

# Algemene voorwaarden

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding en begrippen</b>	<b>2</b>
Welke begrippen hanteren wij in deze algemene voorwaarden?	2
<b>Welke diensten levert Vidua?</b>	<b>3</b>
<b>Wanneer ben je Gebruiker van Vidua?</b>	<b>3</b>
Na registratie ben je Gebruiker	3
<b>Hoe kun je Vidua gebruiken?</b>	<b>3</b>
<b>Hoe moet je als Abonnee betalen voor Vidua?</b>	<b>4</b>
Registratie	4
Abonnementsovereenkomst - diensten	4
Tariefwijziging	4
Overige bepalingen voor betalingen	4
<b>Wat mag je als Gebruiker van ons verwachten?</b>	<b>5</b>
Certificaten	5
Persoonsgegevens	5
Geheimhouding	5
Beschikbaarheid diensten	6
<b>Wat verwachten wij van jou als Gebruiker?</b>	<b>6</b>
Juiste en volledige informatie	6
Apparaten en netwerk	6
Certificaten	6
Overige regels met betrekking tot de diensten en certificaten	7
Vertrouwende partij	8
<b>Wanneer ben je géén Gebruiker meer van Vidua?</b>	<b>8</b>
Herroepingsrecht van de Gebruiker	8
Opzegtermijn van de Gebruiker (niet zijnde herroepingsrecht)	8
Beëindiging door Vidua	8
<b>Overige belangrijke punten om rekening mee te houden</b>	<b>9</b>
Wijziging algemene voorwaarden of diensten	9
Aansprakelijkheid, risico en overmacht	9
Intellectueel eigendom	10
<b>Wat doen we in geval van een klacht of een geschil?</b>	<b>10</b>

## 1. Inleiding en begrippen

Dit zijn de algemene voorwaarden 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.

Vidua bouwt en beheert een platform voor digitalisering van interne en externe bedrijfsvoering. Met Vidua kun je veilig inloggen en in de toekomst veilig formele informatie opslaan, ondertekenen en uitwisselen. Dit gaat eenvoudig met een pincode via je eigen telefoon.

### 1.1 Welke begrippen hanteren wij in deze algemene voorwaarden?

In de algemene voorwaarden worden soms begrippen gehanteerd die misschien niet voor iedereen even helder en duidelijk zijn. Omdat wij het belangrijk vinden dat onze algemene voorwaarden 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 en certificaathouder altijd dezelfde partij.

**Algemene voorwaarden:** de afspraken die in dit document staan beschreven en welke van toepassing zijn op alle door Vidua geleverde diensten.

**Certificaat:** een elektronische bevestiging die gegevens voor het verifiëren van een elektronische handtekening met een bepaalde persoon verbindt en de identiteit van die persoon bevestigt.

**Certificaathouder:** een entiteit die geïdentificeerd wordt in een certificaat als de houder van de private sleutel behorend 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 abonnee daarom altijd dezelfde partij.

**Cleverbase:** geaccrediteerde QTSP 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.

**Digitale identiteit:** ook wel elektronische identiteit, de gegevens in elektronische vorm die worden toegevoegd aan of op logische wijze verbonden met andere elektronische gegevens en fungeren als uniek kenmerk van de identiteit van de eigenaar.

**Gebruiker:** ook wel eindgebruiker, een natuurlijke of rechtspersoon die een certificaat bezit uitgegeven door Vidua, maar zelf geen certificaten kan uitgeven.

**PKI-overheid:** de Public Key Infrastructure (PKI) van de Nederlandse overheid voor het uitgeven en beheren van digitale certificaten.

**Trust Service Provider:** 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 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:** merk- en handelsnaam van Cleverbase waaronder de diensten vallen die aan de Gebruiker worden geleverd.

## 2. Welke diensten levert Vidua?

Vidua levert diensten met betrekking tot het uitgeven, beheren en controleren van certificaten, informatie en communicatie in verband met identiteit en vertrouwelijkheid voor PKI-overheid.

De dienstverlening van Vidua voor veilig inloggen wordt mogelijk gemaakt met certificaten conform nationale en internationale wetgeving (het PKI stelsel van de Nederlandse overheid, de Europese EIDAS wetgeving).

Voor het afnemen van diensten bij Vidua zal je eerst als Gebruiker geregistreerd moeten zijn, waarna je tegen betaling gebruik kunt maken van onze dienstverlening. Deze dienstverlening wordt aangeboden in de vorm van een jaarlijks abonnement. Hiervoor sluit je als Abonnee per dienst een aparte abonnementsovereenkomst met Vidua.

## 3. Wanneer ben je Gebruiker van Vidua?

### 3.1 Na registratie ben je Gebruiker

Je bent Gebruiker van Vidua zodra je de registratie hebt voltooid, via de app of na verschijning op het kantoor van Vidua. De registratie is voltooid zodra de medewerkers van Vidua je aanvraag hebben goedgekeurd. Vanaf dat moment heb je ook verplichtingen. Deze verplichtingen heb je ook al op het moment dat je je e-mailadres nog niet geverifieerd hebt. De verplichtingen staan in deze algemene voorwaarden omschreven. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het verstrekken van juiste en correcte gegevens, het normaal gebruiken van het platform en de diensten van Vidua, of de eigen verantwoordelijkheid als Gebruiker voor het gebruiken van de juiste en correcte apparatuur.

Voor het registreren als Gebruiker dien je in sommige gevallen eenmalig administratiekosten te betalen. Zie voor meer informatie hierover onder punt 5.1.

## 4. Hoe kun je Vidua gebruiken?

Nadat je als Gebruiker van Vidua bent geregistreerd, kun je onze abonnementsdiensten gaan afnemen. Indien je als Gebruiker een dienst af wilt nemen van Vidua dan neem je deze dienst dus af door een abonnement te sluiten.

De inhoud van de dienst, de manier waarop je de dienst moet gebruiken en de vergoedingen van de dienst staan omschreven in de specifieke abonnementsovereenkomst. Deze sluit je af voordat je de dienst afneemt en daarbij zal je ook de kosten voor het abonnement vooraf moeten voldoen. De abonnementsovereenkomst komt tot stand doordat jij als Gebruiker uitdrukkelijk verklaart dat je de door Vidua aangeboden dienst wilt afnemen.

De abonnementsovereenkomst ga je daarbij aan voor één jaar. Zie voor de opzegtermijnen van de abonnementsdiensten punt 8.

## 5. Hoe moet je als Abonnee betalen voor Vidua?

Voor Vidua kan je als Abonnee betalen. Als Vidua hanteren wij hiervoor de volgende betalingsprocedures en betalingsmogelijkheden.

### 5.1 Registratie

Om Abonnee te worden bij Vidua moet je er eerst voor zorgen dat je geregistreerd wordt. Voor de registratie kan Vidua kosten in rekening brengen. Deze dien je te voldoen op de door Vidua op dat moment vastgestelde wijze. Hiervan zal Vidua je voorafgaand aan de registratie op de hoogte stellen.

### 5.2 Abonnementsovereenkomst - diensten

Vanaf het moment dat je de dienst gaat afnemen en de abonnementsovereenkomst dus hebt gesloten, gaat de abonnementsperiode van één jaar in. Daarna wordt deze abonnementsovereenkomst automatisch en stilzwijgend omgezet in een abonnementsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Zie voor de verschillende opzegtermijnen van deze abonnementsovereenkomsten (en diensten) punt 8.

De hoogte van de vergoeding staat opgenomen in de abonnementsovereenkomst van de specifieke dienst. De vergoeding die je voor de afgenomen dienst moet betalen, is een vooruitbetaling die Vidua jaarlijks door middel van automatische incasso of andere overeengekomen betalingsmethode zal innen.

### 5.3 Tariefwijziging

Vidua mag de tarieven voor de verschillende abonnementsdiensten tijdens de looptijd van de abonnementsovereenkomst eens per kalenderjaar wijzigen. Als Abonnee 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.

### 5.4 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 Abonnee en Vidua komen voor rekening van de Abonnee, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of een bepaling van dwingend recht anders voorschrijft.

Indien je als Abonnee 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 Abonnee.

## 6. Wat mag je als Gebruiker van ons verwachten?

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

### 6.1 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. 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 PKloverheid gelden.

Vidua heeft zich laten certificeren tegen de normen die aan haar zijn opgelegd vanuit PKloverheid.

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 certificatie dienstverlening conformeert Vidua zich aan ETSI 319 411-1, 319 411-2 en het Programma van Eisen PKloverheid. Dit is door een externe auditor vastgesteld conform het certificeringsschema ETSI 319 403-1.

## 6.2 Persoonsgegevens

Voor zover Vidua persoonsgegevens verwerkt, verwerkt zij deze voor de Gebruiker. Het kunnen uitvoeren van de registratie of de abonnementsovereenkomst 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.

## 6.3 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.

## 6.4 Beschikbaarheid diensten

Vidua zal doen wat commercieel redelijk is om te zorgen voor optimale beschikbaarheid en toegang tot haar diensten. Maar 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.

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.

## 7. 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.

### 7.1 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 voorgenoemde maatregelen zij in dit geval treft. Wel zal Vidua dit naar redelijkheid bepalen.

### 7.2 Apparaten en netwerk

Je bent zelf verantwoordelijk voor de juiste apparaten (zoals mobiele telefoon, tablet, pc en laptop), programmatuur (up to date virussoftware, besturingsprogramma's en overige beveiligingsmaatregelen), websites, databestanden en netwerk(verbindingen) om Vidua te kunnen gebruiken. Voor het gebruik van Vidua is het noodzakelijk dat je beschikt over een voldoende moderne mobiele telefoon en bijbehorend besturingssysteem.

Vidua kan voor de goede uitvoering van haar diensten eisen stellen aan de Gebruiker. Daarbij is de Gebruiker verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures van de door haar gebruikte apparaten, programmatuur, websites, databestanden, netwerken.

### 7.3 Certificaten

Vidua bouwt en beheert een platform voor digitalisering van interne en externe bedrijfsvoering. Hierdoor kun je als Gebruiker veilig inloggen en in de toekomst formele informatie opslaan, ondertekenen en uitwisselen. De onderliggende techniek voor deze dienstverlening bestaat uit certificaten.

Als Vidua daar om vraagt, verstrekt de Certificaathouder zo snel als mogelijk alle informatie die nodig is om de certificaatdienstverlening naar behoren uit te voeren. De Certificaathouder 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 Certificaathouder Vidua onmiddellijk over deze situatie.

Na verloop van de geldigheidsduur van het certificaat, is het certificaat niet meer te gebruiken. Je bent als Certificaathouder zelf verantwoordelijk voor de tijdige verlenging van certificaten. Je kunt als Certificaathouder geen rechten ontlenuen aan intern beleid dat Vidua de Certificaathouder aan het einde van de geldigheidsduur van het certificaat zou moeten informeren over het verlopen van de geldigheidsduur van het certificaat. Ook ben je zelf verantwoordelijk voor noodvervangning indien het sleutel materiaal gecompromitteerd is of er zich een andere calamiteit voordoet.

Een certificaat wordt uitgegeven voor een vooraf bepaald doel. Als Certificaathouder mag je het certificaat dan ook niet gebruiken voor een ander doel dan waarvoor het certificaat is uitgegeven.

De Certificaathouder voorkomt ongeautoriseerd gebruik van het certificaat. Dit brengt met zich mee dat de Certificaathouder 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 pincode niet op schrift stellen en de PIN-code niet aan een ander verstrekken.

Je trekt als Certificaathouder het certificaat zo spoedig mogelijk in, 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.

Nadat zich een van de bovenstaande situaties onder a tot en met e heeft voorgedaan, zorg je er als Certificaathouder voor dat je het gebruik van de betreffende sleutel onmiddellijk staakt.

De Certificaathouder voorkomt ongeautoriseerd gebruik van het certificaat.

#### 7.4 Overige regels met betrekking tot de diensten en certificaten

De Gebruiker/Certificaathouder zorgen ervoor dat er geen oneigenlijk of onrechtmatig gebruik wordt gemaakt van de diensten of certificaten. 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.

Een certificaat is voorts niet in de Wet op de identificatieplicht (Wid) als identiteitsdocument aangewezen en kan derhalve 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.

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

#### 7.5 Vertrouwende partij

De vertrouwende partij is de ontvanger van het bericht voorzien van het certificaat. Van hem wordt verwacht dat hij de geldigheid controleert van alle gebruikte certificaten. 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 Cleverbases) bevragen op <https://pki.cleverbases.com/cleverbases3c.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.

Voorts is het aan te bevelen dat de vertrouwende partij zich rekenschap geeft van de beperkingen van het gebruik van het certificaat zoals voortvloeit uit het certificaat zelf en uit de algemene voorwaarden.

## 8. 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.

## 8.1 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. Ook indien jij als Gebruiker hebt aangegeven en uitdrukkelijk verklaard hebt een abonnementsdienst van Vidua af te willen nemen, heb je de eerste 14 dagen een herroepingsrecht. Bij het afnemen van zowel de registratie 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 registratie als abonnementsdienst. Daarbij verklaar je als Gebruiker tevens afstand te doen van jouw recht van ontbinding zodra Vidua de overeenkomst is nagekomen.

Indien je als Gebruiker gebruik maakt van jouw herroepingsrecht van 14 dagen, dan zullen wij als Vidua de administratiekosten voor de registratie als Gebruiker terugbetalen. Bij het inroepen van jouw herroepingsrecht voor een abonnementsdienst zal Vidua de jaarlijkse abonnementskosten voor de periode van 14 dagen in rekening brengen. 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.

## 8.2 Opzegtermijn van de Gebruiker (niet zijnde herroepingsrecht)

In het geval je Gebruiker bent bij Vidua moet je rekening houden met de volgende opzeggingprocedure: 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.

## 8.3 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.

Als een certificaat door Vidua of door PKloverheid wordt ingetrokken, dan blijft de abonnementsovereenkomst van jou als Gebruiker met Vidua bestaan.

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.

# 9. Overige belangrijke punten om rekening mee te houden

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

## 9.1 Wijziging algemene voorwaarden 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



voorwaarden moet doorvoeren, zullen wij jou als Gebruiker van tevoren via de website [www.vidua.nl](http://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 voorwaarden 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](http://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 voorwaarden 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 voorwaarden 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.

## 9.2 Aansprakelijkheid, risico en overmacht

Vidua is uitsluitend aansprakelijk voor door de Gebruiker of Vertrouwende Partij geleden schade vanwege gebruik van of vertrouwen op het gekwalificeerde certificaat, wanneer die schade is veroorzaakt door een aan Vidua toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze algemene voorwaarden. Vidua sluit elke aansprakelijkheid voor indirecte schade geleden door of vanwege een gekwalificeerd certificaat 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 €2.500.000 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.

### 9.3 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.

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

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

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](mailto:klantenservice@vidua.nl). Zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen tien (10) werkdagen nemen wij contact met je op.

In geval van een geschil en 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.