

EU ANIMAL SHOP

Conditions générales de vente et de livraison • B2C, B2B, B2E, B2G et autres canaux de vente

1. Entreprise, vendeur et coordonnées

EU Animal I/S • CVR (numéro d'immatriculation danois) 46392612 • Slotsvej 3, 4871 Horbelev, Danemark • Téléphone +45 30 23 23 80 • E-mail contact@euanimal.eu • Boutique <https://shop.euanimal.eu>.

En principe, EU Animal I/S est le vendeur et le cocontractant du client pour les commandes passées sur sa propre boutique en ligne, même lorsque les produits sont expédiés directement par un fournisseur partenaire de dropshipping. Pour les transactions distinctes conclues entre des tiers sur une place de marché, l'identité du vendeur réel doit toujours être clairement indiquée avant l'achat.

2. Champ d'application, pays et catégories de clients

Les présentes conditions s'appliquent aux ventes de produits réalisées par EU Animal Shop dans les pays effectivement disponibles au moment de la commande. Chaque commande indique l'acheteur, le vendeur, les produits, les prix, le pays et le délai de livraison ainsi que tout accord particulier. EU Animal applique un cadre commun fondé sur le droit de l'UE sans limiter les droits impératifs découlant du droit national applicable.

Les clients particuliers (B2C) bénéficient des droits des consommateurs. Les entreprises et acheteurs publics bénéficient des droits contractuels et légaux propres à leur type de contrat. Le seul fait d'être une association ou un salarié ne transforme pas automatiquement l'achat en contrat de consommation.

3. Produits, sécurité et informations

Les caractéristiques essentielles du produit, son prix, sa disponibilité, les avertissements pertinents, les restrictions de livraison et les éventuelles exceptions propres au produit figurent sur sa fiche avant le paiement. Les produits doivent respecter les règles de l'UE applicables à la sécurité et à l'étiquetage. Les descriptions ne doivent pas promettre de propriétés que le fournisseur n'est pas en mesure de justifier.

4. Prix, TVA et paiement

Le prix total, comprenant les taxes applicables, la TVA, les frais de livraison et les frais obligatoires, est affiché avant la passation d'une commande ferme. Les moyens de paiement sont indiqués au passage en caisse. Les frais liés au paiement ne doivent pas excéder les montants autorisés par la loi pour le moyen utilisé. La TVA est calculée selon la catégorie du client, la nature du produit, le pays de livraison et les règles fiscales applicables, notamment les régimes particuliers des ventes professionnelles transfrontalières dûment justifiées.

EU Animal débite ou réserve le paiement conformément à la solution de paiement effectivement utilisée, au processus annoncé et à la législation applicable. Le crédit, les délais de paiement, les remises sur volume et les tarifs de gros ne s'appliquent que s'ils ont fait l'objet d'un accord exprès.

5. Passation et confirmation de commande

Avant de commander, le client peut vérifier sa commande et comprendre son obligation de paiement. Après la commande, une confirmation contenant les informations obligatoires lui est adressée sur un support durable, normalement par e-mail. Si un produit ne peut pas être livré, le client est informé des solutions prévues par la loi, notamment du remboursement lorsque la commande ne peut pas être exécutée.

6. Livraison et dropshipping

Nous ne disposons pas nécessairement de notre propre stock. Les produits peuvent être expédiés directement par différents fournisseurs et arriver en plusieurs colis à des dates différentes. Les pays desservis, restrictions éventuelles, délais estimés et frais totaux de livraison sont affichés avant la commande. Un délai estimatif non confirmé ne doit pas être présenté comme une garantie.

Pour les ventes aux consommateurs, la livraison s'effectue dans le délai convenu ; à défaut d'un autre délai convenu, la règle des 30 jours s'applique en principe. En cas de retard, le client conserve les droits prévus par la loi, notamment, lorsque cela s'applique, celui d'accorder un délai supplémentaire raisonnable puis de résoudre le contrat. Pour les livraisons ordinaires aux consommateurs, le vendeur supporte normalement les risques jusqu'à la prise de possession physique du produit par le client ou par un destinataire désigné ; les exceptions légales sont traitées séparément.

Pour les commandes B2B, B2G, B2D et B2R, les conditions de livraison, le transfert des risques, le contrôle à réception, les livraisons partielles et toute condition spéciale doivent être clairement définis lors de la commande.

7. Droit de rétractation des consommateurs (B2C)

Pour la plupart des achats de biens en ligne, le consommateur peut se rétracter sans justification dans les 14 jours suivant la réception physique du bien. Il doit notifier sans ambiguïté sa décision à EU Animal avant l'expiration de ce délai, puis renvoyer le produit au plus tard 14 jours après cette notification. Un modèle de formulaire figure à l'annexe A ; son utilisation n'est pas obligatoire.

Certaines exceptions légales s'appliquent, notamment aux produits confectionnés selon les spécifications du consommateur, aux denrées rapidement périssables et aux produits scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène lorsque le sceau a été retiré. Une exception ne peut être invoquée que si ses conditions légales précises sont remplies et si le client a été correctement informé.

Le droit de rétractation ne s'applique pas automatiquement aux achats professionnels, aux marchés publics ou aux biens achetés par un employeur. En revanche, lorsqu'un salarié achète personnellement à titre privé dans le cadre d'un programme B2E, les règles de protection des consommateurs s'appliquent.

8. Frais de retour et adresse de retour

En cas de rétractation ordinaire et valable, le consommateur supporte normalement les frais directs de renvoi si EU Animal l'en a clairement informé avant l'achat. Pour les biens qui ne peuvent normalement pas être renvoyés par la poste, les informations nécessaires sur les coûts ou une estimation doivent être fournies lorsque la loi l'exige. En cas de défaut justifiant une réclamation, la mise en conformité prévue par la loi doit en principe être gratuite pour le consommateur.

Le produit ne doit être renvoyé qu'à l'adresse de retour communiquée et confirmée par EU Animal pour la commande concernée. Le nom et l'adresse du fournisseur ne font pas partie des présentes conditions générales. Les adresses de retour sont gérées dans un registre distinct des fournisseurs et peuvent varier selon le produit, le fournisseur et le pays. Pour obtenir les instructions appropriées, le client contacte

contact@euanimal.eu en indiquant son numéro de commande avant le retour. Cette procédure ne doit pas limiter le droit légal de rétractation ni le délai de notification.

9. Remboursement

En cas de rétractation valable, les sommes dues sont remboursées sans retard injustifié et normalement au plus tard 14 jours après la réception de la notification de rétractation. Lorsque la loi le permet, le remboursement peut être différé jusqu'à réception du bien ou jusqu'à présentation d'une preuve de son expédition. Les frais de livraison standard sont en principe remboursés ; le supplément payé pour une livraison express plus coûteuse peut être exclu. Le remboursement est normalement effectué par le même moyen de paiement, sauf accord contraire légal.

Une dépréciation résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature et les caractéristiques du produit peut donner lieu à une déduction lorsque la loi le permet.

10. Réclamations pour défaut, conformité et garanties

Les consommateurs disposent, en vertu des règles de l'UE, d'une protection légale d'au moins deux ans contre les défauts de conformité ; certains pays accordent des droits plus étendus. Selon les circonstances et le droit applicable, le client peut demander la réparation, le remplacement, une réduction du prix ou la résolution du contrat. Une garantie commerciale ne réduit pas les droits légaux. EU Animal reste le point de contact du client, même lorsque le fournisseur a emballé et expédié le produit.

Pour signaler un défaut, contacter contact@euanimal.eu en précisant le numéro de commande, une description et, si possible, des photos pertinentes. Les conditions de réclamation des clients professionnels doivent être prévues dans leur contrat et ne doivent pas être présentées comme identiques aux droits minimaux légaux des consommateurs.

11. Réclamations, litiges et droit applicable

Contactez d'abord EU Animal à l'adresse contact@euanimal.eu. Les informations relatives aux organismes nationaux compétents de règlement des litiges ou aux modes alternatifs de règlement sont communiquées dans la mesure exigée par le droit applicable. EU Animal cherche à assurer un service client cohérent dans l'ensemble de l'UE ; aucune clause ne limite les protections impératives des consommateurs, y compris celles qui peuvent s'appliquer dans leur pays de résidence. Pour les relations B2B et B2G, une juridiction compétente et un droit applicable distincts peuvent être convenus dans la mesure où cet accord est valable.

12. Données personnelles et sécurité des clients

Les noms, adresses, coordonnées, données de commande et renseignements nécessaires à la livraison sont traités conformément au RGPD et à la politique de confidentialité. Les données sont transmises aux fournisseurs, prestataires de paiement et de transport concernés sur une base juridique appropriée et avec les mesures de sécurité nécessaires. Les flux de commandes contenant des données personnelles doivent être protégés contre les accès non autorisés ; les accès, la conservation et la suppression doivent être gérés de manière sûre.

13. Catégories de clients et modèles commerciaux

Type	Utilisation
B2C	Vente à des particuliers agissant hors de leur activité professionnelle ; protection des consommateurs applicable.
B2B	Vente aux entreprises, professionnels du secteur animalier, élevages et autres acheteurs professionnels.
B2E	Programme d'achat pour salariés. Les règles dépendent de l'identité de l'acheteur : salarié ou employeur.
B2G	Vente aux autorités, communes, régions, écoles et autres institutions publiques ; achats et facturation peuvent exiger des processus particuliers.
B2D	Vente aux distributeurs et grossistes, en tant que sous-catégorie du B2B.
B2R	Vente aux détaillants, en tant que sous-catégorie du B2B.
B2N	Vente aux associations, organisations à but non lucratif et refuges ; le statut juridique réel de l'acheteur est déterminant.
B2B2C	Fournisseur, puis EU Animal, puis client final : décrit une chaîne de distribution sans créer automatiquement des droits distincts.
D2C	Le producteur vend directement au client ; l'identité du vendeur doit être indiquée.
C2C	Un particulier vend à un particulier via une place de marché distincte ; il ne s'agit pas d'une vente directe d'EU Animal.
C2B	Un particulier fournit un bien ou un service à une entreprise dans le cadre d'un modèle distinct.
G2B	Une autorité publique fournit un service à une entreprise ; ce n'est pas une vente ordinaire d'EU Animal Shop.

14. Conditions particulières pour les entreprises, la vente en gros et le secteur public

Entreprises et revente (B2B, B2D, B2R)

Les délais de paiement, crédits, prix hors taxes ou TTC, remises, commandes minimales, transfert des risques, réserve de propriété, procédures de réclamation, retours facultatifs et délais de signalement des défauts doivent être fixés dans un accord précis, légal et accepté. Le droit ordinaire de rétractation de 14 jours des consommateurs B2C ne s'applique pas automatiquement.

Organisations à but non lucratif (B2N)

Des tarifs ou programmes spécifiques peuvent être proposés aux associations et refuges. L'objet réel de l'achat et l'identité du cocontractant déterminent les règles applicables ; le statut de consommateur n'est pas accordé automatiquement.

Acheteurs publics (B2G)

Identifier la personne morale publique, la demande d'achat, le bon de commande, les obligations de facturation électronique et les éventuelles règles de passation des marchés publics. Aucun crédit général sur facture ni aucune intégration EAN/Peppol n'est garanti tant que les fonctionnalités et accords requis ne sont pas en place.

Programmes destinés aux salariés (B2E)

Enregistrer l'employeur, le salarié, l'acheteur réel, le payeur, le destinataire de la facture et toute remise convenue. Si le salarié achète à titre privé, les règles B2C s'appliquent ; si l'employeur achète, les règles B2B ou B2G s'appliquent selon son statut.

Place de marché et annonces (C2C, C2B)

Ces transactions sont séparées des commandes de dropshipping propres à EU Animal Shop. Le vendeur réel, le paiement, les responsabilités et les conditions commerciales applicables sont indiqués distinctement ; EU Animal ne doit pas être présenté automatiquement comme vendeur dans les transactions entre particuliers.

15. Textes pour la boutique en ligne - version française commune

Page d'accueil

Bienvenue chez EU Animal Shop ☐ Tout pour la vie avec les animaux, au même endroit. Découvrez des produits pour chiens, chats et chevaux proposés par des partenaires sélectionnés. Nous facilitons la recherche de produits adaptés pour les propriétaires d'animaux et les professionnels, par-delà les frontières.

À propos d'EU Animal Shop

EU Animal œuvre pour réunir les propriétaires d'animaux, les entreprises et les organisations d'Europe autour du bien-être animal. EU Animal Shop fait partie de cette vision. Les produits sont vendus sur la boutique en ligne et, dans de nombreux cas, expédiés directement par nos fournisseurs partenaires.

Comment commander

Choisissez vos articles, ajoutez-les au panier et finalisez votre commande. Vous recevrez une confirmation par e-mail. Comme les produits peuvent provenir de fournisseurs différents, ils peuvent arriver en plusieurs colis.

Service client et retours

Vous avez une question sur votre commande, sa livraison, un défaut ou un retour ? Écrivez à contact@euanimal.eu en indiquant votre numéro de commande. Nous vous communiquerons l'adresse de retour correspondant à votre commande.

Professionnels et institutions

EU Animal Shop sert également les entreprises, les revendeurs, les organisations et les institutions publiques, ainsi que les programmes d'achat pour salariés. Les conditions et informations de facturation affichées lors de la commande varient selon l'identité de l'acheteur réel.

ANNEXE A. Formulaire type de rétractation (B2C)

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

Je/Nous vous notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation du contrat de vente portant sur les biens suivants :

Produit(s) : _____

Numéro de commande : _____

Commandé le : _____ Reçu le : _____

Nom du/des consommateur(s) : _____

Adresse du/des consommateur(s) : _____

Date : _____ Signature (formulaire papier uniquement) : _____

Ce formulaire est facultatif. Toute autre déclaration de rétractation sans ambiguïté est également valable.