

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## 1. AFSPRAKENBELEID

Afspraken voor de aangeboden diensten kunnen gemaakt worden via mail: [info@purnatura.be](mailto:info@purnatura.be) of telefonisch.

Indien afspraken niet nagekomen kunnen worden, dienen ze minimum 24u op voorhand en voor een arrangement 48u op voorhand, schriftelijk afgezegd te worden door een mail naar [info@purnatura.be](mailto:info@purnatura.be) te zenden.

Is de termijn voor het afzeggen van een afspraak niet in acht genomen, zal de afspraak of het arrangement aangerekend worden aan de klant om o.a. eventueel gemaakte onkosten door Pur Natura of het niet kunnen opnieuw invullen van dit afspraakmoment te vergoeden.

## 2. RETOURBELEID

Alvorens artikelen te retourneren, neemt u contact op met [info@purnatura.be](mailto:info@purnatura.be)

Na een bevestigingsmail te hebben ontvangen van [info@purnatura.be](mailto:info@purnatura.be) met daarin een opsomming van de artikelen die U kunt retourneren, kan u deze artikelen binnen de 8 dagen na levering terugsturen. Het product moet in nieuwe staat verkeren en nog in de ongeopende originele verpakking zitten. Indien het product beschadigd of gebruikt is, zal er geen terugbetaling volgen. Controleer dat u uw contactgegevens bij de retour heeft gevoegd en vermeld indien mogelijk een trackingnummer en een korte beschrijving van uw probleem.

Pur natura raadt aan om een ontvangstbewijs en verpakkings-ID voor de retour van de pakjesdienst te verlangen, omdat het de opvolging van de retourzending indien nodig vergemakkelijkt. Pur Natura zal de retours die in aanmerking komen, terugbetalen. Indien u per factuur betaalde, hebben we een bankrekeningnummer nodig waarop we het geld kunnen terugstorten. Dit kunt u het gemakkelijkst via mail - [info@purnatura.be](mailto:info@purnatura.be) - aan ons communiceren. U zal via mail ook een creditnota hiervoor ontvangen.

### 2.1 NIET RETOURNEERBARE GOEDEREN

Verschillende types goederen zijn van terugzending uitgesloten. Goederen met een beperkte houdbaarheid zoals voedingssupplementen, zalven, kruiden, voedingsartikelen, boeken of tijdschriften kunnen niet worden teruggezonden. We aanvaarden ook geen retour van producten die voor intiem gebruik zijn of van sanitaire aard. Andere niet retourneerbare goederen zijn: cadeaubons, massagebans, gezondheids- en verzorgingsproducten- en artikelen, cosmeticaproducten, oliën, etherische oliën, cadeaumannen, producten besteld op verzoek van de klant, I9-flessen, alle artikelen van VZW Karma Tekki. De deelnameprijs van workshops worden enkel terugbetaald mits een geldig doktersattest op datum van de workshop.

### 2.2 VERZENDING

Om uw producten terug te kunnen zenden, heeft u een ontvangst- of aankoopbewijs nodig. Stuur uw aankoop niet terug naar de fabrikant. U moet uw product sturen naar: Pur natura, Impulsstraat 12, 2220 Heist op den Berg, Belgium

U bent verantwoordelijk voor de betaling van uw eigen verzendingskosten voor de retour van uw artikel. Verzendingskosten worden niet terugbetaald, de kosten van de retourzending worden van uw terugbetaling afgetrokken. Afhankelijk van uw woonplaats kan de bezorgingstijd van uw uitgewisseld product variëren.

Indien u een artikel van meer dan 20 euro terugzendt, moet u overwegen een traceerbare leveringsdienst te gebruiken of een transportverzekering te kopen. Wij garanderen niet dat we uw geretourneerd artikel zullen ontvangen.

### **3. TERUGBETALINGSBELEID**

Ons aanbod blijft 8 dagen geldig. Indien er 8 dagen verstreken zijn sinds uw aankoop kunnen wij u jammer genoeg geen terugbetaling of ruil aanbieden. Om voor een retour in aanmerking te komen, moet een artikel ongebruikt zijn en zich in de staat bevinden waarin u het ontving. Het moet ook in de ongeopende originele verpakking zitten.

#### **3.1 TERUGBETALING**

Zodra uw retour is ontvangen en geïnspecteerd, sturen we u een e-mail om u van de ontvangst van uw artikel op de hoogte te brengen. We informeren u ook over de goedkeuring of afwijzing van uw terugbetaling.

Indien goedgekeurd, zal de terugbetaling worden verwerkt, en zal er automatisch een bedrag op uw creditcard of oorspronkelijk betaalmiddel worden gecrediteerd, binnen een bepaald aantal dagen.

#### **3.2 GEDEELTELIJKE TERUGBETALING**

Er zijn bepaalde situaties waarin slechts een gedeeltelijke terugbetaling wordt toegekend (indien van toepassing): artikelen met duidelijke gebruikssporen of artikelen waarvan de verpakking of de productverzegeling geopend is. Elk artikel dat niet langer door ons toedoen, in de originele staat verkeert of beschadigd is, of waarvan er onderdelen ontbreken.

#### **3.3 LAATTIJDIGE OF ONTBREKENDE TERUGBETALINGEN**

Indien u nog geen terugbetaling heeft ontvangen, gelieve eerst uw bankrekening opnieuw na te kijken. Neem dan contact op met uw creditcard-maatschappij. Het kan een tijdje duren vooraleer uw terugbetaling officieel is geboekt. Wanneer u dit alles heeft gedaan en u nog steeds geen terugbetaling heeft ontvangen, neem dan contact met ons op via: [info@purnatura.be](mailto:info@purnatura.be).

#### **3.4 AFGEPRIJSDE ARTIKELEN**

Alleen normaal geprijsde artikelen komen voor terugbetaling in aanmerking. Afgeprijsde artikelen kunnen we jammer genoeg niet terugbetalen.

#### **3.5 RUILEN**

We ruilen alleen artikelen indien ze defect of beschadigd zijn. Indien u het artikel door eenzelfde product wilt vervangen, stuur ons dan een e-mail op [info@purnatura.be](mailto:info@purnatura.be) en stuur uw artikel naar: Pur natura, Impulsstraat 12, 2220 Heist op den berg, Belgium

#### **3.6 GESCHENKEN**

Geschenken als cadeaubons, massagebons, waardebons, deelname aan workshops, cadeaumanden, I9-flessen, artikelen van VZW Karma Tekki kunnen niet geretourneerd worden.

## **4. PRIVACYBELEID**

### **4.1 WAT DOEN WE MET UW GEGEVENS?**

Wanneer u iets in onze winkel koopt, als onderdeel van het aankoop- en verkoopproces, verzamelen we de persoonsgegevens die u ons verstrekt, zoals uw naam, adres en e-mailadres.

Wanneer u in onze winkel rondkijkt, ontvangen we automatisch het IP-adres van uw computer en komen we meer te weten over uw browser en besturingssysteem.

### **4.2 E-MAIL MARKETING**

Met uw toestemming kunnen we u e-mails sturen over onze winkel, nieuwe producten en andere updates.

### **4.3 TOESTEMMING**

Wanneer u ons persoonsgegevens verstrekt bij voltooiing van een transactie, controle van uw creditcard, plaatsen van een order, regeling van een levering of retour van een aankoop, gaan we ervan uit dat u instemt met het verzamelen ervan en het gebruik voor die specifieke reden.

Indien we uw persoonsgegevens vragen voor een secundaire reden, zoals marketing, zullen we u ofwel direct om uw expliciete toestemming vragen, of u de kans bieden om te weigeren.

### **4.4 TOESTEMMING INTREKKEN**

Indien u, na eerder ingestemd te hebben, u bedenkt, kunt u uw toestemming voor contact door ons, voor het verzamelen, gebruiken of bekendmaken van uw gegevens, op elk moment intrekken door contact met ons op te nemen via [info@purnatura.be](mailto:info@purnatura.be)

### **4.5 OPENBAARMAKING**

Wij kunnen uw persoonsgegevens openbaar maken indien de wet ons daartoe verplicht of indien u onze Algemene Voorwaarden niet naleeft.

### **4.6 ONE.COM**

Onze website en winkel wordt gehost door One.com. Zij bieden ons het online e-commerce platform dat ons toelaat onze producten en diensten aan u te verkopen. Uw gegevens worden opgeslagen via de gegevensopslag en databases van One.com en de algemene One.com applicatie. Ze bewaren uw gegevens op een beveiligde server achter een firewall.

### **4.7 BETALING**

Indien u kiest voor een direct payment gateway om uw aankoop te voltooien, dan kan onze gateway via derden uw creditcardgegevens voor dat doel gebruiken. Zie 3.8.

### **4.8 DIENSTEN VAN DERDEN**

Derden waarop wij een beroep doen zullen uw gegevens alleen verzamelen, gebruiken en openbaar maken voor zover zij dat nodig hebben om de diensten die zij ons bieden, uit te voeren.

Bepaalde derde partijen die diensten aanbieden, zoals payment gateways en andere betaaldiensten, hebben hun eigen privacy-beleid met betrekking tot de informatie die wij hen verplicht moeten verstrekken in

verband met uw aankoop-gerelateerde transactie. Voor deze aanbieders raden wij aan dat u hun privacy-beleid leest zodat u begrijpt in welke mate zij uw persoonsgegevens zullen verwerken.

U moet er vooral rekening mee houden dat bepaalde providers gevestigd zijn in of faciliteiten hebben die gevestigd zijn in een ander rechtsgebied dan het uwe of het onze. Indien u ervoor kiest om met een transactie door te gaan waarvoor de diensten van derden nodig zijn, dan kan uw informatie onderworpen worden aan de wetten van het/de rechtsgebied(en) waarin die dienstverlener of zijn faciliteiten zich bevinden. Zodra u de website van de winkel verlaat of naar een website of toepassing van derden wordt geleid, bent u niet langer onderhevig aan dit privacy-beleid of de algemene voorwaarden van onze website.

## **4.9 LINKS**

Wanneer u in onze winkel op links klikt, kunt u weggeleid worden van onze site. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de privacy-handelingen van andere sites en raden u aan om hun privacyverklaring te lezen.

## **4.10 BEVEILIGING**

Om uw persoonsgegevens te beschermen nemen we de nodige voorzorgen en volgen we de beste praktijken uit de branche om ervoor te zorgen dat ze niet verloren raken, misbruikt, geopend, openbaar gemaakt, gewijzigd of vernietigd worden. Indien u ons uw creditcardgegevens verstrekt, wordt de informatie geëncrypteerd door middel van secure socket layer technologie (SSL) en bewaard met een AES-256 encryptie.

## **4.11 MINIMUMLEEFTIJD VOOR TOESTEMMING**

Door deze site te gebruiken verklaart u dat u minstens meerderjarig bent in uw staat of provincie van woonplaats, of dat u meerderjarig bent in uw staat of provincie van woonplaats en dat u de toestemming heeft gegeven om een van uw minderjarige afhankelijkten deze site te laten gebruiken.

# **5 WIJZIGINGEN AAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN**

Wij behouden ons het recht voor om onze algemene voorwaarden op elk moment te wijzigen. Bekijk ze dus regelmatig.

Wijzigingen en verduidelijkingen worden met onmiddellijke ingang van kracht na het publiceren op de website.

Indien we materiële wijzigingen aan dit beleid doorvoeren, zullen we u hier op de hoogte brengen dat het bijgewerkt is, zodat u op de hoogte bent van welke gegevens we verzamelen, hoe we ze gebruiken en onder welke voorwaarden we ze, in voorkomende gevallen, gebruiken en/of openbaar maken.

Indien onze winkel wordt gekocht door een andere onderneming of ermee wordt samengevoegd, dan kunnen uw gegevens aan de nieuwe eigenaren worden overgedragen zodat we aan u producten kunnen blijven verkopen.