

ES — ESPAÑA

EU ANIMAL SHOP | Condiciones generales de venta y entrega • B2C, B2B, B2E, B2G y otros canales comerciales

Versión en español para España • 22 de octubre de 2026

1. Empresa, vendedor y datos de contacto

EU Animal I/S • CVR (registro mercantil danés) 46392612 • Slotsvej 3, 4871 Horbelev, Dinamarca • Teléfono +45 30 23 23 80 • Correo electrónico: contact@euanimal.eu • Tienda: <https://shop.euanimal.eu>.

En general, EU Animal I/S es el vendedor y parte contratante de los pedidos realizados en su propia tienda, incluso cuando los productos se envían directamente desde un proveedor asociado mediante dropshipping. En las operaciones independientes entre terceros a través de un mercado, la identidad del vendedor real deberá mostrarse claramente antes de la compra.

2. Ámbito de aplicación, países y tipos de clientes

Estas condiciones se aplican a la venta de productos propios de EU Animal Shop a los países seleccionables durante el pago. Cada pedido identifica al comprador y vendedor, artículos, precios, país de entrega, plazo de entrega y posibles acuerdos específicos. Se utiliza un marco común basado en las normas de la UE, sin excluir los derechos imperativos del consumidor según la legislación nacional aplicable, incluida la española.

Los clientes particulares (B2C) disfrutan de los derechos de los consumidores. A las empresas y entidades públicas les corresponden los derechos contractuales y legales aplicables a ese tipo de compra. La condición de asociación o empleado no convierte automáticamente una compra en una operación de consumo.

3. Productos, seguridad e información

Antes del pago, la ficha de cada artículo debe mostrar características esenciales, precio, disponibilidad, advertencias pertinentes, restricciones de entrega y excepciones específicas. Los productos deberán cumplir las normas de seguridad y etiquetado de la UE y de España que resulten aplicables. Las descripciones no deben prometer características no documentadas por el proveedor.

4. Precios, IVA y pagos

Antes de confirmar el pedido vinculante se muestra el precio total, incluido el IVA y demás impuestos aplicables, transporte y cargos obligatorios. Los medios de pago se indican en la caja. Los recargos por medios de pago no excederán lo permitido por la ley. El IVA se calcula según la condición del comprador, el producto, el país de entrega y las normas fiscales aplicables, incluidas las operaciones intracomunitarias verificadas entre empresas.

EU Animal cobra o autoriza los importes según el sistema de pago utilizado, el procedimiento informado y la legislación correspondiente. Cualquier crédito, aplazamiento, descuento por volumen o precio mayorista requerirá acuerdo expreso.

5. Realización del pedido y confirmación

Antes de finalizar, el comprador puede comprobar los detalles del pedido y entender la obligación de pago. Después recibe una confirmación en soporte duradero, normalmente por correo electrónico, con la información exigida. Si un producto no puede suministrarse, EU Animal informará de las opciones legales disponibles, incluido el reembolso si no se cumple el contrato.

6. Entrega y dropshipping

EU Animal Shop no necesariamente mantiene un almacén propio. Los artículos pueden enviarse directamente desde distintos proveedores, llegar en varios paquetes y en días diferentes. Los países de entrega, restricciones, plazos estimados y coste total del envío se muestran antes de la compra. Las estimaciones no se presentarán como garantías si no han sido confirmadas.

En las ventas a consumidores se entregará en el plazo acordado y, salvo acuerdo diferente, como regla general en un máximo de 30 días naturales. En caso de retraso se reconocen los derechos legales del cliente, incluidos, cuando corresponda, un plazo adicional razonable y la resolución del contrato. Por lo común, en envíos ordinarios a consumidores, el riesgo permanece en el vendedor hasta que el consumidor o persona designada reciba físicamente el producto, salvo excepciones legales.

Para B2B, B2G, B2D y B2R deben establecerse por pedido las condiciones de entrega, transmisión del riesgo, comprobación de recepción, entregas parciales y cualquier condición especial.

7. Derecho de desistimiento en compras particulares (B2C)

Para la mayoría de las compras de bienes por Internet, el consumidor dispone de 14 días naturales desde la recepción física del bien para desistir sin indicar motivo, de conformidad con los artículos 102 y siguientes del Real Decreto Legislativo 1/2007. Debe comunicar a EU Animal su decisión de modo inequívoco antes del vencimiento y devolver los artículos en los 14 días siguientes a la comunicación. El anexo A contiene un formulario modelo facultativo.

Pueden existir excepciones legales, por ejemplo, bienes personalizados, productos rápidamente perecederos o artículos precintados no aptos para devolución por higiene o salud una vez desprecintados. Solo podrán invocarse cuando se cumplan sus requisitos específicos y se informe correctamente al consumidor.

Este derecho no se aplica automáticamente a compras profesionales, públicas o realizadas por un empleador. Si un empleado compra como particular mediante un programa B2E, se aplican las normas de protección al consumidor.

8. Gastos de devolución y dirección de retorno

En un desistimiento válido ordinario, el consumidor asume normalmente los gastos directos de devolución únicamente cuando se le haya informado de ello antes de comprar y la ley lo permita. Para bienes que no puedan devolverse habitualmente por correo debe facilitarse la información sobre el coste o su estimación cuando la legislación lo exija. En caso de falta de conformidad justificada, las medidas correctoras legales serán gratuitas para el consumidor.

Las devoluciones deben enviarse únicamente a la dirección confirmada por EU Animal para el pedido concreto. Los nombres y direcciones de proveedores no forman parte de estas condiciones generales; se gestionan en un registro separado y pueden variar según el artículo, proveedor o país. Para obtener instrucciones, contacte con contact@euanimal.eu indicando el número de pedido. Este procedimiento no limita el derecho ni el plazo legal para notificar el desistimiento.

9. Reembolsos

En caso de desistimiento válido, los importes exigibles se reembolsan sin demora indebida, en general en los 14 días naturales siguientes a la comunicación. Cuando la ley lo permita, el reembolso podrá retenerse hasta recibir los bienes o prueba de su devolución. Se reembolsarán normalmente los costes de entrega estándar iniciales; el suplemento de un envío exprés elegido por el cliente podrá quedar excluido. Se utilizará normalmente el mismo medio de pago, salvo acuerdo legal distinto.

Podrá aplicarse una deducción por pérdida de valor ocasionada por manipulaciones que excedan de las necesarias para determinar la naturaleza y características del bien, únicamente en los supuestos permitidos por la ley.

10. Falta de conformidad, reclamaciones y garantías

En España, por regla general, el vendedor responde de las faltas de conformidad de bienes nuevos que se manifiesten durante TRES AÑOS desde la entrega, conforme al Real Decreto Legislativo 1/2007 y sus modificaciones. El consumidor podrá solicitar, según proceda, reparación, sustitución, reducción del precio o resolución del contrato. Ciertas clases de bienes o situaciones cuentan con reglas particulares. Una garantía comercial adicional nunca reduce la garantía legal. EU Animal será el punto de contacto del cliente aunque el paquete lo haya preparado y enviado un proveedor.

Para reclamar, escriba a contact@euanimal.eu indicando el pedido, la descripción del problema y, de ser posible, fotografías pertinentes. Las condiciones de reclamación de empresas deben recogerse en su contrato concreto y no presentarse como equivalentes a las protecciones obligatorias de particulares.

11. Quejas, controversias y ley aplicable

Contacte primero a EU Animal: contact@euanimal.eu. Se facilitará información sobre mecanismos de reclamación, autoridades competentes y resolución alternativa de litigios cuando la legislación lo exija. La atención uniforme de EU Animal en la UE no restringe las normas imperativas de protección al consumidor, incluidas las que correspondan en su país de residencia. Las partes B2B/B2G pueden pactar foro y derecho aplicable separados en la medida legalmente válida.

12. Protección de datos y seguridad del cliente

Los nombres, domicilios, contactos, datos de pedido e información necesaria para la entrega se tratan con arreglo al RGPD y a la política de privacidad. Se comunican a los proveedores y colaboradores de pago y transporte pertinentes sobre base jurídica adecuada y mediante medidas de seguridad apropiadas. Los canales o feeds de pedidos que contienen datos personales deben estar protegidos mediante controles de acceso, conservación y eliminación seguros.

13. Tipos de clientes y modelos comerciales

B2C	Venta a particulares fuera de su actividad profesional; se aplica la protección de consumidores.
B2B	Venta a empresas, comercios especializados en animales, criadores profesionales y demás compradores profesionales.
B2E	Programas de empleados; los derechos dependen de si compra el empleado o el empleador.
B2G	Venta a autoridades, municipios, regiones, centros docentes y entidades públicas; puede requerir procedimientos específicos de compra y facturación.
B2D	Venta a distribuidores y mayoristas; subcategoría B2B.
B2R	Venta a minoristas; subcategoría B2B.
B2N	Venta a asociaciones, entidades sin ánimo de lucro y refugios; importa la condición jurídica efectiva del comprador.
B2B2C	Proveedor → EU Animal → consumidor final: cadena comercial, no un régimen jurídico independiente por sí mismo.
D2C	Fabricante vende directamente al cliente; debe identificarse el vendedor.
C2C	Operaciones entre particulares mediante mercado separado; no son ventas propias de EU Animal Shop.
C2B	Una persona particular proporciona productos o servicios a una empresa en otro modelo.
G2B	La administración proporciona servicios a empresas; no es una venta ordinaria de esta tienda.

14. Condiciones especiales para empresas, mayoristas y sector público

Empresas y reventa (B2B, B2D, B2R). Plazos de pago, financiación, precios con/sin IVA, descuentos, pedidos mínimos, riesgo, reserva de dominio, incidencias, devoluciones voluntarias y plazos de reclamación deben figurar en un contrato lícito y aceptado. El desistimiento B2C de 14 días no se aplica automáticamente.

Entidades sin ánimo de lucro (B2N). Las asociaciones y refugios pueden recibir programas o precios específicos. Los derechos dependen de la parte compradora y la finalidad de la operación; no se adquiere automáticamente la condición de consumidor.

Compras públicas (B2G). Identificar la entidad adquirente, sus órdenes o expedientes, las exigencias de facturación electrónica y las eventuales normas de contratación pública. No se promete crédito general ni compatibilidad automática con plataformas de factura electrónica hasta confirmarlo técnica y contractualmente.

Programas para empleados (B2E). Registrar empresa, empleado, comprador efectivo, pagador, destinatario de factura y descuentos convenidos. Compras privadas del empleado: B2C. Compras del empleador: B2B o B2G, según corresponda.

Mercado y anuncios (C2C, C2B). Estas operaciones se separan de los pedidos de dropshipping de EU Animal. Vendedor efectivo, pagos, responsabilidades y términos aplicables se mostrarán de forma independiente; EU Animal no se presentará indebidamente como vendedor.

15. Textos de la tienda — versión en español

Página principal. ¡Bienvenido a EU Animal Shop! □ Todo para la vida con animales, en un solo lugar. Encuentra productos para perros, gatos y caballos de colaboradores seleccionados. Trabajamos para ayudar a propietarios y profesionales a encontrar lo que necesitan más allá de las fronteras.

Sobre EU Animal Shop. EU Animal busca reunir a propietarios de animales, empresas y organizaciones de Europa con el bienestar animal como prioridad. Nuestra tienda forma parte de esa visión. Muchos productos se envían directamente desde los proveedores colaboradores.

Cómo comprar. Elige tus productos, añádelos al carrito y completa el pedido. Recibirás confirmación por correo electrónico. Como pueden proceder de varios proveedores, quizá lleguen en paquetes separados.

Atención al cliente y devoluciones. ¿Tienes preguntas sobre un pedido, la entrega, una reclamación o la devolución? Escríbenos a contact@euanimal.eu con tu número de pedido. Te indicaremos la dirección correcta de devolución para ese pedido.

Empresas e instituciones. EU Animal Shop también presta servicio a empresas, distribuidores, organizaciones, instituciones públicas y programas de empleados. Las condiciones y la facturación dependerán de quién sea el comprador real.

ANEXO A. Modelo de formulario de desistimiento (B2C)

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

Por la presente comunico/comunicamos que desisto/desistimos de mi/nuestro contrato de venta de los siguientes bienes:

Producto(s): _____

Número de pedido: _____

Pedido el: _____ Recibido el: _____

Nombre del consumidor: _____

Dirección del consumidor: _____

Fecha: _____ Firma (solo si se presenta en papel): _____

El uso de este formulario es opcional. También es válida otra declaración inequívoca de desistimiento.