

ME – EU ANIMAL SHOP

Opšti uslovi prodaje i isporuke • B2C, B2B, B2E, B2G i ostali modeli poslovanja

1. Prodavac, preduzeće i kontakt

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

EU Animal I/S je po pravilu prodavac i ugovorna strana za sopstvene porudžbine putem prodavnice, uključujući kada robu direktno šalje dropshipping dobavljač. Kod zasebnih transakcija između trećih lica na platformi stvarni prodavac mora biti jasno označen prije kupovine.

2. Primjena, države i vrste kupaca

Uslovi važe za sopstvenu prodaju robe preko EU Animal Shop u državama koje je zaista moguće izabrati pri plaćanju. Svaka porudžbina navodi kupca, prodavca, robu, cijenu, državu i rok isporuke te posebne dogovore. Jedinstveni osnov ne smije ograničiti obavezna prava po relevantnom nacionalnom pravu, uključujući crnogorske propise za prodaju u Crnoj Gori.

Privatni kupci (B2C) ostvaruju potrošačka prava. Za poslovne i javne kupce važe ugovorena i zakonska prava za odnosnu vrstu ugovora. Članstvo u udruženju ili status zaposlenog sami po sebi ne znače da je kupovina potrošačka.

3. Roba, bezbjednost proizvoda i informacije

Bitne karakteristike, cijena, raspoloživost, upozorenja, ograničenja dostave i izuzeci za određene proizvode objavljuju se na stranici proizvoda prije plaćanja. Roba mora ispunjavati primjenljive zahtjeve za bezbjednost, deklarisanje i označavanje. Opisi ne smiju obećavati svojstva koja dobavljač ne može dokumentovati.

4. Cijene, porezi i plaćanje

Ukupna cijena, uključujući primjenljive poreze, PDV, dostavu i obavezne naknade, prikazuje se prije obavezujuće porudžbine. Načini plaćanja navode se pri završetku kupovine. Naknade za plaćanje mogu se obračunavati samo u zakonom dozvoljenom obimu. Poreski tretman zavisi od kupca, vrste robe, odredišta, uvoza i primjenljivih pravila.

EU Animal naplaćuje ili rezerviše plaćanje prema konkretnoj platnoj usluzi, prethodno objašnjenom postupku i važećem pravu. Odloženo plaćanje, kredit, količinski popusti i veleprodajne cijene važe samo po izričitom dogovoru.

5. Poručivanje i potvrda porudžbine

Kupac prije slanja može provjeriti porudžbinu i jasno vidjeti obavezu plaćanja. Nakon poručivanja dobija potvrdu na trajnom mediju, obično e-poštom, sa obaveznim informacijama. Ako roba nije raspoloživa, obavještavamo kupca i nudimo zakonita rješenja, uključujući povraćaj novca kada ispunjenje nije moguće.

6. Isporka i dropshipping

Ne držimo nužno sopstvene zalihe. Različiti dobavljači mogu slati robu direktno kupcu, u više paketa i različitih dana. Dostupne zemlje, ograničenja, procijenjeni rokovi i ukupna dostava prikazuju se prije kupovine. Procjene nijesu garantovani rokovi ako nijesu potvrđene.

Za potrošačke kupovine roba se isporučuje u ugovorenom roku, uz sva obavezna prava kupca pri kašnjenju. Gdje je primjenljivo, kupac može odrediti primjeren naknadni rok i raskinuti ugovor. Rizik tokom uobičajenog prevoza prelazi na potrošača u skladu sa obaveznim propisima.

Za B2B, B2G, B2D i B2R ugovor posebno utvrđuje uslove isporuke, prelaz rizika, pregled robe po prijemu, djelimične isporuke i posebne obaveze.

7. Pravo potrošača na jednostrani raskid (B2C)

Potrošač kod većine ugovora na daljinu ima pravo da bez obrazloženja odustane u roku od 14 dana od fizičkog prijema robe, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača Crne Gore. Kada se više djelova isporučuje odvojeno, početak roka određuje se prema obaveznom zakonu. Obavještenje o raskidu mora biti nedvosmisleno i blagovremeno; obrazac u Prilogu A nije obavezan. Roba se vraća u zakonom propisanom roku.

Izuzeci se primjenjuju samo kada to zakon dopušta, npr. za robu izrađenu po mjeri, lako kvarljivu robu i određenu otprećuću robu nepodobnu za povrat iz higijenskih ili zdravstvenih razloga, uz pravilno prethodno obavještenje.

Automatsko potrošačko pravo na raskid ne odnosi se na poslovne ili javne nabavke. Kada zaposleni privatno kupuje kroz program B2E, primjenjuju se potrošački propisi.

8. Troškovi povrata i adresa za vraćanje

Kod uobičajenog odustanka neposredni troškovi povrata mogu teretiti potrošača samo kada je to zakonom dopušteno i jasno saopšteno prije kupovine. Za robu koja se ne može uobičajeno poslati poštom pružaju se potrebne informacije o troškovima. Kod osnovane reklamacije otklanjanje nedostataka ostvaruje se bez nedozvoljenih troškova za potrošača.

Povrat se šalje isključivo na adresu koju EU Animal potvrdi za konkretnu porudžbinu. Nazivi i adrese dobavljača ne unose se u opšte javne uslove, već u poseban registar. Kupac se može javiti na contact@euanimal.eu sa brojem porudžbine radi uputstva; taj postupak ne ograničava zakonski rok niti pravo na odustanak.

9. Povraćaj uplaćenog novca

Kod valjanog odustanka dužni iznosi vraćaju se bez nepotrebnog odlaganja i u zakonskom roku, u pravilu najkasnije 14 dana od primljenog obavještenja. Kada zakon dozvoljava, povraćaj se može odložiti do prijema robe ili dokaza o njenom slanju. Trošak najjeftinije standardne dostave u pravilu se vraća; dodatak za skuplju ekspresnu dostavu može biti izuzet. Povraćaj se vrši istim sredstvom plaćanja osim uz zakonit drugačiji dogovor.

Smanjenje vrijednosti zbog rukovanja koje prevazilazi neophodnu provjeru vrste i svojstava robe može biti odbijeno samo kada je to zakonom dozvoljeno.

10. Reklamacije, nesaobraznost i garancije

Potrošači imaju zakonska prava zbog nesaobraznosti proizvoda prema mjerodavnom crnogorskom pravu, uključujući odgovarajuće zahtjeve za opravku, zamjenu, sniženje cijene ili raskid, prema okolnostima. Komercijalna garancija ne umanjuje zakonska prava. EU Animal ostaje kontakt za kupca i kada dobavljač pakuje i šalje robu.

Reklamacije se šalju na contact@euanimal.eu uz broj porudžbine, opis problema i po mogućnosti fotografije. Za poslovne kupce primjenjuju se uslovi zaključenog ugovora i prinudni propisi; njihova prava ne predstavljaju se kao identična potrošačkim.

11. Pritužbe, sporovi i mjerodavno pravo

Prvo kontaktirajte EU Animal na contact@euanimal.eu. Informacije o nadležnim tijelima i alternativnom rješavanju sporova dostavljaju se kada to zahtijeva zakon. Ništa u ovim uslovima ne ograničava prinudnu zaštitu potrošača u njegovoj zemlji. Poslovni i javni kupci mogu dogovoriti sudsku nadležnost i mjerodavno pravo samo u zakonom dozvoljenom obimu.

12. Lični podaci i bezbjednost kupaca

Ime, adresa, kontakti, podaci o porudžbini i dostavi obrađuju se prema primjenljivim propisima o zaštiti ličnih podataka, uključujući GDPR gdje je primjenljiv, i politici privatnosti. Podaci se dijele sa potrebnim dobavljačima, pružaocima plaćanja i dostave samo uz odgovarajući pravni osnov i mjere zaštite. Elektronski tokovi narudžbina koji sadrže lične podatke moraju biti zaštićeni kontrolom pristupa, čuvanja i brisanja.

13. Vrste kupaca i poslovni modeli

B2C — Prodaja privatnim licima van profesionalne djelatnosti; primjenjuje se potrošačka zaštita.

B2B — Prodaja preduzećima, profesionalnim trgovcima, odgajivačnicama i drugim poslovnim kupcima.

B2E — Program za zaposlene: prava zavise od toga da li kupuje zaposleni privatno ili poslodavac.

B2G — Prodaja državnim organima, opštinama, školama i javnim ustanovama; posebna nabavka i fakturisanje.

B2D — Prodaja distributerima i veletrgovcima kao podgrupa B2B.

B2R — Prodaja maloprodajnim trgovcima kao podgrupa B2B.

B2N — Udruženja, neprofitne organizacije i skloništa; prava zavise od stvarnog statusa i svrhe kupovine.

B2B2C — Dobavljač → EU Animal → krajnji kupac; opis lanca, ne poseban automatski režim prava.

D2C — Proizvođač prodaje direktno kupcu; stvarni prodavac mora biti naveden.

C2C — Privatno lice prodaje privatnom licu preko posebne platforme, ne putem sopstvene prodaje EU Animal.

C2B — Privatno lice prodaje proizvod ili uslugu preduzeću po posebnom modelu.

G2B — Javni organ pruža uslugu preduzeću; nije uobičajena prodaja robe u prodavnici.

14. Posebni uslovi za poslovne, veleprodajne i javne kupce

Privreda i preprodaja (B2B, B2D, B2R): rokovi plaćanja, kredit, cijene sa/bez poreza, rabati, minimalne porudžbine, prenos rizika, zadržavanje svojine, postupci za nedostatke, dobrovoljni povrat i reklamacioni rokovi posebno se i zakonito ugovaraju. Potrošački rok od 14 dana ne važi automatski.

Neprofitni subjekti (B2N): udruženjima i skloništima mogu se ponuditi posebne cijene. Odlučuju stvarni kupac i svrha, a ne samo naziv organizacije.

Javni kupci (B2G): utvrditi pravni subjekt, zahtjev, narudžbenu, obavezno elektronsko fakturisanje i pravila javnih nabavki. Ne obećavati kredit, EAN ili Peppol bez tehničke i ugovorne podrške.

Programi za zaposlene (B2E): evidentirati poslodavca, zaposlenog, stvarnog kupca, platioca, primaoca fakture i popust. Privatna kupovina zaposlenog je B2C; kupovina poslodavca je B2B ili B2G.

Platforma i oglasi (C2C, C2B): odvojiti od sopstvenih dropshipping porudžbina. Stvarni prodavac, plaćanje, odgovornost i uslovi posebno se prikazuju. EU Animal se ne predstavlja automatski kao prodavac kod privatnih transakcija.

15. Tekstovi za web-prodavnicu

Naslovna: 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 profesionalcima da pronađu potrebne proizvode preko granica.

O EU Animal Shop: EU Animal povezuje vlasnike životinja, preduzeća i organizacije u Evropi, sa dobrobiti životinja u centru. Prodavnica je dio te vizije. Mnoge proizvode partnerski dobavljači šalju neposredno kupcu.

Kako poručiti: izaberite artikle, dodajte ih u korpu i završite narudžbinu. Potvrda stiže e-poštom. Artikli od različitih dobavljača mogu stići u više paketa.

Korisnička podrška i povrat: za pitanja o porudžbini, dostavi, reklamaciji ili povratu pišite na contact@euanimal.eu uz broj porudžbine. Saopštimo tačnu adresu za povrat.

Preduzeća i ustanove: opslužujemo firme, prodavce, organizacije, javne ustanove i programe za zaposlene. Prikazujemo uslove i podatke za fakturu prema stvarnom kupcu.

PRILOG A. Obrazac za jednostrani raskid (B2C)

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

Ovim obavještavam/obavještavamo da odustajem/odustajemo od ugovora o kupovini sljedeće robe:

Artikal/artikli: _____

Broj porudžbine: _____

Naručeno dana: _____ Primljeno dana: _____

Ime potrošača: _____

Adresa potrošača: _____

Datum: _____ Potpis (samo na papiru): _____

Obrazac je dobrovoljan. Važi i druga nedvosmislena izjava o odustajanju.