

EU ANIMAL SHOP

Opći uslovi prodaje i isporuke na bosanskom jeziku • B2C, B2B, B2E, B2G i ostali prodajni kanali • Radni

1. Preduzeće, prodavac i kontakt

EU Animal I/S • CVR 46392612 • Slotsvej 3, 4871 Horbelev, Danska • Telefon +45 30 23 23 80 • E-mail contact@euanimal.eu • Webshop <https://shop.euanimal.eu>.

EU Animal I/S je u pravilu prodavac i ugovorna strana za narudžbe iz vlastite internetske trgovine, čak i kada robu direktno isporučuje partnerski dobavljač putem dropshippinga. U posebnim transakcijama na tržišnoj platformi između trećih strana stvarni prodavac mora biti jasno naveden prije kupovine.

2. Primjena, zemlje i vrste kupaca

Ovi uslovi odnose se na vlastitu prodaju robe EU Animal Shopa u zemlje koje se zaista mogu odabrati prilikom zaključivanja narudžbe. Pojedinačna narudžba navodi kupca, prodavca, proizvode, cijene, zemlju i rok isporuke te eventualne posebne sporazume. EU Animal koristi zajednički okvir zasnovan na pravu EU, bez ograničavanja obaveznih prava prema primjenjivim nacionalnim propisima.

Privatni kupci (B2C) imaju prava potrošača. Poslovni i javni kupci imaju ugovorena i zakonska prava koja odgovaraju njihovoj vrsti ugovora. Članstvo u udruženju ili status zaposlenika sami po sebi ne čine kupovinu potrošačkom.

3. Roba, sigurnost proizvoda i informacije

Ključne karakteristike robe, cijena, dostupnost, relevantna upozorenja, ograničenja isporuke i eventualni izuzeci specifični za proizvod prikazuju se na stranici proizvoda prije plaćanja. Roba mora zadovoljavati važeća pravila EU o sigurnosti proizvoda i označavanju. Opisi proizvoda ne smiju obećavati svojstva koja dobavljač ne može dokumentovati.

4. Cijene, PDV i plaćanje

Ukupna cijena, uključujući primjenjive poreze, PDV, dostavu i obavezne naknade, prikazuje se prije obavezujuće narudžbe. Načini plaćanja navedeni su prilikom završetka narudžbe. Naknade ne smiju prelaziti ono što je zakonom dozvoljeno za odgovarajuću vrstu plaćanja. PDV se obračunava prema vrsti kupca i robe, zemlji isporuke i primjenjivim propisima, uključujući posebna pravila za dokumentovane prekogranične poslovne kupovine.

EU Animal naplaćuje ili rezerviše uplatu u skladu s konkretnim platnim rješenjem, opisanom procedurom plaćanja i važećim zakonom. Kredit, rok plaćanja, količinski popust i veleprodajna cijena važe samo uz izričit dogovor.

5. Podnošenje i potvrda narudžbe

Kupcu se omogućava da provjeri narudžbu i razumije obavezu plaćanja prije njenog slanja. Nakon naručivanja šalje se potvrda na trajnom mediju, obično e-mailom, sa zakonom zahtijevanim informacijama. Ako se roba ne može isporučiti, kupac se kontaktira uz zakonite mogućnosti, uključujući povrat novca kada se narudžba ne može izvršiti.

6. Isporuka i dropshipping

Ne moramo imati vlastito skladište. Roba se može slati direktno od različitih dobavljača i zato stići u više paketa tokom različitih dana. Zemlje isporuke, eventualna ograničenja, procijenjeni rokovi i ukupna cijena dostave prikazuju se prije naručivanja. Procijenjeni rokovi ne smiju se prikazivati kao garancija ako nisu potvrđeni.

Za potrošačke kupovine roba se isporučuje prema dogovoru; ako drugi rok nije ugovoren, u pravilu se primjenjuje rok od 30 dana. U slučaju kašnjenja kupac ima prava predviđena zakonom, uključujući, gdje je primjenjivo, određivanje primjerenog dodatnog roka i raskid ugovora. Kod uobičajene dostave potrošaču prodavac načelno snosi rizik dok kupac ili imenovani primalac ne preuzme robu u fizički posjed; zakoniti izuzeci

rješavaju se posebno.

Za B2B, B2G, B2D i B2R uslovi isporuke, prijenos rizika, kontrola pri prijemu, djelimične isporuke i posebni uslovi moraju biti jasno definisani u narudžbi.

7. Pravo na odustanak pri potrošačkoj kupovini (B2C)

Kod većine internetskih kupovina robe potrošač može bez obrazloženja odustati u roku od 14 dana od fizičkog prijema. Kupac mora u tom roku EU Animalu uputiti nedvosmisleni izjavu i vratiti robu najkasnije 14 dana nakon obavještenja. Standardni obrazac za odustanak nalazi se u prilogu; njegova upotreba nije obavezna.

Postoje određeni zakoniti izuzeci, naprimjer roba izrađena po narudžbi, lako kvarljiva roba i zapečaćena roba koja iz zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje nakon otvaranja pečata. Izuzeci se smiju primjenjivati samo ako su ispunjeni konkretni zakonski uslovi i kupac je pravilno obaviješten.

Pravo na odustanak ne važi automatski za poslovne kupovine, javne nabavke ili robu koju kupi poslodavac. Ako zaposlenik samostalno kupuje kao privatno lice unutar B2E programa, primjenjuju se potrošačka pravila.

8. Troškovi povrata i adresa za povrat

Kod uobičajenog zakonitog odustanka potrošač obično plaća direktne troškove vraćanja, ako ga je EU Animal o tome jasno obavijestio prije kupovine. Za robu koja se obično ne može vratiti poštom treba dati potrebne informacije o troškovima ili procjenu kada to zakon zahtijeva. Kod opravdane reklamacije zakonsko otklanjanje nedostatka u pravilu je besplatno za potrošača.

Povrat se šalje isključivo na adresu koju EU Animal navede i potvrdi za konkretnu narudžbu. Naziv i adresa dobavljača nisu dio ovih općih uslova. Povratne adrese vode se u odvojenom registru dobavljača i mogu varirati prema proizvodu, dobavljaču i zemlji. Prije vraćanja kupac kontaktira contact@euanimal.eu uz broj narudžbe radi ispravnih uputa. Ova procedura ne smije ograničiti zakonsko pravo na odustanak niti rok za obavještenje.

9. Povrat novca

Kod valjanog odustanka dugovani iznosi vraćaju se bez nepotrebnog odgađanja, u pravilu najkasnije 14 dana nakon prijema obavještenja kupca. Kada je to zakonom dopušteno, povrat se može odgoditi dok roba ne bude primljena ili kupac ne dostavi dokaz o slanju. Uobičajeni troškovi isporuke u pravilu se vraćaju; dodatni trošak skuplje ekspresne dostave može biti isključen. Novac se obično vraća istim sredstvom plaćanja, osim ako je drugo zakonito dogovoreno.

Umanjenje vrijednosti zbog rukovanja robom izvan onoga što je potrebno za utvrđivanje njene prirode i svojstava može dovesti do odbitka kada zakon to dopušta.

10. Reklamacije, nedostaci i garancije

Potrošači prema pravilima EU imaju najmanje dvije godine zakonske zaštite od nedostataka robe, a neke zemlje pružaju šira prava. Prema okolnostima i važećem pravu kupac može zahtijevati popravak, zamjenu, sniženje cijene ili raskid ugovora. Komercijalna garancija ne ograničava zakonska prava. EU Animal ostaje kontaktna tačka kupca čak i kada je dobavljač zapakovao i poslao robu.

Za reklamacije se obratite na contact@euanimal.eu s brojem narudžbe, opisom i po mogućnosti relevantnim fotografijama. Uslovi reklamacije za poslovne kupce moraju biti navedeni u konkretnom ugovoru i ne smiju se predstavljati kao jednaki zakonskim minimalnim potrošačkim pravima.

11. Pritužbe, sporovi i mjerodavno pravo

Prvo kontaktirajte EU Animal na contact@euanimal.eu. Informacije o relevantnim nacionalnim tijelima za pritužbe i alternativno rješavanje sporova daju se u mjeri u kojoj to važeći propisi zahtijevaju. EU Animal nastoji osigurati ujednačenu korisničku podršku širom EU; ništa u ovim uslovima ne ograničava obaveznu potrošačku zaštitu, uključujući pravila koja se mogu primjenjivati u zemlji prebivališta kupca. B2B/B2G strane mogu posebno ugovoriti nadležni sud i mjerodavno pravo u dopuštenim granicama.

12. Lični podaci i sigurnost kupaca

Ime, adresa, kontakt podaci, podaci o narudžbi i neophodni podaci za isporuku obrađuju se u skladu s GDPR-om i politikom privatnosti. Podaci se dijele s relevantnim dobavljačima, platnim i dostavnim partnerima na odgovarajućem zakonitom osnovu i uz potrebne sigurnosne mjere. Tokovi podataka o narudžbama koji sadrže lične podatke moraju biti zaštićeni kontrolom pristupa, a pristup, čuvanje i brisanje moraju biti sigurni.

13. Vrste kupaca i poslovni modeli

Vrsta	Primjena
B2C	Prodaja fizičkim licima koja kupuju izvan profesionalne djelatnosti; važi zaštita potrošača.
B2B	Prodaja kompanijama, profesionalnim trgovcima opremom za životinje, uzgajivačnicama i ostalim poslovnim kupcima.
B2E	Program za zaposlenike; pravna pravila zavise od toga je li kupac zaposlenik ili poslodavac.
B2G	Prodaja vlastima, općinama, regijama, školama i javnim ustanovama; nabavka i fakturisanje mogu zahtijevati posebne postupke.
B2D	Prodaja distributerima/veletrgovcima kao podgrupa B2B.
B2R	Prodaja maloprodajnim trgovcima kao podgrupa B2B.
B2N	Prodaja udruženjima, neprofitnim organizacijama i skloništima; mjerodavan je stvarni pravni status kupca.
B2B2C	Dobavljač → EU Animal → krajnji kupac: opisuje lanac nabavke, a ne automatski poseban skup prava.
D2C	Proizvođač prodaje direktno kupcu; identitet prodavca mora biti jasan.
C2C	Privatno lice prodaje privatnom licu putem zasebne tržišne platforme; nije vlastita prodaja EU Animala.
C2B	Privatno lice pruža robu ili uslugu preduzeću putem posebnog modela.
G2B	Javni organ pruža uslugu preduzeću; nije uobičajena trgovina EU Animal Shopa.

14. Posebni uslovi za poslovne, veleprodajne i javne kupce

Poslovni kupci i preprodaja (B2B, B2D, B2R)

Rokovi plaćanja, kredit, cijene sa/bez PDV-a, popusti, minimalne narudžbe, prijenos rizika, zadržavanje vlasništva, postupci zbog nedostataka, dobrovoljni povrat i rokovi za reklamacije moraju biti navedeni u konkretnom, zakonitom i prihvaćenom ugovoru. Uobičajeno pravo na odustanak od 14 dana za B2C ne primjenjuje se automatski.

Neprofitne organizacije (B2N)

Udruženjima i skloništima mogu se ponuditi posebne cijene ili programi. Stvarna svrha kupovine i ugovorna strana određuju primjenjiva pravila; status privatnog potrošača ne dodjeljuje se automatski.

Javni kupci (B2G)

Utvrditi pravni subjekt organa, zahtjev, narudžbenicu, obavezno elektronsko fakturisanje i eventualne obaveze javne nabavke. Ne obećava se opći kredit po fakturi niti EAN/Peppol integracija dok to nije tehnički i ugovorno omogućeno.

Programi za zaposlenike (B2E)

Zabilježiti poslodavca, zaposlenika, stvarnog kupca, platioca, primaoca fakture i eventualno ugovoreni popust. Pri privatnoj kupovini zaposlenika primjenjuje se B2C, a pri kupovini poslodavca B2B ili B2G, prema statusu.

Tržišna platforma i oglasi (C2C, C2B)

Ove transakcije moraju biti odvojene od vlastitih dropshipping narudžbi EU Animal Shopa. Stvarni prodavac, plaćanje, odgovornost i važeći uslovi prodaje prikazuju se zasebno; EU Animal se ne smije automatski predstavljati kao prodavac kod privatnih transakcija.

15. Tekstovi za webshop - zajedničke bosanske verzije

Početna stranica

Dobro došli u EU Animal Shop! Sve za život sa životinjama – na jednom mjestu. Otkrijte proizvode za pse, mačke i konje naših odabranih partnera. Radimo na tome da vlasnicima životinja i profesionalcima olakšamo pronalaženje svega što im treba, preko državnih granica.

O EU Animal Shopu

EU Animal radi na povezivanju vlasnika životinja, preduzeća i organizacija širom Evrope, s dobrobiti životinja u središtu. EU Animal Shop dio je te vizije. Proizvodi se prodaju putem webshopa, a u mnogim slučajevima šalju se direktno od naših partnerskih dobavljača.

Kako naručiti

Odaberite proizvode, dodajte ih u korpu i završite narudžbu. Potvrdu ćete dobiti e-mailom. Budući da roba može dolaziti od različitih dobavljača, može stići u nekoliko paketa.

Korisnička podrška i povrati

Imate pitanja o narudžbi, isporuci, reklamaciji ili povratu? Pišite na contact@euanimal.eu i navedite broj narudžbe. Za konkretnu narudžbu dostavit ćemo tačnu adresu za povrat.

Preduzeća i ustanove

EU Animal Shop uslužuje i preduzeća, trgovce, organizacije, javne ustanove i programe za zaposlenike. Uslovi i podaci za fakturisanje prilikom naručivanja prikazuju se prema identitetu stvarnog kupca.

PRILOG A. Standardni obrazac za odustanak (B2C)

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

Ovim obavještavam/obavještvamo da želim/želimo iskoristiti pravo na odustanak od ugovora o kupovini sljedeće robe:

Proizvod(i): _____

Broj narudžbe: _____

Naručeno dana: _____ Primljeno dana: _____

Ime potrošača: _____

Adresa potrošača: _____

Datum: _____ Potpis (samo na papiru): _____

Ovaj obrazac nije obavezan. Svaka druga nedvosmislena izjava o odustanku također je valjana.