

## Anti-spambeleid

Het anti-spambeleid van Xolution is erop gericht dat gebruikers van onze diensten voorkomen dat er ongevraagd e-mail verstuurd wordt of als zodanig door ontvangers kan worden ervaren. Door gebruik te maken van onze diensten, geeft u aan kennis te hebben genomen van ons anti-spambeleid en aanvaardt u tevens onze privacyverklaring.

### Definitie

Het ontvangen van ongewenste mail wordt spam genoemd. Een spammer kan gedefinieerd worden als 'iemand die in grote hoeveelheden e-mail verstuurd waarvoor de ontvanger geen toestemming heeft gegeven'.

Het versturen van spam is op grond van artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet verboden. De Autoriteit Consument en Markt houdt onafhankelijk toezicht op de naleving van deze wet. Vanaf 2012 is de nieuwe Code E-mail geldig, welke ook deel uitmaakt van de Nederlandse Reclame Code. Handhaving vindt plaats door de Reclame Code Commissie.

### Toestemming

Wanneer iemand zich inschrijft op uw website of anderszins, dient u ervoor te zorgen dat deze ontvanger zich er van bewust is dat u mail naar het opgegeven e-mailadres gaat versturen. Idealiter dient u hen te laten weten met welke regelmaat dat zal gebeuren. Door ervoor te zorgen dat deze informatie voor uw abonnees beschikbaar en eenvoudig te begrijpen is, kunt u het aantal bounces, afmeldingen en klachten terugdringen.

Iedere ontvanger die vanuit de infrastructuur van Xolution een e-mail krijgt, moet daar duidelijk en verifieerbaar toestemming voor hebben gegeven. Dat kan gebeurd zijn op de volgende manieren:

- Een aanmeldformulier of pop-up op de website van de afzender, waarbij de ontvanger zich via een opt-in proces heeft aangemeld en waar duidelijk wordt aangegeven voor welke doeleinden (permissie) het e-mailadres van de ontvanger gebruikt zal worden.
- Een door de ontvanger op een formulier aangevinkt hokje. Dit hokje mag uitsluitend van te voren zijn aangevinkt als het een bestelproces betreft. Er moet worden aangegeven dat de ontvanger toestemming geeft voor het verzenden van e-mail aan het opgegeven e-mailadres. Belangrijk is verder dat toestemming niet via een vermelding in de algemene Voorwaarden of een privacyverklaring wordt verkregen.

Ontvangers die niet door middel van bovenstaande wijze verkregen zijn (zoals bijvoorbeeld via single opt-in, analoge intekenlijsten, mondelinge toezegging of anderszins) mogen in geen geval worden gebruikt.

### Afmeldingen

Ieder e-mailbericht dat vanuit de infrastructuur van Xolution wordt verstuurd, moet een afmeldkoppeling bevatten waarmee ontvangers zich van de mailinglijst kunnen laten verwijderen. Voor iedere ontvanger aan wie een dubbele opt-in mail is verzonden en waarvan on bevestigd is gebleven, stemt u ermee in geen e-mails naar deze ontvanger te versturen.

### Importeren

Bent u reeds in het bezit van een adressenbestand en wilt u deze bij Xolution gaan gebruiken, dan kunt u deze importeren. Indien u in het afgelopen half jaar uw ontvangers nog e-mail heeft verzonden, dan kan deze import plaatsvinden zonder dat een aanvullende opt-in-procedure nodig is. U dient hierbij te kunnen aantonen dat iedere ontvanger in het verleden via een opt-in-procedure akkoord is gegaan met de toezending van e-mail. Is het reeds langer dan een half jaar geleden dat u aan uw ontvangers e-mail heeft verzonden, dan dient er na de import een aanvullende opt-in-procedure gevolgd te worden. Xolution zal u hierover informeren en u ondersteunen in de te nemen stappen.

Ten overvloede: e-mailadressen die niet door middel van bovenstaande wijze verkregen zijn (zoals bijvoorbeeld via single opt-in, analoge intekenlijsten, mondelinge toezegging of anderszins) mogen in geen geval worden gebruikt.

## Klachtenprocedure

Wanneer Xolution van één van uw ontvangers of indirect van een internetprovider, een klacht over spam ontvangt, zal Xolution u daarvan via e-mail op de hoogte brengen. U dient vervolgens binnen 24 uur een reactie op de klacht aan Xolution toe te zenden. Indien u niet binnen 48 uur reageert of geen openheid van zaken kunt geven over de betreffende mailing, dan staat het Xolution vrij om naar believen actie te ondernemen.

Op het moment dat u zelf een klacht over spam ontvangt, dient u de klagende ontvanger onmiddellijk van uw adreslijst te verwijderen en diegene hiervan op de hoogte te brengen.

## Rechten

Indien Xolution van mening is dat u heeft gehandeld in strijd met het anti-spambeleid of zoals kan worden verwacht van een verantwoordelijke gebruiker van onze dienstverlening, kan Xolution u de toegang tot uw account blokkeren of met onmiddellijke ingang én zonder recht op restitutie beëindigen.