

### 1 RETOURBELEID

Alvorens artikelen te retourneren, neemt u contact op met #ENAL!

U kunt artikelen binnen 14 dagen na levering terugsturen. Het product moet in nieuwe staat verkeren. 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.

ENAL! 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. #ENAL! 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 e-mail aan ons communiceren.

#### 1.2 NIET RETOURNEERBARE GOEDEREN

Verschillende types goederen zijn van terugzending uitgesloten. Goederen met een beperkte houdbaarheid zoals voeding, bloemen, kranten of tijdschriften kunnen niet worden teruggezonden. We aanvaarden ook geen producten die intiem zijn of van sanitaire aard, gevaarlijke materialen, of ontvlambare producten of gassen. Andere niet retourneerbare goederen zijn: cadeauvouchers, downloadbare software, bepaalde gezondheids- en verzorgingsartikelen.

#### 1.3 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: #ENAL!, Kapellestraat 91/2, 2630 Aartselaar, 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. Enkel wanneer uw product beschadigd is bij levering, betalen wij de verzendingskosten terug. Afhankelijk van uw woonplaats kan de bezorgingstijd van uw uitgewisseld product variëren.

Indien u een artikel van meer dan 75 EUR terugzendt, moet u overwegen een traceerbare leveringsdienst te gebruiken of een transportverzekering te kopen. Wij garanderen niet dat we uw getourneerd artikel zullen ontvangen.

## **2. TERUGBETALINGSBELEID**

Ons aanbod blijft 14 dagen geldig. Indien er 14 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 originele verpakking zitten.

### **2.1 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.

### **2.2 GEDEELTELIJKE TERUGBETALING**

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

### **2.3 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 financiële instelling. 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: [sales@enal.be](mailto:sales@enal.be).

### **2.4 AFGEPRIJSDE ARTIKELEN**

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

### **2.5 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 [sales@enal.be](mailto:sales@enal.be) met het ingevulde retourdocument. Wij informeren je daarna of we je vraag aanvaarden en hoe je de artikelen kan terug sturen.

## **3. PRIVACYBELEID**

### **3.1 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.

### **3.2 E-MAIL MARKETING**

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

### **3.3 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.

### **3.4 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 [sales@enal.be](mailto:sales@enal.be) of door ons te schrijven op: #ENAL!, Kapellestraat 91/2, 2630 Aartselaar, Belgium

### **3.5 OPENBAARMAKING**

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

### **3.6 ONE.COM**

Onze 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.

### **3.7 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.

### **3.8 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 privacybeleid met betrekking tot de informatie die wij hen verplicht moeten verstrekken in verband met uw aankoopgerelateerde transactie. Voor deze aanbieders raden wij aan dat u hun privacybeleid 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 privacybeleid of de algemene voorwaarden van onze website.

### **3.9 LINKS**

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

### **3.10 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.

### **3.11 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 ons de toestemming heeft gegeven om een van uw minderjarige afhankelijkten deze site te laten gebruiken.

## **4 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.