

ABUSE POLICY

ABUSE POLICY BIT B.V. – VERSIE 2016-04-08

Door middel van dit document wil BIT B.V. (hierna te noemen BIT) zijn klanten en gebruikers van diensten van BIT (hierna te noemen gebruikers) wijzen op de gevolgen van het schenden van de Acceptable Use Policy (AUP). Daarnaast wordt in dit document beschreven hoe internetgebruikers een overtreding van de AUP bij BIT kunnen aanmelden. Voor meldingen van schendingen van de AUP ten aanzien van onrechtmatige en/of strafbare inhoud op internet hanteert BIT een aparte Notice-and-Take-Down (NTD) procedure, deze wordt hieronder beschreven. Voor andere overtredingen van de AUP geldt de procedure die daar weer onder beschreven is.

Notice-and-Take-Down

BIT hanteert een specifieke Notice-and-Take-Down (NTD) procedure voor meldingen van schendingen van de Acceptable Use Policy ten aanzien van onrechtmatige en/of strafbare inhoud op internet. Deze procedure is gebaseerd op en onderschrijft daarmee de in 2008 gelanceerde NTD-gedragscode. We maken onderscheid tussen meldingen van bedrijven en particulieren enerzijds, en acties, interventies en verzoeken van/door autoriteiten (overheid) anderzijds. Bij meldingen hanteren we de hier beschreven NTD-procedure. Bij acties en verzoeken van autoriteiten handelen wij uitsluitend op basis van een harde, wettelijke onderbouwing zoals een uitspraak, beschikking of bevel.

Indienen melding

- De melder dient in eerste instantie contact op te nemen met de inhoudsaanbieder om tot overeenstemming te komen.
- Een melding bij BIT dient de volgende informatie te bevatten, om in behandeling genomen te kunnen worden:
 - vermelding dat de melding een NTD-verzoek betreft,
 - de contactgegevens van de melder,
 - een beschrijving van de mislukte poging om tot overeenstemming te komen met de inhoudsaanbieder,
 - de gegevens die BIT nodig heeft om de inhoud te kunnen beoordelen, waaronder ten minste de locatie van de onrechtmatige en/of strafbare inhoud (URL),
 - een beschrijving waarom de inhoud volgens de melder onrechtmatig en/of strafbaar is,
 - een motivering waarom BIT wordt benaderd als meest geschikte tussenpersoon om op te treden,
 - een expliciete vrijwaring tegen aanspraken van de inhoudsaanbieder ten gevolge van het nemen van maatregelen ter afhandeling van de melding.
- De melding dient gemaild te worden naar abuse@bit.nl.
- De melder is verantwoordelijk voor een juiste en volledige melding.

Behandeling melding

Nadat BIT de NTD-melding ontvangen heeft, zal BIT binnen twee werkdagen inhoudelijk reageren op de melding en aangeven welke van onderstaande opties van toepassing is. BIT kan besluiten een derde partij te verzoeken de melding inhoudelijk te beoordelen, in gevallen waarvan vermoed wordt dat blootstelling aan de inhoud schadelijk is voor BIT of de beoordelende BIT-medewerker. De persoonlijke gegevens van de melder en inhoudsaanbieder worden in deze gevallen niet aan de derde partij verstrekt. Bij het leveren van informatie aan de melder en/of de inhoudsaanbieder worden de persoonlijke gegevens van de melder of inhoudsaanbieder niet zonder toestemming verstrekt. Indien BIT of de derde partij constateert dat dat wat gemeld is:

- wel onmiskenbaar onrechtmatig en/of onmiskenbaar strafbaar is en bij BIT bekend is dat er een opsporingsbelang is om de inhoud toegankelijk te laten, zal BIT niet overgaan tot het ontoegankelijk maken van de inhoud. De melder wordt hierover door BIT geïnformeerd.
- wel onmiskenbaar onrechtmatig en/of onmiskenbaar strafbaar is en er sprake is van een noodsituatie die geen verder uitstel rechtvaardigt, zal BIT onverwijld overgaan tot het ontoegankelijk maken van de inhoud wanneer dat proportioneel mogelijk is. De inhoudsaanbieder en melder worden hierover door BIT geïnformeerd.
- wel onmiskenbaar onrechtmatig en/of onmiskenbaar strafbaar is zal BIT de inhoudsaanbieder over de melding informeren en deze verzoeken binnen twee werkdagen de inhoud ontoegankelijk te maken. De melder wordt hierover door BIT geïnformeerd. Indien de inhoudsaanbieder:
 - wel binnen twee werkdagen over is gegaan tot het ontoegankelijk maken van de inhoud, zal BIT de melder hierover informeren.
 - niet binnen twee werkdagen over is gegaan tot het ontoegankelijk maken van de inhoud en BIT informeert dat er een opsporingsbelang is om de inhoud toegankelijk te laten, zal BIT niet overgaan tot het ontoegankelijk maken van de inhoud. De melder wordt hierover door BIT geïnformeerd.
 - niet binnen twee werkdagen over is gegaan tot het ontoegankelijk maken van de inhoud, zal BIT daartoe overgaan wanneer dat proportioneel mogelijk is. De inhoudsaanbieder en melder worden hierover door BIT geïnformeerd.
- niet onmiskenbaar onrechtmatig en/of onmiskenbaar strafbaar is dan zal BIT de inhoudsaanbieder informeren over de melding. De melder wordt hierover door BIT geïnformeerd.

Overige Abuse

Voor schendingen van de AUP anders dan onrechtmatige en/of strafbare inhoud op internet geldt onderstaande procedure.

Abuse met klacht

Een klacht bij BIT dient de volgende informatie te bevatten, om in behandeling genomen te kunnen worden:

- vermelding dat de melding een abuseklacht betreft,
- de contactgegevens van de melder,
- een beschrijving van de abuse,
- de gegevens die BIT nodig heeft om de abuse te kunnen verifiëren, bijvoorbeeld IP-adressen, logs, etc.

De abuseklacht dient gemaild te worden naar abuse@bit.nl.

Behandeling klacht

Nadat BIT de abuseklacht ontvangen heeft, zal BIT binnen twee werkdagen inhoudelijk reageren op de melding. BIT verleent zoveel mogelijk medewerking aan de klagende partij om de klacht zo goed mogelijk te onderzoeken. Daarbij worden geen vertrouwelijke gegevens verstrekt. Wanneer een klacht terecht blijkt te zijn kan BIT besluiten de dienst aan de veroorzaker op te schorten, tot er overleg heeft plaatsgevonden tussen de betrokken gebruiker en een medewerker van BIT. Indien dit overleg niet tot een voor BIT bevredigende oplossing leidt, kan BIT besluiten de dienst aan de gebruiker met onmiddellijke ingang te staken en de met de gebruiker gesloten overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.

Abuse zonder klacht

Wanneer BIT gedragingen constateert die in strijd zijn met de AUP, kan BIT besluiten de dienst aan de veroorzaker op te schorten, tot er overleg heeft plaatsgevonden tussen de betrokken gebruiker en een medewerker van BIT. Indien dit overleg niet tot een voor BIT bevredigende oplossing leidt, kan BIT besluiten de dienst aan de gebruiker met onmiddellijke ingang te staken en de met de gebruiker gesloten overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.

Wijziging

BIT behoudt zich het recht voor aan de hand van maatschappelijke en technische ontwikkelingen deze Abuse Policy eenzijdig te wijzigen.