

Algemene voorwaarden - B2B

Versie 29 · 14 oktober 2026 · Oorspronkelijke Nederlandse versie

Imaan Operations · Koperwerf 31, 2544 EM Den Haag · KvK 42181964 · Btw-id NL005564469B79

1. Identiteit, toepasselijkheid en rangorde

Imaan Operations is een Nederlandse eenmanszaak, gevestigd aan Koperwerf 31, 2544 EM Den Haag, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42181964, btw-id NL005564469B79 (hierna: "Imaan Operations"). Deze voorwaarden zijn uitsluitend bestemd voor zakelijke opdrachtgevers die handelen in de uitoefening van beroep of bedrijf.

De voorwaarden zijn van toepassing indien Imaan Operations deze vóór of bij het sluiten van de overeenkomst van toepassing verklaart en op een duurzame, toegankelijke manier beschikbaar stelt. De toepasselijkheid van algemene (inkoop)voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Imaan Operations die specifiek en schriftelijk aanvaardt. Bij verwijzingen over en weer blijft de wettelijke regeling van artikel 6:225 lid 3 BW bepalend; een standaardzin alleen beslist het geschil niet.

Bij tegenstrijdigheden gaan, voor zover rechtsgeldig, specifieke uitdrukkelijk overeengekomen afwijkingen in de ondertekende opdrachtbevestiging vóór, gevolgd door een eventuele verwerkersovereenkomst voor aangelegenheden waarop artikel 28 AVG ziet, deze algemene voorwaarden en daarna eventuele overige bijlagen. Dwingend recht blijft voorgaan.

2. Offerte, opdracht, wijzigingen en meerwerk

Een intake, gesprek of aanvraag schept geen verplichting om een opdracht te aanvaarden. Een opdracht komt tot stand zodra partijen de werkzaamheden schriftelijk bevestigen, waaronder per e-mail of met een digitaal ondertekende offerte. In de opdrachtbevestiging staan bij voorkeur: doel, afgebakende taken, opleveringen, uitgesloten taken, opdrachtgevercontactpersoon, toegangen, uren(maximum), tarief, looptijd, contactmomenten, eventuele eigen systemen en beslisbevoegdheden.

Imaan Operations mag onduidelijke, onvolledige of wezenlijk veranderde opdrachten eerst laten verduidelijken. Uitbreiding van de scope, spoedwerk, bijzondere compliance-eisen of extra rapportages worden uitsluitend verricht na schriftelijke vastlegging van werkzaamheden, vergoeding en gevolgen voor planning. Stilzwijgen, deelname aan overleg of het ontvangen van extra verzoeken betekent niet dat meerwerk is aanvaard.

Een opdrachtbevestiging, bestelbon of leveranciersportaal met nieuwe verplichtingen is geen aanvaarding daarvan door Imaan Operations zonder uitdrukkelijke schriftelijke instemming.

3. Diensten, rol en uitgesloten werkzaamheden

Imaan Operations biedt, binnen de afgesproken opdracht: administratieve projectvoorbereiding, het verzamelen en ordenen van projectinformatie, het bijhouden en opvolgen van acties en termijnen, het afstemmen met betrokkenen, voortgangsoverzichten en het signaleren van praktische procesverbeteringen. De concrete rol kan als projectondersteuning, coördinatie of beperkte ondersteuning van projectmanagement worden omschreven.

Zonder een afzonderlijke schriftelijke opdracht vallen daar niet onder: volledige projectleiding of eindverantwoordelijkheid, engineering of technische goedkeuring, kwaliteits- of veiligheidsinspectie, aansturing van uitvoerders als leidinggevende, fiscale of juridische advisering, inhoudelijke goedkeuring van werkbonden of meerwerk, contractering namens de opdrachtgever, budgetverantwoordelijkheid en formele acceptatie van projectresultaten.

Een aanvullende taak wordt alleen aanvaard indien zij past bij de aantoonbare deskundigheid, capaciteit en overeengekomen bevoegdheden. De titel van een rol of het gebruik van het woord "projectmanagement" breidt de feitelijke werkzaamheden of aansprakelijkheid niet automatisch uit.

4. Informatie, instructies en bevoegdheden van de opdrachtgever

De opdrachtgever zorgt tijdig voor juiste, volledige en bruikbare broninformatie, benodigde toegangen, redelijke medewerking en besluiten door bevoegde personen. Imaan Operations mag op aangeleverde gegevens afgaan, behalve wanneer onjuistheden redelijkerwijs kenbaar zijn; in dat geval meldt zij die binnen haar rol.

Technische, juridische, financiële, veiligheids- en bedrijfsbesluiten blijven bij de bevoegde opdrachtgever en diens specialisten. Imaan Operations sluit geen overeenkomsten, doet geen bindende toezeggingen, geeft geen uitvoerings- of veiligheidsinstructies en keurt geen betalingen goed namens de opdrachtgever zonder voorafgaande specifieke schriftelijke volmacht. Een opdracht tot coördineren is op zichzelf geen volmacht.

Instructies die onrechtmatig, onveilig, onduidelijk of buiten de scope lijken te vallen, mogen worden teruggelegd ter verduidelijking; een eigen wettelijke zorgplicht blijft bestaan.

5. Uitvoering, zelfstandigheid en bereikbaarheid

Imaan Operations verricht haar werkzaamheden met de zorg van een redelijk bekwaam en redelijk handelend opdrachtnemer. De verplichting is in beginsel een inspanningsverplichting, tenzij een concreet resultaat uitdrukkelijk schriftelijk is toegezegd. Er bestaat geen garantie op een foutloos project, tijdige medewerking van derden of een door de opdrachtgever beoogd zakelijk resultaat.

Planning, reactietijden, contactmomenten en aanwezigheid worden per opdracht overeengekomen. Zonder afzonderlijke afspraak geldt geen permanente beschikbaarheid, bereikbaarheidsdienst of responstijdgarantie. Afsproken termijnen zijn niet fataal, tenzij dat uitdrukkelijk schriftelijk is vastgelegd of uit de wet volgt.

Imaan Operations kiest binnen de opdracht in beginsel zelfstandig de werkmethode. De feitelijke wijze van samenwerken blijft bepalend voor de juridische kwalificatie van de arbeidsrelatie.

6. Afhankelijkheden, vertragingen en voortgangsriscico's

Uitvoering en doorlooptijd kunnen afhankelijk zijn van antwoorden, documenten, goedkeuringen en prestaties van opdrachtgever, leveranciers, uitvoerders, overheden of softwareleveranciers. Imaan Operations signaleert binnen de overeengekomen werkzaamheden bekende blokkades en legt relevante vervolgacties vast.

Bij uitblijvende informatie, toegangen of besluiten mag Imaan Operations de betrokken werkzaamheden na bericht tijdelijk pauzeren en de planning redelijkerwijs aanpassen. Zij is niet verantwoordelijk voor een zelfstandige fout of vertraging van derden, behalve voor zover eigen toerekenbaar handelen of nalaten mede schade heeft veroorzaakt.

Bij een voorzienbaar bijzonder groot financieel, technisch of veiligheidsrisico geeft de opdrachtgever vooraf schriftelijk aan welke escalatieroute en beslisser geldt.

7. Controle, meldingen en gelegenheid tot herstel

Overzichten, rapportages, analyses, planningsvoorstellen en concepten ondersteunen de opdrachtgever; zij vervangen geen formele goedkeuring door een daartoe bevoegd persoon. De opdrachtgever controleert de door hem te gebruiken output binnen een redelijke termijn, met name wanneer deze gevolgen kan hebben voor uitvoering of betalingen.

Een vermeende tekortkoming meldt de opdrachtgever zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk na ontdekking, voldoende concreet om onderzoek mogelijk te maken. Hiermee worden wettelijke klacht- en verjaringsregels niet verkort.

Voor zover passend krijgt Imaan Operations een redelijke gelegenheid om een toerekenbare fout zonder extra honorarium te onderzoeken en te herstellen of alsnog correct uit te voeren. Dit neemt wettelijke rechten niet weg wanneer herstel niet mogelijk of niet passend is.

8. AI, automatisering en digitale hulpmiddelen

Imaan Operations mag bij haar dienstverlening geschikte digitale hulpmiddelen en AI gebruiken voor onder meer structurering, samenvatting, documentvoorbereiding, classificatie, vertaling, informatie-extractie, conceptcommunicatie, rapportageondersteuning en werkprocesanalyse. Normaal hulpmiddelengebruik vergt geen afzonderlijke toestemming per handeling, tenzij de wet, opdracht of gegevensverwerkingsafspraken anders bepalen.

Imaan Operations past een risicogerichte menselijke controle toe en gebruikt AI-uitvoer niet zelfstandig als technische, juridische, financiële, veiligheids- of formele projectgoedkeuring. Een AI-antwoord is geen garantie van juistheid. Waar een opdracht zelfstandig technisch oordeel of een gereguleerde beoordeling verlangt, is afzonderlijke deskundige toetsing nodig.

Vertrouwelijke klantinformatie of persoonsgegevens worden niet ingevoerd in externe AI-diensten zonder passende contractuele, organisatorische en technische waarborgen. Waar Imaan Operations als verwerker optreedt, gelden gedocumenteerde instructies, eventuele verwerkersovereenkomsten, goedgekeurde subverwerkers en regels voor internationale doorgifte. Het rechtmatig gebruik van hulpmiddelen heft de eigen zorg- en beveiligingsplicht niet op.

De opdrachtgever verstrekt noodzakelijke beperkingen, classificaties en instructies vooraf; Imaan Operations meldt het wanneer de beoogde verwerking daarmee niet verenigbaar is.

9. Vertrouwelijkheid en toegang

Partijen houden niet-openbare bedrijfs-, project-, technische en persoonsgegevens vertrouwelijk en gebruiken deze uitsluitend voor de uitvoering van de opdracht of een wettelijke verplichting. De plicht geldt niet voor informatie die rechtmatig openbaar is, aantoonbaar reeds bekend was of zonder schending van verplichtingen rechtmatig van een derde is verkregen.

Imaan Operations beperkt toegang tot noodzakelijke gegevens, gebruikt waar mogelijk persoonlijke accounts en passende beveiliging en verstrekt zonder toestemming geen klantinformatie voor marketing of referenties. De opdrachtgever verschaft noodzakelijke toegang via goedgekeurde kanalen en trekt deze na afloop in.

Bij verplichte openbaarmaking wordt, voor zover rechtens toegestaan, vooraf geïnformeerd. Geheimhoudingsverplichtingen blijven na het einde van de opdracht gelden zolang de informatie vertrouwelijk is.

10. Persoonsgegevens, verwerkersovereenkomst en incidenten

Imaan Operations is voor de eigen website, acquisitie, communicatie en administratie doorgaans verwerkingsverantwoordelijke. Bij verwerking van persoonsgegevens uitsluitend namens en volgens instructies van de opdrachtgever kan zij verwerker zijn. De feitelijke situatie is bepalend. Indien artikel 28 AVG een verwerkersovereenkomst vereist, sluiten partijen die vóór de betreffende verwerking; deze voorwaarden vervangen haar niet.

Als verwerker handelt Imaan Operations uitsluitend volgens gedocumenteerde rechtmatige instructies, houdt zij gegevens vertrouwelijk, treft zij passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen en schakelt zij subverwerkers slechts in met de vereiste voorafgaande specifieke of algemene schriftelijke toestemming. Zij informeert de opdrachtgever zonder onredelijke vertraging na kennisneming van een relevant persoonsgegevensincident en werkt mee overeenkomstig wet en verwerkersovereenkomst.

Bij doorgifte van persoonsgegevens buiten de EER worden de toepasselijke AVG-voorwaarden nageleefd. Aansprakelijkheidsafspraken beperken geen rechtstreekse wettelijke aanspraken van betrokkenen of bevoegdheden van toezichthouders.

11. Documenten, archivering, beëindiging van acties en verwijdering

Imaan Operations mag dubbele, verouderde of onnodige acties en documenten signaleren en een voorstel doen om ze af te sluiten, te archiveren of te verwijderen. Dat voorstel is geen vaststelling dat een document juridisch mag worden vernietigd.

Definitieve verwijdering, vernietiging, verandering van bronbestanden of formele afsluiting van dossiers valt alleen binnen de opdracht na een herleidbare schriftelijke instructie van een bevoegd persoon en, waar nodig, een toets op wettelijke bewaarplichten, lopende geschillen en herstelmogelijkheden. Imaan Operations mag een twijfelachtige instructie terugleggen of uitvoering weigeren wanneer deze onrechtmatig lijkt.

Bij het einde van een opdracht dragen partijen relevante gegevens zorgvuldig over en maken zij afspraken over bewaring, teruglevering en verwijdering, mede in overeenstemming met een eventuele verwerkersovereenkomst en eigen wettelijke bewaarplichten.

12. Tarieven, uren, facturatie en betaling

Tarieven en eventuele vaste bedragen staan in de opdrachtbevestiging en zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld. Bij uurbasis factureert Imaan Operations werkelijk bestede en redelijkerwijs aan de opdracht toe te rekenen tijd; overeengekomen urenplafonds worden gerespecteerd. Externe kosten, reizen of inkoop van hulpmiddelen worden alleen doorbelast indien vooraf schriftelijk overeengekomen.

Facturen zijn betaalbaar binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum, tenzij partijen schriftelijk een andere rechtmatige termijn overeenkomen. Een inhoudelijk geschil over een deel van een factuur ontslaat niet van betaling van het onbetwiste deel. Bij niet-tijdige betaling zijn, indien voldaan aan de wettelijke voorwaarden, wettelijke handelsrente en redelijke (buiten)gerechtelijke incassokosten verschuldigd.

Na een schriftelijke betalingsherinnering met een redelijke mogelijkheid tot betaling mag Imaan Operations haar werkzaamheden in de wettelijk toegestane gevallen opschorten. Over schriftelijk overeengekomen vooruitbetaling of periodieke facturatie kunnen afzonderlijke afspraken worden gemaakt.

13. Pauzering, opzegging, annulering en overdracht

Bij ontbreken van noodzakelijke medewerking, toegang of duidelijke bevoegdheid, bij onveiligheid of bij een verzoek buiten de scope kan Imaan Operations de betrokken werkzaamheden na gemotiveerd bericht pauzeren. Partijen proberen de gevolgen voor de planning te beperken.

Doorlopende opdrachten zonder afgesproken einddatum kunnen door ieder van partijen schriftelijk worden opgezegd met 30 kalenderdagen opzegtermijn, voor zover de wet en de individuele overeenkomst dat toestaan. Voor opdrachten met een vaste duur of concrete oplevering gelden de wettelijke opzeggingsregels en de specifiek overeengekomen beëindigingsregeling. Bij beëindiging blijven verrichte werkzaamheden en toegestane gemaakte kosten verschuldigd; bij voortijdige beëindiging van een vasteprijsopdracht geldt voor zover toepasselijk artikel 7:411 BW.

Een vergoeding wegens annulering van gereserveerde capaciteit is uitsluitend verschuldigd als reservering, omvang, annuleringstermijn en redelijke berekeningswijze vooraf afzonderlijk schriftelijk zijn overeengekomen; bespaarde kosten en redelijke vervangende inzet worden meegewogen. Waar redelijkerwijs mogelijk wordt bij beëindiging een beknopte status en overdracht verzorgd tegen de overeengekomen vergoeding.

14. Aansprakelijkheid en beperking van schade

Imaan Operations is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het rechtstreeks gevolg is van een aan haar toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad in verband met de overeengekomen werkzaamheden, voor zover de wet dat toelaat en de opdrachtgever het vereiste causaal verband en de schade kan aantonen. De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor eigen beslissingen, goedkeuringen, input en de zelfstandige prestaties van derden; eigen toerekenbare fouten van Imaan Operations blijven daarvan onderscheiden.

Voor zover wettelijk toegestaan is aansprakelijkheid voor directe vermogensschade per schadegebeurtenis én in totaal per opdracht beperkt tot het honorarium exclusief btw dat voor die opdracht over de twaalf maanden vóór de gebeurtenis verschuldigd was of is betaald, met een ondergrens van EUR 1.000 en een absoluut plafond van EUR 5.000. Samenhangende gebeurtenissen gelden als één gebeurtenis. Partijen kunnen vooraf voor aantoonbaar hogere risico's schriftelijk een passende andere limiet overeenkomen.

Voor zover wettelijk toegestaan is aansprakelijkheid voor indirecte schade, zoals gederfde winst, omzetderving, gemiste besparingen, reputatieschade en bedrijfsonderbreking, uitgesloten. Een schadepost wordt beoordeeld naar haar feitelijke aard; het enkele label "indirect" is niet doorslaggevend. Partijen nemen redelijke maatregelen

om schade te beperken.

Beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Imaan Operations en niet voor zover zij op grond van dwingend recht of de maatstaven van redelijkheid en billijkheid geen stand houden. Zij beperken evenmin rechten van betrokkenen of bevoegdheden van toezichthouders op grond van de AVG.

15. Overmacht en externe diensten

Geen partij is tot nakoming gehouden zolang een tekortkoming haar krachtens artikel 6:75 BW niet kan worden toegerekend. De getroffen partij meldt de omstandigheid en de verwachte gevolgen zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk, neemt redelijke maatregelen en hervat de uitvoering zodra dat verantwoord kan.

Storingen van externe software, hosting, internet, communicatie en AI-diensten leveren niet automatisch overmacht op. De beoordeling hangt af van oorzaak, voorzienbaarheid, gekozen maatregelen, contractuele risicoverdeling en eigen verplichtingen. Imaan Operations garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid van derdenplatforms maar blijft verantwoordelijk voor haar eigen zorgvuldige keuzes en beveiligingsplichten.

Als een overmachtsituatie langer dan 30 dagen wezenlijke uitvoering verhindert, mogen partijen schriftelijk overleg voeren over aanpassing of beëindiging met afrekening van reeds uitgevoerde werkzaamheden; wettelijke rechten blijven gelden.

16. Werkresultaten, gebruiksrecht en eigen methoden

De opdrachtgever verkrijgt na volledige betaling een niet-exclusief, blijvend gebruiksrecht op de specifiek voor hem opgeleverde overzichten, rapportages, documenten en andere resultaten voor zijn bedrijfsvoering en het betrokken project, waaronder noodzakelijk delen met eigen medewerkers en projectpartners, met inachtneming van rechten van derden.

Algemene kennis, methoden, werkwijzen, vooraf bestaande bestanden, generieke sjablonen, hulpmiddelen, automatiseringen en niet-klantspecifieke onderdelen blijven bij Imaan Operations of de betreffende rechthebbende, ook wanneer zij bij een opdracht zijn gebruikt. De opdrachtgever behoudt zijn rechten op eigen broninformatie en vertrouwelijke data.

Er vindt geen overdracht van auteursrecht of exclusieve licentie plaats tenzij partijen dit uitdrukkelijk en schriftelijk overeenkomen en aan toepasselijke vormvereisten voldoen. Imaan Operations mag geen vertrouwelijke klantinhoud hergebruiken voor andere klanten.

17. Toepasselijk recht, geschillen en taal

Op de overeenkomst en deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing, met eerbiediging van dwingende bepalingen en toepasselijke regels voor internationale bevoegdheid en gegevensbescherming. Partijen zullen een geschil eerst schriftelijk melden en gedurende een redelijke periode proberen op te lossen, zonder dat een partij daardoor noodzakelijke spoedmaatregelen verliest.

Voor zover een geldige forumkeuze mogelijk is, is de bevoegde rechter van de rechtbank Den Haag bevoegd; anders geldt de wettelijk bevoegde rechter. Voor grensoverschrijdende opdrachten kunnen aanvullende afspraken nodig zijn over werkland, belasting, data, veiligheid en contractvoorwaarden.

De Nederlandse tekst is de oorspronkelijke en leidende versie bij interpretatieverschillen, tenzij partijen voor een concrete opdracht schriftelijk anders afspreken. Deze voorwaarden wijzigen lopende contracten niet automatisch.