

Všeobecné obchodné podmienky pre Digitálne doplnky

Mercedes-Benz Slovakia s.r.o.

A. Rozsah pôsobnosti, totožnosť predávajúceho

Tieto Všeobecné obchodné podmienky pre Digitálne doplnky (ďalej len „VOP“) spoločnosti Mercedes-Benz Slovakia s.r.o., so sídlom: Einsteinova 33, 851 01, Bratislava, Slovensko, IČO: 35 780 754 (ďalej len „predávajúci“) sa vzťahujú na nákup práv na používanie Digitálnych doplnkov prostredníctvom služby **Mercedes-Benz Store**.

B. Mercedes-Benz Store

1. Prevádzkovateľom internetového obchodu je spoločnosť Mercedes-Benz Slovakia s.r.o.
2. Proces vytvorenia objednávky
 - a. Odoslaním objednávky zákazník predkladá príslušnému predávajúcemu záväzný návrh zmluvy.
 - b. Na to, aby mohol zákazník zadať objednávku, musí sa prihlásiť do svojho Používateľský účet Mercedes-Benz a prepojiť svoje vozidlo s týmto kontom.
 - c. Proces vytvárania objednávky pozostáva z nasledujúcich krokov:
 - Zákazník si vyberie typ a počet produktov, ktoré chce, a v prípade potreby aj požadovaný termín.
 - Osobné údaje zákazníka potrebné na spracovanie objednávky (napr. meno, adresa, spôsob platby) sa získavajú z Používateľský účet Mercedes-Benz. Zákazník vykonáva zmeny týchto údajov len vo svojom Používateľský účet Mercedes-Benz.
 - V ďalšom kroku si zákazník vyberie spôsob platby a prípadne aj spôsob doručenia.
 - V poslednom kroku môže zákazník pred dokončením procesu objednávky (kliknutím na tlačidlo objednať) všetky informácie znovu skontrolovať a v prípade potreby ich opraviť. Na tomto mieste sa zákazník môže oboznámiť so všeobecnými obchodnými podmienkami predávajúceho (ďalej len „VOP predávajúceho“), ako aj s ďalšími právnymi textami predávajúceho, napríklad s jeho podmienkami zrušenia objednávky a **informáciami o ochrane údajov**.
 - d. Pred odoslaním objednávky má zákazník možnosť skontrolovať všetky údaje vrátane prípadných vstupných chýb a opraviť ich pomocou tlačidiel so symbolom ceruzky v príslušnom tematickom bloku.
 - e. Pri objednávaní Digitálnych doplnkov dostane zákazník akceptáciu

(potvrdenie objednávky) ihneď po prijatí objednávky.

- f. Údaje o objednávke ukladá spoločnosť Mercedes-Benz Slovakia s.r.o. za účelom spracovania objednávky.
 - g. Zákazník si tiež môže prezerať históriu svojich objednávok v rámci služby Mercedes-Benz Store.
- 3. Uvedené ceny sú vrátane zákonnej DPH.
 - 4. Dostupné možnosti platby sa zobrazia na začiatku procesu objednávania.

C. Uzavretie zmluvy pri objednávaní Digitálnych doplnkov, ich aktivácia a spustenie

- 1. Dokončením procesu objednávky v službe Mercedes-Benz Store, zákazník dáva predávajúcemu záväznú ponuku na uzavretie zmluvy. Zmluva o Digitálnych doplnkoch je uzavretá po prijatí objednávky predávajúcim, čo potvrdí zaslaním potvrdenia objednávky. Právne texty vzťahujúce sa na objednávku (ako sú všeobecné obchodné podmienky predávajúceho, podmienky na zrušenie objednávky, formulár pri zrušení objednávky a prípadne ďalšie právne dokumenty) sú uvedené v potvrdení objednávky v podobe, ktorú možno vytlačiť, a to vo forme súboru. Zákazník dostane toto potvrdenie objednávky prostredníctvom ním zvoleného komunikačného kanála, a to buď priamo na svoju e-mailovú adresu, alebo do schránky s doručenou poštou „Moje správy“ v rámci Používateľský účet Mercedes-Benz spolu s textovou správou na jeho mobilné telefónne číslo.
- 2. Bezprostredne po dokončení procesu objednávky predávajúci Digitálne doplnky aktivuje. Pri niektorých Digitálnych doplnkoch dochádza k trvalej aktivácii. Na umožnenie plného využívania Digitálnych doplnkov môže byť potrebné, aby zákazník vykonal ďalšie kroky (napr. pripojenie vozidla k záložnej infraštruktúre vozidla po naštartovaní motora).

D. Právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy

1. Poučenie o odstúpení od zmluvy

Poučenie o odstúpení

Právo na odstúpenie

Máte právo odstúpiť od tejto zmluvy do 14 dní bez udania dôvodu.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa uzavretia zmluvy.

Ak chcete uplatniť svoje právo na odstúpenie, musíte nás (Mercedes-Benz Slovakia s.r.o., c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Centre Maastricht N.V (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Holandsko, telefón 00800 9 777 77 77, fax +49 711 21768006, e-mail: me_connect.svk@cac.mercedes-benz.com.) o vašom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy informovať prostredníctvom jednoznačného vyhlásenia (napr. listom zaslaným poštou alebo e-mailom). Na tento účel môžete použiť priložený vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy; nie je to však povinné.

Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

Následky odstúpenia od zmluvy

Ak odstúpate od tejto zmluvy, vrátime vám všetky platby, ktoré sme od vás prijali, vrátane nákladov na doručenie (s výnimkou dodatočných nákladov vyplývajúcich z vášho výberu iného typu doručenia, ako je najlacnejší typ štandardného doručenia, ktorý ponúkame), a to bez zbytočného odkladu a v každom prípade najneskôr do 14 dní odo dňa, keď sme boli informovaní o vašom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy. Takúto úhradu vykonáme pomocou rovnakého platobného prostriedku, aký ste použili pri pôvodnej transakcii, pokiaľ ste sa výslovne nedohodli inak; v každom prípade vám v dôsledku takejto úhrady nevzniknú žiadne poplatky.

2. Vzor formulára na odstúpenie

Vzor formulára na odstúpenie

(ak si želáte odstúpiť od zmluvy, vyplňte tento formulár a pošlite nám ho späť na):

Mercedes-Benz Slovakia s.r.o.
Einsteinova 33
851 01, Bratislava, Slovensko

Email: me-connect.svk@cac.mercedes-benz.com

- Týmto odstupujem/-(e) od zmluvy o kúpe nasledujúceho tovaru/poskytovaní nasledujúcich služieb, ktorú som/sme uzavrel/-(i)
- Objednané dňa/prijaté dňa
- Meno spotrebiteľa(-ov)
- Adresa(-y) spotrebiteľa(-ov)
- Podpis(-y) spotrebiteľa (len v prípade písomného oznámenia)
- Dátum

E. Ceny

Uvedené ceny sú maloobchodné ceny za právo používať Digitálne doplnky pre vybrané vozidlo s aktiváciou na dohodnuté obdobie alebo s jednorazovou aktiváciou na neurčitý čas.

F. Platba

1. Jednotlivé kroky a možnosti platby sú vysvetlené a popísané počas procesu vytvárania objednávky v službe Mercedes-Benz Store.
2. Pri objednávaní určitých Digitálnych doplnkov si zákazník môže vybrať medzi **jednorazovou platbou** alebo **mesačnou platbou**. Platba je v každom prípade splatná vopred.
3. Pri prvom objednávaní Digitálnych doplnkov s mesačnou platbou zákazník získava **skúšobný mesiac** zadarmo pre Digitálne doplnky vo vybranom vozidle a môže Digitálne doplnky používať počas jedného mesiaca bezplatne. Príslušné **fakturačné obdobie** pre mesačnú platbu sa začína vždy v deň mesiaca, ktorý zodpovedá dňu uzavretia zmluvy, a končí sa v deň predchádzajúci dňu uzavretia zmluvy v nasledujúcom mesiaci. Nasledujúci dátum vyúčtovania mesačného zúčtovacieho obdobia pre príslušný Digitálny doplnok si môže zákazník pozrieť vo svojom používateľskom konte.

G. Právo na používanie/termín, podmienky používania, ukončenie

1. Existujú Digitálne doplnky ktoré si zákazník môže **aktivovať** na určité obdobie, a Digitálne doplnky, ktoré sú **aktivované natrvalo** bez pevne stanoveného obdobia. Všetky Digitálne doplnky sú špecifické pre dané vozidlo a možno ich aktivovať alebo povoliť len pre vybrané vozidlo.
2. Počas celého obdobia aktivácie Digitálne doplnky, musí mať zákazník Používateľský účet Mercedes-Benz a k nemu pripojené vozidlo a musí mať

udelený súhlas s „Podmienkami používania služieb Digitálne doplnky od značky Mercedes-Benz a služby smart control“ spoločnosti Mercedes-Benz Slovakia s.r.o. v ich aktuálnom znení. Ak zákazník vymaže svoje Používateľský účet Mercedes-Benz, zruší prepojenie svojho vozidla, vznesie námietky voči „Podmienkam používania služieb Digitálne doplnky od značky Mercedes-Benz a služby smart control“ spoločnosti Mercedes-Benz Slovakia s.r.o. v ich aktuálnom znení (aj z oprávnených dôvodov) alebo zmení svoje bydlisko mimo príslušnej oblasti služby Digitálne doplnky podľa zmluvy, nezbavuje ho to povinnosti platiť za používanie Digitálnych doplnkov. V takomto prípade nebudú (aliquótno) vrátené už zaplatené poplatky.

3. V prípade Digitálnych doplnkov ktoré sú **trvalo aktivované**, má zákazník nárok na ich trvalé používanie na dobu neurčitú počas celej životnosti vozidla po jeho zakúpení. Na aktiváciu musí mať zákazník prepojené svoje vozidlo s Používateľský účet Mercedes-Benz počas trvania aktivácie. Na aktiváciu sa musí vozidlo raz naštartovať a musí sa vytvoriť spojenie so záložnou infraštruktúrou vozidla spoločnosti Mercedes-Benz AG. Zákazník môže nájsť ďalšie informácie vo svojom Používateľský účet Mercedes-Benz. Overenie, či Digitálny doplnok bol aktivovaný, vozidlo pravidelne nadväzuje spojenie so zálohovou infraštruktúrou spoločnosti Mercedes-Benz AG a prenáša pritom identifikačné číslo vozidla (VIN). Okrem toho toto spojenie pravidelne prenáša informácie o tom, ktorý Digitálny doplnok je vo vozidle aktivovaný. Trvalo aktivovaný Digitálny doplnok sa môže po aktivácii naďalej používať, aj keď je vozidlo odpojené od Používateľský účet Mercedes-Benz.
4. Pre Digitálne doplnky s **obmedzenou dobou platnosti** sa právo na používanie automaticky skončí na konci zmluvného obdobia. Rozšírenie používania je možné prostredníctvom služby Mercedes-Benz Store a vyžaduje si novú objednávku. Predávajúci je oprávnený upozorniť zákazníka na blížiacu sa uplynutie lehoty buď e-mailom, alebo správou v schránke s doručenou poštou „Moje správy“ v rámci Používateľský účet Mercedes-Benz spolu s textovou správou na jeho mobilné telefónne číslo.
5. Pre Digitálne doplnky s **neobmedzenou dobou platnosti** sa právo na ich používanie končí ukončením zmluvy. Zákazník má právo kedykoľvek vypovedať službu Digitálne doplnky s neobmedzenou platnosťou prostredníctvom svojho Používateľský účet Mercedes-Benz, a to do 23:59 hod. posledného dňa fakturačného obdobia. Predávajúci môže ukončiť službu Digitálnych doplnkov na dobu neurčitú so štrnásťdňovou výpovednou lehotou ku koncu fakturačného obdobia. Ukončenie zmluvy zo strany predávajúceho bude oznámené prostredníctvom komunikačného kanála určeného zákazníkom, a to e-mailom alebo správou v schránke doručených správ „Moje správy“ v Používateľský účet Mercedes-Benz v kombinácii s SMS správou na mobilné telefónne číslo zákazníka. V prípade ukončenia zmluvy budú Digitálne doplnky v príslušnom vozidle deaktivované.

6. Právo na ukončenie zmluvy z oprávneného dôvodu zostáva pre zákazníka a predávajúceho nedotknuté. Príkladom oprávneného dôvodu pre predávajúceho je, ak zákazník nespĺnil svoju platobnú povinnosť za služby Digitálne doplnky s neobmedzenou dobou platnosti a mesačnou platbou za dve fakturačné obdobia. Ukončenie zmluvy z oprávneného dôvodu oznámi predávajúci v textovej forme (vrátane e-mailu alebo správy do schránky s doručenými správami „Moje správy“ v Používateľský účet Mercedes-Benz v kombinácii s SMS správou na jeho mobilné telefónne číslo) a zákazník v textovej forme (vrátane e-mailu na adresu CAC). Predaj alebo trvalý prevod alebo odovzdanie vozidla neoprávňuje zákazníka na mimoriadne ukončenie zmluvy z oprávneného dôvodu.
7. Avšak bez prístupu k Používateľský účet Mercedes-Benz alebo bez prístupu k príslušnému vozidlu, je výpoveď zo strany zákazníka možná len e-mailom na uvedenú kontaktnú adresu, a to so sedemdňovou výpovednou lehotou ku koncu príslušného fakturačného obdobia. To isté platí v prípade, že spoločnosť Mercedes-Benz Slovakia s.r.o. zablokuje Digitálne doplnky alebo ukončí „Všeobecné podmienky používania Digitálnych doplnkov“ z oprávneného dôvodu. Ani v tomto prípade sa zákazníkovi nevracia žiadna (aliquótna) náhrada.
8. V prípade Digitálnych doplnkov, ktoré si zákazník zakúpil v rámci **predplatného**, môže zákazník prejsť na iné predplatné ukončením predtým zakúpeného predplatného podľa časti G (5) a objednaním nového predplatného v obchode Mercedes-Benz Store. V prípade digitálnych doplnkov, ktoré si zákazník zakúpil **s obmedzenú dobu platnosti v zmluve**, môže prejsť na predplatné alebo si vybrať iný produkt v obchode Mercedes-Benz Store pred uplynutím tejto dohodnutej doby platnosti zmluvy objednaním produktu v obchode Mercedes-Benz Store. V takom prípade však zákazník stráca všetky svoje zostávajúce predtým využité Digitálne doplnky s obmedzenou dobou platnosti - bez akejkoľvek (aliquótnej) náhrady nákladov.

H. Dostupnosť a prenos Digitálnych doplnkov

1. Ak predávajúci nie je schopný preniesť objednaný Digitálny doplnok zákazníkovi bez jeho zavinenia, pretože spoločnosť Mercedes-Benz AG nepreniesla Digitálny doplnok na predávajúceho napriek existencii príslušnej zmluvy, môže predávajúci odstúpiť od zmluvy so zákazníkom. Ak Digitálne doplnky, ktoré boli predtým zaplatené, nie je možné previesť, musí predávajúci bezodkladne informovať zákazníka prostredníctvom komunikačného kanála určeného zákazníkom, e-mailom alebo správou do schránky s doručenou poštou „Moje správy“ v rámci Používateľský účet Mercedes-Benz spolu s textovou správou na jeho mobilné telefónne číslo a musí bezodkladne vrátiť zákazníkovi už prijaté platby. Akékoľvek ďalšie zákonné nároky zákazníka tým nie sú dotknuté.

2. Čiastočné prenosy Digitálnych doplnkov, ak boli objednané dve alebo viac spoplatnených Digitálnych doplnkov, sú povolené do tej miery, do akej je to primerané pre zákazníka.
3. V prípade vyššej moci a prevádzkových porúch, ktoré sa vyskytnú u predávajúceho alebo spoločnosti Mercedes-Benz AG a ktoré predávajúcemu bez jeho zavinenia dočasne znemožnia prevod poplatkov za Digitálne doplnky, zaniká povinnosť plnenia počas obdobia chybného plnenia/poruchy spôsobenej týmito okolnosťami.
4. Ak by podobné poruchy viedli k odkladu zmluvného plnenia o viac ako štrnásť dní po prijatí objednávky alebo k nedodržaniu záväzného dátumu prenosu, zákazník môže odstúpiť od zmluvy. Akékoľvek ďalšie práva týmto zostávajú nedotknuté.

I. Sťažnosti na Digitálne doplnky

1. Zákazník môže svoje otázky a sťažnosti adresovať na tento kontakt:

Mercedes-Benz
Customer Assistance Centre Maastricht N.V (CAC)
P.O. Box 1456,
6201 BL – Maastricht
Holandsko

Kontaktný formulár Telefónne číslo*

Odkaz na kontaktný formulár 00800 9 777 77 77

*Bezplatne z pevnej linky, poplatky za mobilný telefón sa môžu líšiť

Poznámka: Ako je opísané v dokumente Mercedes-Benz Slovakia s.r.o. "Podmienky používania služieb Digitálne doplnky od značky Mercedes-Benz a služby smart control", môžu sa vyskytnúť obmedzenia, nepresnosti, poruchy a nesprávne fungovanie Digitálnych doplnkov. Okrem toho služby sa môžu zmeniť, ako je opísané v zmluve uzavretej medzi zákazníkom a spoločnosťou Mercedes-Benz Slovakia s.r.o. alebo ako je opísané v Mercedes-Benz Store.

2. Opis Digitálnych doplnkov v rámci služby Mercedes-Benz Store alebo v príslušnej ponuke spoločnosti Mercedes-Benz Slovakia s.r.o. „Podmienky používania služieb Digitálne doplnky od značky Mercedes-Benz a služby smart control“ nezakladá žiadnu *záruku* ani žiadne *riziko obstarania nezávislé od zavinenia*.
3. Tento oddiel sa nevzťahuje na nároky na náhradu škody. Tie podliehajú časti

ohľadom zodpovednosti.

J. **Zodpovednosť**

1. V prípade, že predávajúci zodpovedá v súlade s platnými právnymi predpismi za škody spôsobené nedbanlivosťou, zodpovednosť predávajúceho je obmedzená takto: Zodpovednosť existuje len vtedy, ak hmotné, imanentné záväzky vyplývajúce zo zmluvy o používaní boli porušené, napríklad tie, ktoré sú uložené predávajúcemu podmienkami používania v súlade s obsahom a účelom zmluvy alebo ktorých plnenie je predpokladom riadneho a kvalitného plnenia zmluvy, na ktoré by sa zákazník za normálnych okolností spoliehal a je oprávnený spoliehať. Táto zodpovednosť je obmedzená na typické škody predvídateľné v čase uzavretia zmluvy.
2. Nezavinená zodpovednosť predávajúceho za vady, ktoré existovali už v čase uzavretia zmluvy, je vylúčená.
3. Bez ohľadu na otázku zavinenia, nie je dotknutá zodpovednosť predávajúceho, ak predávajúci poskytol záruku, podľa podmienok predpisov o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadou výrobku alebo iných platných zákonov o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadou výrobku.
4. Osobná zodpovednosť zo strany zákonných zástupcov, zástupcov a zamestnancov predávajúceho je vylúčená v prípadoch škody vyplývajúcej z nedbanlivosti predávajúceho.
5. Vyššie uvedené obmedzenia zodpovednosti a vylúčenie zodpovednosti sa nevzťahujú na škody vzniknuté v dôsledku vedomej nedbanlivosti alebo úmyselného porušenia povinností predávajúceho, jeho zákonných zástupcov alebo jeho zástupcov, alebo v prípade poškodenia života, zdravia alebo telesnej integrity.

K. **Záverečné ustanovenia**

1. Ak je zákazníkom obchodník, verejnoprávna právnická osoba alebo verejnoprávny osobitný fond, príslušnými súdy pre všetky spory vyplývajúce zo zmluvného vzťahu medzi zákazníkom a poskytovateľom sú súdy Slovenskej republiky.
2. Tento vzťah medzi zákazníkom a predávajúcim sa riadi a vykladá v súlade s právom Slovenskej republiky s vylúčením Dohovoru OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru, **pokiaľ v prospech zákazníka nemajú prednosť záväzné vnútroštátne predpisy na ochranu spotrebiteľa podľa práva krajiny, v**

ktorej má zákazník bydlisko alebo obvyklý pobyt. To by mohlo mať napríklad za následok zodpovednosť predávajúceho, ktorá presahuje zodpovednosť stanovenú v časti J.

3. Ak by jedno alebo viacero z vyššie uvedených ustanovení bolo alebo sa stalo neplatným, platnosť ostatných ustanovení tohto dokumentu tým nie je dotknutá.
4. Adresa na účely doručovania písomností:

Mercedes-Benz Slovakia s.r.o., Einsteinova 33, 851 01, Bratislava Slovensko

Dôležité: Na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy sa uplatňujú adresy uvedené v informáciách o práve na odstúpenie od zmluvy. Otázky a sťažnosti smerujte na vyššie uvedenú horúcu linku centra podpory zákazníkov CAC.

L. Informácie o alternatívnom riešení sporov

Pokiaľ kupujúci nie je spokojný so spôsobom vybavení reklamácie alebo ak sa domnieva, že došlo k porušeniu jeho práv predávajúcim má možnosť využiť alternatívneho riešenia sporov u príslušného subjektu, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava (www.soi.sk)

M. Ustanovenia o službách, ktoré sa kvalifikujú ako sprostredkovateľské služby v zmysle Aktu o digitálnych službách, vrátane mazania/blokovania obsahu a používateľského prístupu, ďalších opatrení, ukončenia

1. Predávajúci môže poskytovať jednotlivé služby a funkcie, ktoré podliehajú ustanoveniam Aktu o digitálnych službách (DSA) ako sprostredkovateľské služby. Toto sa vzťahuje napríklad na služby a funkcie, v rámci ktorých sú informácie poskytnuté zákazníkmi alebo tretími stranami (ďalej len "používateľ") ukladané a/alebo verejne šírené v ich mene. V takom prípade platia nasledujúce ustanovenia.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo zablokovat' používateľa alebo prijať iné adekvátne opatrenia, ak existujú známky zneužitia príslušných služieb alebo funkcií alebo použitia, ktoré porušuje ustanovenia týchto všeobecných obchodných podmienok predávajúceho. Použitie sa bude považovať najmä za zneužívajúce, ak používateľ používa služby a funkcie alebo v nich poskytnuté informácie mimo zamýšľaných účelov použitia, používa ich na nezákonné účely alebo účely porušujúce práva predávajúceho alebo tretích strán alebo ich používa v rozpore s inými zásadami predávajúceho.
3. Tieto služby a funkcie nesmú byť používané najmä na šírenie informácií, ktoré spĺňajú nasledujúce kritériá: rasistické, neľudské heslá; poskytovanie nepravdivých

alebo inak nesprávnych informácií; informácie, ktoré sú urážlivé, zneužívajúce, obťažujúce, nenávistné, obscénne, vyhrážajúce sa alebo inak závadné; informácie, ktoré porušujú zákonné požiadavky alebo nedostatočne dodržiavajú alebo nezavádzajú platné požiadavky (napr. v prípade povinností označovania alebo transparentnosti); informácie, ktorých poskytovanie alebo šírenie predstavuje trestný čin alebo priestupok.

4. Predávajúci poskytuje možnosť pre používateľov a ďalšie osoby alebo organizácie nahlásiť existenciu jednotlivých informácií v službe alebo funkcii podliehajúcej Aktu o digitálnych službách, ktoré používateľ alebo dotknutá osoba alebo organizácia považujú za nelegálny obsah. Informácie o príslušných kontaktných miestach a ďalšie informácie nájdete vo formulári sťažnosti Aktu o digitálnych službách (DSA). Ak nahlásenie obsahuje elektronické kontaktné údaje oznamovateľa alebo organizácie, bude odoslané potvrdenie o prijatí oznámenia. V takomto prípade predávajúci bezodkladne informuje dotknutú osobu alebo organizáciu o príslušnom rozhodnutí týkajúcom sa nahlásených informácií a uvedie možné opravné prostriedky voči tomuto rozhodnutiu.
5. Ak poskytnuté informácie porušujú ustanovenia tejto časti M a predávajúci sa o tom dozvie (napr. prostredníctvom nahlásenia od používateľa alebo inej tretej strany), predávajúci si vyhradzuje právo okamžite zablokovať alebo odstrániť príslušný obsah (aj dočasne, ak je to potrebné) a prijať všetky ďalšie nevyhnutné kroky.
6. V prípade potreby alebo vhodnosti budú prijaté nasledujúce opatrenia, prípadne kumulatívne, v závislosti od závažnosti, frekvencie a počtu priestupku(ov):
 - a. Dočasné alebo trvalé odstránenie príslušného obsahu;
 - b. Dočasné zablokovanie príslušnej služby alebo funkcie pre príslušného používateľa, v súvislosti s ktorou došlo k príslušnému porušeniu; v závislosti od závažnosti, frekvencie a počtu porušení bude blokovanie trvať 3 mesiace, ale možno aj dlhšiu dobu;
 - c. V prípade obzvlášť závažných porušení, trvalé zablokovanie príslušnej služby alebo funkcie pre príslušného používateľa, v súvislosti s ktorým boli porušené všeobecné obchodné podmienky predávajúceho, ak pokračovanie poskytovania nie je pre predávajúceho prijateľné po zvážení záujmov oboch strán;
 - d. Dočasné zablokovanie používateľského účtu alebo prístupu používateľa k celej škále služieb, ak je to nevyhnutné vzhľadom na typ, závažnosť, frekvenciu a počet priestupku(ov); blokovanie sa uskutoční v závislosti od typu, závažnosti, frekvencie a počtu priestupkov na obdobie 3 mesiacov, ale možno aj dlhšiu dobu;
 - e. V prípade obzvlášť závažných porušení, ak je to nevyhnutné, trvalé zablokovanie prístupu k celej škále služieb, ak pokračovanie poskytovania nie je pre predávajúceho prijateľné s ohľadom na záujmy oboch strán, vrátane zaradenia prístupových údajov, najmä poskytnutej e-mailovej adresy a

ďalších hlavných údajov na identifikáciu používateľov, na čiernu listinu, s následkom, že nový prístup na použitie alebo obsah nemôže byť vytvorený.

7. Akékoľvek povinnosti platiť poplatky za spoplatnené služby a funkcie zostávajú nedotknuté opatreniami prijatými v súlade s časťou O (6).
8. V prípadoch, kedy to vyžaduje zákon, bude používateľ informovaný o rozhodnutí predávajúceho a dostane možnosť vyjadriť sa k nemu. Po ďalšom vyjadrení predávajúci opätovne preskúma rozhodnutie a vydá konečné rozhodnutie o spôsobe naloženia s príslušným obsahom. V závislosti od prípadu môžu byť naďalej využívané opatrenia na moderáciu uvedené v časti O (6). Používateľ dostane oznámenie/e-mail o vydanom rozhodnutí o moderácii vrátane odôvodnenia
9. Sťažnosti proti rozhodnutiam o moderácii alebo otázky týkajúce sa rozhodnutí o moderácii, vrátane rozhodnutí podľa časti O (8), môžu byť podávané prostredníctvom formulára sťažnosti Aktu o digitálnych službách (DSA) počas obdobia najmenej šiestich mesiacov po rozhodnutí o moderácii. Dňom, kedy je používateľ alebo iné osoby či organizácie informovaný/é o rozhodnutí o moderácii, sa považuje za začiatok vyššie uvedeného obdobia na podávanie sťažností. Musí byť uvedené príslušné rozhodnutie (napr. uvedením dátumu, predmetu a/alebo číselného označenia spisu) a čo sa na rozhodnutí namieta alebo čo by malo byť podrobnejšie vysvetlené. Predávajúci potvrdí prijatie sťažnosti a bezodkladne ju vybaví. Predávajúci bezodkladne oznámi odôvodnené rozhodnutie a uvedie možnosť mimosúdneho riešenia sporov a ďalšie dostupné opravné prostriedky.