Retour- en herroepingsbeleid - versie 2026-10-30-v1

1. Welke retour past bij jouw situatie?

Er is een verschil tussen wettelijke herroeping door een consument, een defect of verkeerde levering en een vrijwillige zakelijke retour. Hieronder lees je welke stappen en kosten daarbij horen. Jouw wettelijke rechten zijn niet afhankelijk van een voorafgaande retourgoedkeuring.

RS-ITSolutions, handelend onder RS Smart Buildings
Churchillplein 63, 6883 EW Velp, Nederland
KvK: 42109933 • Btw-id: NL005480062B38
support@rs-smartbuildings.nl • +31 6 43095487

2. Bedenktijd voor consumenten

Bij een online aankoop heb je als consument doorgaans veertien dagen bedenktijd zonder een reden te hoeven geven. Voor producten loopt de termijn tot en met veertien dagen na de dag waarop jij of een aangewezen derde het product ontvangt. Bij ØØn bestelling met meerdere leveringen of onderdelen telt de ontvangst van het laatste product of onderdeel.

Voor diensten en digitale inhoud gelden de wettelijke startmomenten. De bedenktijd kan onder wettelijke voorwaarden worden verlengd als verplichte informatie niet correct is verstrekt. Een verwijzing naar veertien dagen beperkt dat eventuele verlengde recht niet.

3. Zo meld je de herroeping

Stuur binnen de bedenktijd een duidelijke mededeling dat je de overeenkomst wilt herroepen. Dat kan per e-mail naar support@rs-smartbuildings.nl of per post naar RS Smart Buildings, Churchillplein 63, 6883 EW Velp, Nederland.

Vermeld bij voorkeur naam, bestelnummer en de betreffende producten, zodat wij jouw aankoop kunnen terugvinden. Een reden is niet verplicht. Het modelformulier onderaan mag je gebruiken, maar dat hoeft niet.

Je kunt zonder account de openbare herroepings- en retourfunctie gebruiken. Zoek je bestelling op met bestelnummer en e-mailadres, selecteer de producten en bevestig jouw melding. Daarna ontvang je een bevestiging met datum, tijd en een persoonlijke retourlink.

Heb je een account, dan kun je daarnaast het retourportaal gebruiken. Kun je daar niet in, dan blijven e-mail en post beschikbaar. Een account, foto of serienummer is geen voorwaarde voor een anderszins duidelijke en geldige wettelijke herroeping. Wij bevestigen een elektronisch ontvangen melding en geven praktische retourinstructies.

4. Terugzenden en retouradres

Na de herroepingsmelding stuur je producten uiterlijk binnen veertien dagen terug. Je bent op tijd als je ze vóór het einde van die termijn verzendt. Bewaar een verzendbewijs.

Verpak zorgvuldig en voeg zo mogelijk je bestelnummer toe.

Retouradres:
RS Smart Buildings / RS-ITSolutions
Churchillplein 63
6883 EW Velp
Nederland

Volg praktische instructies over bijvoorbeeld accu’s, gevaarlijke goederen of het verwijderen van accountkoppelingen. Je hoeft niet op een goedkeuring te wachten om jouw wettelijke terugzendtermijn veilig te stellen. Overleg vooraf als een product niet met gewone pakketpost kan worden teruggestuurd.

Verzendgegevens na goedkeuring

Voor de praktische retourafhandeling vragen wij na goedkeuring via jouw persoonlijke retourpagina om de vervoerder, een verzendcode of Track & Trace-link en een foto van het pakket of afgiftebewijs. Kun je deze gegevens niet aanleveren, neem dan contact op en stuur

waar mogelijk ander verzendbewijs. Het ontbreken van een foto of Track & Trace maakt een geldige wettelijke herroeping niet ongedaan en sluit wettelijke terugbetalingsrechten niet uit.

5. Kosten

Bij gewone herroeping betaal je de rechtstreekse retourverzendkosten alleen als wij dit vóór de koop duidelijk hebben meegedeeld. Anders betalen wij deze kosten. Het tarief hangt af van onder meer formaat, gewicht en bestemming. Voor een product dat niet met gewone post retour kan, hoort de relevante kosteninformatie al vóór de koop te worden gegeven.

Bij wettelijke consumentenherroeping rekenen wij geen vaste administratie-, controle- of restockingkosten. Bij een gebrek onder wettelijke garantie of een door ons verkeerd geleverd product zijn de noodzakelijke kosten van een passende oplossing voor ons.

6. Terugbetaling

Wij betalen onverwijld en uiterlijk binnen veertien dagen na jouw herroepingsmelding terug. Bij producten mogen wij wachten tot ontvangst of tot jij de terugzending aantoont, afhankelijk van wat het eerst gebeurt. Deze opschorting geldt niet als wij hebben aangeboden de producten zelf af te halen.

Bij volledige herroeping vergoeden wij ook de kosten van de goedkoopste door ons aangeboden standaard heenzending. Een toeslag voor een zelf gekozen duurdere verzendwijze wordt niet terugbetaald. Bij een gedeeltelijke retour worden bezorgkosten beoordeeld volgens de wettelijke regels en de resterende bestelling.

Wij betalen terug met hetzelfde betaalmiddel, tenzij je uitdrukkelijk en zonder extra kosten met een andere methode instemt. Een tegoedbon kan niet zonder jouw instemming in de plaats komen van een verschuldigde terugbetaling.

7. Uitproberen en waardevermindering

Je mag uitpakken en beoordelen zoals dat in een winkel mogelijk zou zijn. Gebruik het product niet verder dan nodig om aard, kenmerken en werking vast te stellen. Bij verdergaand gebruik kan onder de wettelijke voorwaarden een aantoonbare waardevermindering worden verrekend.

Een geopende gewone verpakking of ontbrekende originele doos sluit herroeping niet automatisch uit. Stuur accessoires en onderdelen die erbij horen zoveel mogelijk mee terug. Maak waar nodig een back-up en verwijder persoonlijke gegevens en accountkoppelingen veilig.

8. Wettelijke uitzonderingen

Een uitzondering geldt alleen als deze wettelijk van toepassing is en vóór de koop correct is toegelicht. Voorbeelden zijn:

Werkelijk volgens individuele specificaties gemaakte of duidelijk persoonlijke producten. Een standaardproduct speciaal inkopen is op zichzelf geen maatwerk.

Verzegelde computerprogrammatuur of andere wettelijk aangewezen dragers waarvan de verzegeling na levering is verbroken. Een geopende hardwaredoos is niet automatisch zo’n uitzondering.

Digitale inhoud zonder fysieke drager waarvan de levering is gestart nadat de vereiste uitdrukkelijke instemming, erkenning van het verlies van bedenktijd en bevestiging zijn verkregen.

Volledig uitgevoerde diensten waarvoor vooraf de vereiste instemming en erkenning zijn verkregen.

Ook andere wettelijke uitzonderingen kunnen bestaan. Bij twijfel beoordelen wij de concrete aankoop. Dit is geen algemene uitsluiting voor alle software, geopende producten of installatieopdrachten.

9. Defect, garantie of verkeerde levering

Retour- en herroepingsbeleid - versie 2026-10-30-v1

Meld een defect, onveilig of verkeerd geleverd product via support@rs-smartbuildings.nl of +31 6 43095487. Beschrijf het probleem en vermeld indien mogelijk het bestelnummer. Foto’s en serienummers kunnen helpen, maar beperken jouw wettelijke rechten niet.
Wij bieden een oplossing volgens de wettelijke conformiteitsregels. Fabrieksgarantie is aanvullend. Een garantieprobleem wordt niet behandeld alsof je alleen van gedachten bent veranderd. Noodzakelijke retourkosten voor een kosteloze wettelijke oplossing worden niet op jou afgewenteld.
10. Zakelijke en vrijwillige retouren
Voor zakelijke aankopen bestaat geen algemeen wettelijk herroepingsrecht. Neem contact op om een vrijwillige retour te bespreken. Een akkoord en eventuele kosten of waardeverrekening worden vooraf schriftelijk vastgelegd.
Dit staat los van rechten bij een gebrekkige of verkeerde levering. Het verstrijken van een vrijwillige retourtermijn neemt eventuele wettelijke aanspraken niet automatisch weg.
11. Modelformulier voor herroeping
Gebruik deze tekst alleen als je de overeenkomst wilt herroepen. Je kunt hem kopi^{o}ren naar een e-mail of brief.
Aan: RS Smart Buildings / RS-ITSolutions, Churchillplein 63, 6883 EW Velp, Nederland; support@rs-smartbuildings.nl
Hierbij deel ik/wij (*) u mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen / levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*).
Besteld op / ontvangen op (*):
Naam/namen consument(en):
Adres consument(en):
Bestelnummer (optioneel, om de bestelling terug te vinden):
Betreffende product(en) of dienst:
Handtekening consument(en), alleen bij indiening op papier:
Datum:
(*) Doorhalen wat niet van toepassing is. Dit formulier gebruiken is niet verplicht.