Hosting- en onderhoudsvoorwaarden Monkey Vision

Versie 1.2, 20 oktober 2026.

Deze voorwaarden horen bij de algemene voorwaarden van Monkey Vision B.V., versie 1.2. Ze vervangen de Hosting- en onderhoudsvoorwaarden (SLA) versie 1.1 en de SLA-bijlage serviceniveaus (concept 1.0). Alles staat nu in één document: de afspraken in de hoofdstukken 1 tot en met 12, en de serviceniveaus per pakket in hoofdstuk 13.

Even vooraf: als je website of webshop plat ligt, wil je weten wat je van ons mag verwachten. Daarom staan hier harde getallen in plaats van vage beloftes, en staat er ook wat je krijgt als we een afspraak niet halen. Waar we iets niet in de hand hebben, zeggen we dat eerlijk.

Hoofdstuk 1. Waarvoor deze voorwaarden gelden

1. Deze voorwaarden gelden voor hosting, beheer, onderhoud en support die wij voor je verzorgen, en in het bijzonder voor de pakketten Managed hosting Maki, Managed hosting Orang-Oetan, Managed hosting Gorilla en Managed hosting King Kong. Ze vullen de algemene voorwaarden aan.
2. Deze voorwaarden zijn bedoeld voor zakelijke opdrachtgevers, net als onze algemene voorwaarden. Woorden met een hoofdletter, zoals Opdrachtgever, Overeenkomst, Diensten en Derden, hebben de betekenis uit artikel 1 van de algemene voorwaarden.
3. Spreken documenten elkaar tegen, dan geldt deze volgorde, van hoog naar laag: de offerte of opdrachtbevestiging die je hebt geaccepteerd, daarna de verwerkersovereenkomst (voor alles wat met persoonsgegevens te maken heeft), daarna de Hosting- en onderhoudsvoorwaarden met de serviceniveaus (voor alles wat met hosting, beheer en onderhoud te maken heeft), en daarna deze algemene voorwaarden. Binnen de Hosting- en onderhoudsvoorwaarden gaat de tabel met serviceniveaus voor de lopende tekst.
4. Met “deze algemene voorwaarden” in lid 3 bedoelen we de algemene voorwaarden van Monkey Vision. Met “de tabel met serviceniveaus” bedoelen we de tabellen in hoofdstuk 13.
5. Heb je hosting, beheer of onderhoud zonder een van de vier pakketten uit hoofdstuk 13? Dan gelden de hoofdstukken 1 tot en met 12, en streven we naar een beschikbaarheid van 99,5% per kalenderjaar, gemeten op de manier van hoofdstuk 3. Dat is dan een inspanning, zonder service credits. Back-ups maken we dan alleen zoals de offerte dat beschrijft.

Hoofdstuk 2. Met wie je een afspraak hebt

1. Je sluit de Overeenkomst voor hosting, beheer en onderhoud altijd met Monkey Vision B.V. Wij zijn je contractpartij en je enige aanspreekpunt.
2. We mogen de hosting en het technische beheer laten uitvoeren door een gespecialiseerde onderaannemer. Ook dan blijven wij volledig aanspreekbaar voor alles wat in deze voorwaarden staat. Dat een onderaannemer of toeleverancier een afspraak niet haalt, is geen verweer van ons richting jou.
3. We leggen aan iedere onderaannemer voor hosting en beheer de verplichtingen op die nodig zijn om onze afspraken met jou na te komen.
4. Verwerkt een onderaannemer persoonsgegevens voor ons, dan is hij een subverwerker. Daarvoor geef je in de verwerkersovereenkomst algemene toestemming. Welke subverwerkers we inzetten, staat in een actuele lijst die je op verzoek van ons krijgt. Wisselen we van onderaannemer, dan informeren we je daarover vooraf zoals de verwerkersovereenkomst beschrijft, en kun je daar bezwaar tegen maken op de manier die daar staat.

Hoofdstuk 3. Beschikbaarheid

1. Voor alle vier de pakketten spreken we een beschikbaarheid af van 99,9% per kalendermaand. In een maand van 30 dagen is dat maximaal ongeveer 43 minuten uitval.
2. **Wat telt als beschikbaar.** Je website of webshop is beschikbaar als de monitor de homepage, of een andere pagina die we bij de start samen kiezen, kan ophalen met een normale serverreactie, dus zonder 5xx-foutmelding en zonder time-out. Bij een webshop meten we vanaf Gorilla ook of de checkout werkt.
3. **Hoe we meten.** We meten met een externe monitor die buiten onze hostingomgeving draait, met het meetinterval uit hoofdstuk 13. Uitval begint bij de eerste mislukte meting en eindigt bij de eerste geslaagde meting daarna. Het percentage is de tijd zonder uitval, gedeeld door alle minuten in de kalendermaand, na aftrek van de uitzonderingen in lid 4. De maandrapportage laat het resultaat zien, en de onderliggende meetgegevens krijg je op verzoek. Onze meting geldt als uitgangspunt, tenzij jij aantoont dat die niet klopt.
4. **Wat niet meetelt.** Deze uitval tellen we niet mee:
    a. gepland onderhoud binnen een onderhoudsvenster dat we minstens 48 uur vooraf hebben aangekondigd, met maximaal twee vensters per maand van elk maximaal twee uur, buiten kantooruren;
    b. spoedingrepen bij een ernstig beveiligingslek volgens hoofdstuk 7, voor de tijd die nodig is om het lek te dichten;
    c. overmacht volgens artikel 13 van de algemene voorwaarden. Uitval bij een onderaannemer of toeleverancier die wij inschakelen is voor hosting geen overmacht (artikel 13 lid 2 van de algemene voorwaarden en lid 5 hieronder), en voor een hack geldt hoofdstuk 7 lid 8;
    d. uitval door aanpassingen die jij, of een Derde die jij inschakelt, aan de site, de code, de plugins of de instellingen heeft gedaan zonder ons vooraf te laten weten;
    e. uitval doordat je de fair-use-grenzen uit hoofdstuk 13 structureel overschrijdt, nadat we je daar schriftelijk op hebben gewezen en een voorstel hebben gedaan;
    f. storingen in diensten die jij zelf afneemt bij een Derde en die wij niet beheren, zoals je eigen DNS-provider, betaalprovider of een externe koppeling;
    g. uitval omdat we de dienst hebben opgeschort volgens hoofdstuk 9 lid 6.
5. Uitval door een tekortkoming van een onderaannemer of toeleverancier die wij inschakelen, telt wel mee.

Hoofdstuk 4. Storingen, support en reactietijden

1. **Prioriteiten.** Elke melding krijgt een prioriteit. Wij stellen die vast volgens de omschrijving hieronder. Ben je het er niet mee eens, dan mag je gemotiveerd bezwaar maken en kijken we er opnieuw naar.

Prioriteit	Wanneer	Voorbeelden
P1 kritiek	De site of webshop is onbereikbaar, of bestellen en betalen werkt niet	5xx-fout, checkout breekt af, betaalprovider weigert alles, site is gehackt of toont malware
P2 hoog	De site werkt, maar een kernfunctie is stuk of er is een beveiligingsrisico	Contactformulier verstuurt niet, inloggen werkt niet, koppeling met voorraad of ERP geeft fouten, kritieke kwetsbaarheid gemeld
P3 normaal	Beperkte hinder, met een werkbare omweg	Een pagina laadt traag, opmaak verschoven na een update, een niet-kritieke plugin doet het niet goed
P4 laag	Vraag, wens of gepland werk	Uitleg over een functie, een extra mailbox, een aanpassing uit de urenbundel

2. **Reactietijd.** De reactietijd is de tijd tot een mens van ons inhoudelijk op je melding reageert. Een automatische ontvangstbevestiging telt niet. De reactietijden per pakket staan in hoofdstuk 13. De reactietijd bij een P1-storing is een harde afspraak: halen we die niet, dan krijg je een service credit volgens hoofdstuk 5.
3. **Hersteltijd.** De hersteltijd bij een storing is een streven, omdat de duur van een oplossing afhangt van de oorzaak. Ligt de oorzaak buiten onze omgeving, dan laten we je weten waar het ligt en wat we eraan doen.
4. **Servicevenster.** Kantooruren zijn maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.30 uur, behalve op erkende Nederlandse feestdagen. Werkuren tellen alleen binnen dat venster. Een P1-melding op vrijdag om 17.00 uur met een reactietijd van 2 werkuren pakken we dus uiterlijk maandag om 10.30 uur op.
5. **Buiten kantooruren.** Wil je ook ’s avonds of in het weekend snel geholpen worden, dan kun je een add-on afnemen (zie hoofdstuk 13). We bieden een variant alleen aan als onze bezetting die echt dekt.
6. **Bezetting.** Binnen kantooruren is er altijd een tweede persoon die meldingen kan oppakken. Vakantie, ziekte of onderbezetting bij ons of bij een onderaannemer is geen reden om een reactietijd te missen.
7. **Wij melden zelf.** We houden de beschikbaarheid zelf in de gaten. Zien wij een P1, dan laten we het je weten binnen de reactietijd van je pakket, ook als jij nog niets hebt gemerkt.
8. **Tijdens een P1** houden we één plek bij met de actuele stand, en krijg je statusupdates volgens het schema in hoofdstuk 13.
9. **Escalatie.** Bij de start krijg je een escalatielijst met namen, functies en telefoonnummers voor drie niveaus: behandelaar, coördinator en directie. Loopt een P1 uit de reactietijd, dan gaat hij automatisch naar het volgende niveau.
10. **Terugkoppeling.** Na elke P1 krijg je binnen vijf werkdagen een korte schriftelijke terugkoppeling: wat er gebeurde, wat de oorzaak was, wat we hebben gedaan en wat

we doen om herhaling te voorkomen.
11. Wordt een kwetsbaarheid bekend die de hele markt raakt, dan laten we je actief weten wat dat voor jouw site betekent, ook als je site niet is getroffen.
12. Support vraag je aan via het kanaal dat we bij de start met je afspreken, zoals e-mail of ons ticketsysteem.

Hoofdstuk 5. Service credits

1. **Wanneer je een credit krijgt.** Halen we in een kalendermaand de beschikbaarheid uit hoofdstuk 3 niet, of missen we de reactietijd bij een P1-storing, dan krijg je een deel van je maandbedrag terug als service credit:

Wat er misging	Credit
Beschikbaarheid onder 99,9%, maar 99,5% of hoger	10% van het maandbedrag
Beschikbaarheid onder 99,5%, maar 99% of hoger	25% van het maandbedrag
Beschikbaarheid onder 99%, maar 98% of hoger	50% van het maandbedrag
Beschikbaarheid onder 98%	100% van het maandbedrag
P1-reactietijd gemist	10% van het maandbedrag, per gemiste melding

2. **Maandbedrag.** Het maandbedrag is het bedrag dat je voor het pakket van de betreffende site betaalt, exclusief btw, add-ons en kosten van Derden. Betaal je per jaar, dan is het maandbedrag een twaalfde van het jaarbedrag.
3. **Maximum.** Per kalendermaand is het totaal aan credits nooit meer dan 100% van het maandbedrag. Per kalenderjaar is het totaal nooit meer dan drie maandbedragen.
4. **Zo vraag je een credit aan.** Je vraagt de credit schriftelijk aan binnen 30 dagen na het einde van de maand waarin het misging. Noem de site, de maand en wat er volgens jou misging. We controleren dat aan de hand van onze meetgegevens en laten je binnen tien werkdagen weten of en welke credit je krijgt. Zien wij zelf dat we een afspraak niet hebben gehaald, dan melden we dat in de maandrapportage. Voor een service credit hoef je ons niet eerst in gebreke te stellen.
5. **Verrekening.** We verrekenen de credit met je eerstvolgende factuur. We betalen credits niet in geld uit. Eindigt de Overeenkomst voordat de credit is verrekend, dan betalen we het nog openstaande bedrag wel uit.
6. **Enige vergoeding voor onbeschikbaarheid.** De service credits zijn de enige vergoeding die je krijgt voor het niet halen van de beschikbaarheid en de P1-reactietijd als zodanig. Dat geldt niet als het niet halen het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van ons of van onze leidinggevenden.
7. **Andere schade.** Lijd je schade door een andere tekortkoming van ons, bijvoorbeeld omdat we een afgesproken back-up niet hebben gemaakt of een afgesproken hersteltijd niet halen, dan geldt artikel 12 van de algemene voorwaarden. Volgens artikel 12 lid 4a van de algemene voorwaarden telt het terugzetten van je data uit de laatste back-up die we volgens hoofdstuk 13 hadden moeten hebben dan ook als directe schade. Hebben we voor dezelfde gebeurtenis al credits gegeven, dan trekken we die af van de schadevergoeding.
8. **Herhaald tekortschieten.** Komt de beschikbaarheid in twee opeenvolgende kalendermaanden, of in drie kalendermaanden binnen twaalf maanden, onder 99,5%,

dan mag je het pakket voor die site schriftelijk opzeggen met ingang van het einde van de lopende kalendermaand. Heb je per jaar vooruitbetaald, dan krijg je het deel terug dat betrekking heeft op de periode na het einde.

Hoofdstuk 6. Back-ups en herstel

1. We maken back-ups van je bestanden en database met de frequentie en de bewaartermijn van je pakket uit hoofdstuk 13. Die waarden zijn de afspraak; een andere “standaard” termijn geldt niet. Back-ups die buiten die afspraak vallen, zoals van een omgeving die niet onder je pakket valt, maken we alleen als we dat schriftelijk met je afspreken.
2. De back-ups staan op een andere locatie dan de productieomgeving, zodat een probleem op de server de back-up niet meeneemt.
3. **Hersteltijd uit back-up.** Moet je site na een storing of een fout aan onze kant worden teruggezet, dan doen we dat binnen de hersteltijd van je pakket. De hersteltijd gaat in zodra we de storing of je verzoek hebben bevestigd.
4. **Maximaal dataverlies.** Het maximale dataverlies uit hoofdstuk 13 is de tijd tussen twee back-ups. Bij een herstel kan wat er na de laatste back-up is gewijzigd verloren gaan, tot maximaal die tijd.
5. **Hersteltest.** Vanaf Orang-Oetan testen we elk kwartaal aantoonbaar of een herstel ook echt werkt, en je krijgt daar een korte bevestiging van.
6. **Herstel op jouw verzoek.** Wil je iets terugzetten buiten een storing om, bijvoorbeeld na een eigen fout, dan doen we dat ook. Dat gaat uit je urenbundel of is meerwerk.
7. We raden je aan om van data die voor je bedrijf onmisbaar is, zoals orders en klantgegevens, ook zelf een kopie te bewaren. Dat doet niets af aan onze afspraken over back-ups.

Hoofdstuk 7. Beveiliging, updates en de hack-herstelgarantie

1. We nemen passende technische en organisatorische maatregelen om de omgeving te beveiligen. Welke dat zijn, staat ook in bijlage B van de verwerkersovereenkomst.
2. **Patchvenster.** Bij beveiligingslekken handelen we binnen deze termijnen:

Situatie	Wij handelen binnen
Kwetsbaarheid met CVSS-score 9,0 of hoger, of die actief wordt misbruikt	4 uur na bekendmaking, ook buiten kantooruren
Kwetsbaarheid met CVSS-score van 7,0 tot 9,0	24 uur na bekendmaking
Overige beveiligingsupdates	binnen de updatecyclus van je pakket

3. Bij spoed mogen we direct ingrijpen zonder vooraankondiging, ook als we daarvoor een functie tijdelijk moeten uitzetten. We laten het je daarna zo snel mogelijk weten.
4. **Aantoonbaar bijgewerkt.** Een update geldt pas als uitgevoerd als we hebben gecontroleerd dat de nieuwe versie echt draait. Een melding van het systeem dat de update is toegepast, is niet genoeg.
5. **Licenties.** De premium licenties die in je pakket zitten, kopen en bewaken wij. Een verlopen licentie op een plugin die wij leveren, is onze verantwoordelijkheid en geen

reden om een update over te slaan. Lever je zelf een licentie aan, dan blijft die van jou en laat je ons tijdig weten als hij afloopt.

6. **Einde levensduur.** PHP-versies, WordPress-versies en plugins die geen beveiligingsupdates meer krijgen, zijn een risico voor de hele omgeving. We melden je minstens drie maanden vooraf dat een versie afloopt en plannen de overstap met je in. Werk je daar niet aan mee, dan mogen we na schriftelijke aankondiging de betreffende onderdelen uitschakelen of de site afschermen. Voor die site geldt de beschikbaarheidsafspraak dan niet meer, totdat de overstap is gemaakt.
7. **Toegang.** Wachtwoorden en sleutels delen we alleen via een beveiligde kluis, nooit in platte tekst in e-mail of chat. Iedereen werkt met een persoonlijk account en tweefactorauthenticatie. Wij houden altijd beheertoegang tot de omgeving die we onderhouden.
8. **Hack en overmacht.** Een storing of hack in een omgeving die wij voor je beveiligen, telt niet als overmacht als we de afgesproken beveiligings- en updatemaatregelen niet hebben genomen.
9. **Hack-herstelgarantie, vanaf Orang-Oetan.** Raakt je site gehackt of besmet met malware terwijl wij hem beheren, dan maken we hem kosteloos schoon. Dit is een herstelbelofte. Niemand kan garanderen dat een aanval nooit lukt, en dat beloven we dus ook niet. Voor dit herstel beroepen we ons niet op overmacht.
10. Onder de hack-herstelgarantie doen we dit: de site schoonmaken of terugzetten vanuit een schone back-up, het lek dichten waardoor de hack kon gebeuren, controleren of er geen achterdeur is achtergebleven, en je laten weten wat de oorzaak was. Niet inbegrepen is het herstellen van data die door de aanval verloren is gegaan en niet in een back-up zat, en het opnieuw opbouwen van functionaliteit die niet van ons is.
11. De hack-herstelgarantie geldt als aan al deze voorwaarden is voldaan:
    a. je hebt Managed hosting Orang-Oetan, Gorilla of King Kong;
    b. wij beheren alle premium licenties op de site;
    c. tweefactorauthenticatie staat aan voor alle beheerdersaccounts;
    d. er draaien geen illegaal verkregen of gekraakte thema's of plugins;
    e. we mogen updates uitvoeren binnen de cyclus van je pakket, zonder dat een update lange tijd wordt tegengehouden;
    f. de hack komt niet door een aanpassing van jou of van een Derde die jij inschakelt, en niet door inloggegevens die aan jouw kant zijn uitgelekt;
    g. bij een bestaande site die we van jou of van een andere partij overnemen: de technische intake uit hoofdstuk 8 lid 8 is gedaan, en de beveiligingspunten die daarin staan zijn opgelost.
12. Voldoe je niet aan een van die voorwaarden, of heb je Maki, dan helpen we je nog steeds. Het opruimen is dan meerwerk.
13. **Logbestanden.** We bewaren de server- en toegangslogs van je omgeving minstens 90 dagen, zodat we na een incident kunnen nagaan wat er is gebeurd.

Hoofdstuk 8. Wat onder onderhoud valt en wat meerwerk is

1. In je pakket zit het reguliere onderhoud met de frequentie uit hoofdstuk 13, plus de urenbundel van je pakket. Deze tabel laat zien waar de grens ligt:

Inbegrepen in het pakket	Uit de urenbundel of meerwerk
Server onbereikbaar of 5xx-fouten oplossen	Nieuwe functionaliteit bouwen

Inbegrepen in het pakket	Uit de urenbundel of meerwerk
Cronjobs die niet draaien herstellen	Een plugin installeren en configureren
Cache legen en herstellen	Een koppeling met ERP of voorraad inrichten of uitbreiden
Back-up terugzetten na een storing	Bugs in maatwerk dat door een ander is gebouwd
Beveiligingsupdates en patches	Opmaak herstellen die door een eigen aanpassing brak
Mailaflevering en DNS-instellingen	Een configuratiefout van jouw kant corrigeren
Monitoring, back-ups en rapportages	Inhoudelijke wijzigingen aan teksten of beelden
Korte vragen en uitleg over bestaande functies	Migraties naar of van een andere partij
Licenties van de plugins in je pakket	Herstel na een aanpassing door jou of een Derde

2. **Urenbundel.** De urenbundel geldt per contractjaar en vervalt aan het einde daarvan. Ongebruikte uren nemen we niet mee naar het volgende jaar en betalen we niet uit. Is de bundel bijna op, dan laten we je dat vooraf weten. Je kunt dan een extra bundel bijkopen of losse uren afnemen. Werk boven de bundel doen we alleen met jouw akkoord.
3. **Meerwerk.** Meerwerk rekenen we af volgens artikel 7 van de algemene voorwaarden, tegen het tarief uit het pakketblad.
4. **Rapportages.** Een rapportage laat zien wat er is gebeurd en wat we aanraden. Het uitvoeren van die aanbevelingen zit er niet automatisch bij; dat gaat uit je urenbundel of is meerwerk.
5. **Wie waarvoor verantwoordelijk is:**

Onderdeel	Monkey Vision	Jij
Server, netwerk, opslag	volledig	niets
Serversoftware (PHP, database, webserver)	volledig	meewerken aan versie-upgrades
WordPress-kern	volledig	niets
Plugins en thema uit ons pakket	volledig, inclusief licenties	niets
Plugins die jij zelf aanlevert	bijwerken en signaleren	licentie, geschiktheid en kosten
Maatwerk dat wij hebben gebouwd	volledig, binnen de garantie	niets
Maatwerk van Derden	signaleren; herstel is meerwerk	opdracht en afstemming
Content, producten, prijzen	niets	volledig
Gebruikers en wachtwoorden aan jouw kant	beleid en advies	volledig

Onderdeel	Monkey Vision	Jij
Back-ups	maken, bewaken en testen	eigen kopie van kritieke data

6. **Wijzigingen aan de omgeving.** Wij voeren updates, beveiligingsmaatregelen en serverwijzigingen uit, en kondigen ingrijpende wijzigingen vooraf aan. Jij beheert de content. Wil je zelf een plugin of thema installeren of code aanpassen, meld dat dan vooraf. Doe je dat zonder overleg, dan vallen problemen die daaruit voortkomen buiten het pakket en buiten de beschikbaarheidsafspraak. Derden krijgen alleen toegang na jouw schriftelijke opdracht; we leggen vast wanneer die toegang is verleend en weer ingetrokken.
7. **Van bouw naar beheer.** Bouwen wij je site, dan valt hij onder deze voorwaarden vanaf het moment dat de oplevering is goedgekeurd volgens artikel 10 lid 4 van de algemene voorwaarden. Dat moment bevestigen we schriftelijk. De garantie van drie maanden uit artikel 10 lid 8 van de algemene voorwaarden blijft daarnaast gewoon gelden.
8. **Technische intake bij een bestaande site.** Neem je een pakket af voor een site die wij niet zelf hebben gebouwd, of die een tijd niet door ons is beheerd, dan doen we vóór de start altijd een technische intake. Die intake is verplicht en kosteloos: hij hoort bij je pakket. We bekijken onder meer de versies van WordPress, PHP, thema en plugins, de licenties, de beveiliging en de back-ups, en we leggen de uitkomst schriftelijk vast. Vinden we achterstallig onderhoud of een beveiligingsrisico, dan doen we een voorstel om dat op te lossen. Dat herstel is eenmalig werk dat we vooraf apart offreren, en het valt niet onder de urenbundel. Tot de beveiligingspunten uit de intake zijn opgelost, geldt de hack-herstelgarantie niet voor die site (hoofdstuk 7 lid 11 onder g). Is de site in zo'n staat dat we hem niet verantwoord kunnen beheren, dan mogen we het pakket voor die site weigeren.

Hoofdstuk 9. Prijzen, facturatie en betaling

1. **Pakketprijs.** De prijs per pakket staat in hoofdstuk 13 en in de offerte. De genoemde prijs per maand is de prijs bij jaarbetaling. Betaal je per maand, dan kost het pakket 15% meer. Alle bedragen zijn exclusief btw. Domeinregistratie en add-ons staan apart op de offerte.
2. **Facturatie.** Bij jaarbetaling factureren we het jaarbedrag vooruit aan het begin van elk contractjaar. Bij maandbetaling factureren we het maandbedrag vooruit aan het begin van elke kalendermaand.
3. Je betaalt binnen 14 dagen na de factuurdatum. Voor de rest gelden de betalingsafspraken van artikel 9 van de algemene voorwaarden.
4. **Indexering.** We mogen de pakketprijzen één keer per jaar per 1 januari indexeren, op de manier en tot het maximum uit artikel 8 van de algemene voorwaarden. Je hoort het minstens een maand van tevoren. Bij jaarbetaling geldt de geïndexeerde prijs vanaf het eerstvolgende contractjaar.
5. **Andere prijswijzigingen.** Een prijswijziging die verder gaat dan de indexering, voeren we alleen door bij de start van een nieuw contractjaar of, bij maandbetaling, na een aankondiging van minstens twee maanden. Je mag het pakket dan opzeggen tegen de datum waarop de nieuwe prijs ingaat.
6. **Niet betalen.** Betaal je niet op tijd, dan volgen we de stappen uit artikel 9 lid 8 van de algemene voorwaarden: een herinnering, daarna een aanmaning met nog 14 dagen. Betaal je dan nog niet, dan mogen we de dienst opschorten tot je hebt betaald, maar pas nadat we dat na het verstrijken van die 14 dagen nog een keer schriftelijk

hebben aangekondigd. Ook tijdens een opschorting geven we je op verzoek een export van je data.

7. **30 dagen geld terug.** Ben je binnen 30 dagen na de start van je pakket niet tevreden, dan kun je het pakket in die periode schriftelijk beëindigen en krijg je het betaalde pakketbedrag terug. Je hoeft geen reden te geven. Kosten die we voor jou bij Derden hebben gemaakt en niet kunnen terugdraaien, zoals een geregistreerde domeinnaam of een licentie op jouw naam, betaal je wel. We helpen je in dat geval met een nette overdracht volgens hoofdstuk 11.

Hoofdstuk 10. Looptijd en opzegging

1. **Jaarbetaling.** Kies je voor jaarbetaling, dan loopt het pakket per contractjaar, vanaf de startdatum in de offerte. Het contractjaar verlengt daarna stilzwijgend met telkens een nieuw contractjaar, tenzij jij of wij uiterlijk één maand voor het einde van het lopende contractjaar schriftelijk opzeggen. We sturen je minstens twee maanden voor het einde van het contractjaar een herinnering. Deze verlenging geldt alleen voor zakelijke Opdrachtgevers; artikel 19 lid 1a van de algemene voorwaarden zegt hetzelfde.
2. **Maandbetaling.** Kies je voor maandbetaling, dan loopt het pakket voor onbepaalde tijd. Je kunt het schriftelijk opzeggen tegen het einde van een kalendermaand, met een opzegtermijn van één maand.
3. **Wij zeggen op.** Willen wij het pakket beëindigen, dan doen we dat schriftelijk met een opzegtermijn van drie maanden, bij jaarbetaling tegen het einde van een contractjaar.
4. **Wisselen.** Van maand naar jaar kan per de eerste van elke kalendermaand. Van jaar naar maand kan tegen het einde van een contractjaar. Een zwaarder pakket kan altijd; je betaalt dan naar rato het verschil. Een lichter pakket kan tegen het einde van het contractjaar of, bij maandbetaling, tegen het einde van een kalendermaand.
5. **Licenties en domeinnamen.** Licenties die bij het pakket horen, zitten in de pakketprijs en hebben geen eigen opzegtermijn. Voor domeinnamen en andere producten die we voor een vaste periode voor jou inkopen, geldt artikel 19 lid 2 van de algemene voorwaarden.
6. Voor ontbinding bij een tekortkoming, faillissement of beslag geldt artikel 19 van de algemene voorwaarden. Daarnaast heb je het opzegrecht uit hoofdstuk 5 lid 8.
7. **Tussentijds einde door jouw tekortkoming.** Ontbinden wij een jaarcontract tussentijds omdat jij tekortschiet, bijvoorbeeld omdat je niet betaalt, dan blijven de bedragen tot het einde van het lopende contractjaar verschuldigd, voor zover je die nog niet hebt betaald. Dit geldt niet als je het pakket beëindigt binnen de 30 dagen uit hoofdstuk 9 lid 7, en niet als je opzegt op grond van hoofdstuk 5 lid 8.

Hoofdstuk 11. Einde van de dienst en overstappen

1. **Overgangsperiode.** Eindigt het pakket, om welke reden ook, dan heb je een overgangsperiode van 30 dagen na het einde. In die periode werken we mee aan een nette overstap naar jou of naar een nieuwe partij.
2. **Export.** Je krijgt op verzoek een volledige export van de bestanden en de database van je site in een gangbaar, leesbaar formaat, zoals een archief van de bestanden en een SQL-export van de database. Waar van toepassing werken we mee aan de overdracht van domeinnaam, DNS en accounts.
3. **Kosten.** Eén volledige export aan het einde is kosteloos. Migratiewerk dat verder gaat dan de export, zoals het inrichten van de site bij een nieuwe partij, voeren we

alleen uit als je daarom vraagt, tegen ons geldende uurtarief. Wat het kost, hoor je vooraf.

4. **Openstaande facturen.** Heb je nog openstaande facturen, dan mogen we migratiewerk opschorten tot je hebt betaald. De export van je data en persoonsgegevens geven we je altijd.
5. **Verwijderen.** Na de overgangsperiode verwijderen we je data, ook bij onze onderaannemers, tenzij je ons schriftelijk vraagt ze langer te bewaren of de wet ons verplicht ze te bewaren. Back-ups lopen uit volgens de bewaartermijn van je pakket. We bevestigen de verwijdering schriftelijk. Voor persoonsgegevens geldt daarnaast wat de verwerkersovereenkomst over teruggave en verwijdering zegt.
6. **Overstapregels van de Dataverordening.** Valt deze dienst onder de overstapregels van de Europese Dataverordening (Verordening (EU) 2023/2854, hoofdstuk VI), dan gelden die regels ook. Waar ze je meer bescherming geven dan dit hoofdstuk, bijvoorbeeld over termijnen, de gegevens die je mag meenemen of de kosten van overstappen, gaan ze voor.

Hoofdstuk 12. Wat we van jou verwachten en overige afspraken

1. Je gebruikt de hostingomgeving alleen waarvoor die bedoeld is, zonder onrechtmatige content en binnen de fair-use-grenzen uit hoofdstuk 13.
2. **Fair use.** Overschrijd je die grenzen structureel, dan doen we eerst een voorstel: opschonen, optimaliseren of een zwaarder pakket. Pas als je daar niet op ingaat, mogen we maatregelen nemen om de omgeving te beschermen. We rekenen geen kosten achteraf voor een overschrijding zonder dat we je eerst een voorstel hebben gedaan.
3. **Bots en crawlers.** We mogen geautomatiseerd verkeer dat de omgeving onevenredig belast blokkeren of beperken, ook van AI-crawlers. Blokkeren we verkeer dat voor jou waardevol is, dan overleggen we dat vooraf waar het kan, en anders achteraf.
4. Je gaat zorgvuldig om met je toegang, gebruikt sterke wachtwoorden en tweefactorauthenticatie, en beheert de gebruikers aan jouw kant. Inloggegevens geef je niet aan anderen zonder onze schriftelijke toestemming (artikel 16 lid 4 van de algemene voorwaarden). Merk je iets verdachts, meld het ons dan meteen.
5. Je werkt mee aan redelijke verzoeken die nodig zijn om de dienst goed en veilig te laten draaien, zoals een versie-upgrade.
6. **Aansprakelijkheid.** Voor aansprakelijkheid geldt artikel 12 van de algemene voorwaarden, waaronder de ingebrekestelling uit lid 13 daarvan, met de afspraken over service credits uit hoofdstuk 5 van deze voorwaarden.
7. **Persoonsgegevens.** Voor de verwerking van persoonsgegevens, waaronder het melden van datalekken, geldt de verwerkersovereenkomst.
8. Voor overmacht, wijziging van deze voorwaarden, toepasselijk recht en geschillen gelden de artikelen 13, 21 en 22 van de algemene voorwaarden.
9. **Onrechtmatige inhoud.** Krijgen we een melding of een redelijke aanwijzing dat inhoud op je site onrechtmatig is, dan mogen we die inhoud ontoegankelijk maken volgens artikel 16 lid 6 van de algemene voorwaarden. We maken alleen de betreffende inhoud ontoegankelijk, niet de hele site, tenzij dat nodig is om verdere schade te voorkomen.

Hoofdstuk 13. Serviceniveaus per pakket

De tabellen in dit hoofdstuk gaan voor de lopende tekst van deze voorwaarden (zie hoofdstuk 1 lid 3). Neem je meer dan één site af, dan geldt per site het niveau van het pakket waaronder die site valt.

13.1 Pakketten en prijzen

	Maki	Orang-Oetan	Gorilla	King Kong
Volledige naam	Managed hosting Maki	Managed hosting Orang-Oetan	Managed hosting Gorilla	Managed hosting King Kong
Voor wie	kleine site, 1 tot 5 pagina's	grote site of kleine shop	grote shop	zware shop of applicatie, op een eigen VPS
Prijs per maand, bij jaarbetaling	€ 39	€ 89	€ 189	vanaf € 395, per situatie samengesteld
Bedrag per jaar	€ 468	€ 1.068	€ 2.268	vanaf € 4.740
Prijs per maand, bij maandbetaling (plus 15%)	€ 45	€ 102	€ 217	vanaf € 454

Alle bedragen exclusief btw. Bij King Kong staat de precieze prijs in je offerte.

13.2 Beschikbaarheid en reactietijden

	Maki	Orang-Oetan	Gorilla	King Kong
Beschikbaarheid per kalendermaand	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%
Meetinterval monitor	5 minuten	1 minuut	1 minuut	30 seconden
P1 reactie (storing)	8 werkuren	4 werkuren	2 werkuren	2 werkuren
P1 herstel (streven)	1 werkdag	8 werkuren	4 werkuren	4 werkuren
P1 statusupdate	elke 4 uur	elke 2 uur	elk uur	elk uur
P2 reactie	1 werkdag	8 werkuren	4 werkuren	2 werkuren
P3 reactie	2 werkdagen	2 werkdagen	1 werkdag	8 werkuren
P4 reactie	5 werkdagen	3 werkdagen	2 werkdagen	1 werkdag

Reactietijden in werkuren en werkdagen lopen binnen kantooruren (hoofdstuk 4 lid 4), tenzij je een add-on voor buiten kantooruren hebt.

13.3 Back-ups en herstel

	Maki	Orang-Oetan	Gorilla	King Kong
Back-upfrequentie	dagelijks	dagelijks	2x per dag	2x per dag
Bewaartermijn back-ups	14 dagen	30 dagen	30 dagen	90 dagen
Maximaal dataverlies	24 uur	24 uur	12 uur	12 uur
Hersteltijd uit back-up	8 werkuren	4 werkuren	2 werkuren	1 werkuur
Kwartaal-hersteltest	nee	ja	ja	ja

13.4 Onderhoud, support en inhoud van het pakket

	Maki	Orang-Oetan	Gorilla	King Kong
Urenbundel per contractjaar	1 uur	4 uur	10 uur	24 uur
Updatefrequentie	wekelijks	wekelijks	2x per week	dagelijks
Updates eerst getest op staging	nee	ja	ja	ja
Opslag	10 GB	25 GB	50 GB	100 GB
Dataverkeer per maand	500 GB	1 TB	2 TB	5 TB
Mailboxen	2	5	10	10
CDN	basis	uitgebreid	uitgebreid	zwaarste niveau
Object caching	nee	ja	ja	ja
Resources	gedeeld	gedeeld	gedeeld	eigen VPS
Shop-monitoring	nee	checkout	checkout en betaling	checkout, betaling en orders
Premium licenties in je pakket	inbegrepen	inbegrepen	inbegrepen	inbegrepen
Vast aanspreekpunt	nee	accountmanager	accountmanager	client success manager
Buiten kantooruren	als add-on	als add-on	als add-on	als add-on
Hack-herstelgarantie (hoofdstuk 7)	nee	ja	ja	ja
30 dagen geld terug (hoofdstuk	ja	ja	ja	ja

	Maki	Orang-Oetan	Gorilla	King Kong
9)				

13.5 Rapportages

Rapportage	Frequentie	Vanaf
Beschikbaarheid en storingen	per maand	Maki
Uitgevoerde updates en patches	per maand	Maki
Verbruik van de urenbundel	per kwartaal	Maki
Beveiligingsscan	per maand	Orang-Oetan
Snelheid en performance	per maand	Orang-Oetan
Health audit met adviezen	per kwartaal	Orang-Oetan
Bevestiging hersteltest back-up	per kwartaal	Orang-Oetan
Doorspreken van de rapportage	per kwartaal	Gorilla

13.6 Fair use

	Maki	Orang-Oetan	Gorilla	King Kong
Actieve plugins	25	40	60	in overleg
Bezoeken per maand	25.000	100.000	400.000	in overleg
Gemiddelde CPU-belasting	5%	10%	25%	eigen resources
Mail per dag	250	500	1.000	in overleg

13.7 Add-ons

Add-on	Wat je krijgt	Prijs
Buiten kantooruren, verlengd	ma-vr 8.00 tot 20.00 uur en za 9.00 tot 17.00 uur, P1-reactie binnen 2 uur binnen dat venster	€ 45 per maand
Buiten kantooruren, continu	24 uur per dag, 7 dagen per week, P1-reactie binnen 1 uur, eigen telefoonnummer	€ 119 per maand
Buiten kantooruren, per oproep	geen abonnement, je belt als het nodig is	€ 125 per oproep plus 2x het uurtarief
Extra urenbundel	per 5 uur	tegen het pakkettarief
Los supportuur	boven de bundel	€ 95
Extra opslag	per 10 GB	€ 5 per maand
Extra mailbox	per mailbox	€ 3 per maand
Extra staging-omgeving	inbegrepen vanaf Orang-Oetan	€ 9 per maand

Add-on	Wat je krijgt	Prijs
Cookiebanner-dienst	beheer van je cookietoestemming	€ 9 per maand
SEO-rapportage, 50 zoekwoorden	inbegrepen vanaf Gorilla	€ 25 per maand
Functionele controle site	pagina’s, responsive gedrag, formulieren	€ 45 per keer
Functionele controle shop	ook filters, winkelwagen, afrekenen en inloggen	€ 125 per keer

Prijzen exclusief btw. Een add-on voor buiten kantooruren bieden we alleen aan als onze bezetting die dekt (hoofdstuk 4 lid 5).

Monkey Vision B.V., Bijleveldsingel 68c, 6524 AE Nijmegen, KvK 71714960.