Algemene hostingvoorwaarden

Voor ondernemingen en verenigingen | Nederlands | Versie 20 oktober 2026

01 Toepassing en voorrang

Deze voorwaarden gelden voor hosting, VPS-verhuur en domeinnaamdiensten van BOX Internet Services BV (BOX) aan ondernemingen en verenigingen, waaronder vzw's. Ze gelden niet voor consumenten; voor particuliere klanten worden aangepaste voorwaarden bij de offerte gevoegd. Ze worden vóór het sluiten van de overeenkomst ter beschikking gesteld. Uitdrukkelijke afspraken in de offerte of overeenkomst, waaronder productgebonden afspraken over ondersteuning, beschikbaarheid en looptijd, hebben voorrang op deze algemene voorwaarden. Dwingend recht blijft van toepassing.

02 Hosting en infrastructuur

De offerte of overeenkomst bepaalt de diensten, capaciteit en inbegrepen prestaties. BOX levert hosting via één of meer gehuurde virtuele servers (VPS) bij infrastructuuraanbieders. BOX bezit geen eigen fysieke servers of IP-adressen. Het aan de VPS toegewezen IP-adres wordt voor de dienstverlening gebruikt; de klant verkrijgt daarop geen eigendomsrecht. Technisch noodzakelijke adreswijzigingen worden waar mogelijk vooraf meegedeeld.

03 Looptijd, verlenging en opzegging

Hosting en domeinnaamdiensten lopen jaarlijks en worden telkens voor één jaar verlengd, tenzij anders overeengekomen. De schriftelijke opzegging door de klant moet BOX uiterlijk één maand vóór de ingangsdatum van de nieuwe contractperiode bereiken. Zonder tijdige opzegging blijft de volledige nieuwe jaarperiode verschuldigd, ook wanneer de klant verhuist of de dienst niet langer gebruikt. Niet-betaling geldt niet als opzegging.

Volledige VPS-verhuur kan voor een kortere looptijd worden overeengekomen, met een minimum van drie maanden. Looptijd en verlenging staan in de offerte of overeenkomst. Maandelijkse facturatie betekent niet dat het contract maandelijks opzegbaar is. BOX kan schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van zes maanden, ongeacht de jaarlijkse vervaldatum. Bij deze opzegging door BOX wordt de vooraf betaalde hostingvergoeding voor de periode na de effectieve einddatum naar verhouding terugbetaald.

04 Prijzen en prijswijzigingen

Prijzen zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld. Een prijsverhoging wordt minstens 30 dagen vooraf schriftelijk aangekondigd, met vermelding van de nieuwe prijs en de ingangsdatum. Ze gaat altijd ten vroegste bij de aanvang van een volgende contractperiode in. De aankondiging houdt rekening met de opzegtermijn. De klant kan voor de verhoogde prijsperiode opzeggen; die opzegging moet BOX uiterlijk één maand vóór de ingangsdatum bereiken.

05 Facturatie en betaling

Diensten worden vooraf gefactureerd volgens de overeengekomen betalingstermijn. Bij verlenging factureert BOX twee maanden vóór de verlengingsdatum. Een tijdig opgezegde volgende jaarperiode is niet verschuldigd.

Bij laattijdige betaling gelden, voor zover wettelijk van toepassing, de wettelijke interest voor handelstransacties, de wettelijke forfaitaire vergoeding van € 40 en een redelijke vergoeding voor aantoonbare invorderingskosten die dit bedrag te boven gaan. Na schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn kan BOX de dienstverlening evenredig opschorten. Openstaande bedragen blijven verschuldigd.

06 Domeinnamen

Domeinnamen worden op naam van de klant geregistreerd. Voor registratie en beheer gelden deze voorwaarden van BOX en aanvullend de toepasselijke voorwaarden van de betrokken registry of registrar. Extensiespecifieke regels en procedures worden door deze instanties bepaald en vallen buiten de zeggenschap van BOX.

07 Gebruik van de diensten

De klant is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de gehoste inhoud en het gebruik door zijn gebruikers, en beschermt toegangsgegevens. Onrechtmatig gebruik, spam, malware en verstoring van andere diensten zijn verboden. Bij een concrete ernstige bedreiging kan BOX de betrokken dienst onmiddellijk en evenredig beperken of opschorten. BOX informeert de klant zo spoedig mogelijk en geeft, waar mogelijk, gelegenheid tot herstel.

08 Onderhoud en onderbrekingen

BOX voert technisch onderhoud uit. Ook de infrastructuuraanbieder kan interventies uitvoeren waarop BOX niet altijd invloed heeft. Onderbrekingen zijn daardoor niet steeds vooraf bekend of onder controle van BOX. BOX probeert klanten tijdig te informeren zodra informatie beschikbaar is en beperkt de gevolgen waar mogelijk. Storingen bij derden gelden niet automatisch als overmacht. Uitdrukkelijk overeengekomen beschikbaarheids- en serviceafspraken blijven gelden.

Algemene hostingvoorwaarden

Voor ondernemingen en verenigingen | Nederlands | Versie 20 oktober 2026

09 Toegang en ondersteuning

BOX beperkt toegang tot systemen en gehoste gegevens tot wat noodzakelijk is voor dienstverlening, onderhoud, onderzoek en oplossing van incidenten en wettelijke verplichtingen. BOX behandelt de daarbij verkregen informatie vertrouwelijk.

Ondersteuning wordt bij voorkeur per e-mail aangevraagd; telefonisch contact is ook mogelijk. De omvang van inbegrepen ondersteuning volgt uit de offerte of overeenkomst. Voor ondersteuning van ontwikkelde websites en toepassingen gelden daarnaast de verkoopsvoorwaarden en de overeengekomen productafspraken.

10 Dagelijkse back-ups

BOX maakt ’s nachts tussen 02.00 en 06.00 uur dagelijks een externe back-up van alles wat bij BOX wordt gehost. De bewaartermijn bedraagt twee dagen. Voor websites omvat dit de websitebestanden, database en geüploade afbeeldingen en documenten. De database wordt geëxporteerd en public_html wordt als tar.gz-archief opgeslagen. E-mail die via de server van BOX loopt, wordt als archief van de volledige mailaccounts meegenomen. Uit de dagelijkse back-up kunnen ook afzonderlijke bestanden worden teruggezet.

11 Wekelijkse serverback-up

Daarnaast wordt wekelijks een back-up van de volledige server gemaakt, met een bewaartermijn van drie weken. Deze dient uitsluitend voor herstel na totale uitval of vernietiging van de server, niet voor afzonderlijke herstelvragen van klanten. Alle back-ups worden extern in andere datacentra bewaard.

12 Terugzetten en verantwoordelijkheid

Terugzetten gebeurt uitsluitend tijdens kantooruren, op aanvraag en nadat BOX de authenticiteit en bevoegdheid van de aanvrager heeft geverifieerd. De klant heeft zelf geen toegang tot de back-ups. Terugzetten is inbegrepen bij normaal en redelijk gebruik. Voor uitzonderlijk omvangrijke of herhaalde werkzaamheden kan BOX vooraf een afzonderlijke vergoeding overeenkomen.

De klant moet herstel tijdig aanvragen binnen de korte bewaartermijn en houdt rekening met kantooruren en verificatie. Wie een langere historiek nodig heeft, maakt zelf aanvullende back-ups of vraagt hiervoor een extra dienst aan. De klant bepaalt welke gegevens en herstelversie worden teruggezet en aanvaardt het risico dat recentere gegevens daarbij worden overschreven. Dit sluit aansprakelijkheid voor eigen toerekenbare fouten van BOX niet uit.

13 Programmatuur en rechten

Voor door BOX ontwikkelde websites, toepassingen en code gelden de intellectuele rechten en gebruiksafspraken uit de verkoopsvoorwaarden en offerte. Serverprogrammatuur kan door BOX of door derden zijn ontwikkeld. Voor programmatuur van derden gelden hun licenties. Het gebruik van door BOX ter beschikking gestelde serverprogrammatuur blijft beperkt tot het overeengekomen hostingdoel en de duur van die dienst, tenzij anders overeengekomen. Hosting op zich houdt geen overdracht van intellectuele rechten of broncode in.

14 Einde van de hosting en gegevens

Bij opzegging door de klant blijven de hosting en gegevens beschikbaar tot het einde van de betaalde contractperiode. Vanaf de daaropvolgende dag wordt de hosting uitgeschakeld en worden de gehoste gegevens verwijderd. De klant stelt vóór het einde zelf de nodige gegevens veilig.

BOX kan gegevens nog maximaal één maand offline bewaren. Dit vormt geen verlenging van de dienst en biedt geen garantie dat gegevens nog beschikbaar zijn of kunnen worden hersteld. Back-ups volgen hun eigen hiervoor vermelde bewaartermijnen, behoudens dwingende wettelijke verplichtingen.

15 Bijkomende werkzaamheden

Werkzaamheden buiten de overeengekomen hostingdiensten zijn niet inbegrepen. BOX kan hiervoor op verzoek een afzonderlijke opdracht aanvaarden. Uitvoering gebeurt uitsluitend na akkoord over de werkzaamheden en vergoeding.

16 Aansprakelijkheid en geschillen

Bij een aan BOX toerekenbare tekortkoming krijgt BOX, waar redelijk, eerst gelegenheid tot herstel. De aansprakelijkheid is beperkt tot de voor de betrokken dienst betaalde vergoeding over de twaalf maanden vóór het schadeverwekkende feit. Indirecte schade, zoals gederfde winst, is uitgesloten. Deze beperkingen gelden niet bij opzet of zware fout van BOX, aantasting van leven of fysieke integriteit, uitholling van essentiële verbintenissen of waar dwingend recht zich ertegen verzet.

Belgisch recht is van toepassing. Partijen proberen geschillen eerst minnelijk op te lossen. Voor zover rechtsgeldig overeengekomen zijn de bevoegde rechtbanken van Antwerpen bevoegd. Bij interpretatieverschillen tussen taalversies heeft de Nederlandse tekst voorrang, behoudens dwingend recht.