



Vilkår for anvendelse af eMailPlatform

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. BAGGRUND OG FORMÅL
2. ABONNEMENTSBETINGELSER
3. ABONNEMENTERNE
4. BETALING
5. REKLAMATION
6. OPSIGELSE OG ØVRIGE VILKÅR
7. BRUGEN AF eMailPlatforms SYSTEM
8. ANTI-SPAM POLITIK
9. ANSVARFRASKRIVELSE
10. TAVSHEDSPLIGT
11. REFERENCER
12. SERVERDRIFT
13. VÆRNETING
14. CERTIFICERINGSVILKÅR & ANTI-SPAM POLITIK

1. BAGGRUND OG FORMÅL

eMailPlatform ApS er en dansk e-mail marketings- og automations-plattform – et system til udsendelse af nyhedsbreve. eMailPlatform ApS sælger abonnementer og henvender sig alene til erhvervsdrivende, fonde og foreninger.

Når der indgås en aftale med eMailPlatform, er den bindende. Kunden erhverver en ikke-overdragelig, ikke-eksklusiv og løbende brugsret til at benytte et system, leveret af eMailPlatform i henhold til gældende vilkår og abonnementsbetingelser. Aftalen om brug af systemet giver dermed ikke ejerskab over systemet. Al ejendomsret forbliver hos eMailPlatform eller dets tredjepartsleverandører.

Kunden er forpligtet til at holde eMailPlatform informeret om ændringer, så adresseoplysninger, kontaktoplysninger og faktureringsoplysninger altid er opdaterede.

Kunden erklærer sig ved indgåelse af aftalen enig i eMailPlatform's vilkår, abonnementsbetingelser, databehandleraftale, anti-spam politik og certificeringsvilkår. eMailPlatform kan ændre vilkår og abonnementsbetingelser med 3 måneders varsel.

Vi værner meget om vores gode leveringsevne, så vi anbefaler, at du læser vores abonnementsbetingelser omhyggeligt.

Offentlige instanser har godkendt eMailPlatform som behandler for deres data. Det betyder, at vi må opbevare personfølsomme data som f.eks. personnumre i sammenhæng med identificerbare personoplysninger.

2. ABONNEMENTSBETINGELSER

Gældende priser fremgår af hjemmesiden, www.emailplatform.com.

Alle priser er anført for løbende abonnement, pr. måned i DKK ekskl. moms.

eMailPlatform forbeholder sig ret til først at oprette abonnementet, når der er betalt online, eller den nødvendige information til fremsendelse af faktura er modtaget. Prøveabonnementer oprettes straks efter godkendelse af de indtastede oplysninger.

3. ABONNEMENTERNE

Vi har fri support på alle abonnementer. Fri support betyder, at vi over telefon, e-mail og online chat, uden beregning, vejleder om systemets anvendelse. På Professionel pakken ydes der dog ikke fri support over telefon.

eMailPlatform indeholder mange avancerede funktioner, hvor vi skal have indgående kendskab til den enkelte kundes data. Her vil vores professionelle team af onboardere og andre specialister træde til og hjælpe, der hvor normal support slutter.

eMailPlatform vurderer og informerer fra sag til sag, hvis opgaven ikke kan dækkes af fri support.

Vi tilbyder at tilrette formularer, ændre design mv. mod fakturering af medgået tid, jfr. gældende timesats for konsulentassistance. Vi indgår altid en konkret aftale, inden vi påbegynder arbejde mod betaling.

I bunden af alle udsendte mails står der diskret "Udsendt med eMailPlatform". På alle abonnementer over 7.500 kontakter kan dette fravælges ved at kontakte vores supportere.

Support udenfor normal åbningstid afregnes til dobbelt timesats for konsulentassistance. Der faktureres pr. påbegyndt time.

Alle systemer overvåges naturligvis 24/7/365, og eventuelle fejl udbedres så hurtigt som muligt, uden omkostninger for den enkelte kunde.

4. BETALING

Vi fakturerer årligt eller kvartalsvist forud, med otte dages betalingsfrist. Skal faktura sendes med brev tillægges et administrationsgebyr på kr. 50 + moms. Offentlige virksomheder og koncerner kan aftale længere betalingsfrist. Vi foretrækker betaling med leverandørservice fra NETS eller med kreditkort. Der kan også betales med FI-koder fra tilsendt faktura.

Abonnementer faktureres særskilt fra evt. konsulentydelse eller andet arbejde.

Hvis der ikke betales rettidigt, tilskrives der morarente efter forfaldsdato med 2% pr. påbegyndt måned.

Hvis en kunde har indbetalt for meget, f.eks. ved dobbelte indbetalinger o.lign., returnerer eMailPlatform normalt beløbet inden for 14 arbejdsdage.

Ved manglende betaling:

1. rykker: Reminder om manglende betaling
2. rykker: Al udsendelse fra platformen bliver blokeret
3. rykker: Den manglende betaling bliver sendt til inkasso

5. REKLAMATION

Det er vigtigt, at kunden kontrollerer at systemet lever op til det aftalte umiddelbart efter aftalens indgåelse. Skulle det system, som eMailPlatform stiller til rådighed, ikke leve op til det aftalte skal kunden straks reklamere. Reklamationen skal være skriftlig og skal indeholde specifikation af de mangler som gøres gældende. Reageres der ikke straks efter at manglen er

eller burde være konstateret, bortfalder kundens ret til at gøre manglen gældende. Det bemærkes at eMailPlatform leverer et standardsystem.

eMailPlatform forbeholder sig retten til at afhjælpe manglen såfremt reklamationen er berettiget og rettidig. Kunden kan ikke gøre andre krav gældende overfor eMailPlatform, og er således afskåret fra at gøre krav på erstatning af nogen art. eMailPlatform ApS er således hverken erstatningsansvarlig for direkte eller indirekte tab som følge af manglen.

6. OPSIGELSE OG ØVRIGE VILKÅR

Alle abonnementer kan opsiges med 3 måneders varsel til udgangen af aftalte abonnementsperiode. Opsigelse skal være skriftlig og den skal altid bekræftes skriftligt af eMailPlatform. Email accepteres som skriftligt kommunikationsmiddel.

Abonnementsperioderne er individuelle, fordi abonnementsperioden starter den dag aftalen indgås. Hvis en kunde indgår aftale den 14. i måneden så løber abonnementet til den 13. i en efterfølgende måned.

Abonnementet kan altid opgraderes fra dag til dag til en større pakke. Nedgradering af abonnementet følger opsigelsesvarslet.

eMailPlatform forbeholder sig ret til at justere priserne med abonnementets opsigelsesvarsel. Generelle pristigninger varsles via hjemmesiden samt med nyhedsbreve.

eMailPlatform refunderer ikke forudbetalt abonnement, selvom abonnementet opsiges med øjeblikkelig virkning. I tilfælde af driftsproblemer, eller andre problemer med at opretholde driften, refunderer eMailPlatform ikke forudbetalt abonnement.

eMailPlatform forbeholder sig ret til skriftligt at opsiges et abonnement uden begrundelse med et års varsel overfor kunden. Ved opsigelse med et års varsel vil forudbetalt abonnement ud over et år blive tilbagebetalt til kunden. Opsiger eMailPlatform aftalen grundet kundens datakvalitet, udsendelse af SPAM eller udsendelse af kampagner, der strider mod vilkår eller lovgivning, er kunden ikke berettiget til nogen form for tilbagebetaling.

eMailPlatform forbeholder sig ret til, uden varsel, at lukke et abonnement, hvis en kunde overtræder eMailPlatforms vilkår og/eller abonnementsbetingelser. eMailPlatform vil umiddelbart efter lukning af abonnementet fremsende en skriftlig begrundelse. I de tilfælde, hvor en kunde generer andre kunder hos eMailPlatform, betragtes dette som misbrug af eMailPlatforms ydelser. Misbrug kan til enhver tid medføre lukning samt opsigelse af abonnementet. eMailPlatform er, i enhver henseende, suveræne i definitionen af ordet misbrug.

Når abonnementet er opsagt slettes alle kundens data senest 30 dage efter sidste abonnementsperiodes udløb. Kunden kan jfr. databehandlaftalen mellem parterne anmode om dokumentation for at dette er sket.

Hvis der udsendes mails til flere modtagere end abonnementet inkluderer, eller antallet af kontakter overstiger det maksimalt aftalte, opgraderes abonnementet automatisk og en ny faktura, fratrukket tidligere forudbetalt abonnement, fremsendes. I særlige tilfælde kan der være tale om bagudrettet fakturering af merforbruget. Fakturering vil altid følge abonnementsperioden.

7. BRUGEN AF eMAILPLATFORMS SYSTEM

eMailPlatform stiller et system til rådighed, hvor kunden kan oprette og sende email- og SMS kampagner til de kontakter, som kunden lovligt har indhentet tilladelse til at sende til. For at udsende emails med eMailPlatforms system, skal kunden have en liste med permission-baserede opt-in emailadresser eller opbygge en liste selv via en tjeneste hos eMailPlatform. Ved at udsende email- eller SMS kampagner med eMailPlatform indestår kunden for, at indholdet i kampagnen er sandt og i overensstemmelse med gældende lovgivning.

eMailPlatform forbeholder sig ret til at annullere og slette en email- eller SMS kampagne, som overtræder den til enhver tid gældende lovgivning. Kampagnen skal både overholde dansk ret samt lovgivningen i et evt. modtagerland. eMailPlatform fralægger sig ethvert ansvar for direkte skader, indirekte skader eller hændelige skader som følge af, at en kampagne slettes.

eMailPlatform fritages for alle indirekte og/eller direkte krav, der måtte opstå som følge af, at kunden anvender det system, som eMailPlatform stiller til rådighed.

Alle e-mails, som sendes, skal indeholde mulighed for at afmelde sig. Vi anbefaler at benytte email opt-out, hvor modtageren ikke skal benytte et login og/eller password for at afmelde yderligere emails.

Modtagere af emails vil automatisk blive afmeldt i et "feedback loop", hvis modtageren markerer en e-mail som junk, spam eller andre uønskede mails og emailen modtages på emailsystemer, som understøtter feedback loops.

Modtagere af emails deaktiveres automatisk (afmeldes) efter én hård afvisning eller i alt tre bløde afvisninger. Dette kaldes også hard- og soft bounces. Mere information om email bounce koder og regler i artiklen her: <https://emailplatform.com/da/ressourcer/email-bounce-koder-og-regler/>

Hvis helt særlige forhold gør sig gældende, f.eks. hvis eMailPlatform anvendes til intern kommunikation i en virksomhed, kan afmeldingsmulighederne fravælges. Dette kræver, at virksomheden anvender en egnet mailserver, som overholder en række specifikke krav, og at der er indgået en individuel aftale herom med eMailPlatform ApS.

Ved brug af et system leveret af eMailPlatform, giver kunden eMailPlatform tilladelse til at kopiere og/eller lagre brugerdata, indhold, kontaktlister og andre oplysninger. eMailPlatform vil ikke benytte brugerdata, lister over kontaktpersoner eller andre brugeroplysninger til andet formål end hvad der følger af kundens instruks om behandling af data og på ingen måde krænker privatlivets fred. Alle data lagret på en server hos eMailPlatform ApS for en given kunde, tilhører udelukkende kunden. Ingen andre parter, bortset fra kunden selv og eMailPlatform ApS, har adgang til de lagrede data.

eMailPlatform ApS's servere er fysisk placeret dels i København i et multi-prisbelønnet TIER-III+ datacenter med ISO 22301 (Business Continuity Management) og ISO 27001

(Information Security Management) akkreditering. Desuden har eMailPlatform servere placeret i Googles Europæiske Datacenter, som beskrevet under punkt 12. Serverdrift.

Obligatoriske krav til en tydelig identifikation af afsender af e-mails:

- Afsenderen af emails skal fremgå tydeligt af alle emails, afsendt af vore kunder.
- Følgende oplysninger er obligatoriske og skal angives i alle emails:
 - Det juridiske navn
 - Den geografiske adresse
 - Emailadressen

på den virksomhed der afsender emails.

Følgende oplysninger anbefales, men er frivillige:

- virksomhedens CVR-nummer og virksomhedens telefonnummer.

Ovenstående oplysninger skal påføres den kontaktiliste, der anvendes ved udsendelse af kampagner. Manglende overholdelse af de obligatoriske krav til legitimation kan medføre opsigelse af dit abonnement hos eMailPlatform ApS.

8. ANTI-SPAM POLITIK

eMailPlatform ApS er en certificeret email marketing udbyder og har en nul-tolerance spampolitik. Kunden må ikke benytte en tjeneste leveret af eMailPlatform til at udsende spam. Såfremt vi konstaterer, at der udsendes SPAM fra din konto, lukkes den øjeblikkeligt uden nogen form for tilbagebetaling af den resterende abonnementsperiode.

Spam er defineret som uopfordrede masse-emails (dvs. emails til markedsføring eller salgsmål) til personer, med hvem du ikke har en forretningsforbindelse, eller som ikke har anmodet om (tilmeldt sig) din adresseliste. Det er kunden, der har ansvaret for alle importerede data, enten gennem systemets import funktioner, gennem XML API (integrationer) eller øvrige standard integrationer.

Kunden accepterer at overholde alle anti-spam, anti-phishing og relaterede love, der gælder for kundens virksomhed, såvel i hjemlandet som i lande, hvor der gøres forretning. Det er ulovligt at sende e-mails til adresser, der er blevet høstet (for eksempel fra en automatiseret scanning af et website), og abonnementet opsiges med øjeblikkelig virkning såfremt eMailPlatform anvendes til at sende e-mails til sådanne adresser.

Se endvidere retningslinjerne fra vore certificeringsinstitutter nederst i dette dokument.

9. ANSVARSRASKRIVELSE

Kunden har selv ansvaret for lovligheden af alt materiale der benyttes sammen med eMailPlatform ApS' system. eMailPlatform tillader kun brug af materiale, der overholder danske lovgivning, dog med undtagelse af pornografisk, uetisk eller andet kontroversielt materiale, som kun må bruges efter forudgående aftale med eMailPlatform ApS.

Vurderingen af, om indholdet er så kontroversielt, at abonnementet ophæves med øjeblikkelig virkning, foretages enerådigt af eMailPlatform ApS. Ved ophævelse af abonnementet med øjeblikkelig virkning har eMailPlatform ApS ingen erstatningsansvar over for kunden.

eMailPlatform ApS er uden ansvar for tab som følge af indirekte skade og følgeskader, herunder tab af forventet avance, tab af data eller deres reetablering, tab af goodwill, tab i forbindelse med betalingsoverførsler, tekniske nedbrud, uvedkommendes adgang, fejlagtig opsætning eller anden lignende følgeskade, i forbindelse med anvendelsen af systemer, produkter, ydelser eller information leveret af eMailPlatform.

eMailPlatform ApS er ligeledes uden ansvar for tab som følge af manglende funktioner i systemet, uanset om eMailPlatform har været underrettet om muligheden for et sådant tab, og uanset om eMailPlatform kan bebrejdes tabet på baggrund af udvist uagtsomhed eller lignende.

eMailPlatform ApS er ikke ansvarlig for tab, der skyldes force majeure, herunder love, forskrifter, myndighedsforanstaltninger eller lignende, svigtende strømforsyninger, svigtende telekommunikation, brand, røgskade, eksplosion, vandskade, hærværk, indbrud, terror eller sabotage, strejke, lockout, boykot eller blokade. Dette gælder selv om eMailPlatform ApS er part i konflikten, og selv om konflikten kun rammer dele af eMailPlatforms funktioner.

10. TAVSHEDSPLIGT

eMailPlatform ApS' ansatte, inklusive underleverandører og konsulenter, har tavshedspligt med hensyn til oplysninger vedrørende kundeforhold og forhold hos kunders underleverandører, som eMailPlatforms ansatte får kendskab til i opgaveforløbet. Informationer, der betegnes som almen viden eller anden offentlig tilgængelig viden, er ikke reguleret af tavshedspligten.

Tavshedspligten skal betragtes som livsvarig. Tavshedspligten ophører således ikke ved kundeforholdets ophør.

11. REFERENCER

eMailPlatform ApS må uden begrænsning benytte kunder som en reference i markedsføring af eMailPlatform. Den typiske anvendelse vil være med et logo på eMailPlatform.com og evt. en casehistorie. Såfremt der anvendes et citat fra en kunde, vil dette først blive forelagt til godkendelse.

Ønsker kunden ikke at blive anvendt som markedsført reference, skal dette meddeles eMailPlatform ApS skriftligt. Vi vil naturligvis respektere dette ønske.

12. SERVERDRIFT

eMailPlatform ApS tilstræber, at alle systemerne er tilgængelige 24 timer i døgnet, året rundt. eMailPlatform ApS er dog berettiget til at afbryde driften, når vedligeholdelse eller andre tekniske forhold gør det nødvendigt. Sådanne afbrydelser varsles så vidt muligt i god tid.

Planlagte kampagner, der falder sammen med sådanne afbrydelser vil blive afsendt straks efter afbrydelsen, hvis ikke kampagnen er blevet omplaceret af kunden.

Vores datacenter befinder sig fysisk på servere hos vores verdensomspændende og prisvindende datapartner Sentia Solutions A/S i København. Grundet de mange internationale fibre i København, kan 80 % af Europas BNP nås inden for bare 30 millisekunder.

Hovedfaciliteterne på dette sted inkluderer:

- Colocation i skabe, bure og private rum
- Hurtigt installerede Cross Connects
- Privat adgang til Azure og AWS
- 100% vedvarende energi
- 24/7 dedikeret support

Datacentret er overvåget 24-7 af CCTV og sikkerhedsfolk. Der er omfattende adgangskontrol, inklusive fælder, kontaktløse key cards og biometriske læsere.

Desuden hostes vores systemer via Googles europæiske datacenter, hvorved vi sikrer stabil drift og maksimal sikkerhed i en back-to-back aftale med Google Cloud.

13. VÆRNETING

Enhver tvist på grundlag af nærværende aftale skal afgøres efter dansk ret med Byretten i Kolding som værneting i første instans.

14. CERTIFICERINGSVILKÅR

eMailPlatform ApS er bl.a. certificeret af SuretyMail og Certified Sender Alliance, hvorfor følgende Europæiske og Internationale vilkår skal tiltrædes ved anvendelse af vores løsning.

a. emails sendes kun til modtagere, der har givet samtykke til at modtage disse e-mails eller har et forretningsmæssigt forhold til afsenderen i henhold til Markedsføringslovens §10 stk. 2 samt Persondataloven. Det vil med andre ord sige, at modtageren skal have givet sit samtykke til udsendelse af nyhedsbreve.

b. Samtykke til at modtage reklamer via email eller anden digital kommunikation skal gives særskilt. Modtagerne skal give deres samtykke aktivt og gennem en bevidst handling. Felter, der er udfyldt på forhånd må ikke anvendes. Samtykket kan ikke være en del af andre erklæringer (som f.eks. accept af vilkår og betingelser). Det betyder også, at du f.eks. i et købsflow IKKE må have forudvalgt "Ja tak" til nyhedsbrev. Alle web-forms i eMailPlatform overholder dette.

c. Afsenderen af en mailkampagne skal fremgå tydeligt i mailen. Se også punkt 7.: Obligatoriske krav til en tydelig identifikation af afsender af e-mails.

eMailplatform hjælper gerne med opsætningen af dette som en del af vores gratis support, herunder f.eks.:

- navn og adresse på afsenderen, CVR nr. jfr. selskabets registrering på virk.dk., kontaktoplysninger, minimum et gyldigt telefonnummer eller en elektronisk kontakt formular, samt e-mailadresse

d. Alle emails skal indeholde en mulighed for at tilbagekalde tilladelsen til at sende emails. Afmelding af emails skal være muligt for modtageren, uden at modtageren skal give yderligere informationer (som login/password). Afmeldinger skal behandles med det samme og behandles omgående og automatisk af eMailPlatform.

f. Hverken afsender eller den kommercielle instans bag emailen må være skjult for modtager i fx e-mailens header eller valgte emnelinje. Dette sker, når header og emnelinje er sat sammen på en sådan måde, at modtageren ikke tydeligt kan gennemskue e-mails indhold før emailen åbnes og læses.

g. For at måtte udsende mails eller anden digital kommunikation til modtagere, der er kommet ind på din side via links eller sponsoreret samarbejde, gælder det at du altid skal sørge for at indhente specifikt tilsagn.

f. Aktuel information om vores specifikke og løbende tiltag i forhold Persondataloven og GDPR findes på vores hjemmeside, under en separat fane for GDPR:

<https://emailplatform.com/da/saadan-overholder-emailplatform-gdpr/>

Opdateret 20.05.2019



Headquarters:

eMailPlatform ApS
Nørregade 12A
6600 Vejen
Denmark

Email: support@emailplatform

Tel: +45 72 44 44 44

CVR: 34217483