

## Voorwaarden Hackfix – Yourhosting

### Artikel 1 – Definities

- 1.1. **Hackfix:** de door Yourhosting aangeboden dienst voor het herstellen van een gehackte website.
- 1.2. **ServicePlus-klant:** klant met een actief ServicePlus-contract.
- 1.3. **Niet-ServicePlus-klant:** klant zonder actief ServicePlus-contract.
- 1.4. **CMS:** Content Management Systeem (zoals WordPress, Joomla of Drupal).
- 1.5. **Back-up:** een recente kopie van bestanden en/of database van de website.

### Artikel 2 – Toepasselijkheid

- 2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanvraag van de Hackfix.
- 2.2. Door gebruik te maken van de Hackfix verklaart de klant zich akkoord met deze voorwaarden.
- 2.3. De Hackfix is uitsluitend beschikbaar voor websites die bij Yourhosting of één van zijn submerken zijn gehost.

### Artikel 3 – Omschrijving van de dienst

- 3.1. Yourhosting onderzoekt en verhelpt, indien mogelijk, een hack op de website van de klant.
- 3.2. Yourhosting zorgt dat de website weer online en schoon wordt opgeleverd.
- 3.3. De klant ontvangt na afloop een terugkoppeling én informatie om herhaling te voorkomen.
- 3.4. Indien een Hackfix niet uitvoerbaar is, worden alternatieven geboden zoals herstel via back-up, herinstallatie of doorverwijzing naar een externe specialist (zie artikel 8).

### Artikel 4 – Tarieven en dekking

#### 4.1. Voor ServicePlus-klanten

- **WordPress:** kosteloos herstel.
- **Andere CMS:** niet inbegrepen.
- **Eigenbouw / custom CMS:** niet inbegrepen.
- **No cure, no pay:** indien het herstel niet lukt, worden geen kosten in rekening gebracht.
- **Frequentie:** maximaal **twee Hackfixes per contractjaar** inbegrepen.

- Extra incidenten: € 150 per website.

#### 4.2. Voor klanten zonder ServicePlus

- Vaste prijs van **€ 150 per Hackfix** (alleen mogelijk bij Wordpress).
- Geen recht op no cure, no pay: indien de hack niet kan worden opgelost, ontvangt de klant een herstel- of rebuild-advies.
- Alternatieve diensten worden afzonderlijk gefactureerd conform artikel 8.

### Artikel 5 – Voorwaarden voor uitvoering

5.1. De Hackfix wordt uitsluitend uitgevoerd indien:

- de website bij Yourhosting of één van de onderliggende merken is gehost;
- de klant volledige toegang kan verschaffen tot FTP, database en CMS-inlog;
- er geen sprake is van een massale datalek, ransomware of forensisch onderzoekstraject;
- benodigde tooling (zoals Imunify 360 en WP Toolkit) beschikbaar is binnen het pakket.

5.2. Indien geen back-up beschikbaar is, wordt de Hackfix uitgevoerd onder voorbehoud van succes.

5.3. Bij achterstallig onderhoud (bijv. sterk verouderde WordPress-versie of plugins) kan Yourhosting herstel weigeren totdat noodzakelijke updates of een rebuild zijn uitgevoerd.

### Artikel 6 – Uitsluitingen

De Hackfix geldt niet voor:

- Een ander CMS dan Wordpress;
- Externe hosting (niet bij Yourhosting);
- Custom-code-omgevingen;
- Websites zonder toegangsgegevens;
- Massale datalekken, ransomware of strafrechtelijke incidenten;
- Schade buiten de websitebestanden (zoals e-mail of externe databases).



## Artikel 7 – Aansprakelijkheid

7.1. Yourhosting spant zich in om de hack volledig te verhelpen, maar geeft geen garantie deze oplosbaar is.

7.2 Yourhosting is niet aansprakelijk of verantwoordelijk dat toekomstige hacks worden uitgesloten.

7.3. Yourhosting is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade of winstderving.

7.4. Herstel via back-ups wordt uitgevoerd op basis van best effort.

## Artikel 8 – Alternatieven bij een niet-mogelijke Hackfix

Indien herstel niet mogelijk blijkt, biedt Yourhosting de volgende alternatieven:

| Situatie                                 | Actie                                 | Tarief<br>(ServicePlus)                  | Tarief<br>(niet ServicePlus) |
|------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------|
| Hack oplosbaar<br>(WordPress)            | Hackfix                               | Gratis                                   | € 150                        |
| Hack niet oplosbaar,<br>back-up aanwezig | Terugdraaien + updates                | Gratis (zelf) / € 75<br>door Yourhosting | € 75                         |
| Hack niet oplosbaar,<br>geen back-up     | Fresh install + migratie<br>/ herbouw | Vanaf € 450                              | Vanaf € 450                  |
| Zware hack<br>(ransomware / datalek)     | Doorverwijzing specialist             | n.v.t.                                   | n.v.t.                       |

## Artikel 9 – Preventieve maatregelen

Yourhosting adviseert klanten preventief:

- Voer updates tijdig uit (WordPress, thema's, plugins).
- Gebruik sterke wachtwoorden en unieke logins.
- Controleer regelmatig de beveiligingsstatus via Yourhosting-omgeving.
- Activeer SSL indien beschikbaar.

## Artikel 10 – Overige bepalingen

10.1. Yourhosting kan de voorwaarden of tarieven van de Hackfix wijzigen.

10.2. Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.