

Algemene voorwaarden, verwerkersovereenkomst en privacybeleid

Smart Return · versie 2.0 · juli 2026 · vervangt versie 1.3 (februari 2026) en het privacybeleid versie 1.0.

Dit document bestaat uit drie delen: Deel I — Algemene voorwaarden · Bijlage A — Verwerkersovereenkomst (AVG) · Deel II — Privacybeleid.

Deel I — Algemene voorwaarden

Artikel 1 — Definities

- **Smart Return:** de eenmanszaak Smart Return, gevestigd aan de Melodie 9, 2925 BJ Krimpen aan den IJssel, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 99708914, btw-nummer NL005405536B17, bereikbaar via info@smartreturn.nl.
- **Klant:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een Overeenkomst aangaat met Smart Return.
- **Consument:** de klant van Klant die een retouraanvraag indient via de Dienst.
- **Dienst:** het Smart Return SaaS-platform, inclusief retourportaal, dashboard, workflows, rapportages en bijbehorende functionaliteit.
- **Overeenkomst:** de afspraken tussen Smart Return en Klant over het gebruik van de Dienst, inclusief deze voorwaarden.
- **Bundel:** het in het abonnement inbegrepen aantal retouraanvragen per maand.
- **Overage:** retouraanvragen boven de Bundel.
- **Founders-tarief:** een gereduceerd tarief dat Smart Return in een actieperiode aan een beperkt aantal klanten aanbiedt, met prijsbescherming zoals omschreven in artikel 5.

Artikel 2 — Totstandkoming en reikwijdte

- 1 De Overeenkomst komt tot stand zodra Klant digitaal akkoord gaat met deze voorwaarden, een orderbevestiging ondertekent, of feitelijk gebruikmaakt van de Dienst.
- 2 Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, orderbevestigingen en overeenkomsten. Afwijkingen zijn uitsluitend geldig indien schriftelijk overeengekomen.
- 3 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 4 Smart Return mag een aanmelding gemotiveerd of ongemotiveerd weigeren.

Artikel 3 — De Dienst en wijze van leveren

- 1 Smart Return levert de Dienst als online servicedienst. Smart Return spant zich in de Dienst zorgvuldig en beschikbaar te houden, maar geeft geen garantie op foutloze werking of ononderbroken beschikbaarheid.
- 2 **De Dienst ondersteunt het retourproces; Smart Return beoordeelt geen retouren en neemt geen beslissingen over retouraanvragen.** Klant bepaalt altijd zelf het retourbeleid, de beoordeling van individuele retouren, de terugbetaling en de communicatie met Consumenten. De Dienst structureert uitsluitend de workflow en legt de door Klant genomen beslissingen vast.
- 3 De Dienst bevat geen geautomatiseerde besluitvorming en geen profilering in de zin van artikel 22 AVG.
- 4 Smart Return is geen vervoerder en geen partij bij de vervoerovereenkomst tussen Klant of Consument en de vervoerder. Vertraging, verlies of schade door vervoerders of andere derden valt buiten de invloedssfeer van Smart Return.
- 5 Smart Return mag de Dienst wijzigen (waaronder verbeteringen, beveiligingsupdates en aanpassingen aan de gebruikersinterface), mits de kernfunctionaliteit in redelijkheid behouden blijft.

Artikel 4 — Gebruik, accounts en verantwoordelijkheden van Klant

- 1 Klant ontvangt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om de Dienst te gebruiken voor de eigen bedrijfsvoering gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

- 2 Klant is verantwoordelijk voor de juiste invoer van gegevens, de inrichting van retourregels en retourvoorwaarden, de interne autorisaties (wie mag goedkeuren of filteren) en de naleving van consumentenrecht en overige wetgeving.
- 3 Klant informeert zijn Consumenten op de eigen kanalen over het gebruik van de Dienst en de verwerking van hun gegevens, waaronder het uploaden van foto's.
- 4 Klant draagt zorg voor veilige omgang met inloggegevens. Handelingen via het account worden geacht door of namens Klant te zijn verricht.

Artikel 5 — Prijzen, betaling en prijsbescherming

- 1 **Alle prijzen zijn exclusief btw** en exclusief kosten van derden, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Tenzij anders overeengekomen geldt het gepubliceerde standaardtarief of het tarief uit de orderbevestiging.
- 2 Abonnementen zijn gebaseerd op een Bundel. Overage wordt achteraf gefactureerd tegen het overeengekomen of geldende tarief per extra retouraanvraag.
- 3 **Maandabonnement:** Smart Return factureert per maand vooraf. Betaling vindt plaats binnen veertien dagen na factuurdatum via overboeking, of via een andere overeengekomen betaalmethode.
- 4 **Jaarabonnement:** Klant kan kiezen voor vooruitbetaling van twaalf maanden tegen tien procent korting op het dan geldende tarief. Het jaarbedrag wordt in één keer vooraf gefactureerd. Bij tussentijdse opzegging door Klant vindt geen restitutie plaats over de resterende looptijd, tenzij de opzegging het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Smart Return.
- 5 **Founders-tarief en prijsbescherming:** stapt Klant in tegen een Founders-tarief, dan geldt dat tarief zolang de Overeenkomst onafgebroken voortduurt. Bij beëindiging en latere herinschrijving geldt het op dat moment geldende standaardtarief.
- 6 Blijft betaling uit, dan mag Smart Return na een herinnering en een redelijke termijn de toegang tot de Dienst geheel of gedeeltelijk opschorten totdat betaling is ontvangen. Opschorting laat de betalingsverplichting onverlet.
- 7 Bij niet-tijdige betaling is Klant van rechtswege in verzuim en is Klant de wettelijke handelsrente en redelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.
- 8 Smart Return mag tarieven jaarlijks indexeren conform de consumentenprijsindex van het CBS. Voor klanten met prijsbescherming geldt dat de vaste abonnementsprijs niet wordt verhoogd; variabele kosten, waaronder Overage en kosten van derden, kunnen wel wijzigen.

Artikel 6 — Duur en opzegging

- 1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij een jaarabonnement is overeengekomen.
- 2 **Maandabonnement:** Klant kan maandelijks opzeggen met een opzegtermijn van één maand, gerekend vanaf de dag van opzegging (opzegging op 15 maart betekent einde op 15 april). Opzegging kan per e-mail aan info@smartreturn.nl.
- 3 **Jaarabonnement:** loopt twaalf maanden en wordt daarna stilzwijgend omgezet in een maandabonnement, opzegbaar volgens lid 2.
- 4 Smart Return mag de Overeenkomst per direct beëindigen of de toegang opschorten indien Klant structureel niet betaalt, de Dienst misbruikt, de beveiliging of intellectuele eigendomsrechten schendt, of de Dienst gebruikt op een wijze die schade, risico of verstoring veroorzaakt voor Smart Return of andere klanten.
- 5 Na beëindiging heeft Klant dertig dagen de gelegenheid om zijn gegevens te exporteren. Daarna worden de gegevens verwijderd conform Bijlage A.

Artikel 7 — Aansprakelijkheid

- 1 Smart Return levert de Dienst "as is". Smart Return is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade en bedrijfsstagnatie.
- 2 Smart Return is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit beslissingen of handelingen van Klant (waaronder het accepteren of filteren van retouren, terugbetalingen en klantcommunicatie), uit onjuiste of onvolledige gegevensinvoer door Klant of Consument, uit handelen of nalaten van derden (waaronder vervoerders, hosting, e-mail- en betaalproviders en integratiepartners), of uit beveiligingsincidenten die redelijkerwijs buiten de invloedssfeer van Smart Return vallen, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Smart Return.
- 3 Indien Smart Return toch aansprakelijk is voor directe schade, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totaalbedrag dat Klant in de drie maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit aan Smart Return heeft betaald, met een absoluut maximum van € 5.000 per gebeurtenis en per kalenderjaar.
- 4 De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Smart Return.

- 5 Elke aanspraak vervalt indien Klant niet binnen negentig dagen na ontdekking schriftelijk en met voldoende onderbouwing klaagt.

Artikel 8 — Vrijwaring en verantwoordelijkheid richting Consument

- 1 Klant blijft eindverantwoordelijk voor de retourafhandeling richting Consument, inclusief de beoordeling, terugbetaling, vervanging en naleving van consumentenwetgeving, waaronder het recht op ontbinding en de regels over waardevermindering.
- 2 Klant vrijwaart Smart Return tegen aanspraken van Consumenten of andere derden die voortvloeien uit het retourbeleid van Klant, uit beslissingen van Klant, of uit de producten of dienstverlening van Klant.

Artikel 9 — Intellectueel eigendom en gebruiksbeperkingen

- 1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de Dienst (software, code, ontwerpen, rapportages en modellen) berusten bij Smart Return of haar licentiegevers.
- 2 Klant zal de Dienst niet kopiëren, decompileren, reverse engineeren of anderszins trachten de broncode te achterhalen, behoudens dwingendrechtelijke uitzonderingen.
- 3 Smart Return mag geanonimiseerde en geaggregeerde gegevens gebruiken om de Dienst te verbeteren en benchmarks samen te stellen, mits deze gegevens niet herleidbaar zijn tot Klant of Consument.
- 4 Smart Return mag de naam en het logo van Klant uitsluitend als referentie gebruiken na voorafgaande schriftelijke toestemming van Klant.

Artikel 10 — Overmacht

- 1 Smart Return is niet gehouden tot nakoming bij overmacht, waaronder storingen in internet, hosting, energievoorziening, cyberincidenten, overheidsmaatregelen en uitval van derden waarop Smart Return redelijkerwijs geen invloed heeft.
- 2 Bij overmacht spant Smart Return zich in de Dienst zo snel als redelijkerwijs mogelijk te herstellen.

Artikel 11 — Wijziging van deze voorwaarden

- 1 Smart Return mag deze voorwaarden wijzigen. Wijzigingen worden ten minste dertig dagen voor inwerkingtreding per e-mail aan Klant meegedeeld.
- 2 Is een wijziging niet louter tekstueel of van ondergeschikt belang en accepteert Klant deze niet, dan mag Klant de Overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.

Artikel 12 — Toepasselijk recht en forumkeuze

- 1 Op de Overeenkomst en deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- 2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Rotterdam.
- 3 Is een bepaling nietig of vernietigbaar, dan blijven de overige bepalingen van kracht en treedt een geldige bepaling in de plaats die de bedoeling zo dicht mogelijk benadert.

Bijlage A — Verwerkersovereenkomst (AVG)

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de Overeenkomst en geldt als verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 AVG.

A1 — Rollen

Klant is Verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens van zijn Consumenten. Smart Return is Verwerker en verwerkt deze gegevens uitsluitend in opdracht van Klant. Voor de gegevens van Klant zelf (contactpersonen, accountgegevens, facturatie) is Smart Return Verwerkingsverantwoordelijke; daarop is Deel II van toepassing.

A2 — Onderwerp, aard, doel en duur

- **Onderwerp en doel:** het faciliteren van het retourproces van Klant, waaronder het indienen van retouraanvragen door Consumenten, de beoordeling daarvan door het team van Klant, statuscommunicatie en rapportage.
- **Soorten persoonsgegevens:** naam, e-mailadres, ordernummer, adresgegevens voor de retourzending, productinformatie, opgegeven retourreden, door de Consument geüploade foto's van het product, en track-and-tracegegevens.
- **Categorieën betrokkenen:** Consumenten van Klant en medewerkers van Klant die de Dienst gebruiken.

- **Bijzondere categorieën:** Smart Return vraagt hier niet om. Klant instrueert zijn Consumenten uitsluitend foto's van het product te uploaden, niet van personen.
- **Duur:** de looptijd van de Overeenkomst, met de bewaartermijnen uit A9.

A3 — Instructies

- 1 Smart Return verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van Klant, waaronder deze Overeenkomst, tenzij een wettelijke verplichting anders vereist. In dat geval informeert Smart Return Klant vooraf, tenzij die wetgeving dat verbiedt.
- 2 Smart Return stelt Klant onverwijld op de hoogte indien een instructie naar haar oordeel in strijd is met de AVG.

A4 — Beveiliging

Smart Return neemt passende technische en organisatorische maatregelen, waaronder versleutelde verbindingen (TLS), toegangsbeveiliging met persoonlijke accounts en rolgebaseerde autorisaties, logging van beslissingen, back-ups en periodieke updates. De maatregelen zijn afgestemd op de aard van de gegevens en de stand van de techniek.

A5 — Geheimhouding

Smart Return waarborgt dat personen die toegang hebben tot de persoonsgegevens tot geheimhouding zijn verplicht en uitsluitend toegang hebben voor zover noodzakelijk voor hun taak.

A6 — Subverwerkers

- 1 Klant verleent Smart Return algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers voor hosting, e-mailbezorging, opslag en aanverwante techniek.
- 2 Smart Return legt aan iedere subverwerker ten minste dezelfde verplichtingen op als in deze bijlage en blijft jegens Klant verantwoordelijk voor hun handelen.
- 3 Smart Return verstrekt op verzoek een actueel overzicht van de ingeschakelde subverwerkers en informeert Klant voorafgaand aan het toevoegen of vervangen van een subverwerker. Klant kan binnen veertien dagen gemotiveerd bezwaar maken; komen partijen er niet uit, dan mag Klant de Overeenkomst opzeggen tegen de datum van de wijziging.

A7 — Bijstand aan Klant

Smart Return verleent Klant redelijke medewerking bij het afhandelen van verzoeken van betrokkenen (inzage, correctie, verwijdering, beperking, overdraagbaarheid en bezwaar), bij het melden van datalekken, bij gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en bij voorafgaande raadpleging van de toezichthouder. Verzoeken van betrokkenen die rechtstreeks bij Smart Return binnenkomen, worden doorgestuurd naar Klant en niet zelfstandig afgehandeld.

A8 — Datalekken

Smart Return meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging aan Klant, en in ieder geval binnen achtenveertig uur na ontdekking, met de op dat moment bekende informatie over de aard van de inbreuk, de betrokken categorieën gegevens, de vermoedelijke gevolgen en de genomen maatregelen. Klant blijft verantwoordelijk voor eventuele meldingen aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan betrokkenen.

A9 — Bewaartermijnen en verwijdering

- **Foto's van Consumenten worden uiterlijk dertig dagen na de retouraanvraag automatisch verwijderd.**
- Overige retourgegevens worden bewaard gedurende de looptijd van de Overeenkomst, tenzij Klant een kortere termijn instelt.
- Na beëindiging van de Overeenkomst worden alle persoonsgegevens binnen negentig dagen verwijderd of teruggegeven, naar keuze van Klant, tenzij een wettelijke bewaarplicht anders vereist.

A10 — Audits

Smart Return stelt op verzoek de informatie beschikbaar die nodig is om aan te tonen dat aan artikel 28 AVG wordt voldaan. Klant mag ten hoogste eenmaal per jaar, en daarnaast bij een concreet vermoeden van een tekortkoming, een audit laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige, na aankondiging van ten minste dertig dagen en tijdens kantooruren. De kosten komen voor rekening van Klant, tenzij uit de audit een materiële tekortkoming van Smart Return blijkt.

A11 — Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

Smart Return verwerkt en slaat persoonsgegevens op binnen de Europese Economische Ruimte. Is doorgifte naar een derde land onvermijdelijk, dan gebeurt dat uitsluitend op basis van een geldig overdrachtsmechanisme, waaronder een adequaatheidsbesluit of de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie.

A12 — Verhouding tot de voorwaarden

Bij strijdigheid tussen deze bijlage en Deel I prevaleert deze bijlage voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft. De aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 7 is van overeenkomstige toepassing, voor zover dwingend recht dat toestaat.

Deel II — Privacybeleid

Versie 2.0 · juli 2026. Dit privacybeleid legt uit hoe Smart Return omgaat met persoonsgegevens.

1. Wie wij zijn

Smart Return is een servicedienst waarmee webshops retouraanvragen laten beoordelen voordat het pakket onderweg is. Smart Return is een eenmanszaak, gevestigd aan de Melodie 9, 2925 BJ Krimpen aan den IJssel, KvK 99708914. Contact: info@smartreturn.nl.

2. Twee rollen

Wij hebben twee verschillende rollen en dat bepaalt bij wie je moet zijn met een vraag over je gegevens.

- **Als verwerker** — voor de gegevens van consumenten die via het retourportaal van een webshop een retour aanmelden. Die webshop is verwerkingsverantwoordelijke; wij verwerken uitsluitend in zijn opdracht (zie punt 3).
- **Als verwerkingsverantwoordelijke** — voor onze eigen bezoekers en contacten: bezoekers van smartreturn.nl, aanvragers van de marge-analyse, nieuwsbriefinschrijvingen, demo-aanvragen en (contactpersonen van) klanten (zie punt 4).

3. Gegevens van consumenten (rol: verwerker)

- **Welke gegevens:** naam, e-mailadres, ordernummer, adresgegevens voor de retourzending, productinformatie, de opgegeven retourreden, de door de consument geüploade foto's van het product en track-and-tracegegevens.
- **Waarvoor:** uitsluitend om de webshop een retouraanvraag te laten beoordelen, de consument op de hoogte te houden van de status, en de webshop te laten rapporteren over zijn retourstromen. Onterechte retouren — gedragen, beschadigde of incomplete artikelen — kunnen zo worden gefilterd vóórdat ze worden verzonden.
- **Wie beslist:** het team van de webshop, altijd. Er is geen geautomatiseerde besluitvorming en geen profilering.
- **Hoe lang:** foto's worden uiterlijk dertig dagen na de retouraanvraag automatisch verwijderd. Overige retourgegevens bewaart de webshop zolang dat nodig is voor zijn eigen administratie.
- **Jouw rechten:** verzoeken om inzage, correctie of verwijdering lopen via de webshop waar je hebt besteld. Komt een verzoek bij ons binnen, dan sturen wij het door naar die webshop.

4. Gegevens van bezoekers en klanten (rol: verwerkingsverantwoordelijke)

- **Marge-analyse:** vul je de calculator in en vraag je het rapport aan, dan verwerken wij je e-mailadres en de ingevulde bedrijfsgegevens om je het rapport te sturen en contact met je op te nemen. Grondslag: toestemming en gerechtvaardigd belang (verkoop en dienstverlening). Bewaartermijn: maximaal twee jaar na het laatste contact.
- **Nieuwsbrief:** je e-mailadres, op basis van je toestemming. Je kunt je in iedere e-mail afmelden. Bewaartermijn: tot je afmelding.
- **Demo-aanvraag:** naam, e-mailadres, webshopgegevens en de antwoorden die je bij het plannen invult, om het gesprek voor te bereiden. Grondslag: uitvoering van of aanloop naar een overeenkomst.
- **Klantgegevens:** contact-, account- en facturatiegegevens, op basis van de overeenkomst en onze wettelijke administratieplicht. Facturatiegegevens bewaren wij zeven jaar (fiscale bewaarplicht).
- **Websitebezoek:** technische gegevens en statistieken over het gebruik van onze site, om de site te verbeteren en te beveiligen. Grondslag: gerechtvaardigd belang, en toestemming waar de wet dat vereist.

5. Cookies

Wij gebruiken functionele cookies die nodig zijn om de site te laten werken, en analytische cookies om te zien hoe de site wordt gebruikt. Voor cookies die niet strikt noodzakelijk zijn, vragen wij vooraf je toestemming. Je kunt je keuze op elk moment aanpassen of cookies verwijderen via je browserinstellingen.

6. Delen met derden

Wij verkopen geen persoonsgegevens en delen ze niet met derden voor commerciële doeleinden. Wij schakelen wel dienstverleners in die namens ons verwerken, zoals hosting, opslag, e-mailbezorging en agendasoftware. Met hen sluiten wij verwerkersovereenkomsten. Op verzoek geven wij een actueel overzicht. Daarnaast verstrekken wij gegevens uitsluitend als de wet ons daartoe verplicht.

7. Beveiliging en opslag

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen, waaronder versleutelde verbindingen (TLS), toegangsbeveiliging met persoonlijke accounts, rolgebaseerde autorisaties en back-ups. Gegevens worden opgeslagen binnen de Europese Economische Ruimte. Is doorgifte daarbuiten onvermijdelijk, dan gebeurt dat op basis van een geldig overdrachtsmechanisme.

8. Jouw rechten

Je hebt recht op inzage, correctie, verwijdering, beperking van de verwerking, bezwaar en overdraagbaarheid van je gegevens. Gaat het om gegevens die wij als verwerkingsverantwoordelijke verwerken, mail dan info@smartreturn.nl; wij reageren binnen één maand. Gaat het om een retouraanvraag bij een webshop, neem dan contact op met die webshop. Ben je het oneens met hoe wij met je gegevens omgaan, dan kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

9. Wijzigingen

Wij kunnen dit privacybeleid aanpassen. De actuele versie staat altijd op smartreturn.nl, met vermelding van het versienummer en de datum. Bij ingrijpende wijzigingen informeren wij onze klanten per e-mail.

10. Contact

Vragen over privacy? Mail info@smartreturn.nl. Smart Return, Melodie 9, 2925 BJ Krimpen aan den IJssel, KvK 99708914.