

Algemene Gebruikersvoorwaarden

For an English translation see page 8

1. Inleiding en begrippen

Dit zijn de algemene gebruikersvoorwaarden van Vidua, een handelsnaam en merk van Cleverbase ID B.V.. Cleverbase ID B.V. (hierna: **Vidua** of **Wij**) is een ETSI/eIDAS geaccrediteerde Qualified Trust Service Provider en staat onder toezicht van het Agentschap Telecom. Wij zijn gevestigd aan de Maanweg 174, 2516 AB te Den Haag en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67419925. Vidua is ook het merk waaronder Wij de diensten aan jou als gebruiker leveren.

Met Vidua kun je veilig inloggen en ondertekenen op het hoogste door de EU vastgestelde betrouwbaarheidsniveau. Dit gaat eenvoudig met een pincode via je eigen telefoon.

Omdat Vidua meerdere diensten levert hebben we onze Voorwaarden opgedeeld per dienst. Zo houden we de omvang beperkt. Deze algemene gebruikersvoorwaarden (dit document) gelden vanaf het moment dat je je aanmeld bij Vidua en gelden ook bij het gebruik van andere Vidua diensten.

1.1 Welke begrippen hanteren Wij in deze algemene gebruikersvoorwaarden?

In de algemene gebruikersvoorwaarden hebben begrippen een vastgestelde betekenis. Omdat Wij het belangrijk vinden dat onze algemene gebruikersvoorwaarden begrijpelijk zijn, hebben Wij enkele begrippen hieronder uitgelegd.

Abonnee: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die partij is bij een overeenkomst met Vidua. Een abonnee gaat een overeenkomst aan met Vidua namens één of meer Certificaathouders. In het domein Burger zijn abonnee, gebruiker en certificaathouder altijd dezelfde partij.

Algemene gebruikersvoorwaarden: deze algemene gebruikersvoorwaarden van Vidua die van toepassing zijn op alle door Vidua geleverde diensten.

Cleverbase: De gekwalificeerde vertrouwensdienstverlener met wie de Abonnee een overeenkomst aangaat voor het leveren van vertrouwensdiensten. Cleverbase is de organisatie achter Vidua.

Gebruiker: ook wel eindgebruiker, een natuurlijke of rechtspersoon die een dienst van Vidua gebruikt.

PKIoverheid: de Public Key Infrastructure (PKI) van de Nederlandse overheid voor het uitgeven en beheren van digitale Certificaten.

Gekwalificeerde Vertrouwensdienstverlener, Trust Service Provider of TSP: een natuurlijke of rechtspersoon die Certificaten afgeeft of andere diensten in verband met elektronische handtekeningen verleent. Een TSP heeft als functie het verstrekken en beheren van Certificaten en sleutelinformatie. De TSP heeft ook de eindverantwoordelijkheid voor het leveren van de certificatediensten. Cleverbase ID BV is een Trust Service Provider die handelt onder de naam Vidua

Vertrouwende partij: iedere natuurlijke of rechtspersoon die ontvanger is van een Certificaat en die handelt in vertrouwen op dat Certificaat.

Vidua: gekwalificeerde vertrouwensdienstverlener Cleverbase ID B.V. die onder de merk- en handelsnaam Vidua aan de Gebruiker de diensten levert, gevestigd aan de Maanweg 174, 2516AB te Den Haag en geregistreerd onder KvK nummer 67419925.

1.2 Hiërarchie van documentatie

In geval van dispuut tussen documentatie wordt de volgende hiërarchie aangehouden:

1. Certification practice statement
2. PKI disclosure statement
3. algemene gebruikersvoorwaarden in het Nederlands
4. The terms & conditions in English
5. De product voorwaarden in het Nederlands
6. The product conditions in English
7. Andere publieke communicatie door Cleverbase

2. Wanneer ben je Gebruiker van Vidua?

Nadat je de Vidua app hebt gedownload en in de Vidua app het volgende hebt gedaan, ben je gebruiker van Vidua:

1. Je hebt je e-mailadres opgegeven
2. Een PIN-code gekozen voor het gebruik van Vidua
3. Akkoord gegaan met de algemene gebruikersvoorwaarden.

3. Hoe kun je Vidua gebruiken?

Nadat je als Gebruiker van Vidua bent aangemeld kun je gratis van onze diensten gebruik maken tenzij expliciet vooraf wordt vermeld dat voor het gebruik van de betreffende dienst moet worden betaald. Indien het een betaalde dienst betreft zul je een abonnementsovereenkomst afsluiten met Vidua.

De inhoud van de dienst, de manier waarop je de dienst moet gebruiken en, indien van toepassing, de vergoedingen voor de dienst, staan omschreven in de specifieke productvoorwaarden. Indien er kosten verbonden zijn aan het gebruik van de dienst moeten deze vooraf door jou als Gebruiker worden voldaan. De abonnementsovereenkomst komt tot stand doordat jij als Gebruiker uitdrukkelijk verklaart dat je de door Vidua aangeboden dienst wilt afnemen.

4. Moet je als Gebruiker betalen voor Vidua?

Vidua diensten zijn gratis in het gebruik voor individuele gebruikers, tenzij dit duidelijk vooraf bij een dienst anders wordt vermeld. In het geval van een betaalde dienst hanteren Wij de volgende betalingsprocedures en betalingsmogelijkheden.

4.1 Gratis diensten

Voor zowel gratis als betaalde diensten zal Vidua **nooit** persoonsgegevens in wat voor vorm delen met derden zonder uitdrukkelijke toestemming van de gebruiker en enkel als intrinsiek onderdeel van de geleverde dienst.

4.2 Betaalde diensten

De hoogte van de vergoeding van betaalde diensten, staat opgenomen in de voorwaarden van de specifieke dienst. Als gebruiker wordt je hierover ook vooraf geïnformeerd.

4.3 Tariefwijziging

Vidua kan de tarieven voor betaalde diensten tijdens de looptijd van de abonnementsovereenkomst wijzigen. Als Gebruiker zal je door Vidua uiterlijk drie maanden voordat de tariefwijziging plaatsvindt worden geïnformeerd. Mocht je het niet eens zijn met de tariefsverhoging, dan moet je uiterlijk één maand voordat de tariefwijziging zal plaatsvinden, Vidua informeren dat je de abonnementsovereenkomst opzegt. De opzegging vindt dan plaats met ingang van de tariefwijziging.

4.4 Overige bepalingen voor betalingen

Alle belastingen, heffingen en dergelijke – onder welke naam dan ook en door wie ook geheven – die betrekking hebben op de relatie tussen jou als Gebruiker en Vidua komen voor rekening van de Gebruiker, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of een bepaling van dwingend recht anders voorschrijft. Deze kosten zijn opgenomen in het totaalbedrag van de dienst.

Vidua hanteert een standaard betalingstermijn van 14 dagen. Indien je als Gebruiker na een aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft een vordering te voldoen, dan heeft Vidua het recht om de dienstverlening op te schorten totdat alle nog openstaande vorderingen of verplichtingen zijn voldaan. Vidua heeft dan ook het recht om de vordering uit handen te geven. Alle kosten die Vidua hiervoor moet maken, zoals incasso- en administratiekosten, gerechtelijke- of buitengerechtelijke kosten, en te maken kosten voor rechtsbijstand en juridisch advies, komen in dat geval voor rekening van jou als Gebruiker.

5. Wat mag je als Gebruiker van ons verwachten?

Je mag als Gebruiker van Vidua diverse zaken verwachten. Dit heeft onder meer betrekking op de manier waarop met persoonsgegevens wordt omgaan, geheimhouding en de beschikbaarheid van onze diensten.

5.1 Persoonsgegevens

Voor zover Vidua persoonsgegevens verwerkt, verwerkt zij deze voor de Gebruiker. Het kunnen uitvoeren van de overeenkomst met de Gebruiker is het doel van de verwerking van de persoonsgegevens door Vidua. Verder zal Vidua voldoen aan de geldende wetten en regelgeving met betrekking tot privacy. Zij zal daarbij handelen zoals opgenomen in haar privacy statement, te raadplegen via <https://cleverbase.com/privacy-statement/>.

Zonder toestemming van de Gebruiker zal Vidua geen informatie of persoonsgegevens aan derden verstrekken, tenzij Vidua verplicht wordt door een rechter dan wel op grond van een wettelijke verplichting.

5.2 Geheimhouding

Vidua verplicht zich om alle informatie die door jou als Gebruiker aan Vidua is verstrekt geheim te houden. Alleen wanneer Vidua op grond van de wet of door een uitspraak van de rechter wordt gedwongen, of wanneer de informatie van cruciaal belang is bij het voeren van een juridische procedure door Vidua, kan hier een uitzondering op worden gemaakt.

5.3 Beschikbaarheid diensten

Vidua zal doen wat commercieel redelijk is om te zorgen voor beschikbaarheid en toegang tot haar diensten. Vidua staat er niet voor in dat deze diensten continu beschikbaar, toegankelijk en storingsvrij zullen zijn.

Als Vidua zullen Wij ons inspannen om noodzakelijke maatregelen te nemen zodat het gebruik en de beschikbaarheid van onze diensten, online applicaties en toepassingen zo veel mogelijk gegarandeerd kan worden. Om het gebruik en beschikbaarheid zoveel als redelijk te waarborgen zal Vidua de diensten, online applicaties en toepassingen (tijdelijk) blokkeren of uitschakelen of het gebruik daarvan beperken als dit van tijd tot tijd nodig is om preventief of regulier onderhouds- of upgrade werkzaamheden uit te voeren. Ook kan Vidua het gebruik en de beschikbaarheid (tijdelijk) blokkeren of uitschakelen als er sprake is van een werkelijke of vermoede beveiligingsinbreuk of ander noodgeval. In al deze gevallen heb je als Gebruiker geen recht om schadevergoeding te vorderen van Vidua.

6. Wat verwachten Wij van jou als Gebruiker?

Naast hetgeen we al hebben beschreven onder 'hoe kun je Vidua gebruiken?' geven we hier nog enkele afspraken weer waarin Wij aangeven wat we van jou als Gebruiker verwachten.

6.1 Juiste en volledige informatie

Als Gebruiker garandeer je de juistheid en volledigheid van de informatie die door jou of namens jou als Gebruiker aan Vidua zijn verstrekt. Dit geldt altijd, dus zowel tijdens de registratie als gedurende het afnemen van de dienst(en). Mocht het zo zijn dat bepaalde gegevens onjuist of onvolledig zijn, dan heeft Vidua het recht om de registratie van jou als Gebruiker in te trekken of de levering van diensten stop te zetten dan wel te wijzigen. Vidua mag naar eigen inzicht bepalen welke van de voornoemde maatregelen zij in dit geval treft. Wel zal Vidua dit naar redelijkheid bepalen.

6.2 Veilig gebruik

Je bent zelf verantwoordelijk voor juist en veilig gebruik van Vidua diensten. Onder veilig gebruik wordt verstaan:

- Het geheimhouden van je PIN-code voor het gebruik van Vidua.
- Voorkomen dat anderen toegang verkrijgen tot de Vidua app geïnstalleerd op je mobiele telefoon.
- Gebruik een voldoende moderne mobiele telefoon en bijbehorend besturingssysteem. De minimumvereisten vermelden Wij op onze website.
- Houdt de programmatuur waarop je Vidua gebruikt veilig en up to date (bijvoorbeeld: gebruik van virussoftware, het tijdig updaten van besturingsprogramma's en overige beveiligingsmaatregelen, gebruik van veilige netwerk(verbindingen)).

6.3 Overige regels met betrekking tot de diensten van Vidua

De Gebruiker zorgt ervoor dat er geen oneigenlijk of onrechtmatig gebruik wordt gemaakt van de diensten. In ieder geval zorgen zij ervoor dat er niet in strijd met de wet of regelgeving wordt gehandeld, dat men geen strafbare feiten pleegt of daarbij helpt, en geen schade toebrengt aan Vidua, haar reputatie of integriteit.

De rechten van de Gebruiker uit hoofde van deze algemene gebruikersvoorwaarden zijn niet overdraagbaar.

6.4 Vertrouwende partij

Een vertrouwende partij is de ontvanger van het resultaat van een Vidua vertrouwensdienst. Een vertrouwende partij is zelf verantwoordelijk vast te stellen of dit resultaat voldoet voor het doel

waarvoor zij het wilt inzetten. Voorts is het aan te bevelen dat de vertrouwende partij zich rekenschap geeft van de algemene gebruikersvoorwaarden en eventuele aanvullende product voorwaarden.

7. Wanneer ben je géén Gebruiker meer van Vidua?

Het kan zijn dat je besluit om geen Gebruiker meer te zijn van Vidua. De diensten die je bij Vidua afneemt en waarvoor je met ons een abonnementsovereenkomst hebt afgesloten, mag je opzeggen. De opzegging moet je per e-mail of schriftelijk bij ons indienen.

7.1 Herroepingsrecht van de Gebruiker

In het geval je Gebruiker bent geworden van Vidua, dan heb je de eerste 14 dagen na registratie het recht om jouw registratie als Gebruiker te herroepen. Bij het aanmelden als Gebruiker als bij het afnemen van de vooraf gewenste abonnementsdienst verklaar je uitdrukkelijk dat je wilt dat Vidua direct start met het nakomen van de overeenkomst. Daarbij verklaar je als Gebruiker tevens afstand te doen van jouw recht van ontbinding zodra Vidua de overeenkomst is nagekomen.

Vidua behoudt zich ook het recht voor om variabele kosten in rekening te brengen in het geval je niet op een normale wijze gebruik hebt gemaakt van de registratie of diensten van Vidua. Denk hierbij aan zodanig veel gebruik maken van het platform en/of de diensten van Vidua dat ons netwerk of platform overbelast zou kunnen raken, of in het geval Wij hierdoor andere Gebruikers minder service en kwaliteit kunnen bieden.

7.2 Opzegtermijn van de Gebruiker (niet zijnde herroepingsrecht)

In het geval je Gebruiker bent bij Vidua moet je rekening houden met de volgende opzeggingsprocedure: nadat Wij jouw opzeggingsverzoek hebben ontvangen en dit door Vidua per e-mail is bevestigd, zal de abonnementsovereenkomst binnen één maand nadat je van ons de bevestiging hebt ontvangen worden stopgezet. Eventuele vooraf betaalde bedragen worden naar gelang de afgenomen periode in rekening gebracht en indien van toepassing verrekend en teruggestort.

7.3 Beëindiging door Vidua

Vidua is gerechtigd om de dienstverlening aan de Gebruiker stop te zetten in de volgende situaties:

- je komt jouw verplichtingen die gelden op basis van de abonnementsovereenkomst(en) niet na;
- je hebt onjuiste of onvolledige informatie verstrekt;
- je maakt misbruik van de diensten die Vidua je als Gebruiker levert;
- je verricht strafbare of onrechtmatige handelingen via de diensten van Vidua;
- je gebruikt de diensten van Vidua op een manier die nadelige gevolgen kan hebben, zoals verstoringen van de dienstverlening of schade aan de systemen van Vidua.

In bepaalde situaties ben je geen Gebruiker meer van Vidua, door omstandigheden aan de kant van Vidua. Dit is in het geval dat Vidua stopt met het leveren van haar diensten vanwege veranderingen in wet- of regelgeving, of in het geval er sprake is van technische of bedrijfseconomische redenen.

8. Overige belangrijke punten om rekening mee te houden

Hier worden enkele algemene gebruikersvoorwaarden besproken waar je als Gebruiker van Vidua ook rekening mee dient te houden:

8.1 Wijziging algemene gebruikersvoorwaarden of diensten

Het kan zijn dat Vidua door nieuwe wetten of regelgeving haar diensten of onderdelen van haar diensten moet wijzigen. Als Vidua deze wijziging van haar diensten of significante wijziging van de algemene gebruikersvoorwaarden moet doorvoeren, zullen Wij jou als Gebruiker van tevoren via de website www.vidua.nl informeren. Deze wijzigingen gelden dan met ingang van 30 kalenderdagen nadat Vidua jou heeft geïnformeerd.

Ook heeft Vidua het recht om de algemene gebruikersvoorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Als Wij besluiten tot een significante wijziging of aanvulling, dan zullen Wij jou als Gebruiker vooraf via de website www.vidua.nl informeren. Deze wijziging geldt dan met ingang van 30 kalenderdagen na kennisgeving aan jou als Gebruiker voor alle lopende abonnementsovereenkomsten en voor alle nog door jou af te nemen diensten.

Mocht het zo zijn dat bepaalde voorwaarden of afspraken in deze algemene gebruikersvoorwaarden niet geldig zijn of vernietigd (kunnen) worden, dan heeft dat geen invloed op de geldigheid van de andere voorwaarden en afspraken die hier staan omschreven. Voor de voorwaarde of afspraak die dan niet meer geldig is en dus moet worden vervangen, heeft Vidua het recht om een nieuwe voorwaarde en afspraak voor te schrijven die de inhoud en strekking van de voorgaande afspraak zo dicht mogelijk benaderd.

Alleen als dit schriftelijk vooraf door Vidua wordt bevestigd, kan er van deze algemene gebruikersvoorwaarden worden afgeweken. Wat dan schriftelijk tussen Vidua en de Gebruiker wordt afgesproken en afwijkt van wat hier is bepaald, gaat dan voor. De rest van de voorwaarden waar niet van wordt afgeweken, blijft bestaan en geldig.

8.2 Aansprakelijkheid, risico en overmacht

Vidua is uitsluitend aansprakelijk voor door de Gebruiker of Vertrouwende Partij geleden schade vanwege gebruik van of vertrouwen op Vidua, wanneer die schade is veroorzaakt door een aan Vidua toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze algemene gebruikersvoorwaarden. Vidua sluit elke aansprakelijkheid voor indirecte schade geleden volledig uit. Denk hierbij aan bijvoorbeeld gevolgschade en/ of bedrijfsschade zoals verminderde goodwill, gederfde winst of gemiste besparingen. De aansprakelijkheid van Vidua is gemaximeerd op €50.000 per geval.

Wanneer Vidua gedwongen wordt om kosten te maken als gevolg van een geschil tussen jou als Gebruiker en een derde partij, zal Vidua de gemaakte kosten op jou verhalen.

Ten overvloede vermeldt Vidua voor alle overige vormen van schade uitdrukkelijk niet aansprakelijk te zijn. In het bijzonder is Vidua met betrekking tot de door haar uitgegeven of beheerde certificaten niet aansprakelijk voor schade, ook niet voor schade die door onjuist gebruik door de Gebruiker is veroorzaakt.

Indien je als Gebruiker stelt dat je recht hebt op schadevergoeding dan moet je Vidua zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de schade per e-mail informeren. Als je dit als Gebruiker niet binnen drie (3) maanden na het ontstaan van de schade meldt bij Vidua, dan vervalt hierdoor jouw vordering op schadevergoeding.

Als Gebruiker vrijwaar je Vidua voor alle vorderingen van derde partijen. Met name vrijwaar je als Gebruiker Vidua voor vorderingen van derden voor schade door een product dat door jou als Gebruiker is geleverd waarin een deel of geheel van diensten door Vidua is geleverd. Tenzij je als Gebruiker bewijst dat de schade is veroorzaakt door hetgeen Vidua heeft geleverd.

Mocht Vidua door overmacht tijdelijk haar diensten en afspraken niet kunnen nakomen, dan heeft Vidua het recht om haar diensten op te schorten voor de duur van de overmacht. In dit geval verstaat Vidua

onder overmacht alle omstandigheden die het uitvoeren van de diensten belemmeren en waar Vidua niets aan kan doen om dit te verhelpen. Als het door overmacht niet meer mogelijk is voor Vidua om haar diensten te verlenen, dan heeft Vidua het recht om de registratie en of abonnementsovereenkomst(en) met jou als Gebruiker geheel of gedeeltelijk te beëindigen. Daarbij kan Vidua door de Gebruiker niet worden verplicht of gedwongen om schadevergoeding of een boete te betalen.

8.3 Intellectueel eigendom

De intellectuele en industriële eigendomsrechten, zoals auteursrechten en merkrechten, die op de door Vidua aan de Gebruiker geleverde diensten (zouden kunnen) rusten, blijven onder alle omstandigheden eigendom van Vidua. Dit geldt tevens voor alle websites, programmatuur, apparaten, materialen of andere documenten die met deze diensten en rechten op de een of andere manier samenhangen. In het geval er wel sprake zou zijn van een overdracht van intellectuele of industriële eigendomsrechten van Vidua aan de Gebruiker, dan zal dit altijd voorafgaand, expliciet en schriftelijk in een overeenkomst moeten worden afgesproken. Vidua vrijwaart de Gebruiker van aanspraken door derden ten aanzien van eventuele schending van intellectuele-eigendomsrechten door Vidua.

9. Wat doen we in geval van een klacht of een geschil?

Deze algemene gebruikersvoorwaarden zijn geschreven volgens het Nederlands recht en het Nederlands recht is bij uitsluiting van toepassing op deze algemene gebruikersvoorwaarden.

Bij een klacht vragen we je om dit zo snel mogelijk bij Vidua te melden. Vidua zal dan jouw klacht serieus beoordelen en proberen om onderling tot een oplossing te komen. Een klacht kun je indienen bij onze klantenservice via een email aan klantenservice@vidua.nl. Zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen tien (10) werkdagen nemen Wij contact met je op.

In geval van een geschil waarbij we onderling niet tot een oplossing komen, legt Vidua dit geschil voor aan de rechter in Den Haag. Deze rechter is exclusief bevoegd om te oordelen over geschillen tussen een Gebruiker als rechtspersoon en Vidua. Indien je een Gebruiker bent bij Vidua dan kun je jouw geschil voorleggen aan de rechter te Den Haag of aan de rechter die bevoegd is in jouw woonplaats.

Terms & Conditions for Users

1. Preface and general definitions

These are the terms and conditions for users of Vidua. Vidua a brand name and trademark owned by Cleverbase ID B.V. Cleverbase ID B.V. (hereinafter: **Vidua** or **We**) is an ETSI/eIDAS accredited Qualified Trust Service Provider under supervision of the Radiocommunications Agency. We are established at Maanweg 174, 2516 AB The Hague end registered at the Chamber of Commerce (Kamer van Koophandel) under number 67419925. Vidua also is the brand under which We deliver our services to you as a user.

Vidua creates and maintains a platform for digitalization of internal and external business operations. With Vidua you can log in securely, and in the future, securely store, sign and exchange formal information. This is easily done with a pin code via your own phone.

1.1 Which definitions do We use in this document?

Terms and definitions sometimes contain terms that may not be easily understood by everyone. Because We think it's important that our terms and conditions for users are understandable for anyone, We will explain the most important concepts first.

Subscriber: a natural person or legal entity who is part of an agreement with Vidua. The subscriber enters into an agreement with Vidua on behalf of one or more Certificate Holders. At the domain Citizen, subscribers and Certificate Holders are always the same party.

Terms and conditions for users: the arrangements described in this document, that apply to all the services provided by Vidua.

Certificate: an electronic confirmation that connects data for verifying an electronic signature to a particular person and confirms that person's identity.

Certificate Holder: an entity which will be identified in a certificate if the holder 's identity is confirmed by Vidua. The Certificate Holder will be a natural person, if the Certificates are personalized.

Cleverbase: The qualified trust service provider with whom Subscriber enters into an agreement to provide trust services. Cleverbase is the organization behind Vidua.

User: also known as end-user. A natural or legal person who is in possession of a Vidua certificate, but can not issue Certificates themselves.

PKIoverheid: the Public Key Infrastructure (PKI) provided by the Dutch government, which serves to issue and manage electronic Certificates.

Trust Service Provider or TSP: a natural or legal person who issues Certificates, and provides other services regarding electronic signatures. A TSP's main purpose is to provide Certificates and key information. A TSP will also be ultimately responsible for the delivery of the certification services. Cleverbase is a Trust Service Provider acting under the name Vidua.

Relying Party: any natural or legal person who receives a certificate and/or acts in reliance on that certificate.

Vidua: Qualified Trust Service Provider Cleverbase ID B.V. who provides services to the User under the brand name and trademark Vidua, located at Maanweg 174, 2516 AB, The Hague and registered with the Dutch Chamber of Commerce (KvK) under number 67419925.

1.2 Hierarchy of documentation

This document is written with due care. However, in case of disputes between documentation, the following hierarchy exists:

- The certification practice statement
- PKI disclosure statement
- The terms & conditions for users in Dutch
- The terms & conditions for users in English
- The product conditions in Dutch
- The product conditions in English
- Other public outings by Cleverbase

2. When are you a User of Vidua?

After you have downloaded the Vidua app and done the following in the Vidua app, you are a Vidua user.

1. You have entered your email address
2. You have chosen a PIN code for using Vidua
3. You agreed to the Terms and Conditions for users.

3. How do you use Vidua?

After you have registered as a User of Vidua, you can start using our services for free, unless it is explicitly mentioned that payment is required for the use of said service. If it concerns a paid service, you will first need to sign an agreement with Vidua.

The content of the service, the way you should use the service and, if applicable, the fees for the service are described in the specific subscription agreement. If there are costs associated with the usage of a service, you will have to pay the cost in advance. The subscription agreement starts when you as a User expressly declare that you wish to purchase the service offered by Vidua.

4. Do you pay for your Vidua subscription?

Vidua services are free to use for individual users, unless explicitly stated otherwise before using a particular service. In the case of paid services, Vidua uses the following payment procedures and methods.

4.1 Free services

For free services just as for paid services, Vidua will **never** share personal data in any form with third parties without the explicit consent of the user and only as an intrinsic part of the service provided.

4.2 Paid services

If applicable, the fee that you have to pay for a paid service is communicated in advance. The fee amount is included in the subscription agreement for the specific service.

4.3 Fee change

Vidua may change the rates for paid services during the term of the subscription agreement. As a subscriber, you will be informed by Vidua about any changes, no later than three months before the rate change takes place.

If you do not agree with the rate increase, you have to inform Vidua at least one month before the rate change will take place. The termination will then take place when the rate change occurs.

4.4 Other payment stipulations

All taxes, impositions, and such - under whatever name and imposed by whomever - which is related to the relationship between you as a subscriber and Vidua are at the expense of the subscriber, unless otherwise agreed in writing or a provision of mandatory law regulation.

Vidua has a standard term of payment of 14 days. If you, as a subscriber, fail to settle a claim after a reminder or notice of default, Vidua has the right to suspend the services until all outstanding claims of obligations have been done. Vidua shall then also have the right to hand over the claim. All costs incurred by Vidua for this purpose, such as: collection and administration costs, judicial or extrajudicial costs, and costs to be made for legal assistance and legal advice, shall in that case be at your expense as subscriber.

5. What should you expect from us as a User?

You can expect several things from us as a User of Vidua. Most importantly, these things include, or are related to, the issuance and management of Certificates, the way personal data is handled, confidentiality and the availability of our services.

5.2 Personal data

As far as Vidua processes personal data, it processes them for the User. The purpose of processing of the personal data by Vidua is to execute the agreement with the User. Moreover, Vidua will comply with the applicable laws and regulations regarding privacy. In doing so, Vidua acts as set out in the privacy statement, which can be consulted via: <https://cleverbase.com/privacy-statement/>.

Without permission of the User, Vidua will not provide any information or personal data to third parties, unless Vidua is obliged to do so by a court of law due to a statutory obligation.

5.3 Confidentiality

Vidua undertakes to keep secret all information provided by you, the User. Only if Vidua is obliged by law or by a court of law to share this information, then We are no longer obliged to keep this information secret. Vidua also makes an exception to the secrecy obligation if the information is important to Vidua in the conduct or outcome of legal proceedings, including the disciplinary judge, criminal judge or civil judge.

5.4 Availability of services

Vidua will do what is commercially reasonable to ensure availability and access to its services. However, Vidua does not guarantee that these services will be continuously available, accessible and error-free.

As Vidua, We will endeavour to take the necessary measures to ensure that the use and availability of our services, online applications and other applications as much as possible can be guaranteed.

In order to guarantee the use and availability as much as reasonable, Vidua will (temporarily) block or deactivate the services, online applications and other applications, or limit their use. In case this is necessary from time to time to perform preventive or regular maintenance or upgrades.

Vidua may also (temporarily) block the use and availability or disable it, if there is an actual or suspected security breach, or another emergency situation. In all these cases, you as the User have no right to claim damages from Vidua.

The certificate status information will never be unreachable for more than four hours in a row. The certificate status information will also be available after the expiration of the certificate validity period for a period that is consistent with the laws and regulations governing Certificates. Vidua has a termination plan to meet this obligation.

6. What do We expect from you as a User?

In addition to what We have already described under "How do you use Vidua?" - We would like to mention a few more agreements in which We indicate what We expect from you as a User.

6.1 Correct and complete information

As a User, you guarantee the correctness and completeness of the information provided by you or on your behalf as User to Vidua. This applies at all times, i.e. during registration as well as during the use of the service(s). If it is the case that certain information is incorrect or incomplete, Vidua has the right to change the information. Vidua has the right to withdraw your registration as a User or to stop or change the supply of services. Vidua may at its own discretion determine which of the before mentioned measures in this case. Vidua will determine this in all reasonableness.

6.2 Safe usage

You are responsible for the correct and safe use of Vidua services. Safe use means:

- Keeping your PIN secret.
- Prevent others from accessing the Vidua app installed on your mobile phone.
- Use of a sufficiently modern mobile phone and corresponding operating system. We state the minimum requirements on our website.
- Keep the software you use Vidua on safe and up to date.
(for example: use of virus software, timely updating of operating programs and other security measures, use of secure network (connections)).

6.3 Other rules regarding the services

The User will ensure that there will be no improper or illegitimate use of the services. In any case, they will ensure that no action is taken in violation of the law or regulations, that no one is involved in committing criminal offenses, and that no one is damaging the reputation or integrity of Vidua.

The User's rights under these terms and conditions for users are non-transferable.

6.4 Relying party

A relying party is the recipient of the result of a Vidua trust service. A relying party is responsible for determining whether this result is sufficient for the purpose for which it intends to use it. It is also recommended that the relying party takes into account the Terms and Conditions and any additional product conditions.

7. When are you no longer a User of Vidua?

You may decide to no longer be a User of Vidua. The services you are using from Vidua and for which you have entered into a subscription agreement with us can be terminated. You must submit your termination to us by email or in writing.

7.1 User's right of withdrawal

After you've become a User of Vidua, you have the opportunity to revoke your registration as a user in the first 14 days after your registration. Furthermore, if you have indicated and explicitly declared that you would like to purchase a subscription service from Vidua, you also have a right to withdraw within 14 days. In doing so, you, as a User, also declare that you now waive your right of termination as soon as Vidua has fulfilled the agreement.

If, as a User, you utilise your 14-day right of withdrawal, We refund the administration costs for registering as a User. Vidua reserves the right to charge variable costs in case you do not have made normal use of the registration or services of Vidua. This includes, for example, excessive use of the platform and/or the services of Vidua, which could cause our network or platform to become overloaded, or in case We can offer less service and quality to other Users because of the overload.

7.2 User's term of notice (other than the right of withdrawal)

In case you are a User of Vidua, you must take into account the following termination procedure: after We have received your termination request and this has been confirmed by Vidua by email, the subscription agreement will be terminated within one month after you have received the confirmation from us. Any amounts paid in advance will be charged and, if applicable, settled and refunded according to the period used.

7.3 Termination by Vidua

Vidua is entitled to discontinue service with the User when any of the following situations occur:

- if you fail to fulfill your obligations under the subscription agreement(s);
- if you have provided incorrect or incomplete information;
- if you as a User misused the services provided to you by Vidua;
- if you committed criminal or unlawful acts through the services of Vidua;
- if the manner in which you use the services of Vidua may lead to disruptions, disabling or limiting the availability or access of the Vidua services, or that Vidua might suffer damage as a result.

In certain situations you will no longer be a User of Vidua, due to circumstances on the part of Vidua. This is in the event that Vidua stops providing its services due to changes in laws or regulations, or in case there are technical or business reasons.

8. Other important things to consider

Here are some general conditions discussed that you, as a User of Vidua, should also take into account:

8.1 Modification of general terms and conditions for users

Vidua may be required to change its services or parts of its services due to new laws or regulations. If Vidua has to make this change to its services or other significant changes to its terms and conditions for users, We will inform you as a User in advance via the website www.vidua.nl. These changes will then apply with effect from 30 calendar days after Vidua has informed you.

Vidua also reserves the right to make changes or adjustments to the Terms and Conditions for users. If We decide to make such significant changes or additions, We will inform you as User in advance via the website www.vidua.nl. This amendment will then apply with effect from 30 calendar days after notification to you as a User, for all the current subscription agreements and for all the services still purchased by you.

When it occurs that certain conditions or agreements in these general conditions are not valid or can be destroyed, then that does not affect the validity of the other conditions and agreements described here. For the condition or agreement that is then no longer valid, Vidua shall have the right to propose a new condition and agreement that comes as close as possible to the content and purport of the previous agreement.

Deviation from these conditions is only possible if Vidua confirms this in writing in advance. What is then agreed upon in writing between Vidua and the User, and deviates from what has been determined here, will prevail. The rest of the conditions that are not deviated, will continue to exist and be valid.

8.2 Liability, risks and force majeure

Vidua shall only be liable for damages suffered by the User or Relying Party due to use of or reliance on Vidua, when that damage is caused by a failure attributable to Vidua in complying with these general conditions. Vidua excludes all liability for indirect damages suffered completely. Think for example of consequential damage and/or loss of profits such as reduced goodwill, lost profits or missed savings. The liability of Vidua is limited to the amount of €50.000 per case.

If you, as a User, have a dispute with a third party and as a result of this dispute Vidua becomes involved in a seizure or procedure, then you as User will have to reimburse all costs that Vidua suffers as a result of this reimbursement.

For the sake of completeness, Vidua explicitly states that it is not liable for all other forms of damage. In particular, Vidua is not liable for damage regarding Certificates issued or managed by it, and also not for damage which has been caused by incorrect use by the User.

If you, as a User, assert that you are entitled to compensation, you must inform Vidua as soon as possible by email, after the damage has occurred. If you, as a User, do not report this to Vidua within three (3) months after the damage arose, then your claim for compensation expires.

As a User, you indemnify Vidua against all claims of third parties. In particular, as

User you indemnify Vidua for claims of third parties for damage caused by a product that has been supplied by you as User in which a part or whole of services has been provided by Vidua. Unless you as a User can prove that the damage was caused by what Vidua delivered.

If Vidua is temporarily unable to perform its services and agreements due to force majeure, then Vidua has the right to suspend its services for the duration of the force majeure. In this case Vidua understands force majeure to include all circumstances that hinder the performance of the services which Vidua cannot do anything about to remedy this. If, due to force majeure, it is not possible for Vidua to perform its services, Vidua will have the right to terminate the registration and/or subscription agreement(s) with you as a User in whole or in part. In doing so, Vidua cannot be obliged or compelled by the User to pay damages or a penalty.

8.3 Intellectual property

The intellectual and industrial property rights, such as copyrights and trademark rights, which (might) rest on the services provided by Vidua to the User, remains the property of Vidua under all circumstances. This also applies to all websites, software devices, materials or other documents that are in any way connected with these services and rights.

If there is a question concerning a transfer of intellectual or industrial property rights from Vidua to the User, then this will always have to be explicitly stated in advance and in writing in an agreement. Vidua indemnifies the User from claims by third parties regarding possible infringement of intellectual property rights by Vidua.

9. What do We do in case of a complaint or dispute?

These terms and conditions for users have been written in accordance with the Dutch law and the Dutch law shall apply to these terms and conditions for users to the exclusion of any other provisions.

If you have a complaint, We ask you to notify Vidua of this as soon as possible. Vidua will then assess your complaint seriously and try to reach a mutual solution. You can file a complaint to our customer service by sending an email to klantenservice@vidua.nl. As soon as possible and at the latest within ten (10) working days, We will contact you.

In case of a dispute and We do not reach a solution among ourselves, Vidua will submit this dispute to the judge in The Hague. This judge is exclusively competent to adjudicate disputes between a User as a legal person and Vidua. If you are a User of Vidua, you may submit your dispute to the judge in The Hague or to the judge competent for your place of residence.

Productvoorwaarden registratie en gebruik van vertrouwensdiensten

For an English translation, see page 20 below.

1. Inleiding en begrippen

Dit zijn de Productvoorwaarden voor registratie voor en gebruik van Vidua vertrouwensdiensten. Vidua is een handelsnaam en merk van Cleverbase ID B.V.. Cleverbase ID B.V. (hierna: **Vidua** of **Wij**) is een ETSI/eIDAS geaccrediteerde Qualified Trust Service Provider en staat onder toezicht van het Agentschap Telecom. Wij zijn gevestigd aan de Maanweg 174, 2516 AB te Den Haag en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67419925. Vidua is ook het merk waaronder Wij de diensten aan jou als Gebruiker leveren.

Omdat Vidua meerdere diensten levert hebben we onze Voorwaarden opgedeeld per dienst. Zo houden we de omvang beperkt. Deze Productvoorwaarden (dit document) gelden vanaf het moment dat je registreert voor een gekwalificeerd certificaat. Ze zijn van toepassing op:

- Registratie voor en het houden van gekwalificeerde certificaten.
- Het gebruik van vertrouwensdiensten waarbij gebruik wordt gemaakt van een gekwalificeerd certificaat. Momenteel zijn dat gekwalificeerd elektronisch ondertekenen en identificeren.

1.1 Welke begrippen hanteren Wij in deze Productvoorwaarden?

Begrippen zoals gedefinieerd in de Algemene Voorwaarden worden hier ook gehanteerd. Aanvullend hanteren we de volgende begrippen:

Certificaat: een elektronisch document die cryptografische sleutels met een bepaalde persoon verbindt en de identiteit van die persoon bevestigt om daarmee een persoon te koppelen aan het gebruik van een vertrouwensdienst. In de context van Vidua is ieder certificaat tevens een gekwalificeerd certificaat.

Certificaathouder: een Gebruiker die wordt geïdentificeerd in een Certificaat als de houder van de private sleutel behorende bij de publieke sleutel die in het Certificaat gegeven wordt. De Certificaathouder zal in het geval van persoonsgebonden Certificaten een natuurlijke persoon zijn; in het domein Burger zijn Certificaathouder en Gebruiker daarom altijd dezelfde partij.

Gekwalificeerd certificaat: een certificaat dat voldoet aan de hoogste betrouwbaarheidseisen volgens de Europese eIDAS verordening. Geschikt voor gebruik van gekwalificeerde vertrouwensdiensten.

Gekwalificeerde vertrouwensdienst (binnen Vidua): een elektronische dienst voor het elektronisch ondertekenen of identificeren volgens de hoogste betrouwbaarheidseisen volgens de Europese eIDAS verordening. Gelijk aan de meest betrouwbare analoge dienst.

EU vertrouwenslijst: een lijst van EU-lidstaten met informatie over de gekwalificeerde vertrouwensdienstverleners waarvoor de lidstaat verantwoordelijk is, samen met de informatie over de gekwalificeerde vertrouwensdiensten die door hen verleend worden.

Certificate Revocation List (CRL) is een publiek beschikbare lijst van certificaten uitgegeven door Cleverbase die niet meer valide zijn door intrekking of verloop van geldigheid.

1.2 Hiërarchie van documentatie

In geval van dispuut tussen documentatie wordt de volgende hiërarchie aangehouden:

- Certification practice statement
- PKI disclosure statement
- Algemene voorwaarden in het Nederlands
- The terms & conditions in English
- De product voorwaarden in het Nederlands
- The product conditions in English
- Andere publieke communicatie door Cleverbase

2. Kosten verbonden aan de dienst

Aan het registreren, houden of gebruiken van een certificaat (in een vertrouwensdienst) zijn geen kosten verbonden voor de Gebruiker.

3. Wat mag je als Gebruiker van ons verwachten?

Je mag als Gebruiker van Vidua diverse zaken verwachten op het gebied van registratie en gebruik van gekwalificeerde vertrouwensdiensten.

3.1 Certificaten

Vidua maakt gebruik van certificaten voor het maken van elektronische handtekeningen en voor het inloggen. Voor elke natuurlijke persoon maakt Vidua een of meerdere certificaten aan. Door de Nederlandse overheid en de Europese Unie worden strenge regels gesteld aan de uitgifte van certificaten. Dit brengt zowel verplichtingen voor ons als Vidua als voor jou als Gebruiker met zich mee. Vidua leeft de verplichtingen die zij zichzelf heeft opgelegd in haar interne procedures na. Zij verplicht zich hiertoe ook tegenover haar Gebruikers en de partijen die vertrouwen op de certificaten die door Vidua zijn uitgegeven en worden beheerd. Vidua heeft zich laten certificeren tegen de normen die aan haar zijn opgelegd vanuit PKIoverheid.

De interne procedures van Vidua zijn vastgelegd in haar Certification Practice Statement (CPS). Vidua mag de Certification Practice Statement of daarin opgenomen procedures wijzigen, maar daarbij zal ze er voor zorgen dat deze procedures blijven voldoen aan de eisen die vanuit PKIoverheid gelden.

Ten behoeve van de certificaten archiveert Vidua de logbestanden en overige registratiegegevens met betrekking tot een bepaald Certificaat gedurende de geldigheidsduur van dat Certificaat. Na afloop van die geldigheidsduur zal Vidua de logbestanden van dat Certificaat nog zeven jaar bewaren.

Ten behoeve van de certificatedienstverlening conformeert Vidua zich aan ETSI 319 411-1, 319 411-2 en het Programma van Eisen PKIoverheid. Dit is door een externe auditor vastgesteld, conform het certificeringsschema ETSI 319 403-1.

3.2 Beschikbaarheid diensten

De certificaatstatusinformatie zal nooit langer dan vier uur achter elkaar onbereikbaar zijn. De certificaatstatusinformatie zal ook na afloop van de geldigheidsduur van het Certificaat beschikbaar zijn gedurende een periode die overeenkomstig is met wet- en regelgeving op het gebied van certificaten. Vidua beschikt over een beëindigingsplan om deze verplichting te kunnen nakomen.

4. Wat verwachten Wij van jou als Gebruiker?

4.1 Informatieverstrekking

Als Vidua daar om vraagt, verstrekt de Gebruiker zo snel als mogelijk alle informatie die nodig is om de dienstverlening naar behoren uit te voeren. De Gebruiker verstrekt bewijsstukken ter onderbouwing van deze informatie binnen veertien dagen.

Indien informatie in het Certificaat niet juist is of door een wijziging niet langer juist is, informeert de Gebruiker Vidua onmiddellijk over deze situatie.

4.2 Continuïteit van gebruik

Na verloop van de geldigheidsduur van het Certificaat, is het Certificaat niet meer te gebruiken. Je bent als Gebruiker zelf verantwoordelijk voor de tijdige verlenging van certificaten. Je kunt als Gebruiker geen rechten ontlenen aan intern beleid dat Vidua de Gebruiker aan het einde van de geldigheidsduur van het Certificaat informeert over het verlopen van de geldigheidsduur van het Certificaat.

Ook ben je zelf verantwoordelijk voor noodvervanging indien het sleutelmateriaal gecompromitteerd is of er zich een andere calamiteit voordoet.

4.3 Intrekking en oneigenlijk gebruik

De Gebruiker voorkomt oneigenlijk gebruik van het Certificaat. Een Certificaat wordt uitgegeven voor een vooraf bepaald doel, namelijk Authenticatie of Ondertekening. Als Gebruiker mag je het Certificaat dan ook niet gebruiken voor een ander doel dan waarvoor het Certificaat is uitgegeven.

De Gebruiker zorgt ervoor dat er geen ongeautoriseerd of onrechtmatig gebruik wordt gemaakt van de diensten of certificaten. In ieder geval zorgt zij ervoor dat er niet in strijd met de wet of regelgeving wordt gehandeld, dat men geen strafbare feiten pleegt of daarbij helpt, en geen schade toebrengt aan Vidua, haar reputatie of integriteit. Dit brengt met zich mee dat de Gebruiker redelijke maatregelen treft om:

- de vertrouwelijkheid van de PIN-code te waarborgen, waaronder ten minste:
 - voorkomen dat een ander meekijkt bij het invoeren van de PIN-code,
 - de PIN-code niet op schrift stellen
 - en de PIN-code niet aan een ander verstrekken;
- vertrouwelijkheid van het gebruik van de Vidua app te waarborgen.

Je trekt als Gebruiker het Certificaat zo spoedig mogelijk in en maakt geen gebruik meer van het Certificaat, wanneer:

- a) het sleutelmateriaal mogelijk is gecompromitteerd,
- b) de pincode mogelijk is gecompromitteerd,
- c) je zelf geen toegang tot het sleutelmateriaal meer hebt (bijvoorbeeld: je bent je mobiele telefoon verloren),
- d) de informatie in het Certificaat niet (meer) juist is, of
- e) er enige andere reden is die een intrekking van het Certificaat rechtvaardigt.

Na een hernieuwde registratie kan gebruik van diensten worden hervat.

4.4 Uitsluiting gebruik certificaat als identiteitsdocument

Een Certificaat is niet in de Wet op de identificatieplicht (Wid) als identiteitsdocument aangewezen. Het kan niet worden gebruikt voor het identificeren van personen in gevallen waarbij de wet vereist dat de

identiteit van personen met een in de Wet op de identificatieplicht aangewezen document wordt vastgesteld. Ten overvloede vloeit hieruit voort dat een Certificaat niet kan worden gebruikt bij het afnemen van overheidsdiensten waarbij de wet vereist dat de identiteit van personen met een in de Wet op de identificatieplicht aangewezen document wordt vastgesteld.

4.5 Vertrouwende partij

Als de vertrouwende partij de status opvraagt van een Certificaat, dan zal deze de elektronische handtekening moeten verifiëren en het bijbehorende certificatie pad moeten controleren. Voor deze controle kan hij de crl van Vidua (handelsnaam van Cleverbase ID B.V.) bevragen op <https://pki.cleverbase.com/cleverbase3c.crl> of een OCSP statuscontrole uitvoeren. Zie paragraaf 4.10 van het Certification Practice Statement voor een verdere toelichting van het opvragen van de certificaatstatus. Daarnaast dient de vertrouwende partij te weten dat, om te kunnen vertrouwen op een certificaat als zijnde een gekwalificeerd EU-certificaat, de CA (het vertrouwensanker) voor de validatie van het certificaat moet zijn zoals geïdentificeerd in een digitale service-ID van een EU vertrouwenslijst met het servicetype-ID <https://uri.etsi.org/TrstSvc/Svctype/CA/QC/>. ETSI TS 119 615 biedt richtlijnen voor vertrouwende partijen bij het valideren van een certificaat tegen de EU vertrouwensdienst.

Verder verdient het de aanbeveling dat de vertrouwende partij op de hoogte is van de beperkingen van het gebruik van het certificaat, zoals kan worden afgeleid uit het certificaat zelf en uit de Algemene Voorwaarden.

5. Geen gebruik meer maken van de dienst

Het kan zijn dat je besluit om geen Gebruiker meer te zijn van de diensten onder deze Productvoorwaarden. Dit dien je ons schriftelijk of per e-mail laten weten.

5.1 Beëindiging door Vidua

Als een Certificaat door Vidua of door PKIoverheid wordt ingetrokken, dan blijft je Gebruiker van de dienst. Vidua houdt zich het recht voor een Gebruiker gebruik van de dienst te ontzeggen op gronden benoemd in paragraaf 7.2 van de Algemene Gebruikersvoorwaarden.

6. Wijziging Productvoorwaarden

Het kan zijn dat Vidua door nieuwe wetten of regelgeving haar diensten of onderdelen van haar diensten moet wijzigen. Als Vidua deze wijziging van haar diensten of significante wijziging van de Productvoorwaarden moet doorvoeren, zullen Wij jou als Gebruiker van tevoren via de website www.vidua.nl informeren. Deze wijzigingen gelden dan met ingang van 30 kalenderdagen nadat Vidua jou heeft geïnformeerd.

Ook heeft Vidua het recht om de Productvoorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Als Wij besluiten tot een significante wijziging of aanvulling, dan zullen Wij jou als Gebruiker vooraf via de website www.vidua.nl informeren. Deze wijziging geldt dan met ingang van 30 kalenderdagen na kennisgeving aan jou als Gebruiker voor alle lopende abonnementsovereenkomsten en voor alle nog door jou af te nemen diensten.

Mocht het zo zijn dat bepaalde voorwaarden of afspraken in deze Productvoorwaarden niet geldig zijn of vernietigd (kunnen) worden, dan heeft dat geen invloed op de geldigheid van de andere voorwaarden en afspraken die hier staan omschreven. Voor de voorwaarde of afspraak die dan niet meer geldig is en dus moet worden vervangen, heeft Vidua het recht om een nieuwe voorwaarde en afspraak voor te schrijven die de inhoud en strekking van de voorgaande afspraak zo dicht mogelijk benaderd.

Alleen als dit schriftelijk vooraf door Vidua wordt bevestigd, kan er van deze Productvoorwaarden worden afgeweken. Wat dan schriftelijk tussen Vidua en de Gebruiker wordt afgesproken en afwijkt van wat hier is bepaald, gaat dan voor. De rest van de voorwaarden waar niet van wordt afgeweken, blijft bestaan en geldig.

Product conditions registration and use of trust services

Preface and general definitions

These are the Product conditions for Registration and use of Vidua qualified trust services. Vidua is a brand name and trademark owned by Cleverbase ID B.V. Cleverbase ID B.V. (hereinafter: **Vidua** or **We**) is an ETSI/eIDAS accredited Qualified Trust Service Provider under supervision of the Radiocommunications Agency. We are established at Maanweg 174, 2516 AB The Hague end registered at the Chamber of Commerce (Kamer van Koophandel) under number 67419925. Vidua also is the brand under which We deliver our services to you as a user.

Because Vidua provides multiple services, we have divided our Conditions per service. This way we keep them concise. These Product conditions are effective from the moment you register for a qualified certificate. They apply to:

- Registration for and holding of qualified certificates.
- The use of trust services using a qualified certificate. Currently these are qualified electronic signing and identification.

1.1 Which definitions do We use in this document?

Terms as defined in the General Terms and Conditions are also used here. In addition, we use the following definitions:

Certificate: an electronic document that connects data for verifying an electronic signature to a particular person and confirms that person's identity. In the context of Vidua, every certificate is also a qualified certificate.

Certificate Holder: an entity which will be identified in a certificate if the holder 's identity is confirmed by Vidua. The Certificate Holder will be a natural person, if the Certificates are personalized.

Qualified certificate: a certificate that complies with the highest trust norms as stated in the EU eIDAS regulation.

Qualified trust service electronic service for qualified electronic signing or identification in conformance with the highest trust norms as stated in the EU eIDAS regulation.

EU trusted list: a EU Member State list including information related to the qualified trust service providers for which it is responsible, together with information related to the qualified trust services provided by them.

Certificate Revocation List (CRL) is a publicly available list containing all certificates that have been issued by Cleverbase that are now no longer valid due to revocation or expiration.

1.2 Hierarchy of documentation

This document is written with due care. However, in case of disputes between documentation, the following hierarchy exists:

- The certification practice statement
- PKI disclosure statement
- The terms & conditions in Dutch
- The terms & conditions in English
- The product conditions in Dutch
- The product conditions in English
- Other public outings by Cleverbase

2. Costs related to using the service

There are no costs related to registering for and holding a certificate for Users, nor for using trust services.

3. What should you expect from us as a User?

You can expect several things from us related to, the issuance and management of Certificates and the availability of our trust services.

3.1 Certificates

Vidua uses Certificates for creating electronic signatures and login. For each person, Vidua creates one or more Certificates. The Dutch government and the European Union impose strict rules on the issuance of Certificates. This entails obligations both for us as Vidua and for you as a user.

Vidua complies with the obligations it has imposed on itself in its internal procedures. It also undertakes this towards its Users and the parties who rely on the certificates issued and managed by Vidua. Vidua has been certified against the standards imposed on her by PKIoverheid.

Vidua's internal procedures are laid down in its Certification Practice Statement (CPS). Vidua may change the Certification Practice Statement or the procedures included therein, but it will ensure that these procedures continue to meet the requirements that apply from PKIoverheid.

For the purpose of the certificates, Vidua archives the log files and other registration data relating to a specific Certificate during the validity period of that Certificate. After that period of validity, Vidua will keep the log files of that Certificate for another seven years.

For the provision of certification services, Vidua conforms to ETSI 319 411-1, 319 411-2 and the Programma van Eisen PKIoverheid. This has been determined by an external auditor, in accordance with the certification scheme ETSI 319 403-1.

3.2 Availability of services

The certificate status information will never be unavailable for more than four hours in a row. The certificate status information will also be available after the expiration of the certificate validity period for a period that is consistent with the laws and regulations governing Certificates. Vidua has a termination plan to meet this obligation.

4. What do We expect from you as a User?

4.1 Correct and complete information

Upon request by Vidua, the Certificate Holder will provide all the information necessary to execute the certificate service. The Certificate Holder will provide documented evidence in support of this information within fourteen days.

If any information in the certificate is incorrect or is no longer correct because of a change, the Certificate Holder shall immediately inform Vidua of this situation.

4.2 Continuity of use

After expiration of the validity of the certificate, the certificate can no longer be used. As Certificate Holder, you are responsible for the timely renewal of Certificates. As a Certificate Holder cannot derive any rights from an internal policy, Vidua will inform the Certificate Holder about the expiration of the certificate at the end of the validity period. You are also responsible for emergency replacement if the key material is compromised or some other calamity occurs.

4.3 Revocation and correct use

A certificate is issued for a predetermined purpose, authentication or signing. As a Certificate Holder you may not use the certificate for another purpose than that for which it was issued.

The Certificate Holder prevents unauthorized use of the certificate. This implies that the Certificate Holder takes reasonable measures to ensure the confidentiality of the PIN and app, including at least: preventing someone else from viewing the entry of the PIN code, not writing down the PIN code, not providing the PIN code to another person and keeping use of the Vidua app private.

You, as the Certificate Holder, will cease the use of the certificate and withdraw it as soon as possible if:

- a) the key material has possibly been compromised,
- b) the PIN code may have been compromised,
- c) you no longer have access to the key material yourself (for example: you lost your cell phone,
- d) the information in the certificate is not or no longer correct, or
- e) there is any other reason that justifies a revocation of the certificate.

4.4 Other rules regarding the services and Certificates

A certificate is not designated as an identity document in the Dutch Compulsory Identification Act (Wid). Therefore it can not be used to identify persons in cases where the law requires that the identity of the person in question is known and is established by means of a document designated in the Compulsory Identification Act (Wet op de identificatieplicht).

Perhaps superfluously, it follows that a certificate may not be used in the provision of government services where the law requires the identity of persons with a document designated in the Dutch Compulsory Identification Act.

4.5 Relying party

The relying party is the recipient of the message that is provided with the certificate. He is expected to check the validity of Certificates used. If the relying party requests the status of a certificate, then it will have to verify the electronic signature and the associated certification path. For this check, he can request the crl of Vidua (trademark of Cleverbase) on <https://pki.cleverbase.com/cleverbase3c.crl> or perform an OCSP status check. See paragraph 4.10 of the Certification Practice Statement for a further explanation of retrieving the certificate status. In addition to this, the relying party should know that, for a certificate to be relied upon as an EU qualified certificate, the CA/trust anchor for the validation of the certificate shall be as identified in a service digital identifier of an EU trusted list entry with the service type identifier <https://uri.etsi.org/TrstSvc/Svctype/CA/QC/>. ETSI TS 119 615 provides guidance for relying parties on how to validate a certificate against the EU trusted lists.

Furthermore, it is recommended that the relying party is aware of the limitations of the use of the certificate, as can be derived from the certificate itself and from the Terms and Conditions.

5. Quitting the use of Vidua?

You may decide to no longer be a User of these services. The services you are using from Vidua and for which you have entered into a subscription agreement with us can be terminated. You must submit your termination to us by email or in writing.

5.2 Termination by Vidua

If a certificate is revoked by Vidua or by PKloverheid, then your subscription agreement as a User with Vidua will continue to exist.

Vidua retains the right to terminate your use of services for reasons mentioned in paragraph 7.2 of the terms and conditions.

6. Modification of product conditions

Vidua may be required to change its services or parts of its services due to new laws or regulations. If Vidua has to make this change to its services or other significant changes to its general terms and conditions, We will inform you as a User in advance via the website www.vidua.nl. These changes will then apply with effect from 30 calendar days after Vidua has informed you.

Vidua also reserves the right to make changes or adjustments to the Product Conditions. If We decide to make such significant changes or additions, We will inform you as User in advance via the website www.vidua.nl. This amendment will then apply with effect from 30 calendar days after notification to you as a User, for all the current subscription agreements and for all the services still purchased by you.

When it occurs that certain conditions or agreements in these Product conditions are not valid or can be destroyed, then that does not affect the validity of the other conditions and agreements described here. For the condition or agreement that is then no longer valid, Vidua shall have the right to propose a new condition and agreement that comes as close as possible to the content and purport of the previous agreement.

Deviation from these Product conditions is only possible if Vidua confirms this in writing in advance. What is then agreed upon in writing between Vidua and the User, and deviates from what has been

determined here, will prevail. The rest of the terms and conditions that are not deviated, will continue to exist and be valid.