data cea mai apropiată.

Procesul de retur

Pentru returnarea ușoară și fără costuri, vă rugăm să contactați serviciul nostru pentru clienți și să ne transmiteți numărul comenzii și numele produsului pe care doriți să îl returnați:

Telefon: 031 780 12 64, de luni până vineri între orele 8:00-18:00

Formular de contact

Vă rugăm să nu trimiteți produsele prin colet cu plată ramburs. Pentru returnarea produselor vă rugăm să contactați echipa noastră de servicii clienți pentru a organiza ridicarea coletelor.

În cazul cererilor de modificări ulterioare, vă rugăm să contactați serviciul nostru pentru clienți. Mesajele incluse în colet nu vor fi luate în considerare ulterior.

Sunteți responsabil doar pentru diminuarea valorii bunurilor care rezultă din manipulări altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, calităților și funcționării bunurilor.

Sfârșitul politicii de anulare

Excepții de la dreptul de retragere

Dreptul de retragere nu se aplică în cazul livrării de bunuri,

- care nu sunt pre-produse, iar o selecție sau determinare din partea consumatorului sunt autoritative pentru producerea lor sau bunuri confecționate după specificațiile prezentate de consumator sau personalizate în mod clar; bunuri care sunt susceptibile a se deteriora sau a se perima rapid,
- bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de consumator,
- bunuri care sunt, după livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente.

7. Garanție și responsabilitate



Se aplică prevederile legale de garanție.

Hrana medicinală trebuie utilizată doar la recomandarea medicului veterinar și sub controlarea regulată de către acesta. Pe perioada folosirii unui aliment de dietă, trebuie efectuate vizite regulate la medicul veterinar (la fiecare 6 luni) pentru consultații, iar în cazul în care condiția animalului de companie se înrăutățește, veterinarul trebuie consultat imediat. Zooplus nu este responsabil de consecințele utilizării neadecvate a alimentelor terapeutice sau a utilizării nenecesare.

8. Modalități de plată și cupoane



Modalități de plată

Plata pentru produsele achiziționate în magazinul zooplus.ro poate fi făcută prin ramburs la livrare, card bancar Visa și Mastercard sau prin transfer bancar. La finalizarea procesului de comandă veți putea selecta metoda de plată dorită. zooplus își rezervă dreptul de a accepta doar anumite metode de plată în funcție de caz și de modalitatea de livrare aleasă de client. Plata prin trimitere de cecuri sau numerar (prin poșta) nu este posibilă.

1. Plata ramburs (numerar) la livrare

Pentru a reduce riscul răspândirii COVID-19 (coronavirus), vă recomandăm să folosiți Plata la livrare DOAR dacă nu puteți utiliza altă metodă de plată.

2. Plata prin card bancar

În cazul plății prin card bancar, sumele sunt debitate într-o săptămână după expedierea bunurilor (sunt acceptate cardurile Visa și MasterCard).

3. Plata prin transfer bancar

Vă rugăm să luați în considerare următoarele informații când alegeți plata prin transfer bancar:

În cazul plății în avans, expedierea bunurilor are loc doar după ce plata este înregistrată în contul nostru. Plata trebuie să fie confirmată în 7 zile de la plasarea comenzii. Acesta este timpul de rezervare a unei comenzi. Dacă plata nu este confirmată în 7 zile, comanda dumneavoastră va fi anulată automat. Vă rugăm să luați în considerare faptul că poate dura 1-2 zile pentru confirmarea unui transfer bancar. De aceea vă vom trimite un mesaj de reamintire înainte de termenul limită.

Mai multe informații despre transferul bancar găsiți în secțiunea **Ajutor**.

- Când efectuați plata vă rugăm să indicați *numărul comenzii sau numărul facturii*.
- Vă rugăm să transferați suma întreagă în următorul cont:

zooplus AG

UniCredit Bank S.A. (Agenția Grigore Mora)

IBAN: RO50BACX0000000734956001

SWIFT (BIC): BACXROBU

- *Atenție:* Pentru un *transfer bancar standard în UE* se aplică *taxele bancare uzuale pentru transferuri domestice*. Pentru un virament bancar standard în cadrul UE trebuie să menționați codurile IBAN și BIC ale beneficiarului. Taxele pentru alte tipuri de transferuri internaționale nu sunt acoperite de zooplus.

Cupoane

Când utilizați un cupon vă rugăm să luați în considerare condițiile specifice cum ar fi cantitatea minimă comandată, valabilitate etc. Puteți utiliza un singur cupon sau o singură reducere per comandă. Toate cupoanele trebuie utilizate la momentul comenzii; rambursarea ulterioară sau substituirea cu numerar nu este posibilă. Revânzarea cuponului nu este permisă.

Facturi

Clientul este de acord să primească facturile în format electronic. Facturile electronice vor fi trimise clientului via e-mail, în format PDF.

9. Protecția datelor

zooplus acordă importanță maximă protecției datelor clienților săi. Informații despre Protecția datelor găsiți [aici](#).

10. Comunicări comerciale

În cazul în care clientul încheie un contract cu zooplus și specifică o adresă de poștă electronică (e-mail), zooplus are dreptul de a folosi această adresă de poștă electronică (adresă de e-mail) a clientului pentru promovarea directă a propriilor bunuri sau servicii similare, dacă clientul nu a avut obiecții în legătură cu folosirea adresei la momentul colectării ei. Clientul are întotdeauna dreptul de a se opune utilizării adresei sale de poștă electronică (adresă de e-mail) în orice moment prin trimiterea unui mesaj [aici](#), fără să suporte alte costuri decât costurile de transfer date, în conformitate cu tarifele de bază.

11. Operator magazin online

zooplus AG

Sonnenstraße 15 80331 München

reprezentat prin:

Dr. Cornelius Patt

Andreas Maueröder

Dr. Mischa Ritter

Președintele consiliului de supraveghere:

Christian Stahl

Sediul social: München

Amtsgericht München, HRB 125080

Cod TVA german: DE 200 164 421

Cod TVA românesc: RO30866743

12. Utilizarea serviciului de audiență personalizată Facebook Pixel

zooplus utilizează Facebook Pixel, un instrument personalizat de comunicare cu publicul, oferit de rețeaua socială Facebook. Acesta este deținut de Facebook Inc., 1 Hacker Way, Menlo Park, CA 94025, USA, sau, dacă vă aflați în UE, Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbor, Dublin 2, Irlanda.

Facebook Pixel vă direcționează direct către Facebook. Când vizitați site-ul zooplus, acesta stochează un cookie pe dispozitivul dumneavoastră, astfel încât atunci când vă conectați ulterior la contul dumneavoastră de Facebook, vi se vor afișa reclame Facebook relevante. Facebook Pixel ne permite să optimizăm reclamele Facebook pentru a ne asigura că acestea sunt aplicabile utilizatorului și nu sunt deranjante sau irelevante. În plus, Facebook Pixel ne ajută să aflăm câți utilizatori dau click pe o anumită reclamă Facebook. Acest lucru ne îngăduie să evaluăm eficiența reclamelor Facebook pentru scopuri statistice și de cercetare de piață. Datele colectate nu ne permit să determinăm identitatea dumneavoastră ca utilizator. Pentru informații suplimentare despre modul în care Facebook colectează și utilizează aceste date și cum să vă protejați confidențialitatea, consultați politica de confidențialitate Facebook de pe Facebook Privacy Policy. Dacă nu doriți ca datele dumneavoastră să fie colectate sau utilizate pentru a afișa reclame Facebook, puteți exercita dreptul de retragere de pe Facebook Pixel. Pentru a face acest lucru, conectați-vă la Facebook și urmați acest link. Setările selectate sunt independente de platformă și se aplică dispozitivelor desktop și mobile.

13. zooPuncte

La înregistrarea clientului și crearea unui cont „my zooplus”, precum și la prima comandă, clientul primește automat dreptul de a participa gratuit la programul de fidelitate zooplus. Detalii despre condițiile de participare pot fi găsite [aici](#).

Adresa de e-mail specificată este folosită de către zooplus pentru a informa clientul cu privire la zooPunctele sale. Clientul are dreptul să se opună utilizării adresei sale de e-mail în orice moment, fără să suporte alte costuri decât costurile de transfer date, în conformitate cu tarifele de bază.

14. Versiune printată a Termenilor și condițiilor generale

Dând click pe "[Versiune printată a Termenilor și condițiilor generale](#)" clientul are opțiunea de a vizualiza o versiune potrivită pentru imprimare a Termenilor și condițiilor generale. O asemenea versiune poate fi printată sau salvată local pe un dispozitiv.

15. Soluționarea online a litigiilor pentru consumatori

Site-ul oficial al Comisiei Europene pentru soluționarea online a litigiilor este disponibil la <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Unii comercianți sunt obligați prin lege să participe, însă acest lucru nu este valabil și pentru zooplus. zooplus nu este obligat și nici nu dorește să participe la o procedură de soluționare a litigiilor.

16. Considerații finale



Dacă oricare mențiune din Termenii și condițiile prezentate e sau devine invalidă sau inaplicabilă, validitatea și aplicabilitatea celorlalte mențiuni din Termenii și condiții nu vor fi afectate. Legislația germană se aplică cu excluderea Convenției Națiunilor Unite referitoare la Contractele pentru vânzarea internațională de bunuri (CISG). Această alegere de drept se aplică doar în măsura în care protecția acordată nu este retrasă prin legile statului în care clientul își are domiciliul în momentul plasării comenzii.

Actualizare Termenii și condiții generale: 25 martie 2021
