

Vilkår

eMailPlatform er en dansk email marketing og dialogplatform – 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 ApS, er denne bindende. Kunden erhverver en ikke- overdragelig, ikke-eksklusiv og tidsubegrænset brugsret til at benytte et system leveret af eMailPlatform ApS i henhold til de vilkår og abonnementsbetingelser, som eMailPlatform ApS udstikker. Aftalen om brug af systemet giver dermed ikke ejerskab over systemet. Al ejendomsret forbliver hos eMailPlatform ApS eller dets tredjeparts leverandører.

Kunden er forpligtiget til selv at holde eMailPlatform ApS informeret om ændringer, således at adresseoplysninger, kontaktoplysninger og faktureringsoplysninger altid er valide.

Kunden erklærer sig ved indgåelse af aftalen enig i eMailPlatform ApS vilkår, abonnementsbetingelser, anti-spam politik og certificeringsvilkår. eMailPlatform ApS forbeholder sig ret til at foretage ændringer i både vilkår og abonnementsbetingelser uden forudgående varsel.

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

eMailPlatform ApS er for nuværende godkendt som databehandler af det offentlige. Det betyder, at vi må opbevare personfølsomme data som f.eks. personnumre i sammenhæng med identificerbare personoplysninger.

Abonnementsbetingelser

Priser fremgår af <https://emailplatform.com/da/priser/>.

Alle priser er abonnementspriser pr. måned i DKK ekskl. moms.

eMailPlatform ApS forbeholder sig ret til, ikke at oprette abonnementet, før der er betalt online, eller eMailPlatform ApS har modtaget den påkrævede information til fremsendelse af faktura.

Prøveabonnementer oprettes straks efter godkendelse af de indtastede oplysninger.

Abonnementerne

Vi har fri support på alle abonnementer. Med fri support forstås, at vi over telefon, e-mail og online chat, uden beregning, vejleder om systemet. eMailPlatform indeholder mange avancerede funktioner, hvor det er vanskeligt at yde support, uden indgående kendskab til den enkelte kundes data. Her vil vore Professional Services team kunne træde til, og hjælpe der hvor normal support slutter. eMailPlatform vurderer suverænt fra sag til sag, hvornår opgaven ikke længere kan betegnes som værende dækket af fri support.

Vi tilbyder også, mod fakturering for medgået tid, at tilrette formularer, ændre design mv. Det koster 1000 kr. ekskl. moms pr. time og vi indgår altid en særskilt aftale, inden vi påbegynder arbejde mod betaling.

På de 2 mindste abonnementer står der diskret i bunden af alle udsendte mails: "Udsendt med eMailPlatform". På alle øvrige abonnementer kan teksten fravælges.

Support udenfor normal åbningstid kan tilkøbes for 2000 kr. ekskl. moms pr. påbegyndt time.

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

Betaling

På mail fremsendes faktura kvartalsvis forud med otte dages betalingsfrist. Ved fremsendelse af faktura per post tillægges et administrationsgebyr på kr. 30 + 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 vil altid faktureres særskilt fra evt. konsulentydelse eller andet arbejde.

Manglende rettidig betaling medfører tilskrivning af morarente efter forfaldsdato med 2% pr. påbegyndt måned.

I tilfælde hvor eMailPlatform returnerer beløb, f.eks. ved dobbelte indbetalinger o. lign, vil returneringen normalt ske indenfor 14 hverdage.

Reklamation

Det er vigtigt, at kunden undersøger, om systemet lever op til det aftalte i umiddelbart forlængelse af aftalens indgåelse. Skulle det system, som eMailPlatform ApS stiller til rådighed, ikke leve op til det aftalte, så skal kunden straks reklamere. Reklamationen skal være skriftlig, og den skal indeholde specifikation af de mangler som gøres gældende. Reklameres der ikke straks efter af manglen er eller burde være konstateret, bortfalder kundens ret til at gøre manglen gældende. Det bemærkes at eMailPlatform leverer et standardsystem.

Ved en berettiget rettidig reklamation forbeholder eMailPlatform ApS sig retten til at afhjælpe manglen. Kan afhjælpning ikke ske inden for rimelig tid, og er manglen væsentlig, kan kunden ophæve aftalen. Er manglen ikke væsentlig kan kunden kræve forholdsmæssigt afslag i abonnementet indtil afhjælpning er sket. Kunden kan i intet tilfælde kræve erstatning, hverken for direkte eller indirekte tab.

Opsigelse & øvrige vilkår

På alle abonnemeter er der tre måneders skriftlig opsigelse til udgangen af en måned. En opsigelse skal bekræftes skriftligt af eMailPlatform ApS.

Vi har individuelle abonnementsperioder, idet en abonnementsperiode starter den dag, der bliver indgået aftale. Hvis en kunde indgår aftale den 14. i måneden så løber abonnementet til den 13. i den efterfølgende måned og resten af opsigelsesperioden.

Abonnementet reguleres ikke automatisk til en mindre eller større pakke. Abonnementet kan altid, af kunden, opgraderes til en større pakke fra dag til dag. Nedgradering af abonnementet følger opsigelsesvarslet.

eMailPlatform ApS forbeholder sig ret til at justere priserne med abonnementsperiodens varsel. Med varsel forstås ændring på eMailPlatform.dk.

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

forudbetalt abonnement.

eMailPlatform ApS forbeholder sig ret til at opsigse et abonnement uden begrundelse med et års skriftlige varsel overfor kunden. Ved opsigelse med et års varsel vil eventuel resterende del af forudbetalt abonnement blive tilbagebetalt til kunden. Sker eMailPlatforms opsigelse grundet kundens datakvalitet, udsendelse af SPAM, udsendelse af kampagner der strider mod vilkår eller lovgivning, er kunden ikke berettiget til nogen form for tilbagebetaling.

eMailPlatform ApS forbeholder sig ret til, uden varsel, at lukke et abonnement, hvis kunden har overtrådt eMailPlatform ApS's vilkår og/eller abonnementsbetingelser. eMailPlatform ApS vil i umiddelbar forlængelse af lukning af abonnementet fremsende en skriftlig begrundelse for lukningen. I de tilfælde, hvor en kunde generer andre kunder hos eMailPlatform ApS, betragtes dette som misbrug af eMailPlatform ApS's ydelser. Misbrug kan til enhver tid medføre lukning samt opsigelse af abonnementet. eMailPlatform ApS er, i ethvert henseende, suveræne i definitionen af ordet misbrug.

Hvis eller når en af parterne opsiger aftalen vil eMailPlatform varsle kunden at alle data slettes senest 30 dage efter abonnementsperiodens udløb. Normalvis slettes ingen data uden kundens aktive tilkendegivelse. Kunden kan ønske at bevare data som et passivt abonnement på specielle vilkår.

Fortsættes anvendelsen af abonnementet, efter kunden har ønsket abonnementet stoppet, vil abonnementet automatisk blive aktiveret igen på normale vilkår.

I tilfælde hvor kunden sender flere mails end abonnementet berettiger til, dette kan i særlige tilfælde med mange forbundne abonnementer lade sig gøre, vil eMailPlatform justere den forud fakturerede mailvolumen ud fra vægtet gennemsnit af tidligere perioder. Mailvolumen justeres indenfor rimelig perioder, og der kan forekomme tilfælde af bagudrettet fakturering – dog alene et kvartal bagud.

For SMS priser og pakker kan eMailPlatform ApS foretage uvarslede prisændringer. Allerede forudbetalte SMS Credits, kan forholdsmæssigt nedjusteres i tilfælde af voldsomme prisudsving på SMS beskeder. Disse særlige vilkår gælder alene for SMS beskeder og Credits, men på tværs af lande, hvor netop vilkårene for SMS prissætning varierer meget.

Brugen af eMailPlatform ApS's system

eMailPlatform ApS stiller et system til rådighed, der giver kunden mulighed for at

oprette og sende e-mail- og SMS kampagner, hvorved indhold distribueres til de kontakter, som kunden lovligt har indhentet tilladelse til at sende til. Benytter kunden et system hos eMailPlatform ApS til at udsende e-mails, skal kunden have en etableret en liste over permission-baserede opt-in e-mailadresser eller opbygge en liste selv via en tjeneste hos eMailPlatform ApS. Ved at udsende en e-mail- eller SMS kampagne via det system, som eMailPlatform ApS stiller til rådighed, garanterer kunden, at indholdet i kampagnen er sandt og i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Brugen af eMailPlatform ApS' system er betinget af, at kunden accepterer nærværende vilkår samt [Databehandleraftalen](#).

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

Det er Kundens eget ansvar at sikre, at enhver brug af personoplysninger, herunder såvel almindelige personoplysninger (herunder enhver form for information om en identificeret eller identificerbar registreret fysisk person) og følsomme personoplysninger (herunder racemæssig eller etnisk baggrund, politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning, fagforeningsmæssige tilhørsforhold og oplysninger om helbredsmæssige og seksuelle forhold eller seksuelle orientering, genetiske data og biometriske data) sker i overensstemmelse med de til enhver tid gældende Persondataretlige regler.

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

Alle e-mails, som sendes, skal indeholde en afmeldingsmekanisme. Hvad angår e-mail opt-out, som er anbefalet af eMailPlatform ApS (i overensstemmelse med de fleste e-mailmarketingslove), bør dette ikke kræve, at modtageren bruger et login og password for at afmelde sig fra at modtage yderligere e-mails. Modtagere af e-mails (sendt via en tjeneste stillet til rådighed af eMailPlatform ApS) vil automatisk blive afmeldt af et "feedback loop", hvis modtageren markerer en e-mail som junk, spam eller andre uønskede mails, når e-mailen er modtaget på e-mail systemer, som understøtter feedback loops.

Modtagere af e-mails (sendt via en tjeneste stillet til rådighed af eMailPlatform ApS)

deaktiveres automatisk (afmeldes) efter forekomst af én hård afvisning eller i alt tre bløde afvisninger. Dette betegnes også som hard- og soft bounces.

Hvis helt særlige forhold gør sig gældende, f.eks. hvis eMailPlatform anvendes som et internt kommunikationsredskab 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 ApS, giver kunden eMailPlatform ApS tilladelse til at kopiere og/eller lagre brugerdata, indhold, kontaktlister og andre oplysninger. eMailPlatform ApS vil ikke benytte brugerdata, lister over kontaktpersoner eller andre brugeroplysninger til noget formål, der 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 står i København i et multi-prisbelønnede TIER-III+ datacenter med ISO 22301 (Business Continuity Management) og ISO 27001 (Information Security Management) akkreditering.

Obligatorisk krav til en tydelig identifikation af afsender af e-mails

Identifikation af e-mail afsenderen skal tydeligt fremgå i alle e-mails som kunden sender. Følgende oplysninger er obligatoriske og skal angives i alle e-mails:

- Det juridiske navn på den virksomhed, der sender e-mails.
- Den geografiske adresse på den virksomhed, der sender e-mails.
- E-mailadressen til den virksomhed, der sender e-mails.

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

Følgende oplysninger anbefales, men er frivillige:

- Virksomhedens CVR-nummer.
- Virksomhedens telefonnummer.

Anti-spam politik

eMailPlatform ApS er en certificeret e-mail marketing udbyder. eMailPlatform ApS har en nul-tolerance spampolitik. Kunden må ikke benytte en tjeneste leveret af eMailPlatform ApS til at udsende spam.

Såfremt eMailPlatform ApS konstaterer, at der er udsendt SPAM, vil din konto øjeblikkeligt blive lukket uden nogen form for tilbagebetaling af den resterende abonnementsperiode. Spam er defineret som uopfordrede masse e-mails (dvs. e-mails til markedsføring eller salgsformål) til personer, med hvem du ikke har en forretningsforbindelse, eller som ikke har anmodet om (tilmeldt sig) din adresseliste. Det er alene kunden, der har ansvaret for importeret 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, stat, føderalt eller internationalt jurisdiktioner, hvor kunden bor og gør 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 ApS system anvendes til at sende e-mails til sådanne adresser.

Se endvidere retningslinjerne fra vore certificeringsinstitutter nederst i dette dokument.

Ansvarsfraskrivelse

Kunden har selv ansvaret for lovligheden af alt materiale benyttet i forbindelse med brugen af eMailPlatform ApS' system. eMailPlatform ApS tillader alene brug af materiale, der ikke er i strid med bestemmelser i den danske lovgivning, dog med undtagelse af pornografisk, uetisk eller andet kontroversielt materiale, som alene må bruges efter forudgående aftale med eMailPlatform ApS.

Vurderingen af, om indholdet defineres som værende så kontroversielt, at abonnementet vil blive ophævet med øjeblikkelig virkning, foretages enerådigt af eMailPlatform ApS. Ved ophævelse af abonnementet med øjeblikkelig virkning ifalder eMailPlatform ApS ikke overfor kunden erstatningsansvar af nogen art.

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 ApS.

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

eMailPlatform ApS er ikke ansvarlig for tab, der skyldes force majeure, herunder lov forskrifter, myndighedsforanstaltninger eller lignende, svigtende strømforsyninger, svigtende telekommunikation, brand, røgskade, eksplosion, vandskade, hæværk, 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 eMailPlatform ApS's funktioner.

Tavshedspligt

eMailplatform ApS' ansatte, inklusive underleverandører og konsulenter, har tavshedspligt med hensyn til oplysninger vedrørende kundeforhold og forhold hos kunders underleverandører, som eMailPlatform ApS's 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.

Referencer

eMailPlatform ApS må ubegrænset publicere kunder som en reference i markedsføring af eMailPlatform ApS. Den typiske anvendelse vil være med et logo på eMailPlatform.dk og evt. En case historie. Såfremt der anvendes et citat fra en kunde, vil dette naturligvis først blive forelagt til godkendelse.

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

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 at kunden.

Vores datacenter befinder sig på servere i København hos den verdensomspændende og, prisvindende datapartner interxion. 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

Som kunde hos eMailPlatform kan du derfor være helt rolig i forhold til sikkerheden af din data – både fysisk og virtuelt. Du behøver aldrig være bekymret for at løbe tør for plads eller strøm.

Datacentret er overvåget 24-7 af CCTV og sikkerhedsfolk. Der er mange adgangsbarrierer, inklusiv fælder, kontaktløse key-cards og biometriske læsere.

Det er muligt at læse mere om datacentre hos Wikipedia, på engelsk (der henvises til artiklen uden nogen former for ansvar): http://en.wikipedia.org/wiki/Data_center

Værneting

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

Anti-spam politik og Certificeringsvilkår

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

- a) E-mails sendes kun til modtagere, der har givet deres samtykke til at modtage disse e-mails i henhold til § 7, stk 2, nummer 3 UWG (lov om illoyal konkurrence) – (opt-in) – eller har et forretningsmæssigt forhold til annoncøren, og betingelserne i henhold til artikel 13 § 2 i

Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EU om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation er opfyldt. Det vil med andre ord sige, at modtageren skal have givet sit samtykke til udsendelse af nyhedsbreve.

- b) Det samtykke til at modtage reklamer via e-mail skal gives særskilt. Modtageren skal enten klikke / markere en boks eller på anden måde give en forholdsvis klar erklæring om samtykke til at modtage reklamer via e-mail. Denne erklæring kan ikke være en del af andre erklæringer (såsom at acceptere vilkår og betingelser.). Alle web-forms i eMailPlatform overholder dette.
- c) Modtagerne skal give deres samtykke aktivt gennem en bevidst handling. Pre-klikket / præ markeret felt må ikke anvendes. Det vil sige, at du i f.eks. et købsflow IKKE må have forud valgt Ja tak til nyhedsbrev.
- d) Ordregiveren, der betyder den ordregivende partner for afsenderen af en reklame skal være klart genkendelig. Hver sendt e-mail skal indeholde en let mærkbar 'Om os', enten i teksten eller gennem et direkte link. 'Om os' afsnit skal indeholde følgende oplysninger (vi hjælper u/b med opsætningen af dette):
 - a. navn og adresse på afsenderen, for juridiske enheder ud over navn og adresse den juridiske form af den enhed, repræsentanten og Commercial Registry, Association Registry, Partnership Registry eller andelsselskab Registry de er registreret hos, samt et passende registreringsnummer.
 - b. kontaktoplysninger, mindst et gyldigt telefonnummer eller en elektronisk kontakt formular, samt e- mailadresse og
 - c. hvis der er en merværdiafgift identifikationsnummeret i henhold til § 27a i Value Added Tax Act eller en virksomhed identifikationsnummeret i henhold til § 139C af skattelovgivningen, skal dette nummer oplyses. Yderligere nå oplysningsforpligtelser, for eksempel i henhold til § 5, stk 1, i Telemedia Act (Telemediengesetz-TMG) forblive urørt
- e) Hver e-mail skal indeholde en mulighed for at ophæve tilladelsen til at sende yderligere e-mails. Afbestilling skal være muligt for modtageren, uden at vide adgangsdata (såsom login / password). Afmeldinger skal behandles omgående (behandles automatisk omgående af eMailPlatform).
- f) Hverken afsender eller kommercielle karakter af meddelelsen kan tildækket eller skjult i header eller motivet overskriften på e-mail. Tilslører eller skjule finder sted, når header og emneoverskriften er sammensat på en sådan måde, at modtageren ikke kan få nogen eller kan få kun vildledende oplysninger om den faktiske identitet af afsenderen eller den

kommercielle karakter af meddelelsen, før meddelelsen åbnes og læses.

- g) Når du bruger e-mailadresser, afsenderen eller dennes kunder fra tredjeparter, afsenderen eller hans kunde er forpligtet til at sørge for, før reklamen træffes foranstaltninger, at kun modtagere der har givet deres samtykke i henhold til disse kriterier er sendt, et samtykke til, at der ikke kun henviser til forsendelser afsendt af en tredjemand, men også af afsenderen selv eller afsenderens kunde.
- h) Indhentning af adressedata for tredjemand (f.eks. gennem samarbejde sponsoreret) bør være transparent for brugeren. Mere, bør behandle data hentet på en sådan måde kun bruges til en forsendelse, hvis
 - a. de selskaber, hvor adressen data genereres blev opkaldt individuelt, gennemsigtig og kategoriseret af industrien, og
 - b. adgang til listen over virksomheder var klart muligt og nemt for brugerne, og
 - c. antallet af virksomheder eller personer, for hvem adressedata blev indsamlet reduceres på en måde, der udelukker videregivelse af brugerdata til en urimeligt stor kreds af tredjemand og som gør det muligt for brugeren at nemt forstå konsekvenserne og omfanget af hans samtykke som godt for nemt at kontrollere den juridiske håndtering af sine data.



eMailPlatform, Nørregade 12a, 6600 Vejen, Danmark

+45 72 44 44 44

support@emailplatform.com

© Copyright 2011-2018 - eMailPlatform.com