

EU ANIMAL SHOP

Ενιαίοι όροι πώλησης και παράδοσης στα ελληνικά • B2C, B2B, B2E, B2G και λοιπά κανάλια πωλήσεων • Έγγραφο

1. Επιχείρηση, πωλητής και επικοινωνία

EU Animal I/S • CVR 46392612 • Slotsvej 3, 4871 Horbelev, Δανία • Τηλέφωνο +45 30 23 23 80 • Email contact@euanimal.eu • Ηλεκτρονικό κατάστημα <https://shop.euanimal.eu>.

Κατά κανόνα, η EU Animal I/S είναι ο πωλητής και το συμβαλλόμενο μέρος για τις δικές της παραγγελίες μέσω του ηλεκτρονικού καταστήματος, ακόμη και όταν τα προϊόντα αποστέλλονται απευθείας από συνεργαζόμενο προμηθευτή dropshipping. Για χωριστές συναλλαγές μεταξύ τρίτων σε πλατφόρμα αγορών, ο πραγματικός πωλητής πρέπει πάντοτε να εμφανίζεται σαφώς πριν από την αγορά.

2. Πεδίο εφαρμογής, χώρες και κατηγορίες πελατών

Οι παρόντες όροι ισχύουν για τις ίδιες πωλήσεις προϊόντων του EU Animal Shop προς τις χώρες που μπορούν πράγματι να επιλεγούν κατά την ολοκλήρωση της παραγγελίας. Κάθε παραγγελία προσδιορίζει τον αγοραστή, τον πωλητή, τα προϊόντα, τις τιμές, τη χώρα και τον χρόνο παράδοσης και τυχόν ειδικές συμφωνίες. Η EU Animal εφαρμόζει ένα κοινό πλαίσιο βάσει της νομοθεσίας της ΕΕ, χωρίς να περιορίζει αναγκαστικά δικαιώματα που απορρέουν από την εφαρμοστέα εθνική νομοθεσία.

Οι ιδιώτες καταναλωτές (B2C) έχουν δικαιώματα προστασίας καταναλωτή. Οι επαγγελματίες και οι δημόσιοι φορείς έχουν τα συμφωνημένα και νόμιμα δικαιώματα που αντιστοιχούν στον τύπο της σύμβασής τους. Η ιδιότητα μέλους συλλόγου ή εργαζομένου δεν καθιστά αυτομάτως μια αγορά καταναλωτική.

3. Προϊόντα, ασφάλεια και πληροφορίες

Τα βασικά χαρακτηριστικά, η τιμή, η διαθεσιμότητα, οι σχετικές προειδοποιήσεις, οι περιορισμοί παράδοσης και τυχόν ειδικές εξαιρέσεις εμφανίζονται στη σελίδα του προϊόντος πριν από την πληρωμή. Τα προϊόντα πρέπει να συμμορφώνονται με τους ισχύοντες κανόνες της ΕΕ περί ασφάλειας και επισήμανσης. Οι περιγραφές δεν επιτρέπεται να υπόσχονται χαρακτηριστικά που ο προμηθευτής δεν μπορεί να τεκμηριώσει.

4. Τιμές, ΦΠΑ και πληρωμή

Η συνολική τιμή, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών φόρων, ΦΠΑ, μεταφορικών και υποχρεωτικών χρεώσεων, εμφανίζεται πριν από τη δεσμευτική υποβολή της παραγγελίας. Οι διαθέσιμοι τρόποι πληρωμής εμφανίζονται στο ταμείο. Τυχόν χρεώσεις δεν επιτρέπεται να υπερβαίνουν τα νόμιμα όρια για τον συγκεκριμένο τρόπο πληρωμής. Ο ΦΠΑ υπολογίζεται ανάλογα με την κατηγορία πελάτη, το είδος προϊόντος, τη χώρα παράδοσης και τους ισχύοντες κανόνες, συμπεριλαμβανομένων των ειδικών διατάξεων για τεκμηριωμένες διασυνοριακές επαγγελματικές αγορές.

Η EU Animal χρεώνει ή δεσμεύει την πληρωμή σύμφωνα με τη συγκεκριμένη υπηρεσία πληρωμών, τη δηλωμένη διαδικασία και την εφαρμοστέα νομοθεσία. Πίστωση, προθεσμίες πληρωμής, εκπτώσεις ποσότητας και τιμές χονδρικής ισχύουν μόνο κατόπιν ρητής συμφωνίας.

5. Υποβολή και επιβεβαίωση παραγγελίας

Πριν από την υποβολή, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να ελέγξει την παραγγελία και να κατανοήσει την υποχρέωση πληρωμής. Μετά την υποβολή αποστέλλεται επιβεβαίωση σε σταθερό μέσο, συνήθως μέσω email, με τις απαιτούμενες πληροφορίες. Εάν κάποιο προϊόν δεν μπορεί να παραδοθεί, ο πελάτης ενημερώνεται για τις νόμιμες επιλογές, συμπεριλαμβανομένης της επιστροφής χρημάτων όταν η παραγγελία δεν μπορεί να εκτελεστεί.

6. Παράδοση και dropshipping

Δεν διαθέτουμε απαραίτητα δική μας αποθήκη. Τα προϊόντα μπορεί να αποστέλλονται απευθείας από διαφορετικούς προμηθευτές και να φθάνουν σε περισσότερα δέματα, σε διαφορετικές ημέρες. Οι διαθέσιμες χώρες παράδοσης, τυχόν περιορισμοί, οι εκτιμώμενοι χρόνοι και το συνολικό κόστος μεταφοράς εμφανίζονται πριν από την παραγγελία. Οι εκτιμήσεις δεν παρουσιάζονται ως εγγυήσεις εάν δεν έχουν επιβεβαιωθεί.

Για καταναλωτικές αγορές, η παράδοση πραγματοποιείται όπως συμφωνήθηκε. Ελλείψει άλλης συμφωνημένης προθεσμίας, εφαρμόζεται κατά κανόνα ο κανόνας των 30 ημερών. Σε περίπτωση καθυστέρησης, ο πελάτης διαθέτει τα δικαιώματα που προβλέπει ο νόμος, συμπεριλαμβανομένης, όπου εφαρμόζεται, της χορήγησης εύλογης πρόσθετης προθεσμίας και της λύσης της σύμβασης. Στη συνήθη αποστολή προς καταναλωτή, ο πωλητής φέρει κατά κανόνα τον κίνδυνο έως ότου ο πελάτης ή ο υποδειχθείς παραλήπτης αποκτήσει τη φυσική κατοχή του προϊόντος. Οι νόμιμες εξαιρέσεις εξετάζονται χωριστά.

Για B2B, B2G, B2D και B2R, οι όροι παράδοσης, η μεταβίβαση κινδύνου, ο έλεγχος παραλαβής, οι τμηματικές αποστολές και οι ειδικοί όροι πρέπει να προσδιορίζονται σαφώς στην παραγγελία.

7. Δικαίωμα υπαναχώρησης για καταναλωτές (B2C)

Για τις περισσότερες διαδικτυακές αγορές αγαθών, ο καταναλωτής μπορεί να υπαναχωρήσει χωρίς αιτιολόγηση εντός 14 ημερών από τη φυσική παραλαβή. Πρέπει να αποστείλει στην EU Animal σαφή δήλωση πριν από τη λήξη της προθεσμίας και στη συνέχεια να επιστρέψει το προϊόν το αργότερο εντός 14 ημερών από τη δήλωση. Στο παράρτημα περιλαμβάνεται υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης, η χρήση του οποίου δεν είναι υποχρεωτική.

Ισχύουν ορισμένες νόμιμες εξαιρέσεις, όπως προϊόντα κατασκευασμένα βάσει προδιαγραφών του πελάτη, ευπαθή αγαθά και σφραγισμένα προϊόντα ακατάλληλα για επιστροφή για λόγους υγείας ή υγιεινής, εφόσον αποσφραγιστούν. Οι εξαιρέσεις εφαρμόζονται μόνο όταν συντρέχουν οι ειδικές νόμιμες προϋποθέσεις και ο πελάτης έχει ενημερωθεί σωστά.

Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν ισχύει αυτομάτως για επαγγελματικές αγορές, δημόσιες προμήθειες ή προϊόντα που αγοράζει εργοδότης. Εάν εργαζόμενος πραγματοποιεί ο ίδιος ιδιωτική αγορά στο πλαίσιο προγράμματος B2E, εφαρμόζονται οι κανόνες προστασίας καταναλωτή.

8. Έξοδα επιστροφής και διεύθυνση επιστροφής

Σε συνήθη νόμιμη υπαναχώρηση, ο καταναλωτής συνήθως επιβαρύνεται με το άμεσο κόστος επιστροφής, εφόσον η EU Animal το έχει γνωστοποιήσει σαφώς πριν από την αγορά. Για προϊόντα που δεν μπορούν κανονικά να αποσταλούν ταχυδρομικά, παρέχεται η απαιτούμενη πληροφόρηση ή εκτίμηση κόστους, όπου ο νόμος το απαιτεί. Σε βάσιμη καταγγελία ελαττώματος, η νόμιμη αποκατάσταση πρέπει κατ' αρχήν να είναι δωρεάν για τον καταναλωτή.

Η επιστροφή πραγματοποιείται μόνο στη διεύθυνση που γνωστοποιεί και επιβεβαιώνει η EU Animal για τη συγκεκριμένη παραγγελία. Το όνομα και η διεύθυνση προμηθευτή δεν περιλαμβάνονται στους παρόντες γενικούς όρους. Οι διευθύνσεις τηρούνται σε χωριστό μητρώο προμηθευτών και διαφέρουν ανά προϊόν, προμηθευτή και χώρα. Πριν από την επιστροφή, ο πελάτης επικοινωνεί στο contact@euanimal.eu αναφέροντας τον αριθμό παραγγελίας για τις σωστές οδηγίες. Η διαδικασία αυτή δεν περιορίζει το νόμιμο δικαίωμα υπαναχώρησης ή την προθεσμία υποβολής δήλωσης.

9. Επιστροφή χρημάτων

Σε έγκυρη υπαναχώρηση, τα οφειλόμενα ποσά επιστρέφονται χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και συνήθως το αργότερο εντός 14 ημερών από τη λήψη της δήλωσης του πελάτη. Όπου επιτρέπεται από τον νόμο, η επιστροφή μπορεί να ανασταλεί μέχρι την παραλαβή του προϊόντος ή την απόδειξη της αποστολής του. Κατά κανόνα επιστρέφεται το κόστος της βασικής παράδοσης, αλλά μπορεί να εξαιρεθεί η επιπλέον δαπάνη ακριβότερης ταχείας αποστολής. Η επιστροφή γίνεται συνήθως με το ίδιο μέσο πληρωμής, εκτός εάν έχει νομίμως συμφωνηθεί διαφορετικά.

Μείωση της αξίας λόγω χειρισμού πέραν του αναγκαίου για τη διαπίστωση της φύσης και των χαρακτηριστικών του προϊόντος μπορεί να επιφέρει παρακράτηση, όπου ο νόμος το επιτρέπει.

10. Παράπονα για ελαττώματα, μη συμμόρφωση και εγγυήσεις

Οι καταναλωτές έχουν βάσει των κανόνων της ΕΕ τουλάχιστον δύο έτη νόμιμης προστασίας έναντι ελαττωμάτων, ενώ ορισμένες χώρες παρέχουν ισχυρότερα δικαιώματα. Ανάλογα με τις περιστάσεις και την εφαρμοστέα νομοθεσία, ο πελάτης μπορεί να δικαιούται επισκευή, αντικατάσταση, μείωση τιμής ή λύση της σύμβασης. Η εμπορική εγγύηση δεν περιορίζει τα νόμιμα δικαιώματα. Η EU Animal παραμένει το σημείο επικοινωνίας, ακόμη κι αν ο προμηθευτής συσκέυασε και απέστειλε το προϊόν.

Για παράπονα σχετικά με ελαττώματα, επικοινωνήστε στο contact@euanimal.eu με αριθμό παραγγελίας, περιγραφή και, εφόσον είναι δυνατό, σχετικές φωτογραφίες. Οι όροι για επαγγελματίες πρέπει να προβλέπονται στη συγκεκριμένη σύμβαση και να μη συγχέονται με τα υποχρεωτικά ελάχιστα δικαιώματα καταναλωτών.

11. Καταγγελίες, διαφορές και εφαρμοστέο δίκαιο

Επικοινωνήστε πρώτα με την EU Animal στο contact@euanimal.eu. Πληροφορίες για τους αρμόδιους εθνικούς φορείς καταγγελιών και την εναλλακτική επίλυση διαφορών παρέχονται στον βαθμό που απαιτείται από την ισχύουσα νομοθεσία. Η EU Animal επιδιώκει ενιαία εξυπηρέτηση στην ΕΕ· κανένας όρος δεν περιορίζει την υποχρεωτική προστασία καταναλωτή, περιλαμβανομένων κανόνων που ενδέχεται να ισχύουν στη χώρα κατοικίας του. Για B2B/B2G μπορεί να συμφωνηθεί χωριστά αρμόδιο δικαστήριο και εφαρμοστέο δίκαιο, στον βαθμό που είναι έγκυρο.

12. Προσωπικά δεδομένα και ασφάλεια πελατών

Το όνομα, η διεύθυνση, τα στοιχεία επικοινωνίας, οι πληροφορίες παραγγελίας και τα απαραίτητα στοιχεία παράδοσης υποβάλλονται σε επεξεργασία σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ (GDPR) και την πολιτική απορρήτου. Οι πληροφορίες κοινοποιούνται στους σχετικούς προμηθευτές, παρόχους πληρωμών και μεταφορείς βάσει κατάλληλης νόμιμης βάσης και με τα απαιτούμενα μέτρα ασφαλείας. Οι ροές παραγγελιών με προσωπικά δεδομένα πρέπει να προστατεύονται από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση και να διασφαλίζεται η πρόσβαση, η αποθήκευση και η διαγραφή.

13. Κατηγορίες πελατών και επιχειρηματικά μοντέλα

Τύπος	Εφαρμογή
B2C	Πωλήσεις σε ιδιώτες που ενεργούν εκτός επαγγελματικής δραστηριότητας· ισχύει προστασία καταναλωτή.
B2B	Πωλήσεις σε επιχειρήσεις, επαγγελματίες εμπόρους ειδών ζώων, εκτροφεία και άλλους επαγγελματίες.
B2E	Πρόγραμμα εργαζομένων· οι νομικοί όροι εξαρτώνται από το αν αγοραστής είναι ο εργαζόμενος ή ο εργοδότης.
B2G	Πωλήσεις σε αρχές, δήμους, περιφέρειες, σχολεία και άλλους δημόσιους οργανισμούς· μπορεί να απαιτούνται ειδικές διαδικασίες προμήθειας και τιμολόγησης.
B2D	Πωλήσεις σε διανομείς/χονδρεμπόρους ως υποκατηγορία B2B.
B2R	Πωλήσεις σε λιανοπωλητές ως υποκατηγορία B2B.
B2N	Πωλήσεις σε συλλόγους, μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς και καταφύγια· καθοριστικό είναι το πραγματικό νομικό καθεστώς του αγοραστή.
B2B2C	Προμηθευτής EU Animal τελικός πελάτης· περιγράφει την αλυσίδα εφοδιασμού, όχι αυτόματα χωριστά δικαιώματα.
D2C	Ο παραγωγός πωλεί απευθείας στον πελάτη· ο πωλητής πρέπει να προσδιορίζεται.
C2C	Ιδιώτης πωλεί σε ιδιώτη μέσω χωριστής πλατφόρμας· δεν πρόκειται για ίδια πώληση της EU Animal.
C2B	Ιδιώτης παρέχει προϊόν ή υπηρεσία σε επιχείρηση μέσω χωριστού μοντέλου.
G2B	Δημόσια αρχή παρέχει υπηρεσία σε επιχείρηση· όχι συνήθης συναλλαγή του ηλεκτρονικού καταστήματος.

14. Ειδικοί όροι για επιχειρήσεις, χονδρική και δημόσιο τομέα

Επιχειρήσεις και μεταπώληση (B2B, B2D, B2R)

Οι προθεσμίες πληρωμής, η πίστωση, οι τιμές με ή χωρίς ΦΠΑ, οι εκπτώσεις, οι ελάχιστες παραγγελίες, η μεταβίβαση κινδύνου, η παρακράτηση κυριότητας, οι διαδικασίες ελαττωμάτων, οι προαιρετικές επιστροφές και οι προθεσμίες παραπόνων πρέπει να ορίζονται σε συγκεκριμένα, νόμιμη και αποδεκτή συμφωνία. Το συνήθες δικαίωμα υπαναχώρησης 14 ημερών για B2C δεν ισχύει αυτομάτως.

Μη κερδοσκοπικοί φορείς (B2N)

Σύλλογοι και καταφύγια μπορεί να λαμβάνουν ειδικές τιμές ή προγράμματα. Ο πραγματικός σκοπός της αγοράς και ο συμβαλλόμενος καθορίζουν τους εφαρμοστέους κανόνες· δεν αποκτάται αυτόματα η ιδιότητα καταναλωτή.

Δημόσιοι πελάτες (B2G)

Προσδιορίζονται η νομική οντότητα του φορέα, το αίτημα προμήθειας, η εντολή αγοράς, η υποχρεωτική ηλεκτρονική τιμολόγηση και τυχόν υποχρεώσεις διαγωνισμών. Δεν παρέχεται γενική υπόσχεση πίστωσης βάσει τιμολογίου ή διασύνδεσης EAN/Perpol χωρίς τεχνική και συμβατική υποστήριξη.

Προγράμματα εργαζομένων (B2E)

Καταγράφονται εργοδότης, εργαζόμενος, πραγματικός αγοραστής, πληρωτής, παραλήπτης τιμολογίου και τυχόν συμφωνημένη έκπτωση. Για ιδιωτική αγορά εργαζομένου εφαρμόζεται B2C· για αγορά εργοδότη εφαρμόζεται B2B ή B2G κατά περίπτωση.

Πλατφόρμα αγορών και αγγελίες (C2C, C2B)

Αυτές οι συναλλαγές διαχωρίζονται από τις δικές μας παραγγελίες dropshipping. Ο πραγματικός πωλητής, η πληρωμή, η ευθύνη και οι ισχύοντες όροι εμφανίζονται χωριστά· η EU Animal δεν παρουσιάζεται αυτομάτως ως πωλητής σε ιδιωτικές συναλλαγές.

15. Κείμενα ηλεκτρονικού καταστήματος – κοινές ελληνικές εκδόσεις

Αρχική σελίδα

Καλώς ήρθατε στο EU Animal Shop! Όλα για τη ζωή με τα ζώα σε ένα μέρος. Βρείτε προϊόντα για σκύλους, γάτες και άλλα από επιλεγμένους συνεργάτες. Εργαζόμαστε ώστε ιδιοκτήτες ζώων και επαγγελματίες να βρίσκουν ευκολότερα ό,τι χρειάζονται πέρα από τα σύνορα.

Σχετικά με το EU Animal Shop

Η EU Animal εργάζεται για να ενώσει ιδιοκτήτες ζώων, επιχειρήσεις και οργανισμούς στην Ευρώπη, με επίκεντρο την ευζωία των ζώων. Το EU Animal Shop αποτελεί μέρος αυτού του οράματος. Τα προϊόντα πωλούνται μέσω του καταστήματος και συχνά αποστέλλονται απευθείας από συνεργαζόμενους προμηθευτές.

Πώς να παραγγείλετε

Επιλέξτε προϊόντα, προσθέστε τα στο καλάθι και ολοκληρώστε την παραγγελία. Θα λάβετε επιβεβαίωση μέσω email. Καθώς τα προϊόντα μπορεί να προέρχονται από διαφορετικούς προμηθευτές, ενδέχεται να παραδοθούν σε περισσότερα δέματα.

Εξυπηρέτηση πελατών και επιστροφές

Έχετε ερωτήσεις για την παραγγελία, την παράδοση, κάποιο ελάττωμα ή την επιστροφή; Επικοινωνήστε στο contact@euanimal.eu με τον αριθμό παραγγελίας. Θα σας γνωστοποιήσουμε τη σωστή διεύθυνση επιστροφής.

Επιχειρήσεις και ιδρύματα

Το EU Animal Shop εξυπηρετεί επίσης επιχειρήσεις, μεταπωλητές, οργανισμούς, δημόσια ιδρύματα και προγράμματα εργαζομένων. Οι όροι και τα στοιχεία τιμολόγησης κατά την παραγγελία εξαρτώνται από τον πραγματικό αγοραστή.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α. Υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης (B2C)

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

Με το παρόν δηλώνω/δηλώνουμε ότι επιθυμώ/επιθυμούμε να υπαναχωρήσω/υπαναχωρήσουμε από τη σύμβαση αγοράς των ακόλουθων προϊόντων:

Προϊόν(τα): _____

Αριθμός παραγγελίας: _____

Ημερομηνία παραγγελίας: _____ Παραλαβής: _____

Ονοματεπώνυμο καταναλωτή: _____

Διεύθυνση καταναλωτή: _____

Ημερομηνία: _____ Υπογραφή (μόνο σε έντυπο): _____

Η χρήση του εντύπου είναι προαιρετική. Έγκυρη είναι και κάθε άλλη σαφής δήλωση υπαναχώρησης.