

Gedragscode voor exploitanten en advertentie netwerken van Nederlandse en Deense online flirtplatformen

Betrokken Partijen:

Exploitanten:

The Right Link B.V.

Hive Web Creators B.V.

Boost Web Activities B.V.

Redirect Online Marketing B.V.

Technisch Dienstverleners:

Green8Group B.V.

Godai B.V.

ConnectsterMedia B.V.

MediaGiant B.V.

Harlem Next B.V.

Advertentie Netwerken:

Bang Media Group B.V.

RebLL Network B.V.

Inhoud

Hoofdstuk 1, Algemene bepalingen	4
1. Definities	4
2. Naleving Gedragscode.....	5
3. Betrokken Partijen.....	6
Hoofdstuk 2, Aanbieding van diensten	6
4. Communicatie bedrijfsgegevens	6
5. Correcte weergave aard dienst	6
6. Correcte weergave prijs en betalingswijze	7
7. Overige informatieverplichtingen	8
Hoofdstuk 3, Afname van diensten.....	8
8. Totstandkoming Overeenkomst.....	8
9. E-mail procedures	9
Hoofdstuk 4, Waarborgen kwaliteit Website.....	9
10. User Generated Content	9
11. Toegang voor Volwassenen.....	10
12. Cookiebeleid	10
13. Privacy.....	10
14. Klantenservice	11
15. Bescherming consument	12
16. Uitschrijven als Consument	13
Hoofdstuk 5, Slotbepalingen	13
17. Inwerkingtreding en geldigheid van de Gedragscode.....	13
18. Wijziging van de Gedragscode.....	13
19. Naleving van de Gedragscode door de Exploitant	13
20. Naleving van de Gedragscode door de Affiliates	14
21. Naleving van Beschermplan	15
22. Geschillenprocedure.....	15

Betrokken Partijen

overwegen dat:

- a) Betrokken Partijen betrokken zijn bij een aantal Websites, welke gericht zijn op het tot stand brengen van flirt- en (erotische) chatmogelijkheden tussen Consumenten en door operators beheerde fictieve profielen;
- b) Betrokken Partijen voor de werking van deze Websites direct en indirect wensen samen te werken in diverse rollen, die in Artikel 1 Definities en in Artikel 3 Betrokken Partijen worden gespecificeerd;
- c) het noodzakelijk geacht wordt om online flirtplatformen veilig, betrouwbaar en transparant te laten zijn voor Consumenten;
- d) Consumenten beschermd dienen te worden op basis van de toepasselijke wet- en regelgeving;
- e) het ook van belang is dat Consumenten weten wat ze mogen verwachten, en dat ze bij een afwijking van hun verwachtingen in staat gesteld worden om klachten in te dienen, waar constructief op gereageerd wordt door Betrokken Partijen;
- f) dit betekent dat de Websites en hoe deze beheerd worden, hoe betalingen tot stand komen en hoe met de Consument gecommuniceerd wordt aan bepaalde criteria dienen te voldoen;
- g) voor het opstellen, ontwikkelen, exploiteren en beheren van deze Websites een Gedragscode dient te gelden;
- h) heldere afspraken tussen Betrokken Partijen gewenst zijn om deze Gedragscode te implementeren, na te leven en te controleren;
- i) Betrokken Partijen bij deze gezamenlijke afspraken willen maken over de Gedragscode waaraan partijen wensen te voldoen.
- j) Betrokken Partijen zich bewust zijn van hun eigen verantwoordelijkheid om aan relevante wet- en regelgeving te voldoen, van het feit dat naast het bepaalde in deze Gedragscode, de geldende wet- en regelgeving onverminderd van toepassing is, en dat naleving van deze Gedragscode niet de garantie biedt dat aan de geldende wet- en regelgeving wordt voldaan;

zijn het navolgende overeengekomen:

Hoofdstuk 1, Algemene bepalingen

1. Definities

1.1 In deze Gedragscode worden de volgende begrippen met een beginhoofdletter gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud. Onder deze begrippen wordt het volgende verstaan:

Aanmelding:	De handeling waarbij een Consument actief en bewust een Account aanmaakt;
AVG:	de Algemene Verordening Gegevensbescherming, inclusief de uitvoeringswet van deze verordening.
Centrale:	Een platform dat door de Operators gebruikt wordt om Chatberichten te beantwoorden en eventueel notities te plaatsen.
Chatberichten:	Betaalde Chatberichten die Consumenten kunnen versturen aan Fictieve Profielen.
Consument:	Een natuurlijk persoon die zich aanmeldt op de Website
Content:	Alle informatie, gegevens of bestanden die door Consumenten, Exploitant of Operators via het Platform ter beschikking worden gesteld, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot het Profiel, de pagina's en reacties;

Credit:	Een betaaleenheid welke de Consument kan aanschaffen, zodat hij het recht krijgt om Chatberichten te versturen
Device:	De configuratie van hardware, besturingssysteem en software, waarmee Consument Website bezoekt.
Dienst:	Het aanbieden van een Website waar een Consument - tegen betaling van een gespecificeerd bedrag per bericht - erotische Chatberichten of andere Content kan uitwisselen met louter fictieve profielen, met entertainment als doel en waarbij geen fysieke afspraken mogelijk zijn.
Fictief Profiel:	Een Profiel op de Website, waarachter een Operator zit, ook wel fantasie of entertainment profiel genoemd.
Gedragscode:	Deze Gedragscode;
Loggen:	Het automatisch bijhouden en vastleggen van gebeurtenissen die op de Website plaatsvinden, al dan niet centraal vastgelegd in een logboek.
Operator:	Natuurlijk persoon die tegen betaling erotische chatberichten namens een Fictief Profiel stuurt aan Consumenten, daarbij gebruik makend van de Centrale.
Opt-In	Bij Opt-in heeft de eigenaar van een e-mailadres expliciet en aantoonbaar toestemming gegeven voor het ontvangen van e-mail van een bepaalde mailinglist
Partij:	De Betrokken Partijen bij deze Gedragscode;
Persoonsgegevens:	Gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals bedoeld in de AVG;
Platform:	De infrastructuur waarop de Diensten aangeboden worden, welke zichtbaar zijn aan de voorkant als de Website, daaronder vallend, de Website, de Berichtencentrale en de Admin omgeving;
Privacy Statement:	De mededeling aan de Consument inzake de verwerking van de hem betreffende Persoonsgegevens, onder meer inhoudende welke Persoonsgegevens van hem worden verwerkt, voor welk doeleinde deze informatie verwerkt wordt, wat er mee gebeurt en met wie deze wordt gedeeld;
Profiel:	Een door een Consument op de Website geplaatste omschrijving van zichzelf, waaronder zijn persoonlijke gegevens en profielfoto;
Website:	De Websites van Exploitant die als werkgebied Nederland of Denemarken hebben, en welke aangesloten zijn op Centrale, alsmede alle onderliggende pagina's.

2. Naleving Gedragscode

- 2.1 Alle betrokken Partijen hebben zich verplicht om zich te houden aan de voorwaarden in deze Gedragscode, in het geval deze ziet op Diensten waarop deze Gedragscode betrekking heeft.
- 2.2 Indien een Partij aangesloten bij deze Gedragscode een overeenkomst sluit met een partij die niet bij deze Gedragscode is aangesloten en die overeenkomst ziet op Diensten waarop deze Gedragscode betrekking heeft, stelt die Partij de naleving van de bepalingen van deze Gedragscode en eventuele wijzigingen en aanvullingen hierop verplicht bij die overeenkomst, verwijzend naar deze Gedragscode, welke al dan niet wordt toegevoegd als bijlage.
- 2.3 Deze Gedragscode vervangt en komt in de plaats van eerder gemaakte afspraken, betrekking hebbende op Diensten welke gedekt worden door deze Gedragscode.

- 2.4 Indien nieuwe afspraken deels afwijkende bepalingen bevatten, zonder dat de toepasselijkheid van de bepalingen in deze Gedragscode uitdrukkelijk is uitgesloten, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden onverminderd van kracht.

3. Betrokken Partijen

- 3.1. In dit artikel worden de partijen vermeld die verklaard hebben zich te verbinden aan de naleving van deze gedragscode, alsmede functie die ze ten opzichte van elkaar vervullen, welke hieronder verder worden toegelicht:
- **Exploitant**, degene die de online Websites in Nederland en Denemarken exploiteert, de opdrachtgever van de Technisch Dienstverlener.
 - **Technisch Dienstverlener**, degene die als een van de Exploitant onafhankelijke Partij één of meerdere van de volgende taken op zich neemt:
 - het Platform ontwikkelen en onderhouden;
 - het aansluiten van advertentienetwerken;
 - het aansluiten van betaalsystemen en het beheren van betaalverkeer; en
 - compliance en het bewaken van de naleving van de van toepassing zijnde Gedragscodes.
 - **Advertentie Netwerk**, een van de Exploitant onafhankelijke partij, die Exploitanten en uitgevers c.q. affiliates bij elkaar brengt, teneinde affiliate verkeer te genereren voor de Websites van Exploitant. Onderdeel hiervan is dat een Advertentie Netwerk de Technisch Dienstverlener kan verzoeken om een white label versie van één van de websites van Exploitant te genereren.

Hoofdstuk 2, Aanbieding van diensten

4. Communicatie bedrijfsgegevens

- 4.1. De Website zal een heldere, transparante en volledige beschrijving geven van de identiteit en contactgegevens van de Exploitant. De Website zal onderaan de Hoofdpagina onder het kopje 'Bedrijfsgegevens', 'Contact' of 'Over ons' minimaal de volgende gegevens verstrekken:
- naam en adres van de exploitant;
 - het bezoekadres;
 - het e-mailadres en minimaal één andere mogelijkheid voor direct persoonlijk contact;
 - het inschrijfnummer bij de KvK; en
 - het BTW-nummer.

Voor de weergave gelden de volgende voorwaarden:

- De minimale lettergrootte van de titel op het scherm is 10 pixels.
- Er dient een duidelijk contrast te zijn tussen de achtergrondkleur en de font-kleur waardoor de tekst op het scherm duidelijk te lezen is (ter illustratie geel op oranje, blauw op groen en grijs op zwart zijn niet toegestaan).

5. Correcte weergave aard dienst

- 5.1. Uit de informatie op de Website zal zichtbaar moeten zijn:
- dat de Website een chatdienst is;
 - dat de Website werkt met louter Fictieve Profielen;
 - dat de Website niet bedoeld is voor het tot stand laten komen van fysieke afspraken;
 - dat de Website als doel heeft het flirten met Fictieve Profielen, waarbij onder flirten wordt verstaan het uitwisselen van erotische chatberichten; en

- dat een Consument die gebruikt wil maken een bedrag per Chatbericht betaald, en hoe hoog dit bedrag is.

Deze mededeling dient te worden opgenomen in de

- de Disclaimer van de Website, welke op ieder moment zichtbaar is op een vaste plek op de website, onderaan;
- een pop-up bij het eerste bezoek;
- als waarschuwing bij aanmelding van de Consument;
- in de ‘winkelmandmand’ op de betaalpagina die zichtbaar is wanneer de Consument Credits gaat aanschaffen;
- in de Algemene Voorwaarden;
- in de FAQ (Veel gestelde vragen) op de Website; en
- in de voettekst bij e-mail berichten die Consument ontvangt van de Website.

Voor de weergave gelden de volgende voorwaarden:

- De minimaal lettergrootte op het scherm is 9 pixels.
- Er dient een duidelijk contrast te zijn tussen de achtergrondkleur en de font-kleur waardoor de tekst op het scherm duidelijk leesbaar is.

5.2. Op de profielpagina van een Fictief Profiel wordt door middel van een icoon duidelijk gemaakt dat het een Fictief Profiel betreft. Voor de weergave gelden de volgende voorwaarden:

- de minimale grootte van het icoon is 15x15 pixels
- het icoon bevat een hover over met de tekst “Fysiek contact niet mogelijk”;
- de minimale lettergrootte van hover over op het scherm is 9 pixels; en
- er dient een duidelijk contrast te zijn tussen de achtergrondkleur en de font-kleur, waardoor de tekst op het scherm duidelijk te lezen is (ter illustratie geel op oranje, blauw op groen en grijs op zwart zijn niet toegestaan).

5.3. De Website en de communicatie mag ten stelligste geen mededelingen, afbeeldingen, suggesties of omissies bevatten waardoor de Consument verward of misleid kan worden over de aard en kenmerken van de aangeboden Diensten, namelijk het aanbieden van een chatdienst waar een Consument -tegen betaling van een gespecificeerd bedrag per bericht- erotische berichten of andere Content kan uitwisselen met louter fictieve profielen, met entertainment als doel en waarbij geen fysieke afspraken met deze profielen mogelijk zijn.

6. Correcte weergave prijs en betalingswijze

6.1. Een Consument is vaak onbekend met Credits en kan uiteenlopende verwachtingen hebben. Daarom is het van belang om expliciet te vermelden dat een Credit hem 90 dagen lang het recht geeft om een bericht naar een Profiel te sturen, en dat Credits na 90 dagen verlopen.

6.2. Het restitutiebeleid kan een onderdeel zijn van de overwegingen van de Consument tijdens het keuzemoment om Credits aan te schaffen. Daarom is het van belang om expliciet - en vóórdat de Dienst wordt afgenomen en betaald - te vermelden dat Consument binnen 14 dagen recht heeft op vergoeding van heeft niet-bestedde Credits.

6.3. De betaalopdracht dient een duidelijke (maar discrete) beschrijving van de betaling bevatten conform de specificatie van de betaling zelf en de Diensten die afgenomen zijn. Dit is met name van belang voor het voeren van een deugdelijke administratie. Echter, het type Dienst dat afgenomen wordt, vergt discretie. Vandaar dat het van belang is om de Consument te informeren wat bij de afschrijving als omschrijving komt te staan.

6.4. De prijs en betalingswijze zal op ten minste de volgende plekken moeten worden weergegeven:

- Algemene Voorwaarden;
 - bij het kopje Prijzen, dat op ieder moment zichtbaar is op een vaste plek op de Website; en
 - op de betaalpagina die zichtbaar is wanneer de Consument Credits gaat aanschaffen.
- 6.5. Om Consumenten duidelijk te tonen hoe betaald kan worden, wat de (extra) kosten zijn en wat het restitutiebeleid is, zal minimaal zichtbaar moeten zijn op de betaalpagina:
- Prijs: Bedrag, valuta, en eenheid (hoeveelheid berichten per Credit). Hierbij dient ook de totale prijs van de Dienst vermeld te worden dan wel de manier waarop de prijs moet worden berekend.
 - Credit: Het recht om 90 dagen lang één bericht naar een Profiel te sturen, en dat dit recht na 90 verloopt.
 - Eventuele bijkomende kosten.
 - Het restitutiebeleid, 14 dagen recht op ontbinding van de koop.
 - De omschrijving van de betaling.
- Voor de weergave van de tekst gelden de volgende voorwaarden:
- De minimale lettergrootte van titel op het scherm is 10 pixels.
 - Er dient een duidelijk contrast te zijn tussen de achtergrondkleur en de font-kleur waardoor de tekst op het scherm duidelijk te lezen is.

7. Overige informatieverplichtingen

- 7.1. De Website dient – in aanvulling op de informatie uit artikel 2 tot en met 4 van deze Gedragscode - op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie te verstrekken, vóórdat de Consument is gebonden aan de overeenkomst:
- of er sprake is van een klachtenregeling en zo ja, hoe klachten worden afgehandeld;
 - een link naar het [Europese onlineplatform voor geschilbeslechting](#);
 - het verplichte [formulier voor ontbinding](#); en
 - eventuele kosten voor contact met het telefoonnummer van de klantenservice.
- De bovenstaande informatie moet op een vaste plek op (bijvoorbeeld onderaan) de Website worden vermeld onder het kopje FAQ, Service, Helpdesk of vergelijkbaar welke op ieder moment zichtbaar is op een vaste plek op de website. Voor de weergave gelden de volgende voorwaarden:
- De minimale lettergrootte van de titel op het scherm is 10 pixels.
 - Er dient een duidelijk contrast te zijn tussen de achtergrondkleur en de font-kleur waardoor de tekst op het scherm duidelijk te lezen is (ter illustratie geel op oranje, blauw op groen en grijs op zwart zijn niet toegestaan).

Hoofdstuk 3, Afname van diensten

8. Totstandkoming Overeenkomst

- 8.1. De Website zal een heldere, transparante en volledige beschrijving geven van de voorwaarden die van toepassing zijn op de Diensten die de Consument wenst af te nemen. Deze voorwaarden staan op een vaste plek onderaan de Website onder het kopje Algemene Voorwaarden.
- 8.2. Op het moment dat een Consument besluit zich aan te melden voor de Diensten, zal hij een formulier in moeten vullen, waarbij duidelijk gemaakt moet worden wat de consequenties zijn van elk veld dat hij invult. Hierbij dient te worden verwezen naar de Disclaimer, welke onder andere vermeldt dat de Website entertainment als doel heeft, dat het gaat om fictieve profielen en dat fysieke afspraken niet mogelijk zijn, naar de Algemene Voorwaarden en het Privacy Statement.

- 8.3. Nadat alle velden ingevuld zijn zal de Consument een Opt-In moeten verrichten zodat Consument zich bewust is van de overeenkomst die hij aangaat bij Aanmelding en de Algemene Voorwaarden waaronder hij deze overeenkomst aangaat.
- 8.4. De Website zal deze Opt-In loggen, zodat achteraf geverifieerd kan worden wanneer en daarmee onder welke vigerende voorwaarden gebruiker zich heeft aangemeld.
- 8.5. Aanmelding voor of afname van een Dienst door middel van 'stilzwijgend instemmen' is niet toegestaan. Onverminderd overige vereisten op basis van wettelijke bepalingen of van deze Gedragscode, mag een Dienst uitsluitend worden verleend indien de Gebruiker zijn definitieve autorisatie voor bestelling en betaling van de Dienst heeft gegeven.
- 8.6. De Consument dient een bevestiging te ontvangen van de bestelling, waarin de informatie over de Exploitant, de Dienst, de prijs en betaling, de klantenservice en de informatie omtrent de bedenktijd nogmaals wordt verstrekt. Deze informatie wordt op een dusdanige manier verstrekt dat de Consument deze kan bewaren, bijvoorbeeld per e-mail of PDF.

9. E-mail procedures

- 9.1. Indien een Consument zich heeft aangemeld, heeft hij ook zijn e-mailadres opgegeven, conform de grondslagen als vermeld in de Privacy Voorwaarden. Dit e-mailadres wordt gebruikt om de Consument te laten benaderen door Fictieve Profielen, zodat er een flirt tot stand kan komen.
- 9.2. Naast de hiervoor genoemde grondslag, dienen Consumenten te kunnen zien wie de afzender is. Derhalve zal in elke verzonden e-mail een link opgenomen moeten worden naar de Website.
- 9.3. De Consumenten moeten zich probleemloos kunnen afmelden. Derhalve zal in elke verzonden e-mail in de voettekst een link opgenomen worden naar de Website en de sectie waarin gebruikers de frequentie van de te ontvangen mails kunnen inperken of stopzetten. In de regel dient afmelden even eenvoudig te geschieden als aanmelden. De weergave van deze 'unsubscribe' link voldoet aan de volgende weergave-eisen:
 - In de voettekst van de e-mail, welke op ieder moment zichtbaar is.
 - Lettergrootte is 8,5.
 - Er is een duidelijk contrast tussen de achtergrondkleur en de font-kleur waardoor de tekst op het scherm duidelijk te lezen is
- 9.4. Blijkt bij een klacht van een Consument dat deze voorwaarden geschonden zijn, dan dient dit onmiddellijk gemeld te worden conform de in Artikel 19 genoemde procedure.

Hoofdstuk 4, Waarborgen kwaliteit Website

10. User Generated Content

- 10.1. De Website bestaat niet alleen uit het statische deel, het Platform waarop de Diensten aangeboden wordt, maar ook uit het dynamische deel, waar door Consumenten, Exploitant en Operators de Website gevuld wordt met User Generated Content. Teneinde in overeenstemming te zijn met wet-, regelgeving, richtlijnen en deze Gedragscode, zal deze User Generated Content actief bewaakt moeten worden door Partijen.
- 10.2. User Generated Content is een integraal onderdeel van de Website en zal onder geen beding uitingen bevatten die tegen deze Gedragscode, goede zeden of wettelijke verplichtingen indruist. Derhalve zal de inhoud actief door Partijen gecontroleerd en gemodereerd dienen te worden. In de gedragscode voor Operators wordt nader ingevuld hoe de naleving getoetst, bewaakt en gehandhaafd wordt.

11. Toegang voor Volwassenen

- 11.1. De Website zal, alvorens expliciete erotische Content getoond wordt, een waarschuwing dienen te geven. Deze waarschuwing bevat de mededeling dat de Website expliciete erotische inhoud bevat en bedoeld is voor volwassenen, dat de profielen op de Website fictief zijn en dat fysieke afspraken niet mogelijk zijn.
- 11.2. Deze mededeling dient te worden opgenomen in de
- Disclaimer van de Website, welke op ieder moment zichtbaar is op een vaste plek op de Website, onderaan, alsmede in een pop-up bij het eerste bezoek;
 - als waarschuwing bij aanmelding van de Consument;
 - in de Algemene Voorwaarden; en
 - in de voettekst bij e-mail berichten die Consument ontvangt van de Website.
- Voor de weergave gelden de volgende voorwaarden:
- De minimale lettergrootte op het scherm is 9 pixels.
 - De minimale lettergrootte in e-mail is 8,5.
 - Er dient een duidelijk contrast te zijn tussen de achtergrondkleur en de font-kleur waardoor de tekst op het scherm duidelijk te lezen is.
- 11.3. Daarnaast zal de Website bij het aanmaken van een Account een Opt-In bevatten, waarbij de Consument aangeeft dat hij 18 jaar of ouder is. Dit kan door middel van een Check box, met expliciete bevestiging, of door een formulier, waarbij de leeftijd of geboortedatum moet worden ingevuld.

12. Cookiebeleid

- 12.1. Met het gebruik van de Website, worden Persoonsgegevens verwerkt in de zin van cookies. Te denken valt aan IP-adres, of gegevens over het Device dat gebruikt wordt. Het moet voor de Consument duidelijk zijn hoe de Website met deze informatie omgaat, hoe zijn gegevens beschermd worden en met wie deze informatie gedeeld wordt.
- 12.2. De informatie over de Persoonsgegevens die middels cookies worden verwerkt, dienen in een cookiebepaling te worden opgenomen. Hierin dient minimaal de volgende informatie te worden opgenomen:
- een lijst van soorten cookies die gebruikt worden;
 - het doel waar deze cookies voor gebruikt worden;
 - de melding of deze cookies verplicht zijn of optioneel;
 - een mogelijkheid om bepaalde optionele cookies uit te vinken; en
 - een waarschuwing wat dit betekent voor de werking van de Website.
- 12.3. De cookiebepaling zal bijtijds gedeeld moeten worden met de Consument, op het moment dat hij de Website bezoekt en wanneer hij zijn gegevens invult bij de aanmelding. Deze mededeling dient te worden opgenomen:
- in een pop-up bij het eerste bezoek;
 - als waarschuwing bij aanmelding van de Consument; En
 - onder het kopje Cookies van de Website. Dit kopje is op ieder moment zichtbaar is op een vaste plek op de Website. Daarnaast is de minimale lettergrootte van titel op het scherm is 10 pixels en dient er een duidelijk contrast te zijn tussen de achtergrondkleur en de front-kleur, waardoor de tekst duidelijk te lezen is.

13. Privacy

- 13.1. Met het gebruik van de Website, worden er van de Consument Persoonsgegevens verwerkt. Het moet voor de Consument duidelijk zijn hoe de Website met deze informatie omgaat, hoe zijn gegevens beschermd worden en met wie deze informatie gedeeld wordt.

- 13.2. Daarnaast zal Consument reeds bij het invullen van het aanmeldformulier (gevoelige) persoonlijke informatie delen, waarvan onderdelen specifieke bescherming genieten. Te denken valt aan seksuele voorkeur, welke informatie volgens de AVG kwalificeert als bijzonder persoonsgegevens of gevoelig persoonsgegevens. Voor de verwerking van dit type gegevens is uitdrukkelijke toestemming vereist.
- 13.3. De Privacy Statement zal derhalve bijtijds gedeeld moeten worden met de Consument, namelijk op het moment dat hij de Website bezoekt en wanneer hij zijn gegevens invult bij de aanmelding.
- 13.4. Het Privacy Statement dient te worden opgenomen:
- bij aanmelding van de Consument; en
 - onder het kopje Privacy van de Website, welke op ieder moment zichtbaar is op een vaste plek op de website, alsmede in een pop-up bij het eerste bezoek. Dit kopje is op ieder moment zichtbaar is op een vaste plek op de Website. Daarnaast is de minimale lettergrootte van titel op het scherm is 10 pixels en dient er een duidelijk contrast te zijn tussen de achtergrondkleur en de front-kleur, waardoor de tekst duidelijk te lezen is.
- 13.5. Een Privacy statement zal minimaal deze informatie bevatten:
- identiteits- en contactgegevens van de verantwoordelijke voor de verwerking;
 - doel van de verwerking en de wettelijke basis voor de verwerking;
 - categorieën persoonlijke gegevens;
 - elke ontvanger of categorieën van ontvangers met wie persoonlijke gegevens gedeeld worden;
 - gegevens over overdrachten van Persoonsgegevens aan derde landen en waarborgen;
 - bewaartermijn of criteria die worden gebruikt om de bewaartermijn te bepalen
 - het bestaan van de rechten voor elk van de betrokkene;
 - het recht om de toestemming op elk moment in te trekken, indien relevant;
 - het recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit;
 - het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, inclusief profilering en cookies; en
 - dat de gegevens van de Consument mogen worden gebruikt voor het sturen van e-mails voor commerciële doeleinden.
- 13.6. Het Privacy Statement belooft een aantal voorwaarden en maatregelen waardoor de Consument vertrouwen mag hebben dat zijn Persoonsgegevens op een rechtmatige manier worden verwerkt. De volgende privacywaarborgen zijn verplicht:
- Allereerst zullen Websites conform het https-protocol of vergelijkbaar gehost moeten zijn. Dit waarborgt dat Persoonsgegevens encrypted van en naar de server host gestuurd worden.
 - Overall waar men toegang heeft tot Persoonsgegevens, zal met unieke logins en authenticatie gewerkt worden.
 - Zodra Persoonsgegevens gedeeld worden met onderaannemers, zal met die partijen een verwerkingsovereenkomst, zoals bedoeld in de AVG, afgesloten moeten worden.

14. Klantenservice

- 14.1. Met het bezoeken van de Website en/of gebruik van de Dienst kunnen er onduidelijkheden of misverstanden ontstaan over de Diensten, of kunnen Consumenten ontevreden zijn. Wanneer dat voor een Consument het geval is, zal meteen helder moeten zijn welke rechten de Consument heeft en waar hij terecht kan.
- 14.2. Allereerst dient de Website weer te geven wat een Consument kan doen met vragen en bij klachten. Ten eerste zal er een zogenaamde FAQ-sectie moeten zijn, waarin de meest

gestelde vragen helder en in eenvoudig taalgebruik worden beantwoord. Deze sectie dient op een vaste plek op de Website vindbaar te zijn, dus ongeacht of Consument is ingelogd of niet. Voor de weergave van de FAQ-sectie gelden de volgende voorwaarden:

- De minimaal lettergrootte van titel op het scherm is 10 pixel.
 - Er dient een duidelijk contrast te zijn tussen de achtergrondkleur en de font-kleur waardoor de tekst op het scherm duidelijk te lezen is.
- 14.3. Verder moet duidelijk zijn waar de Consument terecht kan met zijn vragen. De naam van deze sectie dient overeen te komen met de strekking, zoals 'Helpdesk' of 'Service Desk'. Deze sectie moet op een vaste plek op de Website vindbaar zijn, dus ongeacht of Consument is ingelogd of niet. Ook dient vermeld te worden wanneer een reactie verwacht mag worden, ofwel middels een automatisch gegenereerd bericht, ofwel op de Website zelf. De klantenservice zal in ieder geval binnen 8 uur inhoudelijk antwoord geven op het verzoek van de Consument.
- 14.4. Deze informatie dient te worden opgenomen onder het kopje Helpdesk van de Website, welke op ieder moment zichtbaar is op een vaste plek op de website. Voor de weergave gelden de volgende voorwaarden:
- De minimale lettergrootte van titel op het scherm is 10 pixel.
 - Er dient een duidelijk contrast te zijn tussen de achtergrondkleur en de font-kleur waardoor de tekst op het scherm duidelijk te lezen is (ter illustratie geel op oranje, blauw op groen en grijs op zwart zijn niet toegestaan).
- 14.5. Exploitant is verantwoordelijk voor klachtafhandeling en kan taken uitbesteden aan andere partijen.
- 14.6. Alle klachten in verband met gebruik van de Website, kwaliteit of iedere andere klacht zullen door de Exploitant serieus in behandeling worden genomen.

15. Bescherming consument

- 15.1. Exploitant verplicht zich een beschermplan (hierna: Beschermplan) te implementeren met als doel het herkennen en in bescherming nemen van consumenten die de aard van de Dienst mogelijk niet begrijpen.
- 15.2. De werking van Beschermplan vindt op de volgende wijze plaats:
- Door de Exploitant: door middel van een geautomatiseerd proces herkent het Platform een Consument die boven bepaalde drempels spenderen. De Exploitant brengt deze Consumenten worden nogmaals duidelijk op de hoogte over de aard van de dienst en de mogelijkheid tot het aanvragen van een vrijwillig toegangsverbod. De Consument kan dan een verzoek indienen tot een toegangsverbod. Een gehonoreerd toegangsverbod zal onomkeerbaar zijn, geldt voor 12 maanden en zorgt ervoor dat zowel het IP-adres als het e-mailadres van de Consument geen toegang meer kunnen krijgen tot het Platform.
 - Door een Operator: een Operator kan een melding doen wanneer deze vermoedt dat de Consument de aard van de dienst niet begrijpt. Deze Consumenten worden nogmaals duidelijk op de hoogte gebracht over de aard van de dienst en de mogelijkheid tot het aanvragen van een vrijwillig toegangsverbod. De Consument kan dan een verzoek indienen tot een toegangsverbod. Een gehonoreerd toegangsverbod zal onomkeerbaar zijn, geldt voor 12 maanden en zorgt ervoor dat zowel het IP-adres als het e-mailadres van de Consument geen toegang meer kunnen krijgen tot het Platform.
 - Door de Consument zelf: de Consument kan zelf een vrijwillig toegangsverbod aanvragen tot zijn of haar account. Om de Consument hierop attent te maken zal in de disclaimer van de Homepage van het Platform een link (minimaal 10pixels en in gelijke vorm opgenomen als overige disclaimer links zoals Cookies, FAQ en Algemene

Voorwaarden) worden opgenomen met als titel “Toegangsverbod”. Een gehonoreerd toegangsverbod zal onomkeerbaar zijn, voor 12 maanden gelden en zorgt ervoor dat zowel het IP-adres als het e-mailadres van consument geen toegang meer kunnen krijgen tot de Website.

- Door derden: een relatie of instantie kan voor een consument een toegangsverbod aanvragen tot zijn of haar account. Om derden hierop attent te maken zal in de disclaimer van de Homepage van de Website een link (minimaal 10pixels en in gelijke vorm opgenomen als overige disclaimer links zoals Cookies, FAQ en Algemene Voorwaarden) worden opgenomen met als titel “Toegangsverbod”. Deze link leidt de relatie of instantie naar een pagina waarop staat wat een (vrijwillig) toegangsverbod inhoudt en op welke manier de relatie of instantie dit voor de consument kan aanvragen. De relatie of instantie dient hiervoor een mail te sturen naar de support afdeling van de Website waarop Consument actief is. De supportafdeling zal deze aanvraag vervolgens controleren en honoreren en de Consument hiervan op de hoogte brengen middels een e-mail, evenals het compliance team van de Technisch Dienstverlener als de derde. Een toegangsverbod is onomkeerbaar, geldt voor 12 maanden en zorgt ervoor dat zowel het IP-adres als het e-mailadres van consument geen toegang meer kunnen krijgen tot de Website.

- 15.3. Naast de verplichtingen van Exploitant is inachtneming van Beschermplan verplicht voor alle betrokken partijen.

16. Uitschrijven als Consument

- 16.1. Voor het uitschrijven van een Consument dan wel het verwijderen van een Account gelden de volgende do's en don'ts:

- Hoe een Consument zich moet uitschrijven dient ook in de FAQ opgenomen te worden.
- Nadat een uitschrijving heeft plaatsgevonden mag nog één e-mail verstuurd worden, waarin Consument geïnformeerd wordt dat hij is uitgeschreven, en dat zijn Persoonlijke gegevens één jaar bewaard worden (tenzij het verwijderen of bewaren van die gegevens op grond van een specifieke wet is vereist). Na het versturen van die laatste e-mail zal hij niet meer door de Website benaderd worden.

Hoofdstuk 5, Slotbepalingen

17. Inwerkingtreding en geldigheid van de Gedragscode

- 17.1. Deze Gedragscode treedt gelijktijdig in werking met de publicatie van het (openbare) toezeggingsbesluit van de Autoriteit Consument & Markt en geldt voor onbepaalde tijd.

18. Wijziging van de Gedragscode

- 18.1. Deze Gedragscode is in onderling overleg opgesteld en kan slechts gewijzigd worden indien alle Partijen akkoord zijn. Indien een Partij niet akkoord is, maar de meerderheid van alle Partijen wijzigingen wenst aan te brengen, dan kan middels een geschillenprocedure, conform Artikel 21, tot een werkbare oplossing gekomen worden.

- 18.2. Deze Gedragscode of een gewijzigde versie, blijft van kracht zolang de Websites online staan, de Database privacygevoelige gegevens bevat, of er Diensten aangeboden worden.

19. Naleving van de Gedragscode door de Exploitant

- 19.1. Primair verantwoordelijke op naleving van deze Gedragscode is de Exploitant.

- 19.2. De compliance van een aangevraagde Website aan deze Gedragscode wordt op de volgende wijze getoetst:

- Elke Website wordt gecontroleerd door het compliance team van Technisch Dienstverlener voor deze aan Consumenten wordt aangeboden. Pas na goedkeuring van het compliance team wordt deze Website openbaar gepubliceerd.
 - Het compliance team van Technisch Dienstverlener legt deze controles vast in een rapport dat periodiek (elke drie maanden) beschikbaar wordt gesteld aan de Exploitant.
 - De Exploitant zal periodiek (elke drie maanden) de Websites controleren.
- 19.3. In het geval een overtreding geconstateerd wordt door Exploitant, zal de volgende maatregelen genomen worden.
- Bij constatering van een overtreding wordt onverwijld, maar binnen 4 uur een melding gemaakt bij de Technisch Dienstverlener.
 - Technisch Dienstverlener zal de melding beoordelen en - in geval van een overtreding - binnen 24 uur na het ontvangen van deze melding de overtreding verholpen.
 - Zodra een overtreding verholpen is, zal de Technisch Dienstverlener een melding doen bij Exploitant, inclusief uitleg en eventueel screenshots.
 - Deze controles worden vastgelegd in een rapport en periodiek beschikbaar gesteld aan Exploitant.
- 19.4. In geval een Website niet voldoet aan deze gedragscode, worden de volgende maatregelen genomen:
- In het geval een Website live staat, zal bij een overtreding van artikel 5 (Correcte weergave aard Dienst) de website offline gaan totdat de overtreding verholpen is.
 - In het geval een Website live staat zal bij een overtreding van artikel 6 (Correcte weergave Prijs en betalingswijze) de betaalpagina offline gaan totdat de overtreding verholpen is.
 - In het geval een Website live staat, zal bij een overtreding van artikel 7 (Overige informatieverplichtingen) de Website live blijven en binnen 36 uur aangepast worden.
 - In het geval een Platform live staat, zal bij een overtreding van artikel 10 (User Generated Content) deze content onverwijld, maar binnen 24 uur na constatering, verwijderd worden.
 - Bij overige overtredingen zal de Website live blijven en zal de overtreding binnen 36 uur verholpen worden.
 - In het geval de termijn niet gehaald wordt, zal Technisch Dienstverlener een waarschuwing afgeven, en deze waarschuwing vastleggen. Indien de overtreding binnen 24 uur niet verholpen is, zal de Website offline gehaald worden.
- 19.5. Indien bovenstaande correcties en maatregelen nagelaten worden, zal Exploitant een incident aanmaken en dit incident melden aan de Technisch Dienstverlener. Is dit het eerste incident in een periode van zes maanden, dan geeft de Technisch Dienstverlener de Exploitant een formele waarschuwing en stelt hij de Exploitant in staat om artikel 19.4 alsnog na te komen. Is dit het tweede incident in een periode van zes maanden, dan zal de Technisch Dienstverlener de Websites offline halen en de overeenkomst met de Exploitant ontbinden.

20. Naleving van de Gedragscode door de Affiliates

- 20.1. Advertentie Netwerk bewerkstelligt dat de door haar ingeschakelde Affiliates deze Gedragscode, en in het bijzonder artikel 5, in acht nemen. In haar overeenkomst met haar Affiliates, zal Advertentie Netwerk bedingen dat niet-nakoming van deze Gedragscode een reden voor opzegging is.
- 20.2. Artikel 19.2-19.4 zijn van overeenkomstige toepassing op een door een Affiliate aangevraagde Website.

- 20.3. Indien wordt vastgesteld dat Affiliate deze Gedragscode in een periode van drie maanden één maal niet naleeft, dan zal Advertentie Netwerk haar een waarschuwing geven. Indien wordt vastgesteld dat Affiliate deze Gedragscode in een periode van drie maanden voor een tweede maal niet heeft nageleefd, dan zal Advertentie Netwerk de samenwerking met deze Affiliate ter promotie van de Dienst en de Websites beëindigen.

21. Naleving van Beschermplan

- 21.1. Verantwoordelijke op naleving van het Beschermplan is de Exploitant.
- 21.2. De Exploitant zal alle incidenten en genomen stappen uit het beschermplan opslaan in een register, welke Technisch Dienstverlener in staat stelt om te kunnen controleren of Exploitant zich houdt aan het beschermplan.
- 21.3. Technisch Dienstverlener zal daarnaast vier keer per jaar steekproeven uitvoeren en op eigen initiatief controles uitvoeren op naleving en de bevindingen verzamelen, aggregeren en analyseren.
- 21.4. De uitkomsten hiervan zullen periodiek (elke 3 maanden) intern gerapporteerd worden door Technisch Dienstverlener.

22. Geschillenprocedure

Onverminderd het recht op geschillenbeslechting in en buiten rechte, geldt de volgende, specifieke Geschillenprocedure. Partijen zullen geschillen over deze Gedragscode schriftelijk kenbaar maken aan de betrokken Partijen. Indien dit niet binnen 6 weken leidt tot een voor alle betrokken Partijen acceptabele oplossing, zullen geschillen alsnog worden voorgelegd aan de Rechtbank Amsterdam.