

NL - EU ANIMAL SHOP

Algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden • B2C, B2B, B2E, B2G en overige verkoopmodellen

Nederlandse werkversie • 22 oktober 2026

1. Onderneming, verkoper en contactgegevens

EU Animal I/S • Deens ondernemingsnummer CVR 46392612 • Slotsvej 3, 4871 Horbelev, Denemarken • Telefoon +45 30 23 23 80 • E-mail contact@euanimal.eu • Webshop <https://shop.euanimal.eu>.

EU Animal I/S is in beginsel de verkoper en contractspartij bij eigen webshopbestellingen, ook wanneer goederen rechtstreeks door een dropshippingpartner worden verzonden. Bij afzonderlijke marktplaatstransacties tussen derden wordt de daadwerkelijke verkoper vóór aankoop duidelijk vermeld.

2. Toepasselijkheid, landen en soorten afnemers

Deze voorwaarden gelden voor eigen goederenverkoop van EU Animal Shop naar de landen die daadwerkelijk tijdens het afrekenen kunnen worden geselecteerd. Bij iedere bestelling worden koper, verkoper, producten, prijzen, land van levering, levertijd en eventuele bijzondere afspraken vastgelegd. EU Animal hanteert een gemeenschappelijke basis vanuit het EU-recht, zonder dwingende nationale consumentenrechten te beperken.

Particuliere klanten (B2C) genieten consumentenbescherming. Zakelijke en publieke klanten hebben de contractuele en wettelijke rechten die bij hun transactie horen. Lidmaatschap van een vereniging of een werknemersregeling maakt de transactie niet automatisch tot een consumentenkoop.

3. Producten, productveiligheid en informatie

De wezenlijke productkenmerken, prijs, beschikbaarheid, waarschuwingen, leveringsbeperkingen en productspecifieke uitzonderingen staan vóór betaling op de productpagina. De goederen moeten voldoen aan de toepasselijke EU- en Nederlandse voorschriften inzake veiligheid en etikettering. Productomschrijvingen mogen geen eigenschappen toezeggen die de leverancier niet kan onderbouwen.

4. Prijzen, btw en betaling

De totale prijs, inclusief toepasselijke belastingen, btw, verzending en verplichte toeslagen, wordt getoond voordat een bindende bestelling wordt geplaatst. Beschikbare betaalmethoden staan in de checkout. Eventuele betaalkosten mogen de wettelijke grenzen niet overschrijden. Btw wordt berekend op basis van type koper, product, land van levering en toepasselijke belastingregels, waaronder de regels voor aantoonbare grensoverschrijdende zakelijke transacties.

EU Animal schrijft de betaling af of reserveert deze overeenkomstig de daadwerkelijk gebruikte betaalmethode, het vooraf meegedeelde proces en de relevante wetgeving. Krediet, betaaltermijnen, staffelkorting en groothandelsprijzen gelden uitsluitend na uitdrukkelijke overeenkomst.

5. Bestelling en orderbevestiging

Voor het plaatsen van de bestelling kan de klant deze controleren en de betalingsverplichting begrijpen. Na het bestellen ontvangt de klant een bevestiging op een duurzame gegevensdrager, doorgaans per e-mail, met de verplichte informatie. Kan een artikel niet worden geleverd, dan neemt EU Animal contact op en biedt wettelijk passende oplossingen, waaronder terugbetaling als de overeenkomst niet kan worden uitgevoerd.

6. Levering en dropshipping

EU Animal beschikt niet noodzakelijkerwijs over een eigen magazijn. Producten kunnen rechtstreeks vanuit verschillende leveranciers worden verzonden en daarom op verschillende dagen in afzonderlijke pakketten aankomen. Leveringslanden, beperkingen, geschatte levertijden en totale verzendkosten worden vóór het bestellen getoond. Een schatting wordt niet als garantie gepresenteerd wanneer deze niet is bevestigd.

Aan consumenten wordt volgens afspraak geleverd; als geen andere termijn is afgesproken, geldt in beginsel de regel van levering binnen 30 dagen. Bij vertraging heeft de klant de wettelijke rechten, waaronder in voorkomende gevallen

het stellen van een redelijke aanvullende termijn en ontbinding. Bij normale consumentenbezorging blijft het risico in beginsel bij de verkoper totdat de consument of een door hem aangewezen ontvanger het product fysiek in bezit heeft, behoudens wettelijke uitzonderingen.

Voor B2B, B2G, B2D en B2R worden de leveringscondities, risico-overgang, ontvangstcontrole, deelleveringen en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk bij de bestelling overeengekomen.

7. Herroepingsrecht bij particuliere aankopen (B2C)

Bij de meeste online aankopen van goederen kan een consument de overeenkomst zonder opgave van redenen binnen 14 dagen na fysieke ontvangst herroepen. De consument moet EU Animal vóór afloop van de termijn ondubbelzinnig informeren en de goederen vervolgens uiterlijk binnen 14 dagen na die melding terugsturen. Het modelformulier staat in bijlage A; gebruik ervan is niet verplicht.

Wettelijke uitzonderingen kunnen onder meer gelden voor maatwerk, snel bederfelijke goederen en verzegelde producten die na verbreking van de verzegeling om gezondheids- of hygiëneredenen niet geschikt zijn om te retourneren. Uitzonderingen gelden uitsluitend als aan de concrete wettelijke voorwaarden is voldaan en vooraf juiste informatie is verstrekt.

Het consumentenherroepingsrecht geldt niet automatisch voor zakelijke aankopen, openbare aanbestedingen of aankopen door een werkgever. Koopt een werknemer privé binnen een B2E-regeling, dan zijn de consumentenregels wel van toepassing.

8. Retourkosten en retouradres

Bij normale rechtsgeldige herroeping draagt de consument doorgaans de directe retourkosten wanneer EU Animal dit vóór aankoop duidelijk heeft meegedeeld. Voor goederen die niet normaal per post terug kunnen, moet een kostenbedrag of raming worden verstrekt waar de wet dat vereist. Bij een gegronde klacht over een gebrekkig product moet de wettelijke oplossing in beginsel kosteloos zijn voor de consument.

Een retour wordt uitsluitend verzonden naar het retouradres dat EU Animal voor de betreffende bestelling bevestigt. Namen en adressen van leveranciers maken geen deel uit van deze openbare algemene voorwaarden. Ze worden beheerd in een afzonderlijk leveranciersregister en kunnen verschillen per product, leverancier en land. Voor instructies kan de klant met het ordernummer schrijven naar contact@euanimal.eu. Deze werkwijze beperkt niet het wettelijke herroepingsrecht of de termijn om herroeping te melden.

9. Terugbetaling

Bij geldige herroeping worden verschuldigde bedragen zonder onnodige vertraging en in beginsel uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de herroepingsverklaring terugbetaald. Waar wettelijk toegestaan mag de terugbetaling worden aangehouden totdat de goederen zijn terugontvangen of de klant bewijs van terugzending heeft verstrekt. De standaardverzendkosten worden in beginsel vergoed; de meerprijs van duurdere expreslevering kan worden uitgesloten. Terugbetaling gebeurt normaliter via hetzelfde betaalmiddel, tenzij rechtmatig anders overeengekomen.

Waardevermindering door behandeling van goederen die verder gaat dan nodig om aard en kenmerken vast te stellen, kan leiden tot een wettelijk toegestane inhouding.

10. Klachten over gebreken en garanties

In Nederland bestaat geen vaste wettelijke eindtermijn van twee jaar voor de conformiteitsgarantie. De consument heeft recht op een deugdelijk product gedurende de periode die hij redelijkerwijs op grond van onder meer productsoort, prijs en mededelingen mag verwachten. Afhankelijk van de omstandigheden heeft de consument recht op kosteloos herstel of vervanging en, wanneer de wettelijke voorwaarden zijn vervuld, prijsvermindering of ontbinding. Een commerciële garantie beperkt de wettelijke rechten niet. EU Animal blijft het aanspreekpunt, ook wanneer een leverancier de goederen heeft verpakt en verzonden.

Voor klachten: contact@euanimal.eu, met ordernummer, omschrijving en bij voorkeur relevante foto's. Voor zakelijke klanten moeten de klacht- en gebrekenregelingen in hun overeenkomst staan; deze worden niet voorgesteld als identiek aan de wettelijke consumentenrechten.

11. Klachten, geschillen en rechtskeuze

Neem eerst contact op met EU Animal via contact@euanimal.eu. Informatie over bevoegde klachtinstanties en buitengerechtelijke geschillenbeslechting wordt verstrekt voor zover dat wettelijk vereist is. Voor consumenten in Nederland kan ACM ConsuWijzer informatie geven over consumentenrechten.

EU Animal streeft naar consistente klantenservice in Europa. Geen bepaling beperkt dwingende consumentenbescherming, inclusief de regels die in het woonland van de klant kunnen gelden. B2B- en B2G-partijen mogen alleen binnen de wettelijke grenzen een afzonderlijke rechtskeuze en bevoegde rechter overeenkomen.

12. Persoonsgegevens en klantveiligheid

Naam, adres, contactgegevens, ordergegevens en noodzakelijke bezorginformatie worden verwerkt volgens de AVG (GDPR) en het privacybeleid. Gegevens worden op een passende rechtsgrond en met noodzakelijke beveiliging gedeeld met betrokken leveranciers, betalings- en vervoerspartners. Orderfeeds met persoonsgegevens moeten tegen onbevoegde toegang zijn beveiligd; toegang, opslag en verwijdering moeten veilig worden ingericht.

13. Klantcategorieën en bedrijfsmodellen

B2C — Verkoop aan particulieren die buiten hun beroep of bedrijf handelen; consumentenbescherming geldt.

B2B — Verkoop aan bedrijven, professionele dierenhandelaren, kennels en andere zakelijke klanten.

B2E — Werknemersregeling; juridische voorwaarden hangen af van de vraag of werknemer privé dan wel werkgever koopt.

B2G — Verkoop aan overheden, gemeenten, regio's, scholen en andere publieke instellingen; inkopen en facturatie kunnen extra procedures vereisen.

B2D — Verkoop aan distributeurs en groothandels als subcategorie van B2B.

B2R — Verkoop aan detailhandelaren als subcategorie van B2B.

B2N — Verkoop aan verenigingen, non-profitorganisaties en dierenopvangcentra; de werkelijke juridische status van de koper is bepalend.

B2B2C — Leverancier → EU Animal → eindklant; een omschrijving van de leveringsketen en niet automatisch een afzonderlijk rechtenregime.

D2C — Fabrikant verkoopt rechtstreeks aan de klant; de werkelijke verkoper moet duidelijk zijn.

C2C — Particulier verkoopt aan particulier via een afzonderlijke marktplaats; geen eigen goederenverkoop door EU Animal.

C2B — Particulier levert een product of dienst aan een bedrijf via een afzonderlijk model.

G2B — Overheidsinstantie levert een dienst aan een bedrijf; geen gebruikelijke EU Animal-webshopbestelling.

14. Bijzondere voorwaarden voor bedrijven, groothandel en publieke sector

Bedrijven en wederverkoop (B2B, B2D, B2R): betaaltermijnen, krediet, prijzen exclusief/inclusief btw, kortingen, minimumhoeveelheden, risico-overgang, eigendomsvoorbehoud, gebrekenprocedures, vrijwillige retouren en klachttermijnen worden vastgelegd in een concrete, rechtmatige en aanvaarde overeenkomst. Het gewone B2C-herroepingsrecht van 14 dagen geldt niet automatisch.

Non-profit (B2N): verenigingen en opvangcentra kunnen speciale prijzen of regelingen krijgen. Het feitelijke doel van de aankoop en de contractspartij bepalen welke rechten gelden; de status van consument ontstaat niet automatisch.

Overheidsklanten (B2G): controleer de juridische entiteit, inkooppreferentie, bestelopdracht, verplichte elektronische facturatie en eventuele aanbestedingsplichten. Algemene betaling op rekening of EAN/Peppol-integratie wordt niet beloofd voordat dit technisch en contractueel wordt ondersteund.

Werknemersregelingen (B2E): leg werkgever, werknemer, werkelijke koper, betaler, factuurontvanger en overeengekomen korting vast. Bij een privéaankoop door de werknemer geldt B2C; bij een aankoop door de werkgever geldt B2B of B2G, afhankelijk van diens status.

Marktplaats en advertenties (C2C, C2B): houd deze transacties gescheiden van de eigen dropshippingbestellingen van EU Animal Shop. De echte verkoper, betaling, aansprakelijkheid en toepasselijke voorwaarden worden afzonderlijk getoond; EU Animal wordt bij particuliere transacties niet zonder meer als verkoper voorgesteld.

15. Webshopteksten - Nederlandse versie

Homepage: Welkom bij EU Animal Shop ☐ Alles voor het leven met dieren – op één plek. Ontdek producten voor honden, katten en paarden van geselecteerde partners. We helpen dierenbezitters en professionals gemakkelijker te vinden wat ze nodig hebben, over de grenzen heen.

Over EU Animal Shop: EU Animal brengt dierenbezitters, bedrijven en organisaties in Europa samen met dierenwelzijn als centraal doel. EU Animal Shop is onderdeel van die visie. Producten worden via de webshop verkocht en in veel gevallen rechtstreeks door onze partnerleveranciers verzonden.

Zo bestel je: Kies je producten, plaats ze in het winkelmandje en rond de bestelling af. Je ontvangt een bevestiging per e-mail. Omdat producten van meerdere leveranciers kunnen komen, kunnen ze in verschillende pakketten aankomen.

Klantenservice en retouren: Heb je vragen over een bestelling, bezorging, klacht of retour? Neem met je ordernummer contact op via contact@euanimal.eu. We geven het juiste retouradres voor de betreffende bestelling.

Bedrijven en instellingen: EU Animal Shop bedient ook bedrijven, wederverkopers, organisaties, overheidsinstellingen en werknemersregelingen. Tijdens de bestelling worden voorwaarden en factuurgegevens afgestemd op de daadwerkelijke koper.

BIJLAGE A. Modelformulier voor herroeping (B2C)

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

Hierbij deel ik/delen wij mee dat ik/wij onze overeenkomst betreffende de aankoop van de volgende producten herroep/herroepen:

Product(en): _____

Ordernummer: _____

Besteld op: _____ Ontvangen op: _____

Naam van de consument: _____

Adres van de consument: _____

Datum: _____ Handtekening (alleen op papier): _____

Dit formulier is facultatief. Een andere ondubbelzinnige verklaring van herroeping is eveneens geldig.