

EU ANIMAL SHOP

Algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden in het Nederlands • B2C, B2B, B2E, B2G en overige verkoopkanalen

Belgische versie (BE-NL) • Vertaling van het Deense basisdocument van 21 oktober 2026

1. Onderneming, verkoper en contact

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

EU Animal I/S is in beginsel de verkoper en contractspartij van de klant bij eigen webshopbestellingen, ook wanneer producten rechtstreeks door een samenwerkende dropshippingleverancier worden geleverd. Bij afzonderlijke marktplaatstransacties tussen derden moet vóór de aankoop steeds duidelijk worden aangegeven wie de daadwerkelijke verkoper is.

2. Toepassing, landen en klantcategorieën

Deze voorwaarden gelden voor eigen productverkoop van EU Animal Shop naar de landen die daadwerkelijk bij het afrekenen kunnen worden gekozen. Elke bestelling vermeldt de koper, verkoper, producten, prijzen, het land van levering, de levertijd en eventuele bijzondere afspraken. EU Animal hanteert een gemeenschappelijke op de EU gebaseerde grondslag, zonder afbreuk te doen aan dwingende rechten volgens het toepasselijke nationale recht.

Particuliere klanten (B2C) genieten consumentenrechten. Zakelijke en overheidsklanten beschikken daarentegen over de overeengekomen en wettelijk vastgelegde rechten voor hun overeenkomststype. Het feit dat een koper een vereniging of werknemer is, maakt een overeenkomst op zichzelf niet tot een consumentenkoop.

3. Producten, productveiligheid en informatie

De belangrijkste eigenschappen, prijs, beschikbaarheid, relevante waarschuwingen, leveringsbeperkingen en eventuele productspecifieke uitzonderingen worden vóór betaling op de productpagina vermeld. Producten moeten voldoen aan de geldende EU-regels inzake productveiligheid en etikettering. Productbeschrijvingen mogen geen eigenschappen beloven die de leverancier niet kan aantonen.

4. Prijzen, btw en betaling

De totale prijs inclusief toepasselijke belastingen, btw, verzending en verplichte kosten wordt vóór de bindende bestelling getoond. De betaalmethoden staan bij het afrekenen. Eventuele kosten mogen niet hoger zijn dan wettelijk toegestaan voor de betreffende betaalwijze. De btw wordt berekend op grond van klantcategorie, productsoort, land van levering en de geldende btw-regels, met inbegrip van bijzondere regels voor gedocumenteerde grensoverschrijdende zakelijke aankopen.

EU Animal incasseert of reserveert betalingen overeenkomstig de gebruikte betaaloplossing, het bekendgemaakte betaalproces en de toepasselijke wetgeving. Krediet, betalingstermijnen, kwantumkortingen en groothandelsprijzen zijn uitsluitend van toepassing wanneer dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

5. Bestelling en orderbevestiging

De klant kan de bestelling controleren en de betalingsverplichting begrijpen vóór het plaatsen van de bestelling. Daarna wordt een bevestiging op een duurzame gegevensdrager, gewoonlijk per e-mail,

verstuurd met de vereiste informatie. Als een product niet kan worden geleverd, neemt EU Animal contact op met de klant over wettelijk toegestane mogelijkheden, waaronder terugbetaling wanneer de bestelling niet kan worden uitgevoerd.

6. Levering en dropshipping

Wij beschikken niet noodzakelijk over een eigen voorraad. Producten kunnen rechtstreeks worden verzonden door verschillende leveranciers en daardoor in meerdere pakketten op verschillende dagen aankomen. Leveringslanden, eventuele beperkingen, geschatte levertijden en totale verzendkosten worden vóór het bestellen getoond. Geschatte levertijden mogen niet als garanties worden voorgesteld wanneer zij niet bevestigd zijn.

Bij consumentenkoop worden producten geleverd zoals afgesproken; als geen andere termijn is overeengekomen, geldt in beginsel de regel van 30 dagen. Bij vertraging heeft de klant de wettelijke rechten, waaronder waar passend het stellen van een redelijke aanvullende termijn en het ontbinden van de overeenkomst. Bij gewone verzending aan consumenten draagt de verkoper doorgaans het risico totdat de consument of een aangewezen ontvanger het product fysiek in bezit krijgt; wettige uitzonderingen worden afzonderlijk behandeld.

Voor B2B, B2G, B2D en B2R moeten afspraken over leveringsvoorwaarden, risico-overgang, ontvangstcontrole, deelleveringen en eventuele bijzondere voorwaarden duidelijk bij de bestelling worden vastgelegd.

7. Herroepingsrecht bij consumentenkoop (B2C)

Bij de meeste online aankopen van producten kan een consument de overeenkomst binnen 14 dagen na fysieke ontvangst zonder opgave van redenen herroepen. De klant moet EU Animal vóór het verstrijken van die termijn ondubbelzinnig informeren en de goederen vervolgens uiterlijk 14 dagen na die melding terugsturen. In bijlage A staat een modelformulier; het gebruik daarvan is niet verplicht.

Bepaalde wettige uitzonderingen gelden, bijvoorbeeld voor op maat gemaakte goederen, snel bederfelijke goederen en verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn voor terugzending wanneer de verzegeling is verbroken. Uitzonderingen mogen alleen worden toegepast als aan de specifieke wettelijke voorwaarden is voldaan en de klant correct is geïnformeerd.

Het herroepingsrecht geldt niet automatisch voor zakelijke aankopen, overheidsopdrachten of producten gekocht door een werkgever. Koopt een werknemer zelf als consument via een B2E-regeling, dan gelden wel de consumentenregels.

8. Retourkosten en retouradres

Bij een gewone, rechtsgeldige herroeping betaalt de consument doorgaans de rechtstreekse retourkosten, mits EU Animal dit vóór de aankoop duidelijk heeft meegedeeld. Voor producten die normaal niet per post kunnen worden teruggestuurd, moeten waar wettelijk vereist de noodzakelijke kosteninformatie of een raming worden verstrekt. Bij een gegronde klacht over een gebrek moet de wettelijk vereiste oplossing in beginsel kosteloos zijn voor de consument.

Retourzendingen mogen uitsluitend naar het retouradres worden gestuurd dat EU Animal voor de specifieke bestelling meedeelt en bevestigt. Namen en adressen van leveranciers maken geen deel uit van deze algemene voorwaarden. Retouradressen worden beheerd in een afzonderlijk leveranciersregister en kunnen per product, leverancier en land verschillen. Neem vóór de retourzending met het ordernummer contact op via contact@euanimal.eu voor de juiste instructies. Deze contactprocedure mag het wettelijke herroepingsrecht of de meldtermijn niet beperken.

9. Terugbetaling

Bij een geldige herroeping worden de verschuldigde bedragen zonder onnodige vertraging terugbetaald, normaal uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de melding van de klant. Voor zover wettelijk toegestaan mag de terugbetaling worden uitgesteld tot de goederen retour zijn ontvangen of de klant heeft aangetoond dat ze zijn verzonden. De gewone leveringskosten worden in beginsel vergoed; extra kosten van een duurdere expreslevering kunnen worden uitgezonderd. Terugbetaling gebeurt normaal via hetzelfde betaalmiddel, tenzij wettelijk anders is overeengekomen.

Waardevermindering door gebruik dat verder gaat dan nodig om de aard en kenmerken van het product vast te stellen kan, voor zover de wet dat toestaat, tot een inhouding leiden.

10. Klachten over gebreken en garanties

Consumenten hebben volgens EU-regels minstens twee jaar wettelijke bescherming bij non-conformiteit; sommige landen bieden verdergaande rechten. Volgens het toepasselijke recht kan de consument, afhankelijk van de omstandigheden, recht hebben op herstel, vervanging, prijsvermindering of ontbinding. Een commerciële garantie beperkt geen wettelijke rechten. EU Animal blijft het aanspreekpunt voor de klant, ook als een leverancier het product heeft verpakt en verzonden.

Voor klachten over een gebrek: stuur het ordernummer, een beschrijving en bij voorkeur relevante foto's naar contact@euanimal.eu. De klachtenvoorwaarden voor zakelijke klanten moeten in hun concrete contract staan en mogen niet als gelijk aan de wettelijke minimumrechten van consumenten worden voorgesteld.

11. Klachten, geschillen en toepasselijk recht

Neem eerst contact op met EU Animal via contact@euanimal.eu. Informatie over relevante nationale klachteninstanties en alternatieve geschillenbeslechting wordt verstrekt voor zover de geldende regels dat vereisen. EU Animal streeft naar een consistente klantenservice binnen de EU; niets in deze voorwaarden beperkt dwingende consumentenbescherming, waaronder regels die van toepassing kunnen zijn in het woonland van de klant. B2B- en B2G-partijen kunnen voor zover rechtsgeldig afzonderlijke afspraken maken over bevoegde rechter en toepasselijk recht.

12. Persoonsgegevens en klantveiligheid

Naam, adres, contactgegevens, bestelgegevens en noodzakelijke leveringsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de AVG (GDPR) en het privacybeleid. Gegevens worden op een passende rechtsgrond en met de vereiste veiligheidsmaatregelen gedeeld met relevante leveranciers, betalings- en vervoerspartners. Bestelfeeds met persoonsgegevens moeten beschermd zijn tegen ongeoorloofde toegang; toegang, bewaring en verwijdering moeten veilig worden beheerd.

13. Klantcategorieën en bedrijfsmodellen

B2C – Verkoop aan particulieren die buiten hun beroepsactiviteit handelen; consumentenbescherming geldt.

B2B – Verkoop aan bedrijven, professionele dierhandelaren, kennels en andere zakelijke klanten.

B2E – Werknemersregeling. De juridische voorwaarden hangen ervan af of de werknemer of werkgever de koper is.

B2G – Verkoop aan overheden, gemeenten, regio's, scholen en andere overheidsinstellingen; aankoop en facturatie kunnen bijzondere procedures vereisen.

B2D – Verkoop aan distributeurs/groothandelaars als onderdeel van B2B.

B2R – Verkoop aan detailhandelaars als onderdeel van B2B.

B2N – Verkoop aan verenigingen, non-profitorganisaties en dierenasielen; de feitelijke rechtspositie van de koper is doorslaggevend.

B2B2C – Leverancier aan EU Animal aan eindklant: beschrijft de toeleveringsketen, niet automatisch een afzonderlijk rechtenstelsel.

D2C – Fabrikant verkoopt rechtstreeks aan klant; de identiteit van de verkoper moet worden vermeld.

C2C – Particulier verkoopt aan particulier via een afzonderlijke marktplaats; geen eigen productverkoop van EU Animal.

C2B – Particulier levert een product of dienst aan een bedrijf via een afzonderlijk model.

G2B – Overheid levert een dienst aan een bedrijf; geen gewone EU Animal-webshoptransactie.

14. Bijzondere voorwaarden voor bedrijven, groothandel en overheid

Zakelijke klanten en wederverkoop (B2B, B2D, B2R): betalingstermijnen, krediet, prijzen met of zonder btw, kortingen, minimale bestellingen, risico-overgang, eigendomsvoorbehoud, procedures bij gebreken, vrijwillige retouren en klachttermijnen moeten uit een concrete, rechtsgeldige en aanvaarde overeenkomst blijken. Het gewone B2C-herroepingsrecht van 14 dagen geldt niet automatisch.

Non-profit (B2N): verenigingen en dierenasielen kunnen bijzondere prijzen of programma's aangeboden krijgen. Het werkelijke aankoopdoel en de contractspartij bepalen de geldende regels; de status van consument volgt daar niet automatisch uit.

Overheidsklanten (B2G): identificeer de rechtspersoon van de overheid, aanvraag, bestelbon, verplichte elektronische facturatie en eventuele aanbestedingsverplichtingen. Algemeen factuurekrediet of EAN/Peppol-integratie wordt niet beloofd voordat dit technisch en contractueel wordt ondersteund.

Werknemersregelingen (B2E): registreer werkgever, werknemer, feitelijke koper, betaler, factuurontvanger en eventueel afgesproken korting. Voor privéaankopen door de werknemer geldt B2C; voor aankopen door de werkgever geldt B2B of B2G volgens diens status.

Marktplaats en advertenties (C2C, C2B): deze transacties worden gescheiden gehouden van de eigen dropshippingbestellingen van EU Animal Shop. De daadwerkelijke verkoper, betaling, aansprakelijkheid en toepasselijke voorwaarden worden afzonderlijk getoond; EU Animal mag niet zonder meer als verkoper van particuliere transacties worden voorgesteld.

15. Webshopteksten - gezamenlijke Nederlandse versies

Homepage – Welkom bij EU Animal Shop. Alles voor het leven met dieren, op één plek. Ontdek producten voor honden, katten en paarden van geselecteerde partners. Wij willen het voor diereigenaren en professionals gemakkelijker maken om grensoverschrijdend te vinden wat zij nodig hebben.

Over EU Animal Shop – EU Animal brengt diereigenaren, bedrijven en organisaties in Europa samen, met dierenwelzijn als kern. EU Animal Shop maakt deel uit van deze visie. De producten worden via de webshop verkocht en in veel gevallen rechtstreeks door onze samenwerkende leveranciers verzonden.

Bestellen – Kies uw producten, plaats ze in het winkelmandje en rond uw bestelling af. U ontvangt een bevestiging per e-mail. Omdat producten van verschillende leveranciers kunnen komen, kunnen ze in meerdere pakketten arriveren.

Klantenservice en retouren – Heeft u vragen over uw bestelling, levering, een gebrek of een retour? Neem met uw ordernummer contact op via contact@euanimal.eu. Wij verstrekken het juiste

retouradres voor uw bestelling.

Bedrijven en instellingen – EU Animal Shop bedient ook bedrijven, wederverkopers, organisaties, openbare instellingen en werknemersregelingen. Bij het bestellen worden voorwaarden en factuurgegevens weergegeven naargelang wie de daadwerkelijke koper is.

BIJLAGE A. Modelformulier voor herroeping (B2C)

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

Ik/wij deel/delen hierbij mee dat ik/wij de overeenkomst betreffende de aankoop van de volgende producten herroep/herroepen:

Product(en): _____

Ordernummer: _____

Besteld op: _____ Ontvangen op: _____

Naam van de consument: _____

Adres van de consument: _____

Datum: _____ Handtekening (alleen op papier): _____

Dit formulier is facultatief. Een andere ondubbelzinnige verklaring van herroeping is eveneens geldig.