

Generelle vilkår og betingelser for digitale tjenester

Mercedes-Benz Danmark

A. Anvendelsesområde og identitet af sælgeren

Disse generelle vilkår og betingelser for digitale tjenester (herefter benævnt "Sælger GTC") fra Mercedes-Benz Danmark A/S, Digevej 114, 2300 København S, Danmark (herefter benævnt "Sælger") gælder for købet af rettighederne til at bruge digitale tjenester via Mercedes-Benz Store.

B. Mercedes-Benz Store og kontraktmuligheder

1. Mercedes-Benz Store leveres og drives af Mercedes-Benz Danmark.
2. I Mercedes-Benz Store, kan Kunden generelt vælge blandt følgende kontraktmuligheder for digitale tjenester:
 - a. At have de digitale tjenester tilvejebragt for en ubestemt kontraktperiode med månedlig betaling og månedlig mulighed for at opsige (herefter benævnt "abonnement")
 - b. At få de digitale tjenester til rådighed for en bestemt tidsbegrænset periode
 - c. At få de digitale tjenester til rådighed i en ubegrænset periode
3. Bestillingsproces i Mercedes-Benz Store
 - a. Ved afsendelse af ordren afgiver Kunden et bindende kontrakttilbud til Sælger.
 - b. For at afgive en ordre skal Kunden have logget ind på sin Mercedes-Benz brugerkonto og knyttet sit køretøj til denne.
 - c. Bestillingsprocessen består af følgende trin:
 - Kunden vælger den type og det antal digitale tjenester han/hun ønsker, samt den ønskede kontraktmulighed
 - Kundens personlige data, der er nødvendige for at behandle ordren (f.eks. navn, adresse, betalingsmetode) tages fra Mercedes-Benz brugerkontoen. Kunden foretager kun ændringer i disse data på hans/hendes Mercedes-Benz brugerkonto.
 - I et yderligere trin vælger kunden en betalingsmetode og, hvis det er relevant, leveringsmetoden.
 - I det sidste trin kan Kunden gennemgå alle oplysningerne igen og om nødvendigt rette dem, inden ordreprocessen afsluttes, ved at klikke på ordreknapen. Her kan notere sig sælgers generelle handelsbetingelser samt se andre lovtekster, såsom fortrydelsespolitik, fortrydelsesformular og privatlivspolitik
 - d. Inden bestillingen afgives, har Kunden mulighed for at kontrollere alle indtastninger, herunder eventuelle indtastningsfejl, og rette dem ved hjælp af knapperne med blyantsymbolet i den respektive emneblok.
 - e. Ved bestilling af Digital Services modtager Kunden en accept (ordrebekræftelse)

- umiddelbart efter modtagelse af ordren.
 - f. Ordredatane opbevares af Mercedes-Benz Danmark for at behandle ordren.
 - g. Kunden kan også se sin ordrehistorik i Mercedes-Benz Store.
4. De viste priser er inklusiv lovpligtig moms.
 5. De tilgængelige betalingsmetoder vises i starten af bestillingsprocessen.
 6. Medmindre andet er angivet i disse generelle vilkår og betingelser for digitale tjenester er omfanget af tjenester for de respektive digitale tjenester, deres brugsbetingelser, tilgængelighed og enhver anden information baseret på den respektive tjenestebeskrivelse på produktdetaljesiden i Mercedes-Benz Store. Omfanget af tjenester kan variere afhængigt af køretøjstype og udstyr.
På produktdetaljesiden kan kunden også se, hvilke specifikke digitale tjenester der teknisk fungerer og kan bruges i det tilknyttede køretøj, hvis han/hun logger ind på Mercedes-Benz Store med sin Mercedes-Benz brugerkonto.
Hvis flere digitale tjenester udbydes som en pakke i en pakke, gælder den samlede pris, der er vist for pakken, uanset om det er umuligt at bruge individuelle digitale tjenester i en pakke på grund af manglende teknisk tilgængelighed.

C. Indgåelse af en kontrakt ved bestilling af Digital tjeneste; Aktivering

1. Ved at gennemføre bestillingsprocessen i Mercedes-Benz Store giver Kunden Sælger et juridisk bindende tilbud om at indgå en kontrakt. Kontrakten for de digitale tjenester indgås ved accept fra Sælger, hvilket han/hun bekræfter ved at sende ordrebekræftelsen. De juridiske tekster, der er gældende for ordren (såsom disse generelle vilkår og betingelser for digitale tjenester), annulleringspolitik, fortrydelsesformular og, hvis det er relevant, andre juridiske tekster) kan ses i ordrebekræftelsen i et printbart format, og kan udskrives derfra i filformat. Kunden modtager denne ordrebekræftelse via sin valgte kommunikationskanal, dvs. enten til sin e-mailadresse eller i "Mine beskeder"-indbakken på Mercedes-Benz brugerkontoen, sammen med en sms til hans/hendes mobiltelefonnummer.
2. Hvis digitale tjenester leveres til Kunden som **Abonnement** eller for en **bestemt tidsbegrænset kontraktperiode**, aktiveres de, og kontraktperioden starter umiddelbart efter kontraktindgåelse i henhold til afsnit C, stk.
I nogle få undtagelsestilfælde kan påbegyndelsen af kontraktperioden for digitale tjenester, der leveres til kunden for en **bestemt tidsbegrænset kontraktperiode**, blive forsinket, fordi der kræves yderligere trin fra kundens side (f.eks. tilslutning af køretøjet til køretøjets back-end infrastruktur efter motorstart).
Digitale tjenester, der leveres til kunden i en **ubegrænset periode**, aktiveres permanent af sælger umiddelbart efter indgåelse af kontrakt. Yderligere trin fra Kunden kan også være påkrævet til dette (f.eks. at forbinde køretøjet med køretøjets back-end-infrastruktur efter motorstart) – angående dette, se afsnit G (3).
3. I særlige tilfælde kan det tage flere timer efter kontraktindgåelse, før Kunden fuldt ud kan udnytte de digitale tjenester.

D. Fortrydelsesret for forbrugere

1. Vejledning til fortrydelsesret

Fortrydelsesret

Du har ret til at fortryde denne kontrakt inden for 14 dage uden at angive nogen grund.

Fortrydelsesfristen udløber efter 14 dage fra dagen for indgåelse af kontrakten.

For at udøve fortrydelsesretten skal du informere os (Mercedes-Benz Danmark, c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht N.V (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Holland; telefon: 00800 9 777 77 77; e-mail: digitalextras.dnk@cac.mercedes-benz.com din beslutning om at fortryde denne kontrakt ved en utvetydig erklæring (f.eks. et brev sendt med post eller e-mail). Du kan bruge den vedhæftede skabelon fortrydelsesformular, men det er ikke obligatorisk.

For at overholde fortrydelsesfristen er det tilstrækkeligt, at du sender din meddelelse vedrørende din udnyttelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

Virkninger af fortrydelsesretten

Hvis du fortryder denne kontrakt, refunderer vi dig alle betalinger modtaget fra dig, inklusive leveringsomkostninger (med undtagelse af de ekstra omkostninger, der følger af dit valg af en anden leveringstype end den billigste type standardlevering, der tilbydes af os), uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder ikke senere end 14 dage fra den dag, hvor vi er informeret om din beslutning om at fortryde denne kontrakt. Vi vil udføre en sådan tilbagebetaling ved hjælp af samme betalingsmiddel, som du brugte til den første transaktion, medmindre du udtrykkeligt har aftalt andet; under alle omstændigheder vil du ikke pådrage dig gebyrer som følge af en sådan tilbagebetaling.

Fortrydelsesretten gælder kun for forbrugere. Ved forbruger forstås enhver fysisk person, som indgår i en retshandel med formål, der overvejende ligger uden for forbrugerens erhverv.

2. Formular til fortrydelsesret

Formular til fortrydelsesret

(udfyld og returner kun denne formular, hvis du ønsker at fortryde kontrakten)

- Til (Mercedes-Benz Danmark, c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht N.V (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Holland; e-mail: digitalextras.dnk@cac.mercedes-benz.com.)

- Jeg/vi (*) giver hermed meddelelse om, at jeg/vi (*) fortryder min/vores (*) salgskontrakt for følgende varer (*) / for levering af følgende service (*),
- Bestilt den (*) / modtaget den (*),
- Navn på forbruger(e),
- Forbrugers adresse,
- Underskrift af forbruger(e) (kun hvis denne formular meddeles på papir),
- Dato

(*) Slet efter behov.

E. Priser

De angivne priser er slutpriserne for brugsretten til de digitale tjenester for et valgt køretøj inklusiv aktivering i den aftalte kontraktperiode hhv. herunder engangsmulighed for en hensættelse i en ubegrænset periode.

F. Betaling

1. De enkelte trin for betalings- og betalingsmetoderne er forklaret og beskrevet under bestillingsprocessen i Mercedes-Benz Store.
2. Betaling for de digitale tjenester, som kunden køber som Abonnement, sker på **månedsbasis**. Betaling for de digitale tjenester, som Kunden køber for en bestemt tidsbegrænset kontraktperiode eller en ubegrænset periode, sker på **engangsbasis**. Der skal altid betales forud i hvert enkelt tilfælde.
3. Første gang en Digital tjeneste bestilles som Abonnement, modtager Kunden en gratis prøvemåned for den Digitale tjeneste i det valgte køretøj. Den respektive faktureringsperiode for den månedlige betaling begynder altid på den dag i måneden, der svarer til dagen for kontraktindgåelsen, og slutter dagen før dagen for kontraktindgåelsen i den efterfølgende måned. Kunden kan se den næste faktureringsdato for den månedlige faktureringsperiode for den respektive digitale tjeneste ved at logge ind på Mercedes-Benz Store under "Mine ordrer"/"Alle abonnementer".

G. Rettigheder og brugsbetingelser

1. Der er digitale tjenester, som kunden kan **aktivere** i en bestemt periode, og digitale tjenester, der er **permanent aktiveret** (ubegrænset).

Alle digitale tjenester er specifikke for køretøjet og kan kun aktiveres eller aktiveres for det valgte køretøj.

2. Kundens brug af digitale tjenester, der leveres til ham/hende enten som et abonnement eller for en bestemt fast kontraktperiode, kræver permanent accept af "Betingelser for brug for digitale tjenester fra Mercedes-Benz og smart control services"

(herefter omtalt som "MB digitale tjenester GTC" fra Mercedes-Benz Danmark A/S og brugsbetingelserne for Mercedes me ID i deres respektive aktuelle version, permanent forbindelse af køretøjet med Mercedes-Benz brugerkonto og aktivering af de digitale tjenester. Hvis kunden opsig mindst en af brugsbetingelserne (inklusive af god grund),

afbryder forbindelsen til køretøjet, deaktiverer de digitale tjenester eller flytter sit bopæl uden for Mercedes-Benz digitale tjenester kontraktområdet, kan de digitale tjenester ikke længere leveres og bruges af kunden. Dette fritager heller ikke ham/hende fra forpligtelsen til at betale for brugen af de digitale tjenester. I dette tilfælde vil der heller ikke være nogen (forholdsmæssig) refusion af allerede betalte gebyrer.

3. For kundens køb af de digitale tjenester, der leveres til ham/hende for en ubegrænset periode og dermed permanent aktiveret af sælgeren, skal kunden have forbundet køretøjet til Mercedes-Benz brugerkontoen for varigheden af den nævnte aktivering. For aktiveringen skal køretøjet startes en gang, og en forbindelse til køretøjets back-end infrastruktur hos Mercedes-Benz AG skal etableres. Kunden kan finde yderligere information i hans/hendes Mercedes-Benz brugerkonto. For at kontrollere, om den digitale tjenester er blevet aktiveret, etablerer køretøjet regelmæssigt en forbindelse til køretøjets back-end infrastruktur hos Mercedes-Benz AG og transmitterer køretøjets identifikationsnummer i processen. Derudover transmitterer denne forbindelse regelmæssigt information om, hvilken Digital Tjenester der er aktiveret i køretøjet. Den permanent aktiverede digitale tjenester kan fortsat bruges efter aktivering.
4. Softwareopdateringer til de digitale tjenester leveres til kunden under de lovmæssige krav.
5. Levering og brug af de digitale tjenester er ellers underlagt bestemmelserne i den respektive aktuelle version af MB digitale tjenester GTC, som skal accepteres af kunden.

H. Kontraktens varighed, opsigelse og skift

1. For digitale tjenester med en **bestemt fast kontraktperiode**, ender retten til brug automatisk, når den aftalte kontraktperiode udløber, uden at det kræver separat opsigelse. En forlængelse af brugsmuligheden kan erhverves via Mercedes-Benz Store og kræver en ny ordre. Sælgeren har ret til at advare kunden om den kommende udløb af kontraktperioden via hans/hendes valgte kommunikationskanal, dvs. enten via e-mail eller via en besked til "Mine beskeder" indbakken på Mercedes-Benz brugerkontoen, sammen med en tekst til hans/hendes mobiltelefonnummer.
2. For digitale tjenester, som kunden har købt **som et abonnement**, eksisterer retten til brug oprindeligt for en ubestemt kontraktperiode, men den afsluttes ved opsigelse. Kunden kan opsig abonnementet når som helst ved udgangen af faktureringsperioden, dvs. op til kl. 23:59 på den sidste dag i en faktureringsperiode, ved at logge ind på Mercedes-Benz Store og klikke på knappen "Opsig abonnement" under "Mine ordrer"/"Mine abonnementer". Sælgeren har ret til at opsig

abonnementet med en opsigelsesperiode på 14 dage fra udgangen af faktureringsperioden. Kunden modtager opsigelsesmeddelelsen fra sælgeren via hans/hendes valgte kommunikationskanal, dvs. enten til hans/hendes e-mailadresse eller i "Mine beskeder" indbakken på Mercedes-Benz brugerkontoen, sammen med en tekstbesked til hans/hendes mobiltelefonnummer. I tilfælde af opsigelse vil de digitale tjenester i det pågældende køretøj blive deaktiveret ved udløbet af kontrakten.

3. Retten til ekstraordinær opsigelse af god grund forbliver uberørt for kunden og sælgeren. Salg eller permanent overførsel eller overgivelse af køretøjet berettiger ikke kunden til en ekstraordinær opsigelse af god grund. Blandt andre tilfælde har sælgeren god grund, hvis kunden ikke opfylder sine betalingsforpligtelser i to på hinanden følgende faktureringsperioder for en Digital tjenester, som han/hun har købt som et abonnement. Meddelelse om opsigelse af god grund skal gives skriftligt. For sælgeren inkluderer dette kundens valgte kommunikationskanal, dvs. enten til hans/hendes e-mailadresse eller i "Mine beskeder" indbakken på Mercedes-Benz brugerkontoen, sammen med en tekstbesked til hans/hendes mobiltelefonnummer. For kunden inkluderer det skriftlige format f.eks. en e-mail til CAC (se afsnit J (1).
4. Dog, uden adgang til Mercedes-Benz brugerkontoen eller uden adgang til det respektive køretøj, er opsigelse fra kunden kun mulig via e-mail til den angivne kontaktadresse, med syv dages varsel til slutningen af den respektive faktureringsperiode. Det samme gælder i tilfældet, hvor Mercedes-Benz Danmark A/S blokerer de digitale tjenester eller opsiger MB digitale tjenester GTC af god grund. Også i dette tilfælde er der ingen (forholdsmæssig) refusion for kunden.
5. For digitale tjenester, der leveres til kunden **for en ubegrænset periode** og dermed permanent aktiveret af sælgeren, har kunden ret til permanent brug for en ubegrænset periode over køretøjets levetid efter købet.
6. For digitale tjenester, som kunden har købt **som et abonnement**, kan kunden skifte til et andet abonnement ved at opsiges det tidligere købte abonnement i henhold til afsnit H (2) og bestille et nyt abonnement i Mercedes-Benz Store. For digitale tjenester, som kunden har købt for en **bestemt fast kontraktperiode**, kan han/hun skifte til et abonnement eller vælge et andet digital tjeneste i Mercedes-Benz Store, før denne aftalte kontraktperiode udløber ved at bestille et i Mercedes-Benz Store. I sådan et tilfælde mister kunden dog alle hans/hendes resterende tidligere brugte faste kontraktperiode - uden nogen (forholdsmæssig) refusion af omkostninger.

I. Tilgængelighed og overførsel af digitale tjenester

1. Hvis sælgeren er ude af stand til at levere den bestilte digitale tjenester til kunden uden egen skyld, fordi Mercedes-Benz AG ikke har leveret den digitale tjenester til sælgeren på trods af eksistensen af en tilknyttet kontrakt, kan sælgeren annullere kontrakten med kunden. Hvis digitale tjenester, der tidligere er blevet betalt for, ikke kan leveres, skal sælgeren straks underrette kunden via den kommunikationskanal, som kunden har angivet, dvs. enten via e-mail eller via en besked til "Mine beskeder" indbakken på Mercedes-Benz brugerkontoen, sammen med en tekst til hans/hendes

mobiltelefonnummer, og skal straks tilbagebetale kunden for de allerede modtagne betalinger. Eventuelle yderligere lovmæssige krav fra kunden forbliver upåvirkede heraf.

2. Delvis leverancer af digitale tjenester, når to eller flere gebyrbaserede digitale tjenester er bestilt, er tilladte i det omfang, dette ville blive betragtet som rimeligt for kunden.
3. I tilfælde af force majeure og driftsforstyrrelser, der opstår hos sælgeren eller Mercedes-Benz AG og midlertidigt forhindrer sælgeren, uden egen skyld, i at levere de gebyrbaserede digitale tjenester, gælder ydelsespligten ikke længere i perioden med defekt ydelse/default forårsaget af sådanne omstændigheder.
4. Hvis lignende forstyrrelser skulle føre til en udsættelse af kontraktens opfyldelse i mere end fjorten dage efter accept af ordren eller en overskredet bindende leveringsdato, kan kunden ophæve kontrakten. Yderligere rettigheder vil ikke blive påvirket heraf. Digitala tjänster.

J. Klager over digitale tjenester

1. Kunden kan rette sine spørgsmål og klager til følgende kontakt:

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

Kontaktformular	Telefonnummer*
Link til kontaktformular	00800 9 777 77 77

*Gratis fra fastnet, mobiltelefonafgifter kan variere

Bemærk: Som beskrevet i MB digitale tjenester GTC fra Mercedes-Benz Danmark A/S, kan der forekomme begrænsninger, unøjagtigheder, forringelser og defekter med digitale tjenester. De digitale tjenester kan også ændre sig, som beskrevet i MB digitale tjenester GTC fra Mercedes-Benz Danmark A/S resp. i Mercedes-Benz Store.

2. Beskrivelsen af de digitale tjenester i Mercedes-Benz Store eller i den relevante MB digitale tjenester GTC fra Mercedes-Benz Danmark A/S giver ikke anledning til nogen *garanti eller nogen indkøbsrisiko uanset fejl*.
3. Dette afsnit J gælder ikke for krav om erstatning. Disse er underlagt afsnit K Ansvar.
4. Hvis kunden er en forbruger som defineret i afsnit 13 i den tyske borgerlige lov (BGB) og genstanden for kontrakten også er levering af digitalt indhold eller digitale tjenester, og køretøjet også er ude af stand til at udføre sin funktion uden disse digitale produkter, gælder de lovmæssige bestemmelser i afsnit 327 og følgende BGB for dette digitale indhold eller disse digitale tjenester.

K. **Ansvar**

1. I det tilfælde, at sælgeren er ansvarlig i henhold til gældende love for skader forårsaget af let uagtsomhed, skal sælgerens ansvar begrænses som følger: Ansvar eksisterer kun, hvis materielle, iboende forpligtelser, der opstår fra kontrakten for brugen af de digitale tjenester, er blevet overtrådt, for eksempel dem, som pålægges sælgeren af sælgerens GTC i overensstemmelse med kontraktens indhold og formål, eller hvis udførelse er en forudsætning for den rettidige og korrekte udførelse af kontrakten, som kunden normalt ville stole på og har ret til at stole på. Dette ansvar er begrænset til typisk skade, der er forudsigelig på det tidspunkt, hvor kontrakten indgås.
2. Sælgerens ansvarsfrihed uden skyld for fejl, der allerede eksisterede på tidspunktet for kontraktens indgåelse (sektion 536 (1) BGB), er udelukket.
3. Uanset spørgsmålet om skyld, skal dette ikke forringe sælgerens ansvar, hvis sælgeren har givet en garanti eller accepteret en indkøbsrisiko, eller i henhold til vilkårene i den tyske produktansvarslov eller andre gældende produktansvarslove.
4. Personlig ansvar på vegne af sælgerens juridiske repræsentanter, stedfortrædende agenter og medarbejdere er udelukket i tilfælde af skade, der skyldes sælgerens lette uagtsomhed
5. De ovennævnte begrænsninger af ansvar og udelukkelse af ansvar gælder ikke for skader, der skyldes groft uagtsom eller forsætlig overtrædelse af sælgerens forpligtelser, dets juridiske repræsentanter eller dets stedfortrædende agenter, eller i tilfælde af skade på liv, lem eller helbred.

L. **Afsluttende Bestemmelser**

1. Hvis kunden er en købmand, juridisk enhed i offentlig ret eller en særlig fond under offentlig ret, er den eneste retsinstans for alle tvister, der opstår fra det kontraktlige forhold mellem kunden og udbyderen, Stuttgart, Tyskland. Den samme retsinstans gælder, hvis kunden ikke har generel retskreds i Tyskland, flytter hans/hendes bopæl eller sædvanlige opholdssted uden for Tyskland efter kontraktens indgåelse, eller hans/hendes bopæl eller sædvanlige opholdssted er ukendt.
2. Dette nuværende forhold mellem kunden og sælgeren er reguleret og fortolket i overensstemmelse med loven i Forbundsrepublikken Tyskland til udelukkelse af De Forenede Nationers konvention om kontrakter om international varesalg, **medmindre obligatoriske nationale forbrugerbeskyttelsesregler i henhold til loven i det land, hvor kunden er hjemmehørende eller har sit sædvanlige opholdssted, går forud for kundens fordel**. Dette kunne for eksempel resultere i en sælgeransvar, der strækker sig ud over det ansvar, der er fastlagt i afsnit J.
3. Skulle en eller flere af de foregående bestemmelser være eller blive ugyldige, vil

gyldigheden af de resterende bestemmelser heri ikke blive påvirket deraf.

4. Adresse til formål med retssager:

Mercedes-Benz Danmark A/S, Digevej 114, 2300 København S, Danmark

Vigtigt: Til formål med udøvelsen af fortrydelsesretten gælder de adresser, der er anført i oplysningerne om fortrydelsesretten. Ret venligst spørgsmål og klager til CAC-hotlinen nævnt ovenfor.

M. Bemærkning i henhold til afsnit 36 i den tyske lov om løsning af forbrugertvister (VSBG)

Sælgeren vil ikke deltage i procedurer for at løse en tvist foran et forbrugerarbitrationsorgan i overensstemmelse med VSBG, og det er heller ikke forpligtet til at gøre det.

N. Regler for tjenester, der kvalificerer som mellemmandstjenester i henhold til Digital Services Act, herunder sletning/blokering af indhold og brugeradgang, andre foranstaltninger, opsigelse.

1. Sælgeren kan yde individuelle tjenester og funktioner, der er underlagt bestemmelserne i Digital Services Act (DSA) som mellemmandstjenester. Dette gælder for eksempel for tjenester og funktioner, hvor information leveret af kunder eller tredjeparter (herefter benævnt "bruger") opbevares og/eller offentligt formidles på deres vegne. I dette tilfælde gælder følgende bestemmelser.
2. Sælgeren forbeholder sig retten til at blokere brugeren eller træffe andre passende foranstaltninger, hvis der er tegn på misbrug af de respektive tjenester eller funktioner, eller brug der overtræder bestemmelserne i disse sælger GTC. Brug betragtes især som misbrug, hvis brugeren bruger tjenesterne og funktionerne eller de deri leverede oplysninger uden for de tilsigtede brugsformål, bruger dem til ulovlige formål eller formål, der krænker sælgerens eller tredjeparters rettigheder, eller bruger dem i strid med andre politikker leveret af sælgeren.
3. Især må sådanne tjenester og funktioner ikke bruges til at sprede information, der opfylder følgende kriterier: racistiske, umenneskelige slogans; levering af falske eller på anden måde forkerte oplysninger; information, der er stødende, krænkende, chikanerende, hadefuld, obscøn, truende eller på anden måde anstødelig; information, der overtræder juridiske krav eller ikke i tilstrækkelig grad overholder eller implementerer gældende krav (f.eks. i tilfælde af mærknings- eller gennemsigtighedsforpligtelser); information, hvis levering eller spredning udgør en strafbar handling eller en administrativ overtrædelse.
4. Sælgeren giver mulighed for brugere og andre personer eller organisationer at rapportere eksistensen af individuel information i en tjeneste eller funktion underlagt

Digital Services Act, som brugeren eller den pågældende person eller organisation anser for at være ulovligt indhold. Information om de relevante kontaktpunkter og yderligere information kan findes i Digital Services Act (DSA) [complaint form](#). Hvis rapporten indeholder de elektroniske kontaktoplysninger for den rapporterende person eller organisation, vil der blive sendt en bekræftelse af modtagelsen. I dette tilfælde vil sælgeren straks informere den pågældende person eller organisation om den relevante beslutning vedrørende den rapporterede information og angive de mulige juridiske retsmidler mod denne beslutning.

5. Hvis de leverede oplysninger overtræder bestemmelserne i dette afsnit O, og sælgeren bliver opmærksom på dette (f.eks. gennem en rapport fra en bruger eller anden tredjepart), forbeholder sælgeren sig retten til straks at blokere eller slette det tilsvarende indhold (selv midlertidigt om nødvendigt) og tage alle andre nødvendige skridt.
6. Hvor det er nødvendigt eller passende, vil følgende foranstaltninger blive truffet, muligvis kumulativt, afhængigt af overtrædelsens alvor, frekvens og antal:
 - a. midlertidig eller permanent sletning af tilsvarende indhold;
 - b. midlertidig blokering af den respektive tjeneste eller funktion for den pågældende bruger i forbindelse med hvilken den pågældende overtrædelse har fundet sted; afhængigt af overtrædelsens alvor, frekvens og antal vil blokeringen finde sted i en periode på 3 måneder, men muligvis også i en længere periode;
 - c. I tilfælde af særligt alvorlige overtrædelser, den permanente blokering af den respektive service eller funktion for den pågældende bruger i forbindelse med hvilken sælgerens GTC er blevet overtrådt, hvis den fortsatte levering ikke er rimelig for sælgeren efter at have afvejet begge parter interesser;
 - d. Midlertidig blokering af brugerkontoen eller brugeradgang til hele servicetilbuddet, hvis dette er nødvendigt på grund af typen, alvoren, hyppigheden og antallet af overtrædelserne; blokeringen skal finde sted afhængigt af typen, alvoren, hyppigheden og antallet af overtrædelserne i en periode på 3 måneder, men muligvis også i en længere periode;
 - e. I tilfælde af særligt alvorlige overtrædelser, om nødvendigt, den permanente blokering af adgangen til hele servicetilbuddet, hvis den fortsatte levering ikke er rimelig for sælgeren, under hensyntagen til begge parter interesser, herunder inkludering af adgangsdata, især den angivne e-mail-addressee og andre hoveddata til identifikation af brugere, på en sortliste med den konsekvens, at ny adgang til brug eller indhold ikke kan oprettes.
7. Eventuelle forpligtelser til at betale gebyrer for betalbare tjenester og funktioner forbliver upåvirkede af de foranstaltninger, der er truffet i overensstemmelse med afsnit O (6).
8. I tilfælde af afsnit O (6e) skal sælgeren have en ekstraordinær opsigelsesret. Bestemmelserne om opsigelse i afsnit H, herunder parternes ret til ekstraordinær opsigelse i henhold til afsnit 314 BGB, forbliver ellers upåvirkede.
9. Hvor det er juridisk krævet, vil brugeren blive informeret om sælgerens beslutning og

få mulighed for at kommentere. Efter yderligere kommentar vil sælgeren gennemgå beslutningen igen og træffe en endelig beslutning om, hvordan man skal håndtere det pågældende indhold. Afhængigt af sagen kan de moderationstiltag, der er nævnt i afsnit O (6), fortsat blive brugt. Brugeren vil modtage en meddelelse/email om den truffe moderationsbeslutning, inklusive en begrundelse.

10. Klager over eller forespørgsler om moderationsbeslutninger, herunder beslutninger i henhold til afsnit O (9), kan indsendes til Digital Services Act (DSA) [klage formulär](#) i en periode på mindst seks måneder efter en moderationsbeslutning. Den dag, hvor brugeren eller andre personer eller organisationer informeres om en moderationsbeslutning, skal anses for at være starten på den nævnte periode for indsendelse af klager. Den omtalte beslutning (f.eks. ved at angive datoen, emnet og/eller sagsnummeret) og hvad der gøres indsigelse mod i beslutningen eller skal forklares mere detaljeret, skal angives. Sælgeren bekræfter modtagelsen af klagen og vil behandle den hurtigt. Sælgeren skal straks meddele en begrundet beslutning og angive muligheden for udenretslig tvistløsning og andre tilgængelige retsmidler.