Algemene voorwaarden FillingGaps 2027

Zakelijke dienstverlening | Versie november 2026

Deze voorwaarden gelden voor zakelijke opdrachtgevers zodra zij bij de overeenkomst van toepassing zijn verklaard.

Artikel 1. Begrippen

1. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst sluit met FillingGaps.
2. FillingGaps: de zelfstandig ondernemer die de overeengekomen ondersteunende werkzaamheden uitvoert.
3. Overeenkomst: de schriftelijk bevestigde afspraken over werkzaamheden, looptijd, vergoeding en eventuele aanvullende voorwaarden.
4. Maandpakket: een overeengekomen maandelijkse vergoeding voor een afgebakende omvang en aard van ondersteuning; de precieze urenafspraak staat in de offerte.
5. Meerwerk: werkzaamheden of tijdsbesteding buiten de afgesproken opdracht of het overeengekomen pakket.

Artikel 2. Toepasselijkheid en totstandkoming

1. Deze voorwaarden gelden voor overeenkomsten met zakelijke opdrachtgevers. Bij tegenstrijdigheid gaat een uitdrukkelijke schriftelijke afspraak in de offerte of opdrachtbevestiging voor.
2. Een offerte is 30 kalenderdagen geldig, tenzij anders vermeld. Een overeenkomst ontstaat door schriftelijke aanvaarding, waaronder aanvaarding per e-mail, of door het op verzoek van opdrachtgever daadwerkelijk aanvangen van werkzaamheden.
3. Afwijkingen worden schriftelijk vastgelegd. Partijen beogen een overeenkomst van opdracht tussen zelfstandige partijen, geen arbeidsovereenkomst. De feitelijke samenwerking wordt ook als zodanig ingericht.

Artikel 3. Omvang en looptijd van de opdracht

1. De offerte omschrijft de werkzaamheden, het pakket of de projectomvang, de startdatum, de looptijd en de vergoeding. Werkzaamheden die niet zijn genoemd vallen niet automatisch binnen de opdracht.
2. Een maandpakket wordt aangegaan voor een minimale looptijd van drie maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Na deze periode wordt de overeenkomst automatisch voor onbepaalde tijd voortgezet. Vanaf dat moment kunnen beide partijen de overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 30 dagen, overeenkomstig artikel 13.
3. Projectopdrachten eindigen na afronding of op de overeengekomen einddatum, behoudens andersluidende afspraken. Tussentijdse beëindiging en afrekening worden beoordeeld volgens de overeenkomst en het toepasselijke recht.
4. De opdracht wordt periodiek geëvalueerd, in beginsel na drie maanden, om te bepalen of omvang, taken en beschikbaarheid nog aansluiten. Aanpassing van pakket of taken vindt in overleg en schriftelijk plaats.

Artikel 4. Uitvoering, zelfstandigheid en beschikbaarheid

1. FillingGaps voert de werkzaamheden zorgvuldig en naar beste kunnen uit, er is sprake van een inspanningsverbintenis.
2. FillingGaps bepaalt zelfstandig de wijze, plaats en planning van de werkzaamheden, met inachtneming van overeengekomen deadlines en afstemmomenten. Werkzaamheden vinden in beginsel op afstand plaats met eigen apparatuur.
3. FillingGaps werkt voor meerdere opdrachtgevers. Een maandpakket geeft recht op de overeengekomen ondersteuning, maar niet op exclusiviteit, onmiddellijke reactie of beschikbaarheid op vaste dagen of tijden, tenzij dat uitdrukkelijk is afgesproken.
4. Wanneer beschikbare capaciteit wezenlijk verandert, bespreekt FillingGaps de gevolgen tijdig met opdrachtgever. Bestaande verplichtingen worden niet zonder overleg terzijde geschoven. Een wijziging van het pakket vereist overeenstemming; beëindiging verloopt volgens artikel 13.
5. Het inschakelen van derden voor toegang tot vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens gebeurt uitsluitend met passende afspraken en, waar nodig, voorafgaande toestemming. FillingGaps blijft aanspreekpunt voor de uitvoering.
6. De planning en uitvoeringstermijnen worden afgestemd op de werkzaamheden en de gemaakte afspraken. Alleen wanneer een deadline uitdrukkelijk is overeengekomen, geldt deze als bindend.

Artikel 5. Tarieven en tariefwijzigingen

1. Vergoedingen en eventuele uurtarieven staan in de offerte en zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld. Eventuele reis-, licentie- of andere externe kosten worden alleen doorbelast als dit vooraf is afgesproken.
2. FillingGaps kan haar tarieven jaarlijks aanpassen, doorgaans per 1 januari. Bij uitzonderlijke omstandigheden, zoals sterk stijgende bedrijfskosten of ingrijpende economische ontwikkelingen, kan FillingGaps ook tussentijds een tariefwijziging doorvoeren. Iedere tariefwijziging wordt minimaal 30 dagen vóór de ingangsdatum schriftelijk aangekondigd.
3. Indien opdrachtgever niet akkoord gaat met een aangekondigde tariefwijziging, kan deze de overeenkomst vóór de ingangsdatum van de nieuwe tarieven schriftelijk opzeggen. In afwijking van artikel 13 vervallen in dat geval de minimale looptijd en de reguliere opzegtermijn. De samenwerking wordt nog één kalendermaand na de ingangsdatum van de nieuwe tarieven voortgezet tegen het oude tarief. Daarna eindigt de overeenkomst.

Artikel 6. Privacy en persoonsgegevens

1. Partijen leven de toepasselijke privacywetgeving na. Hun privacyrollen worden bepaald door de feitelijke verwerking; FillingGaps is niet voor iedere verwerking automatisch verwerker.
2. Wanneer FillingGaps namens opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt als verwerker, sluiten partijen vóór aanvang van die verwerking een passende verwerkersovereenkomst.
3. Opdrachtgever zorgt voor rechtmatige verstrekking van gegevens en passende toegangsrechten. FillingGaps neemt passende beveiligingsmaatregelen en meldt vermoedelijke beveiligingsincidenten die de opdracht raken onverwijld aan opdrachtgever.

Artikel 7. Gebruik van AI-ondersteuning

1. FillingGaps kan AI-hulpmiddelen inzetten voor ondersteunende werkzaamheden, met menselijke controle van de uitkomsten.

2. Vertrouwelijke informatie en herleidbare persoonsgegevens van opdrachtgever worden niet ingevoerd in externe AI-diensten zonder voorafgaande afstemming en, waar nodig, passende privacy- en beveiligingsafspraken.

3. AI-gebruik ontslaat FillingGaps niet van haar zorgvuldigheidsplicht. De inzet van een specifiek hulpmiddel of de geschiktheid daarvan wordt waar nodig afzonderlijk afgestemd.

Artikel 8. Projectopdrachten

1. Bij een projectopdracht zijn resultaatomschrijving, planning, afhankelijkheden en eventuele oplevermomenten opgenomen in de offerte.

2. Verzoeken om uitbreiding of wijziging van de opdracht kunnen gevolgen hebben voor prijs en planning en worden vooraf besproken en schriftelijk bevestigd.

Artikel 9. Maandpakketten, uren en meerwerk

1. Een maandpakket omvat de overeengekomen werkzaamheden en urenomvang. Uren voor voorbereiding, overleg, e-mailcontact, afstemming, inwerken, overdracht en het leren kennen van klantspecifieke systemen tellen mee voor zover zij nodig zijn voor de uitvoering van de opdracht.

2. FillingGaps houdt de bestede tijd bij en verstrekt opdrachtgever maandelijks een urenoverzicht. Dit overzicht dient als basis voor het bewaken van de overeengekomen urenomvang en het verrekenen van plus- en minuren binnen het kalenderkwartaal.

3. Bij maandpakketten wordt de overeengekomen urenomvang per kalenderkwartaal beoordeeld. Een hogere inzet in een afzonderlijke maand geldt niet als meerwerk zolang het overeengekomen kwartaaltotaal niet wordt overschreden. Alleen uren boven het overeengekomen kwartaaltotaal worden als meerwerk gefactureerd tegen het overeengekomen uurtarief. Hiervoor geldt een vooraf overeengekomen marge van maximaal 15% van het kwartaaltotaal. Binnen deze marge mag FillingGaps aanvullende uren inzetten en factureren zonder afzonderlijke toestemming van opdrachtgever. Voor werkzaamheden boven deze marge is voorafgaand akkoord van opdrachtgever vereist.

4. FillingGaps bepaalt zelfstandig de planning en verdeling van de werkzaamheden, rekening houdend met de overeengekomen werkzaamheden, prioriteiten en deadlines. Binnen een kalenderkwartaal kunnen plus- en minuren worden verrekend. De inzet kan daardoor per week of maand verschillen, afhankelijk van de werkzaamheden en de beschikbare capaciteit van FillingGaps. Niet-benutte uren geven geen automatisch recht op extra inzet op een specifiek moment. Eventueel resterende uren vervallen aan het einde van het kalenderkwartaal en worden niet meegenomen naar een volgend kwartaal. Bij een start gedurende een kalenderkwartaal worden afzonderlijke afspraken gemaakt over de beschikbare uren en de verdeling daarvan.

Artikel 10. Medewerking opdrachtgever

1. Opdrachtgever verstrekt tijdig juiste en volledige informatie, benodigde toegang en beslissingen. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor inhoudelijke en zakelijke besluiten en voor de juistheid van aangeleverde gegevens.

2. Als informatie of toegang ontbreekt, kan dit de uitvoering en planning beïnvloeden. Eventueel aanvullend werk of extra kosten worden vooraf afgestemd.

Artikel 11. Geheimhouding en toegang

1. Partijen behandelen vertrouwelijke bedrijfs- en klantinformatie vertrouwelijk en gebruiken deze uitsluitend voor de uitvoering van de opdracht. Deze verplichting blijft ook na beëindiging gelden.

2. Uitzonderingen gelden voor informatie die openbaar is zonder schending van deze bepaling, rechtmatig van derden is verkregen of wettelijk moet worden verstrekt.

3. Bij het einde van de samenwerking worden toegangsrechten ingetrokken en gegevens en documenten volgens de gemaakte afspraken overgedragen, geretourneerd of verwijderd, met inachtneming van wettelijke bewaarplichten.

Artikel 12. Facturering en betaling

1. De factureringsfrequentie staat in de offerte. Facturen worden binnen 14 dagen na factuurdatum betaald, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2. Bij te late betaling kan, na een passende betalingsherinnering, wettelijke handelsrente en eventueel wettelijk toegestane incassokosten in rekening worden gebracht.

3. Bij het uitblijven van betaling kan FillingGaps, na een schriftelijke aanmaning met een betalingstermijn van 14 dagen, de werkzaamheden opschorten. Blijft betaling ook daarna uit, dan kan FillingGaps de overeenkomst beëindigen, met inachtneming van de wettelijke vereisten. Openstaande betalingsverplichtingen blijven bestaan.

Artikel 13. Opzegging en beëindiging

1. Een doorlopend maandpakket kan na de overeengekomen minimale looptijd door beide partijen schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 30 dagen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Opzegging per e-mail volstaat. Bij tariefwijzigingen geldt de afwijkende opzegregeling uit artikel 5.3.

2. Voor een overeenkomst voor bepaalde tijd gelden de afgesproken einddatum en eventuele beëindigingsafspraken, onverminderd wettelijke opzeggingsrechten en de gevolgen daarvan.

3. Bij beëindiging stemmen partijen lopende werkzaamheden, de overdracht, toegangsrechten en de eindafrekening af. Reeds verrichte werkzaamheden en overeengekomen kosten worden afgerekend overeenkomstig de overeenkomst en de wet.

4. Bij ernstige tekortkoming kan een partij, na een schriftelijke ingebrekestelling en redelijke hersteltermijn voor zover vereist, de overeenkomst beëindigen overeenkomstig het toepasselijke recht.

Artikel 14. Aansprakelijkheid en overmacht

1. FillingGaps is uitsluitend aansprakelijk voor schade die volgens het toepasselijke recht aan haar kan worden toegerekend. Voor zover wettelijk toegestaan, beperkt de aansprakelijkheid voor directe schade zich tot maximaal het bedrag exclusief btw van de laatst verzonden factuur voor de betreffende opdracht, voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.

2. Voor zover wettelijk toegestaan, is aansprakelijkheid voor indirecte schade, zoals gederfde winst en gevolgschade, uitgesloten. Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid en niet voor zover de wet beperking verbiedt.

3. Bij overmacht worden verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmacht, voor zover de wet dat toestaat. Partijen overleggen over voortzetting of beëindiging als de situatie voortduurt.

Artikel 15. Intellectuele eigendom en werkresultaten

1. Na volledige betaling mag opdrachtgever de specifiek voor de opdracht gemaakte werkresultaten gebruiken voor het overeengekomen zakelijke doel.

2. Bestaande methoden, formats, werkwijzen, templates en hulpmiddelen van FillingGaps blijven van FillingGaps, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Rechten van derden blijven gerespecteerd.

Artikel 16. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Partijen proberen geschillen eerst in overleg op te lossen.
2. Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 17. Wijziging van voorwaarden

1. FillingGaps kan nieuwe algemene voorwaarden vaststellen voor toekomstige overeenkomsten.
2. Voor lopende overeenkomsten worden wezenlijke wijzigingen schriftelijk aangekondigd en alleen van toepassing na overeenstemming of voor zover een rechtsgeldige wijzigingsregeling dat toelaat.