

Algemene Voorwaarden Aangetekende.email

Algemeen

Connect Solutions BVBA met maatschappelijke zetel te 3550 Heusden-Zolder, Zandstraat 187 en met ondernemingsnummer 0843.871.294 heeft een dienst ontwikkeld voor elektronische aangetekende bezorging (aangetekende e-mail). De Gebruiker en CONNECT SOLUTIONS sluiten een overeenkomst voor het gebruik en beheer van de dienst Aangetekende.email van CONNECT SOLUTIONS.

In deze Algemene Voorwaarden worden specifieke termen gebruikt, die als volgt worden begrepen:

Vertrouwensdienst: de elektronische dienst die wordt verricht overeenkomstig eIDAS Verordening (EU) Nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad en die onder meer de Elektronisch Aangetekende Bezorging (Aangetekende e-mail) van berichten regelt;

Aangetekende E-mail (Elektronisch Aangetekende Bezorging): Vertrouwensdienst overeenkomstig eIDAS Verordening (EU) Nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad, waarmee het verzenden en ontvangen van berichten tussen partijen via elektronische weg wordt geregeld en die bewijs verschaft aan betrokken partijen betreffende de uitgewisselde gegevens en de wijze waarop deze werden afgehandeld, alsook zekerheid biedt over de integriteit van de uitgewisselde gegevens en beschermt tegen het risico van verlies, diefstal, beschadiging of onbedoelde wijziging;

Dienst Aangetekende.email: de vertrouwensdienst aangeboden door Connect Solutions inzake de verzending en ontvangstname van Aangetekende e-mails;

Account: account waaraan een enkele Gebruiker (of meerdere Gebruikers in het geval van rechtspersonen) zijn gekoppeld met het oog op toegang tot de dienst Aangetekende.email;

Gebruiker: natuurlijke persoon met toegang tot een Account;

Beheerder: Gebruiker die namens zijn/haar natuurlijk persoon of namens een rechtspersoon toegang heeft tot een Account met inbegrip van specifieke beheersfuncties, zoals het toevoegen of verwijderen van Gebruikers.

Abonnement: een inschrijving door een Account op de dienst Aangetekende.email;

Ontvanger: Gebruiker van de dienst Aangetekende.email, die een Aangetekende e-mail ontvangt van een Verzender die tevens Gebruiker is van de dienst Aangetekende.email;

Verzender: Gebruiker van de dienst Aangetekende.email, die een Aangetekende e-mail verzendt naar een Ontvanger die tevens Gebruiker is van de dienst Aangetekende.email;

Credit: ondeelbare eenheid van tegoed, dat kan worden aangekocht binnen een Account;

Itsme: Itsme (www.itsme.be) is een Belgische identificatiedienst uitgebaat door Belgian Mobile ID NV (Sint Goedeleplein 5, 1000 Brussel - ondernemingsnummer 0541.659.084), een consortium van Belgische toonaangevende banken en mobiele netwerk operators.

1. Doel

Deze Algemene Voorwaarden hebben tot doel de voorwaarden vast te leggen voor het ter beschikking stellen van de dienst Aangetekende.email door Connect Solutions aan de Gebruiker en het gebruik ervan door de Gebruiker in toepassing van eIDAS Verordening (EU) Nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt en tot intrekking van Richtlijn 1999/93/EG.

De dienst Aangetekende.email wordt aangeboden als een webapplicatie en is toegankelijk via de url: <https://www.aangetekende.email>

De dienst Aangetekende.email wisselt alleen berichten uit binnen de dienst, wat betekent dat de Verzender het bericht binnen de dienst plaatst en de Ontvanger het bericht binnen de dienst ophaalt. Geen enkele andere eRDS provider dan Connect Solutions is betrokken bij de voorziening van de vertrouwensdienst.

2. Inwerkingtreding en duur

De overeenkomst treedt in werking na het voltooien van het Abonnement en het aanvaarden van de onderhavige voorwaarden en blijft van kracht tot het Abonnement wordt verwijderd.

3. Inschrijving

3.1 Verzender (natuurlijk persoon)

De Verzender moet een Account aanmaken en zich vervolgens abonneren op de dienst Aangetekende.email. Twee-factor authenticatie moet worden ingeschakeld wanneer u geabonneerd bent op de dienst Aangetekende.email.

Om u te abonneren op de dienst Aangetekende.email, moet een eenmalige identificatie op hoog niveau van vertrouwen plaatsvinden. Hiervoor moet een authenticatie met het Belgische eID-authenticatiecertificaat, een elektronische handtekening met de Belgische eID of een elektronische handtekening/zegel met een eIDAS-gekwalificeerd certificaat of de identificatieprocedure Itsme door de natuurlijke persoon worden uitgevoerd. Als alternatief wordt een face-to-face fysieke identificatie van de natuurlijke persoon uitgevoerd door Connect Solutions.

Het Aangetekende.email Abonnement wordt pas geactiveerd nadat een positieve validatie van de identificatieresultaten uitgevoerd werd (uitgevoerd door de beheerder of de verkooprol van Connect Solutions).

In geval van identificatie met het eID-authenticatiecertificaat of een gekwalificeerd handtekening/ zegelcertificaat (bijv. Het Belgische eID-handtekeningcertificaat), wordt het Aangetekende.email Abonnement pas geactiveerd nadat een positieve validatie van de authenticatie en de geldigheid van het certificaat (vervaldatum, intrekingsstatus door middel van CRL / OCSP-antwoorden) uitgevoerd werd.

In het geval van identificatie met Itsme, wordt het Aangetekende.email Abonnement pas geactiveerd nadat een positieve validatie van de identiteit van de aanvrager door Itsme uitgevoerd werd. De dienst Aangetekende.email bepaalt een succesvolle identificatie door Itsme door middel van de verificatie van de elektronische handtekening op de set van identificatiegegevens die door Itsme

geretourneerd wordt naar de dienst Aangetekende.email.

In het geval van fysieke identificatie van de persoon wordt het Aangetekende.email Abonnement pas geactiveerd als de identiteit van de aanvrager positief is bevonden door middel van het paspoort/ID-kaart die hij/zij bezit en fysieke gelijkenis met de foto op het paspoort/ID-kaart.

Ook moeten een e-mailadres en een mobiel telefoonnummer worden opgegeven. De dienst Aangetekende.email verifieert de geldigheid van zowel het e-mailadres als het mobiele telefoonnummer door verificatie codes van 6 cijfers te verzenden naar beide, die door de aanvrager op het webformulier moeten worden ingevoerd.

3.2 Verzender (rechtspersoon)

De verzender moet een Account aanmaken en zich vervolgens abonneren op de dienst Aangetekende.email. Twee-factor authenticatie moet worden ingeschakeld wanneer geabonneerd op de dienst Aangetekende.email voor elke Gebruiker die toegang heeft tot de dienst Aangetekende.email.

De persoon die het aanvraagproces uitvoert, moet eerst de basisidentificatie voor de natuurlijke persoon met succes uitvoeren (zie 3.1 §2).

Vervolgens moet de persoon die het aanvraagproces uitvoert een vooraf ingevuld goedkeuringsformulier, elektronisch ondertekend door een wettelijke vertegenwoordiger van het bedrijf (gebruik makende van het Belgische eID of een ander eIDAS-gekwalificeerd certificaat), uploaden. Het goedkeuringsformulier bevat de machtiging van de persoon die het aanvraagproces uitvoert en, indien nodig, van andere werknemers (het is een eindige lijst) om het Aangetekende.email bedrijfs- Abonnement volledig te gebruiken en te beheren. Dit omvat ook een machtiging van de personen die op het formulier staan om andere gebruikers op de dienst Aangetekende.email te beheren (toevoegen, wijzigen of verwijderen). Als er geen elektronische handtekening mogelijk is, wordt een handgeschreven ondertekend goedkeuringsformulier met naam, datum en handgeschreven handtekening van de wettelijke vertegenwoordiger in originele vorm verzonden naar Connect Solutions (bijvoorbeeld per post).

Het is de verplichting van het bedrijf / de rechtspersoon om het "goedkeuringsformulier" in de interne handtekeningbevoegdheden van het bedrijf op te nemen.

Vervolgens upload de persoon die het aanvraagproces uitvoert voor het bedrijfs- Abonnement, met gebruikmaking van het daarvoor bestemde veld, documenten die de identiteit van de wettelijke vertegenwoordiger van het bedrijf aantonen (bijvoorbeeld het meest recente "KBO-uittreksel" voor Belgische bedrijven).

Het Aangetekende.email Abonnement wordt pas geactiveerd na een positieve validatie van de inschrijving (uitgevoerd door de beheerder of de verkooprol van Connect Solutions).

Allereerst wordt de elektronische handtekening van de wettelijke vertegenwoordiger van het bedrijf op het goedkeuringsformulier geverifieerd door Connect Solutions. Deze beoordeling bevat de beoordeling van de geldigheid van de handtekening en certificaten (inclusief CRL/OCSP-antwoorden). In het geval van een handgeschreven handtekening, wordt een verificatie uitgevoerd door te zien of het een origineel document is (geen kopie) en de naam, de datum en de handgeschreven handtekening op het formulier staan.

Indien succesvol geverifieerd, wordt er een verificatie uitgevoerd of de natuurlijke persoon die het

goedkeuringsformulier heeft ondertekend, gemachtigd is om namens het bedrijf te handelen (d.w.z. inderdaad een wettelijke vertegenwoordiger is). Voor Belgische bedrijven wordt gebruik gemaakt van het KBO-register. Naast het KBO-register worden door Connect Solutions ook andere bedrijfsregisters gebruikt om de verificatie uit te voeren. Alleen de onafhankelijke zoekopdracht door Connect Solutions zelf wordt gebruikt als referentie, en niet de documenten die zijn geüpload door de persoon die het aanvraagproces uitvoert.

Bij de volgende stap controleert Connect Solutions of de Gebruiker die het aanvraagproces uitvoert, ook wordt vermeld op het goedkeuringsformulier als een van de personen die gemachtigd zijn om het Aangetekende.email-bedrijfs- Abonnement volledig te gebruiken en te beheren. Hiervoor worden de identificatieresultaten van de basisidentificatie voor deze persoon als natuurlijke persoon (zie hierboven) en de inhoud van het goedkeuringsformulier gebruikt door Connect Solutions.

Ook moet voor elke gebruiker een e-mailadres en een mobiel telefoonnummer worden opgegeven. De dienst Aangetekende.email controleert de geldigheid van zowel het e-mailadres als het mobiele telefoonnummer door verificatiecodes van 6 cijfers te verzenden naar beide, die moeten worden ingevoerd op het webformulier.

3.3 Ontvanger (natuurlijk persoon)

Een Account aanmaken of inschrijven (abonnement op de dienst Aangetekende.email) in de betekenis van eIDAS is niet noodzakelijk voor een natuurlijke persoon. Als de Ontvanger dat wenst, is dezelfde inschrijvingsprocedure zoals beschreven in 3.1 van toepassing.

3.4 Ontvanger (rechtspersoon)

Een rechtspersoon Ontvanger moet een Account aanmaken en zich abonneren op de dienst Aangetekende.email. Dezelfde inschrijvingsprocedure zoals beschreven in 3.2 is van toepassing.

4. Dienst gebruik

4.1 Verzender (natuurlijk persoon)

Aangezien een Verzender geabonneerd moet zijn voor de dienst Aangetekende.email, wordt twee-factor authenticatie of andere (zie 5.) afgedwongen om zich aan te melden bij de dienst.

4.2 Verzender (rechtspersoon)

Aangezien een Verzender geabonneerd moet zijn voor de dienst Aangetekende.email, wordt twee-factor authenticatie of andere (zie 5.) afgedwongen om zich aan te melden bij de dienst.

4.3 Ontvanger (natuurlijk persoon)

Als de Ontvanger niet is geabonneerd op de dienst Aangetekende.email, ontvangt hij/zij een melding per e-mail en kan hij/zij het bericht ophalen door op de ophaling pagina zijn/haar e-mailadres en mobiele telefoonnummer in te voeren die door de Verzender aan de dienst Aangetekende.email werd overgemaakt bij het verzenden van het bericht. Nadien worden twee verschillende eenmalige wachtwoorden verstuurd naar respectievelijk het e-mailadres en het mobiele nummer, die moeten worden ingevoerd op de ophaling webpagina. Na een succesvolle controle door de dienst Aangetekende.email kan het bericht worden opgehaald. Dit tijdelijk gecreëerde adres van de

Ontvanger zal worden verwijderd cf. de tijdframes zoals uiteengezet in hoofdstuk 10.

Deze ophaling procedure kan zo vaak als nodig worden herhaald zolang het gerelateerde bericht wordt bijgehouden door de dienst Aangetekende.email zoals uiteengezet in hoofdstuk 10.

Als de Ontvanger is geabonneerd op de dienst Aangetekende.email, kan hij/zij het bericht ophalen door zich aan te melden bij de dienst. Aangezien een Ontvanger is geabonneerd op de dienst Aangetekende.email in dit geval, wordt twee-factor authenticatie of andere (zie 5.) afgedwongen om zich aan te melden bij de dienst.

4.4 Ontvanger (rechtspersoon)

Aangezien een Ontvanger geabonneerd moet zijn voor de dienst Aangetekende.email, wordt twee-factor authenticatie of andere (zie 5.) afgedwongen om zich aan te melden bij de dienst.

5. Twee-factor authenticatie en andere aanmeldingsmechanismen

Twee-factor authenticatiemechanismen toegestaan voor de dienst Aangetekende.email-service:

- Gebruiker ID (zelf gekozen gebruikersnaam) + wachtwoord (door kennis) + eenmalig wachtwoord per SMS (6 cijfers in het bereik van 0 tot 9)

Andere aanmeldingsmechanismen:

- Aanmelding met de Belgische eID gekoppeld aan het Account
- Aanmelden met ander eIDAS-gequalificeerd handtekening/zegel certificaat gekoppeld aan het Account
- Aanmelding met Itsme account gekoppeld aan het Account

6. Wachtwoord beleid

- Wachtwoorden moeten minimaal 6 tekens lang zijn en minimaal één letter, één cijfer en een speciaal teken bevatten
- Na 3 mislukte aanmeldingen, wordt een captcha gebruikt om te verifiëren dat invoer niet door een robot wordt gedaan
- Na 7 opeenvolgende mislukte aanmeldingen is het wachtwoord vergrendeld en moet de wachtwoord resetprocedure worden gestart om te ontgrendelen.

In het geval van een bedrijfs- Account met meerdere Gebruikers, kan het wachtwoord worden gereset door een andere Gebruiker van het bedrijfs- Account.

De Gebruiker kan ook het wachtwoord zelf resetten door in te loggen met een alternatief aanmeldingsmechanisme (bijvoorbeeld identificatieservice of aanmelding met gekwalificeerd certificaat/zegel) en het wachtwoord opnieuw in te stellen.

Als alternatief kan een gebruiker een wachtwoord reset aanvragen op het aanmeldingsscherm. Er worden twee verschillende verificatiecodes verzonden naar het e-mailadres en mobiele telefoonnummer die zijn ingevoerd bij het maken van de Gebruiker (zie hoofdstuk 3), die moeten

worden ingevoerd op het webformulier. Als dit correct is, kan een nieuw wachtwoord worden ingesteld.

8. Verwijderen van een actief abonnement op de Aangetekende.email-service

Een actief Abonnement op de dienst Aangetekende.email kan worden afgesloten en verwijderd. Hiertoe dient de Gebruiker zich aan te melden op het Account en te beschikken over de status van Beheerder.

Nadat het verwijderen van het Abonnement is bevestigd, wordt het Abonnement gemarkeerd voor verwijdering om vervolgens na een periode van 45 dagen volgend op de dag van markering voor verwijdering definitief verwijderd te worden.

Vanaf de dag volgend op de markering voor verwijderen kunnen geen nieuwe berichten meer naar het Account verstuurd worden. Berichten die nog klaarstaan ter ontvangst name dienen in deze periode nog afgehandeld te worden. Verzenden van uitgaande berichten is niet meer mogelijk in deze periode.

9. Verzenden en in ontvangst name van een Aangetekende e-mail

9.1 De Verzender logt in op het platform (zie 4.1 en 4.2) en voert de Ontvanger in. Als de Ontvanger een rechtspersoon is, moet het ondernemingsnummer worden ingevoerd. Als de Ontvanger een natuurlijk persoon is, dient het e-mailadres van de natuurlijk persoon ingevoerd te worden. In geval de Ontvanger een natuurlijk persoon is die niet geabonneerd is op de dienst Aangetekende.email dient tevens het mobiele telefoonnummer van de natuurlijk persoon ingevoerd te worden. Het bericht wordt verzonden.

Na het verzenden van het bericht en voordat het bericht aan de Ontvanger wordt bezorgd, plaatst Connect Solutions een gekwalificeerde elektronische zegel incl. gekwalificeerde tijdstempel over het bericht (timestamped PAdES LTV-type) als Connect Solutions' bewijs van verzending.

Het bericht opgesteld door de Verzender incl. service metadata toegevoegd door Connect Solutions (informatie met betrekking tot de Verzender, informatie met betrekking tot de Ontvanger, tijdstempel van verzending als onderdeel van de elektronische zegel) staat voor het "bewijs van verzending". Het wordt dan in de elektronische brievenbus van de Ontvanger geplaatst (als de Ontvanger geen abonnee is, is deze brievenbus tijdelijk).

De Ontvanger van het bericht kan de identiteit van de Verzender verifiëren door middel van de metadata die Connect Solutions heeft toegevoegd aan het oorspronkelijke bericht van de Verzender, die verzegeld is door Connect Solutions.

9.2 De Ontvanger identificeert zichzelf (zie 4.3 en 4.4) alvorens het bericht te kunnen ophalen.

Vervolgens moet de Ontvanger actief klikken op de knop "bevestigen voor ontvangst".

Connect Solutions creëert vervolgens het "bewijs van ontvangst" door service metadata toe te voegen aan de reeds bestaande "bewijs van verzending" en deze op te slaan in de brievenbus van de Verzender en de Ontvanger. Deze service metadata omvat een tijdstempel van ontvangst als onderdeel van de elektronische zegel (PAdES LTV-type) die door Connect Solutions geplaatst wordt.

Zowel Verzender als Ontvanger kan vervolgens het "bewijs van ontvangst" downloaden incl. het oorspronkelijke bericht van de Verzender en alle service metadata zoals hierboven beschreven.

10. Geldigheids- en bewaringstermijn Aangetekende e-mail

10.1 Nadat de Aangetekende e-mail is verzonden, ontvangt de Ontvanger hiervan een notificatie per e-mail en wordt het bericht ter beschikking gesteld in het Account van de Ontvanger. De Ontvanger heeft vanaf dat moment een termijn van 14 dagen om de Aangetekende e-mail op te halen.

10.2 Indien de Ontvanger de aangetekende e-mail niet binnen de termijn van 14 dagen heeft opgehaald, wordt de aangetekende e-mail verwijderd uit het Account van de Ontvanger. De Verzender ontvangt hiervan een notificatie per e-mail. De Verzender heeft vanaf dat moment nog 30 dagen de tijd om het niet opgehaalde bericht in de PDF formaat te downloaden, inclusief het originele e-mail bericht en eventuele bijlagen, voorzien van een gekwalificeerde zegel van Connect Solutions met bewijs van de datum en tijdstip van verzending. Na de periode van 30 dagen zal het bericht verwijderd worden uit het Account van de Verzender. Het is de verantwoordelijkheid van de Verzender om het bericht in PDF formaat binnen deze periode van 30 dagen te downloaden.

10.3 Op het moment dat de Aangetekende e-mail is opgehaald door de Ontvanger, ontvangt de Verzender hiervan een notificatie per e-mail. Vanaf dat ogenblik hebben zowel de Verzender als de Ontvanger 30 dagen de tijd om het bericht in PDF formaat te downloaden, bestaande uit het originele e-mail bericht en eventuele bijlagen, voorzien van een gekwalificeerde zegels van Connect Solutions met bewijs van en de datum en tijdstip van verzending en ontvangst name. Na de periode van 30 dagen zal het bericht verwijderd worden uit het Account van zowel de Verzender als dat van de Ontvanger. Het is de verantwoordelijkheid van de Verzender en de Ontvanger om het bericht in PDF formaat binnen deze periode van 30 dagen te downloaden.

De zegels in de PDF file zijn van het type PAdES LTV (lange termijn validatie), wat wil zeggen dat de geldigheidsinformatie van de certificaten op het moment van ondertekening (CSP/OCSP responses) opgenomen is in de zegel. Dit verzekert dat de geldigheid van de zegel gedurende een lange termijn geverifieerd kan worden en dit zelfs na het vervallen van de certificaten, gebruik makende van handtekening validatie software, zonder enige tussenkomst van Connect Solutions.

BELANGRIJK! Eens gedownload, is het steeds de verantwoordelijkheid van de Verzender en de Ontvanger om ALLE elektronische zegels in de gedownloadede PDF file te controleren op geldigheid om zeker te zijn dat er geen ongeautoriseerde wijzigingen aan het document zijn aangebracht. Dit kan gebeuren door PDF file te openen in de handtekening validatie software en de geldigheid van alle zegels te controleren. De zegels in de PDF file zijn van het type PAdES LTV (lange termijn validatie), wat wil zeggen dat de geldigheidsinformatie van de certificaten op het moment van ondertekening (CSP/OCSP responses) opgenomen is in de zegel. Dit verzekert dat de geldigheid van de zegel gedurende een lange termijn geverifieerd kan worden en dit zelfs na het vervallen van de certificaten, gebruik makende van handtekening validatie software, zonder enige tussenkomst van Connect Solutions.

10.4 De Gebruiker neemt de nodige voorzieningen om ervoor te zorgen dat notificaties per e-mail niet in de spam belanden en zal indien nodig de e-mail adressen admin@aangetekende.email en support@aangetekende.email toevoegen aan de veilige afzenders in de spam instellingen.

10.5 Het is de verantwoordelijkheid van de Gebruiker, wanneer hij connecteert met de dienst Aangetekende.email om na te kijken of dit gebeurt via een beveiligde URL en dit door te controleren op HTTPS in de browser en de certificaten na te kijken om zeker te zijn dat de site is geïdentificeerd als zijnde deze van Connect Solutions BVBA, Heusden-Zolder, Limburg, BE. Er zal enkel op hyperlinks in e-mails geklikt mogen worden als deze beginnen met <https://www.aangetekende.email/>

10.6 Gegevens verzonden en ontvangen gebruikmakende van een gekwalificeerde dienst voor elektronisch aangetekende bezorging hebben een rechtsgeldig effect en genieten het vermoeden van de integriteit van de gegevens, het verzenden van die gegevens door de geïdentificeerde Verzender, de ontvangst ervan door de geïdentificeerde Ontvanger en de juistheid van de datum en tijd van verzending en ontvangst zoals aangegeven door de gekwalificeerde dienst voor elektronisch aangetekende bezorging.

10.7 **BELANGRIJK!** Ongeacht of de Ontvanger de e-mail voor ontvangst bevestigde, wordt hij geacht in de mogelijkheid te zijn geweest om kennis te nemen van de inhoud van de aangetekende e-mail. De inhoud van de aangetekende e-mail zal dan ook tegenstelbaar zijn aan de Ontvanger.

Niettegenstaande het gebruiksgemak dat geboden wordt door de dienst Aangetekende.email, door middel van notificaties per e-mail, is het de verantwoordelijkheid van de Gebruiker om op regelmatige basis het Account te consulteren om na te gaan of er nieuwe Aangetekende e-mails klaarstaan ter in ontvangst name.

Het is de verantwoordelijkheid van de Ontvanger om binnen de in artikel 10 vermelde termijnen de Aangetekende e-mails die hij ontvangt te bevestigen voor ontvangst, het bericht en de bijlage te lezen en hieraan gevolg te geven. CONNECT SOLUTIONS zal hierop geen controle uitoefenen en is niet verantwoordelijk voor enig gevolg voortvloeiend uit de Aangetekende e-mail en het niet behandelen ervan.

10.8 **BELANGRIJK!** Als de Verzender een aangetekend bericht verzendt via de dienst Aangetekende.email naar een Ontvanger die geen Abonnement heeft op de dienst Aangetekende.email, is het de verantwoordelijkheid van de Verzender om ervoor te zorgen dat hij/zij een overeenkomst heeft met de Ontvanger aangaande het overmaken van aangetekende zendingen in elektronisch formaat en hij/zij een overeenkomst heeft over de combinatie van e-mailadres en mobiel telefoonnummer dat voor dit doel kan worden gebruikt.

Het is ook de verantwoordelijkheid van de Verzender om ervoor te zorgen dat de Ontvanger correct wordt geïnformeerd over de juridische gevolgen, tijdschema's en andere bepalingen zoals uiteengezet in hoofdstuk 10 en eventuele andere relevante bepalingen uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden.

10.9 CONNECT SOLUTIONS zal geen enkele controle uitoefenen met betrekking tot de uitvoering van de verantwoordelijkheden zoals vermeld in 10.8. Het is daarom de volledige verantwoordelijkheid van de Verzender om te zorgen voor correct gebruik van de dienst en naleving van de Algemene Voorwaarden.

10.10 De dienst Aangetekende.email behoudt alleen het juridische effect en de status van eIDAS gekwalificeerd in geval van correct gebruik en naleving van de Algemene Voorwaarden.

11. Beheer en gebruik van het Account op de dienst Aangetekende.email

11.1 De toegang tot en het gebruik van de dienst Aangetekende.email is strikt persoonlijk verbonden aan de Gebruiker. De Gebruiker zal zijn paswoord of andere login informatie niet bekendmaken aan derden en deze op zorgvuldige wijze bewaren, opdat derden zich niet op onrechtmatige wijze toegang kunnen verschaffen tot de dienst Aangetekende.email.

11.2 In geval van twijfel omtrent eventuele schending van de vertrouwelijkheid en/of de integriteit van de persoonsgegevens, dient de Gebruiker onverwijld het nodige te doen ter controle, bescherming en blokkering van de betreffende Gebruiker of Account, alsook het informeren van CONNECT SOLUTIONS omtrent het mogelijke beveiligingsincident.

De Gebruiker draagt te allen tijde de verantwoordelijkheid voor het zorgvuldige beheer van de login data en alle mogelijke daaruit voortvloeiende handelingen op de dienst Aangetekende.email.

11.3 In het geval van een Account voor een rechtspersoon, is de rechtspersoon verantwoordelijk voor het nauwkeurige beheer van Gebruikers op het Account, inclusief toevoeging, wijziging en (tijdige) verwijdering van Gebruikers en het verlenen van toegangsrechten aan de Gebruikers. Alle Gebruikers van een Account voor rechtspersonen treden op namens de rechtspersoon en het is de verantwoordelijkheid van de rechtspersoon om ervoor te zorgen dat alle Gebruikers op de hoogte zijn van en zich houden aan deze Algemene Voorwaarden.

11.4 Een abonnee van een rechtspersoon kan andere, extra personen die bevoegd zijn voor gebruik en beheer van het bedrijf Abonnement toevoegen. Hiervoor moet de wettelijke vertegenwoordiger van het bedrijf dezelfde procedure uitvoeren als voor de allereerste inschrijving met behulp van het goedkeuringsformulier (zie 3.2).

11.5 De inhoud van de verzonden Aangetekende e-mails is te allen tijde de verantwoordelijkheid van de Verzender. CONNECT SOLUTIONS is niet verantwoordelijk voor de inhoud, die middels het gebruik van de dienst Aangetekende.email aan de Ontvanger ter beschikking wordt gesteld.

11.6 De Gebruiker is ertoe gehouden elke vorm van (persoons)gegevens, waarmee hij binnen de dienst Aangetekende.email in contact komt, met gepaste vertrouwelijkheid te behandelen, uitsluitend te gebruiken binnen de dienst Aangetekende.email en slechts in functie van de noodwendigheden van de gebruikte diensten.

In geval van oneigenlijk gebruik van de dienst Aangetekende.email, behoudt CONNECT SOLUTIONS zich het recht voor om het gebruik van het Account tijdelijk op te schorten, de toegang tot het Account aan één of meerdere Gebruikers tijdelijk te ontzeggen, het Account af te sluiten of de toegang tot het Account definitief te ontzeggen aan een daaraan verbonden Gebruiker.

CONNECT SOLUTIONS behoudt zich het recht voor een schadevergoeding te vorderen in geval zij rechtstreeks of onrechtstreeks schade lijdt door het oneigenlijk gebruik van het Account.

11.7 Het is de verantwoordelijkheid van de Gebruiker om nauwkeurige veiligheidsmaatregelen te nemen (bijvoorbeeld antivirus, up-to-date besturingssysteem, ...) op het apparaat vanwaar de dienst Aangetekende.mail wordt gebruikt.

12. Aansprakelijkheid

12.1 In overeenstemming met Verordening 910/2014 Art. 13 is CONNECT SOLUTIONS aansprakelijk voor opzettelijk of uit onachtzaamheid toegebrachte schade aan een natuurlijke persoon of rechtspersoon die te wijten is aan een verzuim de verplichtingen uit hoofde van deze verordening na te leven.

De opzet of nalatigheid van een gekwalificeerde verlener van vertrouwensdiensten wordt vermoed tenzij de gekwalificeerde verlener van vertrouwensdiensten bewijst dat de in de eerste subparagraaf bedoelde schade is ontstaan zonder dat er sprake was van opzet of nalatigheid van die gekwalificeerde verlener van vertrouwensdiensten.

12.2 Connect Solutions BVBA kan niet aansprakelijk gesteld worden voor:

- schade van welke aard dan ook van de Gebruiker indien Connect Solutions BVBA kan bewijzen dat dit het gevolg is van overmacht of problemen bij externe partijen of tekortkoming van externe partijen in het nakomen van hun verplichtingen;
- schade van welke aard dan ook van de Gebruiker indien Connect Solutions BVBA kan bewijzen dat dit het gevolg is van het niet naleven door de Gebruiker van deze Algemene Voorwaarden.
- vernieling, beschadiging of diefstal van software door externe invloeden;
- gevolgen van het hacken van de dienst Aangetekende.email (applicatie, servers, infrastructuur);
- schadeclaims of juridische procedures met betrekking tot enige intellectueel rechterlijke bescherming van het door de Gebruiker aangeleverde materiaal.
- voor gevolgschade en/of enigerlei onrechtstreekse schade, met inbegrip van gebruiks - en winstderving, behoudens in geval van bedrog of opzettelijke fout.

12.3 De schadevergoeding waartoe CONNECT SOLUTIONS op basis van deze overeenkomst aansprakelijk kan zijn, wat ook de oorzaak, de aard of het voorwerp van de vordering is, zal maximaal 1.250.000,00 euro bedragen per schadegeval en per jaar, met dien verstande dat schade die zich voordoet bij diverse klanten als gevolg van één enkel schadeverwekkend feit, beschouwd wordt als één schadegeval.

12.4 In geval de Gebruiker aanspraak meent te kunnen maken op een vergoeding stelt hij CONNECT SOLUTIONS daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis. Het is hem niet toegelaten betaling van openstaande facturen in te houden of uit te stellen.

12.5 Het gebruik van de dienst Aangetekende.email voor transacties met een individuele waarde groter dan 3.000,00 euro wordt afgeraden door CONNECT SOLUTIONS en gebeurt desgevallend op de loutere verantwoordelijkheid en voor risico van de Gebruiker tenzij anders overeengekomen.

13. Onderhoud en beschikbaarheid

13.1 CONNECT SOLUTIONS besteedt de vereiste zorg aan de beschikbaarheid van de dienst Aangetekende.email en is enkel belast met een inspanningsverbintenis. Tijdelijke onbeschikbaarheid van de dienst Aangetekende.email kan evenwel nooit aanleiding zijn tot boete, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

13.2 De Gebruiker aanvaardt dat in geval van onderhoud of aanpassingswerken van de dienst Aangetekende.email, dan wel de onderliggende infrastructuur, de toegang tot en het gebruik van de dienst Aangetekende.email tijdelijk niet beschikbaar zullen zijn.

13.3 CONNECT SOLUTIONS streeft ernaar om niet-dringende onderhouds- of aanpassingswerken uit te voeren op werkdagen vóór 9 uur en na 18 uur of op niet-werkdagen. Indien dit niet mogelijk is voor CONNECT SOLUTIONS, zal zij de Gebruiker hiervan per e-mail in kennis stellen en de voorziene duur van de werken meedelen en dit minstens 24 uur voorafgaand aan de start van de onderhouds- of aanpassingswerken.

13.4 Indien de Gebruiker een probleem ondervindt bij de toegang tot of het gebruik van de dienst Aangetekende.email, dient hij dit onverwijld te melden aan CONNECT SOLUTIONS. De Gebruiker beschrijft zo nauwkeurig mogelijk het probleem en de gevolgen daarvan.

14. Overmacht

Geen enkele partij zal aansprakelijk zijn wanneer het haar onmogelijk zou worden gemaakt om al haar verplichtingen, of een gedeelte daarvan, na te komen door het plaatsvinden van gebeurtenissen die het karakter van overmacht hebben, zoals gewoonlijk weerhouden door de rechtspraak.

Bovendien worden uitdrukkelijk als gevallen van overmacht beschouwd: oproer, totale of gedeeltelijke stakingen, binnen of buiten de onderneming, lock-out, zwaar noodweer, epidemieën, het blokkeren van transport- of bevoorradingsmiddelen, om welke reden ook, aardbeving, brand, storm, overstroming, waterschade, beperkingen opgelegd door de regering of bij wet. Worden eveneens beschouwd, zoals uitdrukkelijk overeengekomen, als gevallen van overmacht: vernietigingen van uitrusting, computeraanvallen of -piraterij, het blokkeren, geheel of gedeeltelijk, van de bandbreedte, van de bevoorrading van de fossiele energiebron, de afschaffing of het verbod, tijdelijk of definitief, en om welke reden ook, van de toegang tot het internet, de netwerken, de telecommunicatiemiddelen waarvan de oorzaak buiten de invloedssfeer van de partijen valt en de eisen of bepalingen van wetgevende of reglementaire aard, die beperkingen aanbrengen aan het voorwerp van de licentie of aan het vrije verkeer.

15. Gebruiksrechten en intellectuele eigendom

15.1 De volle eigendom van de intellectuele rechten op het door CONNECT SOLUTIONS verstrekte dienst Aangetekende.email blijft bij CONNECT SOLUTIONS. Zij mogen zonder toestemming van deze laatste niet door de Gebruiker worden gebruikt, gekopieerd, vermenigvuldigd, doorgegeven aan of ter kennis gebracht van derden.

15.2 CONNECT SOLUTIONS is de regelmatige houder van de gebruiks- en exploitatierechten met betrekking tot de software van derden die wordt aangewend voor de werking van de dienst Aangetekende.email.

15.3 CONNECT SOLUTIONS verleent aan de Gebruiker een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht met betrekking tot de dienst Aangetekende.email en dit voor de duur dat het Abonnement bestaat. Er worden geen andere rechten verleend. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar aan derden, tenzij na voorafgaandelijke en schriftelijke toestemming van CONNECT SOLUTIONS.

15.4 De Gebruiker verbindt er zich toe om geen nadeel te berokkenen, rechtstreeks of onrechtstreeks, aan de rechten van CONNECT SOLUTIONS en om alle nodige maatregelen te nemen om het eigendomsrecht van CONNECT SOLUTIONS op de dienst Aangetekende.email te waarborgen.

16. Verwerking van persoonsgegevens

Art.5 van Verordening 910/2014 (eIDAS) omvat "Gegevensverwerking en bescherming". Art.5.1 verwijst naar de integrale Richtlijn 95/46/EC waaraan Trust Services moet voldoen.

Vanaf 25/05/2018 wordt de verzameling, opslag en verwerking van persoonlijke gegevens binnen de dienst Aangetekende.email ook uitgevoerd in overeenstemming met EU Richtlijn 2016/679, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR) ter vervanging van de Richtlijn Gegevensbescherming 95/46/EC.

Voor CONNECT SOLUTIONS is de persoonlijke privacy van hun gebruikers van het grootste belang.

Om te voldoen aan GDPR vervult Connect Solutions haar taken als volgt:

- Er wordt een privacy beleid gepost op de website;
- Er wordt een gecertificeerde General Data Protection Officer (DPO) aangesteld;
- GDPR-verwerkingsactiviteitenregisters worden bijgehouden.

Het privacy beleid informeert de Gebruikers over:

- De persoonlijke gegevens die we bewaren;
- De rechtsgrond waarop wij de persoonsgegevens verwerken;
- De periode van opslag;
- Andere partijen waarmee we hun persoonlijke gegevens delen;
- De rechten van de Gebruikers en hoe ze hun rechten kunnen uitoefenen, zoals de overdraagbaarheid van hun persoonlijke gegevens;
- Hoe ze zich kunnen afmelden voor de dienst Aangetekende.email en wat de consequenties zijn bij het opzeggen ervan;
- De contactgegevens van de DPO.

In het register voor GDPR-verwerkingsactiviteiten beschrijven we de volgende punten:

- De naam en contactgegevens van CONNECT SOLUTIONS die verantwoordelijk is voor de verwerking van de persoonlijke gegevens;
- De contactgegevens van de DPO;
- De doeleinden van de verwerking van de persoonlijke gegevens;
- De soorten persoonlijke gegevens die we verwerken;
- De verschillende categorieën betrokken personen;
- De verschillende categorieën externe partijen die de persoonsgegevens ontvangen;
- Een gedetailleerde beschrijving van welke persoonlijke gegevens de verschillende categorieën externe partijen ontvangen;
- De rechtsgrond voor het verwerken van elk type persoonlijke gegevens en doorgeven.

In geen geval zullen CONNECT SOLUTIONS hun Gebruikers onderwerpen aan profilering.

17. Prijs en betaling

Prijzen en prijsvoorwaarden die op de website worden gepubliceerd, zijn van toepassing tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

In geval van te late betaling, wordt een herinnering verzonden 14 kalenderdagen na de vervaldatum naar het e-mailadres gekoppeld aan het Account. Als de herinnering niet tijdig een nuttig antwoord kan uitlokken, wordt 30 dagen na de vervaldatum een ingebrekestelling verzonden. Een administratieve kost van 10% van het factuurbedrag met een minimum van 15 euro wordt in rekening gebracht. Als de betaling nog steeds niet wordt ontvangen, wordt de toegang tot de dienst Aangetekende.email geblokkeerd vanaf 45 kalenderdagen na de vervaldatum tot het moment van betaling van alle verschuldigde kosten, plus eventuele extra kosten en verschuldigde rente op zakelijke schulden, te berekenen vanaf de vervaldatum is ontvangen.

Tenzij anders overeengekomen, zijn alle toepasselijke vergoedingen verschuldigd voor de gehele duur van het Abonnement, ongeacht eventuele blokkering van de dienst Aangetekende.email.

18. Bijstand en helpdesk

CONNECT SOLUTIONS stelt een e-mailadres support@aangetekende.email ter beschikking waarnaar Gebruikers 24/7 melding kunnen maken van defecten in de dienst Aangetekende.email.

Nadat CONNECT SOLUTIONS een melding krijgt van een defect beslist CONNECT SOLUTIONS of dit defect of gebrek een dringend karakter heeft.

Indien er sprake is van een dringend karakter wordt dit defect naar best vermogen van CONNECT SOLUTIONS binnen de 48 uur na de toekenning van het ticket behandeld en opgelost.

Indien er sprake is van een niet-dringend karakter wordt dit defect naar best vermogen van CONNECT SOLUTIONS zo spoedig mogelijk en binnen 7 dagen na de toekenning van het ticket behandeld en opgelost.

CONNECT SOLUTIONS zal alle redelijke middelen aanwenden om de Gebruiker zo spoedig mogelijk weer een correcte werking te bieden van de dienst Aangetekende.email.

19. Varia

19.1 Deze voorwaarden doen geen enkele afbreuk aan de uitoefening door CONNECT SOLUTIONS van alle andere haar toekomstige wettelijke of contractuele rechten.

19.2 Een eventueel in gebreke blijven van CONNECT SOLUTIONS om de uitvoering te eisen van de bepalingen van deze voorwaarden, zal geen afstand van of verzaking aan de toepassing van deze of enigerlei andere bepaling kunnen impliceren.

19.3 CONNECT SOLUTIONS behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. Deze wijzigingen of aanvullingen zijn onverwijld van toepassing vanaf de publicatie ervan op de website van CONNECT SOLUTIONS.

Wanneer CONNECT SOLUTIONS wijzigingen of aanvullingen aan deze voorwaarden doorvoert, verandert zij de datum van de “laatste update” onderaan het document.

19.4 In de relatie tussen CONNECT SOLUTIONS en de Gebruiker is enkel het Belgische recht van toepassing. Elk geschil zal door CONNECT SOLUTIONS worden voorgelegd aan de rechtbanken van het arrondissement Antwerpen, afdeling Hasselt, onverminderd het recht voor CONNECT SOLUTIONS om gerechtelijke stappen te ondernemen voor de rechtbanken van het rechtsgebied van de opdrachtgever.

Laatste update: 05-11-2018