

ALGEMENE VOORWAARDEN IMMIGRATION SERVICES THE NETHERLANDS

Versie 2026 – van toepassing op immigratie-, visum-, relocation-, expat-, zakelijke en cursusdiensten

Immigration Services The Netherlands | KvK 65768922 | Laan van Zuid Hoorn 70, 2289 DE Rijswijk

Inleidende bepaling

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld voor de dienstverlening van Immigration Services The Netherlands. Zij vervangen eerdere versies voor nieuwe overeenkomsten vanaf de datum waarop deze versie van toepassing wordt verklaard. Voor reeds gesloten overeenkomsten geldt de versie die bij het sluiten van die overeenkomst van toepassing is, tenzij een wijziging rechtsgeldig met de cliënt is overeengekomen of uit dwingend recht voortvloeit.

Artikel 1 – Definities

Immigration Services: Immigration Services The Netherlands, tevens handelend onder aan haar onderneming verbonden handelsnamen en websites, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 65768922 en gevestigd aan Laan van Zuid Hoorn 70, 2289 DE Rijswijk.

Cliënt: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst met Immigration Services sluit. Indien meerdere personen gezamenlijk opdracht geven, kunnen zij voor zover wettelijk toegestaan hoofdelijk verbonden zijn voor de verplichtingen uit de overeenkomst.

Aanvrager: de persoon op wie een visum-, verblijfs-, nationaliteits-, inburgerings- of andere procedure betrekking heeft. De aanvrager hoeft niet dezelfde persoon te zijn als de cliënt.

Opdracht: de overeenkomst van opdracht tussen Immigration Services en de cliënt, zoals nader omschreven in de opdrachtbevestiging, offerte, pakketomschrijving of schriftelijke correspondentie.

Diensten: alle door Immigration Services aangeboden of overeengekomen werkzaamheden, waaronder immigratie- en visumbegeleiding, relocation- en expatdiensten, zakelijke immigratie, administratieve begeleiding, cursussen, trainingen, examenvoorbereiding en daarmee samenhangende diensten.

Derde: iedere externe partij die geen onderdeel is van Immigration Services, waaronder overheidsinstanties, ambassades, consulaten, gemeenten, DUO, IND, UWV, RVO, VFS Global, TLScontact, onderwijsinstellingen, vertalers, legalisatiebureaus, koeriers, accountants, fiscalisten, advocaten, notarissen, makelaars, verhuurders, verzekeraars, banken, zorgverleners, IT-leveranciers en andere dienstverleners.

Consument: een cliënt die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit.

Schriftelijk: communicatie per brief of elektronische communicatie, waaronder e-mail en, indien door Immigration Services geaccepteerd, WhatsApp of een cliëntportaal.

Artikel 2 – Toepasselijkheid en rangorde

- 1.** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere offerte, opdrachtbevestiging, overeenkomst en vervolgopdracht van Immigration Services.
- 2.** Afwijkingen zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 3.** Bij strijdigheid geldt de volgende rangorde: (1) dwingend recht, (2) de individuele opdrachtbevestiging of offerte, (3) een specifieke pakket- of dienstomschrijving, en (4) deze algemene voorwaarden.
- 4.** Voorwaarden van de cliënt worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Immigration Services deze schriftelijk heeft aanvaard.
- 5.** Indien een bepaling nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen zullen de betreffende bepaling vervangen door een geldige bepaling die doel en strekking zoveel mogelijk benadert.

Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst

- 1.** Een overeenkomst komt tot stand zodra de cliënt een offerte of opdrachtbevestiging schriftelijk aanvaardt, een overeenkomst ondertekent, via de website een bindende opdracht plaatst, of Immigration Services op andere wijze uitdrukkelijk opdracht geeft en Immigration Services deze aanvaardt.
- 2.** Immigration Services kan verlangen dat de opdrachtbevestiging is ondertekend en/of de factuur is voldaan voordat werkzaamheden aanvangen.
- 3.** Kennismakingsgesprekken, globale inschattingen en vrijblijvende informatie vormen geen opdracht en geven geen aanspraak op uitvoering.
- 4.** De cliënt staat ervoor in dat hij bevoegd is om opdracht te geven en, indien hij namens een aanvrager of organisatie handelt, dat hij over de benodigde toestemming of bevoegdheid beschikt.

Artikel 4 – Aard van de dienstverlening en inspanningsverbintenis

- 1.** Immigration Services voert de opdracht zorgvuldig en naar beste inzicht uit. De dienstverlening is een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis.
- 2.** Immigration Services garandeert nooit de afgifte van een visum, verblijfsvergunning, MVV, verblijfsdocument, nationaliteitsbesluit, EU-rechtelijk document, examenresultaat, woning, afspraak, BSN, DigiD, bankrekening, verzekering of ander resultaat.
- 3.** Beslissingen worden genomen door bevoegde autoriteiten of andere derden. Immigration Services heeft geen invloed op hun interne behandeling, capaciteit, beoordelingsruimte, beleidswijzigingen of technische systemen.
- 4.** Een mondelinge of schriftelijke inschatting van kansen, termijnen of uitkomst is steeds indicatief en gebaseerd op de op dat moment bekende feiten.

Artikel 5 – Immigratie- en visumdiensten

- 1.** Immigration Services kan onder meer adviseren en begeleiden bij MVV/TEV, verblijf bij partner of familie, gezinshereniging, Schengenvisa, faciliterende visa, toetsing aan het EU-recht, Chávez-Vilchez- en andere EU-rechtelijke procedures, kennismigranten, EU Blue Card, ICT/posted-worker gerelateerde immigratieonderdelen, startup- en zelfstandig-ondernemersprocedures, DAFT, wijziging of verlenging van verblijfsdoelen, terugkeervisa, verblijfsboten, bezwaarprocedures en overige overeengekomen immigratie- of nationaliteitsgerelateerde werkzaamheden.
- 2.** De exacte omvang van de opdracht volgt steeds uit de opdrachtbevestiging. Een procedure, vervolgaanvraag, bezwaar, beroep, voorlopige voorziening, ingebrekestelling, klacht, naturalisatieprocedure of andere vervolgstap is uitsluitend inbegrepen indien dit uitdrukkelijk is vermeld.
- 3.** Indien een bezwaarprocedure volgens de opdrachtbevestiging in een pakket is inbegrepen, geldt dit uitsluitend voor het besluit op de betreffende aanvraag en voor zover Immigration Services voldoende juridische en feitelijke gronden aanwezig acht om bezwaar te voeren. Beroep bij de rechtbank is niet inbegrepen tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 4.** Immigration Services mag adviseren een aanvraag niet of nog niet in te dienen. Indien de cliënt ondanks een gemotiveerd negatief advies toch indiening verlangt, kan Immigration Services aanvullende voorwaarden stellen, een risicoverklaring verlangen of de opdracht weigeren/beëindigen voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 6 – Faciliterende visa en EU-recht

- 1.** Bij EU-rechtelijke trajecten kan Immigration Services adviseren een faciliterend visum en de daaropvolgende verblijfsprocedure als één samenhangend traject te behandelen.

2. De cliënt begrijpt dat toepasselijkheid van EU-recht afhangt van de concrete nationaliteit, verblijfspositie, familieband, feitelijke situatie en uitoefening van Unierechten. Een eerdere visumafgifte of eerdere procedure geeft geen garantie voor een nieuwe aanvraag.

3. Immigration Services kan verlangen dat eerdere besluiten, weigeringen en dossiers volledig worden verstrekt voordat een nieuwe aanvraag wordt voorbereid.

Artikel 7 – Zakelijke immigratie en ondernemerschap

1. Bij zakelijke immigratie kan Immigration Services begeleiden bij verblijfsrechtelijke aspecten van onder meer kennismigratie, EU Blue Card, startup, zelfstandig ondernemerschap en DAFT.

2. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, verstrekt Immigration Services geen fiscaal, accountancy-, arbeidsrechtelijk, ondernemingsrechtelijk of notarieel advies.

3. Een businessplan blijft inhoudelijk de verantwoordelijkheid van de cliënt. Immigration Services kan het plan beoordelen, herstructureren, redactioneel optimaliseren en adviseren over aansluiting bij de immigratieprocedure, maar garandeert geen positieve beoordeling door IND, RVO of andere instantie.

4. Voor gespecialiseerde onderwerpen kan de cliënt worden verwezen naar een accountant, fiscalist, arbeidsrechtjurist, advocaat, notaris of andere specialist.

Artikel 8 – Posted workers, A1 en arbeidsrechtelijke onderwerpen

1. Indien een immigratiedossier raakvlakken heeft met posted-workersmeldingen, A1-verklaringen, sociale zekerheid of arbeidsvoorwaarden, beperkt de opdracht van Immigration Services zich tot het uitdrukkelijk overeengekomen immigratierechtelijke onderdeel.

2. Een posted-workersmelding, A1-verklaring en verblijfsrechtelijke aanvraag kunnen afzonderlijke wettelijke regimes betreffen. De werkgever en/of diens adviseurs blijven verantwoordelijk voor arbeidsrechtelijke, sociaalverzekeringsrechtelijke, loon- en cao-verplichtingen.

3. Immigration Services stelt geen werkgeversverklaringen, cao-analyses of arbeidsrechtelijke complianceverklaringen op tenzij dit uitdrukkelijk en binnen de eigen deskundigheid schriftelijk is overeengekomen.

Artikel 9 – Relocation-, housing- en expatdiensten

1. Relocationdiensten kunnen onder meer bestaan uit woningzoektocht, zoekprofielen, woningselectie, contact met makelaars of verhuurders, bezichtigingsondersteuning, ondersteuning bij gemeente-inschrijving, BSN, DigiD, verzekeringen, banken, scholen, nutsvoorzieningen en praktische vestigingszaken.

- 2.** Immigration Services garandeert niet dat binnen een bepaalde termijn, regio of budget een woning wordt gevonden of geaccepteerd. De woningmarkt, selectiecriteria van verhuurders, inkomenseisen, beschikbaarheid en beslissingen van derden liggen buiten haar invloed.
- 3.** De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor het beoordelen en ondertekenen van huur-, koop-, verzekerings-, bank- of andere overeenkomsten met derden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 4.** Immigration Services is geen makelaar, verhuurder, verzekeraar, bank of financieel adviseur en geeft geen garantie over de kwaliteit, geschiktheid of solvabiliteit van een externe aanbieder.
- 5.** Indien het zoekprofiel naar redelijke beoordeling niet realistisch is, kan Immigration Services adviseren budget, regio, reistijd of andere criteria aan te passen. Weigering daarvan kan de kans op resultaat aanzienlijk beperken.

Artikel 10 – Cursussen en examenvorbereiding

- 1.** Immigration Services kan individuele of groepsgewijze cursussen en begeleiding aanbieden, waaronder voorbereiding op het Basisexamen Inburgering Buitenland A1 en afzonderlijke examenonderdelen.
- 2.** Een cursus of pakket geeft geen garantie dat de deelnemer het examen behaalt. Resultaten zijn mede afhankelijk van taalniveau, inzet, aanwezigheid, huiswerk, zelfstudie, leervermogen en examenomstandigheden.
- 3.** De deelnemer is verantwoordelijk voor tijdige aanwezigheid, actieve deelname, het uitvoeren van huiswerk en het volgen van studieadviezen.
- 4.** DUO, ambassades en andere instanties bepalen examenlocaties, data, beschikbaarheid, examenkosten en uitslagen. Immigration Services kan daarvoor niet instaan.
- 5.** Een herexamen, aanvullende lessen of extra begeleiding na afronding van het overeengekomen pakket zijn niet inbegrepen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 6.** Lesmateriaal is uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik door de deelnemer en mag niet zonder schriftelijke toestemming worden gedeeld, gekopieerd, verkocht, gepubliceerd, opgenomen of verspreid.

Artikel 11 – Lesafspraken, verzetten en no-show

- 1.** Een les kan kosteloos worden verplaatst indien de cliënt dit ten minste 24 uur vóór aanvang schriftelijk meldt, tenzij in de opdrachtbevestiging een andere termijn staat.
- 2.** Bij annulering binnen 24 uur, niet verschijnen, te laat verschijnen waardoor de les niet zinvol kan worden uitgevoerd, of het zonder bericht verlaten van een online les, mag de les als gebruikt worden beschouwd.

3. Technische problemen aan de zijde van de deelnemer, waaronder onvoldoende internetverbinding, defecte apparatuur of niet werkende audio/video, komen voor rekening en risico van de deelnemer. Immigration Services zal waar redelijk een alternatief proberen te bieden.
4. Indien Immigration Services een les moet verplaatsen, wordt een vervangend moment aangeboden.

Artikel 12 – Gecombineerde trajecten

1. Bij gecombineerde trajecten, zoals A1-examenvoorbereiding plus MVV/TEV, vormen de onderdelen één pakket indien dit zo in de opdrachtbevestiging staat.
2. Het niet behalen van een examen, vertraging bij DUO of een ambassade, of vertraging bij het aanleveren van documenten beëindigt de overige opdracht niet automatisch.
3. De cliënt heeft geen recht op terugbetaling van reeds uitgevoerde onderdelen omdat een volgend onderdeel nog niet kan starten of omdat een externe voorwaarde nog niet is vervuld.

Artikel 13 – Verplichtingen van de cliënt

1. De cliënt verstrekt alle informatie en documenten volledig, juist, actueel, leesbaar en tijdig.
2. De cliënt meldt onmiddellijk iedere wijziging die relevant kan zijn, waaronder adres, burgerlijke staat, gezinssamenstelling, arbeid, inkomen, onderneming, reisbewegingen, strafrechtelijke feiten, eerdere weigeringen, verblijfsstatus en correspondentie van autoriteiten.
3. De cliënt is verantwoordelijk voor de authenticiteit van aangeleverde documenten. Immigration Services mag werkzaamheden opschorten of beëindigen bij twijfel aan echtheid, fraude, misleiding of onrechtmatig handelen.
4. De cliënt controleert conceptaanvragen, formulieren, persoonsgegevens, data en verklaringen vóór ondertekening of indiening en meldt fouten onmiddellijk.
5. Indien de cliënt correspondentie rechtstreeks van een autoriteit ontvangt, waaronder berichten in Mijn IND of DigiD, dient deze zonder onnodige vertraging aan Immigration Services te worden doorgestuurd indien dit relevant is voor de opdracht.
6. De cliënt bewaakt zelf de geldigheid van paspoort, visa, verblijfsrecht, verzekeringen en wettelijke verplichtingen, tenzij een specifieke taak uitdrukkelijk aan Immigration Services is opgedragen.

Artikel 14 – Documenten, vertalingen, legalisaties en apostilles

- 1.** De cliënt is verantwoordelijk voor het tijdig verkrijgen van originele documenten, legalisaties, apostilles, beëdigde vertalingen en overige bewijsstukken.
- 2.** Immigration Services kan adviseren over vereisten en kan, indien overeengekomen, contact leggen met een externe vertaler of dienstverlener.
- 3.** Kosten van vertaling, legalisatie, apostille, koerier, notaris, ambassade of andere derde zijn niet inbegrepen tenzij uitdrukkelijk vermeld.
- 4.** Indien de cliënt rechtstreeks opdracht geeft aan een externe vertaler of andere derde, ontstaat een afzonderlijke overeenkomst tussen cliënt en die derde.

Artikel 15 – Derden en samenwerkingspartners

- 1.** Immigration Services mag bij de uitvoering hulppersonen of externe deskundigen inschakelen wanneer dit voor de opdracht redelijk of wenselijk is.
- 2.** Wanneer Immigration Services een derde slechts introduceert, doorverwijst of contactgegevens uitwisselt en de cliënt rechtstreeks met die derde contracteert, is Immigration Services geen partij bij die overeenkomst.
- 3.** Immigration Services is, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor fouten, vertragingen, tarieven, beschikbaarheid, adviezen of tekortkomingen van zelfstandig door de cliënt gecontracteerde derden.
- 4.** Voor zover een derde door Immigration Services als hulppersoon wordt ingeschakeld voor een onderdeel van haar eigen opdracht, blijft de wettelijke verantwoordelijkheid gelden voor zover daarvan niet rechtsgeldig kan worden afgeweken.
- 5.** De cliënt verleent toestemming om voor de uitvoering noodzakelijke dossierinformatie met relevante derden te delen, met inachtneming van de AVG en de privacyverklaring.

Artikel 16 – Overheidsinstanties en externe platforms

- 1.** Doorlooptijden en beschikbaarheid bij IND, DUO, Buitenlandse Zaken, ambassades, consulaten, gemeenten, VFS Global, TLScontact en andere instanties zijn niet door Immigration Services te bepalen.
- 2.** Storingen, beleidswijzigingen, capaciteitsproblemen, postvertragingen, afspraaktekorten en wijzigingen van formulieren of bewijsvereisten kunnen leiden tot vertraging of aanvullend werk.
- 3.** De cliënt begrijpt dat digitale portals en reguliere post verschillende verzendmomenten kunnen hebben en dat correspondentie soms eerst bij de cliënt zichtbaar is.

4. Immigration Services is niet aansprakelijk voor verlies of vertraging van post of gegevens bij derden, tenzij de schade rechtstreeks voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming van Immigration Services.

Artikel 17 – Termijnen en spoed

- 1.** Door Immigration Services genoemde termijnen zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk als fataal aangemerkt.
- 2.** Een termijn voor Immigration Services vangt pas aan nadat alle benodigde informatie, documenten, medewerking en overeengekomen betaling zijn ontvangen.
- 3.** Spoedwerk wordt uitsluitend verricht indien Immigration Services dit uitdrukkelijk accepteert en kan tegen een aanvullend tarief plaatsvinden.
- 4.** Vakantie, ziekte, piekbelasting en afhankelijkheid van derden kunnen de planning beïnvloeden. Immigration Services zal waar redelijk over relevante vertraging informeren.

Artikel 18 – Communicatie en bereikbaarheid

- 1.** E-mail is het primaire communicatiemiddel, tenzij anders overeengekomen. WhatsApp kan worden gebruikt voor praktische communicatie maar is niet gegarandeerd geschikt voor formele of omvangrijke dossierstukken.
- 2.** De cliënt is verantwoordelijk voor een correct en bereikbaar e-mailadres en telefoonnummer en controleert spamfilters en digitale portals.
- 3.** Telefonische beschikbaarheid is niet onbeperkt. Immigration Services kan verzoeken vragen schriftelijk te stellen om correcte dossieropbouw mogelijk te maken.
- 4.** Mededelingen over vakantie, beperkte bereikbaarheid of kantooruren kunnen per e-mail, website, automatische reply of andere redelijke wijze worden bekendgemaakt.

Artikel 19 – Honorarium en externe kosten

- 1.** Honoraria zijn in euro's en exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 2.** Tenzij inbegrepen in de opdrachtbevestiging zijn leges, examengelden, afspraakkosten, vertaal- en legalisatiekosten, apostilles, koeriers, reis- en verblijfskosten, notariskosten, advocaatkosten, accountantskosten, makelaarskosten, verzekeringen en overige externe kosten voor rekening van de cliënt.
- 3.** Bij een vast tarief zijn uitsluitend de werkzaamheden inbegrepen die redelijkerwijs binnen de beschreven scope vallen.

4. Werk buiten de scope, extra procedures, omvangrijke aanvullende vragen, nieuwe feiten, extra aanvragen of werkzaamheden na afronding kunnen tegen het geldende uurtarief of een aanvullende vaste prijs worden uitgevoerd, nadat de cliënt hierover is geïnformeerd.

5. Indien de cliënt tijdens de procedure de opdracht wezenlijk wijzigt, mag Immigration Services de prijs en planning daarop aanpassen.

Artikel 20 – Facturatie en betaling

1. Facturen dienen binnen acht dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2. Immigration Services mag verlangen dat betaling vooraf plaatsvindt. Zolang een opeisbare factuur niet is voldaan, mag uitvoering worden opgeschort voor zover dat redelijk en wettelijk toegestaan is.

3. Een bezwaar tegen een factuur schort de betalingsverplichting niet automatisch op.

4. Bij zakelijke cliënten is vanaf verzuim de wettelijke handelsrente verschuldigd. Bij consumenten geldt de wettelijke rente.

5. Buitengerechtelijke incassokosten worden uitsluitend berekend overeenkomstig de toepasselijke wettelijke regels. Bij consumenten wordt eerst de wettelijk vereiste kosteloze aanmaning met de toepasselijke betalingstermijn verzonden.

6. Bank-, wisselkoers- en transactiekosten die door de betaalmethode ontstaan, komen voor rekening van de cliënt voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 21 – Herroepingsrecht voor consumenten

1. Indien een consument een overeenkomst op afstand of buiten de verkooppriimte sluit en geen wettelijke uitzondering geldt, heeft hij in beginsel gedurende veertien dagen recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen.

2. Immigration Services verstrekt vóór of bij het sluiten van de overeenkomst de wettelijk verplichte informatie over herroeping en, waar vereist, het modelformulier.

3. Indien de consument verlangt dat Immigration Services tijdens de herroepingstermijn reeds met de dienstverlening begint, dient de consument daarvoor uitdrukkelijk te verzoeken. Bij herroeping nadat de uitvoering is begonnen, is de consument een evenredig bedrag verschuldigd voor de tot het moment van herroeping verrichte diensten, voor zover aan de wettelijke voorwaarden is voldaan.

4. Indien de dienst binnen de herroepingstermijn volledig is uitgevoerd, vervalt het herroepingsrecht alleen indien aan de daarvoor geldende wettelijke voorwaarden is voldaan, waaronder voorafgaande uitdrukkelijke instemming en erkenning van het verlies van het herroepingsrecht.

5. Voor digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd gelden de specifieke wettelijke voorwaarden voor aanvang en verlies van het herroepingsrecht.

Artikel 22 – Annulering en opzegging van opdrachten

- 1.** De wettelijke opzeggingsrechten van een consument blijven onverlet.
- 2.** Bij beëindiging van de opdracht is de cliënt het honorarium verschuldigd voor reeds verrichte werkzaamheden en, voor zover wettelijk toegestaan, redelijke reeds aangegane kosten en verplichtingen.
- 3.** Bij een vaste prijs kan Immigration Services de waarde van de reeds verrichte werkzaamheden bepalen aan de hand van de uitgevoerde fasen, bestede tijd en het overeengekomen pakket.
- 4.** Reeds betaalde bedragen worden alleen terugbetaald voor zover na verrekening van verschuldigde werkzaamheden en kosten een restitutiebedrag resteert.
- 5.** Indien een opdracht niet kan worden voortgezet doordat de cliënt noodzakelijke informatie structureel niet verstrekt, niet reageert, onjuiste informatie verstrekt of instructies geeft die strijdig zijn met wet of professionele normen, kan Immigration Services de opdracht beëindigen voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 23 – Wijziging van de opdracht en meerwerk

- 1.** Nieuwe feiten, gewijzigde regelgeving, aanvullende vragen van autoriteiten of wijzigingen in de persoonlijke situatie kunnen meerwerk veroorzaken.
- 2.** Immigration Services informeert de cliënt indien redelijkerwijs voorzienbaar is dat werkzaamheden buiten de overeengekomen scope vallen.
- 3.** Een vaste prijs voor één aanvraag omvat niet automatisch aanvragen voor andere gezinsleden, nieuwe verblijfsdoelen, bezwaar of beroep, tenzij dit expliciet is vermeld.

Artikel 24 – Goedkeuring en indiening van dossiers

- 1.** De cliënt ontvangt waar passend een concept ter controle en is verantwoordelijk voor het zorgvuldig controleren van persoonsgegevens, feiten, verklaringen en documenten.
- 2.** Ondertekening of schriftelijke goedkeuring geldt als bevestiging dat de cliënt de inhoud heeft gecontroleerd en naar beste weten juist en volledig acht.
- 3.** Immigration Services mag een dossier niet indienen zolang essentiële documenten ontbreken of de cliënt het concept niet heeft goedgekeurd.
- 4.** Indien een deadline dreigt te verlopen doordat de cliënt niet tijdig reageert of stukken verstrekt, komen de gevolgen daarvan voor rekening van de cliënt voor zover niet aan Immigration Services toerekenbaar.

Artikel 25 – Besluiten, aanvullende stukken, bezwaar en beroep

- 1.** Een verzoek om aanvullende stukken van een autoriteit kan aanvullende werkzaamheden veroorzaken. Voor zover dit binnen de oorspronkelijke scope valt, wordt het binnen die scope behandeld; anders kan meerwerk worden aangeboden.
- 2.** Na een afwijzing beoordeelt Immigration Services, indien onderdeel van de opdracht, de beslissing en de beschikbare vervolgstappen.
- 3.** Een bezwaarprocedure is alleen inbegrepen indien de opdrachtbevestiging dit vermeldt. Een inbegrepen bezwaar ziet niet automatisch op beroep, hoger beroep, voorlopige voorziening of een nieuwe aanvraag.
- 4.** Immigration Services kan adviseren een nieuwe aanvraag te doen in plaats van of naast bezwaar indien dit strategisch geschikter wordt geacht.

Artikel 26 – Vertrouwelijkheid en dossierinformatie

- 1.** Immigration Services behandelt vertrouwelijke cliëntinformatie zorgvuldig en deelt deze alleen voor zover nodig voor de opdracht, met toestemming, op grond van een wettelijke verplichting of ter bescherming van gerechtvaardigde belangen binnen de grenzen van de wet.
- 2.** De cliënt begrijpt dat immigratieprocedures noodzakelijkerwijs kunnen vereisen dat gevoelige persoonsgegevens, familiegegevens, financiële gegevens, identiteitsdocumenten en andere dossierinformatie aan bevoegde autoriteiten en betrokken dienstverleners worden verstrekt.
- 3.** De cliënt verstrekt geen persoonsgegevens van derden zonder dat daarvoor een rechtmatige grond bestaat en informeert betrokkenen waar nodig.

Artikel 27 – Privacy en gegevensbescherming

- 1.** Immigration Services verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de AVG, de Uitvoeringswet AVG en haar afzonderlijke privacyverklaring.
- 2.** Waar Immigration Services verwerkingsverantwoordelijke is, bepaalt zij doel en middelen van de verwerking binnen haar dienstverlening. Waar een externe partij zelfstandig doel en middelen bepaalt, kan die partij een zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke zijn.
- 3.** Indien een externe leverancier uitsluitend in opdracht persoonsgegevens verwerkt, worden waar vereist passende verwerkersafspraken gemaakt.
- 4.** Persoonsgegevens kunnen buiten Nederland of de Europese Economische Ruimte worden verwerkt wanneer dit voor een internationale immigratieprocedure noodzakelijk is en de doorgifte rechtmatig plaatsvindt.

5. Bewaartermijnen worden bepaald op basis van wettelijke verplichtingen, gerechtvaardigde belangen, beroeps- en bewijsbelangen en hetgeen in de privacyverklaring is opgenomen.

Artikel 28 – Intellectuele eigendom

1. Alle door Immigration Services ontwikkelde modellen, checklists, cursusmaterialen, teksten, formats, werkwijzen, instructies, presentaties en overige materialen blijven intellectueel eigendom van Immigration Services of haar licentiegevers, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2. De cliënt ontvangt uitsluitend een persoonlijk, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor het doel van de opdracht.

3. Openbaarmaking, commerciële exploitatie, doorverkoop, structurele verspreiding, training van derden of hergebruik buiten de eigen procedure is zonder schriftelijke toestemming niet toegestaan.

4. Door de cliënt aangeleverde documenten blijven eigendom van de rechthebbende.

Artikel 29 – Klachten

1. Klachten worden bij voorkeur zo spoedig mogelijk schriftelijk en voldoende gemotiveerd ingediend, zodat Immigration Services de gelegenheid heeft deze te onderzoeken en zo nodig te herstellen.

2. Immigration Services streeft ernaar binnen veertien werkdagen inhoudelijk te reageren of aan te geven wanneer een inhoudelijke reactie kan worden verwacht.

3. Een klacht schort betalingsverplichtingen niet automatisch op.

4. Deze klachtenregeling beperkt geen wettelijke rechten van consumenten. Immigration Services legt geen verbod op om feitelijke ervaringen of klachten openbaar te maken; partijen worden wel geacht zich te onthouden van onrechtmatige, bedreigende of bewust onjuiste uitlatingen.

Artikel 30 – Aansprakelijkheid

1. Immigration Services is aansprakelijk voor schade voor zover deze het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht en aansprakelijkheid niet rechtsgeldig is uitgesloten of beperkt.

2. Immigration Services is niet aansprakelijk voor beslissingen of handelen van autoriteiten en zelfstandige derden, noch voor gevolgen van onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie door de cliënt.

3. Voor zover wettelijk toegestaan is aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste kansen, reis- of verblijfskosten en bedrijfsstagnatie uitgesloten.

4. Voor zover wettelijk toegestaan is de totale aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico. Indien om welke reden geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het honorarium dat voor het onderdeel van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft in de voorafgaande twaalf maanden is betaald, met een maximum van het voor die opdracht betaalde honorarium.

5. De beperkingen gelden niet voor zover schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Immigration Services of voor zover dwingend recht een beperking niet toestaat.

Artikel 31 – Overmacht

1. Immigration Services is niet gehouden tot nakoming voor zover nakoming tijdelijk of blijvend wordt verhinderd door een omstandigheid die niet aan haar kan worden toegerekend.

2. Onder overmacht kunnen onder meer vallen: storingen bij overheidssystemen of IT-leveranciers, cyberincidenten, uitval van communicatie, brand, overstroming, pandemie, oorlog, staking, overheidsmaatregelen, langdurige ziekte, vervoersproblemen, sluiting van ambassades of consulaten en andere buiten de redelijke invloedssfeer gelegen omstandigheden.

3. Bij tijdelijke overmacht worden verplichtingen opgeschort. Indien voortzetting blijvend onmogelijk of onredelijk wordt, kunnen partijen de overeenkomst beëindigen met afrekening van reeds verrichte werkzaamheden.

Artikel 32 – Opschorting en beëindiging door Immigration Services

1. Immigration Services kan werkzaamheden opschorten bij niet-betaling, ontbrekende essentiële informatie, onvoldoende medewerking, fraude-indicaties, bedreigend of grensoverschrijdend gedrag, belangenconflict of instructies die strijdig zijn met wet- of regelgeving.

2. Voor zover de aard van de situatie dit toelaat, krijgt de cliënt eerst een redelijke gelegenheid het probleem te herstellen.

3. Bij beëindiging worden reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte externe kosten afgerekend.

Artikel 33 – Website, informatie en wijzigingen in regelgeving

1. Informatie op websites, social media, brochures en algemene e-mails is algemeen van aard en vormt geen individueel juridisch advies tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Immigratie-, consumenten-, arbeids-, fiscale en andere regelgeving kan wijzigen. Immigration Services mag haar werkwijze en informatie aanpassen aan nieuwe regelgeving, beleidsregels, formulieren en uitvoeringspraktijk.
3. Kennelijke schrijf-, reken- en publicatiefouten binden Immigration Services niet indien de cliënt redelijkerwijs kon begrijpen dat sprake was van een fout.

Artikel 34 – Wijziging van deze algemene voorwaarden

1. Immigration Services kan deze algemene voorwaarden voor toekomstige overeenkomsten wijzigen.
2. Voor een bestaande overeenkomst geldt een wijziging alleen indien dit rechtsgeldig is overeengekomen, noodzakelijk is wegens dwingende wet- of regelgeving of de overeenkomst daarvoor een redelijke en voldoende bepaalde wijzigingsgrond bevat, met inachtneming van de rechten van consumenten.
3. De meest recente versie wordt via de website beschikbaar gesteld.

Artikel 35 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Een consument behoudt de bescherming van dwingendrechtelijke bepalingen die op grond van toepasselijke internationale regels niet contractueel kunnen worden uitgesloten.
3. Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde Nederlandse rechter. Een forumkeuze ten nadele van een consument wordt niet verder toegepast dan wettelijk toegestaan.
4. Partijen zullen zich eerst redelijkerwijs inspannen een geschil in onderling overleg op te lossen.

Artikel 36 – Slotbepalingen

1. Deze voorwaarden dienen samen te worden gelezen met de opdrachtbevestiging, offerte, privacyverklaring en eventuele specifieke dienstvoorwaarden.
2. Indien de cliënt de voorwaarden elektronisch ontvangt of via een duurzame gegevensdrager kan opslaan, geldt dit als terbeschikkingstelling voor zover aan de wettelijke eisen is voldaan.
3. Versie: 2026. Vestigingsgegevens: Immigration Services The Netherlands, Laan van Zuid Hoorn 70, 2289 DE Rijswijk, KvK 65768922.