



Allmänna villkor

1. Tillämplighet ^

De allmänna villkoren gäller alla beställningar och leveranser mellan zooplus AG, Sonnenstraße 15, 80331 München, (härefter: zooplus) och konsumenten genom onlineshoppens www.zooplus.se.

2. Beställningsprocess, ingående av avtal, mängdbegränsning ^

1. Beställningsprocess

- zooplus erbjuder kunden ett omfattande sortiment av produkter för husdjur. Genom att klicka på produkten eller namnet på artikeln leds kunden vidare till produktdetaljerna, där exempelvis produktens utformning, storlek eller smakvarianter beskrivs. Genom att välja antal och sedan klicka på kundvagnen läggs produkten i en virtuell varukorg.
- När de önskade artiklarna är lagda i varukorgen klickar kunden på knappen "Varukorg" och får där en översikt över alla utvalda artiklar. Kunden kan kontrollera varorna i varukorgen och göra ändringar efter behov.
- Om kunden vill avsluta sitt köp klickar hen på knappen "Gå vidare till kassan". Kunder som redan är registrerade hos zooplus kan nu logga in sig genom att fylla i e-mailadress och lösenord. Nya kunder har valet att registrera sig eller fortsätta köpet utan kundkonto. På nästa sida kan kunden fylla i sin adress och betalningsinformation.
- Genom att klicka på knappen "Fortsätt" kommer kunden till det näst sista steget i beställningen, "Översikt". Här kan kunden läsa igenom beställningen och kontrollera mängd och pris på de valda artiklarna (priset är alltid inklusive lagstadgad moms), leveransfirma och eventuella leveranskostnader.
- För att kunna avsluta beställningen behöver kunden godkänna köpvillkoren. Genom att klicka på länken "Köpvillkor" kan kunden läsa igenom dessa. Beställningen slutförs när kunden klickar på knappen "Gör beställning". Därigenom ingås ett förbindligt köpeavtal.

2. Ingående av köpeavtal

Återgivningen av sortimentet i online-shoppens åskådliggör endast varorna i informationssyfte och utgör inget bindande försäljningserbjudande. kunden skickar i sin tur ett bindande erbjudande om att ingå ett köpeavtal genom att klicka på "Gör beställning" och avsluta beställningsprocessen. Kunden får ett automatiskt mail med en bekräftelse på att zooplus mottagit beställningen (beställningsbekräftelse). Denna beställningsbekräftelse innebär inte att erbjudandet accepterats. Avtalet med zooplus ingås först när zooplus skickar den beställda produkten till kunden och bekräftar leveransen (leveransbekräftelse).

3. Ingående av köpeavtal vid banköverföring

Vid förskotts betalning genom banköverföring ingås köpeavtalet redan när betalningsinformation skickas. Denna betalningsinformation skickas till kunden inom 24 timmar efter det att beställningen gjorts. I orderbekräftelsen ges ingen betalningsinformation. Betalningen ska vara registrerad hos zooplus inom 7 dagar efter det att kunden fått betalningsinformationen. Beloppet ska överföras till det konto som nämns i punkt 8.c. Beställningen tas automatiskt bort om betalningen ej inkommit inom 7 dagar.

4. Mängdbegränsning

Försäljning av de erbjudna varorna gäller endast i rimliga mängder och till myndiga personer. Det maximala beställningsvärdet på en beställning är 19000 kr.

3. Priser och leveranskostnader

1. Priser

Alla priser är inklusive gällande moms och andra pristillägg men inkluderar inte eventuella leveranskostnader.

2. Leveranskostnader

Minsta beställningsvärde är 199 kr (exklusive leveranskostnad). Beställningar över 599 kr levererar zooplus utan extra kostnad inom Sverige. Vid beställningar med ett värde under 599 kr tillkommer en fraktkostnad på 29 kr för beställningar med ett beställningsvärde på 399-598 kr. och 49 kr. för beställningar under 399 kr. Du kan läsa mer om fraktkostnaderna för våra leveransländer under Leveranskostnader. Skulle vi av tekniska skäl behöva leverera beställningen i flera omgångar beräknas leveranskostnaden endast en gång.

4. Leverans

zooplus levererar endast till förbrukare, inte till grossister.

Leveranstiden är normalt 2-5 vardagar från det att din betalning registrerats hos oss, om inget annat nämns i produktinformationen. Notera att det kan ta några dagar innan betalningen registreras hos oss, samt att leveranstiden kan vara längre beroende på var i landet kunden bor. Mer info: Allmän information om leverans.

Skulle inte alla beställda varor vara tillgängliga, kan zooplus på egen bekostnad skicka beställningen i flera försändelser, om detta är skäligt för kunden.

zooplus kan häva avtalet med kunden om zooplus inte klarar av att leverera de beställda varorna på grund av att produkten inte levererats av tillverkaren. I detta fall kommer zooplus att genast informera kunden och föreslå likvärdiga produkter. Finns ingen likvärdig produkt tillgänglig eller om kunden inte vill ha de föreslagna produkterna kommer zooplus att omedelbart återbetala det belopp kunden betalat för varan.

Beställningar inom EU levereras tullfritt. Vid leverans till länder utanför EU ansvarar kunden själv för tillkommande tullavgifter, skatter eller andra avgifter.

Om de levererade varorna har transportsador ber vi kunden att om möjligt omedelbart underrätta zooplus kundtjänst. zooplus har då möjlighet att reklamera skadorna hos transportören eller transportförsäkringsbolaget. Skulle kunden inte meddela transportskadan påverkar detta inte de lagstadgade garantirättigheterna.

För att fullfölja beställningarna på bästa sätt och säkert kunna informera våra kunder om leveransstatusen skickar zooplus kundens e-postadress till respektive leveransföretag och - om det anges – telefonnumret (vid leveranser med speditorsfirma). Här avväger zooplus noggrant sina kunders intressen i förhållande till sina egna, i synnerhet som leverans-företagen i högsta grad har åtagit sig att skydda personuppgifterna och endast använder dessa uppgifter för leveransinformation. Mer information om detta finns under Sekretesspolicy & Dataskydd. Vi förbehåller rätten att ändra vald leveranspartner.

5. Återtaganderätt

Varorna förblir zooplus egendom fram till de är helt betalda. Innan äganderätten övergår till kunden är det inte tillåtet att pantsätta, överföra äganderätten, bearbeta eller förändra varorna utan godkännande av zooplus.

6. Ångerrätt

Konsumenter har generellt en laglig ångerrätt efter slutförda distansförsäljningar. zooplus informerar i enlighet med lagstadgad modell om detta nedan. Vid frågor om ångerrätt kan kunden vända sig till zooplus kundtjänst.

Villkor ångerrätt

Ångerrätt

Du har rätt att frånträda detta avtal utan att ange något skäl inom 14 dagar. Ångerfristen löper ut 14 dagar efter den dag då du eller någon tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar varan i fysisk besittning.

Vill du utöva ångerrätten ska du till näringsidkaren skicka (zooplus AG, Sonnenstr. 15, 80331 München, Tyskland, telefon: +46 8 124 116 73 (betjäning på engelska), fax: +49 89 211 29 222, service@zooplus.se ett klart och tydligt meddelande om ditt beslut att frånträda avtalet (t.ex. ett brev avsänt per post, fax eller e-post). Du kan använda den bifogade **ångerblanketten**, men du måste inte använda den.

För att du ska hinna utöva din ångerrätt i tid räcker det med att du sänder in ditt meddelande om att du tänker utöva ångerrätten innan ångerfristen gått ut.

Verkan av utövad ångerrätt

Om du frånträder detta avtal kommer vi att betala tillbaka alla betalningar vi fått från dig, bland dem också leveranskostnader (men då räknas inte extra leveranskostnader till följd av att du valt något annat leveranssätt än den billigaste standardleverans vi erbjuder). Återbetalningen kommer att ske utan onödigt dröjsmål och i vilket fall som helst senast 14 dagar från och med den dag då vi underrättades om ditt beslut att frånträda avtalet. Vi kommer att använda samma betalningsmedel för återbetalningen som du själv har använt för den inledande affärshändelsen, om du inte uttryckligen kommit överens med oss om något annat. I vilket fall som helst kommer återbetalningen inte att kosta dig något. Vi får vänta med återbetalningen tills vi fått tillbaka varan från dig eller tills du sänt in ett bevis på att du återsänt varan, beroende på vilket som inträffar först.

Du ska återsända varan eller överlämna den till
zooplus AG
Vertriebszentrum
Marktal 3
D-99880 Hörselgau

utan onödigt dröjsmål och i vart fall senast 14 dagar efter den dag då du meddelat oss om ditt beslut att frånträda avtalet. Ångerfristen ska anses ha iakttagits om du skickar tillbaka varorna innan denna fjortondagarsperiod löpt ut.

Vi kommer att betala kostnaderna för återsändandet av varan. Vänligen kontakta zooplus kundservice för att organisera upphämtning för kostnadsfri retur av paketet. Du är ansvarig endast för varornas minskade värde till följd av annan hantering än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion.

Slut på villkor ångerrätt.

Undantag för ångerrätt

Ångerrätten gäller inte för leverans av varor som

- inte är förtillverkade utan har tillverkats enligt kundens anvisningar eller som har getts en tydlig personlig prägel. Ångerrätten gäller inte heller för varor som snabbt kan bli dåliga eller har ett kort utgångsdatum,
- förslutna varor som av hälsoskydds- eller hygienskäl inte lämpligen kan returneras och som öppnats av kunden efter det att de levererats.
- varor som efter leverans blandats med andra föremål på ett sådant sätt att de inte kan åtskiljas från varandra.

Produkter, som t.ex. ekonomipack eller set, som består av flera produkter eller delar, anses vara en produkt och måste returneras i sin helhet.

Ångerblankett

Blankettmall

(Blanketten ska fyllas i och återsändas bara om du vill frånträda avtalet.)

– Till zooplus AG, Kundenservice, Sonnenstraße 15, 80331 München, service@zooplus.se

– Jag/vi (*) meddelar härmed att jag/vi (*) frånträder mitt/vårt (*) köpeavtal avseende

följande varor (*)/tjänster (*)

– Beställdes den: (*)/mottogs den: (*)

– Konsumentens/konsumenternas namn:

– Konsumentens/konsumenternas adress:

– Konsumentens/konsumenternas underskrift (endast om denna blankett meddelas på papper)

– Datum

(*) Stryk det som inte är tillämpligt.

7. Garanti och ansvarsskyldighet

Lagstadgade garantirättigheter är gällande.

Veterinär- och särskilda dietfoder bör endast ges efter rekommendation och under kontroll av veterinär. Husdjuret bör undersökas regelbundet (var sjätte månad) så länge det utfodras med fodret. Skulle husdjurets hälsotillstånd försämrans under tiden som det utfodras med ett veterinärfoder ska veterinär uppsökas omgående. zooplus tar inget ansvar för konsekvenser av felaktig utfodring med veterinär- och dietfoder.

8. Betalningssätt och rabatter

1. Betalningssätt

Betalning av varorna kan göras genom traditionell banköverföring (förskottsbetalning från konto-till-konto), direkt från din bank (Trustly), med kreditkort (Visa och Mastercard), med faktura och via PayPal. Tyvärr är det inte möjligt att betala med postgiro. zooplus förbehåller sig rätten att acceptera endast bestämda betalningsmetoder i enskilda fall och beroende på leveranssätt. Det är inte möjligt att skicka kontanter eller checkar och zooplus tar inte ansvar för förluster vid sådana försändelser.

2. Betalning direkt från din bank (Trustly)

Betalning direkt från din internetbank. När du gör en beställning dirigeras du direkt till din internetbank, där du kan göra din betalning. Efter betalning omdirigeras du automatiskt tillbaka till zooplus-sidan.

3. Betalning med kreditkort

Vid betalning med kreditkort debiteras kortet inom en vecka efter det att varorna skickats. Vi accepterar Visa och Mastercard.

4. Traditionell banköverföring

Önskar du betala genom banköverföring ska detta göras inom 7 dagar efter det att du fått din orderbekräftelse. Vänligen märk, att det inte är möjligt att betala med postgiro. För mer information angående banköverföring, vänligen kontakta vår [kundtjänst](#).

5. Betalning med faktura

Vi erbjuder faktura som betalningssätt för registrerade kunder som regelbundet handlar hos oss, och redan har beställt minst två gånger. Notera att vi i enskilda fall, eller beroende på de varor du har beställt/valt leveranssätt, inte erbjuder fakturabetalning. Det är en automatiserad process och det är inte möjligt för vår kundtjänst att ändra betalningsmetoden till faktura. För denna betalningsmetod förbehåller vi oss rätten att göra en bedömning av kreditrisken med hjälp av matematiska-statistiska metoder medelst externa kreditupplysningsföretag. Mer information om detta finns i [sekretesspolicyn](#).

Vid fakturabetalning förpliktar sig kunden att betala fakturabeloppet inom 14 dagar efter att ha mottagit varan. Fakturan räknas som betald när beloppet har mottagits av zooplus. Faktura kan erbjudas som betalningsalternativ efter att kunden betalat två beställningar med banköverföring hos zooplus. zooplus förbehåller sig rätten att inte erbjuda fakturabetalning i enskilda fall.

6. PayPal

PayPal är ett online-kontobaserat system där alla som har en e-postadress kan anmäla sig och skicka och ta emot betalningar online genom kreditkort eller ett bankkonto. Du kan använda PayPal hos zooplus och betala säkert, enkelt och snabbt. Om du inte redan har ett PayPal-konto kan du öppna ett under beställningsprocessen hos zooplus.

7. Rabatter

Var uppmärksam på de speciella villkor som gäller för rabatter eller presentkort, exempelvis minsta tillåtna beställningsvärde, giltighetstid o.s.v. Presentkort eller annan rabatt kan endast inlösas i samband med köp. Det är inte möjligt att få ett presentkort eller andra rabatter utbetalda i kontanter eller tillgodoräknade vid en senare tidpunkt. Endast ett presentkort, en rabattkod eller order-/kundrelaterad rabatt kan lösas in per beställning.

8. Dröjsmålsränta och andra skador som orsakats av försening

Vid betalningsdröjsmål har zooplus rätt att lägga på en dröjsmålsränta på köpesumman. Har zooplus bevis för större skadeinverkan, förbehåller vi oss rätten att utkräva högre ersättning.

9. Faktura

zooplus har rätt att fakturera kunden elektroniskt Elektroniska fakturor skickas till kunden via e-post som PDF-fil.



zooplus är mycket noga med att skydda sina kunders uppgifter. zooplus [Sekretesspolicy & Dataskydd](#) kan du läsa mer om [här](#).

10. Marknadsföring och kundkommunikation

Om kunden ingår ett avtal med zooplus och anger sin elektroniska postadress (e-postadress) har zooplus rätten att använda denna elektroniska postadress (e-postadress) för direkt reklam för egna liknande varor eller tjänster.

Kunden har rätt att när som helst invända mot att den elektroniska postadressen (e-postadressen) används genom att kontakta [zooplus kundtjänst](#) utan att det medför några andra kostnader än överföringskostnaderna enligt basavgiften.

11. Operatör av webbutiken

zooplus AG
Sonnenstraße 15, 80331 München
Företagsledning:
Dr. Cornelius Patt
Andreas Maueröder
Dr. Mischa Ritter

Ordförande:
Christian Stahl
Huvudkontor: München
München tingsrätt, HRB 125080
VAT-IdNr. DE 200 164 421

12. Avslutande bestämmelser

Om någon bestämmelse i dessa villkor anses vara ogiltig, förblir avtalet i övrigt gällande. Tysk lag gäller med undantag av FN:s lag om internationella köp (CISG). Denna rätt gäller endast om den inte är ogiltig genom nationell lagstiftning i det land som konsumenten befinner sig i vid beställningen.

13. Online-tvistlösningar

Europeiska kommissionen tillhandahåller en webbplats (ODR-plattform) för online-tvistlösning (ADR) mellan företag och konsument. ODR-plattformen kan nås under följande länk:

[//ec.europa.eu/consumers/odr/](https://ec.europa.eu/consumers/odr/).

Vissa företag är enligt lag skyldiga att delta, men så är inte fallet för zooplus. zooplus är varken förpliktade eller villiga att delta i en alternativ tvistlösningsprocedur.

14. zooplus zooPoäng

När kunden registrerar sig och skapar ett "Mitt zooplus konto" såväl som vid den första beställningen får kunden automatiskt rätt att delta i zooplus bonusprogram gratis. Detaljer om villkoren för deltagande finns [här](#). Det kan samlas maximalt 10.000 zooPoäng per kalenderår. Efter att ha nått detta antal zooPoäng, krediteras inga ytterligare zooPoäng innan nästa kalenderår.

E-postadressen som anges vid registreringen används av zooplus för att informera kunden om statusen av kundens bonuspoäng. Kunden har rätt att när som helst invända mot att den elektroniska postadressen (e-postadressen) används utan att det medför några andra kostnader än överföringskostnaderna enligt basavgiften.

15. Utskrivbar version av villkoren



En utskrivbar version av villkoren finns [här](#).

Villkor gällande från: 6. februari 2020
