

Algemene voorwaarden Hostmaister B.V.

Versie 2.1

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld voor Hostmaister B.V., statutair gevestigd te Leidschendam, kantoorhoudende aan Admiraal Banckertweg 22, 2315 SR te Leiden, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42081999, hierna: **Hostmaister**.

Artikel 1. Definities

1.1. **Account:** iedere online omgeving, login, beheeromgeving, hostingpaneel, klantportaal of andere gebruikersinterface waarmee Klant Diensten kan bestellen, beheren, configureren of gebruiken.

1.2. **AI-diensten:** diensten waarbij kunstmatige intelligentie, machine learning, generatieve AI, chatbots, afspraakplanners, tekstgeneratie, SEO-content, klantenservice-assistenten, AI Website Maker of vergelijkbare technologie wordt ingezet.

1.3. **Algemene Voorwaarden:** deze voorwaarden inclusief bijlagen en aanvullende voorwaarden waarnaar wordt verwezen.

1.4. **Diensten:** alle producten en diensten van Hostmaister, waaronder hosting, domeinnamen, DNS, e-mail, Microsoft 365/Office-diensten, SSL/TLS, WordPress, websitebouw, onderhoud, beveiliging, back-ups, support, AI-diensten, migraties en aanvullende diensten.

1.5. **Klant:** iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf die een overeenkomst met Hostmaister sluit of aan wie Hostmaister een offerte uitbrengt.

1.6. **Klantdata:** alle gegevens, bestanden, websites, e-mails, databases, domeingegevens, content, configuraties en overige informatie die Klant of diens eindgebruikers opslaan, verwerken of verspreiden via de Diensten.

1.7. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Hostmaister en Klant voor de levering van Diensten.

1.8. **SLA:** een eventueel afzonderlijk overeengekomen service level agreement of aanvullende regeling over beschikbaarheid, support, onderhoud, back-ups, responstijden of compensatie.

1.9. **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële feestdagen in Nederland en dagen waarop Hostmaister vooraf aangeeft gesloten te zijn.

1.10. **Werkuren:** de openingstijden die Hostmaister op haar website, in de offerte, in het klantportaal of in de Overeenkomst vermeldt.

Artikel 2. Toepasselijkheid en rangorde

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, bestellingen, overeenkomsten en leveringen van Hostmaister, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2. De toepasselijkheid van algemene inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden gelden alleen indien Hostmaister deze schriftelijk heeft aanvaard.

2.4. Bij tegenstrijdigheid geldt de volgende rangorde: (a) schriftelijke maatwerkafspraken of offerte; (b) SLA of aanvullende dienstvoorwaarden; (c) Verwerkersovereenkomst; (d) deze Algemene Voorwaarden; (e) overige bijlagen.

2.5. Voor producten en diensten van derden, zoals domeinregistraties, Microsoft 365, SSL-certificaten, control panels, AI-platformen, cloudinfrastructuur, betaalproviders en securitydiensten, kunnen aanvullende voorwaarden van die derden gelden. Klant aanvaardt dat deze derdenvoorwaarden onderdeel kunnen zijn van de dienstverlening.

2.6. Deze voorwaarden zijn uitsluitend bedoeld voor zakelijke klanten. Hostmaister richt zich niet op consumenten. Indien toch sprake is van een consument, blijven dwingendrechtelijke consumentenrechten onverkort van toepassing.

Artikel 3. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1. Offertes van Hostmaister zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is vermeld.
- 3.2. Een Overeenkomst komt tot stand wanneer Klant een offerte aanvaardt, een bestelling plaatst via de website of het klantportaal, akkoord geeft op de voorwaarden, feitelijk gebruikmaakt van de Diensten na een aanbod, of wanneer Hostmaister schriftelijk of elektronisch bevestigt dat zij de aanvraag heeft geaccepteerd.
- 3.3. Hostmaister mag een aanvraag of bestelling weigeren, onder meer bij onjuiste of onvolledige gegevens, twijfel over vertegenwoordigingsbevoegdheid, vermoeden van misbruik, eerdere misbruikklachten, betalingsrisico, strijd met wet- of regelgeving, technische onmogelijkheid of wanneer de Diensten niet beschikbaar zijn.
- 3.4. Klant staat ervoor in dat alle verstrekte gegevens juist, volledig en actueel zijn. Wijzigingen in bedrijfsgegevens, contactgegevens, domeinhoudergegevens of factuurgegevens moeten direct aan Hostmaister worden doorgegeven.
- 3.5. Termijnen voor levering zijn indicatief, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk als fatale termijn aangeduid.

Artikel 4. Uitvoering van de Diensten

- 4.1. Hostmaister zal de Diensten naar beste kunnen, zorgvuldig en professioneel uitvoeren. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, betreft dit een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
- 4.2. Klant verleent alle medewerking die nodig is voor tijdige en juiste uitvoering, waaronder het verstrekken van toegang, domeingegevens, content, licenties, DNS-informatie, akkoord op ontwerpen, betaalgegevens en technische informatie.
- 4.3. Indien Klant te laat of onvolledig meewerkt, worden levertijden opgeschort en mag Hostmaister extra kosten als meerwerk in rekening brengen.
- 4.4. Hostmaister mag werkzaamheden geheel of gedeeltelijk laten uitvoeren door derden of leveranciers, mits dit redelijkerwijs nodig is voor de levering van de Diensten.
- 4.5. Hostmaister mag de technische inrichting van de Diensten wijzigen, bijvoorbeeld door migratie, vervanging van hardware, wijziging van leveranciers, updates, patches of beveiligingsmaatregelen, mits de kernfunctionaliteit in redelijkheid behouden blijft.

Artikel 5. Accounts, toegang en beveiliging

- 5.1. Klant is verantwoordelijk voor het beheer en de beveiliging van Accounts, gebruikers, wachtwoorden, API-sleutels, 2FA-instellingen en overige toegangsgegevens.
- 5.2. Alle handelingen via een Account van Klant worden geacht onder verantwoordelijkheid van Klant te zijn verricht.
- 5.3. Klant moet vermoeden van misbruik, verlies of onbevoegde toegang direct melden aan Hostmaister en zelf passende maatregelen nemen, zoals het wijzigen van wachtwoorden en intrekken van toegang.
- 5.4. Hostmaister mag Accounts tijdelijk blokkeren indien dit nodig is voor beveiliging, voorkoming van misbruik, naleving van wetgeving of bescherming van de infrastructuur.
- 5.5. Klant zorgt voor sterke wachtwoorden, vertrouwelijke omgang met inloggegevens, 2FA waar mogelijk, veilige plug-ins en thema's, correcte configuratie van software en eigen back-ups van bedrijfskritische data.

Artikel 6. Hosting, opslag, websites en WordPress

- 6.1. Indien de Dienst hosting, opslag, websites, WordPress, databases of e-mail omvat, is Klant verantwoordelijk voor de inhoud, rechtmatigheid, actualiteit en beveiliging van de door Klant geplaatste of aangeleverde content, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 6.2. Hostmaister stelt servercapaciteit en/of hostingfaciliteiten ter beschikking op basis van het gekozen pakket, waaronder opslag, bandbreedte, websites, databases, processen, mailboxen en overige resources zoals in het pakket of de offerte vermeld.

6.3. Klant gebruikt de Diensten niet op een wijze die systemen, netwerken, IP-reputatie, andere klanten, internetgebruikers of de reputatie van Hostmaister kan schaden.

6.4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Klant verantwoordelijk voor het bijhouden van eigen applicaties, plug-ins, thema's, wachtwoorden, licenties, scripts, cronjobs en externe koppelingen die niet door Hostmaister als beheerde dienst worden geleverd.

6.5. Hostmaister mag limieten stellen aan opslagruimte, dataverkeer, CPU, geheugen, e-mailvolume, aantal mailboxen, databases, processen, API-calls en andere technische resources. Bij overschrijding kan Hostmaister extra kosten rekenen, beperken, throttlen, opschalen of de Dienst tijdelijk opschorten.

6.6. Indien Klant weet of verwacht dat een uitzonderlijke belasting van systemen zal plaatsvinden, bijvoorbeeld door een campagne, lancering, mailing of media-aandacht, moet Klant Hostmaister tijdig informeren zodat passende maatregelen kunnen worden besproken.

6.7. Klant geeft Hostmaister toestemming om Klantdata technisch te kopiëren, verplaatsen, opslaan, back-uppen en verwerken voor zover dit noodzakelijk is voor levering, beheer, beveiliging, support, migratie en continuïteit van de Diensten.

Artikel 7. Domeinnamen, DNS, IP-adressen en SSL/TLS

7.1. Bij domeinnamen, DNS, IP-adressen en SSL/TLS-certificaten treedt Hostmaister in beginsel op als bemiddelaar of reseller tussen Klant en registries, registrars, certificatautoriteiten, IP-beheerders en andere leveranciers.

7.2. Aanvraag, toekenning, beheer, verlenging, verhuizing en gebruik van domeinnamen, IP-adressen en SSL/TLS-certificaten zijn afhankelijk van de regels en procedures van de betreffende derde partijen. Hostmaister garandeert niet dat een aanvraag wordt gehonoreerd.

7.3. Een factuur of betalingsbevestiging is geen bewijs dat een domeinnaam daadwerkelijk is geregistreerd. Registratie blijkt uit een bevestiging van Hostmaister of de betreffende registrar/registry.

7.4. Klant is verantwoordelijk voor juiste domeinhoudergegevens en voor naleving van registratievoorwaarden, lokale regels, geschillenregelingen en instructies van registries of registrars.

7.5. Hostmaister spant zich in domeinnamen correct te registreren en tijdig te verlengen, mits Klant alle vereiste gegevens juist heeft aangeleverd en aan zijn betalingsverplichtingen voldoet.

7.6. Hostmaister is niet aansprakelijk voor het niet toekennen, blokkeren, schorsen, verhuizen of verliezen van een domeinnaam, IP-adres of certificaat als gevolg van regels, procedures, fouten of maatregelen van derden, of als gevolg van onjuiste of te late gegevens van Klant, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van Hostmaister.

7.7. IP-adressen blijven in beheer van Hostmaister of haar leveranciers en kunnen bij beëindiging niet worden meegenomen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

7.8. Hostmaister mag een domeinnaam, DNS-zone, IP-adres of certificaat blokkeren, opschorten, wijzigen of beëindigen indien sprake is van niet-betaling, misbruik, wettelijke verplichting, beveiligingsrisico of instructie van een bevoegde instantie of leverancier.

Artikel 8. E-mail, spamfiltering en Microsoft 365/Office-diensten

8.1. Voor e-maildiensten gelden technische limieten, waaronder opslag, verzendvolume, spamfiltering, bijlagegroottes, mailboxaantallen, aliasen, beveiligingsinstellingen, blacklists, verzendreputatie en limieten van leveranciers. Hostmaister mag deze limieten publiceren of per pakket vastleggen.

8.2. Hostmaister spant zich in e-maildiensten zo betrouwbaar mogelijk te leveren, maar kan niet garanderen dat alle inkomende of uitgaande e-mail tijdig, volledig, foutloos of zonder blokkering aankomt. E-mail is mede afhankelijk van externe infrastructuur, spamfilters, blacklists, DNS-instellingen, ontvangende servers en providers.

8.3. Klant gebruikt e-maildiensten niet voor spam, phishing, malware, misleiding, ongevraagde bulkmail, spoofing of andere onrechtmatige communicatie.

8.4. Voor Microsoft 365, Office-diensten en andere softwarediensten gelden aanvullende licentievoorwaarden van de betreffende leverancier. Klant moet hieraan voldoen.

8.5. Indien een softwareleverancier of bevoegde derde een redelijke audit of controle verlangt in verband met licenties of misbruik, zal Klant daaraan meewerken voor zover redelijk en wettelijk toegestaan.

Artikel 9. Beveiligingsdiensten

9.1. Beveiligingsdiensten, zoals SSL/TLS, firewall, DDoS-bescherming, monitoring, malware-scanning, spamfiltering, back-ups of security hardening, zijn gericht op het verlagen van risico's. Zij kunnen beveiligingsincidenten niet volledig uitsluiten.

9.2. Hostmaister zal beveiligingsincidenten naar redelijkheid en volgens de stand van de techniek behandelen, maar is niet aansprakelijk voor schade door hacking, malware, datalekken, DDoS-aanvallen, kwetsbaarheden in software van derden, fouten van Klant of misbruik van inloggegevens die ondanks redelijke maatregelen plaatsvinden, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van Hostmaister.

9.3. Klant blijft verantwoordelijk voor eigen beveiligingsmaatregelen, waaronder sterke wachtwoorden, 2FA, toegangsbeheer, veilige plug-ins, tijdige updates van eigen applicaties en bewustwording van eigen medewerkers.

Artikel 10. Websitebouw, AI Website Maker en aanvullende werkzaamheden

10.1. Indien Hostmaister een website, landingspagina, template, WordPress-inrichting, AI-gegenereerde website of andere content ontwikkelt, geldt de overeengekomen scope in de offerte, pakketomschrijving of opdrachtbevestiging.

10.2. Niet inbegrepen werkzaamheden, extra revisierondes, maatwerkfunctionaliteit, speedwerk, migraties buiten scope, tekstredactie, SEO-werkzaamheden, koppelingen, contentinvoer, fotografie, vertalingen, training of herstelwerkzaamheden gelden als meerwerk, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

10.3. Specificaties, oplevermomenten, tarieven, inbegrepen revisierondes en acceptatiecriteria worden waar mogelijk schriftelijk vastgelegd in een offerte, projectvoorstel of pakketomschrijving.

10.4. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, wordt ontwikkelwerk dat niet onder een vaste pakketprijs valt verricht op basis van nacalculatie tegen het gebruikelijke uurtarief van Hostmaister.

10.5. Klant is verantwoordelijk voor het controleren en goedkeuren van teksten, afbeeldingen, bedrijfsgegevens, prijzen, juridische teksten, productinformatie, AI-output en overige content voordat deze live gaat.

10.6. Na volledige betaling verkrijgt Klant het gebruiksrecht op de voor Klant gemaakte websiteonderdelen voor eigen bedrijfsgebruik. Rechten op algemene templates, werkwijzen, bouwblokken, code, knowhow, AI-prompts, licenties en generieke materialen blijven bij Hostmaister of haar leveranciers.

10.7. Indien een pakket een inbegrepen website of website-aanpassing bevat bij een meerjarige overeenkomst, geldt dit uitsluitend binnen de op de website/offerte omschreven omvang. Bij tussentijdse beëindiging door Klant of beëindiging wegens tekortkoming kan Hostmaister resterende termijnen, afkoop of reeds gegeven korting in rekening brengen.

Artikel 11. AI-diensten

11.1. AI-diensten kunnen bestaan uit onder meer AI-chatbots, AI-afspraakplanners, AI-klantenservice, AI SEO/content, AI Website Maker, automatiseringen, AI-assistenten en koppelingen met externe AI-platformen.

11.2. AI-systemen zijn probabilistische systemen. AI-output kan onjuist, onvolledig, verouderd, subjectief, ongepast of juridisch/feitelijk ongeschikt zijn. Klant blijft verantwoordelijk voor controle, gebruik, publicatie en gevolgen van AI-output.

11.3. Hostmaister garandeert niet dat AI-diensten leiden tot hogere omzet, betere zoekmachineranking, meer afspraken, foutloze antwoorden, juridische juistheid, volledige automatisering van klantenservice of specifieke bedrijfsresultaten.

11.4. Klant mag geen bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens, vertrouwelijke bedrijfsgeheimen, wachtwoorden, betaalgegevens of andere gevoelige informatie in AI-diensten invoeren, tenzij uitdrukkelijk is overeengekomen dat de betreffende AI-dienst daarvoor geschikt is en passende waarborgen zijn getroffen.

11.5. Wanneer een AI-chatbot of AI-systeem rechtstreeks met natuurlijke personen communiceert, moet voor eindgebruikers duidelijk zijn dat zij met een AI-systeem communiceren, voor zover wettelijk vereist. Klant verleent alle medewerking aan het plaatsen van passende meldingen op de website of in de interface.

11.6. Klant is verantwoordelijk voor de inhoud, instructies, datasets, kennisbank, prompts, goedgekeurde antwoorden, tone-of-voice en bedrijfsinformatie die aan een AI-dienst worden toegevoegd.

11.7. Klant vrijwaart Hostmaister voor claims die verband houden met door Klant goedgekeurde, gebruikte of gepubliceerde AI-output, chatbotantwoorden, automatische communicatie, ontbrekende AI-melding of beslissingen die Klant of diens eindgebruikers op basis van AI-output nemen.

Artikel 12. Back-ups, beschikbaarheid, onderhoud en support

12.1. Tenzij in een SLA anders is overeengekomen, spant Hostmaister zich in voor goede beschikbaarheid van de Diensten, maar garandeert zij geen ononderbroken werking, foutloos functioneren of permanente bereikbaarheid.

12.2. Een uptimevermelding, zoals “wij streven naar 99,9% uptime”, is een inspanningsverplichting en geen harde garantie, tenzij uitdrukkelijk in een afzonderlijke SLA als garantie met compensatieregeling is overeengekomen.

12.3. Indien Hostmaister back-ups aanbiedt, gelden de termijnen, omvang en herstelmogelijkheden zoals vermeld in de pakketomschrijving, SLA of Bijlage B. Back-ups zijn een vangnet en vervangen niet de eigen verantwoordelijkheid van Klant om belangrijke data zelf te bewaren.

12.4. Hostmaister spant zich in back-ups zorgvuldig uit te voeren, maar garandeert niet dat iedere individuele back-up volledig, actueel, herstelbaar of bruikbaar is. Herstel is afhankelijk van de beschikbare en technisch bruikbare back-up.

12.5. Hostmaister mag de Diensten tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud, updates, patches, migraties, beveiligingsmaatregelen of noodmaatregelen. Waar redelijk zal Hostmaister gepland onderhoud vooraf aankondigen.

12.6. Storingen worden zo snel mogelijk onderzocht en verholpen. Support wordt geleverd binnen de overeengekomen supportkanalen en supporttijden. Reactietijden zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk als SLA overeengekomen.

Artikel 13. Gebruiksregels, notice-and-takedown en gegevensverstrekking

13.1. Klant moet zich houden aan de gebruiksregels in Bijlage A. Deze gebruiksregels maken onderdeel uit van de Overeenkomst.

13.2. Hostmaister hanteert een notice-and-takedown-procedure. Meldingen van vermeend onrechtmatig, strafbaar of schadelijk gebruik van de Diensten kunnen worden gedaan via abuse@hostmaister.nl

13.3. Een melding moet, waar mogelijk, ten minste bevatten: contactgegevens van de melder, de URL/domeinnaam/IP-adres of andere locatie van de klacht, een omschrijving van de vermeende onrechtmatigheid, onderbouwing, eventuele spoedeisendheid en een verklaring dat de melding naar waarheid is gedaan.

13.4. Hostmaister beoordeelt meldingen naar redelijkheid. Waar passend krijgt Klant de mogelijkheid te reageren of vrijwillig te verwijderen. In spoedeisende gevallen, bij evidente onrechtmatigheid, beveiligingsrisico, malware, phishing, spam, DDoS, bevel van een bevoegde instantie of risico voor infrastructuur of derden, mag Hostmaister direct ingrijpen.

13.5. Maatregelen kunnen bestaan uit waarschuwing, beperking, blokkering, verwijdering, quarantaine, throttling, DNS-wijziging, opschorting, beëindiging, veiligstellen van logs, melding aan bevoegde instanties of verstrekking van gegevens indien wettelijk verplicht of toegestaan.

13.6. Hostmaister is niet verplicht tot actieve monitoring van alle door Klant of derden geplaatste of doorgegeven informatie, maar mag bij concrete meldingen, incidenten of signalen onderzoek doen en maatregelen nemen.

13.7. Hostmaister is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van redelijke maatregelen die zij neemt ter bescherming van derden, haar infrastructuur, haar leveranciers of naleving van wet- en regelgeving.

Artikel 14. Prijzen, betaling en facturatie

14.1. Alle prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

14.2. Periodieke kosten mogen vooraf worden gefactureerd. Eenmalige kosten, meerwerk, herstelwerk, migraties, extra support en gebruik boven pakketlimieten mogen vooraf of achteraf worden gefactureerd.

14.3. Facturen moeten binnen veertien (14) dagen na factuurdatum worden betaald, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

14.4. Bij niet-tijdige betaling is Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Hostmaister mag wettelijke handelsrente, incassokosten en redelijke administratiekosten in rekening brengen.

14.5. Hostmaister mag Diensten opschorten of beperken zolang openstaande bedragen niet zijn voldaan. Opschorting laat de betalingsverplichting onverlet.

14.6. Verrekening of opschorting door Klant is uitgesloten, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 15. Looptijd, verlenging, opzegging en beëindiging

15.1. De looptijd van een Dienst volgt uit de offerte, bestelling, pakketomschrijving of aanvullende voorwaarden. Bij ontbreken daarvan geldt een looptijd van één jaar voor hosting/e-maildiensten en één jaar voor domeinnamen en SSL/TLS-certificaten.

15.2. Diensten worden na afloop van de looptijd stilzwijgend verlengd met dezelfde periode, tenzij tijdig wordt opgezegd of anders is overeengekomen.

15.3. Opzegging moet plaatsvinden via het klantportaal, schriftelijk of per mail naar info@hostmaister.nl. Uiterlijk twee maanden voor afloop van het contract. Hostmaister mag redelijke identificatie of verificatie verlangen.

15.4. Voor domeinnamen, SSL/TLS-certificaten, Microsoft-licenties, jaarabonnementen en andere doorlopende of extern ingekochte diensten kunnen afwijkende opzegtermijnen en verlengingsmomenten gelden, zoals vermeld in de offerte, bestelling, pakketomschrijving of voorwaarden van de betreffende leverancier.

15.5. Kortingen, actietarieven, introductietarieven, pakketkortingen, tijdelijke kortingen en andere commerciële voordelen gelden uitsluitend voor de initiële contractperiode of voor de periode waarvoor deze uitdrukkelijk zijn toegekend. Klant kan aan een verleende korting geen recht ontlenen op voortzetting daarvan bij verlenging. Bij automatische, stilzwijgende of schriftelijke verlenging van de Dienst kunnen kortingen geheel of gedeeltelijk vervallen en mag Hostmaister het dan geldende reguliere tarief of verlengingstarief in rekening brengen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

15.6. Reeds betaalde bedragen worden bij zakelijke klanten niet gerestitueerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen of dwingend recht anders bepaalt.

15.7. Hostmaister mag de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden of beëindigen bij faillissement, surseance, liquidatie, staking van onderneming, niet-betaling, misbruik, onrechtmatig gebruik, ernstige beveiligingsrisico's of herhaalde overtreding van deze voorwaarden.

15.8 Na beëindiging kan Hostmaister Klantdata verwijderen na afloop van de toepasselijke bewaartermijn of back-upcyclus. Klant is zelf verantwoordelijk voor tijdige export, verhuizing en back-up vóór beëindiging.

Artikel 16. Prijswijzigingen

16.1. Hostmaister mag prijzen periodiek wijzigen. Prijswijzigingen worden vooraf aangekondigd, tenzij het gaat om wijzigingen in het voordeel van Klant, wettelijke wijzigingen of directe verhogingen door leveranciers.

16.2. Voor zakelijke klanten mag Hostmaister prijzen jaarlijks indexeren met maximaal 5% of de relevante CBS-index, zonder dat dit een opzeggingsrecht geeft.

16.3. Prijsverhogingen door leveranciers van domeinen, licenties, energie, datacenters, cloud, software, beveiliging, e-mail, AI-platformen of andere ingekochte diensten mogen door Hostmaister worden doorbelast.

16.4. Indien een prijswijziging wezenlijk is en niet voortvloeit uit leverancierstarieven, wettelijke wijzigingen of indexatie, kan Hostmaister Klant een redelijke opzegmogelijkheid bieden voor de betreffende Dienst.

Artikel 17. Meerwerk

17.1. Werkzaamheden buiten de overeengekomen scope gelden als meerwerk.

17.2. Meerwerk kan op basis van nacalculatie, uurtarief, strippenkaart of aparte offerte worden gefactureerd.

17.3. Indien spoed, beveiliging of continuïteit dat vereist, mag Hostmaister noodzakelijk meerwerk uitvoeren zonder voorafgaande offerte, mits dit redelijk is.

Artikel 18. Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst

18.1. Voor zover Hostmaister persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Klant als verwerker, is de Verwerkersovereenkomst van toepassing.

18.2. Klant is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van persoonsgegevens die via de Diensten worden verwerkt en voor het informeren van eigen klanten, medewerkers, websitebezoekers, sollicitanten en eindgebruikers.

18.3. Voor persoonsgegevens die Hostmaister voor eigen doeleinden verwerkt, geldt de Privacyverklaring van Hostmaister.

Artikel 19. Intellectuele eigendom

19.1. Alle rechten op software, systemen, templates, ontwerpen, documentatie, methodes, knowhow, AI-prompts, configuraties, scripts en materialen van Hostmaister of haar leveranciers blijven bij Hostmaister of haar leveranciers.

19.2. Alle rechten op door Klant aangeleverde content en Klantdata blijven bij Klant of diens licentiegevers.

19.3. Klant garandeert dat aangeleverde materialen geen inbreuk maken op rechten van derden en vrijwaart Hostmaister voor aanspraken daarover.

19.4. Klant verleent Hostmaister een beperkte licentie om content en Klantdata te gebruiken, kopiëren, hosten, verwerken en tonen voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 20. Aansprakelijkheid

20.1. Hostmaister is alleen aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Hostmaister.

20.2. De totale aansprakelijkheid van Hostmaister is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Indien geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat Klant in de drie (3) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de betreffende Dienst heeft betaald, met een maximum van EUR 2.500 per gebeurtenis of reeks samenhangende gebeurtenissen.

20.3. Voor maatwerkprojecten, enterprise-afspraken of afzonderlijke SLA's kan in de offerte of Overeenkomst schriftelijk een hogere aansprakelijkheidslimiet worden overeengekomen. Zonder dergelijke schriftelijke afspraak geldt de limiet uit artikel 20.2.

20.4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, redelijke kosten ter beperking of voorkoming van schade en redelijke kosten ter vervanging of herstel van de prestatie.

20.5. Hostmaister is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie, reputatieschade, verlies van klanten, verlies of beschadiging van data, claims van eindgebruikers, gemiste domeinregistraties, e-mailbezorging, zoekmachineposities, AI-output, beveiligingsincidenten of schade door diensten van derden.

20.6. De aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van Hostmaister.

20.7. Klant moet schade zo snel mogelijk en uiterlijk binnen dertig (30) dagen na ontdekking schriftelijk melden. Vorderingen vervallen twaalf (12) maanden na het ontstaan van de schade.

20.8. Klant vrijwaart Hostmaister tegen aanspraken van derden, waaronder klanten, medewerkers of eindgebruikers van Klant, die verband houden met het gebruik van de Diensten door of namens Klant, waaronder aanspraken inzake onrechtmatige content, IE-inbreuken, privacy-overtredingen, AI-output en misbruik van de Diensten.

Artikel 21. Overmacht

21.1. Hostmaister is niet gehouden tot nakoming indien zij wordt verhinderd door overmacht. Onder overmacht vallen onder meer storingen bij leveranciers, datacenters, registrars, cloudproviders, energie- of internetproviders,

cyberaanvallen, DDoS, malware, brand, pandemie, stakingen, overheidsmaatregelen, oorlog, natuurrampen, uitval van softwareleveranciers en algemene netwerkstoringen.

21.2. Tijdens overmacht worden verplichtingen van Hostmaister opgeschort. Indien overmacht langer dan negentig (90) dagen duurt, mogen beide partijen de betreffende Overeenkomst beëindigen zonder schadeplichtigheid.

Artikel 22. Geheimhouding

22.1. Partijen houden vertrouwelijke informatie geheim en gebruiken deze uitsluitend voor uitvoering van de Overeenkomst.

22.2. Deze verplichting geldt niet voor informatie die openbaar is, rechtmatig van een derde is verkregen, zelfstandig is ontwikkeld of op grond van wet of bevoegd bevel moet worden verstrekt.

Artikel 23. Wijziging van voorwaarden en diensten

23.1. Hostmaister mag deze Algemene Voorwaarden en aanvullende voorwaarden wijzigen. Wijzigingen worden via de website, e-mail of klantportaal bekendgemaakt.

23.2. Voor bestaande overeenkomsten treden materiële wijzigingen in beginsel dertig (30) dagen na bekendmaking in werking, tenzij een andere termijn redelijk of wettelijk vereist is.

23.3. Indien Klant een wezenlijke wijziging niet accepteert, kan Klant de betreffende Dienst opzeggen per datum waarop de wijziging ingaat, tenzij de wijziging noodzakelijk is door wetgeving, beveiliging, leveranciersvoorwaarden of een wijziging in het voordeel van Klant.

Artikel 24. Toepasselijk recht en geschillen

24.1. Op alle overeenkomsten met Hostmaister is Nederlands recht van toepassing.

24.2. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Hostmaister is gevestigd, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst.

Bijlage A - Gebruiksregels / Acceptable Use Policy

Deze gebruiksregels gelden voor alle Diensten van Hostmaister, waaronder hosting, e-mail, domeinen, websites, WordPress, AI-diensten, API's, klantportaal en aanvullende diensten.

A.1 Rechtmatig gebruik

Klant gebruikt de Diensten uitsluitend rechtmatig en in overeenstemming met deze voorwaarden, toepasselijke wet- en regelgeving, branchegebruik, leveranciersvoorwaarden en redelijke instructies van Hostmaister.

A.2 Verboden content

Het is verboden om via de Diensten materiaal te plaatsen, op te slaan, te verspreiden of daarnaar te linken dat inbreuk maakt op rechten van derden, smadelijk, lasterlijk, discriminerend, haatdragend, bedreigend, frauduleus, strafbaar, misleidend, privacy-schendend of anderszins onrechtmatig is.

A.3 Malware, phishing en security

Het is verboden malware, virussen, spyware, ransomware, phishingpagina's, credential harvesting, botnets, hacktools, exploitkits, portscanners of vergelijkbare schadelijke middelen te hosten, te verspreiden of te faciliteren.

A.4 Spam en e-mailmisbruik

Klant mag geen spam, ongevraagde bulkmail, phishing, spoofing, misleidende e-mails of e-mails in strijd met anti-spamregels versturen. Klant moet zorgen voor redelijke beveiliging van mailaccounts en correcte SPF, DKIM en DMARC-instellingen waar passend.

A.5 Overbelasting en shared hosting

Klant mag geen processen, scripts, crawlers, cronjobs, mailings, databases, plug-ins, AI-processen of applicaties gebruiken die systemen, netwerken, IP-reputatie, leveranciers of andere klanten onredelijk belasten. Hostmaister mag maatregelen nemen zoals throttling, beperking of opschaling.

A.6 Gevoelige en hoog-risico toepassingen

De Diensten zijn niet bedoeld voor toepassingen waarbij uitval kan leiden tot dood, letsel, ernstige milieuschade, vitale-infrastructuurschade, zeer hoge financiële schade, medische noodsituaties of grootschalige verwerking van bijzondere persoonsgegevens, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

A.7 AI-gebruik

Klant gebruikt AI-diensten niet voor verboden, misleidende, discriminerende, onrechtmatige of hoog-risico toepassingen en voert geen wachtwoorden, betaalgegevens, bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens of bedrijfsgeheimen in, tenzij hiervoor expliciet een geschikte dienst en passende waarborgen zijn overeengekomen.

A.8 Meldingen van derden

Bij klachten of meldingen kan Hostmaister Klant informeren en om reactie of verwijdering vragen. In spoedeisende gevallen mag Hostmaister direct ingrijpen.

A.9 Notice-and-takedown-procedure

1. Meldingen kunnen worden gestuurd naar abuse@hostmaister.nl.
2. De melder verstrekt zoveel mogelijk concrete informatie, waaronder URL, domeinnaam, IP-adres, bewijsstukken, omschrijving van de klacht en contactgegevens.
3. Hostmaister beoordeelt de melding naar redelijkheid en kan Klant om reactie vragen.
4. Bij evidente onrechtmatigheid, malware, phishing, spam, DDoS, beveiligingsrisico of wettelijk bevel kan Hostmaister direct blokkeren, verwijderen, opschorten of gegevens veiligstellen.
5. Hostmaister kan gegevens verstrekken aan bevoegde instanties of derden indien dat wettelijk verplicht of toegestaan is.

A.10 Maatregelen

Hostmaister mag onder meer waarschuwen, blokkeren, opschorten, verwijderen, throttlen, quarantaine toepassen, DNS wijzigen, toegang beperken, logs veiligstellen, melding doen aan instanties en/of de Overeenkomst beëindigen.

A.11 Kosten

Redelijke kosten voor herstel, onderzoek, abuse-afhandeling, extra support of schadebeperking kunnen aan Klant worden doorbelast indien het incident aan Klant of diens eindgebruikers is toe te rekenen.

Bijlage B - Beschikbaarheid, back-ups, onderhoud en support

Beslispunt: gebruik dit als inspanningsregeling. Gebruik alleen een harde SLA als je expliciet een betaalde SLA verkoopt met meetmethode, service credits, uitzonderingen en technische dekking bij je leverancier.

B.1 Beschikbaarheid

Hostmaister streeft naar een hoge beschikbaarheid van haar Diensten. Tenzij in een afzonderlijke SLA anders is overeengekomen, is iedere beschikbaarheidsvermelding een inspanningsverplichting en geen absolute garantie.

Niet meegeteld als downtime: gepland onderhoud, noodonderhoud, storingen bij derden, DDoS/cyberaanvallen, DNS/registry-problemen, fouten door Klant of diens leveranciers, overschrijding van limieten, opschorting wegens betaling of misbruik, overmacht, storingen in externe software, spamfilters, blacklists en door Klant geïnstalleerde plug-ins of thema's.

B.2 Onderhoud

Hostmaister mag onderhoud uitvoeren voor beveiliging, updates, patches, migraties en verbetering van de dienstverlening. Gepland onderhoud wordt waar redelijk vooraf aangekondigd. Noodonderhoud kan zonder voorafgaande aankondiging plaatsvinden.

B.3 Back-ups

Voor diensten waarbij back-ups zijn inbegrepen, geldt standaard: dagelijkse back-up met een bewaartermijn van 30 dagen], tenzij per pakket anders is vermeld. Back-ups zijn bedoeld voor herstel bij incidenten en niet als archiefdienst.

Hostmaister kan kosten in rekening brengen voor herstelverzoeken, spoedherstel, herstel buiten schuld van Hostmaister of herstel buiten de standaard inbegrepen handelingen. Herstel is afhankelijk van beschikbaarheid en technische bruikbaarheid van de back-up.

Klant blijft zelf verantwoordelijk voor eigen reservekopieën van bedrijfskritische gegevens en voor export vóór beëindiging of verhuizing van Diensten.

B.4 Support

Onderdeel	Conceptregeling
Supportkanalen	E-mail, ticket, telefoon en/of chat zoals vermeld op de website.
Supporttijden	Maandag t/m vrijdag, 09:00- 17:00
Spoed/storingen	Mailen naar support@hostmaister.nl vermeld hierbij dat het spoed is en omschrijf aub duidelijk wat er opgelost dient te worden
Reactietijden	Indicatief, tenzij aparte SLA is overeengekomen.
Niet inbegrepen	Maatwerkontwikkeling, contentwerk, SEO, herstel door klantfout, malware cleaning, uitgebreide migraties, externe software, plug-inconflicten, training buiten pakket, werkzaamheden buiten overeengekomen scope.

B.5 Optionele SLA-compensatie

Alleen gebruiken indien je expliciet een harde SLA verkoopt: bij niet behalen van overeengekomen beschikbaarheid kan Klant uitsluitend aanspraak maken op de in de SLA genoemde service credit. Service credits worden alleen verrekend met toekomstige facturen, zijn geen schadevergoeding en gelden niet bij uitzonderingen zoals hierboven genoemd.