

ALGEMENE VOORWAARDEN

Laatste update: maart 2026

Over onze voorwaarden

Bij Glasgemak houden we van heldere afspraken.

Hieronder lees je onze algemene voorwaarden, zodat je precies weet wat je van ons mag verwachten en wat wij van jou verwachten. Zo voorkomen we misverstanden en blijft het proces voor alle partijen prettig en transparant.

Bij vragen of onduidelijkheden zoeken we samen naar een redelijke uitleg die past bij de bedoeling van deze afspraken.

Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, overeenkomsten en werkzaamheden van Glasgemak.

Definities

Met wij of ons bedoelen we: Glasgemak, gevestigd aan de Heideweg 112 in Amersfoort, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 84186488.

Met jij bedoelen we: degene met wie wij een overeenkomst sluiten.

Jij en wij samen zijn partijen.

Voor wie deze voorwaarden gelden

Wij werken voor particulieren, bedrijven, aannemers en VvE's. Door akkoord te gaan met een offerte van Glasgemak stem je in met deze voorwaarden.

Offerte en overeenkomst

Prijsindicatie en offerte

In veel gevallen geven wij eerst een prijsindicatie. Dit is een eerste inschatting op basis van de informatie die op dat moment beschikbaar is. Aan een prijsindicatie kunnen geen rechten worden ontleend. De definitieve prijs wordt vastgesteld in de offerte na inmeten en beoordeling van jouw situatie ter plaatse.

Na inmeten van jouw beglazing en afstemming met jou ontvang je een offerte met de definitieve prijs en beschrijving van het glas en de werkzaamheden.

Onze prijsindicaties en offertes zijn vrijblijvend en 1 maand geldig, tenzij anders afgesproken of vermeld. Ze gelden niet automatisch voor vervolgoedragen.

Acceptatie offerte

Wanneer je interesse hebt in onze prijsindicatie of offerte plannen we eerst een vrijblijvende inmeetafpraak. Tijdens deze afspraak geven we je advies op basis van jouw woning of bedrijfspand.

Wij meten en bestellen het glas zorgvuldig op basis van de afgesproken samenstelling. Bij een meet- of bestelfout aan onze kant zorgen wij kosteloos voor correct herstel of vervanging.

De offerte volgt meestal binnen 5 werkdagen na de inmeetafpraak. Ben je akkoord, dan ontvangen we graag een bevestiging per mail.

Wij behouden ons het recht voor om een aanbieding binnen 5 dagen na aanvaarding te herroepen, wanneer zich omstandigheden voordoen waardoor uitvoering redelijkerwijs niet mogelijk is.

Betaling en prijzen

Aanbetaling en betaling

Wij vragen een aanbetaling van 30% van het factuurbedrag bij opdracht.

Het resterende bedrag wordt betaald op de dag van oplevering of in ieder geval binnen 2 dagen daarna. Voor bedrijven, aannemers en VvE's geldt een betalingstermijn van 30 dagen, tenzij anders afgesproken.

Totdat de factuur volledig is betaald blijft het (geleverde) glas en de bijbehorende glasproducten en -materialen eigendom van Glasgemak.

Wanneer een deel van de opdracht wordt uitgevoerd en een ander deel later plaatsvindt, kunnen we een deelbetaling afspreken voor het werk dat al is opgeleverd.

Kun je niet op tijd betalen? Laat het ons dan even weten. Wanneer betaling uitblijft, behouden wij ons het recht voor om verdere werkzaamheden of levering van materialen op te schorten totdat betaling heeft plaatsgevonden. Eventuele incassokosten en wettelijke rente kunnen in rekening worden gebracht volgens de wettelijke regels.

Bij faillissement, beslag of surseance zijn onze vorderingen direct opeisbaar.

Prijzen

Onze prijzen zijn gebaseerd op de actuele prijzen op het moment van ons aanbod en zijn inclusief btw, tenzij anders vermeld.

Wanneer zich tussentijds prijswijzigingen voordoen – bijvoorbeeld door stijgende productprijzen – laten we dat weten vóórdat jouw glas wordt besteld.

Ben je niet akkoord met de aangepaste prijs, dan kun je de opdracht laten vervallen. In dat geval kunnen al gemaakte kosten voor inmeten of administratie in rekening worden gebracht.

Annuleren van een opdracht

Glas en ventilatieroosters worden vrijwel altijd op maat geproduceerd.

Wanneer je een opdracht annuleert nadat de offerte is geaccepteerd, kunnen kosten ontstaan. Daarom gelden de volgende uitgangspunten:

- annulering vóór bestelling van het glas: 25% van de opdracht
- annulering nadat het glas is besteld: 60% van de opdracht
- annulering nadat het glas is geproduceerd: 85% van de opdracht.

Planning en uitvoering

Opslag en breuk bij uitstel van plaatsing

Wanneer plaatsing op jouw verzoek wordt uitgesteld en het glas daardoor langer opgeslagen moet worden, kunnen na 8 weken opslagkosten in rekening worden gebracht.

Schade of breuk die ontstaat door langdurige opslag of verplaatsing als gevolg van dit uitstel, komt voor jouw rekening, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid van onze kant.

Glasbreuk tijdens montage

Het plaatsen van glas blijft vakwerk. Mocht tijdens de montage een ruit breken, dan zijn de kosten voor ons.

Wanneer schade ontstaat door toedoen van jou of derden, worden de kosten voor vervanging aan jou doorberekend.

Planning

Na akkoord op de offerte en ontvangst van de aanbetaling wordt de bestelling van het glas en eventuele andere glasproducten ingepland.

Wij geven vooraf een indicatie van de periode waarin de werkzaamheden plaatsvinden. Na ontvangst van alle producten plannen wij in overleg met jou de definitieve datum voor plaatsing van het glas.

De exacte leverdatum van glas is afhankelijk van de fabrikant en overige leveranciers. Daardoor kan een geplande datum soms wijzigen. Opgegeven data blijven daarom indicatief. Wij informeren je zo snel mogelijk wanneer dit het geval is.

Wij voeren onze werkzaamheden uit met zorg en vakmanschap. We schakelen daarbij regelmatig betrouwbare partners in.

Wanneer een geplande montagedag op jouw verzoek wordt verplaatst of geannuleerd, proberen wij gemaakte afspraken met leveranciers of ingehuurde hulpmiddelen kosteloos te wijzigen. Wanneer dit niet meer mogelijk is, kunnen de kosten die daardoor ontstaan – bijvoorbeeld voor een kraan of andere hulpmiddelen – aan jou worden doorberekend.

Dagplanning

Wij plannen onze werkzaamheden zo zorgvuldig mogelijk. In de praktijk kan de duur van glaswerkzaamheden variëren, bijvoorbeeld door de staat van bestaande kozijnen, onverwachte situaties tijdens demontage of andere omstandigheden op locatie.

Daardoor kan het voorkomen dat de planning op de dag zelf moet worden aangepast. Reeds geplande montagewerkzaamheden hebben daarbij voorrang op inmeetafspraken of andere afspraken.

Wanneer een afspraak hierdoor verschuift, laten wij dit zo snel mogelijk weten en plannen we samen een nieuw moment.

Werkplek en bereikbaarheid

Voor een veilige en efficiënte uitvoering van onze werkzaamheden is het belangrijk dat de werkplek goed bereikbaar en voorbereid is.

Wij vragen je ervoor te zorgen dat:

- ramen goed bereikbaar zijn
- meubels, gordijnen en andere objecten rond het werkgebied zijn verwijderd
- de werkruimte veilig en vrij toegankelijk is voor onze monteurs.

Wanneer blijkt dat wij onze werkzaamheden niet goed of veilig kunnen uitvoeren, kan een nieuwe afspraak worden gepland.

Wanneer tijdens de werkzaamheden blijkt dat het glas niet op de gebruikelijke wijze naar de plaats van montage kan worden gebracht en extra hulpmiddelen nodig zijn, zoals een kraan of hoogwerker, bespreken we dit vooraf met je. De eventuele kosten die daarbij horen kunnen worden doorberekend.

Toegang / parkeren / vergunningen

Op de dag van uitvoering vragen we je om toegang tot de werkplek en dat er – waar nodig – voldoende ruimte is voor laden, lossen en parkeren van onze voertuigen. Wanneer voor de uitvoering een vergunning, parkeeronthefing of andere toestemming nodig is, vragen we je dit tijdig te melden en te regelen. Eventuele kosten of vertragingen die ontstaan doordat dit niet geregeld is, kunnen aan jou worden doorberekend.

Werkzaamheden van derden rondom de montage

Wanneer op of rond de montagedag ook (bouw)werkzaamheden door derden plaatsvinden, kan dit invloed hebben op de planning of uitvoering van onze werkzaamheden. Eventuele extra kosten of vertragingen die daardoor ontstaan, worden vooraf met jou besproken en kunnen worden doorberekend.

Op de dag van uitvoering is het prettig dat jij of iemand namens jou aanwezig is, zodat we snel met elkaar kunnen afstemmen als dat nodig is. Wanneer wij op de afgesproken tijd geen toegang tot de werkplek hebben of niemand aanwezig is om onze werkzaamheden te starten, kan een nieuwe afspraak worden ingepland. Eventuele kosten die hierdoor ontstaan, kunnen worden doorberekend.

Na plaatsing nemen wij jouw oude glas mee en laten we de werkplek opgeruimd achter.

Staat van kozijnen en constructie

Wij gaan bij onze werkzaamheden uit van een normale staat van het kozijn en de constructie. Wanneer tijdens ons werk blijkt dat de bestaande situatie afwijkt of onvoldoende geschikt is voor plaatsing van glas, kan dit invloed hebben op de uitvoering en kunnen extra werkzaamheden of kosten ontstaan.

Gebreken die dan zichtbaar worden – zoals houtrot of oude kitsoorten – vallen buiten de oorspronkelijke offerte. Eventuele kosten of vertragingen die hierdoor ontstaan, bespreken we met je.

Wanneer een kozijn onvoldoende geschikt blijkt voor veilige plaatsing van glas, kunnen wij je adviseren om eerst herstelwerkzaamheden uit te voeren.

Meerwerk

Wanneer tijdens ons werk blijkt dat aanvullende werkzaamheden nodig zijn die vooraf niet zichtbaar waren, bespreken we dit met je. Meerwerk voeren wij alleen uit na jouw akkoord en wordt apart gefactureerd.

Verwijderen van bestaand glas

Bij het verwijderen van bestaand glas kunnen we te maken krijgen met oude kitsoorten, butyleenkit, verlijmde beglazing, tourniketschroeven of andere eerdere bevestigingsmethoden.

Omdat bestaande beglazing, kitlagen en bevestigingen vaak pas zichtbaar worden nadat het glas is verwijderd, kunnen bepaalde situaties vooraf niet volledig worden beoordeeld.

Hierdoor kan bij demontage onbedoeld schade ontstaan aan kozijnen, verwerk of omliggende onderdelen.

Wij werken zorgvuldig, maar kunnen schade in zulke gevallen niet altijd volledig voorkomen. Dit wordt beschouwd als een normaal onderdeel bij het vervangen van glas en niet als schade veroorzaakt door ons. Eventueel herstel van kozijnen of schilderwerk valt buiten de oorspronkelijke offerte. In de meeste gevallen wordt dit door de schilder meegenomen bij het voorbereiden van het schilderwerk. Bij heftige schade kijken we samen naar een passende oplossing.

Oplevering en onderhoud

Oplevering en nacontrole

Na plaatsing controleren we samen het resultaat.

Het werk wordt als opgeleverd beschouwd zodra de werkzaamheden zijn afgerond en jij de gelegenheid hebt gehad het werk te controleren.

Nieuw geplaatst glas kan nog lichte montage- of transportresten bevatten. Wij adviseren daarom het glas binnen 3 tot 7 dagen na plaatsing te reinigen met lauw water en een microvezeldoek.

Dit moment is voor jou een goede nacontrole op kitwerk en eventuele beschadigingen. Eventuele zichtbare krassen of onregelmatigheden aan het geplaatste glas of kitwerk vragen we je binnen 10 dagen na oplevering

aan ons te melden. Beschadigingen die later worden gemeld kunnen niet altijd meer worden herleid tot het moment van plaatsing en vallen daarom buiten onze verantwoordelijkheid.

Productstickers op glas kunnen tijdelijke afdrucken achterlaten die bij bepaalde lichtomstandigheden zichtbaar zijn. Deze verdwijnen doorgaans vanzelf en vallen binnen de normale eigenschappen van glas.

Kitnaden worden handmatig afgewerkt. Kleine verschillen in structuur of afwerking zijn normaal en vormen geen reden voor afkeuring. Door de constructie of staat van het kozijn kan een kitnaad soms niet volledig recht worden aangebracht. Bij renovatie van bestaande kozijnen kunnen hierdoor kleine verschillen in kitnaden ontstaan. Dit valt binnen de normale uitvoering van het werk.

Onderhoud en schilderwerk

Goed onderhoud verlengt de levensduur van glas, glasproducten én kozijnen.

Wij verzorgen geen schilderwerk. We vragen je om schilderwerk niet eerder dan 6 tot 8 weken na plaatsing van het glas te laten uitvoeren en uiterlijk binnen één jaar na plaatsing.

De periode van 6 tot 8 weken na plaatsing is belangrijk, zodat wij voldoende tijd hebben voor eventueel herstelwerk en onnodige kosten door vertraging worden voorkomen. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat schilderwerk te kort op onze werkzaamheden wordt ingepland.

Eigenschappen van glas

Kwaliteit en beoordeling van glas

Glas wordt geproduceerd volgens geldende Europese en Nederlandse kwaliteitsnormen en beoordeeld volgens de vlakglasrichtlijnen.

Glas is een industrieel product waarin kleine optische afwijkingen, lichte vertekeningen, minimale maatverschillen, productiesporen of transportmarkeringen kunnen voorkomen. Deze vallen binnen de geldende kwaliteitsnormen en vormen geen reden voor afkeuring van het glas.

De beoordeling van glas vindt plaats bij daglicht, onder normale lichtomstandigheden en vanaf een gebruikelijke kijkafstand volgens de vlakglasrichtlijnen. Afwijkingen die alleen zichtbaar zijn bij extreme lichtinval, onder scherpe kijkhoeken of bij gebruik van hulpmiddelen vallen binnen deze normen.

Condensvorming

Bij goed isolerend glas kan condens ontstaan aan de buitenzijde van het glas. Dit is een teken dat het glas goed werkt. Dit verschijnsel komt vooral voor bij goed geïsoleerde woningen en bij weinig wind. Het is tijdelijk en verdwijnt vanzelf.

Condens aan de binnenzijde van het glas wordt vaak veroorzaakt door onvoldoende ventilatie in de woning. Dagelijks kort ventileren vermindert dit probleem.

Interferentie

Bij isolatieglas kan onder bepaalde lichtomstandigheden interferentie optreden. Dit kan zichtbaar zijn als lichte kleurverschillen of een olieachtig patroon op het glas. Dit is een optisch verschijnsel dat hoort bij de opbouw van isolatieglas en vormt geen gebrek aan het product.

Raambekleding

Bij vervanging van glas kan de dikte van het nieuwe glas afwijken van het bestaande glas. Daardoor kan bestaande raambekleding zoals jaloezieën, gordijnen of rolluiken minder goed passen of functioneren. Dit kunnen wij niet altijd vooraf inschatten. Eventuele gevolgen hiervan vallen buiten onze verantwoordelijkheid.

Thermische breuk

Thermische breuk kan ontstaan door temperatuurverschillen in het glas en is een natuurlijke eigenschap van glas. Het ontstaat zonder dat er sprake is van een fout in het glas of de montage. Dit valt daarom buiten de garantie. Oorzaken zijn bijvoorbeeld:

- zonbelasting in combinatie met raambekleding
- voorwerpen dichtbij of tegen het glas
- stickers of folie op het glas
- warmtebronnen zoals radiatoren.

Breuk door spanning in kozijnen

Wanneer een kozijn vervormd, werkt of onvoldoende stabiel is, kan spanning ontstaan in het glas. Dit kan in uitzonderlijke gevallen leiden tot breuk na plaatsing. Wij kunnen hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld wanneer de oorzaak buiten het glas of de montage ligt.

Wij kunnen het glas voor je vervangen. De kosten voor levering en plaatsing van het nieuwe glas worden dan in rekening gebracht. Bij vervanging verwijderen wij de glaslatten zorgvuldig en plaatsen deze weer terug. Zo blijft schilderwerk zoveel mogelijk beperkt. Het opnieuw schilderen van de glaslatten valt buiten onze verantwoordelijkheid.

Veiligheidsglas

Op bepaalde plaatsen in een woning of gebouw is veiligheidsglas verplicht of sterk aan te raden.

Wij adviseren je hier graag over. Kies je bewust voor een andere samenstelling dan volgens de geldende normen of ons advies, dan ligt de verantwoordelijkheid daarvoor bij jou. In zo'n situatie behouden wij ons het recht voor om de opdracht te weigeren.

Subsidies

Voor isolatieglas kunnen subsidies of regelingen beschikbaar zijn. Ons isolatieglas voldoet in veel gevallen aan de subsidievoorwaarden en heeft een subsidie-meldcode.

Wij kunnen hierover algemene informatie geven, maar zijn niet verantwoordelijk voor het verkrijgen of toekennen van subsidies. Voor het aanvragen van subsidie zijn foto's van productlabels op het glas nodig. We vragen je hier zelf alert op te zijn op de dag van uitvoering. De actuele voorwaarden voor subsidies vind je op de website van RVO.

Garantie

Garantie op glas

Voor isolatieglas geldt doorgaans een fabrieksgarantie van 10 jaar – soms 15 jaar – op condensvorming tussen de glasplaten (lekke ruit). De garantie geldt volgens de voorwaarden en ingangsdatum van de fabrikant.

De garantie vervalt bij:

- thermische of mechanische breuk
- voorwerpen tegen of dicht bij het glas
- stickers of (plak)folie op het glas
- condens aan binnen- of buitenzijde (binnenzijde: ventilatieprobleem, buitenzijde: natuurlijk verschijnsel)
- interferentie (lichte verkleuring in het glas).

Garantie op ventilatioorosters

Voor ventilatioorosters geldt de fabrieksgarantie van de fabrikant. Wij verzorgen de montage volgens de geldende voorschriften.

Garantie op montage

Op de montage van glas geldt 10 jaar garantie gerekend vanaf de datum van plaatsing, aflopend met 10% per jaar. De garantie geldt uitsluitend op de door ons uitgevoerde montagewerkzaamheden.

Bescherming van glas na plaatsing

Glas is gevoelig voor krassen door bijvoorbeeld zand, gereedschap of agressieve schoonmaakmiddelen. Wij adviseren je beglazing te wassen met lauw water en een microvezeldoek.

Wanneer na plaatsing van het glas werkzaamheden door derden plaatsvinden, adviseren wij het glas tijdelijk te beschermen. Schade die ontstaat door werkzaamheden van derden of door onjuist reinigen tijdens of na oplevering valt niet onder onze verantwoordelijkheid.

Klachten en aansprakelijkheid

Klachten

Overige klachten over de uitvoering van onze werkzaamheden ontvangen we graag binnen 14 dagen na oplevering, zodat we samen naar een passende oplossing kunnen kijken. Wanneer een klacht niet tijdig wordt gemeld en daardoor onderzoek of herstel bemoeilijkt wordt, kunnen wij hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

Komen we er niet uit, dan mag je ons formeel in gebreke stellen.

Aansprakelijkheid

Wij zijn alleen aansprakelijk voor directe schade die aantoonbaar het gevolg is van fouten bij de uitvoering van onze werkzaamheden. Indirecte schade, zoals gevolgschade of gemiste winst, valt hier niet onder.

Onze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag van de betreffende opdracht of het bedrag dat door de verzekering wordt uitgekeerd.

Wij zijn niet aansprakelijk voor kosten die ontstaan door vertraging van onze werkzaamheden, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

Overmacht

Soms doen zich situaties voor waar niemand invloed op heeft, zoals (extreme) weersomstandigheden, leveringsproblemen of andere onvoorziene privé- of werksituaties.

In dat geval kunnen wij de planning aanpassen of onze afspraak verplaatsen naar een andere datum zonder dat wij daarvoor aansprakelijk zijn.

In uitzonderlijke persoonlijke omstandigheden, zoals ziekte, overlijden of andere ingrijpende situaties, zoeken wij altijd samen naar een redelijke en passende oplossing.

Ontbinding overeenkomst

Je mag de overeenkomst ontbinden wanneer wij onze verplichtingen niet nakomen of openstaande werkzaamheden niet binnen een redelijke termijn herstellen nadat je ons daarop hebt gewezen.

Ook wij mogen de overeenkomst ontbinden wanneer er gegronde redenen zijn om aan te nemen dat je jouw verplichtingen niet kunt of zult nakomen.

Juridische bepalingen

Privacy en foto's

Tijdens onze werkzaamheden kan het voorkomen dat wij foto's maken van ons werk.

We overleggen altijd met jou voordat foto's worden gebruikt voor bijvoorbeeld onze website of portfolio.

Wij gebruiken jouw gegevens alleen voor communicatie, aanbiedingen en de uitvoering van de opdracht.

Wij gaan zorgvuldig om met jouw gegevens en delen deze niet zonder toestemming, tenzij dit wettelijk verplicht is of noodzakelijk is voor uitvoering van de opdracht in samenwerking met derden.

Meer hierover lees je in onze [privacyverklaring](#).

Schade door derden

In uitzonderlijke gevallen kan schade ontstaan waarbij derden betrokken zijn, bijvoorbeeld bij het gebruik van een kraan of andere hulpmiddelen. In zulke situaties werken wij samen met de betrokken partijen om eventuele schade zorgvuldig af te handelen.

Vervaltermijn schadevergoeding

Rechten op schadevergoeding vervallen 12 maanden na het ontstaan van de schade, tenzij de wet anders bepaalt.

Overdracht van rechten

Je kunt jouw rechten uit onze overeenkomst alleen met onze schriftelijke toestemming overdragen.

Intellectueel eigendom

Alle teksten, afbeeldingen, adviezen, offertes, documenten en andere materialen – waaronder deze voorwaarden – zijn eigendom van Glasgemak en mogen niet zonder onze toestemming geheel of gedeeltelijk worden overgenomen, verspreid of gebruikt door derden. Onze uitleg, adviezen en werkwijze zijn met zorg ontwikkeld en bedoeld voor onze klanten en websitebezoekers.

Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten met Glasgemak is Nederlands recht van toepassing.

Geschillen proberen we bij voorkeur eerst samen op te lossen. Mocht dat niet lukken, dan worden deze voorgelegd aan de bevoegde rechter in de regio waar Glasgemak is gevestigd.

Wijzigingen en nietigheid

Mocht een bepaling uit deze voorwaarden ongeldig blijken, dan blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

Kleine wijzigingen in de voorwaarden mogen we direct doorvoeren. Bij grote aanpassingen informeren we jou.

De actuele versie – en eerdere versies – van onze voorwaarden vind je altijd op onze [website](#).

Dank je wel dat je tot hier gekomen bent. Zo weten we allebei wat we van elkaar mogen en kunnen verwachten.