

PT - EU ANIMAL SHOP

Condições gerais de venda e entrega • B2C, B2B, B2E, B2G e outros canais de venda

Versão portuguesa para Portugal • 22 de outubro de 2026

1. Empresa, vendedor e contacto

EU Animal I/S • CVR (Dinamarca) 46392612 • Slotsvej 3, 4871 Horbelev, Dinamarca • Telefone +45 30 23 23 80 • E-mail contact@euanimal.eu • Loja <https://shop.euanimal.eu>.

Em regra, a EU Animal I/S é o vendedor e a contraparte contratual das encomendas efetuadas na sua própria loja, mesmo quando os produtos são enviados diretamente por um parceiro de dropshipping. Nas transações separadas entre terceiros através de um marketplace, a identidade do vendedor efetivo deve ser apresentada claramente antes da compra.

2. Âmbito de aplicação, países e tipos de clientes

As presentes condições aplicam-se às vendas de produtos da EU Animal Shop para os países efetivamente disponíveis no checkout. Cada encomenda identifica o comprador, vendedor, produtos, preços, país de entrega, prazo de entrega e eventuais condições especiais.

Aplicamos um quadro comum baseado nas regras da União Europeia, sem limitar os direitos imperativos concedidos pela legislação aplicável, incluindo a legislação portuguesa quando relevante. Os consumidores B2C beneficiam dos direitos legais de consumo. Os compradores profissionais e públicos têm os direitos previstos no contrato e na lei aplicável ao respetivo tipo de aquisição. Ser associação ou trabalhador não confere, por si só, a qualidade de consumidor.

3. Produtos, segurança e informação

As características essenciais, o preço, a disponibilidade, os avisos relevantes, as restrições de entrega e eventuais exceções específicas são apresentados na página do produto antes do pagamento. Os produtos devem cumprir as regras aplicáveis de segurança e rotulagem da UE. As descrições não podem prometer características que o fornecedor não consiga comprovar.

4. Preços, IVA e pagamento

O preço total, incluindo impostos aplicáveis, IVA, portes e taxas obrigatórias, é apresentado antes da encomenda vinculativa. Os meios de pagamento disponíveis são indicados no checkout. Eventuais encargos por pagamento devem respeitar os limites legais.

O IVA é calculado de acordo com o tipo de comprador, de produto, o país de entrega e as regras fiscais vigentes, incluindo as aplicáveis a transações transfronteiriças documentadas entre empresas. A EU Animal cobra ou reserva os pagamentos em conformidade com o prestador de pagamento, o processo comunicado e a legislação aplicável. Crédito, prazos de pagamento, descontos por volume e preços de revenda dependem de acordo expresso.

5. Encomenda e confirmação

Antes de concluir a encomenda, o cliente pode verificar os dados e compreender a obrigação de pagamento. Após a compra, é enviada confirmação em suporte duradouro, normalmente por e-mail, com a informação exigida. Se um produto não puder ser fornecido, o cliente será contactado e ser-lhe-ão apresentadas as opções legalmente disponíveis, incluindo o reembolso quando o contrato não puder ser executado.

6. Entrega e dropshipping

Não mantemos necessariamente armazém próprio. Os produtos podem ser enviados diretamente por fornecedores distintos e chegar em embalagens e datas diferentes. Os países de entrega, restrições, prazos estimados e custo total do transporte são apresentados antes da compra. Prazos estimados não são apresentados como garantidos quando não estiverem confirmados.

Nas vendas a consumidores, a entrega é efetuada conforme acordado; na ausência de prazo diferente, aplica-se, em princípio, a regra de 30 dias. Em caso de atraso, o consumidor dispõe dos direitos legais, incluindo, quando aplicável, a fixação de um prazo adicional razoável e a resolução do contrato. Em expedições correntes a consumidores, o risco permanece, normalmente, com o vendedor até à posse física pelo consumidor ou destinatário designado, sem prejuízo das exceções legais.

Nas vendas B2B, B2G, B2D e B2R, os termos de entrega, transferência de risco, inspeção de receção, entregas parciais e condições especiais devem ser expressamente acordados na encomenda.

7. Direito de livre resolução nas compras de consumidores (B2C)

Na maioria das compras online de bens, o consumidor pode resolver o contrato sem indicar motivo no prazo de 14 dias após a receção física do produto, nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014. Deve comunicar à EU Animal uma decisão inequívoca dentro desse prazo e devolver o produto, em regra, nos 14 dias seguintes à comunicação. O formulário facultativo consta do Anexo A.

Existem exceções legais, por exemplo produtos personalizados, produtos rapidamente perecíveis e bens selados que não sejam adequados a devolução por razões de saúde ou higiene quando tenham sido desselados. As exceções só se aplicam quando todos os requisitos legais estejam preenchidos e a informação pré-contratual tenha sido devidamente prestada.

O direito de livre resolução próprio dos consumidores não se aplica automaticamente a compras comerciais ou públicas, nem a compras feitas pelo empregador. Se o trabalhador comprar em nome próprio e para fins privados através de um programa B2E, aplicam-se as regras B2C.

8. Custos de devolução e morada de devolução

No exercício normal do direito de livre resolução, os custos diretos da devolução podem ficar a cargo do consumidor se este tiver sido informado claramente antes da compra, nos termos da lei. Para bens que não podem ser normalmente devolvidos pelo correio, serão fornecidas as informações ou estimativas de custos exigidas por lei. Numa reclamação procedente por falta de conformidade, a reposição da conformidade deve, em regra, ser gratuita para o consumidor.

Os artigos devem ser enviados apenas para a morada de devolução confirmada pela EU Animal para a encomenda específica. Os nomes e moradas dos fornecedores não fazem parte destas condições gerais. As moradas são geridas num registo separado e podem variar consoante o produto, fornecedor e país. Para receber instruções, o cliente contacta contact@euanimal.eu com o número da encomenda. Esse procedimento nunca reduz o prazo legal para comunicar a resolução.

9. Reembolsos

Em caso de resolução válida, os montantes devidos são reembolsados sem demora injustificada e, em regra, até 14 dias após a comunicação do consumidor. Quando a lei o permita, o reembolso pode ser suspenso até à receção dos bens ou apresentação de prova da sua expedição. Os custos da modalidade normal de entrega são, em princípio, reembolsáveis; suplementos pagos por entrega expresso mais cara podem ser excluídos. O reembolso é normalmente efetuado pelo mesmo meio de pagamento, salvo acordo legalmente válido.

Uma depreciação causada por manuseamento além do necessário para verificar a natureza e as características do produto pode justificar uma dedução, quando a lei o permitir.

10. Falta de conformidade, reclamações e garantias

Nas vendas de bens móveis de consumo abrangidas pela legislação portuguesa, o prazo legal de responsabilidade por falta de conformidade é, em regra, de três anos a contar da entrega, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021. As regras específicas para bens usados e outras situações são respeitadas quando aplicáveis. O consumidor pode ter direito à reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato segundo as condições legais. Qualquer garantia comercial acresce aos direitos legais, sem os restringir.

A EU Animal é o ponto de contacto do consumidor, mesmo quando um fornecedor tenha embalado e expedido o produto. As reclamações devem ser enviadas para contact@euanimal.eu com número da encomenda, descrição do problema e, de preferência, fotografias relevantes. Os direitos de compradores profissionais devem constar do contrato aplicável e não devem ser apresentados como idênticos aos direitos mínimos dos consumidores.

11. Reclamações, litígios e lei aplicável

Contacte primeiro a EU Animal através de contact@euanimal.eu. Serão fornecidas as informações sobre entidades competentes de resolução alternativa de litígios de consumo, incluindo entidades portuguesas quando exigível. A EU Animal procura assegurar um atendimento consistente na Europa. Nenhuma destas condições reduz direitos imperativos de proteção do consumidor, incluindo os aplicáveis no país da sua residência.

Nas relações B2B e B2G podem ser acordados lei aplicável e foro competente, apenas na medida em que tais acordos sejam válidos.

12. Dados pessoais e segurança dos clientes

Nome, morada, contactos, dados da encomenda e informações necessárias à entrega são tratados de acordo com o RGPD e a política de privacidade. Os dados podem ser partilhados com fornecedores, prestadores de pagamentos e transportadoras no âmbito de uma base legal adequada e com medidas de segurança apropriadas. Os feeds de encomendas que contenham dados pessoais devem ser protegidos contra acesso não autorizado; o acesso, conservação e eliminação devem ser geridos de forma segura.

13. Tipos de clientes e modelos de negócio

B2C — Venda a consumidores particulares que atuam fora da sua atividade profissional; aplicam-se os direitos dos consumidores.

B2B — Venda a empresas, profissionais do setor animal, canis e outros clientes comerciais.

B2E — Programa para trabalhadores; os direitos dependem de o comprador efetivo ser o trabalhador ou o empregador.

B2G — Venda a autoridades, municípios, regiões, escolas e outros organismos públicos, podendo envolver procedimentos especiais de contratação e faturação.

B2D — Venda a distribuidores/grossistas, como subcategoria B2B.

B2R — Venda a retalhistas, como subcategoria B2B.

B2N — Venda a associações, entidades sem fins lucrativos e abrigos de animais; importa a situação jurídica concreta do comprador.

B2B2C — Fornecedor → EU Animal → consumidor final; descreve a cadeia de fornecimento, não um regime autónomo de direitos.

D2C — Produtor que vende diretamente ao consumidor; a identidade do vendedor deve ser clara.

C2C — Particular vende a particular numa plataforma distinta; não se confunde com as vendas próprias da EU Animal.

C2B — Particular presta serviço ou fornece produto a uma empresa, segundo modelo separado.

G2B — Administração pública presta serviço a empresa; não corresponde a uma venda corrente da EU Animal Shop.

14. Condições específicas de empresas, revenda e setor público

Empresas e revenda (B2B, B2D, B2R): os prazos de pagamento, crédito, preços com ou sem IVA, descontos, quantidades mínimas, transferência do risco, reserva de propriedade, procedimentos de reclamação, devoluções voluntárias e prazos convencionados devem constar de acordo específico, legal e aceite. O direito B2C de 14 dias não se aplica automaticamente.

Organizações sem fins lucrativos (B2N): associações e abrigos podem beneficiar de condições ou preços especiais. A finalidade real da compra e a identidade da parte contratante determinam o regime aplicável; a qualidade de consumidor não é automática.

Setor público (B2G): devem ser identificados a entidade adquirente, a requisição, a ordem de compra, as exigências de faturação eletrónica e eventuais obrigações de contratação pública. Não se promete crédito generalizado nem integração com EAN/Peppol antes de existir suporte técnico e contratual.

Programas para trabalhadores (B2E): identificar empregador, trabalhador, comprador efetivo, pagador, destinatário da fatura e descontos acordados. Compra privada pelo trabalhador: B2C. Compra pelo empregador: B2B ou B2G, conforme a sua natureza.

Marketplace e anúncios (C2C, C2B): estas operações permanecem separadas das encomendas de dropshipping próprias da EU Animal Shop. O vendedor real, pagamento, responsabilidade e termos aplicáveis devem ser indicados separadamente.

15. Textos para a loja online — versão portuguesa

Página inicial — Bem-vindo à EU Animal Shop! Tudo para a vida com animais, reunido num só lugar. Descubra produtos para cães, gatos e cavalos de parceiros selecionados. Queremos facilitar a procura dos produtos necessários a tutores e profissionais, além-fronteiras.

Sobre a EU Animal Shop — A EU Animal trabalha para aproximar tutores, empresas e organizações em toda a Europa, colocando o bem-estar animal no centro da sua missão. A loja online faz parte desta visão. Muitos produtos são expedidos diretamente pelos nossos fornecedores parceiros.

Como encomendar — Escolha os produtos, adicione-os ao carrinho e finalize a compra. Receberá uma confirmação por e-mail. Dado que os produtos podem provir de fornecedores diferentes, poderão chegar em embalagens separadas.

Apoio ao cliente e devoluções — Tem dúvidas sobre a sua encomenda, entrega, reclamação ou devolução? Escreva para contact@euanimal.eu com o número de encomenda. Indicaremos a morada correta para a devolução correspondente.

Empresas e instituições — A EU Animal Shop também serve empresas, revendedores, organizações e instituições públicas, bem como programas para trabalhadores. As condições e dados de faturação dependem da identidade do comprador efetivo.

ANEXO A. Formulário-modelo de livre resolução (B2C)

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

Pela presente comunico/comunicamos que pretendo/pretendemos resolver o contrato de compra e venda relativo aos seguintes bens:

Produto(s): _____

Número da encomenda: _____

Encomendado em: _____ Recebido em: _____

Nome do consumidor: _____

Morada do consumidor: _____

Data: _____ Assinatura (apenas em papel): _____

A utilização deste formulário é facultativa; é igualmente válida qualquer outra declaração inequívoca de resolução.