

# 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 platform ontwikkeld voor elektronische aangetekende bezorging (aangetekende e-mail). De Gebruiker en CONNECT SOLUTIONS sluiten een overeenkomst voor het gebruik en beheer van het Platform 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;

**Platform Aangetekende.email:** de verzameling van Gebruikersaccounts en Diensten binnen de Vertrouwensdienst die de Aangetekende E-mail aangeboden door CONNECT SOLUTIONS uitmaakt;

**Diensten:** de diensten verbonden aan het opstellen, verzenden, ontvangen en ondertekenen voor ontvangst van een Aangetekende E-mail en het beheer van het Gebruikersaccount;

**Gebruikersaccount:** account op het Platform Aangetekende.email dat gekoppeld is aan een specifiek e-mailadres, waaraan de eID van één Gebruiker (of meerdere Gebruikers in geval van rechtspersonen) is gekoppeld met het oog op toegang tot het Gebruikersaccount en het gebruik van de Diensten;

**Gebruiker:** natuurlijke persoon met toegang tot een Gebruikersaccount op het Platform Aangetekende.email en de daaraan verbonden Diensten;

**Gemandateerde Gebruiker:** Gebruiker die namens en voor rekening van een rechtspersoon toegang heeft tot een Gebruikersaccount op het Platform Aangetekende.email en de daaraan verbonden Diensten met uitzondering van specifieke beheersfuncties, zoals het toevoegen of verwijderen van Gebruikers.

**Beheerder:** Gebruiker die namens en voor rekening van een rechtspersoon toegang heeft tot een Gebruikersaccount op het Platform Aangetekende.email en de daaraan verbonden Diensten met inbegrip van specifieke beheersfuncties, zoals het toevoegen of verwijderen van Gebruikers.

**Gebruikersaccount onder Volmacht:** Gebruikersaccount waarvan inkomende en uitgaande berichten (tijdelijk) beschikbaar worden gesteld in het Gebruikersaccount van een Gevolmachtigde Gebruiker. Een Gebruikersaccount onder Volmacht is eventueel, afhankelijk van de specifieke situatie, (tijdelijk) niet toegankelijk voor de oorspronkelijke Gebruiker(s). Het betreft een zeer specifieke toestand, die zich kan voordoen na aanstelling van een curator, bewindvoerder of wettig vertegenwoordiger als plaatsvervanger van betrokkene.

**Gevolmachtigde Gebruiker:** Gebruiker die toegang heeft tot de inkomende en uitgaande berichten van een ander Gebruikersaccount binnen zijn eigen Gebruikersaccount. Het betreft een zeer specifieke toestand, die zich kan voordoen na aanstelling van een curator, bewindvoerder of wettig vertegenwoordiger als plaatsvervanger van betrokkene.

**Ontvanger:** Gebruiker van het Platform Aangetekende.email en de daaraan verbonden Diensten, die een aangetekende e-mail ontvangt van een Verzender die tevens Gebruiker is van het Platform Aangetekende.email en de daaraan verbonden Diensten;

**Verzender:** Gebruiker van het Platform Aangetekende.email en de daaraan verbonden Diensten, die een aangetekende e-mail verzendt naar een Ontvanger die tevens Gebruiker is van het Platform Aangetekende.email en de daaraan verbonden Diensten;

**Adresboek:** Een functionaliteit op het Platform Aangetekende.email waarbij geregistreerde Gebruikersaccounts opgezocht kunnen worden. Hierbij zijn de volgende gegevens zichtbaar: E-mailadres, bedrijfsnaam (in geval van rechtspersonen), Naam en voornaam (in geval van natuurlijke personen) en eventueel adresgegevens indien deze zichtbaar gemaakt werden door de Beheerder van het Gebruikersaccount.

**Credit:** ondeelbare eenheid van tegoed, dat kan worden aangekocht binnen een Gebruikersaccount.

## 1. Doel

Deze Algemene Voorwaarden hebben tot doel de voorwaarden vast te leggen voor het ter beschikking stellen van het Platform 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.

## 2. Aanmaken van een Gebruikersaccount – Natuurlijke persoon

2.1 De Diensten zijn slechts beschikbaar voor en tussen Gebruikers met toegang tot een actief Gebruikersaccount op het Platform Aangetekende.email.

2.2 De Gebruiker verwerft toegang tot het Platform Aangetekende.email door een Gebruikersaccount aan te maken.

2.3 Voor het aanmaken van een Gebruikersaccount dient de registratieprocedure volledig te worden doorlopen.

De Gebruiker vult het e-mailadres in waaraan het Gebruikersaccount zal worden gekoppeld, waarna er een verificatiemail naar het opgegeven e-mailadres verzonden wordt. Middels klikken op de hyperlink in de verificatiemail wordt de registratieprocedure verdergezet. De Gebruiker geeft aan welke adresgegevens zichtbaar mogen gemaakt worden in het Adresboek. De Gebruiker authenticiseert zich vervolgens met de eID en dient onderhavige voorwaarden uitdrukkelijk en zonder voorbehoud te ondertekenen voor akkoord middels een elektronische handtekening met de eID.

Na het voltooien van de registratieprocedure is het Gebruikersaccount voorlopig geregistreerd.

2.4 Nadat het Gebruikersaccount voorlopig is geregistreerd, wordt de registratie door CONNECT SOLUTIONS geverifieerd.

Indien de verificatie van de opgeslagen gegevens door CONNECT SOLUTIONS een positief resultaat oplevert, wordt de registratie actief en is het Gebruikersaccount toegankelijk voor de Gebruiker.

Indien de verificatie van de opgeslagen gegevens door CONNECT SOLUTIONS een negatief resultaat oplevert, wordt de registratie niet actief. In dat geval blijft het Gebruikersaccount ontoegankelijk voor de Gebruiker en worden de opgeslagen gegevens verwijderd.

Het resultaat van de gegevensverificatie wordt aan de Gebruiker meegedeeld via het e-mailadres dat door deze laatste werd opgegeven. In geval van negatieve verificatie ontvangt de Gebruiker toelichting omtrent de tekortkomingen en eventuele instructies ter correctie. Desgevallend kan een nieuwe registratieprocedure opgestart worden.

CONNECT SOLUTIONS besteedt de vereiste zorg aan de uitvoering van de verificatie, opdat deze zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de 24 uur na de voorlopige registratie is afgerond. Deze termijn wordt enkel bij wijze van inlichting verstrekt en is derhalve niet bindend voor CONNECT SOLUTIONS, tenzij uitdrukkelijk anders werd overeengekomen. CONNECT SOLUTIONS is enkel belast met een inspanningsverbintenis. Vertraging in de uitvoering van de verificatie kan evenwel nooit aanleiding geven tot boete of schadevergoeding.

Het gebruik van onjuiste of vervalste gegevens zal onvermijdelijk leiden tot de opschorting van het Gebruikersaccount – minstens tot de situatie is geregulariseerd – en stelt de Gebruiker bloot aan alle mogelijke vormen van rechtsvervolging – zowel burgerlijk als strafrechtelijk.

2.5 De registratieprocedure kan slechts worden voltooid met een geldige eID en correcte pincode. Het Platform Aangetekende.email wordt enkel in kennis gesteld van het feit of de pincode al dan niet correct werd ingevoerd. De pincode zelf wordt op geen enkel ogenblik geregistreerd of opgeslagen.

2.6 Op het moment van het voltooien van de registratieprocedure worden de volgende (persoons)gegevens opgeslagen in het Gebruikersaccount: e-mailadres, naam, voornaam, adresgegevens zoals deze vermeld staan op de eID en de publieke certificaten van de eID.

Het verzamelen, het verwerken en het opslaan van voormelde gegevens is strikt noodzakelijk voor de aanmaak van het Gebruikersaccount en voor het gebruik van de aangeboden Diensten.

Indien de Gebruiker één of meerdere van de voormelde gegevens niet wenst mee te delen of niet in de mogelijkheid is om deze mee te delen, kan de registratieprocedure niet worden voltooid.

De zichtbaarheid van de adresgegevens in het Adresboek worden aangegeven door de Gebruiker op het moment van registratie en opgeslagen in het Gebruikersaccount.

De Gebruiker verwerft de status van beheerder van het Gebruikersaccount. De Gebruiker met de status van beheerder heeft toegang tot de volledige functionaliteit van het Gebruikersaccount.

Na activering van het Gebruikersaccount heeft de Gebruiker te allen tijde de mogelijkheid de van hem opgeslagen gegevens te consulteren via het Gebruikersaccount. Wanneer nodig of wenselijk kunnen de opgeslagen gegevens worden geactualiseerd of verwijderd. Indien te verwijderen gegevens deel uitmaken van de strikt noodzakelijke set aan gegevens zal het verwijderen van betreffende gegevens slechts mogelijk zijn door de gehele Gebruikersaccount te verwijderen.

### **3. Aanmaken van een Gebruikersaccount – Rechtspersoon**

3.1 De Dienst is slechts beschikbaar voor en tussen Gebruikers met toegang tot een actief Gebruikersaccount op het Platform Aangetekende.email.

3.2 De Gebruiker verwerft toegang tot het Platform Aangetekende.email door zelf een Gebruikersaccount aan te maken, ofwel door zijn eID te laten toevoegen aan een reeds bestaand Gebruikersaccount.

3.3 Voor het aanmaken van een Gebruikersaccount dient de registratieprocedure te worden doorlopen.

Een wettelijke vertegenwoordiger van de rechtspersoon geeft het e-mailadres op waaraan het Gebruikersaccount zal worden gekoppeld, waarna er een verificatiemail naar het opgegeven e-mail adres verzonden wordt. Middels klikken op de hyperlink in de verificatiemail wordt de registratieprocedure verdergezet.

De wettelijke vertegenwoordiger vult het ondernemingsnummer aan (verplicht) en geeft aan welke adresgegevens van de rechtspersoon zichtbaar mogen gemaakt worden in het Adresboek.

De wettelijke vertegenwoordiger voegt via het daartoe bestemde veld de meest recente "KBO uittreksel onderneming" toe, die de identiteit van de vertegenwoordigers van de rechtspersoon weergeeft. Dit uittreksel wordt aangewend ter verificatie van de Gebruiker als wettelijke vertegenwoordiger van de rechtspersoon.

De wettelijke vertegenwoordiger authentiseert zich vervolgens met de eID en dient onderhavige voorwaarden uitdrukkelijk en zonder voorbehoud te ondertekenen voor akkoord middels een elektronische handtekening met de eID.

Na het voltooien van de registratieprocedure is het Gebruikersaccount voorlopig geregistreerd.

3.4 Nadat het Gebruikersaccount voorlopig is geregistreerd, wordt de registratie door CONNECT SOLUTIONS geverifieerd. CONNECT SOLUTIONS verifieert of de gegevens van de eID voorkomen met het "KBO uittreksel onderneming".

Indien de verificatie van de opgeslagen gegevens door CONNECT SOLUTIONS een positief resultaat oplevert, wordt de registratie actief en is het Gebruikersaccount toegankelijk voor de Gebruiker.

Indien de verificatie van de opgeslagen gegevens door CONNECT SOLUTIONS een negatief resultaat oplevert, wordt de registratie niet actief. In dat geval blijft het Gebruikersaccount ontoegankelijk voor de Gebruiker en worden de opgeslagen gegevens verwijderd.

Het resultaat van de gegevensverificatie wordt aan de Gebruiker meegedeeld via het e-mailadres dat door deze laatste werd opgegeven. In geval van negatieve verificatie ontvangt de Gebruiker toelichting omtrent de tekortkomingen en eventuele instructies ter correctie. Desgevallend kan een nieuwe registratieprocedure opgestart worden.

CONNECT SOLUTIONS besteedt de vereiste zorg aan de uitvoering van de verificatie, opdat deze zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de 24 uur na de voorlopige registratie is afgerond. Deze termijn wordt enkel bij wijze van inlichting verstrekt en is derhalve niet bindend voor CONNECT SOLUTIONS, tenzij uitdrukkelijk anders werd overeengekomen. CONNECT SOLUTIONS is enkel belast met een inspanningsverbintenis. Vertraging in de uitvoering van de verificatie kan evenwel nooit aanleiding geven tot boete of schadevergoeding.

Het gebruik van onjuiste of vervalste gegevens zal onvermijdelijk leiden tot de opschorting van het Gebruikersaccount – minstens tot de situatie is geregulariseerd – en stelt de Gebruiker bloot aan alle mogelijke vormen van rechtsvervolgning – zowel burgerlijk als strafrechtelijk.

3.5 De registratieprocedure kan slechts worden voltooid met een geldige eID en een correcte pincode. Het Platform Aangetekende.email wordt enkel in kennis gesteld van het feit of de pincode al dan niet correct werd ingevoerd. De pincode zelf wordt op geen enkel ogenblik geregistreerd of opgeslagen.

3.6 Op het moment van het voltooien van de registratieprocedure worden de volgende (persoons)gegevens opgeslagen in het Gebruikersaccount: e-mailadres, naam, voornaam en de publieke certificaten van de eID.

Het Gebruikersaccount wordt aangevuld met de volgende gegevens uit het KBO: Bedrijfsnaam en adresgegevens van de rechtspersoon.

Het verzamelen, het verwerken en het opslaan van voormelde gegevens is strikt noodzakelijk voor de aanmaak van het Gebruikersaccount en voor het gebruik van de aangeboden Diensten.

Indien de Gebruiker één of meerdere van de voormelde gegevens niet wenst mee te delen of niet in de mogelijkheid is om deze mee te delen, kan de registratieprocedure niet worden voltooid.

De zichtbaarheid van de adresgegevens in het Adresboek worden aangegeven door de Gebruiker op het moment van registratie en opgeslagen in het Gebruikersaccount.

De Gebruiker verwerft de status van beheerder van het Gebruikersaccount. De Gebruiker met de status van beheerder heeft toegang tot de volledige functionaliteit van het Gebruikersaccount.

Na activering van het Gebruikersaccount heeft de Gebruiker te allen tijde de mogelijkheid de van hem opgeslagen gegevens te consulteren via de Gebruikersaccount. Wanneer nodig of wenselijk kunnen de opgeslagen gegevens worden geactualiseerd of verwijderd. Indien te verwijderen gegevens deel uitmaken van de strikt noodzakelijke set aan gegevens zal het verwijderen van betreffende gegevens slechts mogelijk zijn door het gehele Gebruikersaccount te verwijderen.

#### **4. Gebruikersaccount onder Volmacht**

In specifieke situaties is het mogelijk binnenkomende en uitgaande aangetekende e-mails automatisch beschikbaar te stellen in een andere Gebruikersaccount en eventueel, afhankelijk van

de specifieke situatie, toegang tot een Gebruikersaccount en gebruik van de eraan verbonden Diensten (tijdelijk) te blokkeren voor de oorspronkelijke Gebruiker(s).

Het betreft de specifieke toestand van Gebruikersaccount onder Volmacht, die maar wordt toegestaan mits positieve verificatie door CONNECT SOLUTIONS van de juridische bewijsstukken hiervoor, zoals de aanstelling van een curator, bewindvoerder of wettig vertegenwoordiger in vervanging van betreffende (rechts)persoon. Het is de Gevolmachtigde Gebruiker die hiervoor het initiatief dient te nemen vanuit het eigen Gebruikersaccount. CONNECT SOLUTIONS neemt geen enkele proactief initiatief in dit verband. De verantwoordelijkheid voor tijdige aanvraag, correcte en volledige staving met bewijsstukken, en verdere afwikkeling van de toestand zijn de exclusieve verantwoordelijkheid van de Gevolmachtigde Gebruiker. Als de juridische documenten een specifieke einddatum of periode van de volmacht van de Geautoriseerde Gebruiker vermelden, zal de situatie van de Gebruikersaccount onder Volmacht volgens deze specificaties worden beperkt.

Inkomende aangetekende e-mail in een Gebruikersaccount onder Volmacht wordt automatisch doorgestuurd naar de Gebruikersaccount van de Gevolmachtigde Gebruiker, die vanuit zijn hoedanigheid als Gevolmachtigde Gebruiker kan tekenen voor ontvangst middels een elektronische handtekening gegenereerd met de eID van de Gevolmachtigde Gebruiker. Vanuit een geblokkeerde Gebruikersaccount onder Volmacht kan geen aangetekende e-mail worden verzonden. Desgevallend verstuurt de Gevolmachtigde Gebruiker aangetekende e-mail vanuit het eigen Gebruikersaccount in eigen naam optredend vanuit zijn juridische hoedanigheid namens de Gebruikersaccount onder Volmacht.

De toestand van Gebruikersaccount onder Volmacht blijft bestaan totdat deze wordt herroepen, dan wel totdat de afsluitingstermijn van de Gebruikersaccount onder Volmacht is verstreken nadat de Gevolmachtigde Gebruiker een geldig verzoek tot definitieve afsluiting en verwijdering van de Gebruikersaccount onder Volmacht heeft gericht tot CONNECT SOLUTIONS.

In het geval van een volmacht zonder specifieke einddatum of periode, is het de verantwoordelijkheid van de Gevolmachtigde Gebruiker om op gepaste wijze initiatief te nemen vanuit de eigen Gebruikersaccount voor de herroeping van de volmacht zonder uitstel na het verstrijken van de wettelijke volmacht. CONNECT SOLUTIONS neemt geen proactieve maatregelen terzake. De Gevolmachtigde Gebruiker is daarom aansprakelijk voor alle mogelijke juridische gevolgen van een niet-tijdige herroeping van de volmacht vanuit het Gebruikersaccount en wordt blootgesteld aan alle mogelijke vormen van vervolging - zowel civiel als strafrechtelijk - in dat geval.

Na de herroeping worden toegang tot de Gebruikersaccount en gebruik van de eraan verbonden Diensten hernomen door de oorspronkelijke Gebruiker(s).

## **5. Inwerkingtreding en duur van de overeenkomst**

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

## **6. Toegang tot het Gebruikersaccount**

6.1 De Gebruiker dient zich aan te melden op het Gebruikersaccount door middel van het ingeven van het e-mailadres waaraan het Gebruikersaccount werd gekoppeld.

Vervolgens dient de Gebruiker zich te authenticeren met zijn eID. Aanmelden op het Gebruikersaccount kan enkel met een geldige eID gekoppeld aan het Gebruikersaccount.

Indien de vervaldatum van de eID is verstreken, ontvangt de Gebruiker de melding dat de eID niet langer geldig is.

Registratie of aanmelding op het Platform Aangetekende.email met een ongeldige eID of verkeerde pincode is niet mogelijk.

6.2 In geval van aanmelding op een Gebruikersaccount van een rechtspersoon door een Beheerder, zal CONNECT SOLUTIONS een controle uitvoeren met behulp van de KBO-webservice om na te gaan of deze persoon nog steeds een wettelijk vertegenwoordiger is van de rechtspersoon zoals aangegeven in het KBO. Indien niet, wordt de toegang geweigerd.

In geval van aanmelding op een Gebruikersaccount van een rechtspersoon door een Gemandateerde Gebruiker, zal CONNECT SOLUTIONS een controle uitvoeren met behulp van de KBO-webservice om na te gaan of minimum één van de Beheerders van het Gebruikersaccount nog steeds de status van wettelijk vertegenwoordiger in de rechtspersoon heeft zoals aangegeven in het KBO. Indien niet, wordt de toegang geweigerd.

6.3 Toegang tot een Gebruikersaccount en gebruik van de eraan verbonden Diensten kan onverminderd § 6.1 (tijdelijk) worden geblokkeerd voor een, meerdere of alle Gebruikers van een Gebruikersaccount. De blokkering kan een sanctie zijn wegens inbreuken tegen onderhavige Algemene Voorwaarden en/of vigerende wetgeving, dan wel het gevolg zijn van de toestand van Gebruikersaccount onder Volmacht waarbij een Gevolmachtigde Gebruiker (tijdelijk) het beheer van de Gebruikersaccount heeft overgenomen overeenkomstig § 4.

Desgevallend zal de Gebruiker na succesvol doorlopen van de aanmeldingsprocedure beschreven onder §6.1 en §6.2 de mededeling krijgen dat (tijdelijk) geen toegang kan worden gegeven tot het Gebruikersaccount, samen met een beknopte motivering en contactgegevens voor verdere inlichtingen.

## **7. Gebruikers toevoegen aan het Gebruikersaccount - rechtspersoon**

7.1 Enkel aan het Gebruikersaccount van een rechtspersoon kunnen meerdere Gebruikers worden toegevoegd.

7.2. Een Beheerder kan toegevoegd worden aan een bestaand Gebruikersaccount door middel van het doorlopen van de registratieprocedure zoals omschreven in artikel 3 met als verschil dat na het doorlopen van de registratieprocedure en controle door CONNECT SOLUTIONS geen nieuw Gebruikersaccount gecreëerd wordt, maar de eID als Beheerder toegevoegd wordt aan het bestaande Gebruikersaccount.

7.3 Vanuit het Gebruikersaccount kunnen tevens Gebruikers (Beheerders of Gemandateerde Gebruikers) toegevoegd worden.

7.4 Voor het toevoegen van een Gebruiker vanuit het Gebruikersaccount dient volgende registratieprocedure te worden doorlopen.

De Beheerder selecteert of hij een Beheerder of Gemandateerde Gebruiker wenst toe te voegen en voegt in geval van een Beheerder het “KBO uittreksel onderneming” toe (waarmee de status van wettelijk vertegenwoordiger van de toegevoegde Beheerder in de rechtspersoon aangetoond wordt).

De toegevoegde persoon authentiseert zich vervolgens met de eID en dient onderhavige voorwaarden uitdrukkelijk en zonder voorbehoud te ondertekenen voor akkoord middels een elektronische handtekening met de eID.

Na het voltooien van de registratieprocedure is de Gebruiker voorlopig geregistreerd.

7.5 Nadat de Gebruiker voorlopig is geregistreerd, wordt de aanvraag door CONNECT SOLUTIONS geverifieerd. CONNECT SOLUTIONS verifieert of de gegevens van de eID voorkomen op het uittreksel uit de KBO.

Indien de verificatie van de opgeslagen gegevens door CONNECT SOLUTIONS een positief resultaat oplevert, wordt de Gebruiker actief en is het Gebruikersaccount toegankelijk voor de Gebruiker.

Indien de verificatie van de opgeslagen gegevens door CONNECT SOLUTIONS een negatief resultaat oplevert, wordt de Gebruiker niet actief. In dat geval blijft het Gebruikersaccount ontoegankelijk voor de Gebruiker en worden de opgeslagen gegevens verwijderd.

Het resultaat van de gegevensverificatie wordt aan de bestaande Gebruiker(s) van het Gebruikersaccount meegedeeld via het e-mailadres dat door deze laatste werd opgegeven. In geval van negatieve verificatie ontvangt deze een toelichting omtrent de tekortkomingen en eventuele instructies ter correctie. Desgevallend kan een nieuwe registratieprocedure opgestart worden.

CONNECT SOLUTIONS besteedt de vereiste zorg aan de uitvoering van de verificatie, opdat deze zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de 24 uur na de voorlopige registratie is afgerond. Deze termijn wordt enkel bij wijze van inlichting verstrekt en is derhalve niet bindend voor CONNECT SOLUTIONS, tenzij uitdrukkelijk anders werd overeengekomen. CONNECT SOLUTIONS is enkel belast met een inspanningsverbintenis. Vertraging in de uitvoering van de verificatie kan evenwel nooit aanleiding geven tot boete of schadevergoeding.

Het gebruik van onjuiste of vervalste gegevens zal onvermijdelijk leiden tot de opschorting van het Gebruikersaccount – minstens tot de situatie is geregulariseerd – en stelt de Gebruiker bloot aan alle mogelijke vormen van rechtsvervolging – zowel burgerlijk als strafrechtelijk.

7.6 De registratieprocedure kan slechts worden voltooid met een geldige eID en een correcte pincode. Het Platform Aangetekende.email wordt enkel in kennis gesteld van het feit of de pincode al dan niet correct werd ingevoerd. De pincode zelf wordt op geen enkel ogenblik geregistreerd of opgeslagen.

7.7 Op het moment van het voltooien van de registratieprocedure worden de volgende (persoons)gegevens opgeslagen in het Gebruikersaccount: naam, voornaam en de publieke certificaten van de eID.

Het verzamelen, het verwerken en het opslaan van voormelde gegevens is strikt noodzakelijk voor het gebruik van de aangeboden Diensten.

Indien de Gebruiker één of meerdere van de voormelde gegevens niet wenst mee te delen of niet in de mogelijkheid is om deze mee te delen, kan de registratieprocedure niet worden voltooid.



## **8. Gebruikersaccount verwijderen**

Een Gebruikersaccount kan worden afgesloten en verwijderd. Hiertoe dient de Gebruiker zich aan te melden op het Gebruikersaccount en te beschikken over de status van Beheerder.

Nadat het verwijderen van het Gebruikersaccount bevestigd is, wordt het Gebruikersaccount 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 ondertekening dienen in deze periode nog afgehandeld te worden. Verzenden van uitgaande berichten is niet meer mogelijk in deze periode.

Na het verstrijken van de periode van 45 dagen worden de gegevens van het Gebruikersaccount onherstelbaar gewist.

## **9. Gebruiker verwijderen uit het Gebruikersaccount – rechtspersoon**

Een Gebruiker gekoppeld aan het Gebruikersaccount kan op elk ogenblik verwijderd worden door de Beheerder van het desbetreffende Gebruikersaccount.

### **9.1 Verwijderen van een Gebruiker met de status van Gemandateerde Gebruiker**

Indien de te verwijderen Gebruiker de status van Gemandateerde Gebruiker heeft binnen het betreffende Gebruikersaccount, dan kan de eID van deze Gebruiker worden verwijderd door een Beheerder van het Gebruikersaccount.

Bij het verwijderen van de eID van de Gebruiker worden alle persoonsgegevens verbonden aan die eID onherroepelijk gewist.

### **9.2 Verwijderen van een Gebruiker met de status van Beheerder**

Indien de te verwijderen Gebruiker de status van Beheerder heeft, maar niet de enige Beheerder is binnen het betreffende Gebruikersaccount, dan kan de eID van deze gebruiker worden verwijderd uit het Gebruikersaccount door een Beheerder van het Gebruikersaccount.

Bij het verwijderen van de eID van de Gebruiker worden alle persoonsgegevens verbonden aan die eID onherroepelijk gewist.

### **9.3 Enige Gebruiker met status Beheerder verwijderen**

Indien de te verwijderen Gebruiker de status van Beheerder heeft en op dat ogenblik de enige Beheerder is binnen het betreffende Gebruikersaccount, dan zal het verwijderen van de eID tevens resulteren in het verwijderen van het Gebruikersaccount (zie paragraaf 8).

## 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 Gebruikersaccount dat verbonden is met het e-mailadres van de Ontvanger. De Ontvanger heeft vanaf dat moment een termijn van 14 dagen waarin hij de aangetekende e-mail voor ontvangst kan ondertekenen.

**BELANGRIJK!** Ongeacht of de Ontvanger de e-mail voor ontvangst ondertekende, 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.

Indien de Ontvanger de aangetekende e-mail niet binnen de termijn van 14 dagen voor ontvangst heeft ondertekend, wordt de aangetekende e-mail verwijderd uit het Gebruikersaccount 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 getekende bericht in de PDF formaat te downloaden, inclusief het originele e-mail bericht en eventuele bijlagen, voorzien van een gekwalificeerde elektronische handtekening van de Verzender en een gekwalificeerde zegel van Connect Solutions met bewijs van de datum en tijdstip van verzending. De handtekeningen en 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/verzegeling (CSP/OCSP responses) opgenomen is in de handtekening/zegel. Dit verzekert dat de geldigheid van de handtekening/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. Na de periode van 30 dagen zal het bericht verwijderd worden uit het Gebruikersaccount van de Verzender. Het is de verantwoordelijkheid van de Verzender om het bericht in PDF formaat binnen deze periode van 30 dagen te downloaden.

Op het moment dat de aangetekende e-mail voor ontvangst is getekend, 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 ondertekende bericht in PDF formaat te downloaden, inclusief het originele e-mail bericht en eventuele bijlagen, voorzien van een gekwalificeerde elektronische handtekening van de Verzender en Ontvanger en een gekwalificeerde zegel van Connect Solutions met bewijs van de datum en tijdstip van verzending alsook met bewijs van datum en tijdstip van ondertekening voor ontvangst. De handtekeningen en 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/verzegeling (CSP/OCSP responses) opgenomen is in de handtekening/zegel. Dit verzekert dat de geldigheid van de handtekening/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. Na de periode van 30 dagen zal het bericht verwijderd worden uit het Gebruikersaccount 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.

**BELANGRIJK!** Eens gedownload, is het steeds de verantwoordelijkheid van de Verzender en de Ontvanger om ALLE elektronische handtekeningen en zegels in de gedownloade 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 handtekeningen/zegels te controleren. De handtekeningen en 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/verzegeling (CSP/OCSP responses) opgenomen is in de handtekening/zegel. Dit verzekert dat de geldigheid van de

handtekening/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.

10.2 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.

10.3 Gekwalificeerde elektronische handtekeningen geplaatst door de Verzender en de Ontvanger met hun eID met betrekking tot de Diensten hebben een rechtsgeldigheid dat gelijk is aan een handgeschreven handtekening.

## **11. Beheer en gebruik van het Gebruikersaccount op het Platform Aangetekende.email**

11.1 De toegang tot en het gebruik van het Platform Aangetekende.email is strikt persoonlijk verbonden aan de eigenaar van de eID, die hiertoe wordt aangewend. De Gebruiker zal zijn eID en eID-pincode niet bekendmaken aan derden en zijn eID en eID-pincode op zorgvuldige wijze bewaren, opdat derden zich niet op onrechtmatige wijze toegang kunnen verschaffen tot het Platform Aangetekende.email en de daaraan verbonden Diensten.

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 eID, alsook het informeren van CONNECT SOLUTIONS omtrent het mogelijke beveiligingsincident.

De Gebruiker draagt te allen tijde de verantwoordelijkheid voor het zorgvuldige beheer van de eID, e-ID-pincode en alle mogelijke daaruit voortvloeiende handelingen op het Platform Aangetekende.email.

11.3 Het is de verantwoordelijkheid van de Gebruiker, wanneer hij connecteert met platform 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/>

11.4 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](mailto:admin@aangetekende.email) en [support@aangetekende.email](mailto:support@aangetekende.email) toevoegen aan de veilige afzenders in de spam instellingen.

11.5 Niettegenstaande het gebruiksgemak dat geboden wordt door het Platform Aangetekende.email, door middel van notificaties per e-mail, is het de verantwoordelijkheid van de Gebruiker om op regelmatige basis het Gebruikersaccount te consulteren om na te gaan of er nieuwe aangetekende e-mails voor ontvangst ondertekend dienen te worden.

11.6 Het is uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Gebruiker om binnen de in artikel 10 vermelde termijnen de meldingen te bekijken en de aangetekende e-mails die hij ontvangt te ondertekenen 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.

11.7 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 Diensten aan de Ontvanger ter beschikking wordt gesteld.

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

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

## **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 Klant indien Connect Solutions BVBA kan bewijzen dat dit het gevolg is van overmacht of problemen bij externe partijen;
- vernieling, beschadiging of diefstal van software door externe invloeden;
- gevolgen van het hacken van de website en/of servers;
- schadeclaims of juridische procedures met betrekking tot enige intellectueel rechterlijke bescherming van het door de Klant 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 het Platform Aangetekende.email en de daaraan verbonden Diensten 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.

12.6 Het toevoegen van bijlagen bij een aangetekende e-mail gebeurt op eigen risico van de Gebruiker. In elk geval kan de Gebruiker slechts bijlagen toevoegen tot de maximale limiet van 5 Mb bereikt wordt.

### **13. Onderhoud en beschikbaarheid**

13.1 CONNECT SOLUTIONS besteedt de vereiste zorg aan de beschikbaarheid van het Platform Aangetekende.email en de daaraan verbonden Diensten en is enkel belast met een inspanningsverbintenis. Tijdelijke onbeschikbaarheid van het Platform Aangetekende.email of de Diensten 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 het Platform Aangetekende.email, dan wel de onderliggende infrastructuur, de toegang tot en het gebruik van het Platform Aangetekende.email en de daaraan verbonden Diensten 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 het Platform Aangetekende.email en/of de daaraan verbonden Diensten, 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 Platform Aangetekende.email en de daaraan verbonden Diensten blijft bij CONNECT SOLUTIONS. Zij mogen zonder toestemming van deze laatste niet door de opdrachtgever 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 het Platform Aangetekende.email en de daaraan verbonden Diensten.

15.3 CONNECT SOLUTIONS verleent aan de Gebruiker een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht met betrekking tot het Platform Aangetekende.email en de daaraan verbonden Diensten en dit voor de duur dat het Gebruikersaccount 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 het Platform Aangetekende.email en de Diensten te waarborgen.

## **16. Verwerking van persoonsgegevens**

16.1 CONNECT SOLUTIONS wordt geacht haar verplichtingen te zijn nagekomen inzake veiligheid en bescherming van de persoonsgegevens in overeenstemming met de EU richtlijn 95/46/EC en vanaf 25/05/2018 met EU richtlijn 2016/679 (GDPR).

Deze persoonsgegevens zullen voor geen andere doeleinden aangewend worden dan deze die noodzakelijk zijn in het kader van de Diensten verbonden aan het Platform Aangetekende.email. CONNECT SOLUTIONS zal de persoonsgegevens als vertrouwelijke informatie behandelen.

Zodra men als Gebruiker geregistreerd is op het Platform Aangetekende.email zijn de bedrijfsnaam (in geval van een rechtspersoon) of familienaam en voornaam (in geval van een natuurlijke persoon) en het e-mailadres zichtbaar in het Adresboek. De Beheerder heeft de mogelijkheid om bijkomende informatie (zoals straat & nummer, postcode & woonplaats) zichtbaar te maken in het Adresboek, indien zij daartoe toestemming geeft.

16.2 CONNECT SOLUTIONS verbindt zich ertoe om alle nuttige middelen aan te wenden, om de toegang tot de persoonsgegevens te beveiligen via:

- het gebruik van een firewall-systeem op de servers;

- het gebruik van een aanmeldingsprocedure waarbij de Gebruiker zich dient te authenticeren aan de hand van zijn eID en het invoeren van een correcte pincode van de eID;
- het onzichtbaar maken van de persoonsgegevens vanaf het internet (behalve vanuit het Gebruikersaccount zelf).

16.3 CONNECT SOLUTIONS verbindt er zich toe om het HTTPS-protocol te gebruiken voor de uitwisseling van persoonsgegevens via het internet tussen de Verzender en de Ontvanger en gebruikt hiervoor een certificaat verleend door een erkende autoriteit.

16.4 In geval van een verzoek om inlichtingen van overheidswege aan CONNECT SOLUTIONS omtrent de Gebruiker, zal CONNECT SOLUTIONS de Gebruiker hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen teneinde deze desgevallend toe te laten zijn verplichtingen inzake zijn beroepsgeheim na te leven en indien nodig de bevoegde beroepsvereniging op de hoogte te stellen. De Gebruiker erkent en aanvaardt dat CONNECT SOLUTIONS steeds gevolg zal geven aan een bevel tot overmaking van gegevens door een bevoegde overheid.

## **17. Prijs en betaling**

De Gebruiker dient op het Platform Aangetekende.email Credits aan te kopen tegen een vaste prijs en vooruitbetaling, tenzij nafacturering wordt overeengekomen.

Voor het verzenden van een aangetekende e-mail worden Credits aangerekend, die op dat ogenblik ter beschikking dienen te zijn binnen de Gebruikersaccount. Het aantal Credits benodigd per type van aangetekende e-mail staat geafficheerd in het Gebruikersaccount. Voor de ontvangst en ondertekening voor ontvangst van aangetekende e-mail zijn geen Credits verschuldigd.

Credits blijven geldig voor een termijn van 24 maanden, waarna ze komen te vervallen en dus niet meer kunnen worden ingezet voor de verzending van aangetekende e-mail. Indien een Gebruikersaccount wordt verwijderd, komen eventueel nog ongebruikte Credits te vervallen. Niet gebruikte Credits worden in geen geval teruggenomen of terugbetaald.

Voor Gebruikersaccounts met nafacturering wordt een maandelijkse abonnementsvergoeding aangerekend. Prijzen worden geafficheerd in het Gebruikersaccount, tenzij anders overeengekomen.

Optionele functionaliteiten zoals de massa verzending van uitgaande berichten via XML upload of de download van de outbox naar XML zijn enkel beschikbaar voor Gebruikersaccounts met nafacturering en worden tegen betaling beschikbaar gesteld op basis van een maandelijkse abonnementsvergoeding. Prijzen worden geafficheerd in het Gebruikersaccount, tenzij anders overeengekomen.

Voor Gebruikersaccount met een nafacturering wordt, behoudens anders overeengekomen, maandelijks een vervalddagbericht en digitale factuur beschikbaar gesteld in het Gebruikersaccount. Bij laattijdige betaling wordt 14 kalenderdagen na de vervalddag een aanmaning verzonden naar het e-mailadres gekoppeld aan de Gebruikersaccount. Voor het versturen van een aanmaning wordt een forfaitaire administratiekost van 1 euro aangerekend. Indien de aanmaning zonder tijdig gevolg blijft, wordt 30 kalenderdagen na de vervalddag per aangetekende e-mail een ingebrekestelling verstuurd naar het Gebruikersaccount. Voor het versturen van een ingebrekestelling per aangetekende e-mail wordt een forfaitaire administratiekost van 5 euro aangerekend. Bij verder uitblijven van betaling wordt vanaf 45 kalenderdagen na de vervalddag de toegang tot de Gebruikersaccount geblokkeerd totdat alle achterstallige abonnementsvergoedingen met eventueel aangerekende kosten en verschuldigde intresten op handelsvorderingen te rekenen vanaf de vervalddag zijn voldaan.

Behoudens anders overeengekomen blijft de maandelijkse abonnementsvergoeding verschuldigd voor de volledige looptijd van de Gebruikersaccount ongeacht eventuele blokkering van het Gebruikersaccount.

## **18. Bijstand en helpdesk**

CONNECT SOLUTIONS stelt een e-mailadres [support@aangetekende.email](mailto:support@aangetekende.email) ter beschikking waarnaar Gebruikers 24/7 melding kunnen maken van defecten in het Platform Aangetekende.email en de daaraan verbonden Diensten.

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 het Platform Aangetekende.email en de daaraan verbonden Diensten.

## **19. Varia**

19.1 Deze voorwaarden doen geen enkele afbreuk aan de uitoefening door CONNECT SOLUTIONS van alle andere haar toekomende 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: 24-05-2018*