Privacyverklaring - versie 2026-11-17-v2

1. Wie is verantwoordelijk?

RS-ITSolutions, handelend onder de naam RS Smart Buildings
Churchillplein 63, 6883 EW Velp, Nederland
KvK: 42109933 • Btw-id: NL005480062B38
support@rs-smartbuildings.nl • +31 6 43095487
Wij zijn verantwoordelijk voor persoonsgegevens die wij verwerken voor onze webshop, dienstverlening en klantenservice. Via de contactgegevens hierboven kun je privacyvragen stellen en jouw rechten uitoefenen.

2. Welke gegevens gebruiken wij?

Bestelling: naam, bedrijfsnaam, adres, e-mail, telefoonnummer, producten, bedragen, facturen en betaalstatus.
Account: accountgegevens, een beveiligde wachtwoordrepresentatie, aanmeld- en activatiegegevens.
Levering en service: afleveradres, verzend- en trackinggegevens, retouren, garantie, retourfoto s en verzendbewijzen en waar nodig serienummers of apparaatidentificaties.
Contact: berichten, tickets, chatvragen, antwoorden en bestanden die je meestuurt.
Techniek: IP-adressen, tijdstippen, browser- en apparaatgegevens, loggegevens, cookiekeuzes en websitegebeurtenissen.
E-mail: aflever-, bounce- en klachtgegevens en, afhankelijk van de e-mailinstellingen, open- of klikgebeurtenissen.
Wij krijgen gegevens vooral van jou. Betaal- en bezorgdiensten kunnen een betaalstatus, afleverstatus of aanvullende informatie teruggeven die nodig is voor de bestelling. Plaats geen wachtwoorden, identiteitsbewijzen of bijzondere persoonsgegevens, zoals medische gegevens, in een gewone productvraag of chat.
Bij een retour verwerken wij ook de vervoerder, verzendcode of Track & Trace-link en de door jou aangeleverde foto van het pakket of afgiftebewijs. Dit helpt bij ontvangst, onderzoek en afhandeling van jouw retour en eventuele aanspraken. Vermijd onnodige persoonsgegevens op de foto. Foto s zijn afgeschermd en alleen toegankelijk via jouw persoonlijke retourlink of voor bevoegde beheerders. Deel deze link niet met anderen.
Bij gekozen bezorging met een ontvangstcode geven wij het e-mailadres van de ontvanger aan PostNL door om de code en noodzakelijke bezorginformatie te sturen. Wij leggen de gekozen afleverbeveiliging, de prijs en de pakketgebonden dekkingslimiet vast voor uitvoering, administratie en eventuele klachten. Deel een ontvangstcode niet vooraf met anderen.

3. Doelen en grondslagen

Overeenkomst of jouw verzoek: orders, offertes, betalingen, levering, installatie, accountfuncties, retouren, garantie en product- of servicevragen.
Wettelijke verplichting: facturatie, fiscale administratie en geldige wettelijke informatieverzoeken.
Gerechtvaardigd belang: beveiliging, voorkomen en onderzoeken van misbruik, klachten, onderbouwen van aanspraken en beperkte technische gebruiksmeting. Noodzaak, proportionaliteit en jouw belangen moeten daarbij worden afgewogen.
Toestemming: nieuwsbrieven, uitgebreide Analytics-meting met cookies, persoonlijke aanbevelingen en marketingtechnieken waarvoor toestemming nodig is.
Benodigde bestel- of administratiegegevens zijn niet geheel vrijblijvend. Zonder een geldig afleveradres kunnen wij bijvoorbeeld niet bezorgen. Andere informatie is optioneel waar dat bij het formulier staat. Het weigeren van optionele cookies staat een gewone aankoop niet in de weg. Toestemming kun je altijd intrekken.
WhatsApp-betaalhulp

Als je vooraf hebt ingestemd met WhatsApp-betaalhulp bij een geplaatste bestelling, gebruiken wij je opgegeven mobiele nummer, voornaam en de status en ouderdom van de betaling om te bepalen of ØØn hulpbericht passend is. Vooraf controleren wij de actuele betaalstatus bij de betaalprovider. Het bericht bevat geen adres, betaalkaartgegevens, productlijst of bestelbedrag.
Het bericht wordt via ons gekoppelde WhatsApp-account verzonden. Voor die verzending worden het telefoonnummer en de berichttekst verwerkt door WhatsApp/Meta volgens hun toepasselijke voorwaarden en privacybeleid. Ontvangen reacties gebruiken wij voor de afhandeling van je vraag. Je kunt je afmelden door op ons WhatsApp-bericht te reageren of via support@rs-smartbuildings.nl; je bestelling en overige dienstverlening blijven daarbij ongewijzigd.
Wij registreren de gegeven instemming, de verzendstatus en eventuele afmelding om onjuiste of dubbele berichten te voorkomen en jouw keuze te respecteren. Wij gebruiken deze registratie niet als toestemming voor andere marketing. Opvragen, intrekken of andere privacyverzoeken kan via de contactgegevens in deze verklaring. Voor bewaring en overige rechten gelden de betreffende onderdelen hieronder.

4. Ontvangers en dienstverleners

Wij delen alleen gegevens die nodig zijn voor de taak. Afhankelijk van jouw gebruik gaat het om:
TransIP en andere ingeschakelde hosting- en IT-dienstverleners voor websitewerking en beveiliging.
Mollie en de gekozen betaaldienst voor betalingen en betaalstatussen.
Moneybird voor facturen en boekhouding.
PostNL en eventuele andere afgesproken vervoerders voor adrescontrole, labels, levering en retouren.
Mailgun voor verzending en verwerking van e-mail.
Leveranciers, installateurs of fabrikanten voor een afgesproken levering, installatie, ondersteuning of garantie.
Google voor de hieronder beschreven Analytics-functies.
OpenAI voor AI-ondersteunde productvragen en ondersteuning wanneer je zulke functies gebruikt.
Adviseurs of bevoegde instanties bij een wettelijke verplichting of gerechtvaardigde noodzaak.
Sommige partijen verwerken in onze opdracht; andere zijn zelfstandig verantwoordelijk voor eigen dienstverlening, zoals wettelijke controles door een betaaldienst. Waar een verwerkersovereenkomst nodig is, hoort deze bij de afspraken met die partij.
Bij rechtstreekse levering delen wij noodzakelijke aflever- en contactgegevens met de betrokken leverancier. Voor garantie, reparatie of retourafhandeling kunnen wij relevante aankoopgegevens, product- en serienummers en informatie over het defect delen met de leverancier, fabrikant of reparateur. We beperken dit tot wat nodig is voor de afhandeling.

5. AI, aanbevelingen en geautomatiseerde functies

Bij de digitale assistent kunnen jouw vraag, relevante gesprekscontext en noodzakelijke product- of bestelgegevens met een AI-dienst worden verwerkt. AI-antwoorden kunnen fouten bevatten. Neem bij twijfel over compatibiliteit, offertes, privacy of een belangrijke beslissing contact op met een medewerker.
Persoonlijke productaanbevelingen gebruiken activiteit op deze website als je daarvoor toestemming geeft. Een acceptatiebeoordeling voor achteraf betalen wordt door de gekozen betaalprovider uitgevoerd onder diens voorwaarden. Bij vragen of bezwaar kun je ons en, waar

van toepassing, die provider benaderen.

6. Analytics en cookiekeuzes

De huidige website gebruikt Google Analytics 4 met Advanced Consent Mode. Vóór een keuze en na weigeren blijft Analytics- en advertentieopslag op geweigerd. De Google-tag kan dan beperkte cookieloze pagina- en gebeurtenissignalen versturen. Cookieloos betekent niet automatisch dat geen persoonsgegevens worden verwerkt; ook technische verbindingsgegevens, zoals een IP-adres, kunnen een rol spelen.

Na Analytics-toestemming kunnen cookie- en sessiegegevens, product- en checkoutgebeurtenissen, bestelwaarden en een gepseudonimiseerde interne gebruikersverwijzing worden verwerkt. De toepassing verwijdert querystrings uit analysepagina-adressen en is ingericht om geen namen, e-mailadressen, telefoonnummers, adressen of vrije berichttekst als analyseparameters mee te sturen.

Het cookiebeleid beschrijft technieken en termijnen. Via Cookievoorkeuren in de footer kun je toestemming wijzigen of intrekken. Voor bezwaar tegen beperkte meting kun je ons ook rechtstreeks benaderen.

7. Verwerking buiten de EER

Sommige diensten kunnen gegevens buiten de Europese Economische Ruimte verwerken, bijvoorbeeld via internationale infrastructuur of toegang voor ondersteuning. Doorgifte moet een geldige juridische basis hebben, zoals een toepasselijk adequaatheidsbesluit of standaardcontractbepalingen met eventuele aanvullende maatregelen.

Wil je weten welke doorgiftegrondslag en afspraken gelden voor een specifieke verwerking van jouw gegevens? Neem contact op. Wij geven de toepasselijke informatie en leggen uit hoe je een kopie van relevante waarborgen kunt verkrijgen.

8. Bewaartermijnen

Fiscale administratie: doorgaans zeven jaar vanaf het moment waarop de wettelijke termijn begint. Voor gegevens met een langere fiscale bewaartermijn, zoals bepaalde OSS-administratie, kan dit tien jaar zijn.

Account en service: zolang nodig voor het account, lopende overeenkomsten, garantie, klachten of rechtsvorderingen. Daarna verwijderen of anonimiseren wij gegevens voor zover geen bewaarplicht geldt.

Klantgebonden IP-gebeurtenissen: de huidige toepassing verwijdert deze na 365 dagen. Andere noodzakelijke beveiligings- of bewijsgegevens kunnen een eigen termijn hebben bij een incident of aanspraak.

Nieuwsbrief: tot afmelding of intrekking. Minimale gegevens kunnen bewaard blijven om toestemming te bewijzen en een nieuwe ongewenste mailing na afmelding te voorkomen.

Retourfoto s en verzendbewijs: zolang noodzakelijk voor de afhandeling van de retour en eventuele klachten of aanspraken. Wij beoordelen verwijdering op verzoek en zodra verdere bewaring niet nodig is. De toepassing wist deze bestanden niet automatisch na een vaste termijn.

Cookies en lokale opslag: volgens het cookiebeleid.

Wij beoordelen de bewaartermijn per doel. Een verwijderverzoek betekent daarom niet dat een factuur die wettelijk bewaard moet worden meteen kan worden gewist.

9. Jouw privacyrechten

Onder de voorwaarden van de AVG kun je inzage, een kopie, verbetering, verwijdering, beperking of overdracht van persoonsgegevens vragen. Je kunt bezwaar maken tegen verwerking op basis van gerechtvaardigd belang. Tegen direct marketing kun je altijd bezwaar maken. Intrekken van toestemming maakt eerdere rechtmatige verwerking niet met terugwerkende kracht onrechtmatig.

Stuur jouw verzoek naar support@rs-smartbuildings.nl. Wij reageren in beginsel binnen ØØn maand. Bij een ingewikkeld verzoek kan de wettelijke termijn worden verlengd; je hoort binnen de eerste maand waarom en met hoeveel tijd. Wij kunnen jouw identiteit passend controleren, zonder standaard meer identificatiegegevens te vragen dan nodig is.
Ben je niet tevreden, laat het ons weten. Je kunt ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of gebruikmaken van andere wettelijke rechtsmiddelen.

10. Beveiliging en wijzigingen

Wij treffen passende technische en organisatorische maatregelen, zoals toegangsbeperking, beveiligde verbindingen en logging, afgestemd op de risico's. Geen systeem kan absolute veiligheid garanderen. Meld een mogelijk probleem zonder gegevens van anderen onnodig in te zien of te verspreiden.
Deze verklaring kan veranderen wanneer diensten, feitelijke verwerking of wetgeving wijzigen. De datum en versie staan bovenaan. Bij wezenlijke wijzigingen waarvoor extra informatie of nieuwe toestemming nodig is, informeren wij je op de daarvoor aangewezen manier.

11. Reviewuitnodigingen en Trustpilot

Na een bestelling kunnen wij je via Trustpilot uitnodigen om je ervaring te beoordelen. Hiermee willen wij feedback verzamelen over onze dienstverlening en die verbeteren. Een beoordeling is vrijwillig; niet reageren of een kritische beoordeling heeft geen invloed op je bestelling, garantie of klantenservice.
Voor deze uitnodiging delen wij uitsluitend je naam, e-mailadres en bestelnummer met Trustpilot A/S in Denemarken. Wij sturen daarvoor een afzonderlijk technisch bericht aan Trustpilot. Wij sturen hierbij geen factuur, volledig besteloverzicht, afleveradres, telefoonnummer of betaalgegevens mee. De bezorgscan gebruiken wij intern om het uitnodigingsmoment te bepalen.
De grondslag voor deze beperkte verwerking is ons gerechtvaardigde belang om feedback over daadwerkelijk geleverde dienstverlening te verzamelen en onze service te verbeteren (artikel 6 lid 1 onder f AVG). Daarbij beperken wij de gegevens, starten wij per bestelling maximaal ØØn automatische uitnodigingsaanvraag en bieden wij een eenvoudige mogelijkheid om bezwaar te maken. De uitnodiging is niet bedoeld voor reclame, aanbiedingen of een nieuwsbrief. Toestemming voor cookies of het aanvaarden van algemene voorwaarden geldt niet als toestemming voor reviewuitnodigingen.
Wil je geen reviewuitnodigingen? Meld je dan kosteloos af via Afmelden voor reviewuitnodigingen of mail naar support@rs-smartbuildings.nl. Wij blokkeren dan toekomstige uitnodigingsaanvragen voor dat e-mailadres. Is een aanvraag al aan Trustpilot doorgegeven, gebruik dan ook de afmeldlink in de uitnodiging of neem contact met ons op voor hulp bij verwijdering van uitnodigingsgegevens.
Voor het versturen van uitnodigingen verwerkt Trustpilot gegevens in onze opdracht, onder de verwerkersafspraken van Trustpilot. Voor je eigen gebruik van het Trustpilot-platform, je profiel en een openbare review geldt daarnaast de privacyverklaring van Trustpilot.
Trustpilot kan dienstverleners buiten de EER inschakelen; de verwerkersafspraken beschrijven de toepasselijke doorgiftewaarborgen.
De inhoud van onze technische uitnodigingsberichten en de aanvullende bezorgbewijzen voor deze reviewcontrole worden na 90 dagen verwijderd. Een minimale registratie bij de bestelling blijft bewaard om dubbele uitnodigingsaanvragen te voorkomen en de verzending te kunnen verantwoorden, volgens de termijnen voor bestel- en serviceadministratie in onderdeel 8. Een afmelding bewaren wij als een beveiligde, niet rechtstreeks leesbare verwijzing naar het e-mailadres zolang dit nodig is om je keuze te respecteren. Trustpilot hanteert eigen

bewaartermijnen: de huidige verwerkersafspraken noemen maximaal twee jaar voor overige uitnodigingsgegevens. Je kunt ons om inzage of verwijdering van uitnodigingsgegevens vragen.
De interactieve Trustpilot-widget en het JavaScript-integratiescript op onze website worden alleen geladen na toestemming voor marketing/externe diensten. Daarbij kan Trustpilot technische verbindingsgegevens ontvangen, zoals een IP-adres, browsergegevens en het websitebezoek, en eigen cookies of vergelijkbare technieken gebruiken. Zonder die toestemming blijft een gewone link naar Trustpilot beschikbaar. Een klik op die link brengt je naar een externe website. Zie ook ons cookiebeleid.

12. Productreviews op onze website en bij Google

Drie dagen nadat de bezorging van alle pakketten is bevestigd, kunnen wij je ØØn e-mail sturen om de gekochte producten afzonderlijk te beoordelen. Dit is een vrijwillig verzoek om service- en productfeedback op basis van ons gerechtvaardigde belang om ervaringen met daadwerkelijk gekochte producten te verzamelen. Deze productreviews worden door onze webshop verzameld, los van de bedrijfsreviews bij Trustpilot. Ook na een vertraagde levering kan een productreview worden gevraagd.

Voor de uitnodiging gebruiken wij je naam, e-mailadres, bestelnummer en de gekochte producten. Mailgun verzorgt de verzending. De persoonlijke link is 90 dagen geldig en geeft alleen toegang tot de producten uit die bestelling. Deel deze link niet met anderen. De inhoud van uitnodigingsberichten en aanvullende technische reviewbewijzen wordt na 90 dagen verwijderd; een minimale verzendregistratie blijft bewaard om dubbele uitnodigingen te voorkomen.

Een review bevat alleen je voornaam of de aanduiding Anonieme koper, een beoordeling van 1 tot 5 sterren, een eventuele titel en jouw toelichting. Een eventuele achternaam wordt niet openbaar getoond, ook niet in de Google-reviewfeed. Wij publiceren een review alleen als je daar bij het insturen uitdrukkelijk mee instemt. Daarbij leggen wij het moment en de versie van de privacyverklaring vast. Gebruik geen volledige achternaam, contactgegevens, bestelnummer of andere persoonlijke informatie in de review.

Nieuwe reviews staan eerst afgeschermd. Wij gebruiken OpenAI binnen onze AI-pilot om de productnaam, gekozen openbare naam, reviewtitel en reviewtekst te controleren op spam, scheldwoorden, bedreigingen, persoonsgegevens en relevantie. Daarbij sturen wij geen factuur, afleveradres of klant-e-mailadres mee. De AI-controle krijgt de sterrenwaarde niet aangeleverd. Kritiek of een lage beoordeling is geen reden om een inhoudelijk geldige review tegen te houden. Bij twijfel of een mislukte AI-controle blijft de review afgeschermd voor handmatige beoordeling. AI kan de waarheid van een ervaring niet bewijzen; de aankoopkoppeling bevestigt dat het product bij een echte bestelling hoort.

Een gepubliceerde review kan met je gekozen openbare naam, beoordeling, tekst, datum en productgegevens op onze productpagina en in Google-productbeoordelingen verschijnen. Naar Google sturen wij hiervoor geen klant-e-mailadres, afleveradres, betaalgegevens of intern bestelnummer. Google bepaalt zelf of beoordelingen worden getoond. Voor Googles eigen verwerking geldt het privacybeleid van Google.

Je kunt een review tijdens de geldigheidsduur van de persoonlijke link zelf verwijderen. Daarna kun je verwijdering of correctie vragen via support@rs-smartbuildings.nl. Gepubliceerde reviews blijven beschikbaar zolang deze publicatie een doel heeft en je je toestemming niet intrekt. Niet-gepubliceerde reviewinhoud wordt na 90 dagen verwijderd. Verwijdering bij ons werkt niet noodzakelijk direct door in reeds door Google getoonde of opgeslagen informatie. Je kunt ons vragen te helpen met een verwijderverzoek.

Wil je geen nieuwe uitnodigingen over de webshop of producten? Gebruik Afmelden voor reviewuitnodigingen. De blokkade geldt voor toekomstige uitnodigingsaanvragen vanuit onze

webshop en heeft geen invloed op je bestelling of garantie.