

Algemene Voorwaarden

WordPress Onderhoudscontract

Versie 2026-2

Dit document beschrijft de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op alle onderhoudscontracten, hostingdiensten en ondersteuningsdiensten geleverd door Stormlabs. Door het afsluiten van een onderhoudscontract verklaart de klant deze voorwaarden te hebben gelezen en aanvaard. Afwijkingen zijn enkel geldig indien schriftelijk bevestigd door Stormlabs.

Onze onderhoudsformules

Stormlabs biedt drie onderhoudsformules aan, elk afgestemd op een ander niveau van betrokkenheid en ontzorging. De onderstaande tabel geeft een overzicht van wat per formule is inbegrepen. De exacte prijs en bijkomende details staan vermeld op onze website (stormlabs.be/wordpress-onderhoud) en in de offerte.

	Basic	Standaard	Premium
Prijs (excl. BTW)	€ 23,75/mnd	€ 49,75/mnd	€ 99,75/mnd
Positionering	Razendsnel online zonder gedoe	Volledig ontzorgd	VIP behandeling
Hosting	Shared Stormlabs-server	Shared Stormlabs-server	Shared Stormlabs-server
Plugin- & thema-updates	Maandelijks	Wekelijks	Wekelijks
WordPress core-updates	✓	✓	✓
Dagelijkse off-site backup (Finland)	✓	✓	✓
Uptime-monitoring	—	✓	✓
Beveiligingsmonitoring	Basis	Uitgebreid	Uitgebreid
Probleemoplossing na update/hack	Uurtarief	✓ binnen de werkuren	✓ ook buiten werkuren
Gratis backup terugzetten	—	✓ binnen de werkuren	✓ ook buiten werkuren
Snelheidsoptimalisatie	—	—	Doorlopend
Analytics & Search Console	—	—	✓ mnd. rapportage
Kleine aanpassingen/maand	—	<30 min	3u/kwartaal
Support	Mail < 1 werkdag	Mail/WhatsApp/Tel < 4u	Mail/WhatsApp/Tel prioriteit
Gratis verhuisservice	—	✓	✓

***i** Niet-gebruikte aanpassingen (formule Premium) zijn niet overdraagbaar naar de volgende maand. Stormlabs bepaalt redelijkerwijs of een gevraagde wijziging als klein beschouwd wordt.*

1. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle onderhoudscontracten, hostingdiensten en ondersteuningsdiensten geleverd door Stormlabs, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.

2. Definities

In dit document worden de volgende begrippen gehanteerd:

- Stormlabs: de dienstverlener die hosting-, onderhouds- en supportdiensten levert. De ondernemingsnummer van Stormlabs is 0548.783.537
- Klant: de natuurlijke of rechtspersoon die een onderhoudscontract afsluit.
- Website: alle bestanden, databases, configuraties, plugins, thema's en gekoppelde systemen.
- Onderhoud: technische updates, beveiliging, monitoring, backups en ondersteuning volgens het gekozen pakket.
- Werkuren: maandag tot vrijdag, 09:00–17:00 CET, exclusief feestdagen.
- Best effort: inspanningsverbintenis zonder resultaatgarantie.

3. Start van het contract

Het onderhoudscontract gaat in op het moment dat de website live staat én Stormlabs de nodige toegang heeft tot de hosting en de website. De startdatum wordt vermeld op de offerte of factuur.

4. Hosting en infrastructuur

Indien de klant kiest voor hosting door Stormlabs, wordt de website gehost op infrastructuur beheerd door Stormlabs. Dit kan VPS-infrastructuur omvatten in EU-datacenters, waarbij backups off-site kunnen worden opgeslagen (steeds binnen een EU-locatie). Stormlabs behoudt het recht om de infrastructuur te wijzigen indien dit technisch noodzakelijk is of de stabiliteit, snelheid of veiligheid ten goede komt, zonder dat dit als een contractbreuk kan worden beschouwd.

Stormlabs is niet aansprakelijk voor storingen veroorzaakt door datacenters, netwerkproviders, DNS-providers, externe cloudservices of bredere internetstoringen.

5. Eerlijk gebruik en resourcebeheer

Op gedeelde serverinfrastructuur gelden redelijke gebruikslimieten om de stabiliteit voor alle klanten te garanderen. Stormlabs behoudt zich het recht voor om het resourcegebruik van een website (CPU, geheugen, databaseverbindingen, e.d.) technisch te beperken indien een website een buitensporige belasting veroorzaakt op de gedeelde infrastructuur.

Indien de belasting structureel van aard is — bijvoorbeeld door een groot aantal plugins, hoge bezoekerspieken of intensieve scripts — zal Stormlabs de klant hiervan schriftelijk op de hoogte stellen en een passende oplossing voorstellen, zoals migratie naar een dedicated VPS. De klant heeft dan 30 dagen de

tijd om hierop in te gaan. Indien de klant niet akkoord gaat en de problematische situatie aanhoudt, behoudt Stormlabs het recht het contract op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen, zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn.

Stormlabs is niet aansprakelijk voor verminderde prestaties of tijdelijke beperkingen die het gevolg zijn van buitensporig resourcegebruik door de klant.

6. Backups

Stormlabs voorziet automatische backups van website-bestanden en databases. De frequentie is afhankelijk van het gekozen pakket (zie overzicht formules). Backups zijn een extra beveiligingsmaatregel en gelden niet als garantie op volledig databehoud, foutloos herstel of behoud van recentste wijzigingen. Stormlabs kan niet aansprakelijk worden gesteld voor dataverlies, ongeacht de oorzaak.

7. Updates

Stormlabs voert updates uit van WordPress core, plugins en thema's volgens best practices en na een compatibiliteitscontrole. Grote WordPress core-updates (major releases) kunnen tijdelijk worden uitgesteld om de stabiliteit van de website te garanderen. Stormlabs is niet aansprakelijk voor problemen die voortvloeien uit plugins van derden, maatwerk uitgevoerd door derden, wijzigingen aangebracht door de klant, of verouderde thema's die niet door Stormlabs zijn aangeleverd.

8. Beveiliging en incidentbeheer

Stormlabs voorziet uitgebreide basisbeveiliging en monitoring. Ondanks alle preventieve maatregelen kan hacking, malware of misbruik nooit volledig worden uitgesloten. Bij een beveiligingsincident zal Stormlabs een analyse uitvoeren, herstel via backup proberen en de beveiliging verbeteren. Herstel geschiedt op basis van best effort. Stormlabs garandeert geen volledig herstel, behoud van alle data of een onmiddellijke oplossing.

Stormlabs is niet aansprakelijk indien de oorzaak van het incident te wijten is aan zwakke wachtwoorden aan kantzijde, ongeautoriseerde toegang via de klant, door de klant zelf geïnstalleerde plugins, of externe integraties buiten het beheer van Stormlabs.

9. Monitoring en uptime

Afhankelijk van het gekozen pakket monitort Stormlabs de website op uptime, technische fouten en beveiligingsproblemen. Bij detectie van een offline status of storing onderneemt Stormlabs redelijke acties om dit zo snel mogelijk op te lossen. Een gegarandeerd uptimepercentage wordt niet aangeboden.

10. Ondersteuning en probleemoplossing

Stormlabs biedt technische ondersteuning volgens het gekozen pakket. Ondersteuning omvat het oplossen van technische fouten, de diagnose van storingen en advies over de werking van de website. Niet inbegrepen zijn nieuwe functionaliteiten, redesign, contentcreatie, marketingdiensten en SEO-campagnes. Deze worden apart aangeboden

11. Kleine aanpassingen (formule Premium)

Binnen de formule Premium zijn maandelijks 4 grotere aanpassingen inbegrepen. Onder grotere aanpassingen vallen: het aanpassen of optimaliseren van tekst of producten, het vervangen van afbeeldingen, grotere layoutwijzigingen en het installeren van een plugin met complexe configuratie. Stormlabs bepaalt redelijkerwijs of een gevraagde wijziging onder de noemer van 'grotere aanpassingen' geplaatst wordt. Structurele of uitgebreidere wijzigingen worden apart gefactureerd. Niet-gebruikte aanpassingen zijn niet overdraagbaar naar de volgende maand.

12. WooCommerce-specifieke bepalingen

Voor webshops op WooCommerce onderhoudt Stormlabs enkel de technische werking van het platform. De klant blijft te allen tijde verantwoordelijk voor correcte productinformatie, prijzen, btw-instellingen, voorraadbeheer, naleving van wettelijke verplichtingen, de configuratie van betalingsproviders en verzendregels.

13. Licenties en software van derden

Websites kunnen plugins of thema's bevatten die onder licentie van Stormlabs of van derden worden beheerd. Bij beëindiging van het contract kan de toegang tot updates en licenties van dergelijke software vervallen. Stormlabs is niet aansprakelijk voor prijswijzigingen, stopzetting of bugs in software van derden.

14. Communicatie en supportkanalen

Support verloopt via e-mail of ticketsysteem. Telefonische of WhatsApp-support is uitsluitend inbegrepen in de formules Standaard en Premium. Voor andere formules geldt geen gegarandeerde responstijd voor telefonisch contact.

15. Responstijden (best effort)

De onderstaande tijden zijn indicatief en gelden als inspanningsverbintenis, niet als garantie. Reacties worden gegeven tijdens werkuren.

- Kritieke storing (website volledig offline): zo snel mogelijk binnen werkuren.
- Ernstige storing (functionaliteit zwaar verstoord): doorgaans binnen 1 werkdag.
- Niet-kritieke vraag of kleine aanpassing: 1 tot 3 werkdagen.

16. Verplichtingen van de klant

De klant verbindt zich ertoe Stormlabs correcte en actuele toegangsgegevens te verschaffen, sterke wachtwoorden te gebruiken en deze regelmatig te vernieuwen, geen illegale of anderszins onrechtmatige inhoud te plaatsen, Stormlabs tijdig te informeren over wijzigingen aan de website, en geen derden wijzigingen te laten uitvoeren zonder Stormlabs hiervan op de hoogte te stellen. Problemen die voortvloeien uit het niet naleven van deze verplichtingen vallen niet onder de aansprakelijkheid van Stormlabs.

17. Prijzen en betaling

De prijs van het onderhoudscontract is zoals vermeld in de offerte of op de website, exclusief BTW. Betaling geschiedt vooraf, per kwartaal, semester of jaar, naar keuze van de klant. Facturen zijn betaalbaar binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum. Bij laattijdige betaling behoudt Stormlabs het recht om verwijlrenten aan te rekenen en de dienstverlening — waaronder de hosting — op te schorten tot de openstaande factuur is vereffend.

18. Prijsaanpassing

De prijs van het onderhoudscontract is gegarandeerd voor een periode van 12 maanden. Na afloop van deze periode mag Stormlabs de prijs aanpassen, mits de klant hiervan minstens 1 maand vooraf schriftelijk in kennis wordt gesteld.

19. Looptijd en opzegging

Het onderhoudscontract heeft een minimumduur van 12 maanden. Na afloop van deze periode is het contract maandelijks opzegbaar, met een opzegtermijn van 1 maand. Opzegging dient schriftelijk te gebeuren, via e-mail aan Stormlabs.

20. Beëindiging

Bij beëindiging van het contract worden domeinnamen vrijgegeven via de desbetreffende transfercode. Een export van de website is mogelijk tegen een vergoeding die vooraf wordt meegedeeld. Na beëindiging is Stormlabs niet verplicht hosting te blijven voorzien, licenties te behouden of support te leveren.

21. Aansprakelijkheid

Stormlabs is enkel aansprakelijk bij bewezen zware of opzettelijke fout. Stormlabs is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, omzetverlies, reputatieschade, dataverlies, downtime veroorzaakt door derden, hacking of bugs in software van derden. De totale aansprakelijkheid van Stormlabs is in elk geval beperkt tot het bedrag dat de klant de afgelopen 12 maanden heeft betaald voor het betreffende onderhoudscontract.

22. Overmacht

Stormlabs is niet aansprakelijk voor tekortkomingen die het gevolg zijn van overmacht, waaronder maar niet beperkt tot: stroomuitval, cyberaanvallen, netwerkstoringen, problemen bij datacenters, natuurrampen of overheidsmaatregelen.

23. Privacy en gegevensverwerking

De klant blijft te allen tijde de verwerkingsverantwoordelijke voor persoonsgegevens die via de website worden verwerkt. Stormlabs treedt uitsluitend op als technische verwerker en handelt conform de toepasselijke privacywetgeving (AVG/GDPR).

24. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Op deze overeenkomst is het Belgisch recht van toepassing. Bij geschillen is de rechtbank van het arrondissement Antwerpen bevoegd, tenzij dwingende wettelijke bepalingen anders voorschrijven.

25. Deelbaarheid

Indien een bepaling van deze voorwaarden ongeldig, nietig of niet-afdwingbaar is, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. De ongeldige bepaling zal worden vervangen door een geldige bepaling die de economische bedoeling zo nauw mogelijk benadert.

stormlabs.be | hallo@stormlabs.be

Alle rechten voorbehouden