Abuse Policy

power 2 our partners

www.x2com.nl

Inhoudsopgave

KVK 18091213
IBAN NL67 ABNA 0444 3941 84
BTW NL8186.55.677.B01

X2com BV
Heikampweg 5a
5249 JX Rosmalen

088 - 889 22 66
info@x2com.nl
www.x2com.nl

Deze Abuse Policy beschrijft hoe X2com meldingen van misbruik (abuse) van haar internetdiensten behandelt. Dit document geldt aanvullend op de Acceptable Use Policy (AUP) van X2com en sluit aan bij de Gedragscode Abusebestrijding 2024.

1. Doel van deze policy

Het doel van deze Abuse Policy is:

- een transparante procedure bieden voor het melden en behandelen van misbruik;
- gebruikers en derden duidelijkheid geven over hun rechten en plichten;
- onze systemen, netwerken en klanten beschermen tegen schadelijk of onrechtmatig gebruik;
- te voldoen aan relevante wetgeving en sectorale afspraken.

2. Relatie met Gedragscode Abusebestrijding

X2com onderschrijft de sectorale Gedragscode Abusebestrijding. Deze Abuse Policy is opgesteld in overeenstemming met de uitgangspunten van die gedragscode, inclusief de geïntegreerde Notice-and-Take-Down-processen.

3. Relatie met Acceptable Use Policy

Deze Abuse Policy vormt een aanvulling op de Acceptable Use Policy (AUP) van X2com. Waar de AUP beschrijft wat gebruikers wel en niet mogen doen met onze diensten, beschrijft deze Abuse Policy hoe we klachten over misbruik behandelen en welke maatregelen kunnen volgen bij overtreding van de AUP. Beide documenten zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.

KVK 18091213
IBAN NL67 ABNA 0444 3941 84
BTW NL8186.55.677.B01

X2com BV
Heikampweg 5a
5249 JX Rosmalen

088 - 889 22 66
info@x2com.nl
www.x2com.nl

4. Soorten meldingen

Deze policy is van toepassing op de volgende meldingen:

- misbruik van onze diensten (zoals spam, DDoS, malware, brute force-aanvallen, phishing);
- publicatie of hosting van onrechtmatige inhoud (zoals smaad, inbreuk auteursrecht, oplichting);
- strafbare inhoud (zoals CSAM, terroristisch materiaal);
- meldingen van bevoegde autoriteiten (zoals ATKM, Offlimits, politie).

Meldingen worden onderverdeeld in:

- NTD-meldingen (Notice-and-Take-Down);
- Overige abuseklachten (operationeel misbruik van infrastructuur);
- Meldingen van autoriteiten (op basis van wettelijke bevoegdheden).

5. Hoe meldingen kunnen worden ingediend

Meldingen kunnen worden gestuurd naar: abuse@x2com.nl

Een melding dient ten minste te bevatten:

- naam en contactgegevens van de melder;
- een duidelijke beschrijving van het probleem of misbruik;
- relevante technische gegevens, zoals IP-adressen, logs, headers, domeinnaam of URL;
- bij NTD-verzoeken: een verklaring van eerdere pogingen tot contact met de inhoudsaanbieder (indien van toepassing) en een motivering waarom X2com wordt benaderd als tussenpersoon;
- optioneel: een expliciete vrijwaring tegen aanspraken van de inhoudsaanbieder indien verwijdering wordt verzocht.

Bij meldingen over misbruik van e-mailverkeer verwachten wij volledige headers.

KVK 18091213
IBAN NL67 ABNA 0444 3941 84
BTW NL8186.55.677.B01

X2com BV
Heikampweg 5a
5249 JX Rosmalen

088 - 889 22 66
info@x2com.nl
www.x2com.nl

6. Behandeling van meldingen

Na ontvangst beoordelen wij de melding zorgvuldig. Binnen twee werkdagen ontvangt de melder in principe een inhoudelijke reactie. Afhankelijk van de aard van de melding nemen wij passende maatregelen, zoals:

- het waarschuwen van de afnemer;
- het (tijdelijk) opschorten of beëindigen van diensten;
- het verwijderen of ontoegankelijk maken van inhoud;
- het doorverwijzen naar bevoegde instanties indien wettelijk vereist.

Bij twijfel over de aard van de inhoud kan X2com besluiten een onafhankelijke derde partij te raadplegen (zonder het delen van persoonsgegevens zonder toestemming).

7. Notice-and-Take-Down (NTD)

Voor meldingen over onrechtmatige of strafbare inhoud hanteert X2com een NTD-procedure conform de sectorale gedragscode.

Wij maken onderscheid tussen:

- meldingen van particulieren of bedrijven;
- meldingen en vorderingen van autoriteiten.

In het geval van onmiskenbare onrechtmatigheid of een wettelijke verplichting ondernemen wij direct actie. Wanneer dit niet eenduidig is, proberen wij eerst de inhoudsaanbieder in contact te brengen met de melder. Als die weg niet tot resultaat leidt, kan verdere actie volgen zoals verwijdering of gegevensverstrekking, conform de wet.

Meldingen van ATKM, Offlimits en bevoegde opsporingsdiensten worden altijd met voorrang en volgens de wettelijke termijnen afgehandeld.

KVK 18091213
IBAN NL67 ABNA 0444 3941 84
BTW NL8186.55.677.B01

X2com BV
Heikampweg 5a
5249 JX Rosmalen

088 - 889 22 66
info@x2com.nl
www.x2com.nl

8. Maatregelen bij vastgestelde abuse

Indien vastgesteld wordt dat een afnemer van X2com:

- structureel misbruik maakt van onze diensten,
- niet meewerkt aan het oplossen van abuseproblemen,
- herhaaldelijk onze AUP of deze Abuse Policy overtreedt,

behoudt X2com zich het recht voor om:

- de dienstverlening tijdelijk of permanent te schorsen;
- betrokken IP-adressen, domeinen of servers te blokkeren;
- de overeenkomst te ontbinden.

Bij ernstige incidenten behouden wij ons het recht voor om zonder voorafgaande waarschuwing maatregelen te treffen.

9. Klantverificatie (KYC)

Om misbruik te voorkomen en handhaafbaarheid te vergroten, voert X2com een Know Your Customer (KYC)-beleid. Wij kunnen bij aanmelding of in vervolgtrajecten verificatiemethoden inzetten zoals:

- identificatie op basis van KvK-gegevens, ID of LEI;
- verificatie via een betaling (bijv. 1 cent via bank);
- validatie van domeinnaamregistraties of WHOIS-gegevens;
- aanvullende checks bij gebruik van cryptovaluta of high-risk-diensten.

10. Wijziging van deze policy

X2com behoudt zich het recht voor om deze Abuse Policy te wijzigen op basis van technologische, maatschappelijke of juridische ontwikkelingen. De meest actuele versie is beschikbaar op onze website.

11. Verwijzingen en naslagwerk

- Acceptable Use Policy X2com B.V.
- Gedragscode Abusebestrijding 2024
- Notice and Takedown Procedure X2com B.V.

KVK 18091213
IBAN NL67 ABNA 0444 3941 84
BTW NL8186.55.677.B01

X2com BV
Heikampweg 5a
5249 JX Rosmalen

088 - 889 22 66
info@x2com.nl
www.x2com.nl