

Gebruikersovereenkomst

De Gebruikersovereenkomst is oorspronkelijk opgesteld in het Engels, maar er zijn ook anderstalige versies. Bij afwijkingen prevaleert de Engelstalige versie.

Versie van: 29 juli 2024

Dit is een officiële overeenkomst tussen Gebruiker en zowel Bitvavo B.V. (Bitvavo), Bitvavo Custody B.V. (Bitvavo Custody) als Stichting Bitvavo Payments (de Stichting) (de 'Gebruikersovereenkomst'). Bitvavo Custody B.V. is uitsluitend een partij in verband met de Lendingdienst. Stichting Bitvavo Payments is uitsluitend een partij bestemd voor de afscheiding van activa en de bewaarneming van de Tegoeden, zoals hierin opgenomen.

Deze Gebruikersovereenkomst is van toepassing op alle Gebruikers van de Diensten. Door een Account te openen en gebruik te maken van een (of meer) van de Diensten die van tijd tot tijd worden aangeboden, gaat Gebruiker akkoord met deze Gebruikersovereenkomst. Gebruiker dient de volledige Gebruikersovereenkomst zorgvuldig door te lezen alvorens gebruik te maken van de Diensten.

De Gebruikersovereenkomst dient te worden gelezen in samenhang met alle bijlagen ervan (de 'Bijlagen') en de volgende bijbehorende documenten:

[De Risk disclosure:](#)

[De Privacyverklaring:](#)

[De Cookieverklaring:](#)

[De Handelsregels](#)

(samen de 'Bijbehorende Overeenkomsten')

In de Gebruikersovereenkomst, Bijlagen en de Bijbehorende Overeenkomsten, hebben begrippen die met een hoofdletter beginnen en niet anderszins in deze Gebruikersovereenkomst, Bijlagen en de Bijbehorende Overeenkomsten gedefinieerd zijn, de betekenis zoals hierna vermeld onder [Belangrijke Definities](#).

1. **Risico's**

- 1.1. Gebruiker moet geen gebruik van de Diensten maken, tenzij de bijbehorende risico's volledig begrepen worden. Gebruiker dient zorgvuldig te beoordelen of de eigen financiële situatie en risicobereidheid passen bij het gebruik van de Diensten. Gebruiker mag geen Tegoeden gebruiken voor de Diensten die Gebruiker niet volledig bereid is te verliezen.
- 1.2. Het gebruik van de Diensten houdt aanzienlijke risico's in. Er is een inherent risico dat er door het gebruik van de Diensten verlies wordt geleden. Gebruiker moet alleen Tegoeden voor de Diensten gebruiken die volledig als verloren beschouwd mogen worden. Een afgeronde transactie kan niet worden teruggedraaid, ongedaan gemaakt of gerestitueerd.
- 1.3. Lees de [Risk disclosure](#) zodat u begrijpt welke risico's er verbonden zijn aan de Diensten.

2. **Een Account openen, er toegang toe krijgen, gebruiken en beëindigen**

- 2.1. Het openen of gebruiken van een Account is beperkt tot natuurlijke personen of rechtspersonen (vertegenwoordigd door een gemachtigde) die woonachtig of gevestigd zijn in de Europese Economische Ruimte, Zwitserland of het Verenigd Koninkrijk. Door een Account te openen en te gebruiken, verklaart Gebruiker aan deze vereiste te voldoen.
- 2.2. Afhankelijk van het land waarin de Gebruiker woonachtig is of van waaruit Gebruiker toegang tot de Diensten krijgt, is het gebruik van de Diensten mogelijk niet toegestaan. Gebruiker is verantwoordelijk voor het naleven van alle wet- en regelgeving die van toepassing is in het eigen woonland en/of het land van waaruit Gebruiker toegang tot de Diensten krijgt. Gebruiker verklaart en garandeert dat gebruikmaking van de Diensten is toegestaan op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 2.3. Gebruiker verklaart aan Bitvavo en Bitvavo Custody niet woonachtig c.q. opgericht te zijn in de Verenigde Staten of anderszins aangemerkt te worden als 'US Citizen', 'permanent resident', 'resident alien' of 'US Person' zoals gedefinieerd in toepasselijke wet- en regelgeving.

Gebruiker vrijwaart Bitvavo en Bitvavo Custody voor alle schade die Bitvavo c.q. Bitvavo Custody lijdt als blijkt dat deze verklaring onjuist is.

- 2.4. Gebruiker moet een rechtspersoon met volledige rechtsbevoegdheid zijn om de Gebruikersovereenkomst te accepteren, gebruik te maken van de Diensten en transacties met Digitale Valuta aan te gaan. Indien Gebruiker een natuurlijk persoon is, dient deze minimaal 18 jaar oud te zijn.
- 2.5. Indien Gebruiker een rechtspersoon is, mag het account alleen worden gebruikt door een persoon die als enige bevoegd is om de rechtspersoon te vertegenwoordigen. Het is de verantwoordelijkheid van die Gebruiker om de toegang tot de Account te beperken tot daartoe gevolmachtigden.
- 2.6. Gebruiker voorziet Bitvavo van actuele, nauwkeurige en volledige informatie tijdens het registratie- en controleproces. Daarnaast houdt Gebruiker Bitvavo op de hoogte van wijzigingen in de verstrekte informatie.
- 2.7. Gebruiker mag maar één Account aanmaken en gebruiken.
- 2.8. Gebruiker mag alleen namens zichzelf optreden. Gebruiker mag een Account niet aan een andere (rechts)persoon overdragen of er een andere (rechts)persoon gebruik van laten maken, ongeacht of dat gebruik namens Gebruiker plaatsvindt, tenzij Bitvavo daarvoor voorafgaand schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- 2.9. Bitvavo kan het aanmaken van een Account weigeren, met of zonder opgave van redenen.
- 2.10. Gebruiker en Bitvavo kunnen de Gebruikersovereenkomst en Gebruikersaccount beëindigen:
 - 2.10.1. om redenen in verband met compliance;
 - 2.10.2. op elk moment om welke reden dan ook of zonder reden, behalve als dit door de toepasselijke regelgeving wordt verboden.
- 2.11. Beëindiging van de Gebruikersovereenkomst heeft automatisch tot gevolg dat de Account wordt gesloten en de Diensten niet langer worden verleend, tenzij dit nog nodig is in verband met eventuele rechten en verplichtingen van voor de datum van beëindiging.
- 2.12. Beëindiging van de Gebruikersovereenkomst en sluiting van de Account heeft geen invloed op de rechten en verplichtingen die zijn ontstaan voor de datum van beëindiging c.q. sluiting.

- 2.13. Indien een Gebruikersovereenkomst wordt beëindigd, is Gebruiker mogelijk verplicht om alle openstaande Orders of Prijsgarantieaanvragen te annuleren of te voltooien, en worden Tegoeden teruggestort op de gecontroleerde bankrekening en/of naar een externe wallet van Gebruiker. Dit kan langer duren omwille van de naleving van wet- en regelgeving en indien Gebruiker gebruikmaakt van de Lendingdienst. Ter beoordeling van Bitvavo kan het zijn dat de Tegoeden eerst omgewisseld moeten worden, bijv. Digitale Valuta in Bitvavo-E-Tokens.
- 2.14. In het geval de kosten van het sluiten van de Account meer bedragen dan de waarde van de Tegoeden van Gebruiker, vergoedt Gebruiker het verschil aan Bitvavo.
- 2.15. Gebruiker mag het account en de Diensten niet gebruiken voor het uitvoeren van criminele activiteiten van welke aard dan ook, inclusief maar niet beperkt tot het witwassen van geld, terrorismefinanciering, het ontwijken van sancties, fraude of enige andere criminele of illegale activiteit, waarvan het bestaan door Bitvavo moet worden vastgesteld naar eigen goeddunken. Hieronder valt, zonder daartoe beperkt te zijn, het volgende:
- 2.15.1. Iedere activiteit (of hulp daaraan) waarmee een verordening, wet, richtlijn of ander voorschrift wordt overtreden in verband met sanctieregelingen die uitgevoerd worden in de landen waarin Bitvavo het bedrijf uitoefent, waaronder, maar niet beperkt tot de EU-Sanctielijst.
 - 2.15.2. Iedere activiteit (of hulp daaraan) waarmee een verordening, wet, richtlijn of ander voorschrift wordt overtreden in verband met de financiering van terrorisme, zoals van toepassing in de landen waarin Bitvavo het bedrijf uitoefent.
 - 2.15.3. Iedere activiteit (of hulp daaraan) waarmee een verordening, wet, richtlijn of ander voorschrift wordt overtreden in verband met witwassen, zoals van toepassing in de landen waarin Bitvavo het bedrijf uitoefent.
 - 2.15.4. Iedere activiteit die verband houdt met fraude, zoals activiteiten met het oogmerk om Bitvavo, (waaronder Gebruikers die valse, onnauwkeurige of misleidende informatie aan Bitvavo verstrekken), Gebruikers en/of anderen op te lichten.

- 2.15.5. Iedere activiteit die verband houdt met drugs zoals de verkoop van drugs en apparatuur ontworpen voor de productie of het gebruik van drugs.
- 2.15.6. Iedere activiteit die verband houdt met multilevelmarketing zoals piramidespelen en netwerkmarketing.
- 2.15.7. Iedere activiteit die verband houdt met oneerlijke, marktondermijnende of bedrieglijke praktijken zoals beleggingskansen of andere diensten die (te) hoge beloningen beloven en websites waarvan Bitvavo naar eigen inzicht oordeelt dat zij oneerlijk, bedrieglijk of marktondermijnend zijn jegens Gebruikers.
- 2.15.8. Iedere activiteit die verband houdt met illegaal gokken, zoals loterijen, gokken op voetbal en uitslagen voorspellen of vergelijkbare activiteiten waarvoor geen vergunning is verleend.
- 2.15.9. Iedere activiteit die verband houdt met risicovolle ondernemingen, zoals ondernemingen waarvan Bitvavo meent dat zij een verhoogd financieel risico of wettelijke aansprakelijkheid vormen of in strijd zijn met bankbeleid.
- 2.15.10. Iedere activiteit die verband houdt met (pogingen tot) het terugbrengen naar de broncode (reverse engineering), aanpassen, vertalen of uit elkaar halen van (een deel van) de Bitvavo-Omgeving (of de achterliggende software).
- 2.16. Gebruiker mag de Account en Diensten niet gebruiken om te ondernemen of activiteiten te verrichten, tenzij anders overeengekomen met Bitvavo.
- 2.17. Bitvavo kan het gebruik van (een specifiek deel van) een Account opschorten of blokkeren, lopende Orders of Prijsgarantieaanvraag opschorten of annuleren, stortingen of opnames annuleren, de Tegoeden van een Account bevriezen of de opheffing van een Account opschorten zolang een onderzoek naar misbruik van de Account of de Diensten nog loopt. Indien de legitimiteit van een Gebruiker of een Order, Prijsgarantieaanvraag of het gebruik van de Diensten niet kan worden vastgesteld, kan Gebruiker alle rechten op Tegoeden verliezen.

- 2.18. Bitvavo is bevoegd om de betreffende autoriteiten in kennis te stellen en verstrekt gegevens aan de betreffende autoriteiten voor zover dat verplicht is op grond van wet- en regelgeving.
- 2.19. Meer informatie over de Diensten is te vinden op support.bitvavo.com. Indien Gebruiker twijfelt of een specifiek gebruik van de Diensten toegestaan is, kan Gebruiker een e-mail sturen aan compliance@bitvavo.com.

3. **Controle en limieten**

- 3.1. Bitvavo gebruikt systemen en procedures om informatie over Gebruikers te verzamelen en te controleren, om Gebruikers en Bitvavo te beschermen tegen frauduleuze activiteiten en om een passende administratie van Gebruikers aan te houden.
- 3.2. Zowel vóór het openen van een Account als daarna verklaart Gebruiker Bitvavo te zullen voorzien van alle verzochte informatie, zodat Bitvavo zich kan houden aan de Ken-Uw-Klant-regels, zoals die van tijd tot tijd worden gewijzigd, en witwassen, financiering van terrorisme, sancties, fraude of andere criminele of illegale activiteiten kan herkennen.
- 3.3. Het aanvankelijke controleproces en eventuele aanvullende controleprocessen kosten tijd en kunnen leiden tot een vertraagde verlening van de Diensten en dat kan weer negatieve gevolgen voor Gebruiker hebben. Gebruiker kent en aanvaardt deze risico's en erkent en verklaart dat Bitvavo niet aansprakelijk kan worden gesteld voor een vertraagde verlening van de Diensten die negatieve gevolgen voor Gebruiker heeft.
- 3.4. Bitvavo behoudt zich het recht voor om niet-gecontroleerde Accounts te annuleren en/of te beëindigen, indien niet alle vereiste informatie is ontvangen of indien dit noodzakelijk is aan de hand van ontvangen informatie.
- 3.5. Door de website te bezoeken of u te registreren voor de Diensten, geeft u toestemming voor het verzamelen, gebruiken en bekendmaken van informatie in overeenstemming met het bepaalde in onze Privacyverklaring. Een kopie van de meest recente versie van onze [Privacyverklaring](#) is te verkrijgen via onze Website. Bitvavo verwerkt uw persoonsgegevens in overeenstemming met de Privacyverklaring.

- 3.6. Er kunnen aan de toegang van Gebruiker tot een of meer Diensten limieten worden gesteld – zoals dagelijkse, wekelijkse, maandelijkse, jaarlijkse en totale (i) handelslimieten, (ii) stortingslimieten voor Tegoeden en/of (iii) opnamelimieten voor Tegoeden – op basis van de door Gebruiker verstrekte informatie en over de Gebruiker beschikbare informatie.
- 3.7. Bitvavo kan de diverse handelslimietdrempels als indicatie op haar Website opnemen. Bitvavo behoudt zich het recht voor om de procedures en limieten van tijd tot tijd zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen.
- 3.8. Gebruiker kan een verzoek tot hogere limieten indienen. Bitvavo kan Gebruiker vragen om hiervoor aanvullende documentatie te overleggen en geeft geen garantie dat er limieten worden verhoogd.
- 3.9. Bitvavo kan Gebruiker vragen om extra informatie te verstrekken of kan extra informatie controleren of enige tijd wachten na afronding van een aankoop/verkoop of transactie, voordat Gebruiker de Diensten weer mag gebruiken en/of zich weer mag bezighouden met transacties boven een bepaald volume.

4. Tegoeden

- 4.1. Gebruiker mag Tegoeden bewaren op de eigen Account, die alleen gebruikt mogen worden voor de Diensten. De Digitale Valuta en de Bitvavo-E-Tokens zijn zichtbaar als saldo op de Account van Gebruiker.
- 4.2. De Stichting beschikt te allen tijde over voldoende assets om de verplichtingen van de Stichting minimaal 1:1 te dekken.
- 4.3. Zoals overeengekomen tussen Bitvavo en de Stichting is de Stichting in het kader van bewaarneming verantwoordelijk voor het bewaren en beheren van alle Tegoeden waarop de Gebruikers direct aanspraak kunnen maken. De Stichting is een partij bij deze Gebruikersovereenkomst, uitsluitend voor de afscheiding van activa en de bewaarneming van de Tegoeden. De Stichting mag het volgende bewaren:
 - 4.3.1. Digitale Valuta bij aanbieders van bewaring van Digitale Valuta; en
 - 4.3.2. euro-bedragen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en algemeen aanvaarde regels en standaarden, bij

banken en in veilige, liquide activa met een laag risico, zoals geldmarktfondsen.

- 4.4. Gebruiker garandeert dat alle (huidige en toekomstige) Tegoeden op de Account geen (in)directe opbrengsten van criminele of frauduleuze activiteiten zijn en uitsluitend voor zichzelf (en dus niet voor derden) bewaard worden.
- 4.5. Bitvavo behoudt zich het recht voor de herkomst van Tegoeden op de Account te onderzoeken en treft passende maatregelen met het oog op het mitigeren van potentiële integriteitsrisico's. Bitvavo kan de Tegoeden terugstorten naar waar ze vandaan komen of naar elders, zulks op verzoek van Gebruiker en ter beoordeling van Bitvavo. Bitvavo kan naar eigen inzicht bepalen dat Tegoeden van de Account moeten worden opgenomen in de vorm (in euro's of Digitale Valuta) waarin zij zijn gestort op die Account.
- 4.6. Bitvavo kan forceren dat Digitale Valuta van Gebruiker worden gewisseld voor het overeenkomende bedrag in euro's of vice versa:
 - 4.6.1. om te voldoen aan haar wettelijke verplichtingen;
 - 4.6.2. om te voldoen aan haar verplichtingen op grond van deze Overeenkomst;
 - 4.6.3. indien dit nodig is voor de correcte verlening van de Diensten, zulks ter beoordeling van Bitvavo en
 - 4.6.4. zodat Bitvavo een bedrag in mindering kan brengen voor de betaling van een onbetaalde schuld van Gebruiker aan Bitvavo.
- 4.7. Bitvavo kan een bedrag inhouden op de Tegoeden van Gebruiker in diens account om een onbetaalde schuld van Gebruiker aan Bitvavo te voldoen.
- 4.8. Bij een verdenking van fraude of misbruik heeft Bitvavo het recht om opnames en stortingen op te schorten of te annuleren, totdat de rechtmatigheid ervan is gecontroleerd. Bitvavo kan naar eigen inzicht bepalen dat voor een overboeking extra onderzoek nodig is of dat deze geannuleerd of geretourneerd moet worden.
- 4.9. Gebruiker kan alleen Tegoeden overboeken naar en van bankrekeningen en walletadressen waarover Gebruiker de volledige zeggenschap heeft en/of houder is. Bitvavo heeft geen enkele verplichting jegens Gebruiker om te controleren welke partij c.q. partijen zeggenschap heeft/hebben

over de bankrekeningen en de walletadressen waarnaar Tegoeden worden overgeboekt, waaronder begrepen, zonder daartoe beperkt te zijn, de controle van de rechtmatigheid van de bedoelingen van de ontvanger.

- 4.10. Gebruiker moet alle stortingen of opnames, waaronder het adres waarvoor het bestemd is, grondig controleren alvorens instructies voor opnames of stortingen op het Bitvavo Trading Platform te geven. Zodra een instructie is gegeven, is de opname/storting definitief en onomkeerbaar en is annulering niet meer mogelijk. Eventuele fouten bij ingediende stortingen of opnames en de gevolgen daarvan zijn de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Gebruiker.
- 4.11. Stortingen en opnames van Tegoeden kunnen aanmerkelijk worden vertraagd of zijn zelfs niet beschikbaar en de Tegoeden kunnen volledig verloren gaan als gevolg van de inherente aard van of fouten in het financiële systeem of het Digitalevalutanetwerk.
- 4.12. Bitvavo kan omwille van de naleving van wet- en regelgeving een zgn. 'bedenktermijn' invoeren, nadat een Gebruiker Tegoeden op de eigen Account heeft gestort. Gedurende de bedenktijd mogen Tegoeden niet in de vorm van Digitale Valuta of helemaal niet van de Account worden opgenomen.
- 4.13. Indien een Account gedurende een bepaalde periode niet wordt gebruikt en Bitvavo geen contact met Gebruiker kan leggen, mag Bitvavo eventuele Tegoeden op de Account als verjaarde tegoeden aangeven. Bitvavo kan voor de verjaarde Tegoeden administratiekosten in mindering brengen. Indien de kosten van het aanhouden van de Tegoeden op een Account of de kosten van overboeking naar een andere partij om deze namens Gebruiker te bewaren hoger zijn dan de geschatte waarde van de Tegoeden mag Bitvavo de Account sluiten, waarbij Gebruiker alle rechten op de Tegoeden verliest.

5. **Bitvavo-E-Tokens**

- 5.1. De Bitvavo-E-Tokens, die exclusief door Bitvavo worden aangeboden in overeenstemming met de toepasselijke financiële regelgeving en alleen kunnen worden gebruikt binnen de Bitvavo-Omgeving, zijn bedoeld om door Gebruikers te worden gebruikt voor het kopen en verkopen van Digitale Valuta via de Diensten.

- 5.2. Bitvavo-E-Tokens mogen alleen worden gebruikt voor de Diensten en mogen niet voor andere doeleinden worden bewaard. Gebruiker heeft geen recht op rente of andere vergoedingen voor de bewaarde Bitvavo-E-Tokens. Indien er aanwijzingen zijn dat Gebruiker de Bitvavo-E-Tokens voor andere doeleinden gebruikt, dan kan Bitvavo naar eigen inzicht i) contact met Gebruiker opnemen en vragen om de Bitvavo-E-Tokens correct te gebruiken of op te nemen of ii) de Tegoeden retourneren naar waar ze vandaan kwamen of naar elders, zoals overeengekomen tussen Gebruiker en Bitvavo.
- 5.3. De uitgifte van Bitvavo-E-Tokens geschiedt automatisch en zonder vertraging door de Stichting namens Bitvavo na ontvangst door Bitvavo van een bedrag in euro's van Gebruiker. Bitvavo en de Stichting kunnen de handel in en de opname van Bitvavo-E-Tokens en Digitale Valuta tijdelijk blokkeren in afwachting van de afwikkeling van de betaling van Gebruiker in Euro. Mocht Gebruiker Bitvavo-E-Tokens ontvangen zonder dat er een overeenkomstige Eurobetaling is verrekend, dan kan Bitvavo een bedrag van Bitvavo-E-Tokens en Digitale Valuta opnemen uit de Tegoeden van Gebruiker, gelijk aan de waarde van de ontvangen Bitvavo-E-Tokens. Voor alle duidelijkheid geldt dat een betaaldienstverlener die betalingen in euro's mogelijk maakt, die betalingen in verband met de aankoop van E-Tokens door Gebruiker mogelijk maakt en niet betrokken is bij de uitgifte van Bitvavo-E-Tokens of het gebruik daarvan op het Bitvavo Trading Platform.
- 5.4. Bitvavo geeft Bitvavo-E-Tokens uit tegen de nominale waarde, waardoor het aantal Bitvavo-E-Tokens gelijk is aan het aantal ontvangen euro's en derhalve wordt er voor elke ontvangen euro één Bitvavo-E-Token uitgegeven. De aan een Gebruiker uitgegeven Bitvavo-E-Tokens worden toegevoegd aan de Bitvavo-E-Tokenwallet die gekoppeld is aan de Account van Gebruiker.
- 5.5. De Stichting bewaart de ontvangen eurotegoeden voor de Gebruikers, met als doel de veilige bewaring en risicospreiding in de vorm van bankrekeningen in euro's en veilige, liquide activa met een lage risicograad, conform de toepasselijke wetgeving en algemeen aanvaarde regels en normen. Op verzoek van Gebruiker kan Gebruiker de eigen Bitvavo-E-Tokens verzilveren voor euro's. In dat geval worden de

Bitvavo-E-Tokens automatisch van de Account verzilverd tegen de nominale waarde en maakt de Stichting het bedrag in euro's gelijk aan de waarde van de verzilverde Bitvavo-E-Tokens over aan Gebruiker via een bankoverschrijving naar de gecontroleerde bankrekening van Gebruiker.

6. Digitale Valuta

- 6.1. Na overboeking van de Digitale Valuta door Gebruiker naar de Bitvavo-Digitalevalutawallet houdt de Stichting de Digitale Valuta voor Gebruiker in het kader van bewaarneming. Gebruiker heeft een directe vordering op de Stichting ter grootte van de Digitale Valuta die door de Stichting worden gehouden voor Gebruiker in het kader van bewaarneming.
- 6.2. Bitvavo is jegens de Stichting verplicht de Stichting te vergoeden voor eventuele verliezen die direct verband houden met het bewaren en aanhouden van de Digitale Valuta, waaronder risico's die verband houden met het gebruik van bewaaraanbieders, risico's die verband houden met het aanhouden van tegoeden bij de Bitvavo Group of risico's die verband houden met houden van of andere blockchain-activiteiten. Voor alle duidelijkheid: als Gebruiker heeft gekozen voor de Stakingdienst zoals opgenomen in deze gebruikersovereenkomst, is Bitvavo niet verplicht jegens de Stichting om eventuele inzetverliezen te compenseren, terwijl Gebruiker in dat geval in aanmerking komt voor het ontvangen van Staking Rewards.
- 6.3. Digitale Valuta die in het bezit zijn van de Stichting kunnen bepaalde voordelen opleveren, inclusief maar niet beperkt tot het resultaat van airdrops, staking rewards en hard forks. Gebruiker heeft in principe geen recht op dergelijke voordelen die kunnen ontstaan, tenzij anders opgenomen in deze gebruikersovereenkomst of bepaald door Bitvavo (bijvoorbeeld als Gebruiker deelneemt aan de Stakingdienst en Staking Rewards ontvangt of als Bitvavo besluit de opbrengsten van een airdrop of een hard fork onder gebruikers te verdelen).
- 6.4. Gebruiker heeft geen recht om deel te nemen aan delegatie, stemming of andere bestuursfunctionaliteit met betrekking tot de Digitale Valuta in zijn account.

- 6.5. Op eerste verzoek kan Gebruiker de Digitale Valuta waar deze recht op heeft opnemen, behalve met betrekking tot de Digitale Valuta die niet beschikbaar zijn voor opname. In dat geval maakt de Stichting de Digitale Valuta conform het verzoek van Gebruiker over naar het walletadres van Gebruiker (mits Gebruiker recht heeft op die Digitale Valuta).
- 6.6. Bitvavo kan Digitale Valuta aan de Diensten toevoegen of daarvan verwijderen en Diensten in verband met specifieke Digitale Valuta beëindigen indien dit nodig is om te voldoen aan de wet- en regelgeving of om technische redenen of naar eigen inzicht, zonder dat er een reden nodig is, zonder voorafgaande kennisgeving en zonder een vergoeding aan Gebruiker verschuldigd te zijn.
- 6.7. Een storting van Digitale Valuta wordt alleen toegevoegd aan en vertegenwoordigd op de Account van Gebruiker nadat er multiple-blockchainnetwerkbevestigingen van de overboeking zijn ontvangen. Het is ter beoordeling van Bitvavo welk aantal netwerkbevestigingen voldoende is, en dat kan verschillen per Digitale Valuta.
- 6.8. Alleen Digitale Valuta die zijn opgenomen op het Bitvavo Trading Platform en als zodanig door Bitvavo bekendgemaakt, mogen worden gestort. Welke Digitale Valuta er op het Platform zijn opgenomen, kan regelmatig veranderen. Gebruiker mag in geen geval proberen Digitale Valuta te storten of te ontvangen in een vorm die niet door Bitvavo wordt ondersteund. Dit omvat zgn. 'side chains' of 'forked protocols' van Digitale Valuta die zijn opgenomen op het Bitvavo Trading Platform. Pogingen om dergelijke Digitale Valuta te storten of te ontvangen hebben tot gevolg dat al die Digitale Valuta verloren gaan.
- 6.9. Gebruiker stort alleen Digitale Valuta in de eigen Bitvavo-Digitalevalutawallet via een netwerk dat door Bitvavo voor die Digitale Valuta wordt ondersteund. Bitvavo geeft op de stortingspagina van de betreffende Digitale Valuta op het Bitvavo Trading Platform aan welke netwerken zij ondersteunt. Pogingen om een Digitale Valuta te storten via een netwerk dat niet door Bitvavo wordt ondersteund, leidt tot het verloren gaan van deze Digitale Valuta.

- 6.10. Gebruiker erkent dat de opslag van Digitale Valuta in een Bitvavo-Digitalevalutawallet aanzienlijke risico's met zich meebrengt, zoals nader beschreven in de [Risk disclosure](#). Hoewel Bitvavo en de Stichting alle redelijke maatregelen treffen om de Bitvavo-Digitalevalutawallets en de Bitvavo-E-Tokenwallets te beveiligen, kunnen zij geen waterdichte beveiliging garanderen. Gebruiker erkent dat het gebruik van de Bitvavo-Digitalevalutawallet volledig voor risico van Gebruiker is.
- 6.11. Bitvavo en de Digitale Valuta zijn afhankelijk van softwareprotocollen van derden die gelden voor de werking van de door de Diensten ondersteunde Digitale Valuta. Bitvavo heeft geen invloed op de functionaliteit, beveiliging, beschikbaarheid, en/of continuïteit van deze softwareprotocollen. De onderliggende softwareprotocollen met betrekking tot Digitale Valuta kunnen (plotseling) wijzigen, hetgeen van wezenlijke invloed kan zijn op de waarde, functie, overdraagbaarheid en/of andere aspecten van de Digitale Valuta. Bitvavo is niet aansprakelijk voor schade in verband met en/of veroorzaakt door deze softwareprotocollen, waaronder begrepen, zonder daartoe beperkt te zijn, (i) schade voortvloeiend uit het stopzetten van een softwareprotocol en/of (ii) schade voortvloeiend uit een niet-afgehandelde storting of opname vanwege een fout in een softwareprotocol. Bitvavo is niet aansprakelijk indien Digitale Valuta verloren gaan als gevolg van een fout in een softwareprotocol.
- 6.12. Om veiligheids- en efficiëntieredenen kan de Stichting Digitale Valuta offline en bij externe bewaringsaanbieders opslaan. Dit kan leiden tot een vertraging in de opname van Digitale Valuta. Bitvavo en de Stichting hebben geen invloed op de functionaliteit, beveiliging, beschikbaarheid en/of continuïteit van de diensten van deze derden/bewaarnemers en is niet aansprakelijk voor schade in verband met en/of veroorzaakt door (i) gebrek aan kwaliteit van de bewaarnemingsdiensten van deze externe aanbieders, (ii) hun downtime of (iii) andere problemen in verband met deze aanbieders van bewaarnemingsdiensten. Gebruiker erkent bekend te zijn met de mogelijkheid dat deze, bij verzuim door of faillissement van een externe aanbieder van bewaarnemingsdiensten, de eigen Digitale Valuta mogelijk niet volledig behoudt.

- 6.13. Bitvavo probeert te vermijden dat de Diensten worden verleend met betrekking tot Digitale Valuta die als 'financieel instrument' of 'financieel product' aangemerkt worden, een en ander zoals opgenomen in de toepasselijke wet- en regelgeving. Bitvavo garandeert niet dat Digitale Valuta op het Bitvavo Trading Platform of Digitale Valuta waarvoor Bitvavo anderszins Diensten aanbiedt geen 'financieel instrument' of 'financieel product' zijn.

7. **Orders, Transacties en Handel op het Bitvavo Trading Platform**

- 7.1. Gebruiker kan opdracht geven om Digitale Valuta op het Bitvavo Trading Platform te (ver)kopen (het plaatsen van een Order) tegen andere Digitale Valuta of Bitvavo-E-Tokens, wanneer er van tijd tot tijd valutaparen door Bitvavo worden aangeboden.
- 7.2. Het initiëren en uitvoeren van Orders is onderworpen aan algemeen aanvaarde regels en normen, inclusief op het gebied van uitvoering, vergoedingen en integriteit. Deze regels worden in meer detail beschreven in de [Handelsregels](#). Voor alle duidelijkheid: het niet naleven van één van deze regels is een geldige reden voor het beëindigen van de gebruikersovereenkomst en het account door Bitvavo.
- 7.3. Gebruikers kunnen Markttorders, Limietorders of Stop-limietorders plaatsen. Een '*Marktorder*' is een opdracht van Gebruiker om een Order onmiddellijk uit te voeren, tegen de op dat moment best beschikbare prijs. Een '*Limietorder*' is een Order waarin Gebruiker een maximumprijs aangeeft waarvoor Gebruiker wil kopen c.q. een minimumprijs waarvoor Gebruiker wil verkopen. Een '*Stop-limietorder*' is een opdracht van Gebruiker om een Limietorder te plaatsen wanneer een bepaalde stopprijs is bereikt of overschreden.
- 7.4. De uitvoeringsprijs van een Marktorder kan aanzienlijk afwijken van de aangegeven prijs. Dit kan zijn vanwege een verandering in de prijs tussen het moment waarop de Order door Gebruiker wordt ingezet en de daadwerkelijke uitvoering ervan (d.w.z. 'slippage').
- 7.5. Er is geen garantie dat Markttorders, Limietorders en Stop-limietorders kunnen worden uitgevoerd, vanwege de vereiste beschikbaarheid van voldoende vraag of aanbod.

- 7.6. Orders kunnen onmiddellijk worden uitgevoerd of na een bepaalde termijn, en worden geacht te hebben plaatsgevonden op de datum en het tijdstip van uitvoering.
- 7.7. Bitvavo kan voor elk handelspaar bepalen dat er minimum- en maximumbedragen voor de Orders gelden.
- 7.8. Bitvavo is verantwoordelijk voor de juiste uitvoering, goedkeuring en afhandeling van de aan-/verkoop van Digitale Valuta op het Bitvavo Trading Platform.
- 7.9. Gebruiker is volledig verantwoordelijk voor het plaatsen van Orders, het doen plaatsvinden van stortingen en opnames en het geven van andere instructies. Bitvavo kan informatie over Digitale Valuta geven, zoals prijs, bereik en volatiliteit. Dit mag niet worden beschouwd als beleggingsadvies, maar geldt als informatie of mening.
- 7.10. Derden kunnen zelfstandig informatie verstrekken over de prijs van Digitale Valuta op het Bitvavo Trading Platform. Bij een afwijking prevaleert de aangegeven prijs op het Bitvavo Trading Platform, met dien verstande dat bij uitvoering van een Marktdorder laatstgenoemde ook kan afwijken van de feitelijke prijs.
- 7.11. In uitzonderlijke gevallen kunnen er fouten in het Bitvavo Trading Platform optreden, inclusief met betrekking tot de weergegeven prijzen of de manier waarop Orders worden gematcht. Daarnaast kunnen de Digitale Valuta op het Bitvavo Trading Platform aan ongebruikelijke prijsbewegingen onderhevig zijn, waaronder ten gevolge van marktmanipulatie of plotselinge dalingen of pieken in liquiditeit. In dergelijke gevallen kan Bitvavo naar eigen goeddunken (en is daar op geen enkele manier toe verplicht):
 - 7.11.1. met terugwerkende kracht dergelijke fouten corrigeren of dergelijke prijsbewegingen rectificeren, inclusief door het wijzigen of terugdraaien van transacties, hetgeen in het voordeel of in het nadeel van Gebruiker kan zijn;
 - 7.11.2. de handel op het Platform in één of meer Digitale Valuta tijdelijk of permanent stopzetten.
- 7.12. Vooral in periodes van grote handelsvolumes, gebrek aan liquiditeit, snelle mutaties of volatiliteit, kunnen Orders voor op het Platform verhandelde Digitale Valuta worden uitgevoerd tegen een ander tarief

dan aangegeven via de Diensten op het moment dat Gebruiker de Order plaatst.

- 7.13. Bij een verdenking van fraude of misbruik behoudt Bitvavo zich het recht voor om Orders en transacties op te schorten of te annuleren, totdat de rechtmatigheid ervan is gecontroleerd.

8. Prijsgarantiedienst

- 8.1. Via een Dienst die losstaat van het Bitvavo Trading Platform kunnen Gebruikers instructies indienen om Digitale Valuta te kopen of verkopen van of aan Bitvavo (een 'Prijsgarantieverzoek'), waarbij Bitvavo de prijs garandeert gedurende een vooraf ingestelde tijd (van 5 seconden of anders) (de 'Prijsgarantiedienst'). De prijsgarantiedienst is mogelijk niet direct beschikbaar voor alle Gebruikers.
- 8.2. Bij gebruik van de Prijsgarantiedienst worden Prijsgarantieverzoeken niet op het Bitvavo Trading Platform geplaatst, maar direct bij Bitvavo uitgevoerd.
- 8.3. De omvang van de Prijsgarantieverzoeken is beperkt tot door Bitvavo te bepalen bedragen.
- 8.4. De uitvoering van Prijsgarantieverzoeken kan langer duren dan die van normale Orders en kan niet altijd worden uitgevoerd als gevolg van toegenomen prijsbewegingen.
- 8.5. Voor het gebruik van de Prijsgarantiedienst gelden specifieke kosten die op elk moment naar goedgevoelen van Bitvavo kunnen worden gewijzigd.
- 8.6. Als de Prijsgarantiedienst niet in staat is om een offerte te verstrekken kan het Prijsgarantieverzoek worden uitgevoerd als een standaard Marktorder op het Bitvavo Trading Platform, in welk geval de Gebruiker hiervan op de hoogte wordt gesteld.
- 8.7. Bitvavo kan naar eigen goedgevoelen op elk moment Digitale Valuta toevoegen of verwijderen die in aanmerking komen voor de Prijsgarantiedienst.
- 8.8. Gebruiker is als enige verantwoordelijk voor het plaatsen van Prijsgarantieverzoeken via de Prijsgarantiedienst en het verstrekken van eventuele andere instructies.
- 8.9. Elke vorm van misbruik van de Prijsgarantiedienst, naar eigen goedgevoelen vast te stellen door Bitvavo, is een geldige reden voor

beëindiging van de Gebruikersovereenkomst en het Account door Bitvavo.

- 8.10. In uitzonderlijke gevallen kunnen er fouten optreden in de Prijsgarantiedienst, inclusief met betrekking tot de weergegeven prijzen of de manier waarop Prijsgarantieverzoeken worden uitgevoerd. In dergelijke gevallen kan Bitvavo naar eigen goeddunken (maar is daar op geen enkele manier toe verplicht):
- 8.10.1. met terugwerkende kracht dergelijke fouten corrigeren of dergelijke prijzen corrigeren, onder andere door transacties te wijzigen of terug te draaien, hetgeen in het voordeel of in het nadeel van Gebruiker kan zijn;
 - 8.10.2. naar eigen goeddunken de handel op de Prijsgarantiedienst tijdelijk of voor onbepaalde tijd stopzetten voor een of meer Digitale Valuta, of de Prijsgarantiedienst helemaal stopzetten.
- 8.11. Bitvavo kan de Prijsgarantiedienst of het gebruik ervan door Gebruiker op elk moment zonder kennisgeving beëindigen of wijzigen. In geval van vermoedens van fraude of misbruik behoudt Bitvavo zich het recht voor om Prijsgarantieverzoeken en transacties op te schorten of te annuleren totdat de legitimiteit is geverifieerd.

9. **Stakingdienst**

- 9.1. Door zich aan te melden voor de Stakingdienst kan Gebruiker naar eigen goeddunken beloningen ontvangen (de 'Staking Rewards') die voortvloeien uit het 'staken' door Bitvavo van door Gebruiker ondersteunde Digitale Valuta die als Tegoeden in zijn Bitvavo-Digitalevalutawallet (de 'Staking-Digitale Valuta') naar eigen goeddunken worden gehouden in proof-of-stake blockchain-protocollen en/of netwerken van derden (de 'Stakingdienst').
- 9.2. Om Staking Rewards te verdienen, moet Gebruiker ervoor kiezen om Staking-Digitale Valuta die Gebruiker als Tegoeden in zijn Bitvavo-Digitalevalutawallet houdt, via het Platform in te zetten. Bitvavo zet de Staking-Digitale Valuta in als validator of delegator namens Gebruiker op een proof-of-stake blockchain-protocol of netwerk van een derde partij, terwijl de Staking-Digitale Valuta in het bezit blijven van de Stichting. Bitvavo en de aan haar gelieerde ondernemingen mogen

externe aanbieders inschakelen om te helpen bij het verlenen van de Stakingdiensten.

- 9.3. De Staking Rewards worden aan Gebruiker uitgekeerd na aftrek van een vergoeding die wordt geheven door Bitvavo of haar gelieerde ondernemingen.
- 9.4. Er zijn aanzienlijke risico's verbonden aan de Stakingdienst, zoals opgenomen in de [Risk disclosure](#). Tot de voornaamste risico's behoren het risico dat Gebruiker alle eigen Tegoeden kan verliezen indien er sprake is van beboeting, of bij een protocoldefect met betrekking tot de Staking-Digitale Valuta. In dat geval zijn Bitvavo en de aan haar gelieerde ondernemingen niet in staat om die Tegoeden aan Gebruiker te retourneren, en Bitvavo en die gelieerde ondernemingen zijn daar ook niet toe verplicht. Dit kan leiden tot het verlies van (een deel van) de Tegoeden door Gebruiker. Gebruiker maakt volledig voor eigen rekening en risico gebruik van de Stakingdienst. Als Gebruiker zich heeft aangemeld voor de Stakingdienst, is elk verlies van de Staking-Digitale Valuta van Gebruiker (bijvoorbeeld als gevolg van slashing) voor risico van Gebruiker en wordt dit afgetrokken van het accountsaldo van de Gebruiker.
- 9.5. Bitvavo is (en haar gelieerde ondernemingen zijn) geen Staking Rewards aan Gebruiker verschuldigd, indien deze niet zijn gegenereerd als gevolg van bedoelde stakingactiviteiten en eventuele Staking Rewards zijn pas verschuldigd op het moment dat deze zijn gegenereerd.
Stakingbeloningspercentages verschillen per Staking-Digitale Valuta en worden gepubliceerd op de daarvoor aangewezen informatiepagina's op de Website en/of de Bitvavo-Omgeving, zoals van tijd tot tijd aangepast, of worden anderszins aan Gebruiker ter beschikking gesteld. De meeste Staking Rewards worden uitgekeerd in dezelfde Digitale Valuta als de relevante Staking-Digitale Valuta, maar de Stakingbeloning kan ook in een andere Digitale Valuta worden uitgekeerd. Staking Rewards worden automatisch toegerekend aan de Stakingdienst, waarna Gebruiker in aanmerking komt voor het verdienen van Staking Rewards (hetgeen leidt tot samengestelde Staking Rewards).
- 9.6. Bitvavo kan de Stakingdienst op elk moment en zonder kennisgeving beëindigen. Voor alle duidelijkheid geldt dat beëindiging van de

Stakingdienst door Bitvavo niet noodzakelijkerwijs van invloed is op de continuering van de andere door Bitvavo aan Gebruiker aangeboden Diensten.

- 9.7. Bitvavo kan van tijd tot tijd minimum- en/of maximumbedragen voor de Staking-Digitale Valuta vaststellen.
- 9.8. Bitvavo kan naar eigen inzicht en op elk moment Digitale Valuta als Staking-Digitale Valuta toevoegen of verwijderen. Het verwijderen van Digitale Valuta als Staking-Digitale Valuta leidt automatisch tot discontinuering van de Stakingdienst in verband met een dergelijke recent verwijderde Digitale Valuta.
- 9.9. Gepubliceerde indicaties van potentiële Staking Rewards zijn uitsluitend ramingen en kunnen mettertijd veranderen. Bitvavo kan van tijd tot tijd en naar eigen inzicht wijzigingen aanbrengen in het Stakingbeloningspercentage en het tijdstip van uitkering van Staking Rewards. Wijzigingen in de Stakingbeloningspercentages gelden per direct.
- 9.10. Met het afzien van de Stakingdienst voor een bepaalde Staking-Digitale Valuta maakt Gebruiker niet langer gebruik van de stakingactiviteiten en de voordelen die verband houden met die Staking-Digitale Valuta. Bitvavo kan naar eigen goeddunken opt-out- en opnameperioden invoeren als dit nodig is om voldoende liquiditeit op het platform te garanderen.
- 9.11. Bepaalde Digitale Valuta kunnen in aanmerking komen voor zowel de Stakingdienst als de Lendingdienst. Als Gebruiker zich aanmeldt voor zowel de Stakingdienst als de Lendingdienst en deze diensten beide van toepassing zijn op een Digitale Valuta, is het naar eigen goeddunken van Bitvavo of die Digitale Valuta wordt ingezet via de Stakingdienst of wordt uitgeleend via de Lendingdienst en welke bijbehorende beloning tarieven van toepassing zijn.

10. **Lendingdienst**

- 10.1. Bitvavo Custody biedt Gebruiker de mogelijkheid om rente te verdienen op ondersteunde Digitale Valuta (de 'Lending-Digitale Valuta') die als Tegoeden in de eigen Bitvavo-Digitalevalutawallet worden gehouden; deze Dienst wordt over het algemeen op de Bitvavo-Omgeving

aangeduid als 'Lending Services' (Lendingdiensten) en is volledig geïntegreerd in de Bitvavo-Omgeving (de 'Lendingdienst').

- 10.2. Met het aanmelden voor de Lendingdienst verklaart Gebruiker dat alle in de eigen Account gehouden Digitale Valuta door Gebruiker worden uitgeleend aan Bitvavo Custody. Als gevolg daarvan kunnen, naar eigen inzicht van Bitvavo Custody, alle Digitale Valuta die geormerkt zijn als Lending-Digitale Valuta naar Bitvavo Custody worden overgeboekt (en doorgeboekt; zie hierna). Aangezien het van tijd tot tijd kan variëren welke Digitale Valuta er Lending-Digitale Valuta zijn, kunnen er af en toe Digitale Valuta van de Account van Gebruiker naar Bitvavo Custody worden overgeboekt. In het kader van de in dit artikel opgenomen overboekingen geeft Gebruiker Bitvavo de opdracht om ervoor te zorgen dat de Lending-Digitale Valuta worden overgeboekt naar Bitvavo Custody, naar eigen inzicht van Bitvavo.
- 10.3. Er zijn forse risico's verbonden aan de Lendingdienst, zoals opgenomen in de [Risk disclosure](#). Tot de voornaamste risico's behoren het risico dat Gebruiker alle eigen Tegoeden kan verliezen indien een Geldschietter (zie hierna) in verzuim geraakt. In dat geval kunnen Bitvavo Custody en de aan haar gelieerde ondernemingen die Tegoeden niet aan Gebruiker retourneren, en Bitvavo Custody en die gelieerde ondernemingen zijn daar ook niet toe verplicht. Dit kan leiden tot het verlies van (een deel van) de Tegoeden door Gebruiker. Gebruiker maakt volledig voor eigen rekening en risico gebruik van de Lendingdienst.
- 10.4. Onverminderd de overige bepalingen in deze Gebruikersovereenkomst kan Bitvavo Custody, afhankelijk van voldoende gegenereerde inkomsten, rente over de Lending-Digitale Valuta ('*Lending Rewards*') aan Gebruiker betalen. Verdienbeloningspercentages verschillen per Digitale Lendingdienst en worden door Bitvavo Custody gepubliceerd op de daarvoor aangewezen informatiepagina's op de Website en/of de Bitvavo-Omgeving, zoals van tijd tot tijd aangepast, of worden anderszins aan Gebruiker ter beschikking gesteld. De meeste Lending Rewards worden uitgekeerd in dezelfde Digitale Valuta als de relevante Lending-Digitale Valuta, maar de Verdienbeloning voor sommige Lending-Digitale Valuta kan ook in een andere Digitale Valuta worden uitgekeerd. Lending Rewards worden automatisch toegerekend aan de

Lendingdienst, waarna Gebruiker in aanmerking komt voor het verdienen van Lending Rewards (hetgeen leidt tot samengestelde rente). Bitvavo Custody kan van tijd tot tijd en naar eigen inzicht wijzigingen aanbrengen in het Verdienbeloningspercentage en het tijdstip van uitkering van Lending Rewards. Wijzigingen in de Verdienbeloningspercentages gelden per direct.

- 10.5. Geheel naar eigen inzicht leent Bitvavo Custody de Lending-Digitale Valuta weer uit aan derden ('*Lending Partners*'), waarvoor Bitvavo Custody beloningen of andere bedragen kan ontvangen. Voor alle duidelijkheid geldt dat Bitvavo Custody geen Lending Rewards aan Gebruiker verschuldigd is indien zij geen beloningen van de Lending Partners ontvangt waarmee zij de betaling van de Verdienbeloning kan dekken.
- 10.6. Bitvavo Custody kan de Lendingdienst op elk moment en zonder kennisgeving beëindigen. Voor alle duidelijkheid geldt dat beëindiging van de Lendingdienst door Bitvavo Custody niet noodzakelijkerwijs van invloed is op de continuering van de andere door Bitvavo aan Gebruiker aangeboden Diensten.
- 10.7. Bitvavo Custody kan van tijd tot tijd minimum- en/of maximumbedragen voor de Lending-Digitale Valuta vaststellen.
- 10.8. Door gebruik te maken van de Lendingdienst geeft Gebruiker Bitvavo Custody het gebruiksrecht en de toestemming om de Lending-Digitale Valuta te gebruiken.
- 10.9. Gebruiker verleent Bitvavo Custody het recht, voor zover Bitvavo Custody dat daadwerkelijk kan doen op grond van de toepasselijke wetgeving, en zonder nadere kennisgeving aan Gebruiker, om de Lending-Digitale Valuta naar eigen inzicht te gebruiken.
- 10.10. Gepubliceerde indicaties van potentiële Lending Rewards zijn uitsluitend ramingen en kunnen mettertijd veranderen. Bitvavo Custody kan van tijd tot tijd en naar eigen inzicht wijzigingen aanbrengen in de Verdienbeloningspercentages en het tijdstip van uitkering van Lending Rewards. Wijzigingen in de Verdienbeloningspercentages gelden per direct.
- 10.11. Met het afmelden voor de Lendingdienst geeft Gebruiker Bitvavo Custody de opdracht om enige Lending-Digitale Valuta en eventueel

verschuldigde Lending Rewards te retourneren naar de eigen Bitvavo-Digitalevalutawallet. Daarna heeft Gebruiker (opnieuw) een vordering op de Stichting met betrekking tot de Digitale Valuta die de Stichting voor Gebruiker in bewaring heeft. Bitvavo kan naar eigen goeddunken opt-out- en opnameperioden invoeren als dit nodig is om voldoende liquiditeit op het platform te garanderen.

- 10.12. Bepaalde Digitale Valuta kunnen in aanmerking komen voor zowel de Stakingdienst als de Lendingdienst. Als Gebruiker zich aanmeldt voor zowel de Stakingdienst als de Lendingdienst en deze diensten beide van toepassing zijn op een Digitale Valuta, is het naar eigen goeddunken van Bitvavo of die Digitale Valuta wordt uitgeleend via de Lendingdienst of wordt ingezet via de Stakingdienst en welke bijbehorende beloning tarieven van toepassing zijn.

11. **Vergoedingen en kosten**

- 11.1. Gebruiker is aan Bitvavo en Bitvavo Custody vergoedingen verschuldigd, waaronder, maar niet beperkt tot, handelsvergoedingen, vergoedingen voor het storten van Digitale Valuta of Tegoeden in euro's, voor het opnemen van Digitale Valuta of Tegoeden in euro's en voor het gebruikmaken van de Lendingdienst, de Stakingdienst of de Prijsgarantiedienst.
- 11.2. Vergoedingen en de hoogte daarvan worden door Bitvavo gepubliceerd op de daarvoor aangewezen vergoedingsinformatiepagina's op de Website en/of de Bitvavo-Omgeving, zoals van tijd tot tijd aangepast, of worden anderszins aan Gebruiker ter beschikking gesteld. Bitvavo en Bitvavo Custody kunnen daar van tijd tot tijd en naar eigen inzicht wijzigingen in aanbrengen. Wijzigingen die aan Gebruiker ter beschikking zijn gesteld gaan per direct in.
- 11.3. Bitvavo kan vergoedingen in rekening brengen door deze in mindering te brengen op de Tegoeden van Gebruiker in de Bitvavo-Digitalevalutawallet of de Bitvavo-E-Tokenwallet, op een bedrag aan Digitale Valuta of Bitvavo-E-Tokens die het gevolg zijn van een handelstransactie, op Digitale Valuta die ontvangen zijn door gebruikmaking van de Lendingdienst of anderszins.

12. **Beveiliging**

- 12.1. Gebruiker is geheel zelf verantwoordelijk voor het beveiligen van de toegang tot de eigen Account. Dit bevat, maar is niet beperkt tot, het kiezen van een voldoende complex en lastig te ontcijferen wachtwoorden, het veilig opslaan van wachtwoorden, het voorkomen dat derden toegang krijgen tot de eigen e-mailaccounts, het niet bewaren, opslaan of vastleggen van de individuele combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord met een elektronisch of ander middel, samen met andere documenten van Gebruiker met betrekking tot Bitvavo, het niet onbeheerd achterlaten van het apparaat waarop Gebruiker is ingelogd op het Platform, het beveiligen van de API-bevoegdheid en het treffen van alle redelijke maatregelen ter voorkoming van verlies, diefstal of misbruik van de elektronische apparaten die Gebruiker gebruikt om toegang tot het Platform te krijgen. Bitvavo en Bitvavo Custody kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor misbruik van de inloggegevens van Gebruiker of de API-bevoegdheid door derden. Zonder andersluidende informatie nemen Bitvavo en Bitvavo Custody aan dat degene die met behulp van de juiste inloggegevens of de API-bevoegdheid ingelogd is op de Account van Gebruiker, Gebruiker zelf is. Gebruiker aanvaardt de verantwoordelijkheid voor – en draagt het volledige risico van – alle activiteiten die plaatsvinden in de eigen Account en alle transacties die in de eigen Account zijn ingevoerd.
- 12.2. Bitvavo adviseert met klem om tweefactorauthenticatie aan te zetten en te gebruiken voor extra beveiliging van uw Bitvavo-Account en voor andere accounts die samenhangen met uw Bitvavo-Account, zoals uw e-mailaccount. Om twijfel te voorkomen: Bitvavo (en eventuele gelieerde ondernemingen) is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het niet inschakelen en gebruiken van tweefactorauthenticatie door de Gebruiker.
- 12.3. Bitvavo vraagt Gebruiker nooit om wachtwoorden en/of tweefactorauthenticatiecodes, anders dan wanneer die verzocht worden bij het inloggen op de Account voor het gebruik van de diensten van Bitvavo of wanneer de inloggegevens gewijzigd worden. Gebruiker mag nooit reageren op een ander verzoek om deze inloggegevens te

verstrekken, zoals een verzoek per e-mail, zelfs als dat verzoek van Bitvavo afkomstig lijkt te zijn.

- 12.4. In het geval Gebruiker weet of zou behoren te weten dat de inloggegevens zijn gestolen of kunnen worden misbruikt, neemt Gebruiker onmiddellijk contact met Bitvavo op.

13. **Privacy**

- 13.1. Bitvavo kan bij het verlenen van de Diensten persoonsgegevens verzamelen en verwerken. Het verzamelen van de gegevens is voornamelijk bedoeld om de Diensten aan Gebruiker te verlenen. De [Privacyverklaring](#) en [de Cookieverklaring](#) zijn van toepassing op elk gebruik van de Diensten en informeren Gebruiker over de verzamelde gegevens, hoe deze worden gebruikt en met welke partijen deze worden gedeeld.

14. **Geheimhouding**

- 14.1. Gebruiker kan informatie met betrekking tot Bitvavo of de Diensten ontvangen of anderszins op de hoogte worden gebracht, die niet bekend is bij het grote publiek. Gebruiker verklaart hierbij deze vertrouwelijke informatie alleen te gebruiken voor zover dat nodig is om gebruik te maken van de Diensten en verklaart geen vertrouwelijke informatie bekend te zullen maken aan derden of anderen, tenzij daarvoor uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Bitvavo is verkregen. Alle vertrouwelijke informatie blijft eigendom van Bitvavo.

15. **Intellectuele-eigendomsrechten**

- 15.1. Bitvavo en de aan haar gelieerde ondernemingen zijn eigenaar van alle rechten, aanspraken en belangen, waaronder alle verwante Intellectuele-eigendomsrechten die toegekend zijn aan en verband houden met (de content van) het Bitvavo Trading Platform, de Bitvavo-Omgeving en de door Bitvavo aangeboden Diensten, met uitzondering van hetgeen in artikel 15.2 hierna is opgenomen. Hetzelfde geldt voor alle suggesties, ideeën, verbeteringsverzoeken, feedback, aanbevelingen of andere informatie die door Gebruiker in verband met de Diensten is verstrekt. Deze Gebruiksvoorwaarden houden geen overdracht in van eigendomsrechten met betrekking tot de Intellectuele-eigendomsrechten waarvan Bitvavo houdster is. Er wordt geen recht of licentie verleend op het gebruik van de

Intellectuele-eigendomsrechten waarvan Bitvavo eigenaar is, anders dan strikt noodzakelijk voor uw gebruik van het Bitvavo Trading Platform, de Bitvavo-Omgeving en de Diensten overeenkomstig deze voorwaarden. In het geval er toch een dergelijke licentie is verleend, dan kan deze niet weer aan een ander in licentie gegeven worden, en kan deze worden herroepen door Bitvavo. De naam Bitvavo en het logo van Bitvavo zijn handelsmerken van Bitvavo en haar gelieerde ondernemingen en er zijn op het gebruik daarvan geen rechten of licenties verleend.

- 15.2. De Diensten kunnen open-source software of software van derden bevatten, in welk geval bedoelde software aan Gebruiker ter beschikking is gesteld onder de voorwaarden van de geldende licenties.

16. Klachten

- 16.1. Gebruiker kan klachten en feedback melden of vragen stellen via support@bitvavo.com.
- 16.2. Bij contact met Bitvavo is Gebruiker verplicht om Bitvavo naam en e-mailadres te verstrekken en eventuele andere informatie die nodig is om de identiteit van Gebruiker vast te stellen. Wanneer Gebruiker geen gehoor geeft aan een dergelijk verzoek, wordt de klacht niet verder in behandeling genomen.
- 16.3. Bitvavo en Gebruiker werken samen om een oplossing te bereiken die tot tevredenheid van beide partijen is.
- 16.4. Op deze Gebruikersovereenkomst en alle andere contractuele relaties tussen Gebruiker en Bitvavo, de Stichting en Bitvavo Custody, alsmede op vragen over het bestaan en de totstandkoming van dergelijke relaties is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, met uitzondering van regels van internationaal privaatrecht. Dit sluit niet uit dat Gebruiker kan worden beschermd door dwingende bepalingen van het land waar Gebruiker zijn gebruikelijke verblijfplaats heeft.
- 16.5. Indien Gebruiker geen consument is, zullen geschillen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam, Nederland, onverminderd het recht van Bitvavo en Bitvavo Custody om tegen Gebruiker een procedure te starten in zijn woonplaats of gewone verblijfplaats.

17. Diensten

- 17.1. Bitvavo en Bitvavo Custody kunnen, geheel naar eigen inzicht, om elke reden en zonder aansprakelijkheid jegens Gebruiker, i) in het algemeen (een deel van) de Diensten aanpassen of tijdelijk/blijvend staken of beëindigen en ii) de toegang van Gebruiker tot de Diensten van Bitvavo opschorten, beperken of beëindigen, of de Gebruikersovereenkomst beëindigen, zulks op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving.
- 17.2. Alle Diensten worden verleend 'zoals deze op dat moment zijn' en 'voor zover deze beschikbaar zijn' zonder enigerlei garantie. Bitvavo en Bitvavo Custody garanderen niet dat de Website, de Bitvavo-Omgeving, het Bitvavo Trading Platform of de Diensten een absolute of relatieve hoeveelheid tijd beschikbaar zijn. Bitvavo en Bitvavo Custody garanderen niet dat de toegang niet wordt onderbroken of dat er geen sprake is van vertraging in, uitval van, fouten of verlies van de doorgegeven informatie of iets vergelijkbaars. Hieronder valt, zonder daartoe beperkt te zijn, de niet-beschikbaarheid van een of meer Diensten gedurende periodes waarin een groot volume wordt verhandeld, bij illiquiditeit, bij snelle mutaties of volatiliteit. Bitvavo en Bitvavo Custody geven geen impliciete garanties over aanspraken, verhandelbaarheid, geschiktheid voor een bepaald doel en/of dat er geen inbreuk wordt gemaakt op bepaalde rechten.
- 17.3. Bescheiden op de Bitvavo-Omgeving zijn uitsluitend bestemd ter informatie en kunnen zonder kennisgeving worden gewijzigd. Gebruiker is altijd volledig verantwoordelijk voor het beoordelen van de relevantie, nauwkeurigheid, juistheid en betrouwbaarheid van op de Bitvavo-Omgeving verstrekte bescheiden. Bitvavo is niet aansprakelijk voor schade die direct of indirect voortvloeit uit handelen van Gebruiker op basis van deze bescheiden. Gebruiker dient altijd eigen passend onderzoek te doen alvorens gebruik te maken van de Diensten. Bitvavo is niet aansprakelijk voor informatie die voor het gemak is verstrekt, maar niet is gecontroleerd door Bitvavo, zoals links naar websites van derden.
- 17.4. Bitvavo streeft ernaar nauwkeurige en tijdige informatie aan Gebruiker te verstrekken. De content hoeft echter niet altijd volledig nauwkeurig, volledig of bijgewerkt te zijn en kan onnauwkeurigheden of fouten bevatten.

- 17.5. Bitvavo en Bitvavo Custody kunnen hun rechten en verplichtingen met betrekking tot de Diensten op grond van de Gebruikersovereenkomst, de Bijlagen en Bijbehorende Overeenkomsten of anderszins overdragen, cederen of uitbesteden, zonder daarvoor de goedkeuring van Gebruiker nodig te hebben.
- 17.6. Informatie zoals opgeslagen of overgedragen via de Diensten kan onherstelbaar verloren of gecorrumpeerd raken of tijdelijk niet-beschikbaar zijn door een veelheid aan oorzaken, waaronder, maar niet beperkt tot, softwaregebreken, wijzigingen in het protocol door externe dienstverleners, internetstoringen, overmachtssituaties of andere rampen, waaronder DDOS-aanvallen van derden, (on)gepland onderhoud, of andere redenen, waarover Bitvavo wel of geen zeggenschap heeft. Gebruiker is volledig verantwoordelijk voor het creëren van back-ups en het aanhouden van duplicaten van informatie die via de Diensten wordt opgeslagen of verzonden.
- 17.7. Bitvavo en Bitvavo Custody zijn niet verplicht om Diensten te verlenen wanneer een van hen in redelijkheid van mening is dat dit een schending van de toepasselijke wet- en regelgeving oplevert.
- 17.8. Gebruiker is er verantwoordelijk voor om te controleren dat de informatie die door Bitvavo en Bitvavo Custody is verstrekt juist is en om te controleren dat informatie door Bitvavo en Bitvavo Custody wordt verzonden, wanneer deze wordt verwacht.
18. **API**
- 18.1. Bitvavo kan Gebruikers toegang verlenen tot haar Diensten en specifieke gegevens en informatie via een 'Application Programming Interface' en mogelijk andere documentatie (de '*API*'). Op onze Website kunt u informatie vinden over de manier waarop u gebruik kunt maken van de API: <https://docs.bitvavo.com/>.
- 18.2. Om gebruik te maken van de API, is het aanmaken van (een) API-sleutel(s) met bijbehorende geheimen (de '*API-bevoegdheid*') nodig. Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het beveiligen van de API-bevoegdheid en voor activiteiten door Gebruiker of derden die toegang hebben tot de Account, ongeacht of ze daartoe bevoegd zijn of niet. In het geval Gebruiker weet of zou behoren te weten dat de

API-bevoegdheid is gestolen of misbruikt, neemt Gebruiker onmiddellijk contact met Bitvavo op.

- 18.3. Bitvavo kan, naar eigen inzicht, de API geheel of gedeeltelijk op elk moment en zonder kennisgeving toevoegen, stopzetten of verwijderen. Bitvavo kan niet garanderen dat toekomstige versies van de API compatibel zijn met eerdere versies. Gebruiker erkent en begrijpt dat deze wijzigingen van negatieve invloed kunnen zijn op het gebruik van de API door Gebruiker en dat van Gebruiker mogelijk verlangd wordt dat deze wezenlijke wijzigingen maakt om de API te kunnen blijven gebruiken, en dat dit de eigen verantwoordelijkheid van Gebruiker is.
- 18.4. De omvang en concrete vorm van de API zijn geheel ter beoordeling van Bitvavo. Bitvavo kan naar eigen inzicht de API aanpassen of van de API afzien.
- 18.5. Bitvavo kan het gebruik van de API in de gaten houden. Gebruiker blokkeert dat proces niet en grijpt ook niet op andere wijze in dat proces in.
- 18.6. Bitvavo kan beperkingen opleggen aan het aantal oproepen dat Gebruiker kan doen met behulp van de API of voor andere Gebruikers, naar eigen inzicht, limieten voor een bepaalde periode en zonder kennisgeving uitbreiden. Gebruiker doet geen pogingen om bedoelde beperkingen te omzeilen. Indien Gebruiker over de limieten heengaat, kan Bitvavo de activiteiten van Gebruiker matigen, toegang tot de API niet langer aanbieden of toegang tot de API per direct opschorten of beëindigen, zulks naar eigen inzicht en zonder kennisgeving.
- 18.7. Gebruiker gaat niet over tot en geeft anderen ook geen toestemming of aanmoediging om over te gaan tot:
 - 18.7.1. het gebruik van de API op een wijze waarvoor in deze Gebruikersovereenkomst niet uitdrukkelijk toestemming is verleend;
 - 18.7.2. het wijzigen, reproduceren, aanpassen, distribueren, tonen, publiceren, reverse-engineeren, vertalen, uit elkaar halen, decompileren of anderszins proberen broncodes te maken die afgeleid zijn van de API;
 - 18.7.3. het gebruiken of toegang krijgen tot de API in het kader van het volgen van de beschikbaarheid, prestatie of functionaliteit van de

Dienst(en) of ten behoeve van benchmarking of in het kader van mededinging;

- 18.7.4. het verzamelen, in een cache plaatsen, aggregeren, of opslaan van gegevens of content waartoe via de API toegang is verkregen, anders dan voor doeleinden die op grond van deze Gebruikersovereenkomst toegestaan zijn;
- 18.7.5. het gebruiken van de API op een wijze die in redelijkheid meer volume vraagt, bovenmatig of onjuist gebruik vormt, of anderszins van invloed is op de stabiliteit van de servers van Bitvavo of van invloed is op het gedrag van andere apps die gebruikmaken van de API;
- 18.7.6. het pogen om de identiteit van Gebruiker te verhullen bij het vragen van toestemming aan de API;
- 18.7.7. het gebruiken van de API om (i) toegang te krijgen tot of gebruik te maken van informatie dat niet is toegestaan door deze Overeenkomst, (ii) administratieve, technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen van Bitvavo te omzeilen of te schenden, (iii) de API of de Diensten te verstoren, te ondermijnen, te zwaar te belasten of te degraderen, (iv) de API of de Diensten op enigerlei wijze te veranderen of (v) de zwakheden in de Diensten of de API te testen; en
- 18.7.8. het voor reclamedoelinden gebruiken van gegevens die verzameld zijn over het gebruik van de API door Gebruiker.

19. **Aansprakelijkheidsbeperking**

- 19.1. Bitvavo en Bitvavo Custody zetten zich in om hun Gebruikers van dienst te zijn conform de door hen gehanteerde hoogste normen. Er zijn echter nog steeds risico's verbonden aan het gebruik van de Diensten en de handel in Digitale Valuta (zoals nader beschreven in de [Risk disclosure](#)). Om die reden moeten Bitvavo en de aan haar gelieerde ondernemingen hun aansprakelijkheid wel beperken, zoals in dit artikel opgenomen.
- 19.2. Bitvavo en de aan haar gelieerde ondernemingen zijn niet aansprakelijk voor schade, behalve indien deze het gevolg is van opzet of grove nalatigheid zijdens Bitvavo of de aan haar gelieerde ondernemingen. Daarnaast zijn Bitvavo en de aan haar gelieerde ondernemingen niet aansprakelijk voor schade:

- 19.2.1. als gevolg van handelingen door Gebruiker waarbij deze het bepaalde in de Gebruikersovereenkomst schendt;
- 19.2.2. als gevolg van handelingen door Gebruiker die volledig onder verantwoordelijkheid van Gebruiker vallen, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot het door Gebruiker overboeken van Tegoeden naar een zwendelaar of anderszins frauduleuze derde;
- 19.2.3. als gevolg van het tijdelijk niet toegankelijk zijn, onvoldoende functioneren of opschorting van (een deel van) de Diensten, waaronder, maar niet beperkt tot (i) schade als gevolg van het niet kunnen storten of opnemen van c.q. handelen met Tegoeden, (ii) schade als gevolg van het niet kunnen inloggen of gebruiken van de Diensten, (iii) schade als gevolg van het annuleren of niet-uitvoeren van Orders en (iv) prijsverschillen als gevolg van het vertraagd verwerken van Orders, Prijsgarantieaanvragen, opnames of stortingen;
- 19.2.4. als gevolg van de uitvoering van een Order of Prijsgarantieverzoek die is ingezet door een Gebruiker, waaronder, maar niet beperkt tot, schade als gevolg van het uitvoeren van een Markttorder tegen een prijs die afwijkt van de prijsindicatie die op het moment van het inzetten van de Markttorder aan Gebruiker wordt getoond;
- 19.2.5. in de vorm van winstderving of verlies van verwachte inkomsten of winsten, waaronder verlies van verwachte handelswinsten en/of feitelijke of hypothetische handelsverliezen, al dan niet direct, waaronder, bijvoorbeeld, gemiste handelskansen, of handelingen die Gebruiker zou kunnen hebben verricht, mocht een bepaalde situatie niet zijn ontstaan;
- 19.2.6. als gevolg van overmacht;
- 19.2.7. als gevolg van een vertraging of annulering van transacties, opnames of stortingen van Tegoeden omwille van nalevingsvereisten;
- 19.2.8. als gevolg van (i) computervirussen, spyware, Trojaanse paarden of andere malware die de computer of andere apparatuur van Gebruiker kan aantasten, of (ii) sms, e-maildiensten en

- twefactorauthenticatiediensten die kwetsbaar kunnen zijn voor spoofing- en phishingaanvallen;
- 19.2.9. als gevolg van het beboeten van Staking-Digitale Valuta of andere bedoelde functionaliteit of onvoldoende functioneren van een proof-of-work-stakingnetwerk of -protocol met betrekking tot de Staking-Digitale Valuta;
- 19.2.10. als gevolg van de tijdelijke of permanente onmogelijkheid van Gebruiker om Digitale Valuta op het Platform te verhandelen;
- 19.2.11. als gevolg van verzuim van een of meer Lending Partners; en
- 19.2.12. als gevolg van het handelen van derden waarvoor Bitvavo of Bitvavo Custody niet verantwoordelijk is.
- 19.3. De aansprakelijkheid van Bitvavo en Bitvavo Custody jegens Gebruiker is beperkt tot:
- 19.3.1. alle kosten en andere bedragen die in de afgelopen twaalf maanden door Gebruiker verschuldigd zijn geworden aan Bitvavo en Bitvavo Custody op grond van de Gebruikersovereenkomst, exclusief btw;
- 19.3.2. in geval van schade die redelijkerwijs had kunnen worden beperkt indien Gebruiker de schade zonder vertraging had opgemerkt en gemeld, tot het schadebedrag dat zou zijn opgelopen indien Gebruiker de fout aan Bitvavo of Bitvavo Custody had gemeld binnen 24 uur nadat Gebruiker zich bewust was geworden van het feit of de feiten die leidden tot de schade; en
- 19.3.3. directe verliezen die in redelijkheid konden worden voorzien en die rechtstreeks volgen uit het schenden van het bepaalde in de Gebruikersovereenkomst door Bitvavo of Bitvavo Custody.
- 19.4. Bitvavo of Bitvavo Custody kan in specifieke gevallen, zulks geheel naar hun eigen beoordeling, besluiten om Gebruiker de schade of het verlies te vergoeden, zonder daartoe verplicht te zijn en zonder daarbij een precedent te scheppen. Bitvavo en Bitvavo Custody kunnen ook beleid opstellen voor het vergoeden van schade, zonder daartoe verplicht te zijn en opnieuw zonder enige verplichting tot het vergoeden van schade in de toekomst op zich te nemen. Bitvavo en Bitvavo Custody kunnen bedoeld beleid op elk moment herroepen of wijzigen.

20. **Vrijwaring**

20.1. Gebruiker verklaart Bitvavo en Bitvavo Custody en elk van onze functionarissen, bestuurders, leden, werknemers, tussenpersonen en gelieerde ondernemingen te vrijwaren van alle (rechts)vorderingen, controles, eisen, schadevergoedingen, verliezen, onderzoeken, verzoeken om inlichtingen en (on)kosten waaronder, maar niet beperkt tot redelijke advocaatkosten, of andere procedures die zijn ingesteld door een (rechts)persoon voortvloeiend uit of in verband met (i) feitelijke of vermeende schending van de verklaringen of garanties of verplichtingen zijdens Gebruiker zoals vermeld in deze Gebruikersovereenkomst (ii) het onrechtmatig of onjuist gebruik van de Diensten door Gebruiker of (iii) het schenden van rechten van andere (rechts)personen door Gebruiker.

21. Overige bepalingen

- 21.1. Gebruiker is er verantwoordelijk voor om te bepalen of en zo ja, in hoeverre, belastingen van toepassing zijn op transacties die zijn verricht via de Diensten, en voor het inhouden, innen, aangeven en overmaken van de juiste hoeveelheid belasting aan de relevante belastingdiensten.
- 21.2. Bitvavo en Bitvavo Custody verstrekken alle mededelingen, kennisgevingen en bekendmakingen in verband met de Account elektronisch. Bitvavo en Bitvavo Custody kunnen bedoelde informatie ook aan Gebruiker verstrekken door deze op de Website te plaatsen, deze naar Gebruiker te mailen naar het eerste e-mailadres dat in de Account vermeld staat, door te communiceren via een directe chatfunctie of via pushberichten op de mobiele telefoon van Gebruiker.
- 21.3. Indien een bepaling in de Gebruikersovereenkomst, de Bijlagen en Bijbehorende Overeenkomsten geacht wordt onwettig, ongeldig of niet-afdwingbaar te zijn, ongeacht de reden daarvoor, dan wordt die bepaling geacht afgescheiden te kunnen worden en heeft deze geen rechtsgevolgen voor andere bepalingen.
- 21.4. Het op grond van deze Gebruikersovereenkomst niet of te laat uitoefenen van rechten of bevoegdheden door Bitvavo of Bitvavo Custody heeft niet als gevolg dat er afstand wordt gedaan van die rechten of bevoegdheden.
- 21.5. De gebruikersovereenkomst, bijlagen, gerelateerde overeenkomsten en de levering van de Diensten worden beheerst en geïnterpreteerd in

overeenstemming met het Nederlands recht. Vorderingen of geschillen worden beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam, tenzij wetgeving of internationale verdragen dwingendrechtelijk een ander forum voorschrijven.

- 21.6. Bitvavo en Bitvavo Custody behouden zich het recht voor om de Gebruikersovereenkomst, Bijlagen en Bijbehorende Overeenkomsten te wijzigen, daar delen aan toe te voegen of uit te halen, op elk moment, en geheel naar eigen inzicht. Gebruiker wordt in kennis gesteld van eventuele wijzigingen en hoewel Bitvavo en Bitvavo Custody hun best zullen doen om Gebruiker daarvan vooraf in kennis te stellen, mogen zij aangeven dat de herziene Gebruikersovereenkomst, Bijlagen en Bijbehorende Overeenkomsten per direct gelden. Indien Gebruiker niet instemt met een dergelijke wijziging, dan dient Gebruiker de eigen Bitvavo-Account te sluiten en het gebruik van de Diensten te beëindigen. Indien Gebruiker na een wijziging nog wel gebruikmaakt van de Diensten, dan wordt Gebruiker geacht de wijzigingen te hebben aanvaard aan daarmee in te stemmen. Het is de verantwoordelijkheid van Gebruiker om de gewijzigde Gebruikersovereenkomst, de Bijlagen en Bijbehorende Overeenkomsten te controleren.

22. Belangrijke definities

In de Gebruikersovereenkomst, Bijlagen en de Bijbehorende Overeenkomsten hebben begrippen die met een hoofdletter worden geschreven en die niet anderszins in deze Gebruikersovereenkomst, Bijlagen en de Bijbehorende Overeenkomsten zijn gedefinieerd de volgende betekenis:

- 22.1. **'Account'**: een account bij Bitvavo, waaronder een Bitvavo-Digitalevalutawallet en een Bitvavo-E-Tokenwallet, die toegang tot de Diensten verleent.
- 22.2. **'API'**: 'Application Programming Interface' en eventuele andere documentatie waardoor Bitvavo Gebruikers toegang kan verlenen tot haar Diensten en specifieke gegevens en informatie.
- 22.3. **'API-bevoegdheid'**: API-sleutel(s) met bijbehorende geheimen die moeten worden aangemaakt om gebruik te maken van de API.
- 22.4. **'Bitvavo'**: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Bitvavo B.V., statutair gevestigd te Amsterdam en kantoorhoudende aan

de Keizersgracht 281, 1016 ED Amsterdam, en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 68743424.

- 22.5. **'Bitvavo Custody'**: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Bitvavo Custody B.V., statutair gevestigd te Amsterdam en kantoorhoudende aan de Keizersgracht 281, 1016 ED Amsterdam, en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 80118844.
- 22.6. **'Bitvavo-Digitalevalutawallet'**: de walletfunctie die door Bitvavo aan Gebruiker wordt aangeboden om een beperkt aantal Digitale Valuta te bewaren en op te halen, zoals aangeboden binnen het Bitvavo Trading Platform.
- 22.7. **'Bitvavo-E-Token'**: een elektronisch opgeslagen geldwaarde die geldt als vordering op Bitvavo als de emittent van de Bitvavo-E-Token, die wordt uitgegeven na ontvangst van tegoeden door de Stichting, in het kader van het verrichten van betalingen voor de aankoop van Digitale Valuta, zoals uitsluitend binnen het Bitvavo Trading Platform aangeboden en die in geen geval kan worden gezien als een vorm van depot dat wordt aangehouden in bijv. een betaal- of spaarrekening.
- 22.8. **'Bitvavo-E-Tokenwallet'**: de walletfunctie die door Bitvavo aan Gebruiker wordt aangeboden voor het bewaren en ophalen van Bitvavo-E-Tokens.
- 22.9. **'Bitvavo-Omgeving'**: de Website, mobiele applicatie, API of andere technische omgeving waarmee Bitvavo de Diensten aanbiedt.
- 22.10. **'Bitvavo Trading Platform'**: het multilaterale trading platform waarop Digitale Valuta kunnen worden verhandeld tegen andere Digitale Valuta of E-Tokens en waarop Bitvavo dergelijke transacties uitvoert, cleart en afwikkelt.
- 22.11. **'Digitale Valuta'**: een digitale vertegenwoordiging van een waarde die niet wordt uitgegeven door een centrale bank of een openbare instantie, die kan worden opgeslagen of overgemaakt met behulp van blockchaintechnologie.
- 22.12. **'Stichting'**: Stichting Bitvavo Payments, statutair gevestigd te Amsterdam en kantoorhoudende aan de Keizersgracht 281, 1016 ED Amsterdam, en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 69228922. De Stichting werkt op basis van een samenwerkingsovereenkomst met Bitvavo en fungeert uitsluitend als

vehikel op afstand dat Tegoeden van Gebruikers afgescheiden houdt van de activa van Bitvavo, waardoor de Tegoeden van Gebruiker worden beschermd, mocht Bitvavo failliet gaan.

- 22.13. **'Tegoeden'**: de tegoeden die door Gebruiker kunnen worden gestort op de Bitvavo-Digitalevalutawallet en/of de Bitvavo-E-Tokenwallet die gekoppeld is aan de Account en die kunnen bestaan uit Digitale Valuta en fiatvaluta.
- 22.14. **'Garantieregeling'**: de garantieregeling voor Bitvavo-Accounts, zoals nader beschreven in de bijlage bij deze Gebruikersovereenkomst.
- 22.15. **'Incident'**: een situatie waarbij een derde zonder toestemming i) toegang krijgt tot de Account van Gebruiker en ii) Tegoeden van die Account opneemt.
- 22.16. **'Intellectuele-eigendomsrechten'**: octrooien, auteursrechten, handelsmerken, handelsnamen, dienstenmerken, dienstennamen, merkuitingen, merknamen, logo's, bedrijfsnamen, internetdomeinen of industriële modellen, inschrijvingen daarvan en lopende aanvragen daarvoor (waar van toepassing), en andere intellectuele-eigendomsrechten (waaronder, maar niet beperkt tot, knowhow, handelsgeheimen, software (waaronder de API), databaserechten of rechten op gegevens).
- 22.17. **'Lending-Digitale Valuta'**: alle Digitale Valuta die ondersteund worden door de Lendingdienst.
- 22.18. **'Lending Partners'**: derden die aan Bitvavo Custody de Lending-Digitale Valuta uitlenen, en van wie Bitvavo Custody beloningen of andere bedragen kan ontvangen.
- 22.19. **'Lending Rewards'**: rente die door Bitvavo Custody over de Lending-Digitale Valuta aan Gebruiker die gebruikmaakt van de Lendingdienst wordt betaald.
- 22.20. **'Lendingdienst'**: de door Bitvavo Custody aangeboden Dienst, waarbij Digitale Valuta worden uitgeleend aan Bitvavo Custody waarvoor in ruil Lending Rewards worden verstrekt.
- 22.21. **'Order'**: een opdracht om Digitale Valuta op het Bitvavo Trading Platform te kopen of te verkopen.
- 22.22. **'Prijsgarantieverzoek'**: een verzoek van de Gebruiker aan Bitvavo om Digitale Valuta te kopen of verkopen via de Prijsgarantiedienst.

- 22.23. **'Prijsgarantiedienst'**: een Dienst die losstaat van het Bitvavo Trading Platform, waarmee Gebruikers instructies kunnen indienen om Digitale Valuta te kopen of verkopen van of aan Bitvavo, waarbij Bitvavo de prijs garandeert gedurende een vooraf ingestelde tijd.
- 22.24. **'Referral Link'**: een link die gebonden is aan een bestaande Gebruiker die derden aanbrengt om een Account te openen en Gebruiker te worden, en die zowel voordeel oplevert voor de aanbrengende Gebruiker als de aangebrachte Gebruiker, conform de Referral Regeling.
- 22.25. **'Referral Regeling'**: de regeling op grond waarvan een bestaande Gebruiker derden kan aanbrengen als nieuwe Gebruikers, zoals nader beschreven in de bijlage bij deze Gebruikersovereenkomst.
- 22.26. **'Vergoeding'**: een vergoeding van Bitvavo op grond van de Garantieregeling gelijk aan de waarde van de als gevolg van een Incident opgenomen Tegoeden, in de vorm van een bedrag aan euro's gelijk aan de waarde van de opgenomen Tegoeden op het moment van opname.
- 22.27. **'Diensten'**: alle diensten die aangeboden worden door Bitvavo en gelieerde ondernemingen, via de Website, een mobiele app, via derden die Gebruiker verbinden met het Bitvavo Trading Platform door middel van een application programming interface (API) of anderszins.
- 22.28. **'Staking-Digitale Valuta'**: alle Digitale Valuta die ondersteund worden door de Stakingdienst.
- 22.29. **'Staking Rewards'**: beloningen betaald door Bitvavo aan een Gebruiker die gebruik maakt van de Stakingdienst, door middel van de Staking-Digitale Valuta waarvoor Gebruiker zich heeft aangemeld.
- 22.30. **'Stakingdienst'**: de door Bitvavo aangeboden Dienst, waarbij Bitvavo als validator of delegator overgaat tot het staken van de Staking-Digitale Valuta om een extern proof-of-stake-blockchainprotocol of -netwerk, terwijl de Staking-Digitale Valuta bij de Stichting blijven berusten.
- 22.31. **'Gebruiker'**: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een Account heeft aangemaakt en gebruikmaakt van de Diensten.
- 22.32. **'Website'**: <http://bitvavo.com> en alle daarmee samenhangende subdomeinen.

Bijlage 1: De Bitvavo-accountgarantie

1. Algemeen

- 1.1. Bitvavo streeft ernaar haar Gebruikers een zo goed mogelijke ervaring op het Platform te geven. Om dat mogelijk te maken, heeft Bitvavo een proefregeling ingezet met de naam Bitvavo-accountgarantie (de 'Garantieregeling '). Bij strijdigheden tussen deze Bijlage en het lichaam van de Gebruikersovereenkomst prevaleert deze Bijlage.
- 1.2. Op grond van de Garantieregeling vergoedt Bitvavo de schade aan Gebruikers die daarvoor in aanmerking komen, waarbij de vergoeding gelijk is aan de waarde van de opgenomen Tegoeden (de 'Vergoeding'), omdat derden zonder toestemming i) toegang hebben gekregen tot de Account van Gebruiker en ii) Tegoeden van die Account hebben opgenomen (het 'Incident'). Voor alle duidelijkheid geldt dat indien Gebruiker Tegoeden overmaakt naar derden, bijvoorbeeld als gevolg van een scam of het aanleveren van een onjuist walletadres, dan valt dat niet onder de Garantieregeling.
- 1.3. Ongeacht het soort Tegoeden in de Account wordt de Vergoeding altijd uitgekeerd in euro's, waarbij het bedrag gelijk is aan de waarde van de opgenomen Tegoeden op het moment van opname.
- 1.4. De Garantieregeling is een proefprogramma en moet als zodanig geacht aan wijzigingen onderhevig te zijn. Bitvavo kan te allen tijde naar eigen goeddunken de Garantieregeling en de inhoud ervan en de voorwaarden van deze Bijlage 1 geheel of gedeeltelijk wijzigen of annuleren zonder Gebruiker daarvan op de hoogte te stellen. Als Gebruiker de diensten van Bitvavo blijft gebruiken dan betekent dit dat hij met dergelijke wijzigingen akkoord gaat.
- 1.5. Gebruiker is niet verplicht zich afzonderlijk op te geven voor de Garantieregeling.
- 1.6. De Garantieregeling dekt maximaal één Incident per Gebruiker.
- 1.7. De Vergoeding bedraagt maximaal EUR 100.000,- (zegge: honderdduizend euro) per Incident.
- 1.8. Op ieder bedrag dat op grond van de Garantieregeling door Bitvavo aan een Gebruiker betaald moet worden, wordt (ook met terugwerkende kracht) ingehouden het bedrag dat Gebruiker kan verhalen of al heeft verhaald op een andere bron dan de Garantieregeling, waaronder, maar niet beperkt tot, bedragen ontvangen op grond van een verzekeringspolis, garantie of vrijwaring.

- 1.9. De Vergoeding is pas verschuldigd nadat Bitvavo definitief en ondubbelzinnig heeft vastgesteld dat het bewijs voor het plaatsvinden van het Incident voldoende is en dat de Gebruiker in aanmerking komt voor de Garantieregeling.

2. Criteria

- 2.1. Om in aanmerking te komen voor de Vergoeding moet Gebruiker:
- 2.1.1. het controleproces zoals opgenomen in de Gebruikersovereenkomst met succes hebben doorlopen, en in staat zijn om te handelen Tegoeden op te nemen en te storten;
 - 2.1.2. op het moment van het Incident al minimaal dertig (30) dagen na afronding van het succesvol doorlopen van het controleproces, zoals hiervoor opgenomen, een Account hebben;
 - 2.1.3. [tweefactorauthenticatie \(2FA\)](#) ingeschakeld hebben op zijn Account gedurende ten minste 30 dagen voorafgaand aan het Incident;
 - 2.1.4. het Incident gemeld hebben bij de relevante opsporingsdienst en alle documentatie in verband daarmee als bewijs met Bitvavo hebben gedeeld; en
 - 2.1.5. het verzoek tot Vergoeding binnen negentig (90) dagen na de datum waarop het Incident plaatsvond bij Bitvavo indienen.

3. Uitsluiting

- 3.1. Gebruiker heeft geen recht op enige Vergoeding indien:
- 3.1.1. het Incident het gevolg is van grove nalatigheid of onverantwoordelijk gedrag van Gebruiker, waaronder, maar niet beperkt tot, het niet zorgen voor voldoende bescherming van de Account, zoals opgenomen in de Gebruikersovereenkomst, zoals onder meer:
 - 3.1.1.1. Gebruiker heeft vrijwillig de eigen API-bevoegdheid, inloggegevens en/of tweefactorauthenticatiecodes gedeeld; en
 - 3.1.1.2. Gebruiker verleent vrijwillig derden toegang tot de eigen Account;
 - 3.1.2. Gebruiker vrijwillig een andere persoon dan Gebruiker toegang verleent tot zijn apparaat(en);

- 3.1.3. tijdens het Incident opgenomen Tegoeden vrijwillig worden overgeboekt naar een walletadres dat voor het Incident door Gebruiker was aangemaakt;
- 3.1.4. tijdens het Incident Tegoeden worden geëxtraheerd die zijn verkregen doordat er toegang tot de Account was via een door Gebruiker voor het Incident gegenereerde API-sleutel;
- 3.1.5. het Incident het gevolg is van phishing;
- 3.1.6. Gebruiker met betrekking tot het Incident willens en wetens deelneemt of heeft deelgenomen aan frauduleuze activiteiten; of
- 3.1.7. Gebruiker met betrekking tot de eigen Account willens en wetens deelneemt of heeft deelgenomen aan frauduleuze activiteiten.

Bijlage 2: Referral Regeling

1. Referral Regeling

- 1.1. Onder de Referral Regeling kunnen Gebruikers die daarvoor in aanmerking komen hun persoonlijke Referral Link delen met geschikte derden die deze Referral Link vervolgens kunnen gebruiken om zelf Gebruiker te worden. Natuurlijke personen of rechtspersonen, die op professionele basis activiteiten uitvoeren, komen niet in aanmerking om als Gebruikers onder deze Referral Regeling te worden aangebracht.
- 1.2. Een aangebrachte Gebruiker die met behulp van de Referral Link een Account opent hoeft over zijn eerste transacties tot een transactiewaarde van EUR 10.000 en tot zeven dagen na het openen van een Account geen kosten te betalen (de "**Kortingsperiode**").
- 1.3. Door de aangebrachte Gebruiker tijdens de Kortingsperiode betaalde kosten worden aan die aangebrachte Gebruiker terugbetaald, waarbij dergelijke terugbetaalde kosten worden uitbetaald in dezelfde fiatvaluta of Digitale Valuta als de kosten die de aangebrachte Gebruiker tijdens de Kortingsperiode heeft betaald.
- 1.4. De Gebruiker die iemand aanbrengt ontvangt een provisie van 15% over alle kosten die in rekening worden gebracht door en betaald worden aan Bitvavo voor transacties die door de aangebrachte Gebruiker zijn uitgevoerd (de "**Provisie**").
- 1.5. Provisie

- 1.5.1. Gebruiker kan op het Bitvavo-Platform een specificatie van zijn Provisie vinden, momenteel via deze link:
<https://account.bitvavo.com/settings/affiliates/>.
- 1.6. Bitvavo kan contact opnemen met Gebruiker om naar eigen inzicht specifieke Aanbrengvoorwaarden af te spreken.
- 1.7. Op grond van de Referral Regeling kunnen Gebruikers die nieuwe Gebruikers aanbrengen per maand maximaal EUR 500,- aan Provisie ontvangen. Mocht Gebruiker in aanmerking willen komen voor meer provisie, dan kunnen Gebruiker en Bitvavo daarvoor specifieke voorwaarden overeenkomen.
- 1.8. De aanbrengende Gebruiker is geheel verantwoordelijk voor eventueel over ontvangen bedragen verschuldigde belasting, en voldoet die belasting.
- 1.9. Elke in aanmerking komende derde die door Gebruiker via zijn Referral Link bij Bitvavo wordt aangebracht genereert Provisie voor de Gebruiker die iemand aanbrengt tot het vroegste van:
 - 1.9.1. vier jaar na de datum waarop de aangebrachte in aanmerking komende derde zijn Bitvavo Account na verwijzing door Gebruiker heeft aangemaakt; en
 - 1.9.2. de datum waarop de Gebruiker die iemand aanbrengt of de aangebrachte derde zijn Account heeft beëindigd.
- 1.10. Bij het delen van de Referral Link dient Gebruiker te handelen in overeenstemming met de volgende vereisten en vrijwaart Gebruiker Bitvavo voor door Bitvavo geleden schade in geval niet aan deze vereisten wordt voldaan:
 - 1.10.1. er moet duidelijk gemaakt worden dat het medium, de bijbehorende formulering en andere informatie die gebruikt wordt voor de presentatie van de Referral Link niet voor rekening van Bitvavo maar van de aanbrengende Gebruiker komt;
 - 1.10.2. er moet duidelijk gemaakt worden dat de Diensten niet door de aanbrengende Gebruiker maar door Bitvavo worden verleend;
 - 1.10.3. er moet duidelijk gemaakt worden in openbare content, waaronder de Referral Link, dat de aanbrengende Gebruiker provisie ontvangt wanneer de Referral Link wordt gebruikt;

- 1.10.4. het medium, de bijbehorende formulering en andere informatie die gebruikt wordt voor de presentatie van de Referral Link:
 - 1.10.4.1. bevat geen valse of misleidende informatie, waaronder informatie over Bitvavo of de Diensten;
 - 1.10.4.2. is niet seksueel, pornografisch, beledigend of gewelddadig van aard;
 - 1.10.4.3. is niet discriminerend op basis van onder meer ras, geslacht, etniciteit of geloofsovertuiging;
 - 1.10.4.4. bevat geen (aanbod of aanprijzing van) illegale activiteiten;
 - 1.10.4.5. brengt geen schade toe aan imago, goede naam of reputatie van Bitvavo;
 - 1.10.4.6. vormt geen schending van auteursrechten, handelsmerken en/of andere rechten van Bitvavo of derden; en
 - 1.10.4.7. bevat geen (verwijzingen naar) onwettige content;
- 1.10.5. de Referral Link en aanverwante informatie mogen niet ter sprake komen bij personen:
 - 1.10.5.1. die niet geschikt zijn om volgens de regels van deze Gebruikersovereenkomst en volgens de toepasselijke wet- en regelgeving Gebruiker te worden ; of
 - 1.10.5.2. die in Duitsland woonachtig zijn.
- 1.10.6. er wordt voldaan aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder, zonder daartoe beperkt te zijn, belastingwetten, de algemene verordening gegevensbescherming en wetten ter bescherming van persoonsgegevens, wetgeving die van toepassing is op e-commerce en de [Reclamecode Social Media & Influencer Marketing](#); voor zover van toepassing;
- 1.10.7. bij beëindiging van de Referral Regeling verwijdt de aanbrengeende Gebruiker alle gepubliceerde Referral Links zo spoedig mogelijk, doch in elk geval binnen 48 uur na beëindiging.
- 1.11. Voor alle duidelijkheid geldt dat deze Gebruikersovereenkomst volledig van toepassing is op personen die gebruikmaken van de Referral Link met het doel om zelf Gebruiker te worden. Hieronder valt, zonder daartoe beperkt te zijn, het feit dat Bitvavo naar eigen inzicht nieuwe Gebruikers mag afwijzen of weigeren. Degenen die geen Gebruiker worden, leveren geen Provisie op voor de aanbrengeende Gebruiker.

- 1.12. Bitvavo kan percentages en andere voorwaarden voor de Referral Regeling te allen tijde wijzigen.
- 1.13. Aangebrachte Gebruikers die handelen in het hoogste niveau van handelskosten, momenteel een handelsvolume van minimaal EUR 25 miljoen per dertig dagen, genereren geen Provisie voor Gebruiker die iemand aanbrengt onder de Referral Regeling. Daarnaast kan Bitvavo de criteria voor de Referral Regeling losser of strenger maken en/of Gebruikers uitsluiten van deelname aan de Referral Regeling, i) zulks naar eigen inzicht en ii) onder meer omwille van niet-nakoming van deze Gebruikersovereenkomst, fraude, misbruik of manipulatie, door de aanbrenkende Gebruiker of door de aangebrachte Gebruiker.
- 1.14. De aanbrenkende Gebruiker is verplicht om op enig moment betaalde provisie te restitueren indien wordt beoordeeld dat die provisie niet voldeed aan de vereiste criteria of in geval van niet-nakoming van de Gebruikersovereenkomst door de aanbrenkende Gebruiker.
 - 1.14.1. Bitvavo kan de voorwaarden van deze Bijlage 2 en de Referral Regeling op elk moment, zonder voorafgaande kennisgeving aan Gebruiker, naar eigen goeddunken wijzigen. Als Gebruiker de Referral Regeling en/of de Diensten van Bitvavo blijft gebruiken dan betekent dit dat hij met dergelijke wijzigingen akkoord gaat.