

IT - EU ANIMAL SHOP

Condizioni generali di vendita e consegna • B2C, B2B, B2E, B2G e altri canali di vendita

Versione italiana per l'Italia • 22 ottobre 2026

1. Impresa, venditore e contatti

EU Animal I/S • Numero di registrazione danese CVR 46392612 • Slotsvej 3, 4871 Horbelev, Danimarca • Telefono +45 30 23 23 80 • E-mail contact@euanimal.eu • Negozio online <https://shop.euanimal.eu>.

EU Animal I/S è di norma il venditore e la controparte contrattuale per gli ordini effettuati nel proprio negozio online, anche quando i prodotti sono spediti direttamente da un fornitore partner in dropshipping. Per le operazioni separate tra terzi sulla piattaforma, l'identità del venditore effettivo deve essere chiaramente indicata prima dell'acquisto.

2. Ambito di applicazione, paesi e categorie di clienti

Le presenti condizioni si applicano alle vendite dirette di beni di EU Animal Shop nei paesi effettivamente selezionabili al pagamento. Ogni ordine indica acquirente, venditore, prodotti, prezzi, paese e tempi di consegna, nonché eventuali accordi particolari. Si applica una base comune di norme europee, senza pregiudicare i diritti inderogabili previsti dalla legge nazionale applicabile.

I clienti privati (B2C) godono della tutela del consumatore. Ai clienti professionali e pubblici si applicano invece le disposizioni legali e pattizie appropriate al tipo di contratto. Essere dipendente o associazione non trasforma automaticamente il contratto in un acquisto di consumo.

3. Prodotti, sicurezza e informazioni

Le caratteristiche essenziali, il prezzo, la disponibilità, le avvertenze, le limitazioni di consegna e le eventuali esclusioni specifiche sono riportate nella pagina del prodotto prima del pagamento. I prodotti devono rispettare le norme applicabili dell'UE e dell'Italia sulla sicurezza e sull'etichettatura. Le descrizioni non possono promettere qualità che il fornitore non sia in grado di documentare.

4. Prezzi, IVA e pagamenti

Il prezzo totale, comprensivo delle imposte applicabili, IVA, spedizione e costi obbligatori, è mostrato prima che il cliente inoltri un ordine vincolante. I metodi di pagamento sono indicati nella procedura di acquisto. Eventuali commissioni devono rispettare i limiti di legge. L'IVA dipende dalla categoria di cliente, dai prodotti, dal paese di consegna e dalle norme fiscali applicabili, comprese quelle sulle operazioni commerciali transfrontaliere documentate.

EU Animal addebita o preautorizza il pagamento in conformità al sistema utilizzato, alle informazioni comunicate e alla normativa applicabile. Credito commerciale, termini di pagamento, sconti di quantità e prezzi all'ingrosso valgono soltanto se espressamente concordati.

5. Inserimento dell'ordine e conferma

Il cliente deve poter verificare l'ordine e comprendere chiaramente l'obbligo di pagamento prima dell'invio. Dopo l'ordine viene inviata una conferma su supporto durevole, normalmente via e-mail, contenente le informazioni richieste. Se un prodotto non può essere consegnato, il cliente sarà contattato e gli saranno proposte soluzioni conformi alla legge, compreso il rimborso ove l'ordine non possa essere eseguito.

6. Consegna e dropshipping

EU Animal non dispone necessariamente di un magazzino proprio. I prodotti possono essere spediti direttamente da fornitori diversi e pervenire in più pacchi e in date differenti. Paesi serviti, restrizioni, tempi indicativi e spese complessive di spedizione vengono comunicati prima dell'ordine. Le stime non costituiscono garanzie se non espressamente confermate.

Per gli acquisti dei consumatori la consegna avviene nel termine concordato; in mancanza di accordi diversi, si applica in linea di principio il termine di 30 giorni. In caso di ritardo il cliente conserva i rimedi di legge, inclusa, ove pertinente, la concessione di un termine supplementare adeguato e la risoluzione. Per il normale trasporto al consumatore il rischio resta di norma in capo al venditore fino alla consegna materiale al consumatore o alla persona

da lui designata, salvo eccezioni legittime.

Per B2B, B2G, B2D e B2R occorre concordare esplicitamente condizioni di consegna, passaggio del rischio, verifiche al ricevimento, consegne parziali e condizioni specifiche.

7. Diritto di recesso dei consumatori (B2C)

Per la maggior parte degli acquisti online di beni, il consumatore ha il diritto di recedere senza motivazione entro 14 giorni dal ricevimento fisico. La comunicazione inequivocabile deve pervenire a EU Animal entro il termine e i beni devono essere restituiti entro i successivi 14 giorni. Il modulo tipo contenuto nell'Allegato A è facoltativo.

Sono possibili soltanto le eccezioni previste dalla legge, ad esempio per beni confezionati su misura, prodotti rapidamente deperibili e beni sigillati non idonei a essere restituiti per ragioni sanitarie o igieniche una volta aperti. Le eccezioni possono applicarsi solo quando le condizioni legali sono soddisfatte e il consumatore è stato correttamente informato.

Il diritto di recesso del consumatore non si applica automaticamente agli acquisti professionali, pubblici o effettuati dal datore di lavoro. Se il dipendente acquista personalmente nell'ambito di un programma B2E, gli spettano invece i diritti del consumatore.

8. Costi di restituzione e indirizzo di reso

In caso di recesso ordinario, il consumatore sostiene normalmente i costi diretti di restituzione soltanto se EU Animal lo ha informato chiaramente prima dell'acquisto. Per beni che non possono essere normalmente restituiti per posta devono essere fornite le informazioni sui costi o una stima ove richiesto dalla legge. In caso di difetto riconosciuto, i rimedi legali devono essere prestati senza spese indebite per il consumatore.

I beni devono essere restituiti esclusivamente all'indirizzo confermato da EU Animal per il singolo ordine. Nomi e indirizzi dei fornitori non fanno parte di queste condizioni generali pubbliche: sono gestiti in un registro separato e possono variare per prodotto, fornitore e paese. Il cliente può richiedere istruzioni a contact@euanimal.eu indicando il numero d'ordine. La procedura di contatto non limita il diritto né i termini legali del recesso.

9. Rimborsi

In caso di recesso valido, gli importi dovuti sono rimborsati senza indebito ritardo e normalmente entro 14 giorni dalla comunicazione di recesso. Quando la legge lo consente, il rimborso può essere sospeso fino alla ricezione dei beni o alla prova della loro spedizione. Le spese della consegna standard più economica sono di norma rimborsate; il supplemento per una consegna espressa più costosa può essere escluso. Di regola viene usato lo stesso mezzo di pagamento, salvo diverso accordo lecito.

Una diminuzione di valore dovuta a una manipolazione che ecceda quanto necessario per verificare natura, caratteristiche e funzionamento dei beni può determinare una trattenuta nei limiti consentiti dalla legge.

10. Difetti di conformità, reclami e garanzie

In Italia i consumatori beneficiano in linea generale di una garanzia legale di conformità di due anni per i beni nuovi ai sensi del Codice del consumo; norme particolari si applicano ai beni usati. In presenza dei requisiti, il consumatore può chiedere riparazione, sostituzione, riduzione del prezzo o risoluzione del contratto. Una garanzia commerciale aggiuntiva non limita i diritti di legge. EU Animal resta il referente contrattuale anche quando l'imballaggio e la spedizione sono eseguiti da un fornitore.

Per reclamare, scrivere a contact@euanimal.eu indicando numero d'ordine, descrizione del problema ed eventualmente fotografie. Per i clienti commerciali le condizioni riguardanti i difetti devono risultare dal contratto specifico e non essere presentate come identiche alla protezione legale dei consumatori.

11. Reclami, controversie e legge applicabile

Contattare anzitutto EU Animal all'indirizzo contact@euanimal.eu. Le informazioni sugli organismi competenti e sugli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie vengono fornite nei casi previsti dalla normativa. EU Animal intende offrire un servizio coerente in tutta Europa; nessuna clausola limita la protezione inderogabile del consumatore, comprese le disposizioni eventualmente applicabili nel suo paese di residenza.

Per B2B e B2G è possibile concordare separatamente legge applicabile e foro competente solo nei limiti consentiti.

12. Dati personali e sicurezza dei clienti

Nome, indirizzo, recapiti, informazioni sugli ordini e dati necessari alla consegna sono trattati secondo il GDPR e l'informativa sulla privacy. Tali dati vengono condivisi con i fornitori interessati, i prestatori di pagamento e i trasportatori sulla base di un fondamento giuridico appropriato e con adeguate misure di sicurezza. I flussi di ordini contenenti dati personali devono essere protetti da accessi non autorizzati, con gestione sicura di accessi, conservazione e cancellazione.

13. Categorie di clienti e modelli commerciali

B2C — Vendita a persone fisiche per scopi estranei all'attività professionale: si applica la tutela del consumatore.

B2B — Vendita a imprese, commercianti professionali di prodotti per animali, allevamenti e altri clienti aziendali.

B2E — Programma per dipendenti: i diritti dipendono da chi acquista effettivamente, dipendente privato o datore di lavoro.

B2G — Vendita a enti pubblici, comuni, regioni, scuole e altre istituzioni; possibili procedure particolari di acquisto e fatturazione.

B2D — Vendita a distributori e grossisti come sottocategoria del B2B.

B2R — Vendita a rivenditori al dettaglio come sottocategoria del B2B.

B2N — Vendita ad associazioni, enti non profit e rifugi per animali: decisivo è il reale status giuridico del compratore.

B2B2C — Fornitore → EU Animal → consumatore finale: descrive la catena di vendita, non crea automaticamente un regime distinto.

D2C — Produttore che vende direttamente al consumatore; identità del venditore chiaramente indicata.

C2C — Vendita da privato a privato tramite una piattaforma separata; non è vendita diretta di EU Animal.

C2B — Privato che fornisce beni o servizi a un'impresa secondo un modello separato.

G2B — Ente pubblico che fornisce servizi alle imprese; non è una normale operazione del negozio.

14. Condizioni particolari per imprese, grossisti e settore pubblico

Imprese e rivendita (B2B, B2D, B2R): scadenze di pagamento, credito, prezzi con o senza IVA, sconti, ordini minimi, passaggio del rischio, riserva di proprietà, procedure per difetti, resi volontari e termini di reclamo devono risultare da un accordo esplicito, valido e accettato. Il diritto ordinario di recesso di 14 giorni dei consumatori non si applica automaticamente.

Enti non profit (B2N): ad associazioni e rifugi possono essere proposte condizioni o tariffe speciali. Scopo dell'acquisto e identità della parte contrattuale determinano la disciplina; non si acquisisce automaticamente la qualifica di consumatore.

Enti pubblici (B2G): identificare il soggetto giuridico, il riferimento di acquisto, l'ordine, la fatturazione elettronica obbligatoria e gli eventuali requisiti degli appalti pubblici. Credito o integrazione EAN/Peppol non sono promessi fino alla loro disponibilità tecnica e contrattuale.

Programmi dipendenti (B2E): registrare datore di lavoro, dipendente, acquirente effettivo, pagatore, destinatario della fattura ed eventuale sconto. Se compra il dipendente a titolo personale valgono le norme B2C; se compra il datore valgono le norme B2B o B2G secondo il suo status.

Marketplace e annunci (C2C, C2B): tali operazioni sono separate dagli ordini diretti in dropshipping di EU Animal Shop. Venditore effettivo, pagamento, responsabilità e condizioni vengono indicati autonomamente; EU Animal non deve essere presentata automaticamente come venditore di compravendite tra privati.

15. Testi per il negozio online

Pagina iniziale: Benvenuti su EU Animal Shop □ Tutto per vivere con gli animali, in un unico posto. Scopriate prodotti per cani, gatti e cavalli di partner selezionati. Rendiamo più facile per proprietari e professionisti trovare quello che serve oltre i confini nazionali.

Chi siamo: EU Animal lavora per riunire proprietari di animali, aziende e organizzazioni in Europa ponendo il benessere degli animali al centro. EU Animal Shop fa parte di questa visione. Molti prodotti sono spediti direttamente dai nostri fornitori partner.

Come ordinare: scegliete i prodotti, aggiungeteli al carrello e completate l'acquisto. Riceverete una conferma via e-mail. Poiché gli articoli possono provenire da fornitori diversi, possono arrivare in più pacchi.

Assistenza clienti e resi: per domande su ordini, consegne, difetti e restituzioni, scrivete a contact@euanimal.eu indicando il numero d'ordine. Vi comunicheremo l'indirizzo corretto per il reso specifico.

Imprese e istituzioni: EU Animal Shop serve anche aziende, rivenditori, organizzazioni, enti pubblici e programmi per dipendenti. Le condizioni e i dati di fatturazione dipendono dall'effettivo soggetto acquirente.

ALLEGATO A. Modulo tipo di recesso (B2C)

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

Con la presente comunico/comunichiamo il recesso dal contratto di acquisto relativo ai seguenti beni:

Bene/i: _____

Numero d'ordine: _____

Ordinato il: _____ Ricevuto il: _____

Nome del consumatore/dei consumatori: _____

Indirizzo del consumatore/dei consumatori: _____

Data: _____ Firma (solo per modulo cartaceo): _____

L'utilizzo di questo modulo è facoltativo; è valida anche qualsiasi altra dichiarazione inequivocabile di recesso.