

Villkor

1. Bakgrund och syfte
2. Prenumerationsvillkor
3. Abonnemang
4. Betalning
5. Reklamation
6. Uppsägning och övriga villkor
7. Användningen av eMailPlatforms system
8. Antispam-politik
9. Disclaimer
10. Sekretess
11. Referenser
12. Serverdrift
13. Behörighet
14. Certifieringsvillkor och antispampolicy

1. Bakgrund och syfte

eMailPlatform ApS (i Sverige eMailPlatform AB) är en dansk e-postmarknadsförings- och automationsplattform – ett system för att skicka ut nyhetsbrev. eMailPlatform AB säljer prenumerationer och tillgodoser endast näringsidkare, stiftelser och föreningar.

Vid ingåendet av ett avtal med eMailPlatform är det bindande. Kunden förvärvar en icke-överlåtbar, icke-exklusiv och löpande rätt att använda ett system som tillhandahålls av eMailPlatform i enlighet med gällande villkor. Avtalet om användningen av systemet ger således inte något ägande av systemet. Allt ägande kvarstår med eMailPlatform eller dess tredjepartsleverantörer.

Kunden är skyldig att hålla eMailPlatform informerad om ändringar så att adressuppgifter, kontaktuppgifter och faktureringsuppgifter alltid är aktuella.

Vid ingående av avtal accepterar kunden eMailPlatforms villkor, prenumerationsvillkor, databehandlingsavtal, antispampolicy och certifieringsvillkor. eMailPlatform kan ändra villkor och prenumerationsvillkor med 3 månaders varsel.

Vi värdesätter våra bra leveransmöjligheter, så vi rekommenderar att du läser våra prenumerationsvillkor noggrant.

Offentliga myndigheter har godkänt eMailPlatform för behandling av data. Det betyder att vi måste lagra personliga uppgifter såsom personliga identifikationsnummer i samband med identifierbara personuppgifter.

2. Prenumerationsvillkor

Nuvarande priser finns på hemsidan, www.emailplatform.com.

Alla priser är listade för nuvarande prenumerationer per månad i SEK exkl. Moms.

eMailPlatform förbehåller sig rätten att först registrera abonnemanget när det betalas online, eller när den information som krävs för att skicka fakturan är mottagen.

Provprenumerationer skapas omedelbart efter godkännande av den angivna informationen.

3. Prenumerationer

Vi har gratis support på alla prenumerationer. Gratis support innebär att vi via telefon, e-post och onlinechatt kostnadsfritt vägleder om användandet av systemet. Men Professional-paketen ger inte gratis support via telefon.

eMailPlatform innehåller många avancerade funktioner, där vi behöver ha en djup kunskap om den enskilda kundens data. Här kommer vårt professionella team av onboarders och andra specialister att gå in och hjälpa till där det normala stödet slutar.

eMailPlatform bedömer och informerar från fall till fall om uppgiften inte kan täckas av gratis support.

Vi erbjuder att anpassa formulär, ändra design etc. mot fakturering av tid jfr. gällande timpris för konsulttjänster. Vi gör alltid ett konkret avtal innan vi börjar arbeta mot betalning.

I botten av alla mail som skickas finns det ett diskret "Postat av eMailPlatform". På alla prenumerationer över 7500 kontakter kan detta avmarkeras genom att kontakta vår support.

Stöd utanför normala öppettider regleras med dubbeltimmar för konsulttjänster.

Fakturerat per påbörjad timme.

Alla system är naturligtvis övervakade 24/7/365, och eventuella fel åtgärdas snarast möjligt, utan kostnad för den enskilda kunden.

4. Betalning

Vi fakturerar årligen eller kvartalsvis i förskott, med åtta dagars betalningsfrist. Skulle faktura skickas med brev, tillkommer en administrationsavgift på 50kr + moms. Offentliga företag och grupper kan komma överens om en längre betalningsfrist. Vi föredrar betalning med leverantörsservice från NETS eller med kreditkort. Du kan också betala med FI-koder från den faktura som skickats.

Prenumerationer faktureras separat från konsulttjänster eller annat arbete.

Om ingen betalning görs i rätt tid, är standardräntan efter förfallodagen tillskrivet 2% per påbörjad månad.

Om en kund har betalat för mycket, till exempel genom dubbla betalningar etc., returnerar eMailPlatform normalt beloppet inom 14 arbetsdagar.

Vid utebliven betalning:

1:a påminnelse: Påminnelse om betalning

2:a påminnelse: All sändning från plattformen blockerad

3:e påminnelse: Återbetalning skickas för inkasso

5. Reklamation

Det är viktigt att kunden kontrollerar att systemet lever upp till det avtalade omedelbart efter att avtalet ingåtts. Om det system som eMailPlatform tillhandahåller inte lever upp till det avtalade, måste kunden omedelbart reklamera. Klagomålet måste vara skriftligt och måste innehålla en specifikation av de fel som påstås. Görs ej reklamationen strax efter att defekten har- eller borde ha konstaterats, bortfaller kundens rätt att göra defekten giltig. Det noteras att eMailPlatform tillhandahåller ett standardsystem.

eMailPlatform förbehåller sig rätten att avhjälpa felet om klagomålet är motiverat och inkommer inom skälig tid. Kunden kan inte göra anspråk på andra fordringar mot eMailPlatform och hindras därmed från att kräva ersättning av något slag. eMailPlatform AB är således varken ansvarig för direkta eller indirekta förluster till följd av felet.

6. Uppsägning och övriga villkor

Alla prenumerationer kan avslutas med 3 månaders varsel till slutet av den avtalade prenumurationsperioden. Uppsägning måste vara skriftlig och måste alltid bekräftas skriftligen via eMailPlatform. E-post accepteras som skriftligt kommunikationsmedel. Teckningsperioderna är individuella eftersom teckningstiden börjar den dag avtalet ingås. Om en kund ingår avtal den 14:e i månaden kommer abonnemanget löpa ut den 13:e efterföljande månad.

Vi förbehåller oss rätten att indexera prenumerationen årligt per 1 januari med nettoprisindex på maximalt 5%.

Prenumerationen kan alltid uppgraderas från dag till dag till ett större paket.

Nedgraderingar av prenumerationen följer uppsägningstiden. eMailPlatform förbehåller sig rätten att justera priserna med abonnemangets uppsägningstid. Allmänna prishöjningar meddelas via hemsidan och med nyhetsbrev.

eMailPlatform återbetalar inte förbetralt abonnemang, även om abonnemanget avslutas med omedelbar verkan. I händelse av operativa problem eller andra problem med att upprätthålla driften, kommer eMailPlatform inte att återbetala förbetalda abonnemang. eMailPlatform förbehåller sig rätten att säga upp ett abonnemang skriftligen utan motivering med ett års varsel till kunden. Vid uppsägning med ett års varning återbetalas förbetalda abonnemang över ett år till kunden. Om eMailPlatform avslutar avtalet på grund av kundens datakvalitet, utgivandet av SPAM eller utstationering av kampanjer som bryter mot några villkor eller lagar, har kunden inte rätt till någon återbetalning.

eMailPlatform förbehåller sig rätt, utan varsel, att stänga en prenumeration om en kund bryter mot eMailPlatforms villkor och/eller prenumurationsvillkor. eMailPlatform kommer att skicka en skriftlig motivering direkt efter abonnemanget är stängt. I de fall där en kund stör andra kunder i eMailPlatform anses detta som ett missbruk av eMailPlatforms tjänster. Missbruk kan när som helst resultera i avstängning och uppsägning av abonnemanget.

eMailPlatform är i alla avseenden suveräna i definitionen av ordet missbruk.

När prenumerationen avslutas raderas alla kunddata inom 30 dagar efter det att den sista prenumurationsperioden löpt ut. Kunden kan enligt Databehandlingsavtalet mellan parterna begära dokumentation för att detta har skett.

Om e-postmeddelanden skickas till fler mottagare än abonnemanget innehåller eller antalet kontakter överstiger det överenskomna maxbeloppet, uppgraderas prenumerationen automatiskt och en ny faktura, som dras av från föregående förbetalda prenumeration, överförs. I speciella fall kan det finnas en återbetalning av överskottsförbrukningen. Fakturering följer alltid prenumurationsperioden.

7. Användningen av eMailPlattform AB:s system

eMailPlattform tillhandahåller ett system där kunden kan skapa och skicka email- och sms-kampanjer till de kontakter som kunden lagligen fått tillstånd att skicka till. För att kunna skicka e-post med eMailPlatforms system måste kunden ha en lista över behörighetsbaserade opt-in-adresser eller bygga upp en lista själva via tjänsten i eMailPlattform. Genom att skicka e-post eller SMS-kampanjer med eMailPlattform garanterar kunden att kampanjens innehåll är sant och i enlighet med gällande lagstiftning. eMailPlattform förbehåller sig rätten att avbryta och ta bort en e-post eller SMS-kampanj som bryter mot gällande lag. Kampanjen måste överensstämma med svensk lag samt lagstiftning i mottagande land under alla omständigheter. eMailPlattform avstår från ansvar för direkta skador, indirekta skador eller tillfälliga skador som uppstår på grund av radering av en kampanj.

eMailPlattform är befriad från eventuella indirekta och/eller direkta påståenden som kan uppstå som en följd av att kunden använder systemet som tillhandahålls av eMailPlattform. Alla e-postmeddelanden som skickas måste innehålla alternativet att avregistrera. Vi rekommenderar att du använder en opt-out-möjlighet som inte innebär att kunden i fråga måste använda ett lösenord eller dylikt för att avbryta ytterligare e-postmeddelanden. Mottagare av e-postmeddelanden kommer automatiskt att bli avstängda i en feedback loop om mottagaren väljer ett e-postmeddelande som skräp, skräppost eller andra oönskade e-postmeddelanden och e-postmeddelandet mottas på e-postsystem som stöder feedback loops.

E-post mottagare avaktiveras automatiskt (avbruten) efter ett hårt avslag eller totalt tre mjuka avvisningar. Detta kallas också hårda och mjuka studsar.

Om mycket speciella villkor gäller, t.ex. om eMailPlattform används för intern kommunikation i ett företag kan opt-out-alternativen avmarkeras. Detta kräver att företaget använder en lämplig postserver som uppfyller ett antal specifika krav och att ett individuellt avtal har ingåtts med eMailPlattform AB.

Med hjälp av ett system som tillhandahålls av eMailPlattform tillåter kunden eMailPlattform att kopiera och / eller lagra användardata, innehåll, kontaktlistor och annan information. eMailPlattform använder inte användardata, kontaktlistor eller annan användarinformation för något annat syfte än det som följer av kundens instruktioner om databehandling och på intet sätt bryter mot privatlivet. All data som lagras på en server hos eMailPlattform AB för en viss kund hör till kunden. Inga andra parter, förutom kunden själv och eMailPlattform AB, har tillgång till lagrade data.

eMailPlattform ABs servrar ligger fysiskt delvis i Köpenhamn i ett prisbelönt TIER-III + datacenter med ISO 22301 (Business Continuity Management) och ISO 27001 (Information Security Management) ackreditering. Dessutom finns eMailPlattform-servrar i Googles europeiska datacenter, som beskrivs under punkt 12. Serverdrift.

Obligatoriskt krav på tydlig identifiering av avsändare av e-post

Avsändare av e-postmeddelanden måste tydligt visas av alla e-postmeddelanden som skickas av våra kunder.

Följande uppgifter är obligatoriska och måste anges i alla e-postmeddelanden:

- Det juridiska namnet
- Den geografiska adressen
- E-postadressen till företaget som skickar e-postmeddelanden.

Följande information rekommenderas men är frivillig: Företagets VAT-nummer och företagets telefonnummer.

Ovanstående information måste läggas till i kontaktlistan som används för kampanjer.

Underlåtenhet att följa de obligatoriska kraven för identifiering kan resultera i uppsägning av din prenumeration med eMailPlatform AB.

8. Antispampolicy

eMailPlatform AB är en certifierad e-postmarknadsförare och har en nolltoleransspampolicy. Kunden får inte använda en tjänst som tillhandahålls av eMailPlatform för att skicka ut spam. Om vi upptäcker att SPAM skickas ut ur ditt konto, stängs det omedelbart utan återbetalning av återstående prenumerationsperiod. Spam definieras som oönskad massa e-post (dvs. e-post för marknadsföring eller försäljning) till personer med vilka du inte har ett affärsförhållande eller som inte har anmält (registrerat) din e-postlista. Det är kunden som ansvarar för all importerad data, antingen genom systemets importfunktioner, genom XML API (integreringar) eller andra standardintegrationer.

Kunden accepterar att följa alla antispam-, anti-phishing- och relaterade lagar som är tillämpliga på kundens verksamhet, både i hemlandet och i länder där verksamheten bedrivs. Det är olagligt att skicka e-post till adresser som har skördats (till exempel från en automatisk skanning av en webbplats) och prenumerationen avslutas med omedelbar verkan om eMailPlatform används för att skicka e-post till sådana adresser. Se även riktlinjerna från våra certifieringsinstitut längst ner i detta dokument.

9. Ansvarsfriskrivning

Kunden ansvarar för lagligheten av allt material som används tillsammans med eMailPlatform ABs system. eMailPlatform tillåter endast användning av material som överensstämmer med svensk lag, med undantag för pornografiskt, oetiskt eller annat kontroversiellt material, som endast får användas efter föregående överenskommelse med eMailPlatform AB.

Bedömningen av huruvida innehållet är så kontroversiellt att prenumerationen avslutas med omedelbar verkan görs fullständigt av eMailPlatform AB. Vid uppsägning av abonnemanget med omedelbar verkan har eMailPlatform AB inget ansvar gentemot kunden.

eMailPlatform AB ansvarar inte för förluster till följd av indirekt skada och följdskador, inklusive förlust av förväntat resultat, förlust av data eller återställande, förlust av goodwill, förlust i samband med betalningsöverföringar, teknisk uppdelning, obehörig åtkomst, felaktig inställning eller annan liknande följdskada, i samband med användningen av system, produkter, tjänster eller information som tillhandahålls av eMailPlatform.

eMailPlatform AB är inte heller ansvarig för förlust på grund av brist på funktioner i systemet, oavsett om eMailPlatform har informerats om möjligheten till en sådan förlust, och om eMailPlatform kan klandras för förlusten på grund av utvisad försumlighet eller liknande.

eMailPlatform AB är inte ansvarig för förluster som orsakats av force majeure, inklusive lagar, förordningar, regleringsåtgärder eller liknande, bristande strömförsörjning, bristande telekommunikation, brand, rökskada, explosion, vattenskada, vandalism, inbrott, terror eller sabotage, strejk, lockout, bojkott eller blockad. Detta gäller även om eMailPlatform AB är en part i konflikten, och även om konflikten endast påverkar delar av eMailPlatforms funktioner.

10. Sekretess

eMailPlatform ABs anställda, inklusive underleverantörer och konsulter, har en sekretessplikt avseende information om kundrelationer och relationer med kundens underleverantörer, vilka eMailPlatforms anställda känner till i uppdragsprocessen.

Information som kallas allmän kunskap eller annan allmänt tillgänglig kunskap regleras inte av konfidentialitetsplikten.

Konfidentialitetsplikten skall betraktas som livstids gällande. Konfidentialitetsplikten upphör inte när kundrelationen slutar.

11. Referenser

eMailPlatform AB måste, utan begränsning, använda kunder som referens i marknadsföringen av eMailPlatform. Den typiska applikationen kommer att vara med en logotyp på eMailPlatform.com och eventuellt en case story. Om ett citat från en kund används kommer detta endast att lämnas in för godkännande.

Om kunden inte vill användas som marknadsföringsreferens måste det anmälas skriftligt till eMailPlatform. Naturligtvis kommer vi att respektera denna önskan.

12. Serveroperation

eMailPlatform AB strävar efter att se till att alla system är tillgängliga 24 timmar om dygnet året runt. eMailPlatform AB har dock rätt att avbryta driften när underhåll eller andra tekniska villkor gör det nödvändigt. Sådana avbrott meddelas så långt som möjligt i god tid. Schemalagda kampanjer som sammanfaller med sådana avbrott kommer att skickas omedelbart efter avbrottet om kampanjen inte har flyttats av kunden.

Vårt datacenter ligger fysiskt på servrar hos vår världsomspännande och prisbelönta datapartner Sentia Solutions A / S i Köpenhamn. På grund av de många internationella fibrerna i Köpenhamn kan 80% av Europas BNP nås inom bara 30 millisekunder.

De viktigaste faciliteterna på denna plats är:

- Colocation i skåp, burar och privata utrymmen
- Snabbt installerade Cross Connects
- Privat tillgång till Azure och AWS
- 100% förnybar energi
- 24/7 dedikerat stöd

Datacentret övervakas 24-7 av CCTV och säkerhetspersonal. Det finns omfattande åtkomstkontroll, inklusive fällor, kontaktlösa nyckelkort och biometriska läsare. Dessutom är våra system värd via Googles europeiska datacenter, vilket garanterar stabil drift och maximal säkerhet i en back-to-back-överenskommelse med Google Cloud.

13. Plats

Eventuell tvist på grundval av detta avtal ska lösas enligt svensk lag genom skiljeförfarande. (Lag (1999:116) om skiljeförfarande)

14. Certifieringsvillkor

eMailPlatform AB är bland annat certifierad av SuretyMail och Certified Sender Alliance, varför följande europeiska och internationella villkor måste accepteras med hjälp av vår lösning.

a. E-postmeddelanden skickas endast till mottagare som har samtyckt till att få dessa e-postmeddelanden eller har ett affärsförhållande med avsändaren i enlighet med marknadsföringslagen §19 och dataskyddslagen . Med andra ord skulle det innebära att mottagaren måste ha gett sitt samtycke till att nyhetsbrev skickas.

b. Samtycke att ta emot annonser via e-post eller annan digital kommunikation måste ges separat. Mottagarna måste ge sitt samtycke aktivt och genom en medveten åtgärd. Fyllda fält får inte användas. Samtycke kan inte ingå i andra uttalanden (till exempel godkännande av villkoren). Det betyder också att du i ett inköpsflöde har du inte förhandsvalt "Ja tack" för nyhetsbrev.

Alla webbformulär i eMailPlatform följer detta.

c. Avsändaren av en postkampanj måste anges tydligt i e-postmeddelandet. Se även punkt 7: Obligatoriska krav för en tydlig identifiering av avsändaren av e-post.

eMailplatform hjälper gärna till att skapa detta som en del av vårt gratis support, inklusive:

- Namn och adress till avsändaren, Org.nummer, kontaktinformation, minst ett giltigt telefonnummer eller ett elektronisk kontaktformulär och e-postadress
- d. Alla e-postmeddelanden måste innehålla ett alternativ att återkalla tillståndet att skicka e-postmeddelanden. Avsnittet av e-postmeddelanden måste vara möjligt för mottagaren, utan att mottagaren tillhandahåller ytterligare information (till exempel inloggning / lösenord). Avsnittet måste behandlas omedelbart och behandlas omedelbart och automatiskt via eMailPlatform.
- f. Varken avsändaren eller den kommersiella instansen bakom e-postmeddelandet får vara dold från mottagaren i t.ex. e-postrubriken eller vald ämnesrad. Detta händer när rubriken och ämnesraden sammanställs på ett sådant sätt att mottagaren inte klart kan se igenom e-postinnehåll innan e-postmeddelandet öppnas och läses.
- g. För att skicka e-post eller annan digital kommunikation till mottagare som har gått in på din webbplats via länkar eller sponsrat samarbete, måste du alltid se till att få specifika åtaganden.

4. Aktuell information om våra specifika och pågående åtgärder i samband med dataskyddslagen och GDPR finns på vår hemsida under en separat flik för

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

Senast uppdaterat: 19.07.12