

PL — POLSKA | JĘZYK POLSKI

EU ANIMAL SHOP — OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY I DOSTAWY

Wspólny dokument dotyczący sprzedaży B2C, B2B, B2E, B2G i innych modeli sprzedaży • 21 października 2026 r.

1. Przedsiębiorca, sprzedawca i dane kontaktowe

EU Animal I/S • duński numer CVR 46392612 • Slotsvej 3, 4871 Horbelev, Dania • tel. +45 30 23 23 80 • e-mail: contact@euanimal.eu • sklep: <https://shop.euanimal.eu>.

Co do zasady EU Animal I/S jest sprzedawcą i stroną umowy z klientem w przypadku zamówień składanych bezpośrednio w swoim sklepie internetowym, również jeśli towar jest wysyłany bezpośrednio przez współpracującego dostawcę dropshippingowego. W przypadku odrębnych transakcji na platformie pomiędzy podmiotami trzecimi rzeczywisty sprzedawca musi być wyraźnie wskazany przed zakupem.

2. Zakres stosowania, kraje i rodzaje klientów

Warunki dotyczą własnej sprzedaży towarów EU Animal Shop do krajów dostępnych do wyboru w procesie składania zamówienia. Poszczególne zamówienie określa kupującego, sprzedawcę, produkty, ceny, kraj dostawy, termin dostawy i ewentualne uzgodnienia szczególne. EU Animal stosuje wspólne zasady oparte na prawie UE, nie ograniczając bezwzględnie obowiązujących praw wynikających z właściwego prawa krajowego.

Klientom indywidualnym (B2C) przysługują prawa konsumenckie. Klienci biznesowi i podmioty publiczne korzystają natomiast z praw uzgodnionych i przewidzianych przepisami dla danego rodzaju umowy. Sam fakt bycia organizacją lub pracownikiem nie oznacza, że umowa jest umową konsumencką.

3. Towary, bezpieczeństwo produktów i informacje

Najważniejsze cechy towaru, cena, dostępność, istotne ostrzeżenia, ograniczenia dostawy oraz wszelkie wyjątki dotyczące konkretnego produktu są podawane na stronie produktu przed dokonaniem płatności. Towary muszą spełniać obowiązujące wymagania UE dotyczące bezpieczeństwa produktów i oznakowania. Opisy produktów nie mogą obiecywać właściwości, których dostawca nie potrafi udokumentować.

4. Ceny, VAT i płatności

Łączna cena obejmująca odpowiednie podatki, VAT, koszty przesyłki i obowiązkowe opłaty jest przedstawiana przed złożeniem wiążącego zamówienia. Metody płatności są wskazane na etapie finalizacji zamówienia. Ewentualne opłaty nie mogą przekraczać kwot dozwolonych prawem dla danej metody płatności. VAT jest obliczany zależnie od typu kupującego, rodzaju towaru, kraju dostawy i obowiązujących przepisów podatkowych, w tym szczególnych zasad dotyczących udokumentowanych transgranicznych zakupów biznesowych.

EU Animal pobiera lub blokuje płatność zgodnie z faktycznie używaną usługą płatniczą, opisanym procesem płatności i właściwym prawem. Kredyt kupiecki, termin płatności, rabat ilościowy i cena hurtowa obowiązują wyłącznie po wyraźnym uzgodnieniu.

5. Składanie zamówień i potwierdzenie zamówienia

Przed zamówieniem klient może sprawdzić jego szczegóły oraz zrozumieć obowiązek zapłaty. Po złożeniu zamówienia potwierdzenie zawierające wymagane informacje jest wysyłane na trwałym nośniku, zazwyczaj e-mailem. Jeżeli towar nie może zostać dostarczony, kontaktujemy się z klientem i przedstawiamy zgodne z prawem rozwiązania, w tym zwrot płatności, gdy zamówienie nie może zostać wykonane.

6. Dostawa i dropshipping

Niekoniecznie dysponujemy własnym magazynem. Towary mogą być wysyłane bezpośrednio przez różnych dostawców i dlatego docierać w kilku paczkach w różne dni. Przed zamówieniem prezentujemy dostępne kraje dostawy, ograniczenia, szacowane terminy i całkowity koszt przesyłki. Szacowanych terminów nie należy przedstawiać jako gwarantowanych, jeśli nie zostały potwierdzone.

W sprzedaży konsumenckiej dostawa następuje w uzgodnionym terminie; gdy nie uzgodniono innego terminu, zasadniczo obowiązuje reguła 30 dni. W razie opóźnienia konsumentowi przysługują prawa wynikające z ustawy, w tym w odpowiednich przypadkach wyznaczenie odpowiedniego dodatkowego terminu i odstąpienie od umowy. Przy zwykłej przesyłce do konsumenta ryzyko co do zasady ponosi sprzedawca do chwili, gdy konsument lub wskazana przez niego osoba obejmie towar w fizyczne posiadanie; zgodne z prawem wyjątki rozpatruje się osobno.

W przypadku B2B, B2G, B2D i B2R warunki dostawy, przejście ryzyka, kontrola odbioru, dostawy częściowe i wszelkie warunki szczególne muszą być wyraźnie określone przy zamówieniu.

7. Prawo odstąpienia od umowy w sprzedaży konsumenckiej (B2C)

W przypadku większości zakupów towarów przez internet konsument może odstąpić od umowy bez podawania przyczyny w ciągu 14 dni od fizycznego otrzymania towaru. Konsument musi przekazać EU Animal jednoznaczne oświadczenie przed upływem terminu, a następnie odesłać towar najpóźniej w ciągu 14 dni od przekazania oświadczenia. W załączniku znajduje się wzór formularza odstąpienia; jego użycie nie jest obowiązkowe.

Mogą obowiązywać określone prawem wyjątki, np. dotyczące towarów wykonanych na indywidualne zamówienie, szybko psujących się oraz zapieczętowanych produktów nienadających się do zwrotu ze względów ochrony zdrowia lub higieny po otwarciu opakowania. Wyjątki stosuje się wyłącznie po spełnieniu konkretnych przesłanek prawnych i prawidłowym poinformowaniu klienta.

Prawo odstąpienia nie przysługuje automatycznie w przypadku zakupów biznesowych, zamówień publicznych ani towarów kupowanych przez pracodawcę. Jeżeli jednak pracownik dokonuje zakupu prywatnie w ramach programu B2E, stosuje się przepisy konsumenckie.

8. Koszty zwrotu i adres do zwrotów

Przy zwykłym, zgodnym z prawem odstąpieniu od umowy konsument zasadniczo ponosi bezpośrednie koszty odesłania towaru, jeżeli EU Animal jasno poinformowało o tym przed zakupem. Dla towarów, których zwykle nie można odesłać pocztą, należy podać wymagane informacje o kosztach lub ich szacunkową wysokość, jeżeli wymaga tego prawo. Przy uzasadnionej reklamacji usunięcie niezgodności towaru z umową powinno zasadniczo nastąpić bez kosztów dla konsumenta.

Zwrot należy wysłać wyłącznie na adres zwrotny wskazany i potwierdzony przez EU Animal dla konkretnego zamówienia. Nazwa i adres dostawcy nie są częścią niniejszych ogólnych warunków. Adresy do zwrotów przechowuje się w oddzielnym rejestrze dostawców; mogą się różnić zależnie od produktu, dostawcy i kraju. Przed wysłaniem zwrotu klient kontaktuje się z contact@euanimal.eu, podając numer zamówienia, w celu uzyskania prawidłowych instrukcji. Procedura kontaktu nie ogranicza ustawowego prawa odstąpienia ani terminu na złożenie oświadczenia.

9. Zwrot płatności

W przypadku skutecznego odstąpienia należne kwoty zwraca się bez zbędnej zwłoki, co do zasady nie później niż 14 dni od otrzymania oświadczenia konsumenta. W przypadkach dopuszczonych prawem można wstrzymać zwrot do otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania. Koszt standardowej dostawy jest zasadniczo zwracany; dodatkowy koszt droższej dostawy ekspresowej może zostać wyłączony. Zwrot zwykle następuje przy użyciu tej samej metody płatności, chyba że zgodnie z prawem uzgodniono inaczej.

Zmniejszenie wartości towaru wskutek korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do ustalenia jego charakteru i cech może powodować potrącenie, jeśli prawo na to pozwala.

10. Reklamacje, niezgodność towaru i gwarancje

Konsumenci mają na podstawie przepisów UE co najmniej dwuletnią ustawową ochronę w przypadku niezgodności towaru z umową; niektóre kraje zapewniają dalej idące prawa. Zgodnie z właściwymi przepisami klient może mieć prawo do naprawy, wymiany, obniżki ceny lub rozwiązania umowy zależnie od okoliczności. Gwarancja handlowa nie ogranicza praw ustawowych. EU Animal pozostaje punktem kontaktowym klienta nawet wtedy, gdy dostawca zapakował i wysłał towar.

Reklamację należy skierować na contact@euanimal.eu, podając numer zamówienia, opis problemu i w miarę możliwości odpowiednie zdjęcia. Warunki reklamacji klientów biznesowych należy określić w konkretnej umowie i nie wolno przedstawiać ich jako identycznych z ustawową minimalną ochroną konsumenta.

11. Skargi, spory i prawo właściwe

W pierwszej kolejności prosimy o kontakt z EU Animal pod adresem contact@euanimal.eu. Informacje o właściwych krajowych organach rozpatrywania skarg i alternatywnych metodach rozstrzygania sporów przekazuje się w zakresie wymaganym przez obowiązujące prawo. EU Animal dąży do jednolitej obsługi klientów w całej UE; żadne postanowienie nie ogranicza bezwzględnie obowiązującej ochrony konsumenta, w tym przepisów, które mogą mieć zastosowanie w kraju jego zwykłego pobytu. Strony B2B/B2G mogą odrębnie uzgodnić właściwość sądu i prawo właściwe w zakresie, w jakim jest to prawnie skuteczne.

12. Dane osobowe i bezpieczeństwo klientów

Imię i nazwisko, adres, dane kontaktowe, dane zamówienia i informacje niezbędne do dostawy przetwarza się zgodnie z RODO (GDPR) i polityką prywatności. Dane udostępnia się odpowiednim dostawcom, operatorom płatności i przewoźnikom na właściwej podstawie prawnej i przy zastosowaniu wymaganych środków bezpieczeństwa. Kanały danych zamówień zawierające dane osobowe muszą być chronione przed nieuprawnionym dostępem; dostęp, przechowywanie i usuwanie danych należy realizować bezpiecznie.

13. Rodzaje klientów i modele biznesowe

Rodzaj	Zastosowanie
B2C	Sprzedaż osobom prywatnym działającym poza działalnością zawodową; obowiązuje ochrona konsumentów.
B2B	Sprzedaż przedsiębiorstwom, profesjonalnym sprzedawcom artykułów dla zwierząt, hodowlom i innym klientom biznesowym.
B2E	Program pracowniczy. Warunki prawne zależą od tego, czy kupującym jest pracownik, czy pracodawca.
B2G	Sprzedaż organom władzy, gminom, regionom, szkołom i innym instytucjom publicznym; zakupy i fakturowanie mogą wymagać odrębnych procedur.
B2D	Sprzedaż dystrybutorom i hurtownikom jako podgrupa B2B.
B2R	Sprzedaż detalistom jako podgrupa B2B.
B2N	Sprzedaż stowarzyszeniom, organizacjom non-profit i schroniskom; rozstrzygający jest rzeczywisty status prawny kupującego.
B2B2C	Dostawca → EU Animal → klient końcowy: opisuje łańcuch dostaw, a nie automatycznie odrębny zestaw praw.
D2C	Producent sprzedaje bezpośrednio klientowi; należy wskazać tożsamość sprzedawcy.

Rodzaj	Zastosowanie
C2C	Osoba prywatna sprzedaje innej osobie prywatnej poprzez odrębny rynek internetowy; nie jest to własna sprzedaż towarów EU Animal.
C2B	Osoba prywatna dostarcza produkt lub usługę firmie w odrębnym modelu.
G2B	Organ publiczny świadczy usługę na rzecz firmy; nie jest to zwykła transakcja sklepu EU Animal.

14. Warunki szczególne dla firm, handlu hurtowego i sektora publicznego

Firmy i odsprzedaż (B2B, B2D, B2R)

Terminy płatności, kredyt kupiecki, ceny netto/brutto, rabaty, minimalne zamówienia, przejście ryzyka, zastrzeżenie własności, procedury dotyczące wad, dobrowolne zwroty oraz terminy reklamacyjne muszą wynikać z konkretnej, zgodnej z prawem i zaakceptowanej umowy. Zwykle 14-dniowe konsumenckie prawo odstąpienia nie obowiązuje automatycznie.

Organizacje non-profit (B2N)

Stowarzyszeniom i schroniskom można oferować specjalne ceny lub programy. Rzeczywisty cel zakupu i strona umowy określają zastosowane przepisy; nie przyznaje się automatycznie statusu konsumenta.

Klienci publiczni (B2G)

Należy zidentyfikować podmiot prawny instytucji, zapotrzebowanie, zamówienie zakupowe, obowiązkowe fakturowanie elektroniczne oraz ewentualne obowiązki przetargowe. Nie zapewnia się ogólnego kredytu fakturowego ani integracji EAN/Peppol, dopóki nie będą obsługiwane technicznie i kontraktowo.

Programy pracownicze (B2E)

Należy zarejestrować pracodawcę, pracownika, faktycznego kupującego, płatnika, odbiorcę faktury i ewentualny uzgodniony rabat. Jeśli pracownik kupuje prywatnie, stosuje się B2C; gdy kupuje pracodawca, stosuje się B2B albo B2G, zależnie od jego statusu.

Platforma i ogłoszenia (C2C, C2B)

Te transakcje prowadzi się osobno od własnych zamówień dropshippingowych EU Animal Shop. Rzeczywisty sprzedawca, płatność, odpowiedzialność i właściwe warunki sprzedaży muszą być wskazane osobno; EU Animal nie może być bezpodstawnie przedstawiane jako sprzedawca przy transakcjach między osobami prywatnymi.

15. Teksty sklepu internetowego - wspólne wersje polskie

Strona główna

Witamy w EU Animal Shop! □ Wszystko dla życia ze zwierzętami — w jednym miejscu. Znajdź produkty dla psów, kotów i koni od wybranych partnerów. Pracujemy nad tym, aby właściciele zwierząt i profesjonaliści mogli łatwiej znaleźć potrzebne produkty ponad granicami państw.

O EU Animal Shop

EU Animal dąży do połączenia właścicieli zwierząt, firm i organizacji w Europie, stawiając dobrostan zwierząt w centrum uwagi. EU Animal Shop stanowi część tej wizji. Produkty sprzedawane są przez sklep internetowy, a w wielu przypadkach wysyłane bezpośrednio przez współpracujących dostawców.

Jak złożyć zamówienie

Wybierz towary, dodaj je do koszyka i dokończ zamówienie. Potwierdzenie otrzymasz e-mailem. Ponieważ towary mogą pochodzić od różnych dostawców, mogą dotrzeć w kilku paczkach.

Obsługa klienta i zwroty

Masz pytania dotyczące zamówienia, dostawy, reklamacji lub zwrotu? Napisz na contact@euanimal.eu, podając numer zamówienia. Wskażemy właściwy adres zwrotny dla konkretnego zamówienia.

Firmy i instytucje

EU Animal Shop obsługuje również firmy, sprzedawców, organizacje i instytucje publiczne, a także programy pracownicze. Podczas składania zamówienia warunki i dane do faktury są przedstawiane zgodnie z tym, kto jest faktycznym kupującym.

ZAŁĄCZNIK A. Wzór formularza odstąpienia od umowy (B2C)

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

Ja/My niniejszym informuję/informujemy o odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów:

Towar(y): _____

Numer zamówienia: _____

Zamówiono dnia: _____ Otrzymano dnia: _____

Imię i nazwisko konsumenta: _____

Adres konsumenta: _____

Data: _____ Podpis (tylko na formularzu papierowym): _____

Korzystanie z formularza jest dobrowolne. Każde inne jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu również jest ważne.