

RS – SRBIJA | EU ANIMAL SHOP

Opšti uslovi prodaje i isporuke • B2C, B2B, B2E, B2G i ostali prodajni kanali

1. Preduzeće, prodavac i kontakt

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

EU Animal I/S je, po pravilu, prodavac i ugovorna strana za porudžbine u sopstvenoj internet prodavnici, čak i kada robu direktno isporučuje partnerski dobavljač putem dropshipping modela. U posebnim transakcijama na tržišnoj platformi između trećih lica stvarni prodavac mora biti jasno identifikovan pre kupovine.

2. Primena, zemlje i kategorije kupaca

Ovi uslovi se primenjuju na sopstvenu prodaju robe u EU Animal Shop-u u zemlje koje su zaista dostupne pri zaključivanju kupovine. Svaka porudžbina navodi kupca, prodavca, robu, cenu, zemlju dostave, rok isporuke i posebne ugovore, ako postoje. Za isporuku u Srbiju primenjuju se obavezna pravila koja važe za konkretan prekogranični ugovor, uključujući relevantnu zaštitu potrošača u Srbiji.

Fizička lica koja kupuju izvan poslovne delatnosti (B2C) imaju potrošačka prava. Poslovni i javni kupci imaju ugovorena i zakonska prava odgovarajuća vrsti ugovora. Status udruženja ili zaposlenog sam po sebi ne znači da je kupovina potrošačka.

3. Roba, bezbednost proizvoda i informacije

Osnovne karakteristike proizvoda, cena, dostupnost, potrebna upozorenja, ograničenja isporuke i dozvoljeni izuzeci za određene proizvode navode se na stranici proizvoda pre plaćanja. Roba ponuđena u Srbiji mora ispunjavati primenljive srpske zahteve za bezbednost, deklarisanje i informacije o proizvodu; pravila EU primenjuju se tamo gde su pravno relevantna. Opisi ne smeju obećavati svojstva koja dobavljač ne može dokumentovati.

4. Cene, porezi, carina i plaćanje

Ukupna cena i svi obavezni troškovi koji su poznati prodavcu, uključujući primenljive poreze i dostavu, prikazuju se pre obavezujuće porudžbine. Ako pri uvozu u Srbiju mogu nastati carina, uvozni PDV ili naknade koje nisu uključene, kupac mora o tome dobiti jasno obaveštenje pre kupovine, kao i podatak ko je odgovoran za njihovo plaćanje.

Načini plaćanja prikazuju se pri zaključenju kupovine. Naknade za plaćanje ne smeju premašiti zakonski dozvoljene iznose. PDV i drugi porezi utvrđuju se prema vrsti kupca, robi, zemlji isporuke i važećim pravilima za prekograničnu trgovinu. EU Animal naplaćuje ili rezerviše sredstva u skladu sa stvarno korišćenim sistemom plaćanja, objavljenim postupkom i zakonom. Kredit, odloženo plaćanje, količinski rabati i veleprodajne cene važe isključivo ako su izričito ugovoreni.

5. Slanje porudžbine i potvrda

Kupac pre porudžbine može proveriti podatke i jasno videti da naručivanje podrazumeva obavezu plaćanja. Nakon porudžbine dobija potvrdu na trajnom nosaču podataka, obično putem e-pošte, sa zakonom propisanim informacijama. Ako proizvod nije moguće isporučiti, kupac se obaveštava o zakonitim mogućnostima, uključujući povraćaj novca kada ugovor ne može biti izvršen.

6. Isporuka i dropshipping

EU Animal ne mora posedovati sopstveno skladište. Robu direktno šalju različiti dobavljači pa proizvodi iz iste porudžbine mogu stići odvojeno i različitim danima. Zemlje dostave, ograničenja, očekivani rokovi i ukupni troškovi transporta prikazuju se pre porudžbine. Procene se ne predstavljaju kao zagarantovani rokovi ako nisu potvrđene.

Kod potrošačke kupovine isporuka se vrši u ugovorenom roku; ako rok nije ugovoren, primenjuje se relevantno zakonsko pravilo o isporuci, u pravilu najkasnije u roku od 30 dana. U slučaju kašnjenja kupac ima zakonska prava, uključujući, gde je primenljivo, dodatni primereni rok i raskid ugovora. Rizik slučajnog gubitka ili oštećenja u redovnoj

potrošačkoj isporuci po pravilu snosi prodavac do predaje robe kupcu ili licu koje je odredio, uz zakonske izuzetke.

Za B2B, B2G, B2D i B2R isporuka, prelazak rizika, prijemna kontrola, delimične isporuke i posebni uslovi moraju biti jasno ugovoreni.

7. Pravo potrošača na odustanak (B2C)

Kod većine kupovina na daljinu potrošač ima pravo da bez obrazloženja odustane u roku od 14 dana od prijema robe. Izjava o odustanku dostavlja se EU Animal-u pre isteka roka, a roba se zatim vraća najkasnije u roku od 14 dana od obaveštenja, u skladu sa važećim propisima. Obrazac iz Priloga A nije obavezan; dovoljna je i druga nedvosmislena izjava.

Zakonski izuzeci mogu obuhvatati, na primer, robu izrađenu prema posebnim zahtevima kupca, brzo kvarljivu robu i odgovarajuće zapečaćene higijenske proizvode nakon otvaranja, ali samo pod uslovima koje dopušta primenljivi zakon i uz prethodno pravilno obaveštenje.

Pravo na odustanak ne primenjuje se automatski na poslovne kupovine, javne nabavke ili kupovinu od strane poslodavca. Ako zaposleni privatno kupuje u okviru B2E programa, primenjuju se potrošačka pravila.

8. Troškovi povraćaja i povratna adresa

Kod redovnog zakonitog odustanka potrošač po pravilu snosi neposredne troškove vraćanja samo ako je o tome jasno obavešten pre kupovine i ako zakon to dopušta. Za robu koja se ne može uobičajeno poslati poštom daju se potrebne informacije ili procena troška kada to zakon zahteva. Kod osnovane reklamacije zakonsko otklanjanje nedostatka po pravilu je besplatno za potrošača.

Povraćaj se šalje isključivo na adresu koju EU Animal potvrdi za konkretnu porudžbinu. Imena i adrese dobavljača nisu deo ovih opštih uslova: vode se u posebnoj internoj evidenciji i razlikuju se prema proizvodu, dobavljaču i zemlji. Za uputstva kupac može poslati broj porudžbine na contact@euanimal.eu. Ova procedura ne ograničava pravo da se izjava o odustanku podnese u zakonskom roku.

9. Povraćaj novca

U slučaju važećeg odustanka iznosi koji podležu vraćanju isplaćuju se bez nepotrebnog odlaganja i, po pravilu, najkasnije 14 dana od prijema izjave o odustanku. Kada zakon dopušta, povraćaj se može zadržati do prijema robe ili dokaza o slanju. Trošak najjeftinije redovne dostave po pravilu se vraća; dodatni troškovi skuplje ekspresne dostave mogu biti izuzeti. Povraćaj se po pravilu vrši istim sredstvom plaćanja osim ako je zakonito drugačije dogovoreno.

Umanjenje vrednosti proizvoda zbog rukovanja koje prevazilazi ono što je potrebno radi utvrđivanja njegove prirode i karakteristika može dovesti do zakonom dozvoljenog odbitka.

10. Reklamacije, nesaobraznost i garancije

Kupci potrošači imaju zakonsku zaštitu u slučaju nesaobraznosti robe; u Srbiji se uobičajeno polazi od dvogodišnje odgovornosti prodavca za nesaobraznost, uz primenu važećeg zakona i eventualnih prelaznih pravila. Prema okolnostima, kupac može zahtevati opravku, zamenu, umanjenje cene ili raskid. Komercijalna garancija ne umanjuje zakonska prava. EU Animal je kontakt kupca i kada dobavljač pakuje i šalje robu.

Prigovor se podnosi na contact@euanimal.eu uz broj porudžbine, opis problema i, po mogućnosti, fotografije. Prava i postupak za poslovne kupce uređuju se konkretnim ugovorom i ne predstavljaju se kao identični zakonskim pravima potrošača.

11. Pritužbe, sporovi i merodavno pravo

Za pitanja i pritužbe najpre kontaktirajte contact@euanimal.eu. Informacije o nadležnim telima za reklamacije i vansudsko rešavanje sporova daju se kada to zahtevaju primenljivi propisi. EU Animal nastoji da obezbedi ujednačenu korisničku podršku; nijedna odredba ne isključuje prinudna prava potrošača koja važe za konkretnu prekograničnu kupovinu.

Za poslovne i javne ugovore posebna nadležnost suda i merodavno pravo mogu se ugovoriti u meri u kojoj je to zakonski dozvoljeno.

12. Lični podaci i zaštita kupaca

Ime, adresa, kontakti, podaci o porudžbini i neophodni podaci o dostavi obrađuju se prema primenljivim pravilima zaštite podataka, uključujući GDPR kada je primenljiv, i objavljenoj politici privatnosti. Podaci se dele sa relevantnim dobavljačima, partnerima za plaćanje i prevoz na odgovarajućoj zakonitoj osnovi i uz potrebne mere bezbednosti. Tokovi podataka o porudžbinama moraju biti zaštićeni kontrolom pristupa i pravilima čuvanja i brisanja.

13. Kategorije kupaca i poslovni modeli

Tip	Primena
B2C	Prodaja fizičkim licima koja kupuju van svoje profesionalne delatnosti; primenjuju se prava potrošača.
B2B	Prodaja firmama, profesionalnim trgovcima životinjskim proizvodima, odgajivačnicama i drugim poslovnim kupcima.
B2E	Program pogodnosti za zaposlene; prava zavise od toga da li je stvarni kupac zaposleni ili poslodavac.
B2G	Prodaja vlastima, opštinama, regionima, školama i drugim javnim ustanovama; potrebni su posebni postupci nabavke i fakturisanja.
B2D	Prodaja distributerima i veletrgovcima kao podgrupa B2B.
B2R	Prodaja maloprodavcima kao podgrupa B2B.
B2N	Prodaja udruženjima, neprofitnim organizacijama i azilima; odlučujući je stvarni pravni status kupca.
B2B2C	Dobavljač → EU Animal → krajnji kupac; opis lanca nabavke, a ne zaseban automatski skup prava.
D2C	Proizvođač prodaje direktno kupcu; mora biti jasna identifikacija prodavca.
C2C	Privatno lice prodaje privatnom licu preko zasebne platforme; nije sopstvena prodaja EU Animal-a.
C2B	Privatno lice isporučuje robu ili usluge preduzeću kroz zaseban model.
G2B	Državni organ pruža uslugu preduzeću; nije uobičajena prodaja EU Animal Shop-a.

14. Posebni uslovi za firme, veleprodaju i javni sektor

Poslovni kupci i preprodaja (B2B, B2D, B2R): Rok plaćanja, kredit, cene sa ili bez poreza, rabati, minimalne količine, prenos rizika, zadržavanje vlasništva, postupci za nedostatke, dobrovoljni povraćaj i rokovi reklamacije uređuju se posebnim zakonitim i prihvaćenim ugovorom. Redovno B2C pravo na odustanak od 14 dana ne važi automatski.

Neprofitne organizacije (B2N): Udruženjima i prihvatištima mogu se ponuditi posebne cene ili programi. Stvarni kupac i svrha kupovine određuju primenljiva pravila; potrošački status ne nastaje automatski.

Javni kupci (B2G): Potrebno je identifikovati javni organ kao pravno lice, narudžbenicu, zahtev za nabavku, obaveze elektronskog fakturisanja i eventualne propise o javnim nabavkama. Opšti kredit i integracija elektronskog fakturisanja ne obećavaju se dok nisu tehnički i ugovorno podržani.

Programi za zaposlene (B2E): Evidentirati poslodavca, zaposlenog, stvarnog kupca, platioca, primaoca računa i dogovoreni popust. Kada zaposleni kupuje privatno primenjuje se B2C; kada kupuje poslodavac primenjuje se B2B ili B2G prema statusu.

Platforma i oglasi (C2C, C2B): Ove transakcije odvajaju se od sopstvenih dropshipping porudžbina. Stvarni prodavac, plaćanje, odgovornost i relevantni uslovi moraju biti zasebno prikazani; EU Animal ne sme automatski biti označen kao prodavac privatne robe.

15. Tekstovi za internet prodavnicu - srpska verzija

Naslovna strana: Dobro došli u EU Animal Shop ☐ Sve za život sa životinjama – na jednom mestu. Pronađite proizvode za pse, mačke i konje od izabranih partnera. Pomažemo vlasnicima životinja i profesionalcima da jednostavnije pronađu ono što im je potrebno širom granica.

O EU Animal Shop-u: EU Animal povezuje vlasnike životinja, preduzeća i organizacije širom Evrope, sa dobiti životinja u središtu pažnje. Internet prodavnica je deo te vizije. Proizvodi se prodaju putem prodavnice, a u mnogim slučajevima direktno ih šalju naši partnerski dobavljači.

Kako poručiti: Izaberite proizvode, dodajte ih u korpu i završite kupovinu. Potvrda stiže e-poštom. Proizvodi od različitih dobavljača mogu stići u više paketa.

Korisnička podrška i povraćaj: Imate pitanje o porudžbini, dostavi, reklamaciji ili povraćaju? Pišite na contact@euanimal.eu i navedite broj porudžbine. Dostavićemo vam tačnu povratnu adresu za tu porudžbinu.

Preduzeća i ustanove: EU Animal Shop služi i firmama, trgovcima, organizacijama, javnim ustanovama i programima za zaposlene. Pri poručivanju se prikazuju uslovi i podaci za fakturisanje prema stvarnom kupcu.

PRILOG A. Standardni obrazac za odustanak (B2C)

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

Ovim izjavljujem(o) da odustajem(o) od ugovora o kupovini sledeće robe:

Proizvod(i): _____

Broj porudžbine: _____

Datum poručivanja: _____ Datum prijema: _____

Ime potrošača: _____

Adresa potrošača: _____

Datum: _____ Potpis (samo za papirni obrazac): _____

Ovaj obrazac nije obavezan. Dopuštena je i druga nedvosmislena izjava o odustanku.