

HR - EU ANIMAL SHOP

Opći uvjeti prodaje i isporuke • B2C, B2B, B2E, B2G i ostali poslovni modeli

Hrvatska verzija • 22. listopada 2026.

1. Tvrtka, prodavatelj i kontakt

EU Animal I/S • Danski registracijski broj CVR 46392612 • Slotsvej 3, 4871 Horbelev, Danska • Telefon +45 30 23 23 80 • E-pošta contact@euanimal.eu • Internetska trgovina <https://shop.euanimal.eu>.

EU Animal I/S u pravilu je prodavatelj i ugovorna strana za vlastite narudžbe u internetskoj trgovini i kada robu izravno šalje suradnički dobavljač putem dropshippinga. Kod zasebnih transakcija na tržišnoj platformi između trećih osoba stvarni prodavatelj mora biti jasno naveden prije kupnje.

2. Primjena, države i kategorije kupaca

Ovi uvjeti primjenjuju se na vlastitu prodaju robe EU Animal Shopa u države koje se stvarno mogu izabrati prilikom plaćanja. Svaka narudžba navodi kupca, prodavatelja, proizvode, cijene, državu i vrijeme isporuke te eventualne posebne dogovore. Primjenjuje se zajednički okvir prava EU-a, uz potpuno poštovanje prisilnih hrvatskih i drugih primjenjivih nacionalnih pravila.

Privatni kupci (B2C) uživaju prava potrošača. Poslovni kupci i javna tijela imaju ugovorena i zakonska prava koja se odnose na njihovu vrstu kupnje. Status udruge ili zaposlenika sam po sebi ne čini kupnju potrošačkim ugovorom.

3. Roba, sigurnost proizvoda i informacije

Na stranici proizvoda prije plaćanja prikazuju se glavna svojstva, cijena, dostupnost, odgovarajuća upozorenja, ograničenja dostave i iznimke vezane uz proizvod. Roba mora odgovarati relevantnim propisima EU-a i Hrvatske o sigurnosti i označavanju proizvoda. Opisi ne smiju obećavati svojstva koja dobavljač ne može dokumentirati.

4. Cijene, PDV i plaćanje

Ukupna cijena, uključujući primjenjive poreze, PDV, dostavu i obvezne naknade, prikazuje se prije obvezujućeg naručivanja. Dostupni načini plaćanja prikazuju se na blagajni. Naknade za plaćanje ne smiju biti veće od zakonski dopuštenih. PDV se određuje prema vrsti kupca, robi, državi isporuke i primjenjivim poreznim propisima, uključujući dokumentirane prekogranične poslovne transakcije.

EU Animal tereti ili rezervira sredstva u skladu s konkretnim sustavom plaćanja, objavljenim postupkom plaćanja i zakonom. Kredit, rok odgode plaćanja, količinski popust i veleprodajna cijena vrijede samo uz izričit dogovor.

5. Naručivanje i potvrda narudžbe

Kupac prije slanja narudžbe može provjeriti podatke i jasno uočiti obvezu plaćanja. Nakon naručivanja šalje se potvrda na trajnom mediju, najčešće e-poštom, s propisanim informacijama. Ako proizvod nije moguće isporučiti, kupac će biti obaviješten o zakonskim mogućnostima, uključujući povrat novca kada se narudžba ne može ispuniti.

6. Isporuka i dropshipping

Ne moramo imati vlastito skladište. Proizvodi se mogu slati izravno od različitih dobavljača te stići u više pošiljaka i različitim danima. Države isporuke, ograničenja, procijenjeni rokovi i ukupna dostava prikazuju se prije narudžbe. Procijenjeni rok ne predstavlja jamstvo ako nije izričito potvrđen.

Za potrošače roba se isporučuje u dogovorenom roku; ako nije ugovoren drugi rok, u pravilu se primjenjuje rok od 30 dana. U slučaju kašnjenja kupac zadržava zakonska prava, uključujući, gdje je primjenjivo, određivanje razumnog dodatnog roka i raskid ugovora. Kod uobičajene potrošačke dostave rizik u pravilu ostaje na prodavatelju dok potrošač ili osoba koju on odredi fizički ne preuzme robu, uz zakonske iznimke.

Za B2B, B2G, B2D i B2R potrebno je za konkretnu narudžbu jasno ugovoriti uvjete dostave, prijelaz rizika, pregled po primitku, djelomične isporuke i posebne uvjete.

7. Pravo potrošača na jednostrani raskid (B2C)

Potrošač pri većini internetskih kupnji robe može jednostrano raskinuti ugovor bez navođenja razloga u roku od 14 dana od fizičkog primitka robe. Kod jedne narudžbe koja stiže u više pošiljaka rok u pravilu teče od primitka posljednje pošiljke. Potrošač mora prije isteka roka poslati nedvosmisleni izjavu EU Animalu i u pravilu vratiti robu najkasnije 14 dana nakon takve izjave. Predložak obrasca nalazi se u Prilogu A, ali nije obavezan.

Zakonom dopuštene iznimke mogu se odnositi na robu izrađenu prema specifikacijama potrošača, lako pokvarljivu robu te zapečaćenu robu neprikladnu za povrat iz zdravstvenih ili higijenskih razloga nakon otvaranja. Iznimke se primjenjuju samo kada su ispunjeni uvjeti zakona i kupac je ispravno prethodno obaviješten.

Potrošačko pravo na raskid ne vrijedi automatski za nabavu poduzeća, javna tijela ili robu koju kupuje poslodavac. Ako zaposlenik u okviru B2E programa kupuje za svoje privatne potrebe, primjenjuju se potrošačka prava.

8. Troškovi povrata i povratna adresa

Pri redovitom zakonskom raskidu potrošač u pravilu snosi izravne troškove povrata samo ako je o tome bio jasno obaviješten prije kupnje. Za robu koja se ne može uobičajeno vratiti poštom potrebno je dati informacije o trošku ili procjenu kada zakon tako zahtijeva. Kod opravdane reklamacije otklanjanje nedostatka mora, u skladu sa zakonom, biti bez troška za potrošača.

Roba se šalje isključivo na adresu povrata koju EU Animal potvrdi za konkretnu narudžbu. Ime i adresa pojedinog dobavljača nisu dio ovih općih uvjeta. Podaci se vode u posebnom registru dobavljača te se mogu razlikovati po robi, dobavljaču i državi. Kupac može pisati na contact@euanimal.eu uz broj narudžbe radi uputa. Ovaj postupak ne može ograničiti pravo na raskid niti rok za njegovu izjavu.

9. Povrat plaćenog iznosa

Pri valjanom jednostranom raskidu dužni iznosi vraćaju se bez nepotrebnog odgađanja, u pravilu najkasnije 14 dana od zaprimanja obavijesti potrošača. Kada zakon dopušta, povrat se može odgoditi do primitka robe ili dokaza da je poslana. Standardni troškovi dostave u pravilu se vraćaju; dodatak za skuplju ekspresnu uslugu može biti isključen. Povrat se u pravilu provodi istim sredstvom plaćanja, osim ako je zakonito dogovoreno drukčije.

Smanjenje vrijednosti zbog rukovanja robom izvan onoga potrebnog za utvrđivanje njezine prirode i svojstava može dovesti do zakonski dopuštenog umanjenja povrata.

10. Reklamacije, nedostaci i jamstva

U Hrvatskoj potrošači u pravilu imaju dvogodišnju zakonsku zaštitu u vezi s materijalnim nedostacima robe, uz obveze obavješćivanja i druge uvjete hrvatskog prava. Ovisno o okolnostima i zakonskim pretpostavkama mogu zahtijevati popravak, zamjenu, sniženje cijene ili raskid ugovora. Dobrovoljno komercijalno jamstvo ne umanjuje zakonska prava. EU Animal ostaje kontaktna točka, uključujući slučajeve kada je dobavljač pakirao i isporučio robu.

Reklamacija se šalje na contact@euanimal.eu uz broj narudžbe, opis nedostatka i po mogućnosti fotografije. Uvjeti prigovora poslovnih kupaca određuju se konkretnim ugovorom i ne predstavljaju se kao istovjetni zakonskim pravima potrošača.

11. Prigovori, sporovi i mjerodavno pravo

Prvo se obratite EU Animalu na contact@euanimal.eu. Informacije o relevantnim hrvatskim tijelima za prigovore i alternativnom rješavanju sporova daju se u mjeri u kojoj ih zahtijevaju važeći propisi. EU Animal nastoji pružiti ujednačenu korisničku podršku diljem Europe; ništa u uvjetima ne ograničava prisilnu zaštitu potrošača, uključujući pravila države njihova uobičajenog boravišta kada su primjenjiva. Za B2B i B2G izbor prava i nadležnosti može se posebno ugovoriti samo u dopuštenim granicama.

12. Osobni podaci i sigurnost korisnika

Ime, adresa, kontaktni podaci, narudžbe i potrebni podaci o dostavi obrađuju se prema GDPR-u i pravilima privatnosti. Podaci se dijele s relevantnim dobavljačima, partnerima za plaćanje i dostavu na valjanoj pravnoj osnovi i uz primjerene mjere sigurnosti. Narudžbeni podatkovni tokovi koji sadrže osobne podatke moraju biti zaštićeni pristupnim kontrolama, a pohrana i brisanje provedeni na siguran način.

13. Kategorije kupaca i poslovni modeli

B2C — Prodaja fizičkim osobama izvan njihove profesionalne djelatnosti; primjenjuje se potrošačka zaštita.

B2B — Prodaja poduzećima, profesionalnim trgovcima životinja, uzgajivačnicama i ostalim poslovnim kupcima.

B2E — Programi za zaposlenike; prava ovise o tome je li stvarni kupac zaposlenik ili poslodavac.

B2G — Prodaja tijelima javne vlasti, općinama, županijama, školama i javnim ustanovama.

B2D — Prodaja distributerima i veletrgovcima kao podskupina B2B.

B2R — Prodaja trgovcima na malo kao podskupina B2B.

B2N — Prodaja udrugama, neprofitnim organizacijama i skloništima; odlučujući je stvarni pravni status kupca.

B2B2C — Dobavljač → EU Animal → krajnji kupac: opis opskrbnog lanca, ne zaseban automatski skup prava.

D2C — Proizvođač izravno prodaje krajnjem kupcu; stvarni prodavatelj mora biti naveden.

C2C — Privatna osoba prodaje privatnoj osobi na zasebnoj tržišnoj platformi, a ne kao vlastita prodaja EU Animala.

C2B — Privatna osoba prodaje robu ili pruža uslugu poduzeću prema zasebnom modelu.

G2B — Tijelo javne vlasti pruža uslugu poduzeću; nije uobičajena transakcija internetske trgovine.

14. Posebni uvjeti za poslovne, veleprodajne i javne kupce

Poslovni kupci i preprodaja (B2B, B2D, B2R): Rokovi plaćanja, kredit, cijene s PDV-om ili bez njega, popusti, minimalne narudžbe, prijelaz rizika, pridržaj prava vlasništva, postupci za nedostatke, dobrovoljni povrat i rokovi za reklamacije moraju biti zakonito i jasno ugovoreni. Uobičajeno 14-dnevno pravo potrošača na raskid ne vrijedi automatski.

Neprofitne organizacije (B2N): Udruge i skloništa mogu dobiti posebne cijene ili programe. Pravni status ugovorne strane i stvarna svrha kupnje određuju koja pravila vrijede; status potrošača ne dodjeljuje se automatski.

Javni kupci (B2G): Treba utvrditi pravnu osobu, narudžbenicu, obvezni elektronički račun i eventualne obveze javne nabave. Opći kreditni uvjeti ili integracija EAN/Peppol ne obećavaju se dok nisu tehnički i ugovorno podržani.

Programi za zaposlenike (B2E): Evidentiraju se poslodavac, zaposlenik, stvarni kupac, platitelj, primatelj računa i eventualni popust. Privatna kupnja zaposlenika tretira se kao B2C; kupnja poslodavca kao B2B ili B2G.

Tržišna platforma i oglasi (C2C, C2B): Ti se poslovi odvajaju od vlastitih dropshipping narudžbi. Stvarni prodavatelj, plaćanje, odgovornost i uvjeti navode se zasebno, bez automatskog prikazivanja EU Animala kao prodavatelja.

15. Tekstovi za internetsku trgovinu

Naslovnica: Dobro došli u EU Animal Shop! □ Sve za život sa životinjama – na jednom mjestu. Pronađite proizvode za pse, mačke i konje od odabranih partnera. Olakšavamo vlasnicima i stručnjacima pronalazak potrebnih proizvoda preko granica.

O nama: EU Animal povezuje vlasnike životinja, poduzeća i organizacije u Europi s dobrobiti životinja u središtu. EU Animal Shop dio je te vizije. Mnogi proizvodi isporučuju se izravno od partnerskih dobavljača.

Kako naručiti: Odaberite proizvode, stavite ih u košaricu i dovršite narudžbu. Potvrdu ćete dobiti e-poštom. Budući da roba može dolaziti od različitih dobavljača, moguće je više pošiljaka.

Korisnička podrška i povrat: Imate li pitanje o narudžbi, isporuci, reklamaciji ili povratu? Javite se na contact@euanimal.eu uz broj narudžbe. Poslat ćemo odgovarajuću povratnu adresu.

Poslovni kupci i ustanove: EU Animal Shop opslužuje poduzeća, trgovce, organizacije, javne ustanove i programe za zaposlenike. Uvjeti i podaci za račun ovise o stvarnom kupcu.

PRILOG A. Standardni obrazac za jednostrani raskid (B2C)

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

Ovim izjavljujem/izjavljujemo da jednostrano raskidam/raskidamo ugovor o kupoprodaji sljedeće robe:

Proizvod(i): _____

Broj narudžbe: _____

Naručeno dana: _____ Primljeno dana: _____

Ime i prezime potrošača: _____

Adresa potrošača: _____

Datum: _____ Potpis (samo na papirnatom obrascu): _____

Upotreba ovog obrasca nije obvezna. Valjana je i svaka druga nedvosmislena izjava o raskidu.