SAM'S SADDLE
SERVICE

VOORWAARDEN EN PRIVACY

Algemene voorwaarden · Versie 2.0 · 16 november 2026

Privacyverklaring · Versie 1.0 · 16 november 2026

Sam's Saddle Service · eenmanszaak van Samantha IJven
Doctor van Noortstraat 80, 2266 HA Stompwijk
KvK 72191848 · btw NL002127587B75
sam@samssaddleservice.nl · 06 51 05 19 22 · samssaddleservice.nl

INHOUD

ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Algemeen
2. Offertes en aanbiedingen
3. Contractduur; leveringsvoorwaarden specifieke producten; leveringstermijnen, uitvoering en wijziging overeenkomst
4. Afspraken op locatie
5. Reparatie en/of maatwerk werkzaamheden
6. Herroepingsrecht en zichttermijn
7. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst
8. Overmacht
9. Betaling en incassokosten
10. Eigendomsvoorbehoud
11. Garanties, onderzoek en reclames, verjaringstermijn
12. Aansprakelijkheid
13. Risico-overgang
14. Intellectuele eigendom
15. Toepasselijk recht en geschillen
16. Reclames transport
17. Demozadel huren
18. Nacontrole
19. Persoonsgegevens

PRIVACYVERKLARING

- Wie we zijn
- Welke gegevens we verwerken
- Waarvoor we je gegevens gebruiken
- Hoe lang we je gegevens bewaren
- Met wie we gegevens delen
- Cookies
- Beveiliging
- Je rechten
- Klachten
- Wijzigingen

ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie 2.0 · 16 november 2026

Deze voorwaarden gelden voor alle afspraken, diensten en verkopen van Sam's Saddle Service.

Artikel 1 Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte/bestelling en overeenkomst tussen Sam's Saddle Service (Sam's Saddle Service, eenmanszaak van Samantha IJven, gevestigd aan de Doctor van Noortstraat 80, 2266 HA Stompwijk, KvK 72191848, btw NL002127587B75, e-mail sam@samssaddleservice.nl, telefoon 06 51 05 19 22), hierna te noemen: "Opdrachtnemer", en een "Opdrachtgever" waarop Opdrachtnemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Onder de Opdrachtgever kan zowel een "Consument", zijnde een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, alsmede een "Niet-consument" worden gerekend.
3. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan door Opdrachtnemer derden dienen te worden betrokken.
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Opdrachtnemer en de Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
6. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
7. Indien Opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
8. Opdrachtnemer behoudt zich het recht om zonder opgaaf van redenen de samenwerking met een Opdrachtgever te beëindigen. Van dit recht zal zeker gebruik gemaakt worden indien Opdrachtgever zich zich op enigerlei wijze niet houdt aan de door Opdrachtnemer gestelde voorwaarden voor aankoop en/of verkoop.

Artikel 2 Offertes en aanbiedingen

1. Alle offertes, prijsopgaven en aanbiedingen, in welke vorm dan ook, van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, en geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Een offerte of aanbieding

vervalt indien het product waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is, of wanneer Opdrachtgever niet schriftelijk binnen 30 dagen heeft gereageerd.

2. Een offerte, prijsopgave of aanbieding is gebaseerd op de door de Opdrachtgever verstrekte gegevens, ontwerpen, tekeningen en daaraan ontleende gegevens. De Opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer tijdig alle informatie en documenten die nodig zijn voor een goede uitvoering van de opdracht.
3. Opdrachtnemer kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. De prijzen op de website en in offertes voor Consumenten zijn inclusief btw. Prijzen voor Niet-consumenten zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld. Reiskosten worden berekend volgens artikel 4 lid 7.
5. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is Opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
7. Door Opdrachtnemer verstrekte prijslijsten, brochures etc. zijn aan wijzigingen onderhevig en gelden niet als offerte. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om orders zonder opgaaf van redenen te weigeren. Opdrachtnemer kan een aanbetaling of betaling vooraf vragen, zoals bepaald in artikel 9 lid 1.

Artikel 3 Contractduur; leveringsvoorwaarden specifieke producten; leveringstermijnen, uitvoering en wijziging overeenkomst

1. Onder overeenkomst wordt verstaan de bestelling van een bepaald product of een bepaalde dienst. Na voltooiing van de bestelde dienst of levering van het product wordt de overeenkomst in principe als beëindigd beschouwd. Er wordt telkens een nieuwe overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever aangegaan zodra Opdrachtgever een nieuwe bestelling plaatst, tenzij Opdrachtnemer de samenwerking met Opdrachtgever per direct beëindigt.
2. Is voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever Opdrachtnemer derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Opdrachtnemer dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
3. Indien Opdrachtnemer gegevens behoeft van de Opdrachtgever voor de uitvoering van de overeenkomst, vangt de uitvoeringstermijn niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever deze juist en volledig aan Opdrachtnemer ter beschikking heeft gesteld.
4. Levering geschiedt af bedrijf van Opdrachtnemer, op locatie bij een afspraak, of door verzending bij een bestelling via de webshop. De Opdrachtgever is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat deze hem ter beschikking worden gesteld. Indien de Opdrachtgever afname weigert of nalatig is

met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is Opdrachtnemer gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

5. Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
6. Aanvullingen en wijzigingen op een overeenkomst, binden Opdrachtnemer slechts voor zover zij door Opdrachtnemer schriftelijk zijn bevestigd. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Opdrachtnemer een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.
7. Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Opdrachtnemer gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade (daaronder begrepen kosten) aan de zijde van Opdrachtnemer daardoor direct of indirect ontstaan.
8. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voorwaarden te stellen aan levering van bepaalde producten en diensten. Bij name worden genoemd de door Opdrachtnemer ontworpen en geleverde zadels waarvoor strikte aankoop- en verkoopregels gelden die Opdrachtgever bij het aangaan van de overeenkomst (bestelling) voor akkoord heeft bevonden.

Artikel 4 Afspraken op locatie

1. Een afspraak voor een zadelpasconsult, controle, oriëntatieconsult of andere dienst op locatie kan online, telefonisch of via WhatsApp worden aangevraagd. Een online aanvraag is pas een afspraak nadat Opdrachtnemer die per e-mail heeft bevestigd.
2. Opdrachtgever kan een afspraak kosteloos verzetten of annuleren tot 48 uur voor het afgesproken tijdstip, via de link in de bevestigingsmail of in overleg met Opdrachtnemer.
3. Bij annuleren of verzetten binnen 48 uur voor de afspraak, of als Opdrachtgever niet aanwezig is of het paard niet beschikbaar is, is Opdrachtgever de volledige consultkosten verschuldigd. Reiskosten worden dan niet berekend.
4. Opdrachtnemer mag een afspraak verzetten bij ziekte, overmacht of een spoedgeval. Opdrachtnemer stelt dan zo snel mogelijk een nieuw moment voor. Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op vergoeding van kosten of schade.
5. Opdrachtgever zorgt voor een veilige, droge plek waar het paard goed vast kan staan, een droog en gepoetst paard, het harnachement dat beoordeeld moet worden, en een ruiter die het paard kan rijden als dat nodig is voor het consult. Kan het consult hierdoor niet of niet volledig doorgaan, dan geldt lid 3.
6. De duur van een consult is een indicatie. De prijs van een consult is de prijs volgens de tarieven op de website op de datum van de afspraak.
7. Reiskosten worden berekend per kilometer enkele reis vanaf de vestiging van Opdrachtnemer, over de kortste route, tegen het tarief op de website. Hiermee is ook de terugreis gedekt. Binnen het eigen postcodegebied (2266) worden geen reiskosten berekend. Worden op dezelfde dag meer paarden op hetzelfde adres geholpen, dan worden de reiskosten over die paarden verdeeld.
8. Opdrachtnemer mag tijdens het consult foto’s en video’s van het paard, het zadel en de pasvorm maken voor het eigen klantdossier. Voor andere doeleinden, zoals sociale media, gebruikt Opdrachtnemer deze alleen in overleg met en met toestemming van Opdrachtgever.

9. De pasvorm en het advies zijn gebaseerd op de situatie van paard en ruiter op het moment van het consult. Paard en ruiter veranderen; Opdrachtnemer adviseert een volwassen paard minimaal twee keer per jaar te laten controleren.

Artikel 5 Reparatie en/of maatwerk werkzaamheden

1. Reparatie- en maatwerk werkzaamheden die niet vallen onder de garantiebepalingen geschieden voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadiging aan zaken van Opdrachtgever die het gevolg zijn of verband houden met het uitvoeren van reparatie- en maatwerk werkzaamheden.
2. Op reparaties verstrekt Opdrachtnemer 3 maanden garantie.
3. Indien Opdrachtgever binnen 6 maanden na voltooiing van de gerepareerde zaken deze niet ophaalt tegen betaling van de reparatie- en eventuele bijkomende kosten, wordt de gerepareerde zaak eigendom van Opdrachtnemer en doet Opdrachtgever afstand van elke vorm van eigendom.

Artikel 6 Herroepingsrecht en zichttermijn

1. Bij een aankoop via de webshop of een andere koop op afstand heeft de Consument 14 dagen bedenktijd vanaf de dag van ontvangst. De Consument meldt dit schriftelijk of per e-mail en stuurt de producten binnen 14 dagen daarna terug, ongebruikt en in de originele verpakking. De kosten van terugzending zijn voor de Consument.
2. Opdrachtnemer betaalt het aankoopbedrag binnen 14 dagen na de melding terug, maar mag wachten tot de producten retour zijn ontvangen.
3. Het herroepingsrecht geldt niet voor producten die volgens specificaties van de Consument zijn gemaakt of aangepast (maatwerk), verzegelde producten die om hygiënische redenen niet terug kunnen nadat de verzegeling is verbroken, en producten die in gebruik zijn genomen.
4. Koopt de Consument een zadel op locatie, na passen en proefrijden, dan geldt een zichttermijn van zeven (7) dagen vanaf de dag van levering, tenzij anders is afgesproken. Retourneren gebeurt alleen na overleg met Opdrachtnemer. De kosten van het zadelpasconsult en de terugzending blijven verschuldigd.

Artikel 7 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:

1. de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
2. na het sluiten van de overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
3. de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
4. Indien door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal

nakomen, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

5. Voorts is Opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd.
6. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
7. Indien Opdrachtnemer tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
8. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
9. Indien de Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
10. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever zorg dragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Opdrachtgever in rekening gebracht. De Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.
11. In geval van liquidatie, van (aanvrage van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Opdrachtnemer vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
12. Indien de Opdrachtgever een geplaatste order voor zadels of producten geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aan- afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Voor het annuleren van afspraken geldt artikel 4.

Artikel 8 Overmacht

1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet- voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Opdrachtnemer of van derden daaronder begrepen. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Opdrachtnemer zijn verbintenis had moeten nakomen.
3. Opdrachtnemer kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zoveel Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 9 Betaling en incassokosten

1. Betaling geschiedt direct na de afspraak per pin, of binnen 7 dagen na factuurdatum via de betaallink in de factuur (iDEAL) of per overschrijving naar de rekening op de factuur. Contante betaling is mogelijk in overleg. Opdrachtnemer kan bij een consult en bij de aankoop van een zadel of andere goederen een aanbetaling of betaling vooraf vragen.
2. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Een Niet-consument is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. Een Consument is de wettelijke rente verschuldigd, nadat Opdrachtnemer een kosteloze herinnering heeft gestuurd met een betaaltermijn van 14 dagen. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
3. Indien een Niet-consument niet binnen de aangegeven termijn betaalt, behoudt Opdrachtnemer het recht om de vordering met € 25,00 excl. btw voor administratiekosten te verhogen.
4. Opdrachtnemer heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.
5. Opdrachtnemer kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Opdrachtnemer kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
6. Een Niet-consument is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Opdrachtnemer verschuldigde.
7. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

8. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Indien Opdrachtnemer echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd. Voor een Consument gelden de wettelijke incassokosten, en pas nadat Opdrachtnemer een kosteloze herinnering met een betaaltermijn van 14 dagen heeft gestuurd.

Artikel 10 Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door Opdrachtnemer in het kader van de overeenkomst geleverde zaken blijven eigendom van Opdrachtnemer totdat de Opdrachtgever alle verplichtingen uit de met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.
2. Door Opdrachtnemer geleverde zaken, die ingevolge lid 1. onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen niet worden doorverkocht en mogen nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Opdrachtgever is niet bevoegd om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.
3. De Opdrachtgever dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Opdrachtnemer veilig te stellen.
4. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de Opdrachtgever verplicht om Opdrachtnemer daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
5. De Opdrachtgever verplicht zich om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan Opdrachtnemer ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is Opdrachtnemer gerechtigd tot deze penningen.
6. Voor het geval Opdrachtnemer zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Opdrachtgever bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan Opdrachtnemer en door Opdrachtnemer aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Opdrachtnemer zich bevinden en die zaken terug te nemen.

Artikel 11 Garanties, onderzoek en reclames, verjaringstermijn

1. De door Opdrachtnemer te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op het moment van levering redelijkerwijs gesteld kunnen worden en waarvoor zij bij normaal gebruik zijn bestemd.
2. De goederen door Opdrachtnemer geleverd betreffen zaken die door derden worden geproduceerd; de garantie is beperkt tot die, die door de producent van de zaak ervoor wordt verstrekt. Als richtlijn kan bij zadels aangehouden worden 1 jaar garantie op het vervaardigde zadel als geheel en het leer (mits deze is onderhouden conform advies) en 3 jaar garantie op de zadelboom. Per zadelfabrikant kan de garantie anders zijn, men dient contact op te nemen met fabrikant indien men er zich van wil

verzekeren hoe lang de garantie periode is. Dit laat de wettelijke rechten van de Consument onverlet: een product moet doen wat de Consument er redelijkerwijs van mag verwachten.

3. Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik daarvan, onjuiste opslag of onderhoud daaraan door de Opdrachtgever en / of door derden wanneer, zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, de Opdrachtgever of derden aan de zaak wijzigingen hebben aangebracht dan wel hebben getracht aan te brengen, daaraan andere zaken werden bevestigd die daaraan niet bevestigd dienen te worden of indien deze werden ver- of bewerkt op een andere dan de voorgeschreven wijze. De Opdrachtgever komt evenmin aanspraak op garantie toe indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar Opdrachtnemer geen invloed op kan uitoefenen, daaronder begrepen weersomstandigheden (zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend, extreme regenval of temperaturen).
4. De Opdrachtgever is gehouden het geleverde te onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de zaken hem ter beschikking worden gesteld respectievelijk de desbetreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Daarbij behoort de Opdrachtgever te onderzoeken of kwaliteit en/of kwantiteit van het geleverde overeenstemt met hetgeen is overeengekomen en voldoet aan de eisen die partijen dienaangaande zijn overeengekomen. Eventuele zichtbare gebreken dienen binnen zeven (7) dagen na levering schriftelijk aan Opdrachtnemer te worden gemeld. Eventuele niet zichtbare gebreken dienen terstond, doch in ieder geval uiterlijk binnen veertien dagen, na ontdekking daarvan, schriftelijk aan Opdrachtnemer te worden gemeld. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren. De Opdrachtgever dient Opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.
5. Indien de Opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde zaken. Voldoening aan haar garantieverplichting door Opdrachtnemer geldt als enige en algehele schadevergoeding.
6. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt de Opdrachtgever geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
7. Indien vaststaat dat een zaak gebrekkig is en dienaangaande tijdig is gereclameerd, dan zal Opdrachtnemer de gebrekkige zaak binnen redelijke termijn na retourontvangst daarvan dan wel, indien retournering redelijkerwijze niet mogelijk is, schriftelijke kennisgeving ter zake van het gebrek door de Opdrachtgever, ter keuze van Opdrachtnemer, vervangen of zorg dragen voor herstel daarvan dan wel vervangende vergoeding daarvoor aan de Opdrachtgever voldoen. In geval van vervanging is de Opdrachtgever gehouden om de vervangen zaak aan Opdrachtnemer te retourneren en de eigendom daarover aan Opdrachtnemer te verschaffen, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.
8. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van Opdrachtnemer daardoor gevallen, integraal voor rekening van de Opdrachtgever.
9. Na verloop van de garantietermijn zullen alle kosten voor herstel of vervanging, inclusief administratie-, verzend- en voorrijkosten, aan de Opdrachtgever in rekening gebracht worden.
10. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen bedraagt voor een Niet-consument de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Opdrachtnemer en de door

Opdrachtnemer bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden één jaar. Voor een Consument gelden de wettelijke termijnen.

11. Opdrachtnemer garandeert de pasvorm van door haar geleverde, gecorrigeerde en gerepareerde goederen, met name zadels, uitsluitend op het moment van de levering ervan. Opdrachtnemer sluit elke aansprakelijkheid voor nadien optredende verslechtering van die pasvorm uit als gevolg van de veranderingen in de paardenrug.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

1. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
3. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
4. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
5. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
6. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Opdrachtnemer toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
7. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, vertraging in levering goederen en diensten, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
8. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, die ontstaan of veroorzaakt is door onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, of door gebruik voor andere dan normale doeleinden (waaronder inbegrepen gebruik van het geleverde zadel op een ander paard dan waarop het zadel is aangemeten) van door Opdrachtnemer geleverde goederen.
9. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Opdrachtnemer of zijn leidinggevende ondergeschikten. Deze beperkingen laten de dwingende wettelijke rechten van de Consument onverlet.

Artikel 13 Risico-overgang

1. Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering gaat op de Opdrachtgever over op het moment waarop zaken aan de Opdrachtgever in de macht van de Opdrachtgever worden gebracht.

Artikel 14 Intellectuele eigendom

1. Opdrachtnemer behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.
2. Opdrachtnemer heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.
3. Alle door Opdrachtnemer verstrekte stukken mogen niet door Opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer openbaar gemaakt worden, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

Artikel 15 Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Opdrachtnemer partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
2. Alle geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn of de voorwaarden zelf en haar uitvoering, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in de woonplaats van Opdrachtnemer, tenzij anders is overeengekomen. De Consument kan binnen een maand nadat Opdrachtnemer zich op deze bepaling heeft beroepen kiezen voor de wettelijk bevoegde rechter.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 16 Reclames transport

1. Reclames betreffen uitsluitend klachten over beschadiging van de verpakking van toegezonden goederen of het ontbreken van colli die wel op de aftekenlijst van de transporteur staan vermeld.
2. De Opdrachtgever is verplicht elke zending direct bij aflevering op beschadiging of onvolledigheid te controleren en elk gebrek direct aan de transporteur en de Opdrachtnemer te melden. Indien de beschadiging of ontbrekende colli na levering wordt geconstateerd, dient dit binnen een termijn van drie (3) dagen bij de transporteur gemeld te worden onder vermelding van leverings- en factuurnummer.
3. Na aftekening voor ontvangst wordt de Opdrachtgever geacht de zending te hebben goedgekeurd.

Artikel 17 Demozadel huren

1. Opdrachtgever kan een demozadel huren om het zadel thuis uit te proberen, tegen de huurprijs op de website. De huurperiode wordt vooraf afgesproken.
2. Opdrachtnemer kan een borg vragen. De hoogte van de borg wordt per zadel vooraf afgesproken. Opdrachtnemer betaalt de borg terug als het zadel op tijd en in goede staat terug is.
3. Is het zadel beschadigd, dan betaalt Opdrachtgever de werkelijke kosten van de reparatie tegen de normale tarieven van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer mag deze kosten met de borg verrekenen.

4. Komt het zadel te laat terug, dan betaalt Opdrachtgever de huurprijs voor de extra periode.

Artikel 18 Nacontrole

1. Bij de aankoop van een zadel vanaf € 2.500 met wolvulling is één nacontrole inbegrepen, binnen 3 maanden of na ongeveer 20 rijuren.
2. Opdrachtgever plant de nacontrole zelf in. De reiskosten worden wel berekend volgens artikel 4 lid 7.

Artikel 19 Persoonsgegevens

1. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens van Opdrachtgever en gegevens over het paard alleen voor het uitvoeren van de overeenkomst, de planning van afspraken, de administratie en het klantdossier. Hoe dat gebeurt en hoe lang gegevens worden bewaard, staat in de privacyverklaring hieronder.

PRIVACYVERKLARING

Versie 1.0 · 16 november 2026

Wie we zijn

Sam's Saddle Service is een eenmanszaak van Samantha IJven, gevestigd aan de Doctor van Noortstraat 80, 2266 HA Stompwijk. KvK 72191848, btw NL002127587B75. Voor vragen over je gegevens: sam@samssaddleservice.nl of 06 51 05 19 22.

We gaan zorgvuldig om met je gegevens en gebruiken ze alleen voor het doel waarvoor je ze aan ons geeft.

Welke gegevens we verwerken

- **Contactgegevens:** naam, e-mailadres, telefoonnummer, het adres waar je paard staat en eventueel een factuuradres.
- **Gegevens over je paard en zadel:** naam, ras, leeftijd, discipline, je zadel, klachten en wijzigingen die je doorgeeft, en onze bevindingen, metingen en adviezen.
- **Foto's en video's** van je paard, zadel en de pasvorm, die we tijdens een afspraak maken voor je dossier.
- **Afspraken en aankopen:** wanneer we langs zijn geweest, wat we hebben gedaan of geleverd, facturen en betalingen.
- **Bestellingen in de webshop:** bezorgadres en wat je hebt besteld.
- **Websitegebruik:** hoe bezoekers de website gebruiken, via Google Analytics, alleen als je daar toestemming voor geeft. Bij een online aanvraag bewaren we het IP-adres, om misbruik te kunnen herkennen.

Waarvoor we je gegevens gebruiken

Doel	Grondslag
Afspraken plannen, bevestigen en herinneren, en de reistijd en reiskosten berekenen	Uitvoering van de overeenkomst
Het consult uitvoeren en een dossier bijhouden van je paard en zadel, zodat we bij een volgende afspraak verder kunnen	Uitvoering van de overeenkomst en ons gerechtvaardigd belang
Facturen maken, betalingen verwerken en de administratie bijhouden	Wettelijke plicht (fiscale bewaarplicht)
Bestellingen uit de webshop leveren	Uitvoering van de overeenkomst
Contact met je opnemen per e-mail, telefoon of WhatsApp over je afspraak of bestelling	Uitvoering van de overeenkomst

Doel	Grondslag
Foto’s van je paard gebruiken op onze website of sociale media	Alleen in overleg en met je toestemming
De website verbeteren met bezoekstatistieken	Alleen met je toestemming (cookies)

We sturen geen nieuwsbrieven of reclame zonder je toestemming en verkopen je gegevens nooit.

Hoe lang we je gegevens bewaren

- **Facturen en administratie:** 7 jaar, omdat de wet dat verplicht.
- **Dossier van je paard en zadel,** inclusief foto’s en notities: zolang je klant bent, en daarna tot 5 jaar na je laatste afspraak of aankoop. Zo kunnen we bij een terugkerend bezoek, een garantievraag of een klacht terugkijken wat er is gedaan. Daarna verwijderen we het automatisch, behalve wat we voor de administratie langer moeten bewaren.
- **Een aanvraag die niet doorgaat:** tot 1 jaar na de aanvraag. Daarna verwijderen we die automatisch.
- **IP-adres van een online aanvraag:** 1 jaar, daarna wissen we het automatisch.
- **Websitestatistieken:** maximaal 14 maanden.
- **Back-ups:** we maken dagelijks een back-up om gegevensverlies te voorkomen. Een back-up bewaren we maximaal 12 maanden.

Wil je dat we je gegevens eerder verwijderen? Laat het ons weten. We verwijderen alles wat we niet wettelijk moeten bewaren.

Met wie we gegevens delen

We delen je gegevens alleen met partijen die we nodig hebben om onze diensten te leveren. Zij mogen je gegevens alleen voor ons gebruiken. De belangrijkste:

- **Hosting en opslag** van de website, het afsprakensysteem en het dossier (Cloudflare).
- **Agenda en routeplanning,** voor het plannen van afspraken en het berekenen van reistijd en reiskosten (Google).
- **E-mail,** voor bevestigingen en herinneringen.
- **Betalingen** via iDEAL en betaallinks (Mollie).
- **Verzending** van webshopbestellingen (MyParcel en de vervoerder).
- **Boekhouding** (onze bank en het boekhoudpakket).
- **Websitestatistieken** (Google Analytics via Google Tag Manager), alleen met je toestemming.

Sommige van deze partijen, zoals Google en Cloudflare, kunnen gegevens ook buiten de Europese Unie verwerken. Dat gebeurt alleen met de waarborgen die de wet vraagt, zoals het EU-VS Data Privacy Framework of de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie.

Als de wet ons verplicht, bijvoorbeeld bij een verzoek van de Belastingdienst, geven we gegevens door aan de overheid.

Cookies

De website gebruikt alleen noodzakelijke cookies om goed te werken. Statistiekcookies van Google Analytics plaatsen we pas als je daar in de cookiemelding toestemming voor geeft. Je kunt je keuze altijd wijzigen.

Beveiliging

We beveiligen je gegevens met een versleutelde verbinding (https), inloggen in twee stappen voor de beheeromgeving, en toegang alleen voor wie dat nodig heeft. Foto’s en dossiers zijn niet openbaar.

Je rechten

Je mag je gegevens inzien, laten verbeteren of laten verwijderen, en bezwaar maken tegen het gebruik ervan. Je kunt ook vragen om je gegevens in een bestand te krijgen. Heb je toestemming gegeven, bijvoorbeeld voor foto’s op sociale media of voor cookies, dan kun je die altijd intrekken.

Stuur je verzoek naar sam@samssaddleservice.nl. We reageren binnen een maand.

Klachten

Ben je niet tevreden over hoe we met je gegevens omgaan? Laat het ons eerst weten, dan zoeken we samen een oplossing. Je kunt ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Wijzigingen

We kunnen deze privacyverklaring aanpassen, bijvoorbeeld als we een nieuwe dienst gaan gebruiken. De nieuwste versie staat altijd op deze pagina.