

Algemene Voorwaarden voor Digitale extra's

Mercedes-Benz Nederland

A. Toepassingsbereik, Identiteit van de Verkoper

Deze Algemene Voorwaarden betreffende Digitale extra's (hierna te noemen: "AV") van Mercedes-Benz Nederland B.V., met maatschappelijke zetel te Utrecht en gevestigd te (3439 LD) Ravenswade 4, Nieuwegein, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 30040445 (hierna te noemen: "Verkoper") zijn van toepassing op de aankoop van gebruiksrechten voor Digitale extra's via de Mercedes-Benz Store.

B. Mercedes-Benz Store en contract opties

1. De Mercedes-Benz Store wordt aangeboden en geëxploiteerd door Mercedes-Benz Nederland.
2. In de Mercedes-Benz Store kan de klant in principe kiezen uit de volgende contractopties voor Digitale extra's :
 - a. Het laten voorzien van de Digitale extra's voor onbepaalde duur van het contract met maandelijkse betaling en maandelijkse opzegmogelijkheid (hierna te noemen "Abonnement")
 - b. Het laten voorzien van de Digitale extra's voor bepaalde bepaalde tijd
 - c. Het voor onbepaalde tijd beschikbaar stellen van de Digitale extra's
3. Bestelproces in de Mercedes-Benz Store
 - a. Wanneer de Klant een bestelling plaatst, doet hij/zij de desbetreffende Verkoper een bindend aanbod tot het sluiten van een contract.
 - b. Om een bestelling te plaatsen, dient de Klant ingelogd te zijn in zijn/haar Mercedes-Benz gebruikersaccount en zijn/haar voertuig aan het account te hebben gekoppeld.
 - c. Het bestelproces bestaat uit de volgende stappen:
 - De Klant selecteert het type digitale extra's en het aantal digitale extra's en - indien noodzakelijk - de gewenste looptijd.
 - De persoonsgegevens van de Klant die nodig zijn om de bestelling te verwerken (bv. naam, adres, betaalwijze) worden uit het Mercedes-Benz gebruikersaccount gehaald. De Klant kan deze gegevens alleen in zijn/haar Mercedes-Benz gebruikersaccount wijzigen.
 - In de volgende stap selecteert de Klant een betaalwijze en, indien van toepassing, de bezorgwijze.
 - In de laatste stap, voordat de Klant op de bestelknop klikt om het

bestelproces af te ronden, kan hij/zij alle gegevens controleren en, indien nodig, corrigeren. Bij deze stap kan de Klant kennisnemen van de algemene voorwaarden van de Verkoper ("AV van de Verkoper") en de overige contractuele documenten van de Verkoper inzien, zoals het annuleringsbeleid en informatie over gegevensbescherming.

- d. Voordat hij/zij de bestelling plaatst, kan de Klant alle ingevoerde gegevens controleren en zo nodig corrigeren met behulp van de knoppen met het potloodsymbool in de desbetreffende regel.
 - e. Wanneer de Klant Digitale extra's bestelt, ontvangt hij/zij een aanvaarding (bestelbevestiging) zodra de bestelling ontvangen is.
 - f. Mercedes-Benz Nederland slaat de bestelgegevens op om de bestelling te kunnen verwerken.
 - g. De Klant kan zijn/haar bestelgeschiedenis inzien in de Mercedes-Benz Store.
4. De getoonde prijzen zijn inclusief BTW.
5. De beschikbare betaalmogelijkheden worden aan het begin van het bestelproces weergegeven.
6. Tenzij anders vermeld in deze Algemene Voorwaarden van de Verkoper, zijn de omvang van de diensten van de betreffende Digitale extra's, hun gebruiksvoorwaarden, beschikbaarheid en alle andere informatie gebaseerd op de betreffende servicebeschrijving op de productdetailpagina in de Mercedes-Benz Store.
- De omvang van de diensten kan variëren afhankelijk van het voertuigtype en de uitrusting. Op de productdetailpagina kan de klant bovendien zien welke specifieke Digitale extra's technisch werken en kunnen worden gebruikt in het gekoppelde voertuig, als hij zich met zijn Mercedes-Benz-gebruikersaccount aanmeldt bij de Mercedes-Benz Store.
- Als er meerdere Digitale extra's als bundel in een pakket worden aangeboden, geldt de totale prijs die voor het pakket wordt getoond, ongeacht of het onmogelijk is om afzonderlijke Digitale extra's in een pakket te gebruiken vanwege een gebrek aan technische beschikbaarheid.

C. Sluiten van een contract bij het bestellen van Digitale extra's; activatie

- 1. Wanneer de Klant het bestelproces in de Mercedes-Benz Store afrondt, doet hij/zij de Verkoper een bindend aanbod tot het sluiten van een contract. Het contract voor de Digitale extra's komt tot stand na aanvaarding door de Verkoper. De Verkoper bevestigt de aanvaarding door het versturen van de bestelbevestiging. De contractuele documenten die op de bestelling van toepassing zijn (zoals de Algemene Voorwaarden van de Verkoper, het annuleringsbeleid, het annuleringsformulier en, indien van toepassing, overige

contractuele documenten) zijn in afdrukbaar formaat opgenomen in de orderbevestiging en kunnen van daaruit worden afgedrukt in dossiervorm. De Klant ontvangt de bestelbevestiging via het communicatiekanaal dat zijn/haar voorkeur heeft, d.w.z. rechtstreeks op zijn/haar e-mailadres of in de berichteninbox van de Mercedes-Benz-gebruikersaccount. Daarnaast ontvangt de Klant een sms-bericht op zijn/haar mobiele telefoon.

2. Indien Digitale extra's aan de Klant worden verstrekt als Abonnement of voor een bepaalde contractduur, worden deze geactiveerd en gaat de looptijd van de overeenkomst onmiddellijk in na het sluiten van de overeenkomst overeenkomstig artikel C, lid 1.
In enkele uitzonderlijke gevallen kan de aanvang van de contractduur voor Digitale extra's die voor bepaalde tijd aan de Klant worden verstrekt, worden uitgesteld omdat er aanvullende stappen van de Klant nodig zijn (bv. het aansluiten van het voertuig op de back-endinfrastructuur van het voertuig na het starten van de motor).
Digitale extra's die voor onbepaalde tijd aan de Klant worden verstrekt, worden onmiddellijk na het sluiten van de overeenkomst permanent door de Verkoper ingeschakeld. Hiervoor kunnen ook aanvullende stappen van de klant nodig zijn (bv. het aansluiten van het voertuig op de back-end-infrastructuur van het voertuig na het starten van de motor) - zie hiervoor paragraaf G (3).
3. In uitzonderlijke gevallen kan het enkele uren na het afsluiten van de overeenkomst duren voordat de Klant de Digitale extra's volledig kan gebruiken.

D. Herroepingsrecht voor Consumenten

1. Informatie over herroeping

Informatie over herroeping Herroepingsrecht

U kunt dit contract binnen 14 dagen zonder opgave van redenen herroepen.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag waarop het contract tot stand gekomen is.

Om gebruik te maken van uw herroepingsrecht, dient u ons (Mercedes-Benz Nederland, p/a Mercedes-Benz Customer Assistance Centre Maastricht N.V (CAC), Postbus 1456, 6201 BL Maastricht, telefoon 00800 9 777 77 77, fax +49 711 21768006, e-mail mercedes_me_connect@cac.mercedes-benz.com.) door middel van een ondubbelzinnige verklaring (bv. een per post of e-mail verstuurd brief) in kennis te stellen van uw beslissing om dit contract te herroepen. U kunt hiervoor het bijgevoegde voorbeeldformulier tot herroeping gebruiken. Dit is echter niet verplicht.

Als u de kennisgeving waarin u aangeeft het herroepingsrecht uit te oefenen voor het verstrijken van de bedenktijd verstuurt, bent u binnen de herroepingstermijn gebleven.

Gevolgen van Herroeping

Als u dit contract herroept, betalen wij u alle bedragen die we van u ontvangen hebben terug, waaronder de bezorgkosten (uitgezonderd aanvullende kosten voor een andere bezorgwijze dan de voordeligste standaard bezorgwijze die wij aanbieden). We doen dit zo snel mogelijk en in elk geval binnen 14 dagen na de datum waarop u ons in kennis hebt gesteld van uw besluit om dit contract te herroepen. We gebruiken hiervoor dezelfde betaalwijze als die u hebt gebruikt voor de aankoop, tenzij u uitdrukkelijk anders aangeeft; er zijn voor u in elk geval geen kosten verbonden aan de terugbetaling.

Het herroepingsrecht geldt alleen voor consumenten. Onder consument wordt verstaan iedere natuurlijke persoon die een rechtshandeling aangaat voor doeleinden die overwegend buiten de bedrijfs- of beroepsactiviteit van de consument vallen.

2. Voorbeeldformulier tot Herroeping

Voorbeeldformulier tot Herroeping

(Graag dit formulier invullen en aan ons opsturen als u het contract wilt herroepen):

- Aan Mercedes-Benz Nederland, p/a Mercedes-Benz Customer Assistance Centre Maastricht N.V (CAC), Postbus 1456, 6201 BL Maastricht, e-mail mercedes_me_connect@cac.mercedes-benz.com
- Ik herroep /wij herroepen het door mij/ons gesloten contract tot aankoop van de volgende producten/uitvoering van de volgende Diensten
- Besteld op/ontvangen op
- Naam consument(en)
- Adres(sen) van consument(en)
- Handtekening consument(en) (alleen in geval van schriftelijke kennisgeving)
- Datum

E. Prijzen

De genoemde prijzen zijn de winkelprijzen voor een gebruiksrecht op de Digitale extra's voor een geselecteerd voertuig, waarbij dit gebruiksrecht geactiveerd wordt voor de overeengekomen termijn of eenmalig geactiveerd wordt voor onbepaalde termijn.

F. Betaling

1. De afzonderlijke stappen en opties voor het verrichten van de betaling worden uitgelegd tijdens het bestelproces in de online Mercedes-Benz Store.
2. De betaling van Digitale extra's die de Klant als Abonnement afneemt, geschiedt maandelijks. Betaling voor Digitale extra's die de Klant afneemt voor bepaalde tijd of voor onbepaalde tijd geschiedt eenmalig. Betaling geschiedt in alle gevallen vooraf.
3. Wanneer de Klant voor de eerste keer een digitale extra bestelt met betaling in maandelijkse termijnen, ontvangt hij/zij een gratis **proefmaand** voor de digitale extra en kan hij/zij de digitale extra één maand gratis gebruiken in het geselecteerde voertuig. De **factuurperiode** in het geval van betaling in maandelijkse termijnen begint altijd op de dag van de maand die overeenkomt met de dag waarop het contract tot stand gekomen is en eindigt een dag voor diezelfde dag in de daaropvolgende maand. De Klant kan de volgende

factuurdatum voor de desbetreffende Digital extra in het geval van betaling in maandelijks termijnen bekijken door in te loggen in de Mercedes-Benz Store en te kijken bij 'Mijn bestellingen/Alle abonnementen'.

G. Gebruiksrecht en Gebruiksvoorwaarden

1. Er zijn Digitale extra's die de Klant voor bepaalde tijd kan **activeren** en Digitale extra's die **permanent** - voor onbepaalde tijd - **ingesteld** worden. Alle Digitale extra's zijn voertuigspecifiek en kunnen alleen geactiveerd of ingesteld worden voor het geselecteerde voertuig.
2. Voor het gebruik door de klant van de Digitale extra's die hem als Abonnement of voor een bepaalde duur van het contract ter beschikking worden gesteld, moet de klant permanent akkoord gaan met de "Gebruiksvoorwaarden voor Digitale extra's van Mercedes-Benz en smart control diensten" van Mercedes-Benz Nederland en de gebruiksvoorwaarden van Mercedes me-ID PIN in de respectievelijke huidige versie, permanente koppeling van het voertuig aan het Mercedes-Benz-gebruikersaccount en activering van de Digitale extra's.

Als de klant ten minste één van de gebruiksvoorwaarden beëindigt (ook om gegronde redenen), het voertuig ontkoppelt, de Digitale extra's deactiveert of zijn woonplaats buiten het contractgebied van digitale extra's verplaatst, kunnen de Digitale extra's niet meer door de klant worden geleverd en gebruikt. Dit ontslaat hem/haar evenmin van de verplichting om te betalen voor het gebruik van de Digitale extra's. In dit geval vindt er ook geen (pro rata) restitutie plaats van reeds betaalde vergoedingen.

3. Voor de aankoop door de klant van de Digitale extra's die hem voor onbepaalde tijd ter beschikking worden gesteld en dus permanent door de verkoper worden geactiveerd, moet de klant het voertuig voor de duur van de activering aan het Mercedes-Benz-gebruikersaccount hebben gekoppeld. Voor het inschakelen moet het voertuig eenmalig worden gestart en moet een verbinding met de back-end-infrastructuur van Mercedes-Benz AG tot stand worden gebracht. Meer informatie vindt u in zijn Mercedes-Benz-gebruikersaccount. Om te controleren of de digitale extra is ingeschakeld, maakt het voertuig regelmatig verbinding met de back-end-infrastructuur van Mercedes-Benz AG en geeft daarbij het chassisnummer door. Bovendien verzendt deze verbinding regelmatig informatie over welke digitale extra in het voertuig is ingeschakeld. De permanent ingeschakelde digitale extra kan na het inschakelen ook worden gebruikt als de auto na het inschakelen wordt losgekoppeld van het Mercedes-Benz-gebruikersaccount.
4. Software updates voor de Digitale extra's worden aan de Klant verstrekt onder de wettelijke vereisten.

5. De terbeschikkingstelling en het gebruik van de Digitale extra's is voor het overige onderworpen aan de bepalingen van de respectievelijke huidige versie van de Algemene Voorwaarden AV die door de Klant moet worden aanvaard.

H. Contractduur, opzegging en overstap

1. Voor Digitale extra's met een bepaalde contractduur voor bepaalde tijd eindigt het gebruiksrecht automatisch wanneer de overeengekomen contractduur afloopt, zonder dat een afzonderlijke opzegging nodig is. Een uitbreiding van de gebruiksoptie kan worden verkregen via de Mercedes-Benz Store en vereist een nieuwe bestelling.
De Verkoper heeft het recht om de klant via het door hem gekozen communicatiekanaal op de hoogte te stellen van het naderende verstrijken van de looptijd van de overeenkomst, d.w.z. per e-mail of via een bericht in de inbox "Mijn berichten" van het Mercedes-Benz-gebruikersaccount en een sms naar zijn mobiele telefoonnummer.
2. Voor Digitale extra's die de Klant als Abonnement heeft aangeschaft, bestaat het gebruiksrecht in eerste instantie voor onbepaalde duur van de overeenkomst, maar dit wordt beëindigd door opzegging. De klant kan het abonnement te allen tijde aan het einde van de factureringsperiode, d.w.z. tot 23:59 uur op de laatste dag van een factureringsperiode, beëindigen door in te loggen op de Mercedes-Benz Store en onder "Mijn bestellingen"/"Mijn abonnementen" op de knop "Abonnement beëindigen" te klikken.
De Verkoper heeft het recht om het Abonnement te beëindigen met een opzegtermijn van 14 dagen vanaf het einde van de factureringsperiode.
De klant ontvangt de opzegging door de Verkoper via het door hem gekozen communicatiekanaal, d.w.z. op zijn e-mailadres of in de inbox "Mijn berichten" van het Mercedes-Benz-gebruikersaccount, samen met een sms-bericht naar zijn mobiele telefoonnummer. In geval van beëindiging worden de Digitale extra's in het betreffende voertuig gedeactiveerd na afloop van het contract.
3. Het recht op buitengewone opzegging om gegronde redenen blijft onaangetast voor de Klant en de Verkoper. De verkoop of definitieve overdracht of afgifte van het voertuig geeft de Klant geen recht op een buitengewone beëindiging om gegronde reden. De Verkoper heeft onder meer een goede reden indien de Klant in twee opeenvolgende factureringsperioden niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoet voor een digitale extra die hij als Abonnement heeft gekocht.
Opzegging om gegronde redenen moet schriftelijk worden gedaan. Voor de verkoper omvat dit het door de klant gekozen communicatiekanaal, d.w.z. naar zijn e-mailadres of in de inbox "Mijn berichten" van het Mercedes-Benz-

gebruikersaccount, samen met een sms naar zijn mobiele telefoonnummer. Voor de Klant omvat het geschreven formaat bv. een e-mail aan het CAC (zie punt J (1)).

4. Zonder toegang tot het Mercedes-Benz-gebruikersaccount of zonder toegang tot het betreffende voertuig is opzegging door de klant echter alleen mogelijk per e-mail op het opgegeven contactadres, met een opzegtermijn van zeven dagen voor het einde van de betreffende factureringsperiode. Hetzelfde geldt in het geval dat Mercedes-Benz Nederland de Digitale extra's blokkeert of de Algemene gebruiksvoorwaarden voor digitale extra's om gegronde redenen beëindigt. Ook in dit geval vindt er geen (pro rata) restitutie plaats voor de Klant.
5. Voor Digitale extra's die voor onbepaalde tijd aan de Klant worden verstrekt en dus permanent door de Verkoper worden ingeschakeld, heeft de Klant recht op permanent gebruik voor onbepaalde tijd gedurende de levensduur van het voertuig na aankoop.
6. Voor Digitale extra's die de klant als Abonnement heeft gekocht, kan de klant overstappen op een ander Abonnement door het eerder aangeschafte Abonnement op te zeggen overeenkomstig artikel H (2) en een nieuw Abonnement te bestellen in de Mercedes-Benz Store.
Voor Digitale extra's die de klant voor bepaalde tijd heeft gekocht, kan hij/zij vóór het verstrijken van deze overeengekomen contractduur overstappen op een abonnement of een ander digitale extra's in de Mercedes-Benz Store kiezen door er een te bestellen in de Mercedes-Benz Store. In een dergelijk geval verliest de Klant echter al zijn/haar resterend eerder gebruikt contract voor bepaalde tijd - zonder enige (pro rata) restitutie van kosten.

I. Beschikbaarheid en overdracht van Digitale extra's

1. Als de Verkoper de bestelde Digitale Extra niet aan de Klant ter beschikking kan stellen en dit niet aan de Verkoper te wijten is, omdat Mercedes-Benz AG de Digitale Extra niet aan de Verkoper heeft overdragen ondanks het bestaan van een contract daartoe, kan de Verkoper het contract met de Klant annuleren. Als Digitale extra's die reeds eerder zijn betaald niet overgedragen kunnen worden, dient de Verkoper de Klant daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen via het door de Klant aangegeven communicatiekanaal, per e-mail of via een bericht naar de "Mijn berichten"-inbox van het Mercedes-Benz gebruikersaccount, in combinatie met een sms-bericht naar het mobiele telefoonnummer van de Klant. Daarnaast dient de Verkoper de Klant de reeds betaalde bedragen terug te betalen. Dit doet geen afbreuk aan verdere rechten die de Klant heeft op grond van de wet.

2. Een gedeeltelijke overdracht van Diensten in het geval twee of meer op vergoedingenbasis geleverde Diensten worden besteld is toegestaan voor zover de Klant dit redelijk vindt.
3. Als de Verkoper vanwege overmacht of een bedrijfsstoring bij de Verkoper of Mercedes-Benz AG tijdelijk verhinderd is om de op vergoedingenbasis geleverde digitale extra over te dragen zonder dat dit hem aan te rekenen is, is hij niet langer gehouden zijn verplichtingen na te komen zolang de overmacht of bedrijfsstoring duurt.
4. Als soortgelijke storingen ertoe leiden dat nakoming van contractuele verplichtingen meer dan veertien dagen na aanvaarding van de bestelling wordt opgeschort of dat een bindende overdrachtsdatum niet wordt gehaald, kan de Klant het contract beëindigen. Dit doet geen afbreuk aan verdere rechten.

J. Klachten over Digitale extra's

1. De Klant kan zijn/haar vragen en klachten richten aan:

Mercedes-Benz
Customer Assistance Centre Maastricht N.V (CAC)
Postbus 1456
6201 BL Maastricht
Nederland

Contactformulier _____ Telefoonnummer*

[Link naar Contactformulier](#) 00800 9 777 77 77

*Gratis vanaf een vaste lijn, kosten voor mobiele telefoongesprekken kunnen variëren

N.B.: Zoals beschreven in de gebruiksvoorwaarden voor Digitale extra's van Mercedes-Benz en smart control diensten van Mercedes-Benz Nederland kunnen zich beperkingen, onvolkomenheden en storingen voordoen in de Digitale extra's. Daarnaast kunnen de Digitale extra's wijzigen zoals beschreven in de tussen de Klant en Mercedes-Benz Nederland tot stand gekomen overeenkomst of zoals beschreven in de Mercedes-Benz Store.

2. De beschrijving van de Digitale extra's in de Mercedes-Benz Store of in de desbetreffende gebruiksvoorwaarden voor Digitale extra's van Mercedes-Benz en smart control diensten Nederland geven geen aanleiding tot *garantie* of *aankooprisico, ongeacht de fout*.
3. Dit artikel J is niet van toepassing op vorderingen tot schadevergoeding. Deze

zijn onderworpen aan sectie K Aansprakelijkheid.

4. Als de klant een consument is in de zin van § 13 van het Duitse Burgerlijk Wetboek (BGB) en het voorwerp van de overeenkomst ook de levering van digitale inhoud of Digitale extra's is, en het voertuig ook zonder deze digitale extra's zijn functie niet kan vervullen, zijn de wettelijke bepalingen van §§ 327 e.v. BGB van toepassing op deze digitale inhoud of deze Digitale extra's.

K. Aansprakelijkheid

1. In het geval de Verkoper op grond van toepasselijke wetgeving aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door nalatigheid, is de aansprakelijkheid van de Verkoper als volgt beperkt: Er is alleen sprake van aansprakelijkheid in het geval van niet-nakoming van materiële verplichtingen die voortvloeien uit het contract voor het gebruik van de Digitale extra's, bv. verplichtingen die in overeenstemming met de inhoud en het doel van het contract onder de gebruiksvoorwaarden aan de Verkoper zijn opgelegd of waarvan nakoming een vereiste is voor de zorgvuldige en juiste uitvoering van het contract, op welke verplichtingen de Klant normaal gesproken vertrouwt en mag vertrouwen. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot schade die voorzienbaar is op het moment van de totstandkoming van het contract.
2. Ontoerekenbare aansprakelijkheid van de Verkoper voor gebreken die reeds bestaan op het moment van de totstandkoming van het contract is uitgesloten.
3. Ongeacht het gebrek, doet het bovenstaande geen afbreuk aan de aansprakelijkheid van de Verkoper als deze een garantie heeft verstrekt of een aanschafrisico heeft aanvaard of de Verkoper aansprakelijk is op grond van de voorwaarden van de Nederlandse Wet productaansprakelijkheid of andere toepasselijke wetgeving inzake productaansprakelijkheid.
4. Persoonlijke aansprakelijkheid van de wettelijke vertegenwoordigers, agenten en werknemers van de Verkoper is uitgesloten in het geval van schade als gevolg van nalatigheid van de Verkoper.
5. Bovengenoemde beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing op schade die het gevolg is van ernstige nalatigheid of opzettelijke niet-nakoming van de verplichtingen van de Verkoper, diens juridische vertegenwoordigers of agenten en ook niet in het geval van schade aan leven, lijf en gezondheid.

L. Slotbepalingen

1. Indien de Klant een handelaar, publiekrechtelijke rechtspersoon of een speciaal publiekrechtelijk fonds is, worden geschillen die voortvloeien uit de contractuele verhouding tussen de Klant en de Verkoper bij uitsluiting voorgelegd aan de rechtbank te Utrecht, Nederland.
2. Op de huidige verhouding tussen de Klant en de Verkoper is het Nederlandse recht van toepassing met uitsluiting van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten van roerende zaken, **tenzij nationale voorschriften inzake consumentenbescherming onder het recht van het land waarin de Klant zijn/haar woonplaats of normale verblijfplaats heeft voorrang hebben ten gunste van de Klant**. Dit kan bijvoorbeeld leiden tot aansprakelijkheid van de Verkoper die verder gaat dan de in onderdeel J. beschreven aansprakelijkheid.
3. Indien één of meer van de bovenstaande bepalingen ongeldig zijn of worden, blijven de resterende bepalingen van kracht.
4. Adres voor procesmatige doeleinden:

Mercedes-Benz Nederland, Ravenswade 4, 3439 LD Nieuwegein, Nederland

Belangrijk: Voor de uitoefening van het herroepingsrecht dient gebruik te worden gemaakt van het adres dat staat vermeld in de informatie over het herroepingsrecht. Wij verzoeken u de hierboven aangegeven CAC-hotline te gebruiken voor vragen en klachten.

M. Regels voor diensten die kwalificeren als tussenhandelsdiensten in de zin van de Digital Services Act , met inbegrip van verwijdering/blokking van inhoud en gebruikerstoegang, andere maatregelen, beëindiging

1. De Verkoper kan individuele diensten en functies leveren die onderworpen zijn aan de bepalingen van de Digital Services Act (DSA) als tussenhandelsdiensten. Dit geldt bv. voor diensten en functies waarbij door klanten of derden (hierna te noemen "Gebruiker") namens hen verstrekte informatie wordt opgeslagen en/of openbaar wordt gemaakt. In dit geval zijn de volgende bepalingen van toepassing.
2. De Verkoper behoudt zich het recht voor om de Gebruiker te blokkeren of andere passende maatregelen te nemen als er tekenen zijn van misbruik van de respectievelijke diensten of functies of gebruik dat in strijd is met de bepalingen van deze AV van de Verkoper. In het bijzonder wordt het gebruik als misbruik

beschouwd als de Gebruiker de daarin aangeboden diensten en functies of informatie gebruikt buiten de beoogde gebruiksdoeleinden, deze gebruikt voor illegale doeleinden of doeleinden die de rechten van de Verkoper of derden schenden, of ze gebruikt in strijd met andere beleidsregels van de Verkoper.

3. Dergelijke diensten en functies mogen met name niet worden gebruikt om informatie te verspreiden die aan de volgende criteria voldoet: racistische, onmenselijke slogans; het verstrekken van valse of anderszins onjuiste informatie; informatie die beledigend, beledigend, intimiderend, haatdragend, obscene, bedreigend of anderszins verwerpelijk is; informatie die in strijd is met wettelijke voorschriften of die niet in voldoende mate voldoet aan de toepasselijke vereisten of deze niet implementeert (bv. in het geval van etiketterings- of transparantieverplichtingen); informatie waarvan de verstrekking of verspreiding een strafbaar feit of een bestuursrechtelijke overtreding vormt.
4. De Verkoper biedt Gebruikers en andere personen of organisaties de mogelijkheid om melding te maken van het bestaan van individuele informatie in een dienst of functie die onder de Digital Services Act valt en die de Gebruiker of de betrokken persoon of organisatie als illegale inhoud beschouwt. Informatie over de relevante contactpunten en verdere informatie is te vinden in het [klachtenformulier](#) van de Digital Services Act (DSA). Als de melding de elektronische contactgegevens van de melder of organisatie bevat, wordt een ontvangstbevestiging gestuurd. In dat geval zal de Verkoper de betrokken persoon of organisatie onmiddellijk op de hoogte brengen van de relevante beslissing met betrekking tot de gerapporteerde informatie en de mogelijke rechtsmiddelen tegen deze beslissing aangeven.
5. Indien de verstrekte informatie in strijd is met de bepalingen van dit artikel N en de verkoper hiervan op de hoogte is (bv. door een melding van een gebruiker of een andere derde), behoudt de verkoper zich het recht voor om de betreffende inhoud onmiddellijk te blokkeren of te verwijderen (indien nodig zelfs tijdelijk) en alle andere noodzakelijke maatregelen te nemen.
6. Waar nodig of passend zullen de volgende maatregelen worden genomen, eventueel cumulatief, afhankelijk van de ernst, de frequentie en het aantal van de overtreding(en):
 - a. tijdelijke of permanente verwijdering van overeenkomstige inhoud;
 - b. tijdelijke blokkering van de betreffende dienst of functie voor de betreffende Gebruiker in verband waarmee de betreffende overtreding heeft plaatsgevonden; Afhankelijk van de ernst, frequentie en het aantal overtreding(en) zal de blokkering plaatsvinden voor een periode van 3 maanden, maar mogelijk ook voor een langere periode;
 - c. in het geval van bijzonder ernstige overtredingen, de permanente blokkering van de betreffende dienst of functie voor de betreffende

- Gebruiker in verband waarmee de AV van de Verkoper zijn geschonden, indien de voortzetting van de terbeschikkingstelling na afweging van de belangen van beide partijen niet redelijk is voor de Verkoper;
- d. tijdelijke blokkering van het Gebruikersaccount of de toegang van de Gebruiker tot het gehele dienstenpakket, indien dit noodzakelijk is vanwege het type, de ernst, de frequentie en het aantal van de overtreding(en); de blokkering vindt plaats afhankelijk van het type, de ernst, de frequentie en het aantal van de strafbare feiten voor een periode van 3 maanden, maar mogelijk ook voor een langere periode;
 - e. in geval van bijzonder ernstige schendingen, indien nodig, de permanente blokkering van de toegang tot het gehele dienstenpakket indien de voortzetting van de levering niet redelijk is voor de Verkoper, rekening houdend met de belangen van beide partijen, met inbegrip van de opname van toegangsgegevens, in het bijzonder het opgegeven e-mailadres en andere basisgegevens voor de identificatie van Gebruikers, op een zwarte lijst met als gevolg dat er geen nieuwe toegang tot gebruik of inhoud kan worden gecreëerd.
7. Eventuele verplichtingen tot betaling van vergoedingen voor betaalde diensten en functies blijven onverlet door de overeenkomstig artikel N, punt 6, genomen maatregelen.
8. In het geval van artikel N, punt 6e, heeft de Verkoper een buitengewoon recht op opzegging. Voor het overige blijven de bepalingen inzake opzegging in punt H, met inbegrip van het recht van de partijen op buitengewone opzegging op grond van § 314 BGB, onaangetast.
9. Indien wettelijk vereist, wordt de Gebruiker op de hoogte gebracht van de beslissing van de Verkoper en in de gelegenheid gesteld om opmerkingen te maken. Na verdere opmerking zal de verkoper de beslissing opnieuw bekijken en een definitieve beslissing nemen over hoe om te gaan met de betreffende inhoud. Afhankelijk van het geval mogen de in artikel N, punt 6, genoemde matigingsmaatregelen verder worden toegepast. De gebruiker ontvangt een melding/e-mail over de genomen moderatiebeslissing, inclusief een motivering.
10. Klachten tegen of vragen over moderatiebesluiten, met inbegrip van beslissingen op grond van artikel N (9), kunnen gedurende een periode van ten minste zes maanden na een moderatiebesluit worden ingediend bij het [klachtenformulier](#) van de Digital Services Act (DSA). De dag waarop de Gebruiker of andere personen of organisaties op de hoogte wordt gebracht van een moderatiebesluit, wordt beschouwd als de aanvang van de voormelde termijn voor het indienen van klachten. Het besluit waarnaar wordt verwezen (bv. door vermelding van de datum, het onderwerp en/of het dossiernummer) en datgene waartegen in het besluit bezwaar wordt gemaakt of nader moet worden toegelicht, moet worden vermeld. De Verkoper bevestigt de ontvangst van de

klacht en zal deze onverwijld in behandeling nemen. De Verkoper zal onmiddellijk een gemotiveerde beslissing meedelen en de mogelijkheid van buitengerechtelijke geschillenbeslechting en andere beschikbare rechtsmiddelen aangeven.