

GR - EU ANIMAL SHOP

Γενικοί όροι πώλησης και παράδοσης • B2C, B2B, B2E, B2G και λοιπά επιχειρηματικά μοντέλα

Ελληνική έκδοση • 22 Οκτωβρίου 2026

1. Επιχείρηση, πωλητής και επικοινωνία

EU Animal I/S • Αριθμός μητρώου Δανίας (CVR) 46392612 • Slotsvej 3, 4871 Horbelev, Δανία • Τηλ. +45 30 23 23 80 • Email contact@euanimal.eu • Κατάστημα <https://shop.euanimal.eu>.

Η EU Animal I/S είναι κατά κανόνα ο πωλητής και συμβαλλόμενος για τις δικές της παραγγελίες μέσω του καταστήματος, ακόμη κι αν η αποστολή γίνεται απευθείας από συνεργαζόμενο προμηθευτή dropshipping. Σε συναλλαγές μεταξύ τρίτων μέσω ξεχωριστής αγοράς, ο πραγματικός πωλητής εμφανίζεται σαφώς πριν από την αγορά.

2. Πεδίο εφαρμογής, χώρες και είδη πελατών

Οι όροι ισχύουν για πωλήσεις προϊόντων από το EU Animal Shop στις χώρες που μπορούν πράγματι να επιλεγούν κατά την ολοκλήρωση της αγοράς. Κάθε παραγγελία καθορίζει αγοραστή, πωλητή, προϊόντα, τιμές, χώρα και χρόνο παράδοσης και τυχόν ειδικές συμφωνίες. Εφαρμόζεται κοινή βάση δικαίου ΕΕ, χωρίς να τίγονται αναγκαστικά δικαιώματα από την εθνική νομοθεσία.

Οι ιδιώτες καταναλωτές (B2C) προστατεύονται από το δίκαιο καταναλωτή. Οι επαγγελματίες και οι δημόσιοι αγοραστές έχουν τα συμβατικά και υποχρεωτικά δικαιώματα που αντιστοιχούν στην περίπτωση τους. Η ιδιότητα μέλους συλλόγου ή εργαζομένου δεν καθιστά αυτομάτως μια αγορά καταναλωτική.

3. Προϊόντα, ασφάλεια και πληροφορίες

Πριν από την πληρωμή εμφανίζονται στη σελίδα του προϊόντος τα βασικά χαρακτηριστικά, η τιμή, η διαθεσιμότητα, οι απαιτούμενες προειδοποιήσεις, οι περιορισμοί παράδοσης και οι ειδικές εξαιρέσεις. Τα προϊόντα οφείλουν να συμμορφώνονται με τους εφαρμοστέους κανόνες της ΕΕ και της Ελλάδας για την ασφάλεια και την επισήμανση. Δεν υποσχόμαστε ιδιότητες που δεν μπορούν να τεκμηριωθούν από τον προμηθευτή.

4. Τιμές, ΦΠΑ και πληρωμή

Πριν από τη δεσμευτική παραγγελία εμφανίζεται το συνολικό τίμημα, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών φόρων, ΦΠΑ, μεταφορικών και υποχρεωτικών χρεώσεων. Οι διαθέσιμες μέθοδοι πληρωμής εμφανίζονται στο ταμείο. Οι επιβαρύνσεις πληρωμής περιορίζονται σε όσα επιτρέπει ο νόμος. Ο ΦΠΑ εξαρτάται από τον τύπο αγοραστή, το προϊόν, τη χώρα παράδοσης και τους ισχύοντες κανόνες, μαζί με τις απαιτήσεις τεκμηρίωσης διασυνοριακών επιχειρηματικών συναλλαγών.

Η πληρωμή χρεώνεται ή δεσμεύεται σύμφωνα με την εφαρμοζόμενη υπηρεσία πληρωμών, την ανακοινωμένη διαδικασία και το δίκαιο. Πίστωση, προθεσμίες, εκπτώσεις ποσότητας και χονδρικές τιμές ισχύουν μόνο με ρητή συμφωνία.

5. Υποβολή και επιβεβαίωση παραγγελίας

Ο πελάτης μπορεί να ελέγξει την παραγγελία και να κατανοήσει την υποχρέωση πληρωμής πριν την οριστική υποβολή. Αποστέλλεται επιβεβαίωση σε σταθερό μέσο, συνήθως με email, με τις υποχρεωτικές πληροφορίες. Αν προϊόν δεν μπορεί να παραδοθεί, ενημερώνουμε τον πελάτη και προσφέρουμε τις νόμιμες επιλογές, συμπεριλαμβανομένης της επιστροφής χρημάτων εφόσον δεν εκπληρωθεί η παραγγελία.

6. Παράδοση και dropshipping

Δεν διαθέτουμε απαραίτητα δική μας αποθήκη. Τα προϊόντα ενδέχεται να αποστέλλονται από διαφορετικούς προμηθευτές σε χωριστά δέματα και ημερομηνίες. Χώρες παράδοσης, περιορισμοί, εκτιμώμενοι χρόνοι και συνολικό κόστος μεταφοράς εμφανίζονται πριν από την παραγγελία. Οι μη επιβεβαιωμένες εκτιμήσεις δεν παρουσιάζονται ως εγγυημένες.

Για ιδιωτικές αγορές η παράδοση γίνεται όπως συμφωνήθηκε· αν δεν έχει οριστεί άλλη προθεσμία, εφαρμόζεται κατά κανόνα η προθεσμία 30 ημερών. Σε καθυστέρηση ο πελάτης έχει τα νόμιμα δικαιώματα, ενδεχομένως κατάλληλη πρόσθετη προθεσμία και λύση της σύμβασης. Στις συνήθεις παραδόσεις σε καταναλωτή ο πωλητής διατηρεί τον κίνδυνο μέχρι τη φυσική παραλαβή από τον καταναλωτή ή εξουσιοδοτημένο παραλήπτη, με τις νόμιμες εξαιρέσεις.

Για B2B, B2G, B2D και B2R προσδιορίζονται σαφώς οι όροι παράδοσης, η μεταβίβαση κινδύνου, ο έλεγχος παραλαβής, οι τμηματικές παραδόσεις και τυχόν ειδικοί όροι.

7. Δικαίωμα υπαναχώρησης καταναλωτή (B2C)

Στις περισσότερες διαδικτυακές αγορές αγαθών, ο καταναλωτής μπορεί να υπαναχωρήσει χωρίς αιτιολογία εντός 14 ημερολογιακών ημερών από τη φυσική παραλαβή. Οφείλει να δηλώσει με σαφήνεια την υπαναχώρηση πριν λήξει η προθεσμία και να επιστρέψει τα αγαθά συνήθως το αργότερο 14 ημέρες μετά τη δήλωση. Διατίθεται προαιρετικό υπόδειγμα στο Παράρτημα Α.

Νόμιμες εξαιρέσεις μπορούν να ισχύουν για εξατομικευμένα, ευπαθή ή σφραγισμένα αγαθά ακατάλληλα για επιστροφή για λόγους υγείας ή υγιεινής μετά την αποσφράγιση. Χρησιμοποιούνται μόνο όταν πληρούνται οι συγκεκριμένες προϋποθέσεις και έχει προηγηθεί σωστή ενημέρωση.

Η καταναλωτική υπαναχώρηση δεν ισχύει αυτομάτως για επιχειρήσεις, δημόσιες προμήθειες ή αγορές εργοδότη. Αν εργαζόμενος αγοράζει ιδιωτικά μέσω προγράμματος B2E, εφαρμόζεται το καθεστώς B2C.

8. Έξοδα επιστροφής και διεύθυνση

Σε νόμιμη απλή υπαναχώρηση, ο καταναλωτής επιβαρύνεται κανονικά τα άμεσα έξοδα επιστροφής μόνο εφόσον έχει ενημερωθεί σαφώς προτού αγοράσει. Για μη ταχυδρομικώς επιστρεφόμενα αγαθά παρέχονται, όπου απαιτείται, οι αναγκαίες πληροφορίες κόστους ή εκτίμηση. Σε βάσιμη καταγγελία ελαττώματος, η νόμιμη αποκατάσταση γίνεται καταρχήν χωρίς κόστος για τον καταναλωτή.

Οι επιστροφές αποστέλλονται μόνο στη διεύθυνση που επιβεβαιώνει η EU Animal για τη συγκεκριμένη παραγγελία. Ονόματα και διευθύνσεις προμηθευτών δεν περιλαμβάνονται στους γενικούς δημόσιους όρους και τηρούνται σε χωριστό μητρώο, ανά προϊόν, προμηθευτή και χώρα. Ο πελάτης επικοινωνεί στο contact@euanimal.eu με τον αριθμό παραγγελίας για οδηγίες. Αυτό δεν περιορίζει τις νόμιμες προθεσμίες άσκησης υπαναχώρησης.

9. Επιστροφή χρημάτων

Σε έγκυρη υπαναχώρηση, τα οφειλόμενα ποσά επιστρέφονται χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και κανονικά εντός 14 ημερών από την παραλαβή της δήλωσης. Όταν το επιτρέπει ο νόμος, μπορούμε να περιμένουμε μέχρι την παραλαβή του αγαθού ή απόδειξη αποστολής του. Επιστρέφονται κατά κανόνα τα έξοδα βασικής παράδοσης, όχι απαραίτητα το πρόσθετο κόστος ακριβότερης ταχείας υπηρεσίας. Η επιστροφή γίνεται συνήθως με το ίδιο μέσο πληρωμής, εκτός αν έχει συμφωνηθεί νόμιμα κάτι άλλο.

Μείωση της αξίας από χειρισμό πέραν του αναγκαίου για την εξέταση της φύσης και των χαρακτηριστικών μπορεί να οδηγήσει σε νόμιμη παρακράτηση.

10. Ελαττώματα, νόμιμη εγγύηση και παράπονα

Οι καταναλωτές στην Ελλάδα έχουν κατ' αρχήν διετή νόμιμη προστασία για έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών. Σύμφωνα με τις νόμιμες προϋποθέσεις μπορούν να ζητήσουν επισκευή, αντικατάσταση, μείωση τιμήματος ή λύση της σύμβασης. Η εμπορική εγγύηση δεν περιορίζει τα νόμιμα δικαιώματα. Η EU Animal παραμένει σημείο επικοινωνίας ακόμη όταν η συσκευασία και η αποστολή γίνονται από συνεργαζόμενο προμηθευτή.

Αιτήματα υποβάλλονται στο contact@euanimal.eu με αριθμό παραγγελίας, περιγραφή προβλήματος και, αν είναι εφικτό, φωτογραφίες. Οι όροι ελαττωμάτων των επαγγελματιών ορίζονται με ειδική σύμβαση και δεν παρουσιάζονται ως ταυτόσημοι με τη νόμιμη προστασία των καταναλωτών.

11. Καταγγελίες, διαφορές και εφαρμοστέο δίκαιο

Επικοινωνήστε πρώτα στο contact@euanimal.eu. Πληροφορίες για αρμόδιες αρχές και εξωδικαστική επίλυση διαφορών παρέχονται στον βαθμό που απαιτεί το δίκαιο. Στην Ελλάδα μπορεί να είναι αρμόδιοι οι μηχανισμοί προστασίας καταναλωτών και ο Συνήγορος του Καταναλωτή, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις τους. Καμία διάταξη δεν αφαιρεί αναγκαστική προστασία, περιλαμβανομένων των δικαιωμάτων της χώρας συνήθους διαμονής του καταναλωτή. Επιχειρηματικά μέρη B2B/B2G μπορούν να συμφωνούν εφαρμοστέο δίκαιο και αρμόδιο δικαστήριο μόνο όπου επιτρέπεται.

12. Προσωπικά δεδομένα και ασφάλεια

Ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, στοιχεία επικοινωνίας, παραγγελίας και παράδοσης υφίστανται επεξεργασία σύμφωνα με τον GDPR και την πολιτική απορρήτου. Στοιχεία διαβιβάζονται στους απαραίτητους συνεργάτες προμηθευτές, πληρωμών και μεταφορών με νόμιμη βάση και κατάλληλη ασφάλεια. Ροές παραγγελιών με προσωπικά δεδομένα απαιτούν έλεγχο πρόσβασης, ασφαλή αποθήκευση και διαγραφή.

13. Κατηγορίες πελατών και επιχειρηματικά μοντέλα

B2C — Πώληση σε ιδιώτες εκτός επιχειρηματικής δραστηριότητας· ισχύει η προστασία καταναλωτή.

B2B — Πώληση σε επιχειρήσεις, επαγγελματίες του κλάδου ζώων, εκτροφείς και άλλους επαγγελματίες.

B2E — Προγράμματα εργαζομένων· τα δικαιώματα εξαρτώνται από το αν αγοράζει ιδιωτικά ο εργαζόμενος ή ο εργοδότης.

B2G — Πώληση σε δημόσιες αρχές, δήμους, σχολεία και δημόσιους φορείς· πιθανές ειδικές διαδικασίες.

B2D — Πώληση σε διανομείς και χονδρεμπόρους ως υποκατηγορία B2B.

B2R — Πώληση σε λιανοπωλητές ως υποκατηγορία B2B.

B2N — Πώληση σε συλλόγους, μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς και καταφύγια· καθοριστική η πραγματική νομική ιδιότητα.

B2B2C — Προμηθευτής προς EU Animal προς τελικό πελάτη· αλυσίδα εφοδιασμού, όχι αυτόνομο σύστημα δικαιωμάτων.

D2C — Άμεση πώληση παραγωγού σε πελάτη, με σαφή ταυτότητα πωλητή.

C2C — Πώληση ιδιώτη σε ιδιώτη μέσω ξεχωριστής αγοράς, όχι ίδια πώληση EU Animal.

C2B — Ιδιώτης παρέχει αγαθό ή υπηρεσία σε επιχείρηση με ξεχωριστό μοντέλο.

G2B — Υπηρεσίες δημόσιου φορέα προς επιχείρηση· όχι συνήθης πώληση του καταστήματος.

14. Ειδικοί όροι για επιχειρήσεις, χονδρική και δημόσιο τομέα

Επιχειρήσεις και μεταπώληση (B2B, B2D, B2R): προθεσμίες πληρωμής, πίστωση, τιμές με/χωρίς ΦΠΑ, εκπτώσεις, ελάχιστες παραγγελίες, μεταβίβαση κινδύνου, παρακράτηση κυριότητας, διαδικασίες ελαττωμάτων, προαιρετικές επιστροφές και προθεσμίες απαιτούν συγκεκριμένη νόμιμη συμφωνία. Η υπαναχώρηση B2C 14 ημερών δεν εφαρμόζεται αυτομάτως.

Μη κερδοσκοπικοί φορείς (B2N): σύλλογοι και καταφύγια μπορούν να έχουν ειδικές τιμές· σκοπός αγοράς και πραγματικός συμβαλλόμενος καθορίζουν τη νομική κατηγορία.

Δημόσιοι πελάτες (B2G): ελέγχονται η νομική οντότητα, η εντολή αγοράς, η αναγκαία ηλεκτρονική τιμολόγηση και οι κανόνες δημοσίων συμβάσεων. Δεν υποσχόμαστε γενική πίστωση ή διασύνδεση EAN/Perpol πριν επιβεβαιωθεί ότι υποστηρίζεται.

Προγράμματα εργαζομένων (B2E): καταχωρίζονται εργοδότης, εργαζόμενος, αγοραστής, πληρωτής, παραλήπτης τιμολογίου και έκπτωση. Ιδιωτική αγορά υπαλλήλου = B2C· αγορά εργοδότη = B2B ή B2G.

Αγορά και αγγελίες (C2C, C2B): χωρίζονται από τις ίδιες παραγγελίες dropshipping. Πραγματικός πωλητής, πληρωμή, ευθύνη και όροι εμφανίζονται ξεχωριστά.

15. Κείμενα για το ηλεκτρονικό κατάστημα

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

Σχετικά με το EU Animal Shop: Η EU Animal επιδιώκει να συνδέει ιδιοκτήτες ζώων, επιχειρήσεις και οργανώσεις στην Ευρώπη με επίκεντρο την ευζωία. Το ηλεκτρονικό κατάστημα αποτελεί μέρος αυτού του οράματος. Πολλά προϊόντα αποστέλλονται απευθείας από συνεργαζόμενους προμηθευτές.

Πώς παραγγέλνετε: Επιλέξτε προϊόντα, προσθέστε στο καλάθι και ολοκληρώστε την παραγγελία. Θα λάβετε επιβεβαίωση με email. Μπορεί να παραλάβετε πολλά δέματα από διαφορετικούς προμηθευτές.

Εξυπηρέτηση και επιστροφές: Για παραγγελία, παράδοση, ελάττωμα ή επιστροφή επικοινωνήστε στο contact@euanimal.eu με τον αριθμό παραγγελίας. Θα σας γνωστοποιήσουμε τη σωστή διεύθυνση επιστροφής.

Επιχειρήσεις και οργανισμοί: Εξυπηρετούμε επιχειρήσεις, μεταπωλητές, οργανώσεις, δημόσια ιδρύματα και προγράμματα εργαζομένων. Οι όροι και τα στοιχεία τιμολόγησης βασίζονται στον πραγματικό αγοραστή.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α. Υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης (B2C)

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

Δηλώνω/δηλώνουμε ότι υπαναχωρώ/υπαναχωρούμε από τη σύμβαση αγοράς των εξής αγαθών:

Προϊόν(τα): _____

Αριθμός παραγγελίας: _____

Παραγγέλθηκε στις: _____ Παραλήφθηκε στις: _____

Ονοματεπώνυμο καταναλωτή: _____

Διεύθυνση καταναλωτή: _____

Ημερομηνία: _____ Υπογραφή (μόνο σε έντυπη δήλωση): _____

Η χρήση αυτού του υποδείγματος είναι προαιρετική· ισχύει και κάθε άλλη σαφής δήλωση υπαναχώρησης.