

---

# Veelgestelde vragen betaaldienst SmartP

---



[6 september 2019]

---

## Gebruik van SmartP

### 1. Wat is SmartP?

SmartP is een aankoop doen zonder je zorgen te maken of je wel krijgt waarvoor je betaalt. Met SmartP betaal je als koper bij je bestelling, maar gaat het geld niet meteen naar de verkoper toe. Als de verkoper vervolgens niet levert, of je accepteert de levering niet, dan krijg je vanzelf je geld terug.

### 2. Hoe werkt SmartP?

Je betaalt het aankoopbedrag met iDEAL aan GoCredible. GoCredible bewaart jouw geld op de afgeschermd bankrekening van Stichting Dergengelden GoCredible. Er wordt pas uitbetaald aan de verkoper als jij je aankoop bij aflevering accepteert. Gaat de aankoop niet door, dan draaien we de betaling terug en ontvang je jouw geld weer.

### 3. Wat zijn de voordelen van betalen met SmartP?

SmartP is er voor de zekerheid. Dat doen we zo:

- Je betaalt eenvoudig met iDEAL,
- Je ziet de aankoop eerst voordat de verkoper wordt uitbetaald,
- Als je niks krijgt of de levering niet accepteert, dan krijg je vanzelf je geld terug.

### 4. Wie kan SmartP gebruiken?

Als je een Nederlandse bankrekening hebt waarmee je met iDEAL kan betalen en een geldig legitimatiebewijs hebt. Het maakt niet uit bij welke bank je klant bent.

### 5. Kan ik SmartP ook met een zakelijke bankrekening gebruiken?

Ja, dat kan.

### 6. Wat kost SmartP?

GoCredible rekent de koper geen kosten voor het gebruik van SmartP.

---

## Betalen

### 7. Wat is het verschil tussen SmartP en een iDEAL betaling?

Je betaalt aan SmartP met iDEAL. Het verschil met een gewone iDEAL-betaling is dat bij SmartP jouw geld niet direct naar de verkoper gaat, maar pas nadat je het product hebt geaccepteerd. Als er niet geleverd wordt, of je accepteert de levering niet, dan krijg je automatisch je geld terug.

### 8. Heb ik een account nodig om SmartP te gebruiken?

Nee, je hoeft bij ons geen account aan te maken. Wel vragen we een aantal gegevens van je zodat we de betaaldienst kunnen uitvoeren en, als dat nodig mocht zijn, om je terug te betalen. Ook kan het zijn dat we de gegevens vragen om aan wetgeving te voldoen.

### 9. Wat doet SmartP met mijn gegevens?

Wij gebruiken je gegevens alleen voor het uitvoeren van de betaaldienst. We delen je gegevens enkel met anderen als dat wettelijk is toegestaan of daar een verplichting voor bestaat. Meer informatie vindt je onze Privacy verklaring.

---

## Bewaren van geld

### 10. Hoe veilig is mijn geld bij GoCredible?

Je geld wordt bewaard op een afgeschermderekening. Omdat GoCredible bij De Nederlandsche Bank is geregistreerd als betaaldienstverlener vrijgesteld van toezicht, is het een vereiste dat klantgelden veilig worden gesteld. GoCredible heeft dit geregeld via de Stichting Derdengelden GoCredible. Op deze manier staat je geld altijd veilig apart.

### 11. Van wie is het geld op de rekening van Stichting Derdengelden GoCredible?

Het geld op deze rekening is van jou als koper. Als je jouw aankoop van de verkoper ontvangt en accepteert, dan is het geld van de verkoper.

### 12. Wat als de verkoper failliet gaat?

Als de verkoper failliet gaat en je hebt je aankoop nog niet ontvangen, dan heb je daar geen last van. De verkoper is namelijk nog niet betaald. En als er niet geleverd wordt, krijg je je geld terug.

---

## Uitbetaling aan verkoper

### 13. Wanneer betaalt GoCredible de verkoper?

De afspraken wanneer de verkoper uitbetaald wordt, kunnen per verkoper verschillen. Je vindt de afspraken die gelden voor jouw aankoop bij je keuze voor betalen met SmartP. Deze afspraken kun je lezen voordat je betaalt. Na je betaling ontvang je een e-mail waarin de afspraken zijn opgenomen. Ook de afspraken wanneer we je terugbetalen kun je teruglezen.

---

## Terugbetalen aan koper

### 14. Wanneer krijg ik mijn geld terug?

Je krijgt je geld terug als:

- de verkoper niet binnen de afgesproken termijn levert, of
- je de levering niet accepteert, of
- de verkoper doorgeeft dat de koop niet doorgaat.

### 15. Hoe krijg ik mijn geld terug?

Als er binnen een afgesproken termijn niet geleverd wordt, krijg je de aankoopsom terug. Wil je bij de levering je aankoop niet accepteren? Teken dan niet voor ontvangst. Als je de levering niet accepteert, dan geeft de verkoper aan ons door dat jij terugbetaald moet worden.

### 16. Op welke bankrekening krijg ik mijn geld van GoCredible terug?

GoCredible betaalt je alleen terug op het bankrekeningnummer dat je gebruikt hebt bij de iDEAL-betaling. Zo kan er niks fout gaan.

### **17. Hoe snel krijg ik mijn geld terug?**

We boeken je geld terug zodra wij bericht krijgen dat het geld aan jou terugbetaald moet worden. Dit bericht krijgen wij als er niet op tijd is geleverd, jij de aankoop niet accepteert of als de verkoper doorgeeft dat de koop niet doorgaat. Als we dit weten op werkdagen vóór 14 uur, dan staat het geld dezelfde dag alweer op je rekening. Ontvangen wij het bericht later of is het weekend, dan staat je geld de volgende werkdag op je bankrekening.

---

## **Garantie en retourneren**

### **18. Heb ik met SmartP garantie op mijn aankoop?**

GoCredible verzorgt alleen de betaaldienst, wij verzorgen niet de garantie op je aankoop. Het kan wel zijn dat de verkoper garantie levert op je aankoop. Als je product bij aflevering niet goed is, dan accepteer je de levering niet en je krijg je je geld terug. Accepteer je het product wel en blijkt er later iets niet goed te zijn, dan moet je dit zelf met de verkoper oplossen. Als je eenmaal je product geaccepteerd hebt dan heeft GoCredible hier geen rol meer in.

### **19. Hoe krijg ik mijn geld terug als ik de aankoop wil retourneren?**

Nadat je je product hebt geaccepteerd, betaalt GoCredible de verkoper. Mocht er daarna een reden zijn om je aankoop te retourneren, dan volg je de instructies van de verkoper. GoCredible heeft hier geen rol meer in. Als je geld terugkrijgt na retournering, dan moet je dit zelf met de winkel regelen.

### **20. Kan ik een klacht indienen over het product dat ik heb gekocht?**

Nee. Voor een klacht over het product richt je je tot de verkoper. GoCredible regelt alleen de betaling.

---

## **Meer weten**

### **21. Wat als ik nog een andere vraag heb over SmartP?**

Neem dan contact op via [info@gocredible.nl](mailto:info@gocredible.nl) of bel naar 085 – 060 11 44.