

MD - REPUBLICA MOLDOVA EU ANIMAL SHOP Condiții generale de vânzare și livrare pentru Republica Moldova • B2C, B2B, B2E, B2G și alte canale comerciale

1. Identitatea comerciantului, vânzătorul și datele de contact EU Animal I/S • CVR (număr danez de înregistrare): 46392612 • Slotsvej 3, 4871 Horbelev, Danemarca • Telefon: +45 30 23 23 80 • E-mail: contact@euanimal.eu • Magazin: <https://shop.euanimal.eu>.

În cazul comenzilor proprii din magazinul online, EU Animal I/S este, de regulă, vânzătorul și partea contractuală a clientului, inclusiv atunci când produsele sunt expediate direct de un furnizor colaborator de dropshipping. În tranzacțiile separate de tip marketplace între terți, identitatea vânzătorului real trebuie afișată clar înainte de cumpărare.

2. Domeniu de aplicare, țări și categorii de cumpărători Condițiile se aplică vânzărilor proprii de bunuri prin EU Animal Shop către țările disponibile efectiv la finalizarea comenzii. Comanda individuală identifică cumpărătorul, vânzătorul, produsele, prețul, țara de livrare, termenul estimat și eventualele acorduri speciale. EU Animal folosește o bază comună de norme europene, fără a restrânge drepturile obligatorii prevăzute de legislația națională aplicabilă.

Persoanele fizice care cumpără în afara activității lor profesionale (B2C) au drepturile consumatorilor. Cumpărătorii profesioniști și autoritățile publice au drepturile stabilite prin contract și prin lege pentru categoria respectivă. Calitatea de organizație nonprofit sau de angajat nu transformă automat o achiziție într-una de consum.

3. Produse, siguranța produselor și informații înainte de plată, pagina produsului trebuie să prezinte caracteristicile esențiale, prețul, disponibilitatea, avertismentele relevante, restricțiile de livrare și eventualele excepții specifice. Produsele trebuie să respecte cerințele aplicabile privind siguranța și etichetarea, inclusiv normele moldovenești privind siguranța și etichetarea produselor și, unde sunt aplicabile, cerințele Uniunii Europene. Descrierile nu trebuie să promită proprietăți pe care furnizorul nu le poate demonstra.

4. Prețuri, TVA și plată Prețul total, inclusiv taxele, TVA, livrarea și orice comisioane obligatorii aplicabile, se afișează înaintea plasării unei comenzi obligatorii. Metodele de plată sunt indicate la finalizarea comenzii. Comisioanele nu pot depăși limitele legale pentru metoda folosită. Impozitele, TVA și eventualele taxe vamale de import se stabilesc în funcție de categoria cumpărătorului, tipul produsului, țara de livrare și normele fiscale în vigoare, inclusiv regulile pentru tranzacțiile transfrontaliere B2B documentate.

EU Animal debitează sau blochează suma în conformitate cu soluția de plată utilizată efectiv, fluxul de plată comunicat și legislația relevantă. Creditele comerciale, termenele speciale de plată, reducerile cantitative și prețurile en-gros se aplică numai dacă au fost convenite expres.

5. Plasarea comenzilor și confirmarea acestora Clientul poate verifica detaliile comenzii și obligația de plată înainte de trimiterea ei. După plasare, se transmite o confirmare pe un suport durabil, de regulă prin e-mail, cu informațiile obligatorii. Dacă un

produs nu poate fi livrat, clientul este contactat și i se oferă opțiuni legale, inclusiv rambursarea atunci când comanda nu poate fi executată.

6. Livrare și dropshipping Nu deținem neapărat stoc propriu. Produsele pot fi expediate direct de la mai mulți furnizori și pot ajunge în colete diferite, în zile diferite. Țările de livrare, eventualele restricții, termenele estimate și costul total al transportului se comunică înaintea comenzii. Estimările nu trebuie prezentate drept termene garantate fără confirmare.

Pentru consumatori, produsele se livrează în termenul convenit; în lipsa unui termen convenit se aplică, ca regulă generală, termenul de 30 de zile. În caz de întârziere, clientul beneficiază de remediile legale, inclusiv, după caz, acordarea unui

termen suplimentar rezonabil și rezoluțiunea contractului. La livrarea obișnuită către consumatori, riscul rămâne de regulă la vânzător până când consumatorul sau persoana desemnată de acesta intră în posesia fizică a bunurilor; excepțiile legale sunt tratate separat.

Pentru B2B, B2G, B2D și B2R, condițiile de livrare, transferul riscului, verificarea recepției, livrările parțiale și condițiile speciale trebuie stabilite clar la comandă.

7. Dreptul de retragere al consumatorului (B2C) Pentru majoritatea achizițiilor online de bunuri, consumatorul se poate retrage fără motiv în termen de 14 zile de la primirea fizică a bunurilor. Consumatorul trebuie să transmită EU Animal o declarație neechivocă înainte de expirarea termenului și să returneze bunurile în cel mult 14 zile de la comunicarea retragerii. Formularul-tip este în Anexa A; folosirea acestuia nu este obligatorie.

Se pot aplica excepții legale, de exemplu pentru produse realizate după specificațiile consumatorului, bunuri susceptibile de deteriorare rapidă și anumite produse sigilate care nu pot fi returnate din motive de sănătate sau igienă după desigilare. Excepțiile sunt aplicate exclusiv când condițiile legale exacte sunt îndeplinite și clientul a fost informat corect.

Dreptul de retragere nu se aplică automat achizițiilor profesionale, achizițiilor publice sau bunurilor cumpărate de angajator. Dacă angajatul cumpără personal, în calitate de consumator, printr-un program B2E, se aplică însă regulile B2C.

8. Costurile returnării și adresa de retur În cazul unei retrageri legale obișnuite, consumatorul suportă în mod normal costurile directe de returnare numai dacă EU Animal l-a informat clar înainte de cumpărare. Pentru bunuri care nu pot fi expediate în mod obișnuit prin poștă, sunt furnizate informații privind costurile sau o estimare atunci când legea impune. Pentru o reclamație întemeiată, remedierea legală se realizează, în principiu, fără costuri pentru consumator.

Returnările se trimit numai la adresa comunicată și confirmată de EU Animal pentru comanda respectivă. Numele și adresa furnizorilor nu fac parte din aceste condiții generale. Adresele de retur sunt gestionate într-un registru separat al furnizorilor și pot varia după produs, furnizor și țară. Pentru instrucțiuni corecte, clientul contactează contact@euanimal.eu și indică numărul comenzii. Procedura de contact nu limitează dreptul legal de retragere și nici termenul de notificare.

9. Rambursarea sumelor În cazul unei retrageri valabile, sumele datorate sunt rambursate fără întârziere nejustificată și, de regulă, cel târziu în 14 zile de la primirea declarației de retragere. În cazurile permise de lege, rambursarea poate fi amânată până la primirea bunurilor returnate sau a dovezii expedierii. Costurile livrării standard se

rambursează, în principiu; costul suplimentar al unei livrări expres mai scumpe poate fi exclus. Rambursarea se face, de regulă, prin aceeași metodă de plată, dacă nu s-a convenit legal altfel.

O diminuare a valorii cauzată de manipularea produsului peste ceea ce este necesar pentru stabilirea naturii și caracteristicilor acestuia poate duce la o reținere din sumă, în limitele legii.

10. Neconformitate, reclamații și garanții Consumatorii beneficiază de cel puțin doi ani de protecție legală pentru neconformitatea bunurilor în baza normelor UE, iar unele țări acordă drepturi mai extinse. După situație, consumatorul poate solicita repararea, înlocuirea, reducerea prețului sau încetarea contractului. O garanție comercială nu restrânge drepturile legale. EU Animal rămâne punctul de contact, chiar dacă furnizorul a ambalat și expedit produsul.

Reclamațiile se trimit la contact@euanimal.eu, cu numărul comenzii, descrierea problemei și, preferabil, fotografii relevante. Condițiile privind neconformitatea pentru cumpărătorii profesioniști trebuie precizate în contractul concret și nu trebuie prezentate ca identice cu protecția minimă obligatorie a consumatorilor.

11. Plângeri, litigii și legea aplicabilă Contactați mai întâi EU Animal la contact@euanimal.eu. Informațiile despre autoritățile sau organismele naționale relevante de soluționare alternativă a litigiilor sunt oferite în măsura impusă de legislație. EU Animal urmărește servicii coerente pentru clienții din Europa; aceste

condiții nu limitează protecția obligatorie a consumatorilor, inclusiv dispozițiile aplicabile în țara de reședință a clientului. Pentru B2B/B2G, părțile pot conveni legea aplicabilă și instanța competentă, în limitele permise de lege.

12. Date personale și securitatea clienților Numele, adresa, datele de contact, informațiile despre comandă și datele necesare livrării sunt prelucrate în conformitate cu legislația moldovenească privind datele personale, cu GDPR atunci când se aplică, și cu politica de confidențialitate. Datele sunt partajate cu furnizori, procesatori de plăți și transportatori relevanți, în baza unui temei legal adecvat și cu măsuri necesare de securitate. Fluxurile de comenzi care conțin date personale trebuie protejate prin controlul accesului; accesul, păstrarea și ștergerea datelor trebuie gestionate în siguranță.

13. Categoriile de clienți și modele comerciale

B2C Vânzări către persoane fizice care acționează în afara unei activități profesionale; se aplică protecția consumatorilor.

B2B Vânzări către societăți, comercianți profesioniști de produse pentru animale, canise și alte entități profesionale.

B2E Program pentru angajați; drepturile depind de persoana care cumpără efectiv – angajatul sau angajatorul.

B2G Vânzări către autorități, municipalități, regiuni, școli și alte instituții publice; pot fi necesare proceduri speciale de achiziție și facturare.

B2D Vânzări către distribuitori și angroșiști, ca subcategorie B2B.

B2R Vânzări către comercianți cu amănuntul, ca subcategorie B2B.

B2N Vânzări către asociații, organizații nonprofit și adăposturi; contează statutul juridic real al cumpărătorului.

B2B2C Lanț furnizor → EU Animal → client final; descrie circuitul comercial și nu generează automat drepturi separate.

D2C Producătorul vinde direct clientului; identitatea vânzătorului trebuie indicată.

C2C Persoană fizică vinde altei persoane fizice pe o piață separată; nu este vânzarea proprie a EU Animal Shop.

C2B Persoană fizică furnizează bunuri ori servicii unei întreprinderi într-un model distinct.

G2B Autoritatea publică furnizează servicii întreprinderilor; nu reprezintă tranzacția tipică în EU Animal Shop.

14. Condiții speciale pentru profesioniști, comerț en-gros și sectorul public

Întreprinderi și revânzare (B2B, B2D, B2R) Termenele de plată, creditul comercial, prețurile cu sau fără TVA, reducerile, cantitățile minime, transferul riscului, rezerva proprietății, procedurile pentru defecte, retururile voluntare și termenele de notificare a neconformităților trebuie stabilite într-un acord concret, legal și acceptat. Dreptul obișnuit de retragere de 14 zile prevăzut pentru B2C nu se aplică automat.

Organizații nonprofit (B2N) Asociațiile și adăposturile pot beneficia de prețuri sau programe speciale. Scopul real al achiziției și identitatea părții contractante determină normele aplicabile; statutul de consumator nu se acordă automat.

Cumpărători publici (B2G) Se identifică instituția publică, datele de comandă, cerințele de facturare electronică și eventualele obligații de achiziții publice. Nu se promite credit comercial general sau integrare EAN/Peppol înainte ca acestea să fie suportate tehnic și contractual.

Programe pentru angajați (B2E) Se înregistrează angajatorul, angajatul, cumpărătorul real, plătitorul, destinatarul facturii și eventualele reduceri convenite. Dacă angajatul cumpără în scop privat, se aplică B2C; dacă achiziționează angajatorul, se aplică B2B sau B2G, după caz.

Marketplace și anunțuri (C2C, C2B) Aceste tranzacții rămân separate de comenzile proprii de dropshipping ale EU Animal Shop. Vânzătorul real, plata, răspunderea și condițiile comerciale aplicabile sunt prezentate separat; EU Animal nu trebuie prezentat automat ca vânzător în tranzacțiile între persoane fizice.

15. Texte pentru magazinul online - versiune în limba română

Pagina principală Bine ați venit la EU Animal Shop Tot ce aveți nevoie pentru viața alături de animale – într-un singur loc. Descoperiți produse pentru câini, pisici și cai, selectate de la parteneri de încredere. Ne dorim să le fie mai ușor proprietarilor de animale și profesioniștilor să găsească produsele necesare, indiferent de granițe.

Despre EU Animal Shop EU Animal își propune să reunească proprietari de animale, întreprinderi și organizații din Europa, având bunăstarea animalelor în centrul activității. EU Animal Shop face parte din această viziune. Produsele se comercializează prin magazinul online și, în multe cazuri, sunt expediate direct de furnizorii noștri parteneri.

Cum comandați Alegeți produsele, adăugați-le în coș și finalizați comanda. Veți primi confirmarea prin e-mail. Întrucât produsele pot proveni de la furnizori diferiți, este posibil să sosească în mai multe colete.

Serviciul clienți și returnări Aveți întrebări despre comandă, livrare, reclamații sau returnări? Contactați contact@euanimal.eu și indicați numărul comenzii. Vă vom comunica adresa corectă de returnare pentru comanda respectivă.

Întreprinderi și instituții EU Animal Shop deservește și întreprinderi, revânzători, organizații, instituții publice și programe pentru angajați. La plasarea comenzii se indică condițiile aplicabile și informațiile de facturare în funcție de cumpărătorul real.

ANEXA A. Formular-tip de retragere (B2C) Către EU Animal I/S, Slotsvej 3, 4871 Horbelev, Danemarca • contact@euanimal.eu

Prin prezenta vă informez/vă informăm că mă retrag/ne retragem din contractul de vânzare privind următoarele bunuri:

Produs(e): _____

Numărul comenzii: _____

Comandat la data: _____ Primit la data: _____

Numele consumatorului: _____

Adresa consumatorului: _____

Data: _____ Semnătura (numai pe hârtie): _____

Acest formular este opțional. Orice altă declarație neechivocă de retragere este, de asemenea, valabilă.