

DSA-beleid
en
Contactpersoon

DSA-beleid

Op 17 februari 2024 is de DSA van kracht geworden. Hieronder lichten wij (Albert Heijn B.V./Albert Heijn België N.V.¹, hierna “**wij**” of “**AH**”) de gevolgen hiervan toe.

DSA: wat is het?

“DSA” is een afkorting voor Digital Services Act. Dit is nieuwe Europese wetgeving die ook van toepassing is op ons onlineplatform AH Voordeelshop vanaf 17 februari 2024. De DSA is in het leven geroepen om onlineplatforms zo betrouwbaar en veilig mogelijk te maken voor gebruikers en om hun rechten te beschermen.

Het doel van de DSA is onder andere om de verkoop en verspreiding van illegale producten te voorkomen. Daarnaast moet de DSA ook zorgen voor meer online transparantie, met informatie eisen met betrekking tot de herkomst van het aanbod en contactmogelijkheden met u als verkooppartner (“**u**” of “**Verkooppartner**”).

Impact voor AH en voor u als Verkooppartner

De DSA heeft zo ook impact op u, en wel op de volgende punten:

1. Informatie over Verkooppartners
2. Informatie over de producten op AH Voordeelschop (“**Producten**” of “**Aanbod**”)
3. Illegale inhoud en Notice-and-Action-procedure (“**N&A-procedure**”)
4. Klacht en beroep
5. Informatieplicht met betrekking tot illegale inhoud
6. Aanspreekpunt AH
7. Updates van het DSA-beleid

Hieronder treft u per punt hoe wij de DSA gaan toepassen, en wat de implicaties voor u zijn.

1. Informatie over Verkooppartners

De DSA verplicht AH om de volgende gegevens van Verkooppartners op AH Voordeelshop te tonen:

- contactgegevens (zoals bedrijfsnaam, adres, telefoonnummer en e-mailadres waarop klanten rechtstreeks contact met Verkooppartner kunnen opnemen);
- het handelsregister waarin Verkooppartner is geregistreerd, en het handelsregisternummer;
- een verklaring van Verkooppartner waarin zij zich ertoe verbindt alleen Producten te verkopen die voldoen aan de toepasselijke regels van het Unierecht.

Wij verzoeken u om regelmatig te controleren of de informatie die wij op de verkoperspagina’s van AH Voordeelshop tonen volledig en up-to-date is. Indien er informatie wijzigt, verzoeken wij u vriendelijk om ons hiervan zo snel mogelijk per email op de hoogte te stellen. Indien u de vereiste informatie niet (tijdig) verstrekt of deze niet (meer) betrouwbaar blijkt, kan AH u (tijdelijk) schorsen totdat de

¹ ieder afzonderlijk en uitsluitend voor zover zij optreden als aanbieder van het betreffende onlineplatform (dus bv. Albert Heijn B.V. uitsluitend voor voordeelshop.ah.nl). De in dit beleid genoemde contactpunten gelden namens beide entiteiten.

informatie is aangevuld of gecorrigeerd. AH kan nagaan of de door u aangeleverde informatie betrouwbaar en volledig is.

2. Informatie over Producten

Conform de DSA, is AH verplicht om AH Voordeelshop zo in te richten en te beheren dat Verkooppartners kunnen voldoen aan hun “verplichtingen inzake precontractuele informatie, naleving en de productveiligheidsinformatie”. Dit houdt met name in dat AH ervoor moet zorgen dat Verkooppartners minimaal de volgende informatie aan klanten kunnen verstrekken:

- de contactgegevens van de marktdeelnemer² (zoals naam, adres, telefoonnummer en het email adres);
- belangrijke informatie die klanten in staat stelt om te begrijpen welke Producten worden aangeboden (ook wel: Precontractuele informatie), zoals prijs, hoeveelheid, specificaties en een uniek artikelnummer (zoals EAN);
- uw bedrijfslogo (of ander symbool/handelsmerk dat u gebruikt);
- indien van toepassing, etikettering en markering volgens Europese wetgeving over productveiligheid en productconformiteit.

AH kan controleren of de vereiste productinformatie is ingevuld en steekproefsgewijs nagaan of producten of diensten als illegaal zijn aangemerkt.

Wij verzoeken u daarom om te controleren of de informatie die wij weergeven bij uw Aanbod correct, volledig en up-to-date is. Als er wijzigingen nodig zijn, vragen wij u om ons hierover zo snel mogelijk per e-mail te informeren.

3. Illegale inhoud en N&A-procedure

Een belangrijk onderdeel van de DSA heeft betrekking op “**illegale inhoud**”. In de context van AH Voordeelshop betekent dit dat het gaat om Producten die in strijd zijn met de wet (bv. verboden zijn) of inbreuk maken op een recht (bv. een intellectueel eigendomsrecht van een derde).

Hoewel de kans op illegale inhoud op AH Voordeelshop (gelet op de opzet) erg klein is, verplicht de DSA ons om maatregelen te nemen tegen Verkooppartners die dergelijke inhoud aanbieden. Dit kan het wijzigen of verwijderen van Producten omvatten.

Daartoe hebben wij een [Notice-and-Action-procedure](#) opgezet, die we in het geval van een melding van illegale inhoud zullen volgen.

Alvorens wij een besluit tot wijziging of verwijdering nemen, zullen wij altijd in gesprek treden, en Verkooppartner in de gelegenheid stellen om een schriftelijke zienswijze in te dienen.

4. Klacht en beroep

De N&A-procedure biedt de mogelijkheid een klacht in te dienen, en om een (buitengerechtelijk) geschillentraject te starten naar aanleiding van ons besluit om bepaald Aanbod te wijzigen of te verwijderen. Artikel 5 van de N&A-procedure is hierop van toepassing.

Voor de duidelijkheid: deze mogelijkheid geldt alleen voor klachten of geschillen die verband houden

² Marktdeelnemer: de fabrikant, de gemachtigde, de importeur, de distributeur, de fulfilmentdienstverlener of andere natuurlijke personen of rechtspersonen voor wie verplichtingen gelden ten aanzien van de vervaardiging van producten, het op de markt aanbieden ervan of de ingebruikneming ervan in overeenstemming met de toepasselijke harmonisatiewetgeving van de Unie (artikel 3, punt 13, Verordening EU 2019/1020 en ander Unierecht).

met besluiten over illegale inhoud. Voor andere klachten of geschillen blijft het bepaalde in de Partnerovereenkomst van toepassing.

5. Maatregelen tegen misbruik

De DSA vereist dat online platforms maatregelen nemen tegen misbruik. Dit betekent dat AH, na een voorafgaande waarschuwing, de dienstverlening gedurende een redelijke periode kan schorsen voor Verkooppartners die frequent kennelijk illegale inhoud aanbieden.

Ook kan AH, na waarschuwing, de verwerking van meldingen en klachten schorsen voor partijen die frequent kennelijk ongegronde meldingen of klachten indienen.

AH beoordeelt of sprake is van misbruik aan de hand van een redelijke, zorgvuldige en proportionele afweging, in het licht van het doel en de strekking van de DSA. Daarbij kijkt AH (niet-limitatief) naar de aard, ernst en duur van het gedrag, de mate van verwijtbaarheid, de (mogelijke) schade of risico's voor gebruikers/klanten, Verkooppartners en derden, en het nalevingsverleden.

6. Informatieplicht met betrekking tot illegale inhoud

Indien een product zelf als "illegaal" wordt aangemerkt, verplicht de DSA dat wij klanten die dit Product hebben gekocht, hierover informeren. Deze verplichting geldt voor Producten die zijn gekocht binnen de laatste 6 maanden voordat is vastgesteld dat deze niet aan de wet voldoen. In een dergelijk geval zullen wij klanten informeren om welk Product het gaat, bij welke Verkooppartner het Product is gekocht en welke rechten zij hebben (zoals terugbetaling of vervanging van het Product). Bovendien zijn wij in bepaalde gevallen verplicht om de autoriteiten op de hoogte te stellen. Uiteraard zullen wij u, als Verkooppartner, informeren over enige maatregelen die wij naar aanleiding hiervan nemen (indien nog niet eerder gecommuniceerd).

7. Aanspreekpunt AH

Los van uw gebruikelijke contactpersoon binnen AH, kunt u voor alle zaken die betrekking hebben op de DSA en illegale inhoud, contact opnemen met de AH Category Manager op dsavoordeelshop@ah.nl.

8. Updates van het DSA-beleid

De DSA is nieuw, en de verplichtingen van alle partijen zijn nog niet volledig duidelijk op alle gebieden. Wij zullen dit DSA-beleid daarom kritisch blijven evalueren en indien nodig updaten. Wij stellen u uiteraard op de hoogte van belangrijke updates.

Contactpersoon

Op grond van artikelen 11 en 12 van de DSA is de AH Category Manager aangewezen als contactpersoon van AH voor communicatie met de autoriteiten van de lidstaten, de Europese Commissie en de European Board for Digital Services via dsavoordeelshop@ah.nl.
