Winterblossom
soft collection

Winterblossom | Els Fiers | algemene voorwaarden

Laatst bijgewerkt: 8 juni 2021

Effectief: juni 2021

KBO BE0658712746 (NP)

Adrien De Grootestraat, 19

9070 Destelbergen | België

+32 486 51 57 03

Hieronder vindt u onze algemene voorwaarden en leest u hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan:

1. - eenvoudig retourneren 1

2. - levertijd en verzendkosten 3

3. - garantie en klachten 4

4. - betaalmethodes 5

5. - privacyverklaring 5

1 - eenvoudig retourneren

Bedenktijd | eenvoudig retourneren

Items gekocht bij Winterblossom kunnen binnen 14 dagen na ontvangst worden geretourneerd. Gedurende deze periode kunt u de kleding passen en beoordelen zoals u ook zou doen in een fysieke winkel. Wanneer u een kledingstuk wil retourneren moet dit in dezelfde staat zijn als bij ontvangst, zonder beschadigingen of tekenen van gebruik.

stap 1 start hier

Indien u ervoor kiest een item te retourneren, kan u ons hier [of door te klikken op de button 'stap 1 start hier'] van op de hoogte stellen via de website https://www.winterblossom.org/retour-aanmelden, of door te mailen naar info@winterblossom.org of in een brief. U kan daarin het Europese modelformulier voor herroeping (digitaal) toevoegen of gebruik maken van een modelbrief. Na ontvangst van deze e-mail of brief krijgt u van ons een bevestiging. Houd er rekening mee dat u het item terug moet sturen binnen 14 dagen nadat u ons geïnformeerd heeft.

stap 2 klik hier

Het retourlabel kan u vervolgens hier in enkele eenvoudige stappen aanmaken via het retourportaal https://winterblossom.shipping-portal.com/rp, waar u het retour per post automatisch kan afhandelen. U vult daarin uw postcode en ordernummer of trackingnummer in, en duidt aan welke artikelen u wil retourneren. In de volgende stappen kunt u het retourlabel downloaden als pdf-bestand en afdrukken. Het retouradres is: Winterblossom, Adrien De Grootestraat 19, 9070 Destelbergen, België.

stap 3 klik hier

Plak het retourlabel op het retourpakket en breng het naar een DPD-afleverpunt naar keuze (u wordt doorgestuurd naar een externe website). De retour verzendkosten komen voor uw rekening, en bedragen maximaal 5 euro voor verzending vanuit de Benelux. U moet de retourkost niet onmiddellijk betalen. Dit wordt later verrekend in het bedrag van de terugbetaling.

Terugbetaling

Nadat wij je retourverzending hebben ontvangen, gaan we aan de slag met de beoordeling van de geretourneerde artikelen en de verwerking van de terugbetaling. Het bedrag is gelijk aan de totale waarde van de bestelling + oorspronkelijke verzendkosten - retourkosten. Indien niet de gehele bestelling wordt geretourneerd, storten we het retour minus verzendkosten.
Houd er rekening mee dat een eventuele waardevermindering of verlies van het retourpakket in rekening kan worden gebracht, bijvoorbeeld bij beschadiging van de stof. Zorg er dus voor de kleding bij het retour degelijk te verpakken zodat deze niet beschadigd of vervuild geraakt.

Het bedrag wordt gerestitueerd volgens de originele betaalmethode die u tijdens de aankoop hebt gebruikt, tenzij anders gewenst.
Het bedrag wordt binnen 14 dagen teruggestort.

Product ruilen?

Wil u een kledingstuk ruilen? Dat is geen probleem. Ook dit kan binnen 14 dagen na ontvangst. Neem contact met ons via de website https://www.winterblossom.org/contact of via info@winterblossom.org. U draagt zelf de kosten voor terugzending van het product.

Ik heb een verkeerd bezorgadres doorgegeven!

Per ongeluk een verkeerd bezorgadres doorgegeven? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons via de website https://www.winterblossom.org/contact of via info@winterblossom.org. We proberen dan de bestelling nog voor u te wijzigen.

2 - levertijd en verzendkosten

Levertermijnen zijn in principe twee à drie dagen.

Wij doen ons best de bestelling zo spoedig mogelijk bij u af te leveren. Bestellingen die op werkdagen vóór 14:00 worden gedaan, proberen wij voor het einde van de dag nog te verzenden. Niet altijd lukt het ons echter om dit na te komen, soms zijn producten niet voorradig en dan kan de levering van uw bestelling iets langer duren. Mochten wij om wat voor reden dan ook geen snelle levertijd halen, dan brengen wij u hier natuurlijk zo spoedig mogelijk van op de hoogte.

Onze pakketten vertrekken vanuit de Benelux. U ontvangt telkens per e-mail locatie- en statusupdates om de levering van uw pakket te volgen. Looptijden (werkdagen): Benelux 2-3 | Duitsland en Frankrijk 2-4 | Denemarken, Ierland, Italië en Oostenrijk 2-5 | Finland en Portugal 4-6 | (looptijden voor overige onder voorbehoud).



Binnen de Benelux verloopt levering via de klimaatneutrale pakketbezorging van DPD (Dynamic Parcel Distribution), die u op de dag van bezorging tot op een uur nauwkeurig informeert over het verwachte moment van de levering van uw pakket. Op dit moment is de één-uursdienst in meer dan 20 Europese landen beschikbaar.

Met de link in de notificatie (e-mail of sms) kan u tot op een uur voor de levering de bezorgvoorkeuren wijzigen, bijvoorbeeld om uw eigen tijd in te delen of om te laten bezorgen op een andere datum, op een ander adres (uw kantoor of via DPD-afhaalpunt in uw buurt), of om toestemming te geven om het pakket op een veilige plaats neer te zetten. In enkele EU-landen is deze functie mogelijk niet beschikbaar. Lees er meer over op dpd.com.

Bij onze internationale pakketverzending gebruiken we de carbonneutraal bezorgoptie van UPS (United Parcel Service) om de gevolgen voor het klimaat van de zending te compenseren. Lees er meer over op ups.com.

De vermelde prijzen zijn exclusief verzendkosten.
De verzendkosten bedragen: € 5,00 voor bestellingen binnen de Benelux | € 7,50 voor leveren naar Duitsland en Frankrijk, zonder de Franse overzeese gebieden (*les outre-mers*) | € 12,00 voor leveren naar Denemarken, Ierland, Italië en Oostenrijk | € 20,40 voor leveren naar Finland en Portugal | (verzendkosten voor overige onder voorbehoud).

3 - garantie en klachten



Garantie

Wij geven om onze producten en doen ons best om deze in topconditie aan u te leveren. Toch komt het wel eens voor dat er een verpakking stuk gaat tijdens transport of dat er iets anders gebeurt met de kleding waardoor u aanspraak kunt maken op garantie. Wettelijk gezien bent u verplicht om binnen twee maanden na constatering van het gebrek melding bij ons hierover te maken. Maar wij vragen u om ons binnen zeven dagen een e-mail te sturen met enkele foto's die de schade tonen van de verpakking aan de buitenkant, inclusief het verzendlabel. We vragen daarbij een foto van de beschadigde kleding terwijl ze nog in de verpakking zit, net zoals u ze ontvangen heeft. Dit laat ons toe om sneller de aansprakelijkheidsvergoeding te regelen met het koeriersbedrijf. Bewaar de beschadigde kledingstukken en hun verpakking. Indien het gebrek binnen de garantie valt, dan zullen wij kosteloos zorg dragen voor reparatie of vervanging.



Klachten

Het kan altijd voorkomen dat iets niet helemaal gaat zoals gepland (•_•) en de wet van Murphy kennen ook niet zal helpen. We raden u aan om klachten eerst hier bij ons kenbaar te maken via de website https://www.winterblossom.org/contact of door te mailen

naar info@winterblossom.org. Leidt dit niet tot een oplossing, dan is het mogelijk om uw geschil aan te melden voor bemiddeling via de Consumentenombudsdienst (COD) op https://consumentenombudsdienst.be/nl/klacht-indienen. Een klacht die enkel verband houdt met een probleem inzake privacy en gegevensbescherming - lees er over in onze privacyverklaring, kan u aanmelden voor bemiddeling via de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) op https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen. Sinds 2016 is het voor consumenten in de Europese Unie (EU) ook mogelijk om klachten aan te melden via het Europese platform voor onlinegeschillenbeslechting (ODR-platform) op http://ec.europa.eu/consumers/odr. Het ODR-platform is beschikbaar in alle EU-talen en is gratis. Wanneer uw klacht nog niet elders in behandeling is, dan staat het u vrij om uw klacht online in te dienen via het ODR-platform. Het e-mailadres van Winterblossom dat u kunt opgeven bij het indienen van uw ODR-formulier is odr@winterblossom.org.

4 - betaalmethodes

U kunt uw bestelling op verschillende manieren betalen. Momenteel bieden we de volgende betaalmethodes aan:

- iDEAL
- Visa
- American Express
- MasterCard
- Apple Pay
- Bancontact
- KBC/CBC-betaalknop
- Belfius Pay Button
- PayPal
- Vooraf overmaken

5 - privacyverklaring

Winterblossom | Els Fiers is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

Contactgegevens:

https://www.winterblossom.org/contact | https://www.winterblossom.be/contact

info@winterblossom.org | info@winterblossom.be

Ondernemingsnummer en btw-nummer: BE0658712746 (NP)

Adres: Adrien De Grootestraat 19, 9070 Destelbergen, België

Telefoonnummer: +32486515703

Nicolas Vandekerckhove is de juridische raadgever, aangewezen als de zogeheten 'functionaris voor gegevensbescherming' (FG), die voor Winterblossom | Els Fiers waakt over de bescherming van privacy en het toezicht op de interne naleving van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). U kunt bij hem terecht voor vragen of klachten, via e-mail fg@winterblossom.org of WhatsApp-bericht naar +32476920659.

Persoonsgegevens die wij verwerken

Winterblossom | Els Fiers verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze zelf aan ons verstrekt.

Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- naam en achternaam
- adresgegevens (factuuradres, afleveradres)
- e-mailadres
- telefoonnummer
- IBAN bankrekeningnummer

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken

Onze webshop heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 13 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 13 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de onlineactiviteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als u er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact op met onze FG via e-mail of WhatsApp-bericht, dan verwijderen wij deze informatie.

Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken

Winterblossom | Els Fiers verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- verzenden van onze digitale nieuwsbrief
- om goederen en diensten bij u af te leveren
- om u toegang te bieden tot uw winterblossom-account en -orderdata
- voor het behandelen en beantwoorden van uw vragen over het retourneren of omruilen van uw bestelling, en uw vragen in de webshop
- voor het behandelen van uw klachten en claims
- Winterblossom | Els Fiers verwerkt ook persoonsgegevens als wij hier wettelijk toe verplicht zijn, zoals gegevens die wij nodig hebben voor onze belastingaangifte.

De belangrijkste grondslag op basis waarvan wij uw persoonsgegevens verwerken is het feit dat u deze zelf aan ons verstrekt en vooraf en vrijelijk toestemming hebt verleend (de in artikel 6, eerste lid, onder a van de AVG bedoelde verwerking). Andere grondslagen op basis waarvan wij uw persoonsgegevens verwerken zijn de uitvoering van onze overeenkomst met u, als dit nodig is (de in artikel 6, eerste lid, onder b van de AVG bedoelde verwerking) en/of een wettelijke verplichting (de in artikel 6, eerste lid, onder c van de AVG bedoelde verwerking).

Geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van profilering

Winterblossom | Els Fiers gebruikt geen computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (een medewerker van winterblossom) tussen zit.

Hoe lang we persoonsgegevens bewaren

Winterblossom | Els Fiers bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Wij hanteren de volgende bewaartermijnen voor de volgende (categorieën van) persoonsgegevens:

- nieuwsbrieflijst #1 jaar na het versturen van de laatste nieuwsbrief, of tot intrekking van de toestemming
- bestelgegevens #minimaal 7 boekjaren (dat is de wettelijke bewaarplicht) en #maximaal 1 jaar langer
- persoonsgegevens die per ongeluk worden verstrekt #minder dan 1 dag
- inbox retour- en contactinformatie, chats en telefoonnotitie #3 maanden, behoudens voor de

afhandeling van klachten en schaderegeling #5 jaar

- accountgegevens #zo lang uw account open is, tenzij u ervoor kiest de account te verwijderen

Delen van persoonsgegevens met derden

Winterblossom | Els Fiers verstrekt persoonsgegevens uitsluitend aan derden en alleen als dit nodig is om goederen en diensten bij u af te leveren en/of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Met name de volgende door ons ingeschakelde derden verwerken uw gegevens, indien van toepassing:

- DPD: 100% duurzame pakketvervoerder die wij bij voorkeur gebruiken voor landen binnen Europa, met een optimaal track-en-tracesysteem
- JouwWeb: staat in voor het hosten van onze ICT-infrastructuur met 100% duurzame energie
- Mollie: betalingsverwerker die wij gebruiken voor 100% veilige afhandeling van online-betalingen
- PayPal: betalingsverwerker die onze klanten kunnen gebruiken
- SendCloud: verzendplatform dat wij gebruiken voor het verzendproces en retourportaal, met automatische retourlabels en verzendbewijzen
- UPS: wereldwijde pakketvervoerder die ook de optie biedt carbonneutraal te verzenden

Alle informatie die aan onze dienstverleners wordt overgedragen, valt onder onze verwerkersovereenkomsten met die dienstverleners.

Zie ook de data protectie algemene voorwaarden van DPD, via de link: https://www.dpd.com/nl/nl/data-protectie.
Zie ook de algemene voorwaarden van JouwWeb, via de link: https://www.jouwweb.be/algemene-voorwaarden.
Zie ook het privacybeleid van Mollie, via de link: https://www.mollie.com/be/privacy.
Zie ook het privacybeleid van PayPal, via de link: https://www.paypal.com/myaccount/privacy/privacyhub.
Zie ook het privacybeleid van SendCloud, via de link: https://www.sendcloud.nl/privacy-policy.
Zie ook het privacybeleid van UPS, via de link: https://www.ups.com//help-center/legal-terms-conditions/privacy-notice.page.

Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

Winterblossom | Els Fiers gebruikt geen cookies of vergelijkbare technieken waarvoor een

toestemming van de bezoekers is vereist. Wij ondernemen geen enkele poging om de identiteit van degenen die onze webshop bezoeken te achterhalen.

Wij plaatsen google-analytics-cookies op bezoekersniveau die ons helpen de website te verbeteren - maar dit hebben we zo geconfigureerd dat ip-adressen onomkeerbaar worden geanonimiseerd én hebben we uitgeschakeld dat Google de gegevens mag gebruiken voor andere diensten. Er worden dus geen herleidbare gegevens verwerkt. Enkel standaardgegevens over internetbezoek en informatie over de gedragspatronen van onze bezoekers. Zie ook het privacybeleid van Google, via de volgende link: https://policies.google.com/privacy.

Verder worden ook puur technische cookies geplaatst, bijvoorbeeld om voorkeuren en andere informatie vast te leggen die op bezochte webpagina's wordt gebruikt. Er worden daarbij geen persoonsgegevens verzameld en/of opgeslagen. Indien we de persoonlijke identiteit of persoonlijke informatie van een bezoeker willen weten, zullen we daar steeds open en duidelijk over zijn.

Hieronder vindt u een overzicht van de cookies die worden gebruikt op onze website. Bij elke cookie vindt u uitleg waar deze voor wordt gebruikt. De namen van de cookies komen overeen met de kleine hoeveelheid tekst die wordt bewaard in de browser op uw computer, tablet of mobiele telefoon. Die tekst wordt een 'cookie' genoemd.

Naam cookie	Doel van de cookie	Retentie
_ga	Cookie gebruikt door Google Analytics om na te gaan hoe bezoekers de website gebruiken.	2 jaar
_gid	Cookie gebruikt door Google Analytics om gebruikers te onderscheiden.	1 dag
_gat_*	Cookies gebruikt door Google Analytics om te kijken hoe snel verzoeken voltooid worden.	1 minuut
JwUnsafe	Cookie om te checken of een gebruiker momenteel ingelogd is als website-administrator.	1 week
JWSESSION	Cookie om tijdelijk informatie bij te houden over de sessie van een gebruiker (zoals winkelwagen).	sessie

U kunt uw browser op uw computer, tablet of mobiele telefoon zo instellen dat alle cookies worden geweigerd of dat wordt aangegeven wanneer een cookie wordt verzonden. De benodigde

handelingen om uw instellingen en cookie-voorkeuren aan te passen verschillen per browser. Uitleg over het aanpassen van uw instellingen en cookie-voorkeuren vindt u in de helpfunctie van uw browser(s).

Om het gebruik van tracking door Google Analytics uit te zetten voor alle websites, kunt u de volgende pagina bezoeken: http://tools.google.com/dlpage/gaoptout.

Cookies voor sociale media

U kunt informatie van de website delen via sociale media, zoals Facebook, Twitter, LinkedIn, Pinterest en WhapsApp. Hiervoor zijn een aantal speciale deel-knoppen op de website toegevoegd. De deel-knoppen werken echter alleen als de betreffende socialemediaplatforms een website-overschrijdende cookie kunnen plaatsen. Via de cookie herkent het socialemediaplatform de eigen gebruiker, waardoor het mogelijk wordt dat de bij deze sociale media ingelogde gebruikers informatie direct delen. Als u onze website bezoekt en u de betreffende deel-knop aanklikt, wordt pas een socialemediacookie geplaatst. Niet eerder.

Raadpleeg de cookieverklaringen van de socialemediaplatforms (welke regelmatig kunnen wijzigen) voor meer informatie over de socialemediacookies:

- Facebook, op https://www.facebook.com/policies/cookies
- Twitter, op https://twitter.com/en/privacy
- LinkedIn, op https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy
- Pinterest, op https://policy.pinterest.com/nl/cookies
- WhatsApp, op https://www.whatsapp.com/privacy/?lang=nl

Facebook, Twitter, LinkedIn, Pinterest en WhatsApp zijn gevestigd in de Verenigde Staten.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien of te corrigeren. Dit kunt u zelf doen via de persoonlijke instellingen van uw account. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door onze onderneming en heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, te sturen. Wilt u gebruik maken van uw recht op bezwaar en/of recht op gegevensoverdraagbaarheid of heeft u andere vragen/opmerkingen over de gegevensverwerking, stuur dan een gespecificeerd verzoek naar onze

FG via e-mail of WhatsApp-bericht. Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs bij het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort of aan de achterkant van een ID-kaart), het nationaal identificatienummer (of Nederlandse burgerservicenummer of Belgische rijksregisternummer), geboorteplaats en -datum, nationaliteit en geslacht zwart. Dit ter bescherming van uw privacy. Winterblossom | Els Fiers zal zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken, op uw verzoek reageren. Winterblossom | Els Fiers wil u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid hebt om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA). Dat kan via de volgende link: https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen.

Hoe wij persoonsgegevens beveiligen

Winterblossom | Els Fiers neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze FG via e-mail of WhatsApp-bericht.

5.1 Els Fiers | eigenaar

Ondernemingsnummer en btw-nummer: BE0658712746 (NP)

Handels- en merknaam: Winterblossom | winterblossom

Webshop: https://www.winterblossom.org | https://www.winterblossom.be

Bankrekeningnummer: IBAN BE02001862006340 | BIC (SWIFT) GEBABEBB

Adres: Adrien De Grootestraat, 19 | 9070 Destelbergen | België

E-mail: els@winterblossom.be | els@winterblossom.org

Telefoon: +32486515703

5.2 Nicolas Vandekerckhove | lid van IBJ

Adres: Adrien De Grootestraat, 19 | 9070 Destelbergen | België

E-mail: fg@winterblossom.org

Telefoon: +32476920659