

UA — УКРАЇНА

EU ANIMAL SHOP | Загальні умови продажу та доставки • B2C, B2B, B2E, B2G й інші канали продажів

Українська редакція • 22 жовтня 2026 року

1. Продавець, реквізити та контакти

EU Animal I/S • реєстраційний номер CVR 46392612 • Slotsvej 3, 4871 Horbelev, Данія • Тел. +45 30 23 23 80 • contact@euanimal.eu • <https://shop.euanimal.eu>. Як правило, EU Animal I/S є продавцем і стороною договору при замовленні товарів у власному інтернет-магазині, навіть якщо доставку безпосередньо здійснює постачальник за моделлю дропшипінгу. У випадках окремих угод між користувачами маркетплейсу фактичного продавця чітко зазначають до покупки.

2. Сфера застосування, країни та категорії покупців

Ці умови поширюються на власні продажі товарів EU Animal Shop до країн, доступних для вибору під час оформлення замовлення. У замовленні визначаються покупець, продавець, товари, ціни, країна та строк доставки й особливі домовленості. Загальноєвропейський підхід до обслуговування не скасовує обов'язкових норм, застосовних до споживача в Україні або в іншій країні. Приватні покупці (B2C) користуються споживчими правами. Для підприємств і публічних установ діють застосовні договірні та законодавчі норми. Статус співробітника чи неприбуткової організації сам по собі не означає споживчої покупки.

3. Товари, безпека та інформація

Основні характеристики, доступність, ціна, необхідні попередження, обмеження доставки та винятки щодо конкретного товару повідомляються на його сторінці до оплати. Товари повинні відповідати застосовним вимогам безпечності, маркування та імпорту на ринку призначення. Опис не повинен обіцяти характеристик, яких постачальник не може підтвердити.

4. Ціни, ПДВ, митні платежі й оплата

До оформлення замовлення показуються загальна ціна та відомі обов'язкові податки, доставка і збори. Методи оплати зазначено під час оформлення замовлення. Для доставки в Україну імпортні мита, податки, митне оформлення та відповідальна за їх сплату сторона повинні бути ясно визначені до замовлення; не можна припускати, що правила ПДВ ЄС застосовуються до імпорту в Україну. Стягнення або резервування коштів відбувається відповідно до обраного способу оплати, повідомлених умов і закону. Кредит, відстрочка, оптові ціни та знижки за обсяг погоджуються окремо.

5. Оформлення та підтвердження замовлення

Перед остаточним натисканням кнопки замовлення покупець може перевірити його зміст і платіжне зобов'язання. Після оформлення замовлення надсилаємо підтвердження на довготривалому носії, як правило електронною поштою, з передбаченою законом інформацією. Якщо товар поставити неможливо, повідомляємо покупця й пропонуємо законні варіанти, зокрема повернення коштів у разі невиконання договору.

6. Доставка та дропшипінг

EU Animal Shop може не утримувати власного складу. Товари можуть відправлятися безпосередньо різними постачальниками, тому одне замовлення іноді прибуває кількома посилками в різні дні. Країни доставки, обмеження, розрахункові строки та повну вартість доставки зазначають до покупки. Оцінки строків не є гарантією, якщо це окремо не підтверджено. Для приватних покупців товар постачається в узгоджений строк; захист від затримки і перехід ризику визначаються застосовним законом та договором. Для B2B, B2G, B2D та B2R умови передачі ризику, приймання, часткових відвантажень і строки необхідно узгодити для конкретного замовлення.

7. Відмова від дистанційної покупки: приватні покупці (B2C)

Для більшості дистанційних покупок товарів EU Animal надає приватному покупцеві щонайменше 14 днів для повідомлення про відмову без пояснення причин після отримання товару або, коли це передбачено застосовним законом України, з іншого законного початку відліку строку. Для українських покупців також діють імперативні положення статті 13 Закону України «Про захист прав споживачів». Повідомлення має бути однозначним. Після повідомлення товар повертається в передбачений законом чи погоджений строк. Зразок форми міститься в Додатку А, але користування нею не є обов'язковим.

Законні винятки можливі, зокрема для виготовлених за індивідуальним замовленням, швидкопсувних та окремих запечатаних гігієнічних товарів після порушення пломби, лише коли конкретні умови винятку справді виконані й покупець поінформований. Право приватного покупця не поширюється автоматично на закупівлі компанії, органом влади чи роботодавцем. Якщо працівник купує товар від свого імені як приватна особа за програмою B2E, застосовуються правила для споживачів.

8. Витрати на повернення та адреса

За звичайної відмови від покупки покупець може нести прямі витрати на зворотне пересилання, якщо це законно й належно повідомлено до покупки. Для габаритних товарів надаємо передбачену законом інформацію про розмір чи оцінку витрат. У разі обґрунтованої претензії щодо недоліків усунення порушення здійснюється без витрат для споживача в межах застосовного законодавства.

Повертайте товар лише за адресою, яку EU Animal підтвердить для відповідного замовлення. Назви й адреси постачальників не включено до загальних публічних умов; підтверджені адреси ведуться в окремому реєстрі та можуть різнитися за товаром, постачальником і країною. Напишіть на contact@euanimal.eu із номером замовлення для інструкцій. Ця процедура не звужує права чи строку повідомлення про відмову.

9. Повернення коштів

У разі правомірної відмови повертаємо належні кошти без невиннованої затримки у строк, передбачений застосовним законом; для нашої стандартної процедури — зазвичай не пізніше 14 днів від належного повідомлення. Коли закон це дозволяє, повернення коштів можна відкласти до отримання товару або підтвердження його відправлення. Стандартні витрати на первісну доставку відшкодовуються там, де цього вимагає закон; доплата за дорожчу експрес-доставку може не повертатися. Кошти зазвичай повертаються тим самим способом оплати, якщо інше правомірно погоджено. Законне зменшення суми за надмірне користування товаром можливе лише у дозволених випадках.

10. Невідповідність товару, претензії та гарантії

Приватні покупці користуються правами щодо дефектних товарів, передбаченими застосовним законодавством. Для продажів в Україні застосовується Закон України «Про захист прав споживачів», зокрема положення про гарантійні строки та вимоги при виявленні недоліків; якщо гарантійного строку або строку придатності не встановлено, закон передбачає можливість заявлення вимог щодо недоліків, виявлених протягом двох років. Залежно від обставин можуть застосовуватися ремонт, заміна, зменшення ціни або повернення коштів. Добровільна комерційна гарантія не обмежує законних прав. EU Animal приймає звернення навіть тоді, коли товар відправив сторонній постачальник.

Надсилайте номер замовлення, опис проблеми та, за можливості, фотографії на contact@euanimal.eu. Умови щодо недоліків для підприємств визначаються конкретним договором і не прирівнюються до обов'язкового споживчого захисту.

11. Скарги, спори та застосовне право

Спочатку зверніться до EU Animal за адресою contact@euanimal.eu. Інформація про компетентні органи захисту споживачів і позасудове вирішення спорів надається в обсязі, обов'язковому за застосовним законодавством. Узгоджена підтримка клієнтів у різних країнах не виключає обов'язкових прав споживача за належним правом. Для B2B і B2G допустимі окремі умови права та підсудності в межах чинного законодавства.

12. Персональні дані та захист клієнта

Імена, адреси, контакти, дані замовлень та необхідні відомості для доставки обробляються відповідно до застосовних норм про персональні дані, включаючи GDPR там, де він застосовується, а також політики конфіденційності. Дані передаються відповідним постачальникам, платіжним та логістичним партнерам на правомірній підставі з належним захистом. Стрічки замовлень із персональними даними повинні мати контроль доступу, безпечне зберігання і видалення.

13. Категорії клієнтів та моделі торгівлі

B2C	Продаж приватним особам для некомерційних потреб; застосовується захист споживачів.
B2B	Продаж компаніям, професійним продавцям зоотоварів, розплідникам та іншим професійним покупцям.
B2E	Програми для працівників; режим залежить від того, хто фактично є покупцем — працівник чи роботодавець.
B2G	Продаж органам державної влади, муніципалітетам, школам та установам; можливі спеціальні правила закупівель і рахунків.
B2D	Продаж дистриб'юторам та оптовикам як підкатегорія B2B.
B2R	Продаж роздрібним продавцям як підкатегорія B2B.
B2N	Продаж асоціаціям, неприбутковим організаціям і притулком; важливий фактичний юридичний статус покупця.
B2B2C	Постачальник → EU Animal → кінцевий покупець; схема постачання, а не самостійний набір прав.
D2C	Виробник продає безпосередньо покупцю; особа продавця має бути зазначена.
C2C	Приватна особа продає приватній особі через окремий маркетплейс, не як власний продаж EU Animal.
C2B	Приватна особа постачає товар чи послугу компанії за окремою моделлю.
G2B	Орган влади надає послугу компанії; не типовий продаж через EU Animal Shop.

14. Особливі умови для бізнесу, опту та державного сектору

Бізнес і перепродаж (B2B, B2D, B2R). Умови оплати, кредиту, цін з податком або без нього, знижок, мінімального замовлення, переходу ризику, збереження права власності, перевірки товару, добровільного повернення й претензій мають міститися в конкретній правомірній погодженій угоді. Стандартна споживча 14-денна відмова автоматично не застосовується.

Неприбуткові організації (B2N). Організаціям і притулком можуть надаватися окремі ціни чи програми. Правила визначаються стороною та метою покупки; статус приватного споживача автоматично не надається.

Державні замовники (B2G). Необхідно встановити юридичну особу покупця, замовлення/доручення, вимоги щодо електронного рахунка та публічних закупівель. Кредитування чи підтримка конкретного формату електронних рахунків не обіцяється до впровадження.

Програми для працівників (B2E). Фіксуються роботодавець, працівник, фактичний покупець, платник, одержувач рахунка та погоджені знижки. Якщо купує працівник приватно, діє B2C; якщо роботодавець — B2B або B2G.

Маркетплейс та оголошення (C2C, C2B). Ці угоди відокремлені від власних дропшипінг-замовлень EU Animal Shop. Продавець, платежі, відповідальність та умови показуються окремо; EU Animal не зазначається продавцем без підстав.

15. Тексти для інтернет-магазину

Головна сторінка. Ласкаво просимо до EU Animal Shop! □ Усе для життя з тваринами — в одному місці. Знаходьте товари для собак, котів і коней від обраних партнерів. Ми допомагаємо власникам тварин і професіоналам знаходити потрібне за межами однієї країни.

Про EU Animal Shop. EU Animal прагне об'єднати власників тварин, компанії та організації в Європі навколо добробуту тварин. Наш інтернет-магазин — частина цієї ідеї. Багато товарів відправляють покупцям безпосередньо наші партнери.

Як замовити. Оберіть товари, покладіть у кошик і завершіть оформлення. Підтвердження надійде електронною поштою. Товари від різних постачальників можуть прибувати окремими посилками.

Підтримка та повернення. Питання щодо замовлення, доставки, претензії або повернення? Напишіть на contact@euanimal.eu та вкажіть номер замовлення. Ми повідомимо підтверджену адресу повернення саме для нього.

Бізнес та установи. EU Animal Shop обслуговує компанії, дилерів, організації, державні установи та програми для працівників. Умови й рахунки визначаються відповідно до фактичного покупця.

ДОДАТОК А. Типова форма повідомлення про відмову (B2C)

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

Цим я/ми повідомляю(ємо) про відмову від договору купівлі таких товарів:

Товар(и): _____

Номер замовлення: _____

Замовлено: _____ Отримано: _____

Ім'я та прізвище споживача: _____

Адреса споживача: _____

Дата: _____ Підпис (лише на паперовій формі): _____

Ця форма необов'язкова. Інше однозначне повідомлення про відмову також приймається.