

# Algemene voorwaarden - v21

MY MITELLA

02-05-2020

## ALGEMEEN

Onze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk gebruik van de website van MyMitella en op alle overeenkomsten die tot stand komen tussen klant en MyMitella.

## AANBIEDINGEN

Alle aanbiedingen op de website zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders staat vermeld. Aanbiedingen gelden niet automatisch voor nabestellingen. De op de website vermelde prijzen zijn inclusief BTW. Een bijdrage in de verzendkosten wordt apart, voorafgaand aan het moment van bestellen, aan je vermeld.

## GEGEVENS

Je dient er zorg voor te dragen dat je gegevens waaronder e-mail adres & adresgegevens volledig, juist en actueel zijn. Alleen zo zijn wij in staat de bestelling te laten afleveren op het juiste adres. MyMitella respecteert uw privacy zeer en zal toezien dat al je gegevens met de grootst mogelijke zorg worden behandeld en dat deze gegevens niet zullen worden doorgegeven, doorverkocht of op enige andere wijze ter beschikking worden gesteld aan derden. My Mitella zal je gegevens verwerken en opnemen in haar bestand om haar verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst die zij met je heeft gesloten na te kunnen komen en/of uw aanvraag in behandeling te kunnen nemen.

## TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

De overeenkomst komt tot stand door de ontvangst van je bestelling bij My Mitella

## LEVERING

Bestellingen geplaatst voor 16.00 uur zullen nog dezelfde (werk)dag verstuurd worden naar het door jou opgegeven verzendadres tenzij je aangegeven hebt de bestelling zelf af te halen bij ons bedrijf in STOLWIJK. Bij leveringen binnen Nederland is bezorging bijna altijd de volgende dag. De ervaring leert dat zendingen naar België en Duitsland er meestal enkele dagen over doen. Op zaterdag, zondag en nationale feestdagen is verzending niet mogelijk. Indien je zelf een verkeerd adres hebt opgegeven voor de levering, dan zijn wij niet verantwoordelijk voor het verkeerd leveren van de goederen. De kosten van een extra levering (inclusief de extra verzendkosten) zijn in dit geval voor de klant. Indien het eerder gestuurde pakket bij MyMitella retour komt vanwege incompleet adres/ adres onbekend zullen enkel de verzendkosten worden berekend.

## VERZENDKOSTEN

We bieden de pakjes ter verzending aan bij PostNL of DHL. Zodra je order bij ons weg gaat krijg je hiervan een bevestiging per e-mail. Wij hanteren verschillende tarieven afhankelijk van volume of gewicht. In het winkelmandje zal het juiste tarief verschijnen. Voor brievenbuspost hanteren wij EUR 1,99 of EUR 3,99 afhankelijk van volume. Indien het volume te groot is voor brievenbuspost zal een bedrag van EUR 5,95 verzendkosten worden berekend voor pakketpost. Gratis verzenden vanaf EUR 75 (Nederland)

Voor verzending naar België & Duitsland & Frankrijk zijn deze variabelen van verzending EUR 3,99 / EUR 9,99. (LET OP: De ervaring leert dat zendingen naar deze landen vanuit Nederland er enkele dagen over doen) voor België geldt gratis verzenden vanaf EUR 100.

## RETOURNEREN

Je bent gerechtigd de overeenkomst binnen 14 dagen na ontvangst van het betreffende product te ontbinden. Terugsturen dient binnen 14 dagen te worden gedaan. Na ontvangst van het geretourneerde product zal binnen 14 dagen restitutie plaatsvinden van het aankoopbedrag, mits het betreffende product onbeschadigd is, niet gedragen, gewassen of anderszins duidelijk gebruikt of bewerkt is en voorzien is van de originele verpakking. Indien je meerdere producten besteld en uiteindelijk besluit om één van de producten retour te sturen, zullen wij de verzendkosten niet vergoeden.

De kosten van het terugzenden van een bestelling komen voor rekening van de klant. De verzending van de bestelling is op risico van de klant. Om het verzonden pakketje te kunnen volgen met Track en Trace geven wij je het advies te versturen met een pakketdienst. Voor brievenbuspost is Track en Trace niet mogelijk.

## COPYRIGHT

De (intellectuele eigendoms)rechten met betrekking tot de website, waaronder begrepen de rechten op de teksten, afbeeldingen, vormgeving, foto's en overig beeldmateriaal berusten bij MyMitella.

Je mag (delen van) de website niet op enige wijze ter beschikking stellen aan derden en/of verveelvoudigen anders dan door het downloaden en bekijken daarvan op een enkele computer en/of het printen van één copy.

## DISCLAIMER

Hoewel deze site met de grootst mogelijke zorgvuldigheid wordt onderhouden kunnen gebruikers van deze website geen rechten ontlenen aan of aanspraak maken op de juistheid en volledigheid van de inhoud. Bij het gebruikmaken van hyperlinks (doorverwijzingen naar andere websites) aanvaardt MyMitella geen enkele aansprakelijkheid voor de geboden informatie op deze sites. Ook aanvaarden wij geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die daardoor kan ontstaan.

## COOKIE STATEMENT

Een cookie is een klein tekstbestand dat bij je bezoek aan een website naar je computer wordt gestuurd. Zowel deze website als andere partijen kunnen cookies plaatsen. Met behulp van cookies zorgen we er onder andere voor dat je bij een bezoek aan onze site niet steeds dezelfde informatie ontvangt of moet invoeren. Cookies maken het surfen op de site dus een stuk prettiger. My Mitella maakt gebruik van permanente cookies en sessie cookies.

Permanente cookies: Hiermee kan de website speciaal op jouw voorkeuren worden ingesteld. Bijvoorbeeld om jouw toestemming tot het plaatsen van cookies te onthouden. Hierdoor hoef je niet steeds jouw voorkeuren te herhalen waardoor je tijd bespaart en gemakkelijker door de webwinkel navigeert. Permanente cookies kun je verwijderen via de instellingen van je browser.

Sessie cookies: Met behulp van een sessie cookie kunnen we zien welke onderdelen van de website je met dit bezoek hebt bekeken. Wij kunnen de webwinkel daardoor zoveel mogelijk aanpassen op het surfgedrag van onze bezoekers. Deze cookies worden automatisch verwijderd zodra je jouw browser afsluit. Volledig cookie statement vind je ook in de algemene voorwaarden.

Met welk specifiek doel plaatst deze website cookies? My Mitella plaatst cookies om de volgende redenen:

- Winkelwagen (functionele cookie): Onthouden welke producten in je winkelmandje liggen. Zonder deze cookie kun je geen producten bestellen of in je winkelmandje plaatsen.
- Cookiekeuze (functionele cookie): Onthouden of je ons toestemming hebt gegeven tot het plaatsen van cookies.
- Google Analytics (tracking cookie): Meten hoe je de website gebruikt en hoe je ons hebt gevonden en hier met rapportages inzicht in proberen te verkrijgen.
- Google AdWords (tracking cookie): Meten we hoe je de website gebruikt en hoe je ons hebt gevonden. Deze kennis gebruiken we om onze AdWords campagnes te verbeteren.
- Facebook (Social Media cookie): Deze cookie is een link naar onze Facebook pagina zodat je deze kan volgen. Deze button werkt door middel van code die van Facebook zelf afkomstig is.

Hoe kan ik cookies beheren of verwijderen? Meestal kunnen cookies worden beheerd, bewerkt en verwijderd via je browser. Meer informatie over het in- en uitschakelen en het verwijderen van cookies kan je vinden in de instructies en/of met behulp van de Help-functie van jouw browser.

#### MY MITELLA EN UW PRIVACY AVG-PROOF

De Algemene Verordening Gegevensbescherming is de nieuwe Europese Verordening op het gebied van privacy en het verwerken van persoonsgegevens en is vanaf 25 mei 2018 in heel Europa van toepassing. De AVG is de opvolger van een Europese richtlijn uit 1995, die in Nederland omgezet werd in de Wet bescherming persoonsgegevens. Hier vindt u onze privacyverklaring ten aanzien van uw gegevens.

MyMitella Happy Healing geeft veel om je privacy. Wij verwerken daarom uitsluitend gegevens die wij nodig hebben voor het verwerken van uw aanvraag/order of voor (het verbeteren van) onze dienstverlening en gaan zorgvuldig om met de informatie die wij over u en uw gebruik van onze diensten hebben verzameld. Wij stellen uw gegevens nooit voor commerciële doelstellingen ter beschikking aan derden.

Dit privacybeleid is van toepassing op het gebruik van de website en de daarop ontsloten dienstverlening van MyMitella Happy Healing. De ingangsdatum voor de geldigheid van deze voorwaarden is 16/05/2018, met het publiceren van een nieuwe versie vervalt de geldigheid van alle voorgaande versies.

Dit privacybeleid beschrijft welke gegevens over je door ons worden verzameld, waar deze gegevens voor worden gebruikt en met wie en onder welke voorwaarden deze gegevens eventueel met derden delen. Ook leggen wij aan je uit op welke wijze wij jouw gegevens opslaan en hoe wij jouw gegevens tegen misbruik beschermen en welke rechten je hebt met betrekking tot de door jou aan ons verstrekte persoonsgegevens.

Heb je vragen over ons privacybeleid? Je kunt contact opnemen met onze contactpersoon, je vindt de contactgegevens aan het einde van ons privacybeleid.

#### Webwinkelsoftware

Onze webwinkel is ontwikkeld met software van MyOnlineStore. Gegevens die je invult tijdens het plaatsen van een order of het versturen van een bericht worden opgeslagen op de servers van onze verwerker Mijnwebwinkel. Mijnwebwinkel zorgt voor een beveiligingsniveau dat past bij de te verwerken gegevens en neemt adequate maatregelen om gegevens te beschermen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Zo wordt bijvoorbeeld standaard gebruik gemaakt van een beveiligde SSL-verbinding

#### Webhosting / e-mail

Wij nemen webhosting- en zakelijke e-maildiensten af via Hostnet. Hostnet verwerkt persoonsgegevens namens ons en gebruikt jouw gegevens niet voor eigen doeleinden. Wel kan deze partij metagegevens verzamelen over het gebruik van de diensten. Dit zijn geen persoonsgegevens. Voor het reguliere zakelijke e-mailverkeer maken wij gebruik van de diensten van Hostnet. Deze partij heeft passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om misbruik, verlies en corruptie van uw en onze gegevens

zoveel mogelijk te voorkomen. Hostnet heeft geen toegang tot ons postvak en wij behandelen al ons e-mailverkeer vertrouwelijk. Hostnet is op grond van de overeenkomst tot geheimhouding verplicht.

#### Mailinglijsten

Wij versturen maximaal 4 x per jaar onze e-mail nieuwsbrieven met MailChimp. MailChimp zal uw naam en e-mailadres nooit voor eigen doeleinden gebruiken. Onderaan elke e-mail die geautomatiseerd via onze website is verzonden ziet u de 'unsubscribe' link. U ontvangt onze nieuwsbrief dan niet meer. Uw persoonsgegevens worden door MailChimp beveiligd opgeslagen. MailChimp maakt gebruik van technische cookies en andere internettechnologieën die inzichtelijk maken of e-mails worden geopend en gelezen.

#### Betalingsprocessen

Voor het afhandelen van een (deel van) de betalingen in onze webwinkel maken wij gebruik van het platform van

Mollie. Mollie verwerkt uw naam, adres en woonplaatsgegevens en uw betaalgegevens zoals uw bankrekening- of creditcardnummer. Mollie heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beschermen. Mollie behoudt zich het recht voor uw gegevens te gebruiken om de dienstverlening verder te verbeteren en in het kader daarvan (geanonimiseerde) gegevens met derden te delen. Alle hierboven genoemde waarborgen met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens zijn eveneens van toepassing op de onderdelen van Mollie's dienstverlening waarvoor zij derden inschakelen. Mollie bewaart uw gegevens niet langer dan op grond van de wettelijke termijnen is toegestaan.

#### Verzenden en logistiek

Als u een bestelling bij ons plaatst is het onze taak om uw pakket bij u te laten bezorgen. Wij maken gebruik van de diensten van MyParcel en PostNL voor het uitvoeren van de leveringen. Het is daarvoor noodzakelijk dat wij uw naam, adres en woonplaatsgegevens met PostNL delen. PostNL gebruikt deze gegevens alleen ten behoeve van het uitvoeren van de overeenkomst. In het geval dat PostNL onderaannemers inschakelt, stelt PostNL uw gegevens ook aan deze partijen ter beschikking.

#### Externe verkoopkanalen

Wij verkopen (een deel van) onze artikelen via het platform van Bol.com. Als u via dit platform een bestelling plaatst dan deelt Bol.com uw bestel- en persoonsgegevens met ons. Wij gebruiken deze gegevens om uw bestelling af te handelen. Wij gaan vertrouwelijk met uw gegevens om en hebben passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om uw gegevens te beschermen tegen verlies en ongeoorloofd gebruik.

#### Algemeen doel van de verwerking

Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend ten behoeve van onze dienstverlening. Dat wil zeggen dat het doel van de verwerking altijd direct verband houdt met de opdracht die u verstrekt. Wij gebruiken uw gegevens niet voor (gerichte) marketing. Als u gegevens met ons deelt en wij gebruiken deze gegevens om - anders dan op uw verzoek - op een later moment contact met u op te nemen, vragen wij u hiervoor expliciet toestemming. Uw gegevens worden niet met derden gedeeld, anders dan om aan boekhoudkundige en wettelijke verplichtingen te voldoen. Deze derden zijn allemaal tot geheimhouding gehouden op grond van de overeenkomst tussen hen en ons of een eed of wettelijke verplichting.

#### Automatisch verzamelde gegevens

Gegevens die automatisch worden verzameld door onze website worden verwerkt met het doel onze dienstverlening verder te verbeteren. Deze gegevens (bijvoorbeeld uw IP-adres, webbrowser en besturingssysteem) zijn geen persoonsgegevens.

#### Medewerking aan fiscaal en strafrechtelijk onderzoek

In specifieke gevallen kan My Mitella Happy Healing op grond van een wettelijke verplichting worden gehouden tot het delen van uw gegevens in verband met fiscaal of strafrechtelijk onderzoek van overheidswege. In een dergelijk geval zijn wij gedwongen uw gegevens te delen, maar wij zullen ons binnen de mogelijkheden die de wet ons biedt daartegen verzetten.

#### Bewaartermijnen

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van onze diensten en de wettelijke administratieplicht. Dit betekent dat wij uw klantprofiel bewaren behalve als u aangeeft dat u niet langer van onze diensten gebruik wenst te maken. Als u dit bij ons aangeeft zullen wij dit opvatten als een vergeetverzoek. Op grond van toepasselijke administratieve verplichtingen dienen wij facturen met uw (persoons)gegevens te bewaren, deze gegevens zullen wij dus voor zolang de toepasselijke termijn loopt bewaren.

#### Uw rechten

Op grond van de geldende Nederlandse en Europese wetgeving heeft u als betrokkene bepaalde rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die door of namens ons worden verwerkt.

#### Recht op inzage, correctie, verwijdering en overdraagbaarheid

U heeft altijd het recht om de gegevens die wij verwerken en die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, in te zien. U kunt een verzoek met die strekking doen aan onze contactpersoon voor privacyzaken.

U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken die betrekking hebben op u, te beperken of te corrigeren of aanpassen.

U heeft het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door of in opdracht van My Mitella Happy Healing. Als u bezwaar maakt zullen wij onmiddellijk de gegevensverwerking staken. Op uw verzoek zullen alle persoonlijke gegevens door ons worden verwijderd in het ons systeem. (In dit geval zullen enkel de facturen zoals wettelijk verplicht voor de toepasselijke termijn bewaard blijven)

Wilt u gebruik maken van dit recht? U kunt dan een verzoek met die strekking doen aan onze contactpersoon voor privacyzaken. Om er zeker van te zijn dat het verzoek door de betreffende persoon wordt gedaan, vragen wij een kopie van ID-bewijs bij het verzoek mee te sturen. U ontvangt dan uiterlijk binnen 28 dagen een reactie op uw verzoek op het bij ons bekende e-mail adres.

#### Google Analytics

Via onze website worden cookies geplaatst van het Amerikaanse bedrijf Google, als deel van de "Analytics"-dienst.

Wij gebruiken deze dienst om bij te houden en rapportages te krijgen over hoe bezoekers de website gebruiken. Wij verzamelen informatie over uw surfgedrag en delen deze gegevens met Google. Google kan deze informatie in samenhang met andere datasets interpreteren en op die manier uw bewegingen op het internet volgen. Google gebruikt deze informatie voor het aanbieden van onder andere gerichte advertenties (Adwords) en overige Googlediensten en producten.

#### Wijzigingen in het privacybeleid

Wij behouden te allen tijde het recht ons privacybeleid te wijzigen. Op deze pagina vindt u echter altijd de meest recente versie. Als het nieuwe privacybeleid gevolgen heeft voor de wijze waarop wij reeds verzamelde gegevens met betrekking tot u verwerken, dan brengen wij u daarvan per e-mail op de hoogte.

Klachten U heeft te allen tijde het recht om een klacht in te dienen als u vermoedt dat wij uw persoonsgegevens op een verkeerde manier gebruiken. Dit mag naar onderstaand mailadres of bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

#### Contactgegevens (Download PDF hier)

MyMitella Happy Healing  
Industrieweg 6 A  
2821AL Stolwijk  
Nederland  
T (06) 23 01 82 00  
E info@mymitella.nl