ALGEMENE VOORWAARDEN

CeroPest · Algemene dienstverlening in plaagdierbeheersing

Versie 15 november 2026 • Voor particuliere en zakelijke opdrachtgevers

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle diensten van CeroPest: inspectie, preventie, monitoring, bestrijding, wering, rapportage en periodiek onderhoud. Specifieke prijzen, bezoekaantallen en eventuele garanties worden per opdracht overeengekomen.

WERKWIJZE	Een veilige, verantwoorde aanpak op basis van inspectie, preventie, monitoring en passende maatregelen volgens toepasselijke IPM-voorschriften.
SAMENWERKING	De opdrachtgever volgt noodzakelijke adviezen op en zorgt voor onderhoud, hygiëne, toegang en specialistische reparaties buiten de opdracht.
AFSPRAKEN	Tarieven, frequenties, eventuele nazorg en aanvullende werkzaamheden worden per offerte of overeenkomst vastgelegd.

Artikel 1 | Definities en toepasselijkheid

1. Onder **CeroPest** wordt verstaan de onder deze handelsnaam opererende onderneming die diensten verricht op het gebied van ongediertebestrijding en plaagdierbeheersing.
2. Onder **opdrachtgever** wordt verstaan iedere consument of zakelijke klant die diensten van CeroPest afneemt. Een **consument** is een natuurlijk persoon die niet handelt voor doeleinden van beroep of bedrijf.
3. Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, opdrachten, afspraken, behandelingen, rapportages, abonnementen en overige diensten van CeroPest, voor zover zij vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan de opdrachtgever beschikbaar zijn gesteld.
4. Afwijkende individuele afspraken die schriftelijk of digitaal zijn bevestigd, gaan vóór deze voorwaarden. Bepalingen die in strijd zijn met dwingend recht gelden niet voor zover zij daarmee in strijd zijn.

Artikel 2 | Offertes, opdrachten en prijzen

1. Een overeenkomst ontstaat wanneer de opdrachtgever een aanbod van CeroPest aanvaardt, bijvoorbeeld via een offerte, opdrachtbevestiging, e-mail of ander rechtsgeldig communicatiemiddel.
2. De aard, omvang en prijs van de werkzaamheden worden vooraf overeengekomen. Een inspectie kan uitwijzen dat andere of aanvullende maatregelen noodzakelijk zijn; aanvullende betaalde werkzaamheden worden vooraf aangeboden en pas na akkoord uitgevoerd.
3. Voor consumenten vermelde prijzen zijn inclusief btw. Zakelijke prijzen kunnen exclusief btw worden vermeld wanneer dit duidelijk is aangegeven.

4. CeroPest kan een opdracht weigeren of uitstellen wanneer de uitvoering niet veilig, technisch verantwoord of wettelijk toegestaan is. Reeds gemaakte afspraken worden daarbij met inachtneming van de wettelijke verplichtingen behandeld.

Artikel 3 | Werkwijze en Integrated Pest Management (IPM)

1. CeroPest werkt volgens de beginselen van **geïntegreerde plaagdierbeheersing**: inspectie en analyse van de oorzaak, preventie, monitoring, wering, passende niet-chemische maatregelen en waar nodig bestrijding.
2. De behandelmethode wordt per situatie gekozen op basis van de plaagdiersoort, de locatie, effectiviteit, veiligheid, milieu, de toelating van middelen en toepasselijke regelgeving. De opdrachtgever kan geen specifieke methode of chemische toepassing verlangen.
3. Voor knaagdierbeheersing worden, voor zover van toepassing, de voorschriften van het actuele Handboek IPM-Knaagdierbeheersing en het bijbehorende certificatieschema gevolgd. De daarbij vereiste risico-inventarisatie, het plan van aanpak, het dossier, de registratie en evaluatie worden ingericht zoals wettelijk of volgens het schema vereist.
4. Rodenticiden op basis van door het Ctgb aangewezen stoffen worden uitsluitend ingezet als dit wettelijk is toegestaan, de wettelijke gebruiksvoorschriften worden nageleefd en de vereiste vakbekwaamheid en certificering aanwezig zijn. Deze middelen vormen geen standaard of preventieve oplossing en worden alleen toegepast als laatste redmiddel binnen de toepasselijke IPM-systematiek.
5. Ook bij andere biociden of bestrijdingsmiddelen gelden de toelating, etiketten, toepasselijke gebruiksvoorschriften en veiligheidsmaatregelen. CeroPest kan een ongeschikte, onnodige of niet-toegestane toepassing weigeren.
6. Wanneer voor een toegestane IPM-behandeling noodzakelijke medewerking of preventie uitblijft, kan dit betekenen dat bepaalde middelen niet mogen worden ingezet of dat een behandeling moet worden aangepast of gestopt. CeroPest registreert dit waar vereist.

Artikel 4 | Gedeelde verantwoordelijkheid en huisregels

1. **Professionele plaagdierbeheersing is een gedeelde verantwoordelijkheid.** CeroPest staat in voor een deskundige uitvoering van de afgesproken dienst. De opdrachtgever zorgt voor de maatregelen en omstandigheden die binnen diens invloedssfeer vallen.
2. De opdrachtgever houdt de locatie hygiënisch, bewaart voedsel en afval passend afgesloten, beperkt schuil- en nestgelegenheden en voorkomt waar redelijkerwijs mogelijk toegang tot de locatie.
3. De opdrachtgever volgt noodzakelijk en redelijk preventie-, veiligheids- en weringsadvies van CeroPest binnen de afgesproken of een redelijke termijn op. Indien de uitvoering afhankelijk is van een verhuurder, VvE of derde, spant de opdrachtgever zich in voor tijdige uitvoering en afstemming.
4. Nieuwe waarnemingen, relevante wijzigingen aan het gebouw, incidenten, beschadigde materialen en andere omstandigheden die het resultaat of de veiligheid beïnvloeden, moeten zo spoedig mogelijk worden gemeld.
5. Wanneer noodzakelijke medewerking ontbreekt, kan CeroPest na een passende waarschuwing de aanpak aanpassen of de werkzaamheden opschorten, voor zover dit redelijk en wettelijk toegestaan is. Dit laat wettelijke rechten onverlet.

Artikel 5 | Bouwkundige wering en werkzaamheden buiten de opdracht

1. CeroPest kan **kleine, goed bereikbare openingen** afdichten wanneer dit onderdeel van de opdracht is en veilig, technisch verantwoord en met geschikte materialen uitvoerbaar is.

2. Grote of specialistische bouwkundige werkzaamheden zijn niet standaard inbegrepen. CeroPest kan onder meer het demonteren van ingebouwde apparatuur of keukens, breekwerk in vloeren of muren, rioleringsreparaties, constructieve aanpassingen en werkzaamheden aan gas, elektra of water weigeren.
3. Het afdichten van openingen in kruipruimtes behoort niet tot de standaarddienst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Werkzaamheden op hoogte of waarvoor speciale toegangsmiddelen, zoals steigers of hoogwerkers, nodig zijn, zijn eveneens niet standaard inbegrepen.
4. CeroPest bepaalt naar professioneel inzicht welke weringswerkzaamheden verantwoord door eigen medewerkers kunnen worden uitgevoerd. Voor overig werk kan de opdrachtgever een aannemer, klusbedrijf of andere deskundige inschakelen.
5. CeroPest kan de opdrachtgever of diens externe vakman adviseren over de te dichten toegangspunten. De onafhankelijke derde blijft verantwoordelijk voor diens eigen werkzaamheden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
6. Bij niet of onjuist uitgevoerde bouwkundige maatregelen kunnen plaagdieren terugkeren. Dit betekent niet automatisch dat CeroPest ondeugdelijk heeft gehandeld.

Artikel 6 | Toegang, voorbereiding en veiligheid

1. De opdrachtgever geeft op de afgesproken tijden toegang tot de ruimtes die voor de inspectie en behandeling nodig zijn en houdt deze redelijkerwijs vrij en veilig toegankelijk.
2. De opdrachtgever meldt relevante risico's, zoals onveilige constructies, gevaarlijke installaties, aanwezigheid van kinderen en huisdieren, allergieën voor zover relevant voor veilig werken, of andere beperkingen op de locatie.
3. De opdrachtgever volgt alle gegeven veiligheids- en voorbereidingsinstructies op. Professionele vallen, lokstations en andere materialen mogen niet op eigen initiatief worden geopend, verplaatst, beschadigd of bijgevuld.
4. Indien de veiligheid of rechtmatige uitvoering niet kan worden gewaarborgd, kan CeroPest de werkzaamheden onderbreken of een andere afspraak maken.

Artikel 7 | Uitvoering, aard van de dienstverlening en resultaat

1. CeroPest voert de overeengekomen werkzaamheden zorgvuldig, deskundig en met inachtneming van toepasselijke wettelijke voorschriften uit.
2. Plaagdierbeheersing is mede afhankelijk van externe factoren, waaronder de omvang van de plaag, de staat van het gebouw, aangrenzende panden, seizoensinvloeden, hygiëne en de opvolging van adviezen. **Een blijvende plaagdiervrije situatie wordt niet zonder meer gegarandeerd.**
3. Een inspectie of beoordeling is gebaseerd op de op dat moment zichtbare en bereikbare situatie. Verborgen gebreken of later optredende activiteit kunnen aanvullende maatregelen noodzakelijk maken.
4. Wanneer de bron van de overlast buiten het serviceadres ligt, kan medewerking van buren, beheerders, verhuurders of overheden nodig zijn. CeroPest kan dergelijke externe maatregelen niet afdwingen.
5. Een eventueel specifiek toegezegd resultaat of een overeengekomen garantie wordt afzonderlijk en duidelijk schriftelijk vastgelegd. Deze voorwaarden beperken niet de rechten van de opdrachtgever bij een toerekenbare tekortkoming van CeroPest.

Artikel 8 | Dienstomvang, extra werkzaamheden en nazorg

1. De overeengekomen dienst kan bestaan uit inspectie, monitoring, bestrijding, rapportage, preventieadvies en/of beperkte wering. **De precieze inhoud, het aantal bezoeken, de prijs en eventuele vervolgservice** volgen uitsluitend uit de offerte, opdrachtbevestiging of het onderhoudscontract.
2. Niet elke inspectie leidt tot een bestrijdingshandeling; CeroPest kiest de maatregelen die op basis van de bevindingen nodig en toegestaan zijn.
3. Extra bezoeken, aanvullende werkzaamheden en materialen buiten de oorspronkelijke opdracht worden vooraf besproken en alleen na akkoord op de kosten uitgevoerd, tenzij reeds een duidelijke prijsafspraak bestaat.
4. Een eventuele nazorgregeling, korting of aanvullende service geldt alleen als deze uitdrukkelijk bij de betreffende opdracht is aangeboden. Er geldt niet automatisch een kosteloos vervolgbezoek of een algemene garantie voor alle diensten.
5. Wanneer CeroPest op grond van wet of overeenkomst een eigen tekortkoming kosteloos moet herstellen, wordt hiervoor geen aanvullende vergoeding in rekening gebracht.

Artikel 9 | Inspecties, bestrijding en veiligheid per plaagdiersoort

1. Afhankelijk van de omstandigheden kan CeroPest onder meer inspecties, monitoring, insectenbestrijding, knaagdierbeheersing, preventie, nestbehandeling en andere plaagdierbeheersdiensten aanbieden, voor zover deze binnen het overeengekomen dienstenaanbod en de wettelijke mogelijkheden vallen.
2. Benodigde voorbereiding, toegang, veiligheid, behandelingstermijnen en nazorg kunnen per plaagdiersoort of locatie verschillen. De opdrachtgever volgt hiervoor de specifieke instructies die CeroPest voorafgaand aan of tijdens de werkzaamheden verstrekt.
3. Het fysiek verwijderen van nesten, het verwijderen of verplaatsen van beschermde dieren, specialistische reiniging en demontage of bouwkundig herstel zijn alleen inbegrepen indien dit afzonderlijk is overeengekomen en wettelijk en veilig uitvoerbaar is.
4. Bij afwijkende omstandigheden kan CeroPest een passend alternatief voorstellen, aanvullende specialistische hulp adviseren of een niet-verantwoorde behandeling weigeren.

Artikel 10 | Periodieke overeenkomsten en onderhoudscontracten

1. Bij periodieke dienstverlening worden de looptijd, bezoekfrequentie, dienstverlening, prijs, eventuele opstartkosten, rapportagevorm, bereikbaarheid en eventuele aanvullende service vastgelegd in het individuele contract.
2. Een periodiek onderhoudscontract is primair gericht op voorkomen, signaleren, beheersen en zo nodig bestrijden van plaagdieren; het houdt geen toezegging in dat nooit plaagdieren aanwezig zullen zijn.
3. Niet inbegrepen extra bezoeken, specialistische behandelingen, groot bouwkundig werk, extern materieel of maatregelen buiten het contract worden uitsluitend afzonderlijk in rekening gebracht op basis van vooraf overeengekomen voorwaarden.
4. Voor zakelijke opdrachtgevers gelden de overeengekomen looptijd, verlenging en opzegging, met inachtneming van het toepasselijke recht. Voor particuliere abonnementen blijven de wettelijke consumentenregels over looptijd, opzegging en stilzwijgende verlenging gelden.
5. Het uitblijven van toegang, noodzakelijke voorbereiding of structurele preventieve maatregelen kan leiden tot aanpassing van de planning of aanpak, na passende communicatie en met inachtneming van de wettelijke afspraken.

Artikel 11 | Zakelijke locaties, HACCP en rapportages

1. Zakelijke opdrachtgevers blijven zelf verantwoordelijk voor hygiëne, voedselveiligheid, afvalbeheer, bouwkundig onderhoud en de toepasselijke verplichtingen van hun bedrijfsvoering, waaronder waar van toepassing HACCP en een hygiënecode.
2. CeroPest kan overeenkomstig de opdracht een risico-inventarisatie, plan van aanpak, inspectierapport, monitoringsgegevens en opvolgadviezen beschikbaar stellen. Deze documenten zijn een hulpmiddel bij professionele plaagdierbeheersing, geen algemene vergunning of keurmerk van een toezichthouder.
3. De opdrachtgever verstrekt de voor de werkzaamheden relevante informatie en laat geadviseerde maatregelen uitvoeren, zoals het plaatsen van deurdorpels, het repareren van grotere gaten en het verbeteren van schoonmaak- en afvalprocedures.
4. Een contract, bezoek of rapport van CeroPest vormt geen garantie dat een NVWA-controle, HACCP-audit of andere inspectie zonder opmerkingen zal verlopen en voorkomt niet automatisch boetes of reputatieschade.

Artikel 12 | Facturatie en betaling

1. Facturen worden betaald binnen de in de overeenkomst of factuur vermelde betalingstermijn. Indien wettelijke termijnen of regels afwijken, hebben deze voorrang.
2. Periodieke betaling via SEPA-incasso vindt alleen plaats na een geldige machtiging en volgens de afzonderlijk overeengekomen incassoafspraken.
3. Bij betalingsachterstand kan CeroPest wettelijke rente en, na naleving van de toepasselijke vereisten, redelijke incassokosten in rekening brengen. Consumenten ontvangen eerst de wettelijk vereiste kosteloze veertiendagenaanmaning.
4. Bij aanhoudende wanbetaling mag CeroPest na een passende waarschuwing dienstverlening opschorten, voor zover dit volgens de wet en de omstandigheden is toegestaan.

Artikel 13 | Afspraken wijzigen en annuleren

1. De opdrachtgever wordt verzocht wijzigingen en annuleringen zo mogelijk minimaal **24 uur vooraf** door te geven. Dit is een praktische verzoektermijn en geen uitsluiting van wettelijke rechten.
2. Bij niet verschijnen, geen toegang of een zeer late annulering mogen alleen vooraf duidelijk overeengekomen en wettelijk toelaatbare redelijke kosten in rekening worden gebracht, rekening houdend met reeds verricht werk en bespaarde kosten.
3. CeroPest kan afspraken verplaatsen bij onveilige situaties, ziekte, ernstige weersomstandigheden of andere omstandigheden die een zorgvuldige uitvoering verhinderen. In overleg wordt een nieuw moment vastgesteld.
4. Bij beëindiging van een overeenkomst tot opdracht blijft het toepasselijke wettelijke opzeggingsrecht van de opdrachtgever gelden; een eventueel verschuldigde vergoeding wordt conform de wet berekend.

Artikel 14 | Herroepingsrecht, beëindiging en restitutie

1. CeroPest heeft **geen vrijwillig restitutiebeleid** voor correct en overeenkomstig de opdracht uitgevoerde werkzaamheden, uitsluitend omdat de opdrachtgever een sneller, ander of blijvend resultaat had verwacht. CeroPest kan naar eigen beoordeling wel uit coulance geheel of gedeeltelijk terugbetalen.
2. Deze afspraak beperkt niet het wettelijke herroepingsrecht, het wettelijk opzeggingsrecht of wettelijke aanspraken bij een tekortkoming van CeroPest.

3. Bij overeenkomsten die consumenten op afstand of buiten de verkoopruimte aangaan, geldt in beginsel een bedenktijd van 14 dagen na het sluiten van een dienstenovereenkomst, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is. Maatwerk als zodanig heft deze rechten niet automatisch op.
4. Verzoekt een consument uitdrukkelijk dat de dienstverlening binnen de bedenktijd begint, dan gelden de wettelijke voorwaarden voor eventuele betaling van het reeds uitgevoerde deel van de dienst bij herroeping.
5. Het herroepingsrecht kan na volledige uitvoering van de dienst vervallen als voorafgaand aan de uitvoering aan alle wettelijke voorwaarden is voldaan, waaronder waar vereist uitdrukkelijke instemming en erkenning dat het recht na volledige uitvoering verloren gaat.
6. Een herroeping kan worden gemeld via **contact@ceropest.com** of een andere ondubbelzinnige verklaring. Wettelijk verschuldigde terugbetalingen worden binnen de wettelijke termijn gedaan.
7. Bij een rechtsgeldige tussentijdse opzegging wordt de eventuele verschuldigde vergoeding bepaald volgens de overeenkomst en het toepasselijke recht, met inachtneming van de door CeroPest bespaarde kosten en consumentenrechten.

Artikel 15 | Eigendom van materialen

1. Monitoringmateriaal, vallen, stations, apparatuur en andere door CeroPest geplaatste materialen blijven eigendom van CeroPest, tenzij nadrukkelijk als verkocht of overgedragen aangeduid.
2. De opdrachtgever behandelt deze materialen zorgvuldig, houdt ze bereikbaar en meldt vermissing of beschadiging. Kosten wegens aantoonbaar toerekenbare schade kunnen voor zover wettelijk toegestaan worden verhaald.
3. De verwijdering of vervanging van toegepaste bestrijdingsmiddelen gebeurt overeenkomstig de geldende veiligheids- en gebruiksvoorschriften.

Artikel 16 | Aansprakelijkheid en schade

1. CeroPest is aansprakelijk voor schade voor zover deze volgens het toepasselijke recht aan een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatig handelen van CeroPest kan worden toegeschreven.
2. CeroPest is niet zonder meer verantwoordelijk voor reeds aanwezige gebouwschade, verborgen gebreken, aantastingen door plaagdieren of schade door derden die buiten de invloedssfeer van CeroPest vallen.
3. Een mogelijke schade wordt zo spoedig mogelijk gemeld met voldoende informatie om de oorzaak te onderzoeken en verdere schade te beperken.
4. Niets in deze voorwaarden sluit aansprakelijkheid uit waar dat wettelijk niet mag, waaronder voor opzet of bewuste roekeloosheid.

Artikel 17 | Rapportage en persoonsgegevens

1. CeroPest kan inspecties, constateringen, behandelingen, adviezen, gebruikte middelen en noodzakelijke contactgegevens vastleggen om de dienstverlening te verrichten en aan toepasselijke wettelijke administratieplichten te voldoen.
2. Foto’s van bouwkundige gebreken, plaagdieractiviteit of werkzaamheden kunnen worden gemaakt wanneer dit redelijkerwijs nodig is. Gebruik van herkenbaar beeldmateriaal voor reclame geschiedt uitsluitend op een passende rechtsgrond.
3. De verwerking van persoonsgegevens wordt verder toegelicht in het privacybeleid van CeroPest. Opdrachtgevers hebben inzage in het voor hen relevante dossier voor zover de wet en toepasselijke IPM-regels dat vereisen.

Artikel 18 | Klachten en herstel

1. Vragen of klachten kunnen worden gemeld via **contact@ceropest.com** onder vermelding van het serviceadres, de behandeldatum en de aard van de klacht.
2. CeroPest onderzoekt de klacht zorgvuldig en streeft ernaar binnen 14 dagen inhoudelijk te reageren, of binnen die termijn een vervolgtermijn te melden.
3. Bij een aannemelijke tekortkoming bespreekt CeroPest een passende oplossing of herstelmogelijkheid, zonder wettelijke rechten van de opdrachtgever te beperken.

Artikel 19 | Wijzigingen van voorwaarden

1. CeroPest mag deze algemene voorwaarden voor toekomstige overeenkomsten wijzigen.
2. Voor bestaande overeenkomsten gelden de eerder overeengekomen voorwaarden, tenzij een wijziging rechtsgeldig tot stand komt en de toepasselijke regels voor informatie en opzegging worden nageleefd.

Artikel 20 | Toepasselijk recht

1. Op de overeenkomsten van CeroPest is Nederlands recht van toepassing, onverminderd eventuele dwingendrechtelijke bescherming die de opdrachtgever toekomt.
2. Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter. Wettelijke consumentenrechten blijven volledig van kracht.

Contactgegevens CeroPest

Handelsnaam: CeroPest
Adres: Stationsstraat 3, 1182 JM Amstelveen
KvK: 98284452
Telefoon: 020 324 23 26
E-mail: contact@ceropest.com
Website: www.ceropest.com

Modelformulier voor herroeping (alleen voor consumenten, indien van toepassing)

U kunt dit formulier gebruiken om uw overeenkomst te herroepen, maar dit is niet verplicht. Een duidelijke e-mail met dezelfde informatie is ook voldoende.

Aan: CeroPest, contact@ceropest.com

Hierbij deel ik mee dat ik de overeenkomst betreffende de volgende dienstverlening herroep:

_____

Datum waarop de overeenkomst is gesloten: _____

Naam consument: _____

Adres consument: _____

Datum: _____

Handtekening (alleen bij verzending op papier): _____