

TR — TÜRKİYE | EU ANIMAL SHOP

Genel Satış ve Teslimat Koşulları • B2C, B2B, B2E, B2G ve diğer ticaret modelleri
Türkiye için Türkçe çalışma metni • 22 Ekim 2026

1. Şirket, satıcı ve iletişim

EU Animal I/S • Danimarka şirket sicil numarası (CVR): 46392612 • Slotsvej 3, 4871 Horbelev, Danimarka • Telefon: +45 30 23 23 80 • E-posta: contact@euanimal.eu • İnternet mağazası: <https://shop.euanimal.eu>.

EU Animal I/S, kendi çevrim içi mağazası üzerinden verilen siparişlerde, ürünler iş birliği yapılan bir stoksuz satış (dropshipping) tedarikçisi tarafından doğrudan gönderilse bile, kural olarak müşterinin satıcısı ve sözleşme tarafıdır. Üçüncü kişiler arasındaki ayrı pazaryeri işlemlerinde gerçek satıcı, satın alma öncesinde açıkça gösterilir.

2. Kapsam, ülkeler ve müşteri türleri

Bu koşullar, EU Animal Shop'un kendi ürün satışlarında, ödeme aşamasında seçilebilen teslimat ülkeleri için geçerlidir. Her sipariş alıcıyı, satıcıyı, ürünleri, fiyatları, teslimat ülkesini, teslimat süresini ve varsa özel anlaşmaları belirtir. EU Animal ortak bir ticaret standardı izler; ancak Türkiye'deki veya ilgili başka bir ülkedeki uygulanması zorunlu tüketici hükümleri bu koşullarla ortadan kaldırılamaz.

Bireysel alıcılar (B2C), uygulanabilir tüketici korumalarından yararlanır. Ticari ve kamu kurumu alıcılarının hakları, sözleşme türüne göre geçerli hukuk ve anlaşmalara tabidir. Bir kişinin çalışan olması veya bir kuruluşun dernek statüsünde olması, işlemin kendiliğinden tüketici işlemi olduğu anlamına gelmez.

3. Ürünler, ürün güvenliği ve bilgilendirme

Ürünün başlıca özellikleri, fiyatı, bulunabilirliği, ilgili uyarılar, teslimat kısıtlamaları ve ürüne özgü yasal istisnalar ödeme öncesinde ürün sayfasında gösterilir. Ürünler, Türkiye'deki ithalat, güvenlik, etiketleme ve diğer geçerli gereklilikleri karşılamalıdır. Tedarikçinin doğrulayamadığı özellikler ürün açıklamalarında vaat edilemez.

4. Fiyatlar, vergiler, gümrük ve ödeme

Bağlayıcı sipariştten önce, bilinen ve zorunlu vergiler, teslimat ücretleri ve ek bedeller dâhil toplam tutar gösterilir. Ödeme yöntemleri ödeme sayfasında belirtilir. Türkiye'ye yapılan gönderilerde ithalat vergileri, gümrükleme masrafları ve bunları kimin ödeyeceği sipariştten önce açıkça açıklanmalıdır. AB KDV sistemi Türkiye'ye ithalat için otomatik olarak geçerli sayılmaz.

Tahsilat veya provizyon, kullanılan ödeme yöntemine, açıklanan sürece ve uygulanabilir hukuka göre yapılır. Kredili ödeme, vade, miktar indirimi ve toptan fiyatlar yalnızca açık anlaşmayla uygulanır. Ödeme yöntemi ek ücretleri kanuni sınırları aşamaz.

5. Sipariş ve sipariş onayı

Müşteri, siparişi tamamlamadan önce içeriğini kontrol edebilir ve ödeme yükümlülüğünü açıkça görür. Siparişin ardından gerekli bilgiler, normalde e-posta yoluyla, kalıcı veri saklayıcısında iletilir. Bir ürün sağlanamıyorsa müşteri bilgilendirilir ve sözleşme yerine getirilemiyorsa ilgili hukuka göre para iadesi de dâhil yasal seçenekler sunulur.

6. Teslimat ve stoksuz satış (dropshipping)

EU Animal Shop'un kendi deposu bulunmayabilir. Ürünler farklı tedarikçiler tarafından doğrudan gönderilebilir; bu nedenle tek sipariş farklı günlerde ayrı paketler hâlinde teslim edilebilir. Teslimat ülkeleri, sınırlamalar, tahmini süreler ve toplam teslimat ücreti sipariştten önce belirtilir. Doğrulanmamış süre tahminleri garanti olarak sunulmaz.

Türkiye'de mesafeli tüketici satışlarında, başka bir teslim süresi taahhüt edilmemişse genel olarak en geç 30 gün içinde gönderim gerekir; gecikme veya ifa imkânsızlığı hâlinde kanuni haklar geçerlidir. Satıcı tarafından belirtilen taşıyıcı ile teslimatta kayıp ve hasar sorumluluğu, tüketiciye teslim gerçekleşene kadar ilgili hukuk uyarınca satıcıdadır. B2B, B2G, B2D ve B2R siparişlerinde risk geçişi, teslim alma incelemesi ve parça teslimatlar ayrıca

kararlaştırılır.

7. Bireysel müşterinin cayma hakkı (B2C)

Türkiye’de mesafeli sözleşmelerde tüketici, kural olarak malı teslim aldığı tarihten itibaren 14 gün içinde gerekçe göstermeden ve cezai şart ödemeden cayabilir. Cayma, mal henüz teslim edilmeden önce de bildirilebilir. Bildirim, EU Animal’a yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yapılır. Cayma bildiriminin süresi içinde yapılması yeterlidir; bildirimin ardından mal, ilgili düzenlemedeki süreye uygun biçimde iade edilir. Ek A’daki örnek form zorunlu değildir.

Kişiye özel üretilmiş mallar, çabuk bozulan ürünler ve koruyucu ambalajı açılmış bazı hijyen ürünleri gibi yasal istisnalar, yalnızca somut şartlar yerine getirildiğinde ve tüketici önceden bilgilendirildiğinde uygulanır. Cayma hakkı işletmelerin, kamu kurumlarının veya işverenlerin alımlarında otomatik olarak geçerli değildir. B2E kapsamında çalışan kendi adına özel tüketim için alışveriş yapıyorsa tüketici hükümleri uygulanır.

8. İade kargo giderleri ve iade adresi

Türkiye’de mesafeli sözleşmelerde caymada iade kargo masraflarının tüketiciden tahsil edilmesi, yürürlükteki özel kurallara tabidir. Ticaret Bakanlığı rehberine göre ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcı kullanıldığında veya iade taşıyıcısı belirtilmediği için başka bir taşıyıcı kullanıldığında tüketici iade nakliye masrafından sorumlu tutulamaz. Ayıplı mal nedeniyle haklı taleplerde, kanunun öngördüğü çözüm tüketiciye masraf yüklenmeden sağlanır.

İadeler yalnızca EU Animal’ın ilgili sipariş için bildirdiği ve doğruladığı adrese gönderilmelidir. Tedarikçi adları ve adresleri genel kamuya açık koşulların parçası değildir; bunlar ürün, tedarikçi ve ülkeye göre değişebilen ayrı bir tedarikçi kayıt sisteminde tutulur. Doğru talimatlar için sipariş numarasıyla contact@euanimal.eu adresine yazınız. Bu prosedür tüketicinin yasal cayma bildirimini yapmasını veya süresini kısıtlamaz.

9. Para iadesi

Geçerli cayma hâlinde tüm ödemeler, kanunun öngördüğü şekilde ve sürede, genellikle 14 gün içinde iade edilir. Türkiye’de sürenin başlangıcı, ürünün bildirilen taşıyıcıya verilmesi, farklı taşıyıcıyla gönderilmesi, ürünün henüz teslim edilmemiş olması gibi durumlara göre değişebilir. Standart teslimat giderleri yasanın gerektirdiği kapsamda iade edilir; daha pahalı isteğe bağlı hızlı teslimatın ek ücreti uygulanabilir hukuk izin verdiğinde hariç tutulabilir. Para iadesi, aksi hukuken kararlaştırılmadıkça, tüketiciye ek masraf yüklenmeden aynı ödeme yöntemiyle yapılır.

Ürünün niteliklerinin belirlenmesi için gerekli incelemenin ötesindeki kullanımdan kaynaklanan değer kaybı, ancak kanunen izin verilen hâllerde dikkate alınır.

10. Ayıplı mallar, şikâyetler ve garantiler

Türkiye’de 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca ayıplı maldan sorumluluk için, kanunda veya sözleşmede daha uzun süre öngörülmediği takdirde, teslimden itibaren kural olarak iki yıllık zamanaşımı süresi uygulanır. Tüketici somut olaya ve hukuka göre ücretsiz onarım, ayıpsız misliyle değişim, bedel indirimi veya sözleşmeden dönme haklarından yararlanabilir. Ticari garanti, kanuni hakları sınırlandırmaz. Mal tedarikçi tarafından gönderilmiş olsa da EU Animal müşteri için başvuru noktasıdır.

Şikâyet için sipariş numarasını, sorunun açıklamasını ve mümkünse fotoğrafları contact@euanimal.eu adresine gönderiniz. Ticari alıcıların ayıba ilişkin hakları ilgili sözleşme ve hukuka tabidir; bireysel müşterilere ait kanuni tüketici haklarıyla aynı şekilde sunulmaz.

11. Şikâyetler, uyuşmazlıklar ve uygulanacak hukuk

Öncelikle contact@euanimal.eu üzerinden EU Animal’a başvurunuz. Geçerli olduğu ölçüde tüketici hakem heyetleri, tüketici mahkemeleri ve alternatif uyuşmazlık çözüm yolları hakkında gerekli bilgi sağlanır. Farklı ülkelerde ortak müşteri hizmeti sunulması, Türkiye’de veya başka bir yerde uygulanması zorunlu tüketici korumasını ortadan kaldırmaz. B2B/B2G sözleşmelerinde hukuk ve yetkili mahkeme, geçerli hukukun izin verdiği sınırlar içinde ayrıca belirlenebilir.

12. Kişisel veriler ve müşteri güvenliği

Ad, adres, iletişim ve sipariş bilgileri ile gerekli teslimat verileri, uygulanabildiği ölçüde GDPR ve Türkiye'deki 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) dâhil geçerli veri koruma hukukuna ve gizlilik politikasına uygun işlenir. Bilgiler, gerekli hukuki dayanak ve güvenlik önlemleriyle ilgili tedarikçi, ödeme ve nakliye ortaklarıyla paylaşılır. Kişisel veri içeren sipariş akışlarında erişim kontrolü, güvenli saklama ve silme süreçleri bulunmalıdır.

13. Müşteri türleri ve ticaret modelleri

B2C	Ticari amaç dışında alışveriş yapan gerçek kişilere satış; tüketici koruması geçerlidir.
B2B	Şirketlere, profesyonel hayvan ürünü satıcılarına, yetiştiricilere ve diğer ticari alıcılara satış.
B2E	Çalışan alışveriş programı; gerçek alıcının çalışan mı işveren mi olduğuna göre hükümler değişir.
B2G	Devlet kurumları, belediyeler, bölgeler, okullar ve kamu kuruluşlarına satış; özel satın alma ve fatura işlemleri gerekebilir.
B2D	Distribütörlere ve toptancılara satış; B2B alt türü.
B2R	Perakende satıcılara satış; B2B alt türü.
B2N	Dernek, kâr amacı gütmeyen kurum ve hayvan barınaklarına satış; hukuki statü belirleyicidir.
B2B2C	Tedarikçiden EU Animal aracılığıyla son müşteriye: tedarik zinciri modeli, ayrı bir hak kategorisi değildir.
D2C	Üreticiden doğrudan son müşteriye satış; gerçek satıcı açıkça belirtilir.
C2C	Bir gerçek kişinin başka bir gerçek kişiye ayrı pazaryerinde satışı; EU Animal'ın doğrudan kendi satışı değildir.
C2B	Gerçek kişinin işletmeye mal veya hizmet sağlaması; ayrı işlem modeli.
G2B	Kamu kurumunun işletmeye hizmet sunması; EU Animal Shop'un olağan ürün satışı değildir.

14. İşletme, toptan satış ve kamu sektörü için özel koşullar

İşletmeler ve yeniden satış (B2B, B2D, B2R): Vade, kredi, KDV dâhil/hariç fiyatlar, indirimler, asgari sipariş, riskin geçişi, mülkiyetin muhafazası, kusur incelemesi, isteğe bağlı iade ve ihbar süreleri somut, hukuken geçerli ve kabul edilmiş sözleşmede belirlenir. Tüketiciler için geçerli 14 günlük cayma hakkı bu alımlara otomatik olarak uygulanmaz.

Kâr amacı gütmeyen kuruluşlar (B2N): Dernekler ve barınaklara özel fiyatlar veya programlar sunulabilir. Alıcının gerçek statüsü ve işlemin amacı belirleyicidir; tüketici statüsü kendiliğinden kazanılmaz.

Kamu alıcıları (B2G): Kamu kurumunun tüzel kişiliği, satın alma emri, e-fatura yükümlülükleri ve kamu ihale düzeni kontrol edilir. Sistem ve sözleşme gerçekten desteklemeden açık kredi veya belirli elektronik fatura entegrasyonu vaat edilmez.

Çalışan programları (B2E): İşveren, çalışan, gerçek alıcı, ödeyen kişi/kurum, fatura alıcısı ve kararlaştırılmış indirim kaydedilir. Çalışan özel tüketici olarak alıyorsa B2C; işveren alıyorsa statüsüne göre B2B veya B2G hükümleri uygulanır.

Pazaryeri ve ilanlar (C2C, C2B): Bu işlemler EU Animal Shop'un kendi dropshipping siparişlerinden ayrıdır. Gerçek satıcı, ödeme, sorumluluk ve geçerli koşullar ayrıca gösterilir; EU Animal bir özel işlemde gerekçesiz olarak satıcı gibi gösterilemez.

15. İnternet mağazası metinleri

Ana sayfa: EU Animal Shop'a hoş geldiniz! □ Hayvanlarla yaşam için ihtiyacınız olan her şey tek yerde. Seçili iş ortaklarımızın köpek, kedi ve at ürünlerini keşfedin. Hayvan sahiplerinin ve profesyonellerin ülke sınırları ötesinde aradıklarını bulmalarını kolaylaştırmak için çalışıyoruz.

EU Animal Shop hakkında: EU Animal, hayvan refahını merkeze alarak Avrupa'daki hayvan sahiplerini, işletmeleri ve kuruluşları bir araya getirmeyi amaçlar. Mağazamız bu vizyonun bir parçasıdır. Ürünlerin çoğu iş ortağı tedarikçilerimizden doğrudan alıcıya gönderilir.

Nasıl sipariş verilir? Ürünleri seçin, sepete ekleyin ve alışverişi tamamlayın. E-postayla onay alacaksınız. Farklı tedarikçilerden gelen ürünler ayrı paketlerde ulaşabilir.

Müşteri hizmetleri ve iade: Sipariş, teslimat, ayıp bildirimi veya iade konusunda sorunuz mu var? Sipariş numaranızla contact@euanimal.eu adresine başvurun. İlgili sipariş için doğru iade adresini bildiririz.

İşletmeler ve kurumlar: EU Animal Shop, işletmelere, perakendecilere, kuruluşlara, kamu kurumlarına ve çalışan programlarına da hizmet sunar. Koşullar ve fatura bilgileri gerçek alıcının durumuna göre düzenlenir.

EK A. Örnek cayma bildirim formu (B2C)

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

Aşağıdaki mallara ilişkin satış sözleşmesinden caydığımı/caydığımızı bildiriyorum/bildiriyoruz:

Ürün(ler): _____

Sipariş numarası: _____

Sipariş tarihi: _____ Teslim tarihi: _____

Tüketicinin adı ve soyadı: _____

Tüketicinin adresi: _____

Tarih: _____ İmza (yalnızca kâğıt formda): _____

Bu form isteğe bağlıdır. Caymayı açıkça bildiren başka bir yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı bildirimi de geçerlidir.