TELEWASH COMPANY AMSTERDAM

ALGEMENE VOORWAARDEN

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

Nederlands | English

Particulieren, bedrijven en VvE's / Private, business and owners' associations

GEEN VASTE CONTRACTEN
No fixed-term commitment

BETALEN ACHTERAF
Pay after service

HERSTEL BIJ KLACHTEN
Complimentary rectification

BEDRIJFSGEGEVENS / COMPANY DETAILS

Telefoon	085 1303 611	Adres	Nieuwe Houttuinen 76
WhatsApp	06 824 94 729	Postcode	1013 DD Amsterdam
E-mail	info@deglazenwasser.amsterdam	KvK	68648502
Website	www.deglazenwasser.amsterdam	BTW / VAT ID	NL857534865B01

DUIDELIJKE AFSPRAKEN | CLEAR TERMS

Versie / Version: 19 november / November 2026

INHOUDSOPGAVE / CONTENTS

Nederlandse versie gevolgd door de volledige Engelse vertaling. Alle hoofdstukken en artikelnummers komen overeen. / The Dutch version is followed by the complete English translation, with identical chapter and clause numbering.

NEDERLANDSE ALGEMENE VOORWAARDEN 4

1. Begrippen en toepasselijkheid . . . 4
2. Online aanmelden, raamopgave en prijs . . . 4
3. Geen vaste contracten en periodieke reiniging . . . 5
4. Aankondigingsmail en aankomsttijden . . . 5
5. Bereikbaarheid en vergeefs bezoek . . . 5
6. Annuleren of wijzigen van afspraken . . . 6
7. Uitvoering, veiligheid en weersomstandigheden . . . 6
8. Betaling, facturen en incasso . . . 7
9. Kwaliteit, klachten en kosteloos herstel . . . 7
10. Schade en aansprakelijkheid . . . 8
11. Overmacht . . . 9
12. Aanvullende afspraken voor bedrijven en VvE's . . . 9
13. Consumenten en wettelijk herroepingsrecht . . . 9
14. Privacy en communicatie . . . 10
15. Nederlands recht, geschillen en contact . . . 10

Bijlage - Modelformulier voor herroeping . . . 11

GENERAL TERMS AND CONDITIONS - ENGLISH 12

1. Definitions and scope . . . 12
2. Online registration, window count and prices . . . 12
3. No fixed-term contracts and recurring cleaning . . . 13
4. Advance notices and arrival times . . . 13
5. Access and unsuccessful visits . . . 13
6. Cancelling or rescheduling appointments . . . 14
7. Performance, safety and weather conditions . . . 14
8. Payment, invoices and direct debit . . . 15
9. Quality, complaints and complimentary rectification . . . 15
10. Damage and liability . . . 16
11. Force majeure . . . 16
12. Additional provisions for businesses and owners' associations . . . 17
13. Consumers and the statutory right of withdrawal . . . 17

14. Privacy and communications 17
15. Dutch law, disputes and contact details 18
Appendix - Model withdrawal form 19

In één oogopslag / At a glance: geen vaste contracten / no fixed-term contracts; betalen achteraf binnen 14 kalenderdagen / payment within 14 calendar days after invoicing; een aankomstvenster van 30 minuten vóór of na de afgesproken tijd / a 30-minute arrival window either side of the agreed time; herstelservice bij gegronde klachten / complimentary rectification for substantiated complaints.

NEDERLANDSE ALGEMENE VOORWAARDEN

Voor particuliere klanten, bedrijven en Verenigingen van Eigenaars (VvE's). Deze Nederlandse tekst is bij verschillen in uitleg leidend, voor zover wettelijk toegestaan.

1. Begrippen en toepasselijkheid

1.1 Telewash Company Amsterdam, hierna "Telewash", verricht glasbewassing en eventueel afzonderlijk overeengekomen reinigingswerkzaamheden. De persoon of organisatie die de opdracht geeft, heet "opdrachtgever". Een opdrachtgever die niet handelt voor beroep of bedrijf is een "consument".

1.2 Deze algemene voorwaarden gelden voor aanbiedingen, online aanmeldingen, afspraken, offertes en uitgevoerde werkzaamheden van Telewash voor particulieren, bedrijven en Verenigingen van Eigenaars (VvE's), tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

1.3 Telewash verstrekt deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de opdracht op een wijze waarop de opdrachtgever de tekst kan opslaan en later raadplegen, bijvoorbeeld als PDF-bijlage bij een bevestiging of als downloadbaar document in het boekingsproces. Afwijkingen zijn alleen geldig wanneer partijen deze schriftelijk, waaronder per e-mail of WhatsApp, hebben bevestigd. Dwingende wettelijke rechten van consumenten gaan altijd voor.

1.4 Is een bepaling ongeldig of niet afdwingbaar, dan blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen passen de betreffende bepaling aan met inachtneming van het toepasselijke recht.

1.5 Deze voorwaarden zijn opgenomen in het Nederlands en het Engels. Beide teksten beschrijven dezelfde afspraken. Bij een verschil in uitleg is de Nederlandse tekst leidend, voor zover het toepasselijke recht dit toestaat.

2. Online aanmelden, raamopgave en prijs

2.1 Opdrachtgevers kunnen zich via het online aanmeldprogramma, per telefoon, WhatsApp of e-mail aanmelden. Een opdracht ontstaat wanneer Telewash de boeking of offerte bevestigt of wanneer de opdrachtgever instemt met de voorgestelde werkzaamheden en Telewash deze aanvaardt.

2.2 Bij online aanmelden vult de opdrachtgever zelf het aantal te reinigen ramen en de gevraagde aanvullende gegevens in. De opdrachtgever volgt daarbij de telinstructies in het aanmeldprogramma. Iedere afzonderlijke ruit wordt volgens de daar getoonde telwijze opgegeven; bijzondere ramen of extra diensten worden afzonderlijk vermeld als daarom wordt gevraagd.

2.3 De getoonde of opgegeven prijs is gebaseerd op de door de opdrachtgever verstrekte informatie. Telewash adviseert om vóór de eerste afspraak duidelijke foto's van de betreffende ramen en de bereikbaarheid via WhatsApp of e-mail te sturen. Het aanleveren van foto's is niet verplicht.

2.4 Bij de eerste uitvoering kan Telewash het werkelijk aantal ramen, de soort beglazing, de bereikbaarheid en de omvang van de opdracht controleren. Als de online opgave niet overeenkomt met de situatie, bespreekt Telewash vóór de uitvoering van werkzaamheden tegen een hogere prijs de juiste telling en een nieuwe prijs met de opdrachtgever.

2.5 Een hogere prijs of extra werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd na akkoord van de opdrachtgever. Als geen overeenstemming wordt bereikt, kunnen partijen de opdracht aanpassen of, als het werk nog niet is begonnen, zonder kosten wegens de prijsafwijking beëindigen. Uitdrukkelijk overeengekomen en reeds correct uitgevoerde werkzaamheden blijven verschuldigd.

2.6 Na de eerste controle kunnen de correcte aantallen en de afgesproken prijs als uitgangspunt voor volgende reinigingsbeurten worden gebruikt. Eventuele latere prijswijzigingen worden vooraf aangekondigd; de opdrachtgever hoeft een toekomstige beurt tegen een nieuwe prijs niet af te nemen.

2.7 Bij een particuliere boeking wordt een prijs inclusief btw gecommuniceerd. Bij zakelijke opdrachten en VvE's wordt in de offerte duidelijk vermeld of de prijs inclusief of exclusief btw is. De opdracht omvat uitsluitend de werkzaamheden die zijn bevestigd.

2.8 Binnen het overeengekomen werkgebied Amsterdam worden voor een normaal uitvoerbaar bezoek geen afzonderlijke voorrijkosten gerekend. Dit staat los van de in artikel 5 beschreven vergoeding voor een vergeefs bezoek door ontbrekende toegang.

3. Geen vaste contracten en periodieke reiniging

3.1 Telewash werkt zonder vaste onderhoudscontracten, verplichte looptijd of minimaal af te nemen aantal glasbewassingen. Dit geldt voor particuliere klanten, bedrijven en VvE's.

3.2 De opdrachtgever kan kiezen voor een eenmalige reiniging of vrijwillig een periodieke frequentie afspreken, bijvoorbeeld iedere vier, zes of acht weken. Een periodieke planning is geen verplicht abonnement en geeft geen verplichting om toekomstige reinigingsbeurten af te nemen.

3.3 De opdrachtgever kan toekomstige periodieke bezoeken op elk moment stopzetten via telefoon, WhatsApp of e-mail, zonder opzegboete. Voor een al aangekondigde of bevestigde afspraak geldt de kosteloze annuleringstermijn van artikel 6.

3.4 Het feit dat geen vaste contractduur bestaat, laat onverlet dat een afzonderlijk bevestigde glasbewassing een opdracht is waarop de afgesproken prijs en voorwaarden van toepassing zijn.

4. Aankondigingsmail en aankomsttijden

4.1 Bij vooraf afgesproken periodieke glasbewassing stuurt Telewash doorgaans ongeveer één week en in ieder geval minimaal vijf kalenderdagen vóór het geplande bezoek een aankondiging per e-mail, tenzij de opdrachtgever uitdrukkelijk een ander communicatiekanaal heeft gekozen.

4.2 Als een opdrachtgever eerder uitdrukkelijk voor periodieke reiniging met de betreffende frequentie heeft gekozen, blijft het aangekondigde bezoek in de planning staan wanneer de opdrachtgever niet op de aankondiging reageert. Het uitblijven van een reactie geldt niet als toestemming voor een nieuwe, nooit eerder overeengekomen opdracht.

4.3 De opdrachtgever kan de aangekondigde afspraak kosteloos afzeggen of verplaatsen tot 24 uur vóór de afgesproken aankomsttijd, overeenkomstig artikel 6.

4.4 Bij een afspraak met een tijdstip geldt een aankomstvenster van 30 minuten vóór tot 30 minuten ná de afgesproken tijd. Een afspraak om 10.00 uur betekent bijvoorbeeld aankomst tussen 09.30 en 10.30 uur. Dit venster houdt rekening met verkeer, parkeren en uitloop van eerdere werkzaamheden in Amsterdam.

4.5 Verwacht Telewash later dan 30 minuten na de afgesproken tijd te arriveren, dan informeert Telewash de opdrachtgever zo spoedig mogelijk. Als de vertraging voor de opdrachtgever niet redelijk is, overleggen partijen over een passend nieuw tijdstip. Een onvoorziene vertraging doet geen afbreuk aan wettelijke rechten.

4.6 Wanneer Telewash eerder dan de afgesproken tijd arriveert, is de opdrachtgever niet verplicht al vóór dat tijdstip toegang te verlenen als dat niet vooraf is afgesproken. Een vergeefs bezoek kan niet op uitsluitend deze grond in rekening worden gebracht.

5. Bereikbaarheid en vergeefs bezoek

5.1 De opdrachtgever zorgt dat de ramen tijdens het aangekondigde bezoek veilig en redelijkerwijs bereikbaar zijn. Dit betekent onder meer dat rolluiken voor de te reinigen ramen open zijn, ramen gesloten zijn als dat voor een veilige uitvoering nodig is en tuinhekken of toegangspoorten toegankelijk zijn.

5.2 Wanneer uitsluitend buitenramen worden gereinigd die zonder toegang tot de woning of besloten tuin bereikbaar zijn, hoeft de opdrachtgever niet thuis te zijn. Voor ramen waarvoor toegang nodig is, regelt de opdrachtgever tijdig aanwezigheid, een sleutelafspraak of een andere toegangsregeling.

5.3 Kan Telewash ondanks een correct aangekondigde of bevestigde afspraak niet werken door omstandigheden waarvoor de opdrachtgever verantwoordelijk is, zoals dichte rolluiken, openstaande ramen die reiniging verhinderen of een afgesloten tuinhek, dan krijgt de opdrachtgever bij de eerste geregistreerde keer een waarschuwing. Daarvoor brengt Telewash geen kosten in rekening.

5.4 Als bij een volgend correct aangekondigd bezoek opnieuw door een dergelijke toerekenbare situatie niet kan worden gewerkt, mag Telewash een redelijke vergoeding van EUR 10,00 per daadwerkelijk vergeefs bezoek rekenen, mits deze regeling vooraf aan de opdrachtgever kenbaar is gemaakt en overeengekomen. Er worden voor hetzelfde vergeefse bezoek geen andere standaardvoorrijkosten toegevoegd.

5.5 De vergoeding geldt niet als de afspraak tijdig is geannuleerd, Telewash geen redelijke gelegenheid tot toegang op het afgesproken aankomstmoment heeft geboden, de belemmering niet aan de opdrachtgever kan worden toegerekend of de oorzaak buiten diens invloed ligt. Telewash informeert de opdrachtgever over de reden van de waarschuwing of vergoeding.

5.6 Wanneer een deel van de ramen wel bereikbaar is, overleggen partijen of dat deel kan worden gereinigd. Telewash factureert geen niet-uitgevoerde extra werkzaamheden zonder een afzonderlijke rechtsgeldige afspraak.

6. Annuleren of wijzigen van afspraken

6.1 Een geplande of aangekondigde reinigingsbeurt kan tot 24 uur vóór de afgesproken aankomsttijd kosteloos worden geannuleerd of verplaatst via telefoon, WhatsApp of e-mail. Voor latere annuleringen wordt niet automatisch een vaste boete berekend.

6.2 Bij annulering binnen 24 uur rekent Telewash geen automatische of vaste annuleringsboete. Alleen voor zover de wet dit toestaat en dit vooraf rechtsgeldig is afgesproken, kan een redelijke, gespecificeerde vergoeding voor reeds verrichte werkzaamheden of aantoonbare, niet te vermijden kosten verschuldigd zijn. Consumenten behouden alle wettelijke opzeggings- en herroepingsrechten.

6.3 Een verzoek om een nieuwe datum is pas definitief zodra Telewash de wijziging heeft bevestigd. Stopzetten van toekomstige periodieke reinigingen is kosteloos, met inachtneming van reeds bevestigde opdrachten.

7. Uitvoering, veiligheid en weersomstandigheden

7.1 Telewash voert het afgesproken werk zorgvuldig en professioneel uit met een passende reinigingsmethode, waaronder waar geschikt telescoopbewassing en gezuiverd water. De methode wordt afgestemd op de situatie, het materiaal en de veiligheid.

7.2 De opdrachtgever meldt vóór aanvang bekende gebreken en bijzondere risico's, zoals bestaand beschadigd of gebarsten glas, krassen, folie of coatings, loszittende ruiten, slecht sluitende ramen, losse kozijnen, verouderde kitnaden, lekkages, houtrot, kwetsbare gevelbekleding en onveilige bereikbaarheid. Deze informatie stelt Telewash in staat de werkwijze zo nodig aan te passen.

7.3 Telewash mag de werkzaamheden onderbreken of een afspraak verplaatsen als de omstandigheden onveilig zijn of als vorst, harde wind, onweer, extreme weersomstandigheden of andere omstandigheden een goede of veilige uitvoering verhinderen. Telewash meldt dit zo spoedig mogelijk en spreekt waar mogelijk een nieuw moment af.

7.4 Bij een verplaatsing door Telewash wegens onveilige omstandigheden of overmacht worden geen annulerings- of voorrijkosten aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Reeds overeengekomen werkzaamheden worden op een geschikt moment opnieuw gepland.

7.5 Aanvullende reiniging, zoals binnenbeglazing of andere niet standaard afgesproken onderdelen, wordt alleen uitgevoerd als die uitdrukkelijk is inbegrepen of vooraf tegen een overeengekomen prijs is toegevoegd.

7.6 De opdrachtgever zorgt, voor zover redelijkerwijs mogelijk, dat de directe werkomgeving vrij is van breekbare of kwetsbare spullen, losse voorwerpen en obstakels. Denk aan plantenpotten, tuinmeubels, decoratie, elektronica en zaken onder of direct naast de ramen. Kan iets niet worden verplaatst, dan wijst de opdrachtgever Telewash hier

vooraf op.

7.7 Telewash gaat zorgvuldig om met eigendommen van de opdrachtgever en derden. Medewerkers verplaatsen kwetsbare of zware voorwerpen niet zonder overleg wanneer dit schade of onveilige situaties kan veroorzaken. Telewash mag een moeilijk of onveilig bereikbaar onderdeel overslaan en bespreekt dit zo mogelijk met de opdrachtgever.

7.8 Wanneer tijdens het werk zichtbare gebreken of een bijzonder schaderisico blijken, kan Telewash dat onderdeel tijdelijk overslaan, de methode aanpassen of het werk onderbreken. Partijen bespreken dan of en onder welke veilige omstandigheden de reiniging kan doorgaan.

7.9 Bij het werk houdt Telewash rekening met de veiligheid van bewoners, bezoekers en voorbijgangers, waaronder het voorkomen van onnodige hinder door materialen of natte werkzones. De opdrachtgever meldt vooraf eventuele bijzondere toegangseisen of veiligheidsregels op de locatie.

8. Betaling, facturen en incasso

8.1 Klanten betalen altijd achteraf, nadat de overeengekomen werkzaamheden zijn uitgevoerd. Telewash vraagt geen vooruitbetaling voor reguliere glasbewassing.

8.2 Na uitvoering stuurt Telewash een digitale factuur of betaalverzoek. Voor alle opdrachtgevers, zowel particulieren als bedrijven en VvE's, geldt een betalingstermijn van veertien kalenderdagen na de factuurdatum. De vervaldatum staat op de factuur.

8.3 Betaling is mogelijk via iDEAL of, wanneer de opdrachtgever hiervoor vooraf een geldige machtiging heeft gegeven, automatische incasso. Contant geld wordt niet geaccepteerd. Een factuur is de betalingsspecificatie en geen aparte contante betaalmogelijkheid.

8.4 Een automatische incasso vindt uitsluitend na uitvoering van de werkzaamheden plaats. Telewash informeert de opdrachtgever vooraf over het af te schrijven bedrag en de incassodatum, bijvoorbeeld via de factuur of een afzonderlijke e-mail. Deze vooraankondiging wordt in beginsel minimaal veertien kalenderdagen vóór de incassodatum verstuurd, tenzij vooraf uitdrukkelijk een andere termijn met de opdrachtgever is overeengekomen. De incassodatum en uitvoering volgen de toepasselijke SEPA-regels.

8.5 De opdrachtgever kan een incassomachtiging volgens de daarvoor geldende regels intrekken. Het recht om een standaard Europese incasso binnen acht weken terug te boeken blijft onverlet. Een terugboeking of intrekking beëindigt niet vanzelf de betalingsverplichting voor al correct uitgevoerde werkzaamheden. Een machtiging verplicht niet tot het afnemen van toekomstige reinigingsbeurten.

8.6 Als een factuur volgens de opdrachtgever onjuist is, vraagt Telewash om dit zo spoedig mogelijk gemotiveerd te melden. Partijen bespreken de betwisting; een onbetwist deel blijft binnen de betaaltermijn verschuldigd voor zover wettelijk toegestaan.

8.7 Bij uitblijven van tijdige betaling kan Telewash een betalingsherinnering sturen. Een consument ontvangt vóór eventuele buitengerechtelijke incassokosten eerst een kosteloze, rechtsgeldige veertiendagenaanmaning, met ten minste veertien dagen om alsnog te betalen, gerekend vanaf de dag na ontvangst. Dit is een afzonderlijke termijn ná de gewone betalingstermijn. Rente en incassokosten worden alleen berekend voor zover wettelijk toegestaan. Voor zakelijke opdrachtgevers kunnen de wettelijke regels voor handelsrente en incassokosten gelden.

8.8 Een klacht over de uitvoering wordt zorgvuldig behandeld en tast de wettelijke rechten van de opdrachtgever niet aan.

9. Kwaliteit, klachten en kosteloos herstel

9.1 Telewash streeft naar zorgvuldig gereinigde ramen. De opdrachtgever wordt verzocht zichtbare onvolkomenheden binnen 24 uur na uitvoering te melden via telefoon, WhatsApp of e-mail, liefst met een korte toelichting en zo mogelijk foto's.

9.2 Bij een gegronde melding binnen 24 uur na afronding van de glasbewassing komt Telewash op een in overleg afgesproken moment zonder extra kosten terug om de betreffende onvoldoende gereinigde ramen alsnog naar behoren schoon te maken. Voor dit herstel brengt Telewash geen arbeidskosten of voorrijkosten in rekening.

9.3 De herstelafspraak wordt in overleg gepland, rekening houdend met bereikbaarheid, weersomstandigheden en beschikbare capaciteit. Telewash probeert een klacht zo snel mogelijk te verhelpen, maar garandeert niet zonder afzonderlijke afspraak een specifieke hersteldag.

9.4 De termijn van 24 uur geldt voor de aanvullende serviceregeling en laat de wettelijke rechten van consumenten en andere opdrachtgevers bij gebrekkige uitvoering onverlet. Een melding na 24 uur wordt daarom niet enkel wegens tijdsverloop zonder beoordeling afgewezen.

10. Schade en aansprakelijkheid

10.1 Telewash neemt bij de uitvoering de zorgvuldigheid in acht die van een professionele glazenwasser mag worden verwacht. Waar redelijkerwijs mogelijk worden voorzienbare risico's voor glas, kozijnen, schilderwerk, gevels, tuin, planten en andere eigendommen voorkomen of beperkt.

10.2 De opdrachtgever informeert Telewash vóór de werkzaamheden over bij hem bekende schade, bouwkundige gebreken of bijzonder kwetsbare materialen. Dit geldt bijvoorbeeld voor reeds aanwezige krassen of barsten in glas, kwetsbare glascoatings, oude of poreuze kitnaden, slecht sluitende ramen, houtrot en losse onderdelen. Een niet-gemeld gebrek ontslaat Telewash niet automatisch van aansprakelijkheid voor eigen onzorgvuldig handelen.

10.3 Bestaande beschadigingen, slijtage en gebreken worden door een normale glasbewassing niet hersteld. Het enkele feit dat een beschadiging tijdens of na de reiniging wordt opgemerkt, betekent niet zonder meer dat Telewash deze heeft veroorzaakt. Omgekeerd kan Telewash wel aansprakelijk zijn als een bestaand gebrek door aan Telewash toerekenbaar onzorgvuldig handelen wordt verergerd.

10.4 Bij een schademelding wordt gekeken naar de feitelijke oorzaak. Daarbij kan het onder meer gaan om krassen of breuk van glas, beschadiging van kozijnen of schilderwerk, lekkage bij verouderde kit- of raamconstructies, waterschade, beschadigde planten of schade aan spullen rondom het pand. Telewash draagt schade die volgens het toepasselijke recht aan haar kan worden toegerekend; voor schade die uitsluitend voortkomt uit een reeds bestaand gebrek of een oorzaak buiten haar verantwoordelijkheid is zij niet aansprakelijk.

10.5 Wanneer Telewash een duidelijk risico tijdig constateert, kan zij de betrokken werkzaamheden opschorten en de opdrachtgever waarschuwen. Indien de werkzaamheden na overleg worden hervat, blijft Telewash verantwoordelijk voor een zorgvuldige werkwijze. Een waarschuwing betekent niet dat de opdrachtgever automatisch elk schaderisico overneemt.

10.6 Schade of een vermoeden daarvan wordt door de opdrachtgever of Telewash zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk gemeld via telefoon, WhatsApp of e-mail. Vermeld bij voorkeur de datum, locatie, aard van de schade en, als dat mogelijk is, foto's. Voor schademeldingen geldt niet de servicetermijn van 24 uur uit artikel 9; wettelijke aanspraken vervallen niet uitsluitend door een latere melding.

10.7 Partijen geven elkaar waar redelijk een gelegenheid om de schade, oorzaak en omvang te onderzoeken voordat herstelwerkzaamheden worden uitgevoerd. Spoedeisende maatregelen om verdere schade of gevaar te voorkomen mogen uiteraard direct worden genomen. Het ontbreken van foto's of een gezamenlijke inspectie sluit wettelijke rechten niet automatisch uit.

10.8 Wanneer Telewash aansprakelijk is, wordt in overleg bekeken welke passende oplossing mogelijk is, bijvoorbeeld herstel door een vakbekwaam bedrijf of vergoeding van de volgens het recht verschuldigde schade. Telewash kan de zaak bij een verzekeraar melden; een verzekeringsbeoordeling beperkt de wettelijke rechten van de benadeelde niet.

10.9 Telewash is voor toerekenbare fouten van eigen medewerkers en ingeschakelde hulppersonen aansprakelijk voor zover het toepasselijke recht dat bepaalt. Aansprakelijkheid voor lichamelijk letsel, overlijden of schade door opzet of bewuste roekeloosheid wordt niet uitgesloten voor zover dat wettelijk niet is toegestaan.

10.10 Voor zakelijke opdrachtgevers, waaronder VvE's voor zover zij niet als consument worden beschermd, geldt voor zover rechtens toegestaan dat schadevergoeding is beperkt tot redelijkerwijs voorzienbare directe schade en dat gevolgschade zoals gederfde winst en bedrijfsstilstand is uitgesloten. Deze beperking geldt niet bij opzet of bewuste roekeloosheid en evenmin wanneer toepassing naar de wet of de omstandigheden onaanvaardbaar is.

10.11 Voor consumenten blijven de wettelijke rechten op schadevergoeding volledig van kracht. Niets in deze voorwaarden beperkt een recht dat op grond van dwingend consumentenrecht niet mag worden beperkt; het recht om bewijs te leveren blijft onverlet.

11. Overmacht

11.1 Onder overmacht verstaan partijen een omstandigheid buiten de redelijke invloedssfeer van Telewash waardoor uitvoering tijdelijk of blijvend onmogelijk wordt, waaronder extreme weersomstandigheden, overheidsmaatregelen, ernstige storingen en onverwachte calamiteiten.

11.2 Telewash informeert de opdrachtgever zo spoedig mogelijk over de gevolgen en zoekt waar redelijk een alternatief moment. Bij blijvende onmogelijkheid kunnen partijen het niet-uitgevoerde deel van de opdracht beëindigen; een niet-uitgevoerde dienst wordt niet in rekening gebracht.

11.3 Reeds correct uitgevoerde en overeengekomen werkzaamheden blijven verschuldigd, behoudens wettelijke rechten op vermindering, terugbetaling of schadevergoeding.

12. Aanvullende afspraken voor bedrijven en VvE's

12.1 Bij zakelijke panden, winkelruimten, kantoren en VvE's vermeldt de offerte of bevestiging welke beglazing, frequentie, toegangsafspraken en eventueel bijzondere veiligheidsvoorzieningen onder de opdracht vallen.

12.2 De vertegenwoordiger van een bedrijf of VvE staat ervoor in bevoegd te zijn de betreffende opdracht te verstrekken. Indien relevant regelt de opdrachtgever tijdig toestemming van beheerder, bewoners of andere rechthebbenden voor toegang en uitvoering.

12.3 Ook bedrijven en VvE's hoeven bij Telewash geen langdurig onderhoudscontract aan te gaan en hebben geen minimale afnameverplichting. Praktische afspraken over toegang, planning of facturering leiden op zichzelf niet tot een verplichting om toekomstige glasbewassingen af te nemen. De standaard dienstverlening van Telewash blijft zonder vaste contractduur.

12.4 Voor gezamenlijke beglazing of meerdere panden kunnen partijen één verzamelfactuur en een vaste contactpersoon afspreken. Ook voor bedrijven en VvE's geldt de betalingstermijn van veertien kalenderdagen na de factuurdatum. Afwijkende praktische planningsafspraken worden vooraf schriftelijk bevestigd.

13. Consumenten en wettelijk herroepingsrecht

13.1 Bij een overeenkomst die een consument online, telefonisch of buiten de verkoopruimte sluit, kan een wettelijk herroepingsrecht van 14 dagen gelden vanaf het sluiten van de dienstenovereenkomst. Telewash respecteert dit recht en geeft daarover vóór het sluiten van de overeenkomst de wettelijk vereiste informatie.

13.2 Wil de consument dat de werkzaamheden al tijdens de bedenktijd beginnen, dan vraagt Telewash daarvoor vooraf een uitdrukkelijk verzoek. Als de consument daarna geldig herroept, kan voor het reeds uitgevoerde deel een evenredige vergoeding verschuldigd zijn, voor zover de wet dit toestaat en de vereiste informatie is verstrekt.

13.3 Bij een volledig uitgevoerde dienst kan het herroepingsrecht onder de wettelijke voorwaarden vervallen wanneer de consument vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met uitvoering tijdens de bedenktijd en heeft erkend dat het herroepingsrecht na volledige uitvoering verloren gaat. Dit wordt niet verondersteld op basis van stilte of uitsluitend het tonen van deze voorwaarden.

13.4 De consument kan een herroeping kenbaar maken per e-mail aan info@deglazenwasser.amsterdam, met het modelformulier achter in dit document of op een andere wettelijk toegestane wijze. De consument hoeft geen reden

te vermelden en het gebruik van het modelformulier is niet verplicht.

13.5 Na een online aanmelding ontvangt de consument automatisch een aanmeldbevestiging per e-mail, met daarbij het modelformulier voor herroeping en informatie over het toepasselijke herroepingsrecht. Het gebruik van het formulier is niet verplicht. Voor online gesloten overeenkomsten waarvoor de wet een afzonderlijke online herroepingsfunctie voorschrijft, geldt daarnaast de verplichting om een duidelijk zichtbare en eenvoudig te gebruiken online herroepingsfunctie beschikbaar te stellen. Het toesturen van het formulier vervangt die functie niet. Een herroeping via een dergelijke functie wordt onverwijld elektronisch bevestigd.

13.6 Als een consument rechtsgeldig herroept, wordt een eventueel reeds betaald bedrag terugbetaald binnen de wettelijke termijn, met inachtneming van een eventuele wettelijk toegestane evenredige vergoeding voor al op uitdrukkelijk verzoek verleende diensten. De bepalingen over annuleren in artikel 6 nemen dit wettelijke recht niet weg.

14. Privacy en communicatie

14.1 Telewash verwerkt persoonsgegevens die nodig zijn om aanvragen te behandelen, afspraken te plannen, werkzaamheden uit te voeren, facturen te versturen en vragen of klachten te beantwoorden. Hierbij worden de toepasselijke privacyregels nageleefd.

14.2 De opdrachtgever kan foto's van ramen en de locatie via WhatsApp of e-mail sturen. Telewash gebruikt deze uitsluitend voor het beoordelen, plannen en uitvoeren van de opdracht en behandelt deze zorgvuldig. Deel bij voorkeur geen onnodige persoonsgegevens van bewoners of anderen.

14.3 Berichten over afspraken, prijsaanpassingen en wijzigingen kunnen per e-mail of WhatsApp worden vastgelegd. De opdrachtgever zorgt voor actuele contactgegevens en meldt wijzigingen tijdig.

14.4 Telewash kan, voor zover noodzakelijk en volgens de privacyregels, foto's of aantekeningen vastleggen van bestaande gebreken en een gemelde schade om de uitvoering of de afhandeling te documenteren. Telewash beperkt dit tot relevante informatie en gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens van bewoners en derden.

15. Nederlands recht, geschillen en contact

15.1 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor consumenten geldt dat deze rechtskeuze geen afbreuk doet aan bescherming die zij op grond van dwingend recht genieten.

15.2 Bij een geschil proberen partijen eerst in goed overleg een oplossing te bereiken. Als dat niet lukt, wordt een geschil voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter. Voor consumenten blijven de wettelijke bevoegdheidsregels gelden.

15.3 Telewash kan deze voorwaarden voor toekomstige opdrachten aanpassen. Voor een reeds bevestigde opdracht blijft de versie gelden die bij het sluiten van die opdracht van toepassing was, tenzij partijen rechtsgeldig anders overeenkomen.

15.4 Contactgegevens: Telewash Company Amsterdam, Nieuwe Houttuinen 76, 1013 DD Amsterdam. Telefoon 085 1303 611. WhatsApp 06 824 94 729. E-mail info@deglazenwasser.amsterdam. Website www.deglazenwasser.amsterdam. KvK 68648502. BTW NL857534865B01.

Bijlage - Modelformulier voor herroeping

Alleen invullen en terugsturen wanneer u als consument een overeenkomst wilt herroepen waarvoor een wettelijk herroepingsrecht geldt. Gebruik van dit formulier is niet verplicht.

Aan	Telewash Company Amsterdam
E-mail	info@deglazenwasser.amsterdam
Adres	Nieuwe Houttuinen 76, 1013 DD Amsterdam
Mededeling	Hierbij deel ik u mee dat ik de overeenkomst betreffende de volgende dienst herroep:
Dienst / opdracht	.....
Datum bestelling	.....
Naam consument	.....
Adres consument	.....
Datum	.....
Handtekening (alleen op papier)	.....

Dit formulier vergemakkelijkt uitsluitend de uitoefening van een eventueel wettelijk herroepingsrecht. Het staat los van de mogelijkheid om geplande bezoeken volgens artikel 6 te annuleren.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS - ENGLISH

For private customers, businesses and owners' associations (VvEs). This is the English translation of the Dutch general terms and conditions. In case of interpretative differences, the Dutch text prevails where permitted by law.

1. Definitions and scope

1.1 Telewash Company Amsterdam, referred to below as 'Telewash', provides window cleaning and any additional cleaning services expressly agreed upon. The person or organisation placing an order is referred to as the 'customer'. A customer acting outside their trade, business or profession is a 'consumer'.

1.2 These terms and conditions apply to quotations, online registrations, appointments, offers and services performed by Telewash for private individuals, businesses and owners' associations (VvEs), unless otherwise agreed in writing.

1.3 Telewash provides these terms before or when an order is placed in a form that allows customers to save and consult them later, for example as a PDF attached to a confirmation or as a downloadable document during the booking process. Any deviation is valid only when confirmed by both parties in writing, including by email or WhatsApp. Mandatory consumer rights always take precedence.

1.4 If any provision is invalid or unenforceable, the remaining provisions remain effective. The parties will adjust the affected provision in accordance with applicable law.

1.5 These terms are provided in Dutch and English. Both texts describe the same arrangements. In the event of a difference in interpretation, the Dutch text prevails to the extent permitted by applicable law.

2. Online registration, window count and prices

2.1 Customers may register through the online booking system, by telephone, WhatsApp or email. An individual contract is formed when Telewash confirms a booking or quotation, or when the customer accepts the proposed work and Telewash accepts the order.

2.2 When registering online, customers enter the number of windows to be cleaned and the other requested information themselves. Customers must follow the counting instructions in the booking system. Each separate pane of glass is entered in accordance with the counting method shown there; special windows and additional services must be specified separately when requested.

2.3 The displayed or quoted price is based on the information supplied by the customer. Telewash recommends sending clear photographs of the relevant windows and their accessibility by WhatsApp or email before the first appointment. Sending photographs is optional.

2.4 During the first visit, Telewash may check the actual number of panes, type of glazing, accessibility and scope of the work. If the online information differs from the actual situation, Telewash will discuss the correct count and revised price with the customer before carrying out any work at a higher price.

2.5 Work at a higher price or additional work will be undertaken only after the customer has agreed. If no agreement is reached, the parties may adjust the scope or, if work has not yet started, cancel the order without charge as a result of the price discrepancy. Work expressly agreed upon and already properly completed remains payable.

2.6 After the first check, the corrected counts and agreed price may be used as a starting point for subsequent visits. Any later price changes will be announced in advance; the customer is not obliged to accept a future visit at a new price.

2.7 Prices communicated to consumers include VAT. Quotations for businesses and owners' associations clearly state whether prices include or exclude VAT. An order covers only the services that have been confirmed.

2.8 No separate call-out charge applies to an ordinarily accessible visit within the agreed Amsterdam service area. This does not affect the charge for an unsuccessful visit caused by lack of access as described in Article 5.

3. No fixed-term contracts and recurring cleaning

3.1 Telewash does not use fixed-term maintenance contracts, compulsory contract periods or minimum numbers of window-cleaning visits. This applies to private customers, businesses and owners' associations.

3.2 Customers may choose a one-off cleaning or voluntarily agree to a recurring frequency, such as every four, six or eight weeks. A recurring schedule is not a compulsory subscription and does not oblige the customer to purchase future cleaning visits.

3.3 Customers may stop future recurring visits at any time by telephone, WhatsApp or email, without a termination penalty. Appointments already announced or confirmed remain subject to the free cancellation period in Article 6.

3.4 The absence of a fixed contract period does not change the fact that each individually confirmed cleaning visit is an order subject to the agreed price and terms.

4. Advance notices and arrival times

4.1 For recurring cleaning previously agreed with the customer, Telewash normally sends an email notice approximately one week before a visit and in any event at least five calendar days beforehand, unless the customer has expressly chosen another communication channel.

4.2 If the customer has previously expressly agreed to recurring cleaning at the relevant frequency, the announced visit remains scheduled even if the customer does not respond to the notice. Failure to respond does not amount to consent to a new order that has never previously been agreed.

4.3 The customer may cancel or reschedule an announced appointment free of charge until 24 hours before the agreed arrival time, in accordance with Article 6.

4.4 Where an appointment has an agreed time, the arrival window runs from 30 minutes before until 30 minutes after that time. For example, a 10:00 appointment allows arrival between 09:30 and 10:30. This window takes account of traffic, parking and overruns on earlier jobs in Amsterdam.

4.5 If Telewash expects to arrive more than 30 minutes after the agreed time, it will inform the customer as soon as possible. If the delay is unreasonable for the customer, the parties will discuss a suitable alternative time. Unexpected delays do not affect statutory rights.

4.6 If Telewash arrives before the agreed time, the customer need not provide access before that time unless this was agreed in advance. An unsuccessful-visit fee may not be charged solely because access was unavailable before the agreed time.

5. Access and unsuccessful visits

5.1 The customer must ensure that the windows are safely and reasonably accessible during the announced visit. This includes keeping shutters or roller shutters in front of the relevant windows open, keeping windows closed where needed for safe cleaning, and making garden gates and entrance gates accessible.

5.2 If only exterior windows that can be reached without entering the home or an enclosed garden are to be cleaned, the customer need not be home. Where access is required, the customer must arrange attendance, key access or another suitable access arrangement in good time.

5.3 If Telewash cannot carry out the work despite an appointment having been properly announced or confirmed, due to circumstances for which the customer is responsible - such as closed shutters, open windows that prevent cleaning, or a locked garden gate - the customer receives a warning for the first recorded occurrence. No fee is charged for that first occurrence.

5.4 If a later, properly announced visit is again unsuccessful because of comparable circumstances attributable to the customer, Telewash may charge a reasonable fee of EUR 10.00 for each genuinely unsuccessful visit, provided this arrangement was disclosed to and agreed with the customer beforehand. No further standard call-out fee is added for the same unsuccessful visit.

5.5 No fee is payable if the appointment was cancelled in time, Telewash did not allow a reasonable opportunity for access at the agreed arrival time, the obstruction is not attributable to the customer, or the cause was beyond the customer's control. Telewash will explain the reason for any warning or charge.

5.6 Where some windows remain accessible, the parties will discuss whether those windows can be cleaned. Telewash will not invoice additional work that was not performed without a separate, legally valid agreement.

6. Cancelling or rescheduling appointments

6.1 A scheduled or announced cleaning visit may be cancelled or rescheduled free of charge by telephone, WhatsApp or email until 24 hours before the agreed arrival time. No fixed penalty is automatically charged for later cancellation.

6.2 If an appointment is cancelled less than 24 hours before arrival, Telewash does not automatically charge a fixed cancellation penalty. Only to the extent permitted by law and validly agreed in advance may a reasonable, itemised charge be payable for work already carried out or demonstrable costs that could not be avoided. Consumers retain all statutory cancellation and withdrawal rights.

6.3 A request for a new appointment date becomes final only after Telewash confirms it. Future recurring cleaning may be stopped free of charge, subject to any appointments already confirmed.

7. Performance, safety and weather conditions

7.1 Telewash performs the agreed services carefully and professionally using an appropriate cleaning method, including telescopic cleaning equipment and purified water where suitable. The method is selected with due regard to the circumstances, materials and safety.

7.2 Before work starts, the customer must disclose any known defects and special risks, such as existing glass damage or cracks, scratches, films or coatings, loose glazing, windows that do not close properly, loose frames, ageing sealant, leaks, wood rot, vulnerable cladding and unsafe access. This information allows Telewash to adapt its method if necessary.

7.3 Telewash may interrupt work or reschedule an appointment where conditions are unsafe or frost, strong winds, thunderstorms, extreme weather or other circumstances prevent proper or safe performance. Telewash will give notice as soon as possible and, where possible, agree a new time.

7.4 If Telewash reschedules because of unsafe conditions or force majeure, the customer will not be charged a cancellation or call-out fee. Agreed work will be rescheduled at a suitable time.

7.5 Additional cleaning, such as interior glazing or other items not included in the standard agreed service, is performed only if expressly included or added beforehand at an agreed price.

7.6 As far as reasonably possible, the customer must clear the immediate working area of breakable or fragile belongings, loose items and obstructions. Examples include plant pots, garden furniture, decorations, electronics and objects below or directly beside windows. If an item cannot be moved, the customer must draw this to Telewash's attention beforehand.

7.7 Telewash handles the belongings of customers and third parties with care. Staff will not move fragile or heavy items without consultation if doing so could cause damage or an unsafe situation. Telewash may omit a part that is difficult or unsafe to access and will discuss this with the customer where possible.

7.8 If visible defects or a special risk of damage are discovered during work, Telewash may temporarily omit the affected area, change the method or interrupt the work. The parties will then discuss whether and under what safe conditions cleaning can continue.

7.9 Telewash takes account of the safety of residents, visitors and passers-by, including avoiding unnecessary hazards caused by equipment or wet working areas. The customer must disclose any special access or safety requirements at the location in advance.

8. Payment, invoices and direct debit

8.1 Customers always pay after the agreed services have been completed. Telewash does not require advance payment for ordinary window cleaning.

8.2 After completion, Telewash sends a digital invoice or payment request. All customers - private individuals, businesses and owners' associations - have fourteen calendar days from the invoice date to pay. The due date is shown on the invoice.

8.3 Payment is possible via iDEAL or, where the customer has given a valid mandate in advance, by SEPA direct debit. Cash is not accepted. An invoice specifies the amount payable and does not constitute a separate cash payment option.

8.4 Direct debit takes place only after completion of the services. Telewash informs the customer beforehand of the amount and collection date, for example on the invoice or in a separate email. As a general rule this advance notice is sent at least fourteen calendar days before the collection date, unless a different notice period has expressly been agreed with the customer in advance. Collection timing and processing follow the applicable SEPA rules.

8.5 The customer may revoke a direct debit mandate in accordance with the applicable rules. The right to obtain a refund of a standard SEPA direct debit within eight weeks remains unaffected. Reversing a debit or revoking a mandate does not in itself cancel the obligation to pay for services already properly completed. A mandate does not oblige the customer to order future cleaning visits.

8.6 If the customer considers an invoice incorrect, Telewash asks the customer to explain the objection as soon as possible. The parties will discuss the disputed amount; any undisputed amount remains payable within the payment period to the extent permitted by law.

8.7 If payment is late, Telewash may send a reminder. Before any extrajudicial collection charges are imposed on a consumer, the consumer will first receive a valid, free statutory fourteen-day notice giving at least fourteen days to pay, counted from the day after receipt. This is a separate period following the ordinary payment deadline. Interest and collection costs are charged only where the law permits. Statutory commercial interest and collection rules may apply to business customers.

8.8 A complaint about the performance of services will be handled carefully and does not affect the customer's statutory rights.

9. Quality, complaints and complimentary rectification

9.1 Telewash aims to leave windows properly cleaned. Customers are asked to report visible shortcomings within 24 hours after completion by telephone, WhatsApp or email, preferably with a brief explanation and photographs where possible.

9.2 Where a justified complaint is made within 24 hours after window cleaning is completed, Telewash will return at a mutually agreed time, at no extra charge, to clean the affected windows properly. No additional labour or call-out charge will be made for this rectification.

9.3 The return visit will be arranged in consultation with the customer, taking account of access, weather and available capacity. Telewash aims to resolve complaints promptly but, without a separate agreement, does not guarantee a particular date for the return visit.

9.4 The 24-hour period applies only to this additional customer-service arrangement; it does not limit the statutory rights of consumers or other customers in the event of defective performance. A complaint made after 24 hours will therefore not be rejected without consideration solely because of the passage of time.

10. Damage and liability

10.1 Telewash exercises the care reasonably expected of a professional window-cleaning company. Where reasonably possible, foreseeable risks of damage to glass, frames, paintwork, facades, gardens, plants and other property will be prevented or limited.

10.2 Before the work begins, the customer must inform Telewash of any known damage, building defects or especially delicate materials. Examples include existing scratches or cracks in glass, sensitive glass coatings, old or porous sealant, windows that do not close properly, wood rot and loose components. Failure to report a defect does not automatically release Telewash from liability for its own negligent conduct.

10.3 Ordinary window cleaning does not repair existing damage, wear or defects. The mere fact that damage is noticed during or after cleaning does not of itself mean that Telewash caused it. Conversely, Telewash may be liable if an existing defect is made worse by negligent conduct attributable to Telewash.

10.4 When damage is reported, the actual cause will be assessed. Examples include scratches or breakage of glass, damage to frames or paintwork, leaks around ageing sealant or window structures, water damage, damaged plants or damage to items near the building. Telewash is responsible for damage legally attributable to it; it is not responsible for damage arising exclusively from an existing defect or a cause outside its responsibility.

10.5 If Telewash identifies a clear risk in time, it may suspend the affected work and warn the customer. If the work resumes after discussion, Telewash remains responsible for working carefully. A warning does not automatically transfer every risk of damage to the customer.

10.6 The customer or Telewash must report damage or suspected damage as soon as reasonably practicable by telephone, WhatsApp or email. Preferably include the date, location, nature of the damage and photographs where available. The 24-hour service period in Article 9 does not apply to damage claims; statutory claims do not lapse solely because of a later report.

10.7 Where reasonable, each party must give the other an opportunity to examine the damage, its cause and its extent before repairs are undertaken. Urgent measures to prevent further damage or danger may of course be taken immediately. Lack of photographs or a joint inspection does not automatically exclude statutory rights.

10.8 Where Telewash is liable, the parties will discuss an appropriate solution, such as repair by a competent specialist or compensation for the damage payable under the law. Telewash may refer the matter to an insurer; the insurer's assessment does not limit the injured party's statutory rights.

10.9 Telewash is responsible for attributable errors by its employees and subcontracted assistants to the extent provided by applicable law. Liability for personal injury, death, deliberate misconduct or conscious recklessness is not excluded where exclusion is prohibited by law.

10.10 For business customers, including owners' associations insofar as they do not benefit from consumer protection, liability is limited, to the extent legally permitted, to reasonably foreseeable direct loss; consequential losses such as lost profits or business interruption are excluded. This limitation does not apply in the event of deliberate misconduct or conscious recklessness, or where its application would be unacceptable under the law or in the circumstances.

10.11 Consumers retain their full statutory rights to compensation. Nothing in these terms limits rights that may not be limited under mandatory consumer law; the right to submit evidence is unaffected.

11. Force majeure

11.1 Force majeure means circumstances outside Telewash's reasonable control that make performance temporarily or permanently impossible, including extreme weather, government measures, serious disruptions and unexpected emergencies.

11.2 Telewash will inform the customer of the consequences as soon as possible and, where reasonable, seek an alternative date. Where performance is permanently impossible, the parties may terminate the unperformed part of the order; services not performed will not be charged.

11.3 Agreed services already properly performed remain payable, without prejudice to statutory rights to a price reduction, refund or compensation.

12. Additional provisions for businesses and owners' associations

12.1 For commercial premises, shops, offices and owners' associations, the quotation or confirmation will specify which glazing, frequency, access arrangements and any special safety arrangements are covered by the order.

12.2 A representative of a business or owners' association confirms that they are authorised to place the relevant order. Where applicable, the customer must arrange permission for access and performance in good time from the property manager, residents or other rights holders.

12.3 Businesses and owners' associations are likewise not required to enter into a long-term maintenance contract with Telewash and have no minimum purchase obligation. Practical arrangements for access, scheduling or invoicing do not in themselves create any obligation to purchase future cleaning visits. Telewash's standard service remains free of fixed-term commitments.

12.4 For shared glazing or multiple buildings, the parties may agree on a consolidated invoice and a designated contact person. The payment period for businesses and owners' associations is likewise fourteen calendar days from the invoice date. Any different practical scheduling arrangements must be confirmed in writing beforehand.

13. Consumers and the statutory right of withdrawal

13.1 Where a consumer enters into a service contract online, by telephone or away from business premises, a statutory 14-day right of withdrawal may apply from the date the service contract is concluded. Telewash respects this right and supplies the legally required information before the contract is concluded.

13.2 If a consumer wants services to start during the withdrawal period, Telewash will first request an express instruction to that effect. If the consumer then validly withdraws, a proportionate amount may be payable for the part already performed, insofar as permitted by law and provided the required information was supplied.

13.3 For a service that has been fully performed, the right of withdrawal may be lost under the statutory conditions if the consumer has expressly consented in advance to performance during the withdrawal period and acknowledged that the right will be lost once performance is complete. Neither silence nor merely displaying these terms constitutes such consent or acknowledgement.

13.4 Consumers may notify withdrawal by emailing info@deglazenwasser.amsterdam, by using the model withdrawal form at the end of this document, or by any other method permitted by law. No reason is required, and use of the model form is optional.

13.5 Following online registration, the consumer automatically receives a registration confirmation by email, together with the model withdrawal form and information about the applicable statutory right of withdrawal. Use of the form is optional. For contracts concluded online where the law requires a separate online withdrawal function, a clearly visible and easy-to-use online withdrawal function must also be provided. Sending the form does not replace that function. Withdrawal submitted through such a function will be acknowledged electronically without delay.

13.6 If a consumer validly withdraws, any amount already paid will be refunded within the statutory period, subject to any proportionate payment lawfully due for services performed at the consumer's express request. The cancellation arrangements in Article 6 do not remove this statutory right.

14. Privacy and communications

14.1 Telewash processes personal data needed to handle enquiries, schedule appointments, perform services, send invoices and respond to questions or complaints. The applicable data protection rules are observed.

14.2 Customers may send photographs of windows and their location by WhatsApp or email. Telewash uses these only to assess, plan and perform the order and handles them carefully. Customers should avoid sharing unnecessary

personal information about residents or others.

14.3 Messages about appointments, price adjustments and changes may be documented by email or WhatsApp. Customers are responsible for keeping their contact details up to date and reporting changes promptly.

14.4 Where necessary and in compliance with data protection rules, Telewash may record photographs or notes of existing defects or reported damage to document performance or the handling of a claim. Telewash limits this to relevant information and handles personal data of residents and third parties carefully.

15. Dutch law, disputes and contact details

15.1 The agreement is governed by Dutch law. For consumers, this choice of law does not remove any protection they enjoy under mandatory provisions of law.

15.2 If a dispute arises, the parties will first try to resolve it amicably. If that is unsuccessful, the dispute will be submitted to the court having jurisdiction under the law. Statutory jurisdiction rules for consumers remain unaffected.

15.3 Telewash may amend these terms for future orders. An order already confirmed remains subject to the version that applied when that order was concluded, unless the parties validly agree otherwise.

15.4 Contact details: Telewash Company Amsterdam, Nieuwe Houttuinen 76, 1013 DD Amsterdam, the Netherlands. Telephone 085 1303 611. WhatsApp 06 824 94 729. Email info@deglazenwasser.amsterdam. Website www.deglazenwasser.amsterdam. Chamber of Commerce registration (KvK) 68648502. VAT ID NL857534865B01.

Appendix - Model withdrawal form

Complete and return this form only if you are a consumer wishing to withdraw from a contract to which a statutory right of withdrawal applies. Use of this form is optional.

To	Telewash Company Amsterdam
Email	info@deglazenwasser.amsterdam
Address	Nieuwe Houttuinen 76, 1013 DD Amsterdam, the Netherlands
Notice	I hereby give notice that I withdraw from my contract for the following service:
Service / order	.....
Date ordered	.....
Consumer name	.....
Consumer address	.....
Date	.....
Signature (paper only)	.....

This form helps consumers exercise any statutory right of withdrawal. It is separate from the arrangements for cancelling scheduled cleaning visits under Article 6.