

AD — EU ANIMAL SHOP

Condicions generals de venda i de lliurament • B2C, B2B, B2E, B2G i altres canals comercials

1. Empresa, venedor i contacte

EU Animal I/S • CVR 46392612 • Slotsvej 3, 4871 Horbelev, Dinamarca • Telèfon +45 30 23 23 80 • Correu electrònic contact@euanimal.eu • Botiga en línia <https://shop.euanimal.eu>.

Com a regla general, EU Animal I/S és el venedor i la part contractual del client en les comandes pròpies de la botiga en línia, fins i tot quan els productes s'envien directament des d'un proveïdor col·laborador de dropshipping. En les operacions de mercat entre tercers, la identitat del venedor real s'ha d'indicar clarament abans de la compra.

2. Àmbit d'aplicació, països i tipus de clients

Aquestes condicions s'apliquen a les vendes pròpies de productes d'EU Animal Shop als països que realment es poden seleccionar en finalitzar la compra. Cada comanda identifica el comprador, el venedor, els productes, els preus, el país de lliurament, el termini de lliurament i els possibles acords especials. EU Animal fa servir un marc comú basat en la normativa de la UE, sense limitar els drets imperatius que es derivin de la legislació nacional aplicable.

Els clients particulars (B2C) tenen els drets dels consumidors. Els clients empresarials i del sector públic tenen els drets pactats i legalment establerts per al tipus de contracte corresponent. El fet de ser una associació o un treballador no converteix automàticament una operació en una compra de consum.

3. Productes, seguretat i informació

Les característiques essencials, el preu, la disponibilitat, els advertiments pertinents, les limitacions de lliurament i les possibles excepcions específiques de cada producte es mostren a la pàgina del producte abans de pagar. Els productes han de complir les normes aplicables de la UE sobre seguretat i etiquetatge. Les descripcions no poden prometre propietats que el proveïdor no pugui acreditar.

4. Preus, IVA i pagament

El preu total, inclosos els impostos pertinents, l'IVA, el transport i les despeses obligatòries, es mostra abans de formalitzar una comanda vinculant. Els mètodes de pagament figuren al procés de compra. Les comissions no poden excedir els límits legals del mitjà de pagament. L'IVA es calcula segons el tipus de client, producte, país de lliurament i normes tributàries aplicables, incloses les disposicions especials de les compres empresarials transfrontereres degudament documentades.

EU Animal cobra o reserva l'import segons la solució de pagament utilitzada, el procés de pagament comunicat i la legislació aplicable. El crèdit, els terminis de pagament, els descomptes per volum i els preus majoristes només són aplicables si s'han pactat expressament.

5. Formalització de la comanda i confirmació

Abans de fer la comanda, el client pot revisar-la i comprendre l'obligació de pagament. Després de fer-la, s'envia una confirmació en un suport durador, normalment per correu electrònic, amb la informació exigida.

Si no es pot lliurar un producte, es contacta amb el client per oferir les opcions legalment disponibles, inclòs el reemborsament quan no es pugui executar la comanda.

6. Lliurament i dropshipping

No necessàriament disposem d'un magatzem propi. Els productes es poden enviar directament des de diferents proveïdors i arribar en diversos paquets i dies. Abans de fer la comanda s'indiquen els països de lliurament, les limitacions, els terminis estimats i el cost total del transport. Els terminis estimats no s'han de presentar com a garanties si no han estat confirmats.

Per a les compres de particulars, els productes es lliuren segons allò acordat; si no s'ha acordat cap altre termini, la regla general és de 30 dies. En cas de retard, el client disposa dels drets previstos per la llei, inclosa, quan correspongui, la possibilitat de fixar un termini adicional raonable i resoldre el contracte. En l'enviament ordinari a consumidors, el venedor normalment assumeix el risc fins que el client o una persona designada rep físicament els productes, amb les excepcions legals que corresponguin.

Per a B2B, B2G, B2D i B2R, les condicions de lliurament, la transferència del risc, la inspecció a la recepció, els lliuraments parcials i qualsevol condició especial s'han d'establir clarament en la comanda.

7. Dret de desistiment en les compres particulars (B2C)

En la majoria de les compres de productes per Internet, el consumidor pot desistir sense justificació en un termini de 14 dies des de la recepció física. Ha de comunicar inequívocament la seva decisió a EU Animal abans que acabi el termini i retornar el producte com a màxim 14 dies després de la comunicació. A l'annex següent hi ha un model de formulari de desistiment; no és obligatori fer-lo servir.

Hi ha excepcions legals, per exemple, per a productes fabricats segons les especificacions del client, productes peribles i productes precintats que no siguin aptes per a la devolució per motius de salut o higiene si se n'ha trencat el precinte. Les excepcions només es poden aplicar quan es compleixin els requisits legals concrets i s'hagi informat correctament el client.

El dret de desistiment no s'aplica automàticament a les compres empresarials, a les adquisicions públiques ni als productes comprats per un ocupador. En canvi, si un treballador compra a títol particular dins d'un programa B2E, s'hi apliquen els drets dels consumidors.

8. Despeses de devolució i adreça de retorn

En cas de desistiment legal ordinari, el consumidor normalment paga les despeses directes de devolució si EU Animal ho ha indicat clarament abans de la compra. Per als productes que no es poden retornar normalment per correu, cal facilitar la informació necessària sobre els costos o una estimació, quan la llei ho exigeixi. En cas de reclamació justificada per manca de conformitat, la solució prevista per la llei s'ha de proporcionar, com a regla general, sense cost per al consumidor.

Les devolucions només s'han d'enviar a l'adreça de retorn que EU Animal indiqui i confirmi per a la comanda concreta. El nom i l'adreça del proveïdor no formen part d'aquestes condicions generals. Les adreces de retorn es gestionen en un registre separat de proveïdors i poden variar segons el producte, el proveïdor i el país. Abans de retornar un producte, el client pot contactar amb contact@euanimal.eu i indicar el número de comanda per rebre les instruccions correctes. Aquest procediment no limita el dret legal de desistiment ni el termini per comunicar-lo.

9. Reemborsaments

En cas de desistiment vàlid, els imports deguts es reemborsen sense dilació indeguda i normalment com a màxim 14 dies després de rebre la comunicació del client. Quan la llei ho permeti, es pot ajornar el reemborsament fins a la recepció del producte retornat o fins que el client acrediti l'enviament. Com a regla general, es reemborsa el cost del lliurament estàndard; es pot excloure el sobrecost d'un lliurament exprés més car. El reemborsament es fa normalment pel mateix mitjà de pagament, llevat que s'acordi legalment una altra cosa.

La disminució del valor causada per una manipulació superior a la necessària per comprovar la naturalesa i les característiques del producte pot justificar una deducció quan la llei ho permeti.

10. Reclamacions per manca de conformitat, defectes i garanties

Els consumidors disposen com a mínim de dos anys de protecció legal contra la manca de conformitat segons les normes de la UE, i alguns països reconeixen drets més amplis. Segons les normes aplicables, el client pot tenir dret a la reparació, la substitució, una reducció del preu o la resolució del contracte, en funció de les circumstàncies. Les garanties comercials no limiten els drets legals. EU Animal és el punt de contacte del client, fins i tot si un proveïdor ha embalat i enviat el producte.

Per formular una reclamació, contacteu amb contact@euanimal.eu indicant el número de comanda, la descripció i, si és possible, fotografies pertinents. Les condicions de reclamació dels clients professionals han de constar al contracte corresponent i no s'han de presentar com si fossin iguals als drets mínims reconeguts legalment als consumidors.

11. Queixes, conflictes i legislació aplicable

Contacteu primer amb EU Animal a contact@euanimal.eu. La informació relativa als organismes nacionals de reclamació i als mecanismes alternatius de resolució de conflictes es facilitarà en la mesura exigida per la normativa aplicable. EU Animal procura oferir una atenció al client homogènia a tota la UE; cap d'aquestes condicions limita la protecció imperativa dels consumidors, incloses les normes que puguin ser aplicables al país de residència del client. Els clients B2B i B2G poden pactar una jurisdicció i una legislació aplicable específiques en la mesura que siguin vàlides.

12. Dades personals i seguretat dels clients

Els noms, les adreces, les dades de contacte, les dades de comanda i la informació necessària per al lliurament es tracten d'acord amb el RGPD i la política de privacitat. Les dades es comparteixen amb proveïdors i empreses de pagament i transport pertinents sobre una base jurídica adequada i amb les mesures de seguretat necessàries. Els fluxos de comandes que continguin dades personals han d'estar protegits contra accessos no autoritzats, i l'accés, la conservació i la supressió s'han de gestionar de manera segura.

13. Tipus de clients i models comercials

Tipus	Aplicació
B2C	Venda a particulars que actuen fora de l'àmbit professional; s'hi aplica la protecció dels consumidors.
B2B	Venda a empreses, comerciants professionals d'animals, criadors i altres clients professionals.
B2E	Programa per a treballadors. Les condicions depenen de si el comprador és el treballador o l'ocupador.

Tipus	Aplicació
B2G	Venda a administracions, municipis, regions, escoles i altres institucions públiques; la compra i la facturació poden requerir procediments específics.
B2D	Venda a distribuïdors o majoristes com a subcategoria de B2B.
B2R	Venda a comerços minoristes com a subcategoria de B2B.
B2N	Venda a associacions, entitats sense ànim de lucre i refugis; l'estatus jurídic real del comprador és determinant.
B2B2C	Proveïdor → EU Animal → consumidor final: descriu la cadena de subministrament, no un conjunt automàtic de drets diferent.
D2C	El fabricant ven directament al consumidor; cal identificar el venedor.
C2C	Un particular ven a un altre particular mitjançant un mercat independent; no és una venda pròpia d'EU Animal.
C2B	Un particular proporciona un producte o servei a una empresa segons un model diferenciat.
G2B	Una administració presta un servei a una empresa; no és una operació habitual de la botiga EU Animal.

14. Condicions especials per a empreses, majoristes i sector públic

Empreses i revenda (B2B, B2D, B2R): Els terminis de pagament, el crèdit, els preus amb o sense IVA, els descomptes, les comandes mínimes, el traspàs del risc, la reserva de domini, els procediments per defectes, les devolucions voluntàries i els terminis de reclamació han de constar en un acord concret, legal i acceptat. El desistiment general de 14 dies per a B2C no s'hi aplica automàticament.

Entitats sense ànim de lucre (B2N): Es poden oferir preus o programes especials a associacions i refugis. La finalitat real de la compra i la part contractual determinen les normes aplicables; no es concedeix automàticament la condició de consumidor.

Clients públics (B2G): Cal identificar l'entitat jurídica de l'administració, la sol·licitud, l'ordre de compra, la facturació electrònica obligatòria i les possibles obligacions de contractació pública. No es promet crèdit general en factura ni integració EAN/Peppol abans que siguin compatibles tècnicament i contractualment.

Programes per a treballadors (B2E): Cal registrar l'ocupador, el treballador, el comprador real, el pagador, el destinatari de la factura i els possibles descomptes pactats. Si el treballador compra com a particular, s'aplica B2C; si compra l'ocupador, s'aplica B2B o B2G segons la seva naturalesa.

Mercat i anuncis (C2C, C2B): Aquestes transaccions es mantenen separades de les comandes pròpies de dropshipping d'EU Animal Shop. Cal indicar per separat el venedor real, el pagament, les responsabilitats i les condicions aplicables; EU Animal no es pot presentar automàticament com el venedor d'operacions entre particulars.

15. Textos per a la botiga en línia — versions comunes en català

Pàgina d'inici — Benvinguts a EU Animal Shop. Tot per a la vida amb animals, en un sol lloc. Descobriu productes per a gossos, gats i cavalls de col·laboradors seleccionats. Treballem perquè els propietaris

d'animals i els professionals puguin trobar més fàcilment allò que necessiten, més enllà de les fronteres.

Sobre EU Animal Shop — EU Animal treballa per reunir propietaris d'animals, empreses i organitzacions d'Europa, amb el benestar animal al centre. EU Animal Shop forma part d'aquesta visió. Els productes es venen a través de la botiga en línia i, en molts casos, s'envien directament des dels nostres proveïdors col·laboradors.

Com fer una comanda — Seleccionem els productes, afegiu-los al carretó i completeu la compra. Rebreu una confirmació per correu electrònic. Com que els productes poden provenir de diferents proveïdors, poden arribar en diversos paquets.

Atenció al client i devolucions — Teniu preguntes sobre una comanda, el lliurament, una reclamació o una devolució? Contacteu amb contact@euanimal.eu i indiqueu el vostre número de comanda. Us comunicarem l'adreça de devolució correcta per a aquella comanda.

Empreses i institucions — EU Animal Shop també atén empreses, distribuïdors, organitzacions i institucions públiques, així com programes per a treballadors. Durant la compra es mostren les condicions i les dades de facturació segons qui sigui el comprador real.

ANNEX A. Model de formulari de desistiment (B2C)

A EU Animal I/S, Slotsvej 3, 4871 Horbelev, Dinamarca • contact@euanimal.eu

Per la present, comunico/comuniquem que desisteixo/desistim del meu/nostre contracte de compravenda dels productes següents:

Producte(s): _____

Número de comanda: _____

Data de la comanda: _____ Data de recepció: _____

Nom del consumidor: _____

Adreça del consumidor: _____

Data: _____ Signatura (només en paper): _____

Aquest formulari és voluntari. També és vàlida qualsevol altra comunicació inequívoca de desistiment.