

# Algemene & Gebruikersvoorwaarden



# Table of Contents

---

- 1. Inleiding en begrippen
  - 1.1 Welke begrippen & hanteren Wij in deze algemene gebruikersvoorwaarden?
  - 1.2 Hiërarchie van documentatie
- 2. Wanneer ben je Gebruiker van Vidua?
- 3. Hoe kun je Vidua gebruiken?
- 4. Moet je als Gebruiker betalen voor Vidua?
  - 4.1 Gratis diensten
  - 4.2 Betaalde diensten
  - 4.3 Tariefwijziging
  - 4.4 Overige bepalingen voor betalingen
- 5. Wat mag je als Gebruiker van ons verwachten?
  - 5.1 Persoonsgegevens
  - 5.2 Geheimhouding
  - 5.3 Beschikbaarheid diensten
- 6. Wat verwachten Wij van jou als Gebruiker?
  - 6.1 Juiste en volledige informatie
  - 6.2 Veilig gebruik
  - 6.3 Overige regels met betrekking tot de diensten van Vidua
  - 6.4 Vertrouwende partij
- 7. Wanneer ben je géén Gebruiker meer van Vidua?
  - 7.1 Herroepingsrecht van de Gebruiker
  - 7.2 Opzegtermijn van de Gebruiker (niet zijnde herroepingsrecht)
  - 7.3 Beëindiging door Vidua
- 8. Overige belangrijke punten om rekening mee te houden
  - 8.1 Wijziging algemene gebruikersvoorwaarden of diensten
  - 8.2 Aansprakelijkheid, risico en overmacht
  - 8.3 Intellectueel eigendom
- 9. Wat doen we in geval van een klacht of een geschil?

# 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 sleutelgegevens. 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](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 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](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 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](mailto: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.