

Notice and takedown

Wanneer Xolution een door haar als serieus te kenmerken klacht ontvangt, zal zij zich inspannen dit zo snel mogelijk te bevestigen aan de melder. Voor zover mogelijk controleert Xolution de gegevens die door de melder zijn verstrekt, bij ontbrekende of onjuiste gegevens wordt de melder om aanvullende gegevens verzocht.

Procedure

In het geval dat de klacht zich richt op informatie die niet of niet meer online blijkt te staan, dan wel dat de betreffende informatie bij een ander bedrijf wordt gehost, dan zal Xolution de melder daarvan in kennis stellen. De klacht wordt dan verondersteld te zijn afgehandeld.

Indien de klacht zich richt tegen een klant van Xolution en deze is nog niet op een voor Xolution bekend zijnde wijze door de melder op een andere rechtstreekse of onrechtstreekse wijze benaderd, dan zal Xolution de klacht aan de betreffende klant doorgeven. Xolution verzoekt de klant dan om zo snel mogelijk te reageren doch in ieder geval binnen twee werkdagen. Xolution geeft vervolgens het antwoord van de klant weer door aan de melder. De melder kan op zijn beurt naar Xolution reageren of deze het met het gegeven antwoord eens is. De klacht wordt door Xolution verondersteld te zijn afgewikkeld in het geval de melder positief reageert op het gegeven antwoord door de klant, dan wel wanneer zijn reactie daarop uitblijft.

Indien de klant niet binnen de gestelde periode van twee werkdagen inhoudelijk op de klacht reageert dan kan Xolution de volgende procedure in werking laten treden.

- 1) In het geval dat de melder verzocht heeft om verwijdering van het materiaal/uiting/informatie en de klant niet bereid is gehoor te geven aan dit verzoek, dan staat het Xolution vrij om haar eigen inschatting te maken:
 - 1.a Wanneer Xolution de klacht geheel of ten dele gegrond acht en tot enige vorm van verwijdering, als in de klacht bedoeld, overgaat, maakt zij daarvan melding bij de melder en de klant.
 - 1.b Wanneer Xolution zich niet zelf over de klacht wenst of kan uitlaten, zal zij deze klacht verder leiden naar haar juridisch adviseur. De adviseur zal zijn advies aan Xolution kenbaar maken, waarna Xolution een beslissing neemt. Xolution is verantwoordelijk voor de beslissing en zal daar uitvoering aan geven. Xolution informeert zowel de klant als de melder hierover.
 - 1.c Wanneer Xolution van mening is, dat de door de melder ingebrachte klacht niet terecht is, dan zal zij dit op een inhoudelijke wijze kenbaar maken.
- 2) In het geval dat de melder vraagt om identificatie van de klant die zich niet aan de melder kenbaar wenst te maken, dan staat het Xolution vrij haar afwegingen te maken:
 - 2.a Wanneer Xolution de klacht van de melder gegrond acht en van mening is dat de melder een reëel belang bij identificatie van de klant heeft, dan kan Xolution de gevraagde gegevens geheel of ten dele aan de melder vrijgeven. Xolution meldt hierover aan de klant.
 - 2.b Wanneer Xolution zich niet zelf over de klacht wenst of kan uitlaten, zal zij deze klacht verder leiden naar haar juridisch adviseur. De adviseur zal zijn advies aan Xolution kenbaar maken, waarna Xolution een beslissing neemt. Xolution is verantwoordelijk voor de beslissing en zal daar uitvoering aan geven. Xolution informeert zowel de klant als de melder hierover.
 - 2.c Wanneer Xolution van mening is, dat de door de melder ingebrachte klacht niet terecht is en deze geen reëel belang dient, dan zal zij dit op een inhoudelijke wijze kenbaar maken.

Na handeling op de wijze zoals in alle bovenstaande gevallen benoemd, wordt de klacht verondersteld te zijn afgehandeld.

In het geval dat er sprake is van spoedeisende klachten streeft Xolution ernaar om binnen één werkdag de hiervoor genoemde procedure in werking te laten treden en waar mogelijk deze (op onderdelen) te doen versnellen. De melder dient de spoedeisendheid duidelijk gemotiveerd aan Xolution kenbaar te maken. Xolution zal, de klacht wegende, bepalen of deze door haar als dusdanig spoedeisend beschouwd wordt.