

## **ACCEPTABLE USE/ ABUSE POLICY D2L.nl, gevestigd te Borchwerf 2, 4704 RG te Roosendaal.**

Door middel van dit document wil D2L.nl haar klanten en gebruikers wijzen op hun verantwoordelijkheden wanneer zij van de internetfaciliteiten van D2L.nl gebruik maken. Wanneer bepalingen uit deze Acceptable Use Policy worden

overtreden, kan D2L.nl die maatregelen treffen, omschreven in deze ACCEPTABLE USE/ ABUSE POLICY om overtreding danwel voortdurend daarvan tegen te gaan.

Doel van deze ACCEPTABLE USE/ ABUSE POLICY is onder meer:

- de gebruikers van de internetfaciliteiten van D2L.nl en daaraan verbonden netwerken veilig en betrouwbaar Internetverkeer te bieden;
- situaties te vermijden die kunnen leiden tot aansprakelijkheid;
- bijdragen aan een positieve beeldvorming en goede reputatie van D2L.nl als een verantwoordelijke internetprovider;
- bijdragen aan de waarde van internetresources als een platform voor vrije meningsuiting;
- het bevorderen van het verantwoordelijk gebruik van het internet en het ontmoedigen van praktijken die de bruikbaarheid en daarmee de waarde van het internet negatief beïnvloeden;
- het beschermen van de privacy en (internet-)veiligheid van de individuele gebruikers van de diensten van D2L.nl.

Klachten behandeling:

### **Copyright en Merkenrecht**

Indien er klachten zijn wegens schending van derdenrechten jegens een klant, beslist de klant in eerste instantie zelf wat er met haar account gebeurt. Hier wordt alleen af van geweken indien rechtenschending van derden blijkt uit schriftelijke en uitgebreide bewijsvoering door de partij wiens rechten zijn geschonden, en nadat D2L.nl na haar eigen interpretatie van mening is dat belemmering van deze schending dringend van aard is. In alle andere gevallen wordt er door D2L.nl geen actie ondernomen tot het moment waarop belemmering gerechtelijk onderschreven wordt.

### **Spam klachten**

Voor de klachten behandeling betreffende spam, verwijzen we u naar ons SPAM-beleid.

Klachten ten gevolge van account misbruik / onervaren gebruik.

Deze klachten kunnen voort komen uit netwerkproblemen en-/of performance problemen met de server waar de producten die u afneemt aan gelinkt zijn. Hiervoor verwijzen we u naar het

Hacking/portscans beleid en Scripting beleid van D2L.nl

### **Algemene gedragsregels:**

1. Uitgangspunt is dat gebruikers van het netwerk en de internetinfrastructuur van D2L.nl zich als goed en zorgvuldig internetgebruikers zullen gedragen en geen overlast zullen veroorzaken voor andere gebruikers en/of netwerken op het internet.
  2. D2L.nl handelt conform de regels van de Vereniging van Nederlandse Internet Providers (NLIP), hetgeen meebrengt dat zij dient te handelen conform de NLIP-kwaliteitsregels, waaronder begrepen de gedragscode, de klachten- en geschillenregeling en de security-recommendations. Deze regels zijn voor het publiek beschikbaar op [www.nlip.nl](http://www.nlip.nl) onder "kwaliteit". Zowel D2L.nl als de gebruiker van haar diensten zullen zich gedragen overeenkomstig deze regels.
  3. De gebruiker van de diensten van D2L.nl is gehouden de redelijke instructies van D2L.nl ten aanzien van de geboden internetdiensten op te volgen.
  4. Gebruikers zullen zich onthouden van het doen verzenden via of plaatsen op het internet van enig materiaal, in welke uitdrukkingvorm ook, dat kan worden beschouwd als onwettig, obscene, bedreigend, discriminerend, smadelijk dan wel materiaal of uitingen die gedragingen aanmoedigen of uitlokken dat kunnen worden beschouwd als strafbaar feit of welk gedrag aanleiding kan geven voor civielrechtelijke aansprakelijkheid of op enige andere wijze in strijd is met de Nederlandse wet of internationale regelgeving.
  5. Wanneer bij D2L.nl klachten ontstaan c.q. van derden worden ontvangen over gedragingen, in strijd met de Acceptable Use / Abuse Policy, verleent D2L.nl zoveel mogelijk medewerking aan de klagende partij om de klacht zo goed mogelijk te onderzoeken. Daarbij worden geen privacy-gevoelige gegevens verstrekt. Wanneer een klacht terecht blijkt te zijn kan D2L.nl besluiten de dienst aan de veroorzaker op te schorten, tot er overleg heeft plaatsgevonden tussen de betrokken gebruiker en een bevoegde medewerker van D2L.nl.
- Indien dit overleg niet tot een voor D2L.nl bevredigende oplossing leidt, kan zij besluiten de dienst aan de gebruiker met onmiddellijke ingang te staken en de met de gebruiker gesloten overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
6. Ter bevordering van een goed en zorgvuldig internetgebruik zal het de gebruiker van de systemen en internetinfrastructuur van D2L.nl uitdrukkelijk verboden zijn virussen of andersoortige vormen van

kwaadwillige programma's in het netwerk of internetinfrastructuur te introduceren. De gebruiker zal alles doen wat redelijkerwijs mogelijk is om te voorkomen dat een computervirus of ander kwaadwillig programma op het internet of in de netwerken of internetinfrastructuur van D2L.nl kan komen.

7. De gebruiker van de systemen en internetinfrastructuur van D2L.nl zal een zodanig gebruik maken van de diensten van D2L.nl dat daardoor de juiste werking van het netwerk en de internetinfrastructuur van D2L.nl niet wordt belemmerd of gehinderd, danwel dat daardoor andere gebruikers van de systemen en internetinfrastructuur van D2L.nl worden belemmerd of gehinderd.

#### **Accounts en wachtwoorden:**

1. De gebruiker van de systemen en internetinfrastructuur van D2L.nl zal de hem toegekende identificatiegegevens als wachtwoorden, loginnamen, user-id's etc. met de uiterste zorgvuldigheid bewaren en nimmer aan derden kenbaar maken. Dergelijke gegevens mogen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van D2L.nl niet worden gedeeld met derden.
2. Als uitzondering op lid 1 geldt dat indien de client als reseller optreedt deze wachtwoorden mag uitwisselen met de client waarvoor de opdracht bij D2L.nl plaats vond.
3. De gebruiker van de systemen en internetinfrastructuur van D2L.nl is uitsluitend verantwoordelijk en aansprakelijk voor ieder misbruik dat wordt gemaakt met behulp van zijn identificatiegegevens, ongeacht de identiteit van de persoon die het misbruik feitelijk pleegt.
4. Wachtwoorden en indentificatiegegevens worden door D2L.nl als geldige handtekening beschouwd voor het bestellen van producten en diensten.

#### **Hacking/portscans beleid:**

1. De gebruiker van de systemen en infrastructuur van D2L.nl zal zich onthouden van iedere poging om, op welke wijze dan ook, ongeautoriseerd geautomatiseerde systemen van derden onbevoegd binnen te dringen, zich toegang te verschaffen tot gegevens die niet voor de gebruiker bestemd zijn, in te loggen op een server of account waartoe de gebruiker niet bevoegd is c.q. geen rechten heeft.
2. De gebruiker van de systemen en de internetinfrastructuur van D2L.nl zal zich onthouden van alle activiteiten, van welke aard en uitingsvorm ook, die gericht zijn op het testen van de beveiliging van de systemen en/of infrastructuur van D2L.nl en/of netwerken, servers en bestanden van derden op het internet.
3. De gebruiker van de systemen en internetinfrastructuur van D2L.nl zal zich onthouden van alle activiteiten die inbreuk kunnen maken op de diensten van D2L.nl (DoS-attacks). Hieronder wordt onder meer begrepen het genereren van een "overstroom/flooding" van dataverkeer, opzettelijke pogingen om een dienst te overbelasten en pogingen om een dienst te laten "crashen".

4. Gebruikers van de systemen en internetinfrastructuur van D2L.nl zullen zich onthouden van het gebruik van programma's, scripts, commando's of boodschappen van welke inhoud ook, ontworpen om in te breken in het internetverkeer van derden. Dit verbod geldt niet voor statistische metingen op de eigen websites.

5. Portscans kunnen schadelijk zijn voor de internetomgeving. Portscans worden in de internetwereld als een agressieve handeling opgevat. Portscans kunnen derhalve afbreuk doen aan de goede reputatie van D2L.nl als internetprovider. Gebruikers van de systemen en internetinfrastructuur van D2L.nl zullen zich derhalve dienen te onthouden van portscans.

6. In het geval een gebruiker van de systemen en internetinfrastructuur van D2L.nl zich schuldig maakt aan actieve portscans, heeft D2L.nl het recht haar dienstverlening aan deze gebruiker met onmiddellijke ingang op te schorten, totdat overleg met de bewuste gebruiker tot een voor D2L.nl bevredigende oplossing heeft geleid om herhaling te voorkomen. Wordt een dergelijke oplossing niet bereikt, dan behoudt D2L.nl zich het recht voor de dienst geheel te staken en de overeenkomst met de gebruiker met onmiddellijke ingang te ontbinden.

#### **Scripting beleid:**

Spammen / /ongewenste email:

Waarom?

In tegenstelling tot de traditionele verspreiders van "junk mail", die postpapier, enveloppen en port betalen, kunnen verspreiders van Unsolicited Bulk E-mail (UBE) en Unsolicited Commercial E-mail (UCE), oftewel grote hoeveelheden ongevraagde commerciële e-mail (ook wel spam genoemd), zonder al te veel kosten aan hun eigen zijde voor grote overlast en enorme kosten zorgen aan de zijde van de ontvangers van dergelijke e-mail.

Deze kosten zijn oa.:

- Bandbreedte van de ISP om spam te verspreiden; Additionele IP infrastructuur
- Het signaleren, filteren en verwijderen van spam (UBE en UCE)
- Uitbreiding van de infrastructuur met hard- en software voor de benodigde voorzorgsmaatregelen

D2L.nl is van mening dat de bovenstaande kosten niet zonder meer aan de gebruikers van het Internet kunnen worden opgedrongen. Het uitbannen van spam zal volgens D2L.nl leiden tot een beter en goedkoper gebruik van het Internet en stelt D2L.nl beter in staat haar klanten een efficiënte en betaalbare service te verlenen. Indien u voor uw site reclame wilt maken, gebruik dan alstublieft een ander middel. Het probleem is dat bijna niemand positief reageert op spam berichten. Veel mensen gaan

boze e-mail sturen, en

vaak komt deze e-mail bij de provider (dus ons) terecht. Wij zijn verplicht deze te beantwoorden. Doen wij dit niet, dan wordt D2L.nl naar alle waarschijnlijkheid opgenomen in allerlei anti spam filters, waar wij en onze andere klanten dan de dupe van worden.

### **SPAM-beleid**

- A. Het is klanten verboden om spam berichten te verzenden aan derden die hierom niet nadrukkelijk hebben verzocht; Hetzij via het netwerk van D2L.nl, hetzij ter promotie van een website die via het netwerk van D2L.nl met het Internet is verboden. Hieronder is ook spam begrepen die via elke andere provider wordt verstuurd met referentie aan een website, e-mail adres of andere dienst bij D2L.nl en/of berichten in meerdere nieuwsgroepen tegelijk (crosspost) en/of afzonderlijk (multipost) posten met daarin reclame of andere commerciële uitingen voor een domein en/of een emailadres en/of welke andere dienst dan ook, danwel aan individuele emailadressen te versturen. Dit geldt tevens indien deze handelingen worden verricht bij een andere provider maar de bedoelde website wordt gehost bij D2L.nl. Tevens is het klanten verboden derden ongevraagd te abonneren op mailinglijsten.
- B. Het is klanten verboden om tijdelijk of permanent met een onvoldoende beveiligde mail server verbonden te zijn in het netwerk van D2L.nl. De mailserver is toegestaan om inkomende e-mail te accepteren dat is bedoeld voor de desbetreffende domein(en), en e-mail te verzenden dat afkomstig is van het door D2L.nl toegekende IP adres(sen). Het is expliciet verboden e-mail te accepteren buiten het toegekende netwerk welke bedoeld is voor verzending buiten dit netwerk. Anders gezegd: de mailserver is het begin of het eindpunt voor e-mail, geen tussenstation. D2L.nl heeft het recht om een onvoldoende beveiligde mail server zonder kennisgeving vooraf te blokkeren op het Internet.
- C. Bulk e-mail is toegestaan indien gebruik wordt gemaakt van de zogenaamde verified OPT-IN regeling. Mailings waar een database voor is gebruikt waarin de ontvanger de verzender (de klant) niet heeft geautoriseerd, worden behandeld als spam en D2L.nl zal dit bij de ontvangst van klachten als zodanig behandelen.
- D. Klachten betreffende spam dienen te worden ingediend per e-mail op abuse @ d2l.nl. De klacht moet een volledige kopie inclusief originele headers van de mogelijke spam e-mail bevatten. Nadat is vastgesteld of de klacht daadwerkelijk UBE of bulk UCE betreft, krijgt de klant een officiële waarschuwing: FTO ("First Time Offender"). Indien binnen 24 uur geen reactie volgt waaruit blijkt dat er voldoende maatregelen zijn genomen om spam te voorkomen, behoudt D2L.nl zich het recht voor, de door D2L.nl toegekende IP adres(sen) of site van het Internet te weren.
- E. Gefundeerde klachten over een klant die reeds bekend staat als FTO zullen er toe leiden dat D2L.nl zonder kennisgeving vooraf de respectievelijke DNS records

steeds voor een periode van minimaal 48 uur zal verwijderen. De klant wordt op de hoogte gesteld dat deze de status van STO ("Second Time Offender") heeft verworven. D2L.nl houdt zich het recht voor de

dienst aan de klant zonder enig recht op kostenvermindering voor de nog lopende abonnementsstermijn, definitief op te heffen. Als een onvoldoende beveiligde server is gebruikt voor het verzenden of doorsturen van spam, wordt poort 25 (SMTP) geblokkeerd voor het (de) respectievelijke IP adres(sen). • F. Klanten die voor de derde maal de fout ingaan (TTO, "Third Time Offenders") worden altijd onherroepelijk afgesloten zonder enig recht op kostenvermindering voor de nog lopende abonnementsstermijn.

• G. D2L.nl heeft het recht om dataverkeer te blokkeren van andere netwerken om zodanig spam te weren of te voorkomen. Het is mogelijk dat dit kan leiden tot tijdelijke uitval van verbinding(en) met andere netwerken.

#### **Email:**

1. Het is gebruikers van de systemen en internetinfrastructuur van D2L.nl niet toegestaan om:

o email, al of niet anoniem, te gebruiken om bedreigende of overlastgevende boodschappen te verzenden;

o enig deel van de headerinformatie in een emailbericht te vervalsen;

o tijdelijk of permanent een onvoldoende beveiligde mailserver aan het netwerk van

D2L.nl te koppelen. De mailserver behoort alleen binnenkomende email te accepteren die bestemd is voor eigen domeinen en alleen uitgaande email verzenden als die afkomstig is uit het eigen netwerk/IP-reeks. De mailserver mag niet als tussenstation worden gebruikt ten behoeve van mail die niet voor de gebruiker zelf of op diens intranet aangesloten gebruikers bestemd is.

#### **Geschillen:**

1. Alle geschillen betreffende bovenstaande policy worden in eerste instantie voorgelegd aan de NLIP Geschillencommissie. Het oordeel van de Geschillencommissie geldt als een zwaarwegend advies aan het betrokken NLIP-lid. Het oordeel sluit een daaropvolgend beroep op de burgerlijke rechter niet uit.

#### **Wijziging:**

1. D2L.nl behoudt zich het recht voor aan de hand van maatschappelijke en technische ontwikkelingen deze Acceptable Use Policy eenzijdig te wijzigen.