Algemene voorwaarden - versie 2026-11-17-v2

1. Over ons en deze voorwaarden

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

Deze voorwaarden gelden voor aanbiedingen en overeenkomsten voor producten, software, installatie, onderhoud en andere diensten van RS Smart Buildings. Een consument is een natuurlijke persoon die niet handelt voor zijn beroep of bedrijf. Andere afnemers zijn zakelijke klanten.

Consumenten houden altijd hun dwingendrechtelijke rechten. Alleen een bedrijfsnaam invullen maakt een privØaankoop niet automatisch zakelijk. Specifieke, schriftelijk overeengekomen afspraken gaan voor op deze voorwaarden, voor zover de wet dat toestaat.

2. Aanbod en bestelling

Het aanbod vermeldt de belangrijkste eigenschappen, prijs en beschikbare informatie over levering. Controleer vóór het bestellen of het product past bij jouw toepassing, aansluitingen en bestaande apparatuur. Vraag ons bij twijfel om advies.

Door te bestellen doe je een aanbod om te kopen. Je ontvangt een elektronische ontvangstbevestiging. De overeenkomst ontstaat wanneer wij de bestelling aanvaarden, bijvoorbeeld door een uitdrukkelijke orderbevestiging of door met de levering te beginnen. Een ontvangst- of betaalbevestiging is op zichzelf geen vrijbrief om een al aanvaarde overeenkomst te weigeren.

Kennelijke fouten, zoals een voor een gemiddelde klant duidelijk onjuiste prijs, kunnen worden hersteld. Bij een beschikbaarheidsprobleem nemen wij contact op. Een betaald bedrag voor een niet geleverde, geannuleerde bestelling wordt terugbetaald.

3. Prijzen, kosten en betalen

Consumentenprijzen zijn inclusief btw. Bij zakelijke prijsweergave vermelden wij duidelijk wanneer een bedrag exclusief btw is. Verzendkosten en andere verplichte kosten worden vóór het bestellen zichtbaar gemaakt. De prijs van een gesloten overeenkomst wordt niet eenzijdig aangepast, behalve als de wet dat toelaat.

De betaalmethoden en eventuele voorwaarden staan bij het afrekenen. Mollie verwerkt online betalingen. Voor achteraf- of gespreid betalen kunnen aanvullende voorwaarden en een beoordeling van de gekozen betaalprovider gelden. Daarover word je geïnformeerd voordat je die methode kiest.

Bij betaling op factuur geldt de afgesproken termijn. Rente en buitengerechtelijke incassokosten zijn alleen verschuldigd wanneer aan de wettelijke voorwaarden is voldaan. Een consument krijgt, waar de wet dat voorschrijft, eerst een kosteloze aanmaning met een betalingstermijn van veertien dagen.

WhatsApp-betaalhulp bij een geplaatste bestelling

Bij een geplaatste webshopbestelling waarvan de online betaling na vier uur nog niet is afgerond, kunnen wij eenmalig via WhatsApp vragen of wij je kunnen helpen. Dit doen wij alleen wanneer je vooraf hebt ingestemd met dit WhatsApp-contact en een geschikt mobiel nummer hebt opgegeven. Het bericht wordt verstuurd namens RS Smart Buildings, uitsluitend tussen 09:00 en 20:00 uur Nederlandse tijd. Valt het controlemoment daarbuiten, dan volgt het bericht op zijn vroegst de volgende ochtend.

Voor verzending controleren wij opnieuw of de betaling nog openstaat. Een ontvangen betaling, een goedgekeurde achterafbetaling of een annulering op jouw verzoek krijgt deze

herinnering niet. Bij een mislukte of afgebroken betaalpoging kan een hulpbericht volgen, zonder dat wij de bestelling daarmee opnieuw activeren. Wij sturen maximaal ØØn hulpbericht per bestelling en maximaal ØØn per telefoonnummer per 24 uur. Betalen op factuur of per bankoverschrijving valt buiten deze vieruurscontrole.
Reageren is vrijwillig. Het bericht is geen incassobericht, brengt geen kosten met zich mee en verandert de overeengekomen betaaltermijn niet. Door op ons WhatsApp-bericht te reageren of een verzoek te sturen aan support@rs-smartbuildings.nl kun je verdere WhatsApp-betaalhulp stopzetten. Toestemming voor dit contact is geen toestemming voor nieuwsbrieven of aanbiedingen. De verwerking van gegevens staat toegelicht in onze privacyverklaring.

4. Levering en vertraging

Wij leveren op het afgesproken adres en binnen de afgesproken termijn. Is geen termijn afgesproken, dan leveren wij bij consumentenkoop in beginsel uiterlijk binnen dertig dagen. Een indicatie is iets anders dan een uitdrukkelijk overeengekomen uiterste leverdatum.
Bij vertraging informeren wij je en bespreken we een oplossing. Een consument kan ons zo nodig een redelijke extra termijn geven. Blijft levering daarna uit, dan kan de overeenkomst worden ontbonden. In de wettelijk bepaalde gevallen, bijvoorbeeld bij een essentiºle afgesproken leverdatum of een weigering om te leveren, is geen extra termijn nodig.

Particuliere klanten

Voor particuliere bestellingen gelden de wettelijke regels voor levering en consumentenkoop. Heb je je bestelling niet ontvangen of is deze beschadigd geleverd? Neem contact met ons op, zodat wij de situatie kunnen onderzoeken en een passende oplossing kunnen bieden.
Je kunt, indien aangeboden, kiezen voor extra transportbescherming met een ontvangstcode. De meerprijs en dekkingslimiet worden vóór het bestellen getoond en de keuze staat niet vooraf aangevinkt. Deze aanvullende bezorgkeuze laat je wettelijke rechten bij een ontbrekende of beschadigde levering onverlet.

Zakelijke klanten

Bij zakelijke bestellingen gaat het risico van verlies of beschadiging van de goederen over op de koper zodra de goederen aan de vervoerder zijn overgedragen, voor zover de wet dit toestaat. Dit laat onze verplichting tot juiste adressering, behoorlijke verpakking en de overeengekomen levering, en onze aansprakelijkheid voor een aan ons toerekenbare tekortkoming, onverlet. Afwijkende schriftelijk overeengekomen leveringsvoorwaarden blijven van toepassing.
De zakelijke koper kan, indien aangeboden, kiezen voor aanvullende transportbescherming met ontvangstcode tegen de vooraf vermelde meerprijs per pakket. Wij regelen dan de afgesproken aanvullende vervoerdersaansprakelijkheid. De getoonde limiet geldt per pakket; vergoeding hangt mede af van de werkelijk aantoonbare schade, de waarde van de goederen en de toepasselijke vervoers- en dekkingsvoorwaarden. Dit is geen afzonderlijke verzekeringspolis voor de koper en geen onvoorwaardelijke uitkering van de getoonde limiet.

Extra transportbescherming: wat is verzekerd?

Kies je bij het afrekenen voor verzekerde verzending met ontvangstcode, dan regelen wij extra bescherming voor de goederen in je pakket bij verlies of fysieke beschadiging tijdens het vervoer door PostNL. Dit gebeurt met de PostNL-dienst verhoogde aansprakelijkheid in combinatie met een ontvangstcode. De extra keuze is vrijwillig en wordt niet vooraf aangevinkt.
Verlies tijdens het vervoer: een pakket dat tijdens het transport vermist raakt, voor zover PostNL daarvoor volgens de vervoersvoorwaarden aansprakelijk is.
Transportschade: fysieke beschadiging van de verzonden goederen tijdens het vervoer, voor zover die schade onder de gekozen PostNL-dienst valt.

Algemene voorwaarden - versie 2026-11-17-v2

Extra zekerheid bij ontvangst: PostNL gebruikt je e-mailadres om een persoonlijke ontvangstcode te sturen. Geef deze pas aan de bezorger bij de daadwerkelijke overdracht.

Bedrag en grenzen van de dekking

De getoonde dekkingslimiet geldt per pakket, tot maximaal 5.000. Wij kiezen de passende staffel aan de hand van de netto productwaarde van de pakketinhoud. Bij meerdere pakketten worden de limiet en toeslag per pakket vastgelegd. Het bedrag in de checkout is een maximale limiet, geen automatische uitkering van dat bedrag.

PostNL beoordeelt een claim op basis van de aantoonbare schade, bewijs van waarde en de vervoersvoorwaarden. Een vergoeding aan ons kan zijn gebaseerd op onze inkoopwaarde exclusief btw en kan daardoor lager zijn dan de verkoopprijs. De extra keuze geeft geen recht op vergoeding boven de aantoonbare, volgens die voorwaarden te vergoeden schade of boven de vastgelegde pakketlimiet.

Deze extra transportdekking biedt geen aanvullende vergoeding voor alleen vertraging, gemiste omzet of winst, dataverlies, gebruiksschade na aflevering of een productdefect dat niet door het vervoer is ontstaan. Eventuele wettelijke rechten, garantie en onze aansprakelijkheid voor eigen tekortkomingen blijven bestaan.

Wij zorgen voor passende verpakking, de juiste verzenddienst en de benodigde aanlevering en verzendbewijzen. De hogere aansprakelijkheid van PostNL vereist onder meer een geregistreerde acceptatie van het pakket. Een fout in onze verpakking, aanlevering of inkoop van de gekozen dienst ontslaat ons niet van onze eigen verplichtingen tegenover jou.

Schade of vermissing melden

Meld een probleem zo spoedig mogelijk bij support@rs-smartbuildings.nl, bij voorkeur met bestelnummer, Track & Trace en een omschrijving. Bewaar indien mogelijk de doos, het verpakkingsmateriaal en de inhoud. Bij schade helpen duidelijke foto s van het verzendlabel, de buiten- en binnenverpakking en het beschadigde product. Stuur producten niet weg voordat wij hebben besproken hoe onderzoek of retour plaatsvindt.

Wij zijn jouw aanspreekpunt en regelen het onderzoek en de claim bij PostNL. Voor consumenten zijn deze meld- en bewijsadviezen geen aanvullende vervaltermijn: je wettelijke rechten blijven gelden, ook zonder de extra keuze. Een wettelijke oplossing door ons is niet afhankelijk van een uitkering door PostNL.

Voor de vervoerdersclaim raadplegen wij de PostNL-voorwaarden voor goederenvervoer 2026, artikel 12.1 en de PostNL-servicekaders 2026 voor verhoogde aansprakelijkheid met ontvangstcode. Deze vervoerdersvoorwaarden beperken jouw dwingendrechtelijke aanspraken op ons niet.

Ontvangst, schade en afhandeling

Controleer de levering en meld verlies of schade zo spoedig mogelijk. Bewaar waar mogelijk de verpakking, foto s en het verzendbewijs, zodat onderzoek mogelijk is. Bij consumenten leidt het ontbreken daarvan of het niet direct melden niet automatisch tot verlies van wettelijke rechten. Deel een ontvangstcode uitsluitend bij de feitelijke overdracht van het pakket door de bezorger.

Als wij een betaalde extra verzenddienst niet volgens de afspraak kunnen uitvoeren, nemen wij contact op over een passende oplossing en de betaalde toeslag. Wij vervangen de betaalde keuze niet stilzwijgend door onbeschermde verzending. De precieze keuze en meerprijs worden in de bestelling vastgelegd.

Backorders: reservering van niet direct beschikbare artikelen

Een als backorder aangeboden artikel is niet direct beschikbaar. Je kunt dit artikel reserveren door een backorder te plaatsen en het getoonde bedrag af te rekenen. Het niet direct beschikbare aantal staat in de winkelwagen en bij het afrekenen. Voor een backorder

is de leverdatum nog niet bevestigd, tenzij wij uitdrukkelijk een concrete levertermijn afspreken. Een algemene bezorgindicatie of bezorgkeuze bij het afrekenen is geen bevestigde leverdatum voor de backorder.
Wij controleren de beschikbaarheid bij de leverancier. Zolang wij het aanbod nog niet hebben aanvaard zoals beschreven in artikel 2, kunnen wij de reservering afwijzen als het artikel niet leverbaar blijkt of een gewijzigde inkoopprijs aanleiding geeft tot een nieuw voorstel. Wij informeren je daarover. Een ontvangstbevestiging of de verwerking van een vooruitbetaling is op zichzelf geen afzonderlijke garantie dat het artikel beschikbaar is. Dit beperkt niet de rechten die je hebt als al wel een overeenkomst tot stand is gekomen.
Een eventueel hoger tarief wordt altijd vooraf als afzonderlijk prijsvoorstel aan je voorgelegd, met vermelding van het verschil en de gevolgen voor levering. Er volgt geen automatische bijschrijving, incasso of verhoging van het al betaalde bedrag. Alleen na jouw uitdrukkelijke akkoord kan een gewijzigd bedrag worden overeengekomen, voor zover de wet dit toestaat. Je mag het voorstel weigeren en de betreffende backorder kosteloos annuleren. Een reeds gesloten overeenkomst wordt niet eenzijdig gewijzigd of uitsluitend vanwege een prijsstijging door ons geannuleerd; je wettelijke rechten blijven bestaan.
Je kunt een nog niet geleverde backorder kosteloos annuleren door contact op te nemen onder vermelding van je bestelnummer. Na een geldige annulering of ontbinding betalen wij het voor het geannuleerde deel ontvangen bedrag, inclusief toepasselijke kosten die daarvoor moeten worden terugbetaald, zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen terug via dezelfde betaalwijze, tenzij je uitdrukkelijk instemt met een andere wijze. Als wij niet kunnen leveren, bespreken wij een alternatief of annulering; een vervangend artikel wordt alleen met jouw akkoord geleverd. De wettelijke regels over levering, vertraging, ontbinding, terugbetaling, garantie en bedenktijd blijven onverminderd gelden.

5. Bedenktijd bij online consumentenkoop

Een consument heeft bij een online aankoop doorgaans veertien dagen bedenktijd zonder opgave van reden. Bij producten eindigt deze termijn veertien dagen na de dag van ontvangst. Bij ØØn bestelling met verschillende leveringen is de ontvangst van het laatste product of onderdeel bepalend. Voor diensten en digitale inhoud gelden de wettelijke startmomenten en uitzonderingen.
Herroepen kan met een duidelijke verklaring per e-mail of post. Het modelformulier in ons retour- en herroepingsbeleid mag je gebruiken, maar dat is niet verplicht. Een melding via de website is een aanvullende mogelijkheid. Een geldige herroeping is niet afhankelijk van een retourgoedkeuring, een reden of het gebruik van ØØn bepaalde route.
Na jouw herroepingsmelding stuur je producten binnen veertien dagen terug. Bij volledige herroeping betalen wij de ontvangen betalingen terug, inclusief de standaardkosten van de heenzending. Extra kosten van een zelf gekozen duurdere verzendmethode hoeven wij niet te vergoeden. Bij producten mogen wij wachten tot ontvangst of een bewijs van terugzending, afhankelijk van wat het eerst gebeurt. Zie het retourbeleid voor de volledige procedure.

6. Retourkosten, gebruik en uitzonderingen

De rechtstreekse kosten van terugzending bij gewone herroeping zijn voor jou als wij dat vóór de koop duidelijk hebben meegedeeld. Anders zijn deze kosten voor ons. Voor een wettelijke consumentenherroeping rekenen wij geen vaste administratie- of restockingkosten.
Je mag het product beoordelen zoals dat in een winkel mogelijk zou zijn. Alleen waardevermindering door verdergaand gebruik dan nodig voor het vaststellen van aard, kenmerken en werking, kan onder de wettelijke voorwaarden worden verrekend. Het ontbreken van een originele verpakking sluit herroeping niet automatisch uit.
Een uitzondering op bedenktijd geldt alleen wanneer de wet die toestaat en aan alle

voorwaarden is voldaan. Denk aan werkelijk individueel maatwerk, bepaalde verzegelde software na verbreking van de verzegeling, of digitale inhoud en volledig uitgevoerde diensten waarvoor de vereiste voorafgaande instemming en erkenning zijn verkregen. Een standaardproduct speciaal inkopen is op zichzelf geen maatwerk.

7. Wettelijke garantie en slimme producten

Een product moet beantwoorden aan de overeenkomst. Voor consumenten geldt wettelijke garantie zonder ØØn vaste algemene eindtermijn. Productsoort, prijs, mededelingen en de redelijk te verwachten levensduur zijn onder meer van belang. Fabrieksgarantie is aanvullend en vervangt deze rechten niet.

Bij een gebrek dat onder wettelijke garantie valt, zorgen wij voor een kosteloze passende oplossing, in beginsel herstel of vervanging. Dit gebeurt binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast. Waar de wet dat bepaalt, kun je prijsvermindering of ontbinding verlangen. Wij blijven als verkoper aanspreekpunt.

Voor producten met digitale elementen, digitale inhoud en digitale diensten gelden ook wettelijke verplichtingen over noodzakelijke functionele en beveiligingsupdates. Wij informeren je over vereisten en updates voor zover dit tot onze verplichtingen behoort. Volg redelijke update-instructies op. Een afwijking van normale consumentenverwachtingen moet afzonderlijk en uitdrukkelijk worden overeengekomen.

8. Zakelijke aankopen

Zakelijke klanten hebben geen algemeen wettelijk herroepingsrecht zoals consumenten. Een vrijwillige zakelijke retour is mogelijk wanneer wij dit schriftelijk accepteren.

Voorwaarden en eventuele werkelijke kosten worden vooraf afgesproken. Rechten bij een gebrekkige of verkeerde levering staan los van een vrijwillige retour.

Voor zakelijke garantie, servicelevels en betaling kunnen in de offerte of overeenkomst aanvullende afspraken worden gemaakt. Voor het verzendrisico geldt onderdeel 4, tenzij geldige afwijkende leveringsvoorwaarden zijn afgesproken. Of een koop zakelijk of particulier is, hangt af van het werkelijke doel en de omstandigheden van de aankoop; alleen een bedrijfsnaam invullen of een keuze in een formulier is niet beslissend voor wettelijke consumentenrechten.

9. Installatie en dienstverlening

Bij installatie en configuratie leggen we werkzaamheden, kosten, planning en meerwerkafspraken vast. De klant zorgt voor afgesproken toegang, informatie, geschikte voorzieningen en toestemming van de rechthebbende. Meerwerk wordt vooraf besproken en overeengekomen.

Maak vóór werkzaamheden een bruikbare back-up van belangrijke gegevens en informeer ons over bijzondere risico’s of veiligheidsvereisten. Dit advies beperkt onze eigen zorgplicht en aansprakelijkheid niet.

Starten wij op uitdrukkelijk verzoek van een consument tijdens de bedenktijd, dan worden de vereiste informatie en instemming afzonderlijk vastgelegd. Bij herroeping kan alleen onder de wettelijke voorwaarden een evenredige vergoeding voor uitgevoerd werk verschuldigd zijn. Bij volledige uitvoering vervalt het recht alleen als aan alle wettelijke voorwaarden is voldaan.

10. Abonnementen en software

Bij een abonnement, beheer- of onderhoudsovereenkomst staan looptijd, prijs, inbegrepen prestaties en opzegmogelijkheden in het aanbod of de overeenkomst. Dwingende consumentenregels over verlenging en opzegging blijven gelden.

Software en documentatie worden gebruikt binnen de afgesproken licentie. Toepasselijke fabrieksvoorwaarden moeten toegankelijk worden verstrekt. Zij beperken geen rechten die wij

als verkoper verplicht aan consumenten moeten bieden.

11. Aansprakelijkheid en overmacht

Wij zijn verantwoordelijk voor een toerekenbare tekortkoming volgens de wet. Voor zakelijke overeenkomsten geldt een overeengekomen uitsluiting van indirecte schade, gevolgschade en bedrijfsstagnatie voor zover deze rechtsgeldig is. Een uitsluiting geldt niet wanneer de wet die verbiedt of bij opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding.

Een beroep op overmacht is alleen mogelijk als aan de wettelijke voorwaarden is voldaan. Overmacht maakt een vooruitbetaling voor een definitief niet geleverde prestatie niet automatisch tot ons eigendom. Verplichte consumentenrechten blijven bestaan.

12. Klachten, privacy en toepasselijk recht

Een klacht kun je melden via support@rs-smartbuildings.nl of +31 6 43095487. Beschrijf het probleem en vermeld indien mogelijk je bestelnummer. Wij bevestigen de ontvangst en reageren binnen een redelijke termijn. Is meer onderzoek nodig, dan laten wij dat weten.

Hoe wij persoonsgegevens gebruiken staat in onze privacyverklaring. Akkoord gaan met voorwaarden is geen toestemming voor marketingcookies.

Nederlands recht is van toepassing. Een consument behoudt de bescherming van dwingend recht van zijn woonland wanneer die volgens het toepasselijke internationale recht geldt.

Geschillen kunnen naar de wettelijk bevoegde rechter. De bij het sluiten van de overeenkomst verstrekte versie blijft voor die overeenkomst van toepassing.