



NIEUWEGEIN

Algemene Voorwaarden

Algemene Voorwaarden

Garantievoorwaarden

Retourbeleid

Klachten en Geschillen

Privacybeleid

EM WATCH SERVICE

Postbus 125, 3430 AC Nieuwegein

info@emwatchservice.nl

VERSIE 1.3

17 juli 2026

KVK 84324201 • BTW NL003947600B57

INHOUD

- | | | | |
|---|------------------------------|----|--|
| 1 | Toepasselijkheid | 10 | Waardevermindering bij gebruik |
| 2 | Werkwijze en dienstverlening | 11 | Uitzonderingen op het retourrecht |
| 3 | Afgifte en verzending | 12 | Klachtenprocedure |
| 4 | Prijzen en betaling | 13 | Verwerkingsverantwoordelijke |
| 5 | Aansprakelijkheid en risico | 14 | Welke gegevens verwerken wij |
| 6 | Niet-afgehaalde producten | 15 | Doeleinden en grondslag van verwerking |
| 7 | Garantie bij reparaties | 16 | Externe dienstverleners |
| 8 | Garantie bij webshopaankopen | 17 | Uw rechten |
| 9 | Retourtermijn en procedure | 18 | Cookies |

DEEL 1

Algemene Voorwaarden

EM Watch Service hanteert de branchevoorwaarden zoals opgesteld door de Nederlandse Juweliers- en Urwerkenbranche en de Vereniging Goud- en Zilvermeden (SER, 2011), aangevuld met onderstaande specifieke bepalingen.

Artikel 1 — Toepasselijkheid

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, aanbiedingen en overeenkomsten van EM Watch Service.
- 1.2 Door gebruik te maken van onze diensten of het indienen van een aanmeldformulier gaat u akkoord met deze voorwaarden.

Artikel 2 — Werkwijze en dienstverlening

- 2.1 EM Watch Service werkt uitsluitend op afspraak. Horloges worden persoonlijk afgegeven op het vestigingsadres of opgestuurd.
- 2.2 Bij aanmelding verklaart de klant of de waarde van het product hoger is dan de maximale aansprakelijkheid van €12.500,- (zie artikel 5.4). Een exacte waardebepaling wordt niet van de klant verlangd. EM Watch Service beoordeelt mede op basis van deze verklaring of het product wordt aanvaard, is niet gehouden een product te aanvaarden en hoeft een weigering niet te motiveren.
- 2.3 **Wij accepteren uitsluitend**
 - Mechanische en quartz polshorloges
 - Zakhorloges
 - Horloges waarvan onderdelen nog verkrijgbaar zijn of donoronderdelen beschikbaar zijn
- 2.4 **Wij accepteren uitdrukkelijk geen**
 - Replica horloges
 - Smartwatches
 - Mechanische klokken (grootwerk)

Artikel 3 — Afgifte en verzending

- 3.1** De voorkeur gaat altijd uit naar persoonlijke afgifte op afspraak. Het exacte afleveradres ontvangt u na het maken van een afspraak.
- 3.2** Opsturen is mogelijk maar heeft nadrukkelijk niet de voorkeur. Het verzenden van een horloge naar EM Watch Service ter reparatie of onderhoud, en het retourneren van een webshopaankoop door de klant, geschiedt voor risico van de klant. EM Watch Service is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging tijdens deze zendingen.

3.3 Indien de klant kiest voor verzending

- Gebruik een verzekerde verzendmethode naar keuze (PostNL, DHL, DPD of vergelijkbaar)
- Verpak het horloge goed en zorgvuldig
- Voeg een kopie van het aanmeldformulier bij met naam en telefoonnummer

- 3.4** Bij verkoop via de webshop aan een consument draagt EM Watch Service het risico van beschadiging of verlies tot het moment waarop de consument het product heeft ontvangen, conform artikel 7:11 BW. Lid 3.2 doet hieraan niet af.

Artikel 4 — Prijzen en betaling

- 4.1** Alle vermelde prijzen zijn inclusief BTW.
- 4.2** Bij reparatie en onderhoud kan de klant vooraf een richtprijs opvragen. Bedraagt de richtprijs meer dan €100 en dreigt deze met meer dan 10% te worden overschreden, dan neemt EM Watch Service contact op met de klant voor akkoord. Bedraagt de richtprijs niet meer dan €100 en dreigt deze met meer dan €20 te worden overschreden, dan neemt EM Watch Service eveneens contact op voor akkoord.
- 4.3** Betaling geschiedt uitsluitend via bankoverschrijving of digitale betaling. Contant geld wordt niet geaccepteerd.
- 4.4** Facturen dienen binnen 7 dagen te worden voldaan, voorafgaand aan ophaling of retourzending per post. Bij het uitblijven van betaling volgt EM Watch Service de wettelijke verplichtingen bij consumententransacties. Na het verstrijken van de betalingstermijn en een herinnering wordt de vordering uit handen gegeven aan een incassobureau. Alle bijkomende kosten worden verhaald op de klant.
- 4.5** De klant vestigt automatisch een vuistpand op het ingeleverde product ter zekerheid van betaling. Indien na 12 maanden geen betaling is ontvangen, behoudt EM Watch Service het recht tot verkoop van het product conform de branchevoorwaarden.

Artikel 5 — Aansprakelijkheid en risico

- 5.1** EM Watch Service is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan inbraak, diefstal, overval, brand, waterschade en natuurrampen, voor zover deze niet aan EM Watch Service zijn toe te rekenen. Dit geldt ook wanneer het product in beheer is bij EM Watch Service.

5.2 De aansprakelijkheid van EM Watch Service is per product beperkt tot **€12.500,-**, of zoveel meer als de afgesloten aansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval uitkeert.

5.3 EM Watch Service voldoet haar aansprakelijkheid bij voorkeur door herstel of vervanging van het beschadigde onderdeel, zo nodig via de fabrikant of een gespecialiseerd atelier. Vergoeding in geld vindt uitsluitend plaats indien herstel of vervanging redelijkerwijs niet mogelijk is.

5.4 De klant verklaart bij aanmelding of de waarde van het product hoger is dan €12.500,-. Verklaart de klant dat dit het geval is, of is de waarde hem niet bekend, dan wijst EM Watch Service hier vóór aannahme uitdrukkelijk op. Het deel van de waarde dat de maximale aansprakelijkheid overschrijdt, blijft in alle gevallen voor risico van de klant. Het staat de klant vrij het product niet ter reparatie aan te bieden, of dit deel bij zijn eigen verzekeraar te verzekeren. EM Watch Service biedt zelf geen verzekering aan en bemiddelt hier niet in.

5.5 Emotionele of immateriële schade komt niet voor vergoeding in aanmerking.

5.6 De beperkingen in dit artikel gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van EM Watch Service.

Artikel 6 — Niet-afgehaalde producten

6.1 Indien de klant een gereedgemeld en volledig betaald product niet binnen 24 maanden na kennisgeving van gereedheid heeft afgehaald, behoudt EM Watch Service het recht dit product te verkopen. De opbrengst van deze verkoop komt toe aan EM Watch Service.

DEEL 2

Garantievoorwaarden

Artikel 7 — Garantie bij reparaties

7.1 Deelreparaties

12 MAANDEN

Garantie op het vervangen onderdeel (indien nieuw). Geen garantie op de algehele werking van het uurwerk. Donoronderdelen zijn uitgesloten van garantie.

7.2 Batterijwissel

12 MAANDEN

Garantie op de werking van de batterij, mits gemeten waarden goed zijn. Geen garantie op de werking van het uurwerk.

7.3 Volledige revisie moderne uurwerken

12 MAANDEN

Garantie op de werking van het uurwerk, mits alle slijtageonderdelen zijn vervangen en nieuw verkrijgbaar zijn. Veerbreuk is uitgesloten.

7.4 Revisie vintage uurwerken

3 MAANDEN

Garantie op de werking. Geen garantie op onderdelen en/of donoronderdelen. Vintage uurwerken worden hersteld naar het best mogelijke functioneren, niet naar nieuwstaat.

- 7.5 Waterdichtheid** Ook niet na een positieve test. Waterdichtheid is een momentopname en blijft op eigen risico. Jaarlijkse controle wordt aanbevolen.
GEEN GARANTIE
-

- 7.6** Geen garantie op schade door eigen toedoen, zoals stoten, vallen of vochtinwerking.

Artikel 8 — Garantie bij webshopaankopen

- 8.1 Vintage / tweedehands** Garantie op de werking.
3 MAANDEN
-

- 8.2 Moderne horloges in nieuwstaat** Garantie op de werking.
12 MAANDEN
-

- 8.3** De garantie geldt niet voor: waterdichtheid, normale slijtage, schade door eigen toedoen of derden, niet-geautoriseerde reparaties, esthetische schade, vocht- of waterschade, of batterijvervanging.

DEEL 3

Retourbeleid

Artikel 9 — Retourtermijn en procedure

- 9.1** De retourtermijn bedraagt 14 dagen na ontvangst. Neem vooraf contact op via e-mail voor retourinstructies. Ongeautoriseerde retourzendingen worden niet geaccepteerd. Wanneer een horloge op verzoek is geserviced, vervalt het recht op retour.
- 9.2** Verzendkosten en risico van retour zijn voor rekening van de klant. Gebruik een verzekerde verzendmethode en goede verpakking.

Artikel 10 — Waardevermindering bij gebruik

- 10.1** U mag het horloge slechts inspecteren zoals u dat in een fysieke winkel zou mogen doen. Draagsporen, verwijderde stickers, ingekorte banden of andere vormen van gebruik die verder gaan dan beoordeling, leiden tot waardevermindering die op het terug te betalen bedrag in mindering wordt gebracht.

Artikel 11 — Uitzonderingen op het retourrecht

- 11.1** Retour is niet mogelijk als het product gebruikt, aangepast of gewijzigd is, stickers of labels zijn verwijderd, onderdelen ontbreken, het product niet in originele staat verkeert, of het horloge op verzoek is geserviced.

DEEL 4

Klachten en Geschillen

Artikel 12 — Klachtenprocedure

- 12.1** Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend via info@emwatchservice.nl, tijdig nadat de klant de gebreken heeft ontdekt.
- 12.2** Indien niet naar tevredenheid opgelost, kan de klant zich wenden tot het Bemiddelingsbureau Sieraden en Uurwerken of de Geschillencommissie Sieraden en Uurwerken (www.degeschillencommissie.nl).

DEEL 5

Privacybeleid

Artikel 13 — Verwerkingsverantwoordelijke

- 13.1** EM Watch Service, Postbus 125, 3430 AC Nieuwegein. E-mail: info@emwatchservice.nl. KVK: 84324201. Wij verwerken persoonsgegevens conform de AVG.

Artikel 14 — Welke gegevens verwerken wij

- 14.1** **Via het aanmeldformulier:** voornaam, achternaam, telefoonnummer, adresgegevens, e-mailadres, merk en model horloge, omschrijving reparatie.
- 14.2** **Via het contactformulier:** naam, e-mailadres, bericht.
- 14.3** **Automatisch:** IP-adres, apparaatgegevens en gebruiksstatistieken via cookies.
- 14.4** Inzendingen via onze formulieren worden, inclusief datum en IP-adres, opgeslagen in een archief op onze eigen hosting. Dit archief dient als registratie van de gegeven akkoordverklaring en wordt maximaal 5 jaar bewaard, waarna inzendingen worden verwijderd.

Artikel 15 — Doeleinden en grondslag van verwerking

- 15.1** Wij verwerken persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:
- Uitvoering van de overeenkomst (reparatie, onderhoud, communicatie)
 - Beantwoorden van vragen en klachten
 - Facturatie en administratie
 - Analyse en optimalisatie van de website
- 15.2** Voor de uitvoering van de overeenkomst en het beantwoorden van vragen en klachten berust de verwerking op de noodzaak voor de uitvoering van de overeenkomst (artikel 6 lid 1 sub b AVG). Wij vragen hiervoor geen toestemming; deze gegevens zijn nodig om de opdracht te kunnen uitvoeren.
- 15.3** Voor facturatie en administratie berust de verwerking mede op het voldoen aan een wettelijke verplichting (artikel 6 lid 1 sub c AVG).

- 15.4** Voor analyse en optimalisatie van de website berust de verwerking op uw toestemming, gegeven via de cookiebanner (artikel 6 lid 1 sub a AVG). Deze toestemming kunt u te allen tijde intrekken.

Artikel 16 — Externe dienstverleners

- 16.1** Wij maken gebruik van: WordPress (websitebeheer), Elfsight (Google Reviews), Google Analytics 4 (webanalyse), Google Fonts (lettertypeweergave), Contact Form 7 (formulieren), reCAPTCHA v3 (beveiliging) en TransIP (domeinbeheer, webhosting en e-mail). Gegevens worden verwerkt binnen de EU of in landen met passende beschermingsmaatregelen.

Artikel 17 — Uw rechten

- 17.1** U heeft het recht op inzage, correctie, verwijdering, bezwaar en dataportabiliteit. Waar de verwerking berust op uw toestemming (zie artikel 15.4), kunt u die toestemming te allen tijde intrekken. Neem contact op via info@emwatchservice.nl of schrijf naar Postbus 125, 3430 AC Nieuwegein.
- 17.2** U kunt ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 18 — Cookies

- 18.1** Onze website maakt gebruik van functionele cookies, analytische cookies (Google Analytics 4) en cookies van derden (Elfsight, Google Fonts, reCAPTCHA). Bij uw eerste bezoek wordt toestemming gevraagd. U kunt uw voorkeuren aanpassen via de cookiebanner of browserinstellingen.

EM Watch Service behoudt het recht deze voorwaarden te wijzigen. De meest actuele versie is altijd beschikbaar op de website. Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

Edwin Meessen — EM Watch Service, Nieuwegein