

PANORA — Algemene voorwaarden

Versie 8 oktober 2026 (2026-10-08)

Deze voorwaarden horen bij elke beurt die wij voor je uitvoeren. We hebben ze zo geschreven dat je ze in één keer kunt lezen: gewone taal, geen kleine lettertjes die iets anders zeggen dan wat we je op panora.be beloven.

De artikelen 1 tot 15 gelden voor elke beurt, ook voor de beurten van een abonnement. Deel C geldt daarnaast voor wie een abonnement afsluit. Elk abonnement blijft onder de versie van deze voorwaarden waaronder het is afgesloten. Staat er iets in dat je niet duidelijk vindt? Mail ons op info@panora.be en we leggen het uit.

Algemeen en de losse beurt

1. Wie wij zijn

PANORA is een handelsnaam van Matija Toman, met vestigingsadres Ivonna Nevejansstraat 49, 9041 Gent, en ondernemingsnummer BE 1015.987.995.

Je bereikt ons op info@panora.be, op +32 472 56 19 95 en via panora.be. Wij wassen ramen bij particulier en bedrijven binnen 20 km rond het centrum van Gent.

2. Waarvoor deze voorwaarden gelden

Deze voorwaarden gelden voor elke boeking en elke offerte van PANORA. Als je bij ons boekt, verklaar je dat je ze gelezen hebt en ermee akkoord gaat. Afwijkende afspraken gelden alleen als wij ze schriftelijk met je bevestigd hebben.

3. Boeken en bevestiging

Je boekt op panora.be. In de calculator geef je je adres en je aantal raampanelen op, je ziet meteen de prijs, en je kiest zelf een datum en een tijdvenster.

Daarna krijg je van ons een bevestiging per e-mail, met de datum, het tijdvenster, het aantal panelen en de prijs. Die bevestiging is de afspraak.

Vinden we geen passend moment, of kennen we je adres niet, dan vragen we je naam, telefoonnummer en e-mailadres, en bellen we je terug om samen iets te vinden.

4. Onze prijzen

Onze prijzen zijn altijd de totaalprijs die je betaalt, inclusief btw en alle taksen.

Wij rekenen per raampaneel. Een raampaneel is één glasvlak; de calculator legt uit hoe je telt. Panelen die we aan de binnen- én buitenzijde doen, kosten meer dan panelen die we alleen buiten doen. De actuele tarieven per paneel staan op panora.be.

Eén regel geldt altijd: een beurt kost minstens € 25, ook als je heel weinig panelen hebt. De verplaatsing zit daarin.

Wij berekenen de prijs op basis van wat je zelf opgeeft. Blijkt ter plaatse dat het aantal panelen of de situatie duidelijk anders is, dan bespreken we dat met je vóór we beginnen. Het werk gaat dan alleen door aan de aangepaste prijs als je daarmee akkoord gaat. Extra werk dat niet geboekt was, doen we alleen met jouw toestemming.

5. Je herroepingsrecht

Je boekt bij ons op afstand, en dus heb je het recht om je boeking binnen 14 dagen zonder opgave van redenen te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten — dat is de dag waarop wij je boeking bevestigen.

Hoe je herroept. Om je herroepingsrecht uit te oefenen, moet je ons via een ondubbelzinnige verklaring op de hoogte brengen van je beslissing de overeenkomst te herroepen. Dat kan per e-mail naar info@panora.be of per post naar het adres in artikel 1. Je kunt daarvoor het modelformulier achteraan deze voorwaarden gebruiken, maar dat is niet verplicht. Om de termijn na te leven volstaat het dat je je mededeling verstuurt vóór de termijn verstreken is.

Wat er dan gebeurt. Herroep je de overeenkomst, dan betalen wij alle betalingen terug die wij van je ontvangen hebben. Wij doen dat onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van je beslissing, en met hetzelfde betaalmiddel waarmee je betaald hebt. Daarvoor brengen wij je nooit kosten in rekening.

Als wij al gekomen zijn. Meestal kies je zelf een datum die binnen die 14 dagen valt. Daarom vragen wij je bij het boeken uitdrukkelijk te bevestigen dat wij mogen beginnen tijdens de herroepingstermijn. Je herroepingsrecht blijft dan bestaan, met twee gevolgen:

- Herroep je nadat wij al gewerkt hebben, dan betaal je een bedrag dat evenredig is aan wat op het moment van je mededeling al geleverd is, vergeleken met de volledige uitvoering van de overeenkomst.
- Is de beurt op jouw uitdrukkelijk verzoek volledig uitgevoerd binnen de termijn, dan heb je je herroepingsrecht verbruikt. Dat staat ook bij het vinkje op het boekingsformulier.

6. Een afspraak verzetten of afzeggen

Je kunt een geplande beurt gratis verzetten of afzeggen tot 48 uur voor het afgesproken tijdstip. Een bericht of een telefoontje is genoeg.

Verzet of zeg je later af, of kunnen we bij aankomst niets doen omdat we er niet bij kunnen, dan rekenen we een voorrijkost van € 25. De eerste keer zien we dat door de vingers. Meer dan die € 25 rekenen we nooit: we brengen geen halve of volledige beurt in rekening voor werk dat niet gebeurd is.

Wij verzetten zelf ook af en toe — bij ziekte, bij extreem weer of als de route het niet haalt. Dan hoor je dat van ons zodra we het weten, en stellen we je een nieuwe datum voor. Dat kost je niets, en zie je die nieuwe datum niet zitten, dan vervalt de beurt zonder kosten. Verzetten of zeggen wij zelf korter dan 48 uur vooraf af zonder overmacht (artikel 11), dan krijg je bovendien € 25 korting op je volgende beurt — dezelfde voorrijkost, in de andere richting.

7. Als we er niet bij kunnen

De buitenzijde van je ramen kunnen we bijna altijd doen zonder dat je thuis bent. Ben je er niet op het afgesproken moment, dan doen we dus gewoon de buitenkant en rekenen we alleen die aan. Wil je ook de binnenzijde, dan spreken we daarvoor een nieuw moment af.

Kunnen we echt niets doen — een gesloten poort, geen toegang tot de ramen — dan geldt de voorrijkost uit artikel 6.

Zorg ervoor dat de ramen bereikbaar zijn: geen auto's tegen de gevel, geen losliggende spullen op de dorpels, en huisdieren binnen. Zijn er bijzonderheden — een raam dat niet meer sluit, een scheur in het glas, een kapotte hor — laat het ons dan vóór de beurt weten. Wij werken van op de grond en doen ramen tot ongeveer 9 meter hoog. Ramen die hoger zitten of die we niet veilig kunnen bereiken, doen we niet, en die rekenen we ook niet aan.

8. Betalen

Je betaalt per beurt, na uitvoering. Er is geen vooruitbetaling en geen domiciliëring. Betalen kan op vier manieren:

- Met de QR-code ter plekke, meteen na de beurt. Dat is de gewone gang van zaken.
- Cash aan de ramenwasser.
- Met een factuur, als dat zo afgesproken is.
- Met een betaallink per e-mail. Die gebruiken we alleen als je niet thuis was en er dus niemand was om ter plekke te betalen. In die mail staat ook ons rekeningnummer, voor wie liever overschrijft.

Bij een factuur of een betaallink heb je 14 dagen om te betalen.

Betaal je niet op tijd? Dan sturen we je eerst een gratis herinnering. Vanaf die herinnering krijg je nog 14 kalenderdagen om te betalen. Pas als ook die termijn voorbij is, mogen wij de wettelijke verwijlinterest aanrekenen en een forfaitaire vergoeding die de wettelijke maxima niet overschrijdt. Wij rekenen geen eigen rentepercentage en geen onbepaalde invorderingskosten.

9. Als je niet tevreden bent

Niet goed? Meld het binnen 14 dagen en we komen binnen 10 werkdagen gratis terug.

Vind je het resultaat niet goed, laat het ons dan binnen 14 dagen na de beurt weten, per e-mail naar info@panora.be. Vertel wat er niet goed is en stuur er als het kan een foto bij.

Is je klacht gegrond, dan komen we binnen 10 werkdagen gratis terug om het opnieuw te doen. Lukt ons dat niet binnen die termijn, dan betalen we het bedrag van die beurt terug.

Wij beloven geen resultaat dat het weer niet kan verstoren. Regen of wind kort na een beurt kan sporen achterlaten; dat is geen slecht werk en valt niet onder deze herstelbelofte. Blijven er strepen, waas of vuil zitten die wij hadden moeten wegwerken, dan wel.

Deze belofte komt bovenop je wettelijke rechten en neemt daar niets van weg. Meld je later dan 14 dagen, dan vervalt alleen je recht op de gratis herstelbeurt binnen 10 werkdagen.

10. Aansprakelijkheid en verzekering

Wij zijn verzekerd voor burgerlijke aansprakelijkheid. Beschadigen wij iets tijdens het werk, meld het ons dan zo snel mogelijk. Wij handelen het af, met onze verzekeraar waar dat nodig is.

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die er al was voor wij kwamen, voor normale veroudering van ramen, kitwerk of beslag, en niet voor gebreken die je ons vooraf niet gemeld hebt terwijl je ze kende.

Voor het overige is onze aansprakelijkheid beperkt tot de schade aan de zaken waaraan wij gewerkt hebben en tot wat rechtstreeks uit onze fout volgt. Die beperking geldt niet bij opzet of zware fout van ons of van wie voor ons werkt, en niet bij lichamelijke schade.

11. Overmacht en weer

Bij vorst, storm, hevige regen of andere omstandigheden die wij niet in de hand hebben, kunnen wij een beurt niet uitvoeren. Dan verzetten we hem, kosteloos voor jou. Duurt de situatie lang, dan spreken we samen af wat er gebeurt.

Onder overmacht valt onder meer: extreem weer, ziekte, ongeval, staking, brand, en maatregelen van de overheid.

12. Je persoonsgegevens

Wij verwerken je gegevens om je afspraken te kunnen inplannen, uitvoeren en factureren. Wat we bijhouden, waarom, hoe lang en welke rechten je hebt, staat in ons privacybeleid.

13. Wijziging van deze voorwaarden

Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen. Een wijziging geldt voor boekingen die daarna worden gemaakt: op jouw boeking blijft de versie van toepassing die gold op het moment dat wij hem bevestigd hebben.

Elke versie draagt een datum. Die staat bovenaan deze pagina en in je bevestigingsmail.

14. Toepasselijk recht en geschillen

Op deze voorwaarden is het Belgisch recht van toepassing.

Heb je een klacht die we samen niet opgelost krijgen, dan kun je terecht bij de Consumentenombudsdienst, North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 1, 1000 Brussel — contact@consumentenombudsdienst.be, 02 702 52 00, consumentenombudsdienst.be.

Komt het tot een rechtszaak, dan geldt de gewone wettelijke bevoegdheidsregeling. Als consument kun je altijd terecht bij de rechter van je woonplaats.

15. Abonnementen

Voor een abonnement gelden deze voorwaarden, aangevuld met deel C: de bijzondere voorwaarden voor het abonnement, over het ritme, de looptijd, het tarief en de prijsgarantie, verzetten en pauzeren, vroegtijdig stoppen en het einde van het contract. Deel C staat op klant.panora.be/voorwaarden. Wie een abonnement afsluit, krijgt de volledige tekst vóór het afsluiten te lezen en aanvaardt die uitdrukkelijk. Regelt deel C iets anders dan deze artikelen, dan geldt voor het abonnement wat in deel C staat.

Deel C — Het abonnement

C1. Wat een abonnement is

Met een abonnement komen wij op een vast ritme je ramen wassen, tegen een lager tarief per paneel dan bij een losse beurt. Je kiest:

- je ritme: elke 4 weken, elke 6 tot 8 weken, of elke 12 weken;
- je looptijd: 12 maanden of 6 maanden;
- je pakket: Essential, Advanced of Absolute (artikel C1a), bij Advanced en Absolute eventueel met add-ons.

Hoe vaker we komen, hoe lager je tarief per paneel. Bij 12 maanden krijg je de volle korting en de jaarbonus van artikel C8; bij 6 maanden de halve korting en geen jaarbonus. Je exacte tarief staat in je contract en blijft vast tijdens je looptijd.

Het minimumbedrag van € 25 per beurt uit artikel 4 geldt ook voor abonnementsbeurten. Heb je weinig panelen, dan zie je dat al in de prijsvergelijking vóór je afsluit.

Wij plannen je beurten zelf in. Je ziet elke geplande beurt op tijd in je klantenportaal, met een knop om hem te verzetten.

C1a. Wat de pakketten inhouden

Je kiest een van drie pakketten. Wat je krijgt staat hieronder; je tarief per paneel staat in je contract.

- Essential — de buitenzijde van je ramen, met een snelle reiniging van de kozijnen. Add-ons zijn bij Essential niet mogelijk.
- Advanced — alles van Essential, plus een grondige reiniging van de kozijnen en een water- en vuilafstotende coating op het glas (Invisible Shield). Om de zes maanden beoordelen wij of de coating vernieuwd moet worden, en doen dat dan tijdens een gewone beurt. Dat zit in je pakketprijs.
- Absolute — alles van Advanced, plus een behandeling tegen spinnenwebben en insectenvervuiling (Anti-Spin). Heb je tussen twee beurten toch een plek met webben of insectenvervuiling, stuur ons dan een foto — we nemen het mee bij je volgende beurt.

Add-ons (alleen bij Advanced en Absolute): horren, en rolluiken of screens. Je kiest bij het afsluiten hoeveel stuks we meenemen; ze worden per stuk en per beurt aangerekend, tegen het tarief in je contract.

Niet elk pakket en niet elke add-on is altijd te kiezen. In je portaal zie je welke je nu kunt afsluiten; wat nog niet te kiezen is, staat er als "binnenkort".

De coating en de anti-spinbehandeling verminderen vervuiling; ze maken ramen niet permanent schoon en zijn geen garantie op een resultaat. Wat je mag verwachten als je niet tevreden bent, staat in artikel 9.

C2. Afsluiten en ondertekenen

Je sluit je abonnement af in je klantenportaal op klant.panora.be. Je meldt je aan met je e-mailadres en een verificatiecode, je ziet je eigen prijs per ritme en looptijd, je kiest je pakket, en je kiest meteen het moment voor je eerste beurt.

Bij het afsluiten vink je aan dat je deze voorwaarden aanvaardt en typ je je naam. Die getypte naam geldt samen met je aanvinking, je geverifieerde e-mailadres en het tijdstip als je elektronische handtekening. Je krijgt je contract onmiddellijk als PDF per e-mail, met de versiedatum van deze voorwaarden erop, en het blijft terug te vinden in je portaal.

C3. Je herroepingsrecht bij een abonnement

Ook je abonnement sluit je op afstand af, en dus heb je 14 dagen bedenktijd, te rekenen vanaf de dag na het afsluiten. Herroep je binnen die termijn, dan is je abonnement er nooit geweest en betaal je niets — behalve voor een beurt die op jouw uitdrukkelijk verzoek al is uitgevoerd.

Valt je eerste beurt binnen die 14 dagen, dan vragen wij je bij het afsluiten uitdrukkelijk te bevestigen dat wij mogen komen. Herroep je daarna, dan betaal je die ene beurt aan je abonneetarief — het evenredige deel van je contractprijs voor wat al gedaan is — en verder niets. Heb je die beurt aan de deur al betaald, dan is er niets meer te betalen en niets terug te krijgen.

Voor de manier van herroepen en de terugbetaling geldt artikel 5; het modelformulier achteraan deze voorwaarden kun je ook hiervoor gebruiken.

C4. Je tarief, je prijsgarantie en indexering

Je tarief per paneel staat in je contract en verandert niet tijdens je looptijd. Dat geldt ook als onze algemene tarieven in die periode stijgen.

Verleng je je abonnement, dan mag je tarief één keer aangepast worden, en nooit met meer dan de gestegen consumptieprijsindex sinds het begin van je contract. Je ziet je nieuwe tarief in je portaal bij de verlengingsvraag, 6 weken voor je contract eindigt, zodat je het weet vóór je beslist.

C5. De beurten: ritme en planning

Wij plannen je beurten volgens je ritme. Je ziet elke beurt in je portaal zodra hij gepland is, en uiterlijk tien dagen vooraf krijg je hem ook per e-mail.

Je ritme is een streefritme, geen dagafpraak: een beurt kan enkele dagen vroeger of later vallen dan de rekenkundige datum, bijvoorbeeld door weer of routeplanning. Verschuiven wij een beurt nadat je de datum kreeg, dan laten we het je meteen weten, met de nieuwe datum en tijd.

C6. Binnen of alleen buiten — per beurt, ramen overslaan en extra panelen

Je kiest per beurt of we alleen de buitenzijde doen of ook de binnenzijde. Je standaardkeuze staat in je contract; wijzigen doe je in je portaal, tot 10 dagen voor de beurt. Daarna staat de keuze vast, want we hebben er onze planning en de tijd van de ramenwasser op gezet.

Vraag je ons om bij een beurt een aantal ramen over te slaan — de zolder staat vol, de serre is in gebruik — dan doen we dat. De prijs van die beurt verandert daardoor niet: je tarief is berekend op je hele woning, en onze planning ook. Ramen die wij niet kunnen doen, bijvoorbeeld omdat ze niet veilig bereikbaar zijn, rekenen we niet aan. Wil je blijvend minder ramen laten doen, dan passen we je contract aan; dat is een

andere afspraak, geen overslaan.

Het abonnement geldt voor het aantal raampanelen dat bij het afsluiten is vastgelegd. Worden er op jouw vraag bij een beurt extra panelen gereinigd, dan rekenen we die aan tegen het paneeltarief van jouw abonnement, samen met die beurt. Komt dat terug, dan passen we het aantal panelen en de prijs van het abonnement in overleg aan.

C7. Verzetten, afzeggen en pauzeren

Verzetten doe je met de knop bij elke beurt in je portaal, gratis tot 48 uur vooraf (artikel 6). Bij een abonnement wordt een verzette beurt altijd opnieuw ingepland — hij valt niet weg en je korting blijft. Let op het verschil met artikel C6: verzetten kan tot 48 uur vooraf, de keuze voor binnen of buiten staat vast vanaf 10 dagen vooraf.

Verzet of zeg je een beurt korter dan 48 uur vooraf af (dat kan dan niet meer met de knop, alleen via een bericht of telefoontje), dan zien we dat de eerste keer door de vingers; daarna rekenen we de voorrijkost van € 25 uit artikel 6 aan. Dat werkt in twee richtingen: verzetten of zeggen wij zelf een beurt korter dan 48 uur vooraf af zonder overmacht (zie artikel 11), dan betaal je niets én krijg je € 25 korting op je volgende beurt.

Pauzeren kan één keer per contractjaar, voor maximaal 8 weken: bij een verbouwing, een lange reis, of wat er ook tussenkomt. Tijdens je pauze plannen wij geen beurten. De einddatum van je contract schuift even ver op, zodat je geen beurten verliest en je jaarbonus mee opschuift.

C8. Je jaarbonus

Heb je een abonnement van 12 maanden en loopt dat volledig uit, dan is de eerste beurt van je nieuwe contractjaar gratis. Dat geldt bij elk ritme. Je ziet in je portaal hoe ver je staat.

De bonus geldt voor het buitentarief van die beurt: het bedrag van je contract betaal je niet. Kies je bij die beurt ook de binnenzijde, of laten we op jouw vraag extra panelen doen, dan betaal je alleen die toeslag. Bij een abonnement van 6 maanden is er geen jaarbonus.

C9. Je pakket wijzigen

Naar een uitgebreider pakket of een extra add-on kun je op elk moment overstappen, zodra dat pakket of die add-on in je portaal te kiezen is; dat gaat in vanaf je volgende beurt. Naar een goedkoper pakket of minder add-ons kun je overstappen bij de verlenging van je contract.

C10. Verhuizen

Verhuis je binnen ons werkgebied, dan verhuist je abonnement mee. Wij tellen de panelen op je nieuwe adres opnieuw en passen je contract aan die telling aan; je tarief per paneel en je looptijd blijven wat ze waren.

Verhuis je buiten ons werkgebied, dan kun je je abonnement kosteloos beëindigen, ook tijdens de looptijd. De herrekening van artikel C11 geldt dan niet.

Je kunt je abonnement ook overdragen aan de nieuwe bewoner van je oude adres. Het contract blijft dan bij het huis: de nieuwe bewoner aanvaardt deze voorwaarden, ondertekent mee en neemt de resterende looptijd, het tarief en het pakket over. Jij bent vanaf dat moment van je contract af, zonder herrekening.

C11. Vroegtijdig stoppen

Wil je tijdens je looptijd stoppen, dan kan dat. Je betaalt geen boete en geen vergoeding voor beurten die niet meer komen. Wat er wél gebeurt: de beurten die we al voor je gedaan hebben, worden herrekend aan het losse tarief, en je betaalt het verschil bij — nooit meer dan het bedrag van twee beurten aan je abonneetarief.

Je tarief per paneel was immers lager omdat je je voor 6 of 12 maanden vastlegde. Leg je je niet vast, dan is de losse prijs de juiste prijs voor wat je gehad hebt. Een voorbeeld: 14 panelen, elke 4 weken, € 31,50 per beurt als abonnee tegenover € 42 los. Stop je na drie beurten, dan betaal je $3 \times € 10,50 = € 31,50$ bij; stop je na tien beurten, dan niet € 105 maar het plafond van € 63.

Je ziet het bedrag in je portaal vóór je stopt, uitgerekend op je eigen beurten. Geen verrassing achteraf.

Stoppen wij, om een reden die niet bij jou ligt, dan geldt deze herrekening niet: je betaalt alleen de beurten die je gehad hebt aan je abonneetarief, en je krijgt bovendien € 25 terug op je laatste beurt.

C12. Einde van je contract en verlengen

Je contract loopt af op de einddatum in je contract. Er is geen stilzwijgende verlenging: als je niets doet, stopt het gewoon.

Wij vragen je wel of je wil verlengen, en we doen dat drie keer zodat je het niet mist: 6 weken en 4 weken

voor je einddatum per e-mail, en 2 weken ervoor bellen we je even. Je nieuwe tarief (artikel C4) en wat er verandert zie je in je portaal bij die vraag. Verleng je, dan begint een nieuwe looptijd en heb je recht op de jaarbonus van artikel C8.

C13. Als er niet betaald wordt

Betaal je een beurt niet, dan geldt de regeling van artikel 8: eerst een gratis herinnering, dan 14 dagen, dan pas kosten.

Blijft het na die 14 dagen openstaan, dan kunnen wij je volgende beurten opschorten tot de rekening betaald is; je hoort dat van ons. Betaal je ook na een laatste aanmaning met opnieuw 14 dagen niet, dan kunnen wij je abonnement beëindigen. Je betaalt dan wat er nog openstond, plus de wettelijke kosten uit artikel 8, en niets voor beurten die niet meer komen. Er is geen herrekening van je eerdere beurten.

C14. Hoe je betaalt

Je betaalt per beurt, na uitvoering; er is geen maandbedrag en geen domiciliëring. Ter plaatse betaal je aan de ramenwasser, via een QR-code (Bancontact) of cash. Ben je niet thuis, dan krijg je dezelfde dag een betaallink per e-mail, met 14 dagen betaaltermijn; overschrijven kan ook, met de gegevens uit die mail. Kosten die bij een beurt horen — de binnen-toeslag, extra panelen, add-ons — betaal je samen met die beurt. Voor herinneringen en wat er gebeurt als je te laat betaalt, geldt artikel 8.