

Klachtenprocedure Onderstroom

Laats gewijzigd op 14 juli 2013

1 Algemeen

- 1.1 Op het gebruik van de Website en het daar aan gekoppelde Platform zijn de Gebruikersvoorwaarden Onderstroom en voor zover van toepassing de specifieke voorwaarden (hierna gezamenlijk: de "Voorwaarden") van toepassing. Voorzover niet in deze Klachtenprocedure gedefinieerd hebben met een beginhoofdletter geschreven begrippen dezelfde betekenis als in de Voorwaarden.
- 1.2 Deze Klachtenprocedure vormt een aanvulling op de Voorwaarden. In deze Klachtenprocedure wordt aangegeven hoe Onderstroom zal omgaan met Klachten over (vermeend) inbreukmakende of anderszins onrechtmatige Content (hieronder wordt verstaan: (alle onderdelen van) door Onderstroom en Projecteigenaren op het Platform geplaatste informatie en bestanden).
- 1.3 Onderstroom neemt deel aan de Gedragscode Noticeand-Take-Down. Deze Klachtenprocedure is hiermee in overeenstemming.
- 1.4 Het is Onderstroom toegestaan om deze Klachtenprocedure van tijd tot tijd te wijzigen.

2 Inhoud Content

- 2.1 Content mag geen inbreuk maken op de (intellectuele eigendoms-)rechten van een ander of op enige andere manier onrechtmatig tegenover derden en/of strafbaar zijn.
- 2.2 Onderstroom is niet inhoudelijk verantwoordelijk en onderschrijft de inhoud van de Content en/of de daarin gegeven meningen en opvattingen niet. Daarom is Onderstroom niet aansprakelijk voor de geplaatste Content. Bovendien controleert Onderstroom Content niet voorafgaand aan plaatsing.

3 Klachten over (vermeend) onrechtmatige Content

- 3.1 Indien iemand van mening is dat bepaalde Content jegens hem of haar inbreukmakend of anderszins onrechtmatig is en hij of zij daardoor schade lijdt, kan deze persoon (hierna: de "Melder") hierover een klacht indienen bij Onderstroom (hierna: de "Klacht"). Dit kan door een e-mail te sturen naar info@onderstroom-design.nl.
- 3.2 Na ontvangst van de Klacht zal Onderstroom allereerst beoordelen of de Klacht duidelijk en volledig is en of de Klacht met voldoende feiten is onderbouwd. Indien dit het geval is zal Onderstroom de Klacht doorzenden naar de persoon die de betreffende Content op het Platform heeft geplaatst (hierna: de "Plaatser"). Het bericht zal worden verzonden aan het e-mailadres dat de betreffende Plaatser aan Onderstroom bij Registratie heeft verstrekt.
- 3.3 Indien de Melder dit in zijn Klacht heeft aangegeven en daarbij belang heeft, zal zijn/haar identiteit daarbij niet aan de Plaatser kenbaar worden gemaakt. De Klacht zal in dat geval voor zover mogelijk worden geanonimiseerd. Vervolgens zal Onderstroom, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is, voorzien in (anoniem) contact tussen de Melder en de Plaatser. Dit zal geschieden door doorzending van e-mails die, indien dit voorafgaand is aangegeven, geanonimiseerd zijn. Indien partijen er gezamenlijk niet uitkomen zal Onderstroom de Klacht in behandeling nemen. Deze stap kan in spoedeisende gevallen op verzoek worden overgeslagen.
- 3.4 Klachten zullen in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:
 - a. de e-mail is duidelijk, volledig en met voldoende feiten onderbouwd,
 - b. de Melder verklaart te goeder trouw te zijn,
 - c. de Melder vrijwaart Onderstroom voor alle mogelijke claims van derden die (direct of indirect) voortvloeien uit de beoordeling van de Klacht en het aldan niet honoreren van het in de Klacht vermelde verzoek, en
 - d. indien de Klacht betrekking heeft op een intellectueel eigendomsrecht dan toont de Melder voldoende aan dat hij/zij rechthebbende is ten aanzien van het recht waarop hij/zij zich beroept dan wel bevoegd is om namens de rechthebbende op te treden.
- 3.5 Een Klacht die niet voldoet aan de eisen van deze Klachtenprocedure zal niet in behandeling worden genomen. De Melder wordt in dat geval door Onderstroom in de gelegenheid gesteld om de gebreken te herstellen.
- 3.6 Een Klacht kan de volgende verzoeken bevatten:
 - a. een verzoek tot verwijdering of het ontoegankelijk maken van de betreffende Content, en/of
 - b. een verzoek tot verstrekking van de (bij Onderstroom bekende) Naam-, adres- en woonplaatsgegevens (hierna: de "NAW-gegevens") van de gebruiker die de gewraakte Content heeft geplaatst.

4 Behandeling

- 4.1 Klachten zullen door Onderstroom worden beoordeeld naar Nederlands recht.
- 4.2 Klachten dienen betrekking te hebben op vermeend onrechtmatige of inbreukmakende Content afkomstig van een Plaatser.
- 4.3 Na het in behandeling nemen van een Klacht zal Onderstroom binnen 5 werkdagen beslissen, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. Onderstroom zal de betrokken partijen (Melder en Plaatser) van een eventuele vertraging op de hoogte stellen.
- 4.4 Indien de Klacht volgens Onderstroom betrekking heeft op onmiskenbaar onrechtmatige Content, die op grond van jurisprudentie en wetgeving onverwijld moet worden verwijderd, zal Onderstroom onmiddellijk beslissen en de Content verwijderen. Partijen zullen hiervan ook onverwijld op de hoogte worden gesteld.
- 4.5 Onderstroom zal Klachten beoordelen in overeenstemming met de criteria zoals in deze Klachtenprocedure en de Voorwaarden is bepaald. Zij zal beslissingen motiveren.
- 4.6 Partijen kunnen tegen een beslissing een gemotiveerd bezwaar indienen. Het bezwaar dient uiterlijk binnen 10 werkdagen na versturing van de beslissing per e-mail door Onderstroom te zijn ontvangen.
- 4.7 Onderstroom zal de andere betrokken partij inlichten dat bezwaar is gemaakt en zal binnen 10 werkdagen op het bezwaar beslissen, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. Zij zal partijen van de gang van eventuele vertragingen op de hoogte stellen.

5 Verzoek tot verwijdering

- 5.1 Indien Onderstroom een Klacht ontvangt die een verzoek tot verwijdering of het ontoegankelijk maken van

Content bevat, zal Onderstroom dit verzoek als volgt beoordelen:

(a) indien de Klacht volgens Onderstroom betrekking heeft op onmiskenbaar onrechtmatige Content, zal zij een dringend verzoek verzenden aan de Plaatser die de Content heeft geplaatst. De Plaatser dient na ontvangst onmiddellijk de Content te verwijderen /ontoegankelijk te maken of aan te tonen dat en waarom de Content niet onrechtmatig is. Anders zal Onderstroom beslissen om de Content onverwijld te verwijderen/ontoegankelijk te maken;

(b) indien de Klacht geen betrekking heeft op Content die volgens Onderstroom onmiskenbaar onrechtmatig is, zal Onderstroom de Content niet verwijderen /ontoegankelijk maken. Wel zal zij een verzoek daartoe richten aan de betreffende Plaatser.

6 Verzoeken tot verstrekking van NAW-gegevens

- 6.1 Indien Onderstroom een Klacht ontvangt die een verzoek tot verstrekking van (bij haar bekende) NAW-gegevens van een Plaatser bevat, zal Onderstroom dit verzoek slechts honoreren indien aan de volgende voorwaarden is voldaan:
 - a. in het onderling contact tussen Melder en Plaatser (zoals bedoeld in artikel 3.2) heeft de Melder de Plaatser verzocht om zijn/haar NAW-gegevens te verstrekken, maar de Plaatser heeft niet binnen 15 werkdagen zijn/haar gegevens verstrekt of aannemelijk gemaakt dat de betreffende Content niet onrechtmatig is;
 - b. het is voldoende aannemelijk dat de Content onrechtmatig en schadelijk is en dat de Plaatser verantwoordelijk is voor (de publicatie van) deze Content;
 - c. de Melder heeft een reëel belang aangetoond bij verkrijging van de NAW-gegevens;
 - d. er bestaat geen minder ingrijpende mogelijkheid om de NAW-gegevens van de Plaatser te achterhalen, en
 - e. het is buiten redelijke twijfel dat de door de Melder verstrekte gegevens daadwerkelijk betrekking hebben op de betreffende Plaatser.
- 6.2 Wanneer bezwaar wordt gemaakt tegen een beslissing om NAW-gegevens te verstrekken worden ze niet verstrekt totdat is beslist op het bezwaar.

7 Communicatie

- 7.1 Alle communicatie tussen Onderstroom en een Plaatser en/of Melder in het kader van een Klacht zal plaatsvinden via het bij haar bekende e-mailadres, tenzij anders is bepaald.