

# Beleid en procedures voor het verwijderen van klachten en inhoud

## Inleiding

Ons platform geeft prioriteit aan gebruikersveiligheid en naleving van wettelijke voorschriften. Alle gebruikers dienen akkoord te gaan met onze gebruiksvoorwaarden en communityrichtlijnen, die gedocumenteerde leeftijd- en identiteitscontrole bevatten (minimaal 18 jaar en ouder). In dit beleid wordt beschreven hoe we klachten over illegale of ongeautoriseerde inhoud behandelen.

## Illegale/ongeautoriseerde inhoud melden

Gebruikers kunnen content direct rapporteren via de link 'Content rapporteren' op onze website in de voettekst. Hierdoor kunnen klachten, illegale inhoud en inhoud van personen zonder hun toestemming worden gemeld.

## Beoordeling en oplossing van klachten

- **Tijdlĳn:** Alle klachten worden binnen 7 werkdagen beoordeeld en behandeld, met een reactie waarin de ondernomen actie wordt uitgelegd.
- **Onmiddellijke verwijdering:** We geven prioriteit aan de veiligheid van gebruikers en aan naleving van de wettelijke voorschriften door de verwijdering van bevestigde illegale/ongeautoriseerde inhoud onmiddellĳk te regelen/aanvragen/uitvoeren.

## Procedure

1. **Eerste triage:** na ontvangst van een rapport zal een aangewezen teamlid het volgende beoordelen:
  - Reporter-informatie (indien beschikbaar)
  - Beschrijving van de inhoud (inclusief koppelingen)
  - Geclaimde eigendomsrechten
  - Eventuele aanvullende informatie
2. **Verificatie:**
  - **Contentverificatie:** Het team zoekt de gerapporteerde inhoud of controleert de beschrijving voor gestreamde inhoud.
  - **Verificatie van rechten:** er worden pogingen gedaan om de claim van de verslaggever te verifiëren, zoals:
    - Controleren van openbare auteursrechtregistraties/handelsmerken
    - Documentatie aanvragen (bijv. identiteit van de houder van het auteursrecht en, indien van toepassing, registratie van het auteursrecht)
3. **Actie:**
  - **Illegale inhoud:** Indien gecontroleerd als illegaal en gehost op onze servers:

- Inhoud wordt verwijderd.
  - De zaak wordt geëscaleerd naar het management voor mogelijke betrokkenheid van de autoriteit.
- **Ongeautoriseerde inhoud:** Indien eigendom bevestigd en gehost op onze servers:
  - Inhoud wordt verwijderd.
  - De uploadgebruiker wordt op de hoogte gesteld van het verwijderings- en platformbeleid.
  - Terugkerende overtreders kunnen worden gewaarschuwd/account opgeschort of beëindigd.
- **Onduidelijke verificatie:**
  - Er kan contact worden opgenomen met de verslaggever voor opheldering.
- **Ongeldig rapport:**
  - De melder kan (indien van toepassing) in kennis worden gesteld met een toelichting.

### **Beroepsprocedure (toestemmingsclaims):**

Personen die in de inhoud worden weergegeven, kunnen bij gebrek aan toestemming bezwaar maken tegen onze beslissing:

Indiening bezwaar:

- Neem contact op met de ondersteuning met een duidelijke uitleg en een link/verwijzing naar de inhoud

Verificatie:

- We proberen de identiteit van de appellant te verifiëren (bijvoorbeeld een geldig identiteitsbewijs vergeleken met de afgebeelde persoon).

Beoordeling van inhoud:

- Ons team beoordeelt de inhoud met het beroep en eventuele bewijzen van voorafgaande toestemming.

Resultaat bezwaar: (Binnen 7 werkdagen)

- **Toestemming bevestigd:** de inhoud blijft live en de appellant wordt op de hoogte gesteld.
- **Toestemming niet vastgesteld:** als we niet kunnen vaststellen dat er geldige toestemming is verkregen, of als de persoon kan aantonen dat de toestemming ongeldig is onder de toepasselijke wetgeving, wordt de inhoud onmiddellijk verwijderd.
- **Onenigheid over geldigheid van toestemming:** als we het niet eens zijn met de claim van nietige toestemming onder toepasselijk recht, zullen we aanbieden om het geschil op te lossen via een neutrale, externe bemiddelaar.

### **Bijhouden van registers**

We houden een overzicht bij van gerapporteerde incidenten, waaronder:

- Datum en tijd van rapport
- Reporter-informatie (indien beschikbaar)
- Beschrijving van gerapporteerde inhoud
- Ondernomen acties

## 5. Juridische overwegingen

Complexe situaties of juridische geschillen worden geëscaleerd naar het management en de juridische afdeling. Juridisch adviseur zal bepalen wat de beste manier van handelen is, inclusief mogelijke betrokkenheid van de wetshandhaving.

## 6. Rapportage aan betalingsproviders (bijv. kaartwervers)

Maandelijks rapporten worden ingediend bij kopers met gedetailleerde informatie over gemarkeerde inhoud (verwijderingen/opnames), illegale inhoud en klachten.

- **Segpay en andere wervers:** Rapporten worden op de 5e van elke maand geüpload via het Merchant Portal. Er wordt een 'Nil Report' ingediend als er geen inhoud is gemarkeerd.

Dit beleid laat zien dat we streven naar een veilige en legale online omgeving voor alle gebruikers.