

# **Notice-and-Action-procedure**

De producten die op de AH Voordeelshop-website (“**AH Voordeelshop**”) worden verkocht, worden aangeboden door geselecteerde Verkooppartners (“**Verkooppartners**”) van Albert Heijn<sup>1</sup> (“**AH**”). Het aanbod op AH Voordeelshop zelf wordt ook zorgvuldig door AH in samenwerking met haar Verkooppartners geselecteerd. Als je echter van mening bent dat bepaald aanbod van een Verkooppartner op AH Voordeelshop in strijd is met de wet of inbreuk maakt op een recht, biedt AH je de mogelijkheid om een verzoek in te dienen om het aanbod op AH Voordeelshop te wijzigen of te verwijderen (“**Verzoek**”).

De volgende Notice-and-Action-procedure (“**N&A-procedure**”) is van toepassing op die Verzoeken:

## **1. Algemeen**

1. AH zal Verzoeken zo veel mogelijk volgens deze N&A-procedure behandelen. Diegene die een Verzoek indienen (“**Melders**”) noch derden, kunnen echter rechten aan deze N&A-procedure ontnemen. Het staat AH vrij om Verzoeken niet in behandeling te nemen, af te wijzen of om af te wijken van de N&A-procedure.
2. AH kan in het kader van de N&A-procedure nadere vragen stellen of in overleg treden met de Melder, Verkooppartner of derden.
3. De N&A-procedure (die AH van tijd tot tijd kan aanpassen) is niet van toepassing op situaties waarbij voor AH op basis van wetgeving en jurisprudentie andere verplichtingen gelden.

## **2. Voorwaarden voor een Verzoek**

Een Verzoek wordt alleen in behandeling genomen indien het aan de volgende voorwaarden voldoet:

- a. het verzoek moet worden ingediend op het daarvoor bestemde emailadres: [DSAvoordeelshop@ah.nl](mailto:DSAvoordeelshop@ah.nl)<sup>2</sup>;
- b. het verzoek moet tot doel hebben om op te treden tegen aanbiedingen die onmiskenbaar onrechtmatig zijn en/of anderszins in strijd zijn met wetgeving (waaronder rechten van derden);
- c. het verzoek moet de volgende gegevens bevatten:
  - i) de naam van de Melder;
  - ii) diens contactgegevens;
  - iii) een verwijzing naar het specifieke aanbod waarop het Verzoek betrekking heeft (met hyperlink);
  - iv) een uitleg waarom het aanbod in strijd is met de wet of een inbreuk vormt op een recht;
  - v) een verklaring dat het Verzoek naar waarheid en te goeder trouw is ingevuld.

Indien de Melder van mening is dat het Verzoek spoed vereist, dient de Melder de urgentie te motiveren, zodat AH kan beoordelen of het Verzoek versneld moet worden behandeld.

---

<sup>1</sup> Albert Heijn B.V. als aanbieder van de Nederlandse AH Voordeelshop, en Albert Heijn België N.V. als aanbieder van de Belgische AH Voordeelshop.

<sup>2</sup> Dit contactpunt (ook vermeld in artikel 5) geldt zowel voor Verzoeken die zien op zowel de Nederlandse als de Belgische AH Voordeelshop.

### 3. Behandeling van een Verzoek

Na ontvangst van een Verzoek zal AH:

- a. de ontvangst hiervan aan de Melder bevestigen;
- b. controleren of het Verzoek aan de onder artikel 2 genoemde voorwaarden voldoet en de Melder zo nodig verzoeken om het Verzoek binnen een termijn van maximaal vier werkdagen aan te vullen. Als de Melder het Verzoek niet tijdig aanvult, wordt het niet in behandeling genomen.
- c. het Verzoek doorgegeven aan Verkooppartner van het aanbod en Verkooppartner verzoeken binnen een termijn van maximaal vier werkdagen op het Verzoek te reageren (zie nadere toelichting onder “**Doorverwijzing naar Verkooppartner**”);
- d. beoordelen of het specifieke aanbod onmiskenbaar onrechtmatig en/of anderszins in strijd is met wetgeving (waaronder rechten van derden), en of dit naar haar oordeel rechtvaardigt om het aanbod te wijzigen of te verwijderen en te beslissen om het Verzoek toe of af te wijzen en indien noodzakelijk verdere maatregelen jegens Verkooppartner treffen (zie nader onder “**Wijziging of verwijdering van aanbod of afwijzing van het Verzoek**”).

#### **Ad c) Doorverwijzing naar Verkooppartner**

AH geeft het Verzoek door aan Verkooppartner met een termijn van maximaal vier werkdagen om te reageren. AH geeft het antwoord van Verkooppartner vervolgens door aan de Melder. Indien AH bepaalt dat het Verzoek met spoed dient te worden behandeld, zal AH Verkooppartner maximaal twee werkdagen gunnen om op het Verzoek te reageren.

Als de Melder naar aanleiding van de reactie van Verkooppartner besluit zijn Verzoek in te trekken, wordt het Verzoek afgehandeld en geeft AH dit aan Verkooppartner door. Als de Melder besluit zijn Verzoek niet in te trekken, zal AH het Verzoek zo snel mogelijk beoordelen.

#### **Ad d) Wijziging of verwijdering van aanbod of afwijzing van het Verzoek**

AH zal het aanbod alleen wijzigen of verwijderen indien zij vaststelt dat:

- i) het aanbod onmiskenbaar onrechtmatig en/of anderszins in strijd is met wetgeving (waaronder rechten van derden); en
- ii) de inbreuk in haar ogen zo ernstig is dat wijziging of verwijdering van het aanbod gerechtvaardigd is. AH zal deze beoordeling zorgvuldig en naar beste kunnen uitvoeren, rekening houdend met de belangen van zowel de Melder als Verkooppartner. Het staat AH echter vrij om – om haar moverende redenen– niet op te treden tegen bepaald aanbod. en om te besluiten het Verzoek af te wijzen. AH zal haar uiteindelijke beslissing op het Verzoek gemotiveerd aan de Melder en Verkooppartner bekendmaken.

De volledige N&A-procedure zal door AH binnen maximaal twintig werkdagen worden afgerond.

### 4. Misbruik

1. Als een Melder binnen zes maanden minimaal drie Verzoeken indient, die door AH allemaal als kennelijk ongegrond worden beschouwd, heeft AH het recht om gedurende een periode van maximaal twaalf maanden geen nieuwe Verzoeken van de Melder in behandeling te nemen.

2. Een Verzoek wordt onder andere als kennelijk ongegrond beschouwd als het niet volledig is (en ook niet tijdig wordt aangevuld), niet te goeder trouw is ingediend, of in de ogen van AH zonder nader onderzoek onmiskenbaar onterecht is (dit wordt redelijkerwijs door AH beoordeeld).
3. Voordat AH besluit dat nieuwe Verzoeken van een Melder niet meer in behandeling worden genomen, zal AH de Melder op de hoogte stellen van haar voornemen, en zal zij de Melder de kans geven om binnen vier werkdagen een schriftelijke reactie in te dienen. AH zal rekening houden met deze reactie bij haar besluit, dat zij schriftelijk zal mededelen aan de Melder.

## 5. Klacht en beroep

1. Zowel de Melder als Verkooppartner ("**Klager**") kan kosteloos een klacht indienen bij AH naar aanleiding van een besluit conform artikelen 3 en 4. Dat kan door binnen een periode van zes maanden na bekendmaking van een besluit, een e-mail te sturen aan het emailadres [DSAvoordeelshop@ah.nl](mailto:DSAvoordeelshop@ah.nl), met daarin ten minste de klacht en de onderbouwing daarvan.
2. Binnen een redelijke termijn na ontvangst van de klacht, zal een daartoe aangewezen medewerker van AH telefonisch of schriftelijk contact opnemen met de Klager om de klacht te bespreken en om een oplossing proberen te vinden. AH streeft ernaar dit binnen dertig werkdagen te doen.
3. Als na dit contact geen oplossing is bereikt, zal de klacht kosteloos worden voorgelegd aan een klachtencommissie van AH ("**de Klachtencommissie**").
4. De Klachtencommissie zal binnen een redelijke termijn na ontvangst van de klacht schriftelijk uitspraak doen, die zij bekend zal maken aan de Klager en andere belanghebbenden (bv. Verkooppartner, in het geval Melder de Klager is). AH streeft ernaar dit binnen dertig werkdagen te doen, tenzij er nader onderzoek noodzakelijk is. Indien dit onderzoek leidt tot een verlening van de termijn, zal de Klachtencommissie de Klager daarover informeren.
5. Indien de Klager het niet eens is met de uitspraak, kan de Klager (i) een verzoek indienen bij één van de gecertificeerde instanties voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting in ([zie hier een lijst daarvoor](#)) of (ii) een rechtsvordering instellen bij de nationale rechtbank volgens de toepasselijke wetgeving.

\*\*\*