

*Tussenpersoon: HostingIP*

*Klant: de klant van HostingIP*

1. Als Tussenpersoon een klacht ontvangt via het klachtformulier, bevestigt zij zo snel mogelijk ontvangst bij de melder. Tussenpersoon controleert de gegevens voor zover zij dat kan. Bij ontbrekende of onjuiste gegevens, die door melder zijn verstrekt via het klachtenformulier, laat Tussenpersoon de melder de aanvullende gegevens verstrekken.

2. Blijkt de informatie niet of niet meer online te staan, of wordt deze bij een ander gehost, dan informeert Tussenpersoon de melder over deze partij. De klacht is dan afgehandeld.

3. Als de melder de Klant nog niet eerder heeft benaderd, geeft Tussenpersoon de klacht door aan de Klant met een termijn van twee werkdagen om te reageren en informeert hij de melder over het doorgeven. Tussenpersoon geeft het antwoord van de Klant door aan de melder. Deze kan dan naar Tussenpersoon reageren of hij het eens is met de reactie. Zo ja, dan is de klacht afgehandeld. Tussenpersoon informeert de Klant hierover. Indien niet binnen twee werkdagen door de Klant wordt gereageerd, doorloopt Tussenpersoon de volgende stappen.

i. Als de melder heeft gevraagd om verwijdering van het materiaal, maar de Klant niet bereid blijkt zelf de informatie te verwijderen of aan te passen, dan maakt Tussenpersoon een eigen inschatting:

1.

1. - Als Tussenpersoon zelf van mening is dat de klacht terecht is, verwijdert of blokkeert zij het materiaal en informeert zij de Klant en melder dat dit is gebeurd. Tussenpersoon motiveert het weghalen naar de Klant toe. De klacht is dan afgehandeld.
- 2.
3. - Als Tussenpersoon zelf geen mening kan of wil uitspreken over de klacht, stuurt zij de ontvangen informatie over de klacht naar haar juridisch adviseur. De juridisch adviseur zal Tussenpersoon informeren over de te nemen stappen. Tussenpersoon is verantwoordelijk voor de uitvoering en informeert de Klant en melder hierover. De klacht is dan afgehandeld.
- 4.
5. - Als Tussenpersoon zelf van mening is dat de klacht onterecht is, informeert zij de melder hierover gemotiveerd. De klacht is dan afgehandeld.

ii. Als de melder heeft gevraagd om identificatie van de Klant, maar de Klant zich niet bekend wil maken naar de melder, dan maakt Tussenpersoon een eigen inschatting:

1.

1. - Als Tussenpersoon zelf van mening is dat de klacht terecht is en de melder een reëel belang heeft bij identificatie van de Klant, dan verstrekt Tussenpersoon naam en adresgegevens (vestigingsgegevens) van de Klant aan de melder en informeert zij de Klant hierover. De klacht is dan afgehandeld.
- 2.
3. - Als Tussenpersoon zelf geen mening kan of wil uitspreken over de klacht, stuurt zij de ontvangen informatie over de klacht naar haar juridisch adviseur. De juridisch adviseur zal Tussenpersoon informeren over de te nemen stappen. Tussenpersoon is verantwoordelijk voor de uitvoering en informeert de Klant en melder hierover. De klacht is dan afgehandeld.
- 4.
5. - Als Tussenpersoon zelf van mening is dat de klacht onterecht is, of de melder geen reëel belang heeft bij identificatie van de Klant, dan informeert zij de melder hierover gemotiveerd. De klacht is dan afgehandeld.

4. Indien er sprake is van een spoedmelding zal Tussenpersoon binnen één werkdag de bovenstaande punten doorlopen. De melder dient een spoedmelding te motiveren. Aan de hand van deze motivatie zal de Tussenpersoon bepalen of de melding wordt behandeld binnen één werkdag.