

Version: 1. februar 2023

De Tjenestespecifikke Vilkår og Betingelser for en bestemt tjeneste gælder udelukkende i det omfang, Kunden bruger den identificerede Tjeneste. Derfor er Kundens brug af Tjenesterne underlagt Kundens overholdelse af disse Tjenestespecifikke Vilkår og Betingelser.

## 1. Vilkår og Betingelser OTT, sociale medier og push-tjenester

1.1 OTT, sociale medier og push-tjenester giver Kunden mulighed for at kommunikere, dele oplysninger med og vedrørende individuelle Slutbrugere ved hjælp af OTT, sociale medieapplikationer og/eller push-meddelelser i appen. Det er udelukkende Kundens ansvar at sikre, at kommunikationen, de oplysninger der er indhentet og sendt til Slutbrugeren, er tilstrækkeligt sikrede og beskyttede, og at Kunden har indhentet det påkrævede informerede samtykke fra hver enkelt Slutbruger eller har et lovligt grundlag før behandling eller overførsel af eventuelle oplysninger fra den pågældende Slutbruger ved hjælp af OTT, sociale mediekanaler eller push-meddelelser. CM.com har intet ansvar i denne henseende, og CM.com tilvejebringer (adgang til) OTT, sociale medier og push-tjenester og alle oplysninger "som de er og forefindes" og "som tilgængelige".

1.2 Vilkårene og betingelserne for de organisationer, der leverer de forskellige OTT, sociale medieplatforme og tjenester, der er integreret i tjenesten, gælder for kundens brug af tjenesten. Det er Kundens ansvar at sikre overholdelse af disse generelle vilkår og betingelser samt gældende lovgivning. Kunden skal fritage, forsvare og holde CM.com og dets tilknyttede selskaber skadesløs for og mod alle forpligtelser, tab, skadeserstatninger, krav, sanktioner, bøder og omkostninger (herunder rimelige juridiske omkostninger), der opstår som følge af, at Kunden ikke overholder de vilkår og betingelser, der gælder for Kundens brug af OTT, sociale medier og push-tjenester.

## 2. Vilkår og betingelser WhatsApp Business Solution

I tilfælde af, at WhatsApp Business Solution er en del af den tjeneste, der leveres til Kunden i henhold til aftalen, gælder følgende betingelser, og Kunden accepterer hermed ubetinget vilkårene for WhatsApp Business Solution: [www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms](https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms). Uanset om andet måtte fremgå af aftalen, er leveringen af WhatsApp Business Solution udtrykkeligt betinget af det positive resultat af og godkendelse fra CM.com efter CM.coms kundescreeningsprocedure (Kend din kunde eller "Know your Customer, KYC"), onboarding, screening og accept af Kunden af WhatsApp. I tilfælde af, at CM.com og/eller WhatsApp ikke godkender og/eller accepterer Kunden, skal aftalen om levering af WhatsApp Business Solution være ugyldig. I forbindelse med Kundens brug af WhatsApp Business Solution må Kunden ikke tildele eventuel tredjepartstjenesteudbyder (herefter benævnt "uafhængig softwareleverandør" og/eller "ISV" (Independent Software Vendor)) adgang til WhatsApp Business-kontoen tilhørende Kunden og/eller Kundens WhatsApp Business-trafik, medmindre Kunden og ISV har underskrevet WhatsApp ISV-vilkårene. CM.com forbeholder sig retten til øjeblikkeligt at suspendere Kundens brug af WhatsApp Business Solution i tilfælde af, at Kunden giver adgang til og/eller ansætter en ISV uden forudgående accept af ISV-vilkårene af Kunden og ISV'en, og godkendelse af ISV'en af WhatsApp. Hvis Kunden har til hensigt at ansætte eller har ansat en ISV, skal Kunden omgående underrette CM.com, tilvejebringe oplysningerne om ISV'en, som der med rimelighed anmodes om, samt

overholde WhatsApp ISV-vilkårene.

### 3. Vilkår og Betingelser for RCS Business Messaging

I tilfælde af at RCS Business Messaging er en del af den tjeneste, der leveres til Kunden i henhold til aftalen, gælder følgende betingelser, og Kunden accepterer hermed ubetinget vilkårene for RCS Business Messaging: <https://developers.google.com/business-communications/rcs-business-messaging/support/tos>. Uanset om andet måtte fremgå af aftalen, er leveringen af RCS Business Messaging udtrykkeligt betinget af det positive resultat af og godkendelse fra CM.com efter CM.coms kundescreeningsprocedure (Kend din Kunde eller "Know your Customer, KYC"), onboarding, screening og accept af unden af Jibe Mobile Inc. (et helejet datterselskab af Google LLC). I tilfælde af at CM.com og/eller Jibe ikke godkender og/eller accepterer Kunden, skal aftalen om levering af RCS Business Messaging være ugyldig. Kundens RCS Business Messaging-trafik kan behandles af Jibe Mobile Inc. Kunden skal indhente og opretholde eventuelle påkrævede samtykker, der er nødvendige for at tillade behandlingen af Personoplysninger i henhold til vilkårene for RCS Business Messaging af Jibe Mobile Inc. Kunden skal præsentere eller stille en nøjagtig, juridisk overensstemmende, databeskyttelsespolitik og vilkår for Kundens Slutbrugertjenester, der er forbundet med RCS Business Messaging, til rådighed for hver Slutbruger (i forbindelse med RCS Business Messaging). En sådan databeskyttelsespolitik og/eller vilkår skal (i) sikre, at Slutbrugeren bemyndiger Jibe til at udføre Databehandlingsaktiviteter, der er påtænkt i henhold til vilkårene for RCS Business Messaging, og (ii) ikke stride imod eller erstatte vilkårene for RCS Business Messaging på nogen måde.

### 4. Vilkår og betingelser for Apple Messages for Business

I tilfælde af, at Apple Messages for Business er en del af den tjeneste, der leveres til Kunden i henhold til aftalen, gælder følgende betingelser, og Kunden accepterer hermed ubetinget brugsvilkårene for Apple Messages for Business Register: [https://register.apple.com/resources/tou/register\\_en.html](https://register.apple.com/resources/tou/register_en.html). Uanset om andet måtte fremgå af aftalen, er leveringen af Apple Messages for Business udtrykkeligt betinget af det positive resultat af og godkendelse fra CM.com efter CM.coms kundescreeningsprocedure (Kend din Kunde eller "Know your Customer, KYC"), onboarding, screening og accept af Kunden af Apple Inc. I tilfælde af, at CM.com og/eller Apple ikke godkender og/eller accepterer Kunden, er aftalen om levering af Apple Messages for Business ugyldig.

### 5. Yderligere vilkår og betingelser for taletjenester

5.1 Kunden erklærer og garanterer, at denne vil afstå fra: (i) at bruge taletjenesterne til andet end normal brug som tilsigtet af CM.com (v) at etablere forbindelser i stor skala til salgsnumre eller tjenester, (vi) samt enhver handling som følge af hvilken betalinger, der skyldes CM.com, begrænses uretmæssigt.

5.2 CM.com er forpligtet til at gøre sig rimelige bestræbelser på at muliggøre interoperabilitet af Tjenester for at gøre telefonnumre tilgængelige fra så mange netværk som muligt. CM.com er dog afhængig af interoperabiliteten af Tjenester fra operatør(er) i hvert land med henblik på end-to-end forbindelse. CM.com garanterer og erklærer ikke, at alle telefonnumre fra alle netværk vil være tilgængelige til enhver tid.

5.3 Kunden skal sende de korrekte oplysninger med hensyn til det sted, hvor opkaldet indledes/oprettes ("den opkaldende" eller "Afsender-id") med hvert opkald, der sendes gennem CM.coms platform via Kundens forbindelse. Tilbageholdelse af de faktiske placeringsoplysninger - forsætligt eller utilsigtet - anses under alle omstændigheder, men i hvert fald i tilfælde af forsøg på at

reducere omkostninger, for at være urimelig brug af tjenesten af kunden, og er strengt forbudt. I dette tilfælde kan CM.com træffe øjeblikkelige forholdsmæssige foranstaltninger, herunder, men ikke begrænset til, pålæggelse af et ekstragebyr og afbrydelse af Tjenesten.

## 6. CM Sign

### 6.1 Definitioner

Betegnelserne, der anvendes i dette kapitel og i disse vilkår og betingelser, defineres og har den betydning, som er angivet i denne bestemmelse.

**Certificeringsmyndighed:** En organisation, der er ansvarlig for oprettelse, udstedelse, tilbagetrækning og administration af Certifikater. GMO GlobalSign, Ltd. er Certificeringsmyndigheden.

**Certifikat:** Den elektroniske fil, der udstedes af Certificeringsmyndigheden, og som indeholder identifikationsoplysningerne for indehaveren af Certifikatet og en kryptografisk nøgle til bekræftelse af den elektroniske underskrift, som den anvendes til.

**Digital Underskrift:** Data i elektronisk form, der er vedhæftet eller logisk forbundet til Dokumentet, og som bruges af Slutbrugeren til at underskrive et Dokument.

**Dokument(er):** Kundens Dokumenter, der tilbydes digitalt til Slutbrugere ved hjælp af Tjenesten til godkendelse eller underskrift ved hjælp af en Digital Underskrift.

### 6.2 Tjeneste

a) Tjenesten giver Kunden mulighed for at sende Dokumenter, der kan underskrives elektronisk af Slutbrugere ved hjælp af en Digital Underskrift, der oprettes ved hjælp af Certifikatet.

b) Kunden er ansvarlig for at sende Dokumenter til de relevante Slutbrugere. Når Slutbrugeren har accepteret Brugervilkårene og -Betingelserne, får Slutbrugeren adgang til Dokumentet. Afhængigt af Kundens anmodning vil Slutbrugeren blive bedt om at læse, godkende og/eller underskrive Dokumentet elektronisk med initialer eller underskrift.

### 6.3 Udførelse af tjenesten

a) Til udstedelse af den digitale underskrift bruger CM.com Certifikatet, der blev udstedt af Certificeringsmyndigheden Globalsign til CM.com B.V. CM.com bruger dette Certifikat til udstedelse af den digitale underskrift.

b) Den digitale underskrift skal knyttes til CM.com-Certifikatet og Dokumentet med en offentlig nøgle og identitetsoplysninger.

c) CM.com bestræber sig på at levere Tjenesten til Kunden i overensstemmelse med beskrivelsen af Tjenesten og med den fornødne omhu.

### 6.4 Kundens forpligtelser

a) Uden at dette berører de andre bestemmelser i de tjenestespecifikke vilkår og betingelser, er Kunden fuldt ud ansvarlig og erstatningsansvarlig for indholdet af hvert Dokument, identiteten og identifikationen af Slutbrugere og Slutbrugernes repræsentationsbeføjelser. Med hensyn til det foregående yder CM.com ikke nogen garanti og udfører ikke eventuelle kontroller med hensyn til identiteten eller bemyndigelsen af Slutbrugere eller indholdet af Dokumenter.

b) Kunden garanterer, at denne har alle de nødvendige samtykker fra Slutbrugeren til at sende

Dokumentet, herunder brugen af Slutbrugerens Personoplysninger og brugen af elektroniske kommunikationstjenester til levering af Dokumenter til Slutbrugeren.

c) Kunden holder CM.com skadesløs for skadeserstatninger og krav fra tredjeparter, herunder, men ikke begrænset til, Slutbrugeren, som skyldes eller er baseret på den begrundelse, at Dokumenterne indeholder unøjagtigheder, mangler eller ufuldstændigheder eller er i strid med love og forordninger.

d) Det er ikke tilladt at distribuere oplysninger, der krænker tredjeparters rettigheder eller at tilbyde indhold via Tjenesten og/eller Dokumenter, der er åbenlyst svigagtige, ærekrænkende, racistiske, diskriminerende og/eller som på nogen anden måde er ulovlige, udbreder spam, uopfordrede meddelelser eller ondsindet indhold såsom virusser.

## 6.5 Opbevaring af dokumenter

a) Med forbehold for bestemmelse 9 i disse Tjenestespecifikke Vilkår og Betingelser, behandler CM.com alle dokumenter som fortrolige oplysninger og opbevarer Dokumenterne sikkert på platformen.

b) Dokumenter opbevares af CM.com på vegne af Kunden i en begrænset periode, medmindre andet aftales skriftligt. CM.com opbevarer ikke Dokumenterne længere end nødvendigt til leveringen af Tjenesten.

c) Kunden er ansvarlig for opbevaring og lagring af dokumenterne, som stilles til rådighed for Kunden af CM.com via Tjenesten.

## 7.Kundedataplatform

7.1 Oplysninger skal indsendes af Kunden eller Kundens leverandører til CM.com på en sikker måde ved at uploade til CM.com-servere via en sikker forbindelse eller levering af databærere i et format, der understøttes af CM.com.

7.2 Kunden er ansvarlig for, at oplysningerne leveres sikkert og korrekt til CM.com af Kunden og dennes leverandører, og skal sikre, at der oprettes og opretholdes en kontinuerlig forbindelse mellem kundens platform og CM.coms platform. Hvis oplysningerne opbevares af Kundens leverandører, skal Kunden bede disse leverandører om at overføre oplysningerne til et sted udpeget af CM.com.

7.3 Kunden er ansvarlig for oplysningerne, levering af oplysningerne samt oprettelse og administration af Slutbrugerprofiler, og garanterer, at de tilvejebragte oplysninger er fri for kendte virusser, orme, faldlemme, tidsbomber, logiske bomber, trojanske heste eller lignende elementer, der kan ændre, slette eller forstyrre eventuelle data, oplysninger, software eller (under)systemer tilhørende CM.com.

7.4 Tjenesten og eventuelle resultater eller rapporter, der genereres af Kunden ved hjælp af Tjenesten, der leveres af CM.com, er baseret på de data, begivenheder og oplysninger, der tilvejebringes af Kunden, samt de koncepter, discipliner og procedurer, der anvendes og indføres af CM.com, herunder CM.com IP, og CM.com garanterer ikke, at det samme nødvendigvis opnås af andre parter.

7.5 Undtagen som udtrykkeligt angivet heri, leveres Tjenesten og de efterfølgende resultater "som de er og forefindes" og "som tilgængelige". CM.com fremsætter ingen yderligere garantier eller erklæringer af nogen art, hverken udtrykkelige eller stiltiende, for Tjenesten og de leverede resultater. CM.com fraskriver sig enhver garanti for salgbarhed eller egnethed til et bestemt formål og er ikke ansvarlig for eventuelle skadeserstatninger, som Kunden eller en tredjepart måtte lide som følge af Tjenesten og/eller de leverede resultater.

## 8. Professionelle tjenester

### 8.1. Gebyrer

8.1.1 Kunden anerkender hermed, at:

(i) Kunden vil blive pålagt betaling pr. time til den gebyrsats, der er angivet i aftalen,

(ii) Gebyrsatserne omfatter ikke rejse-, hotel- eller opholdsudgifter eller udgifter til materialer og eksterne tjenester, der afholdes under udførelsen af de Professionelle Tjenester. Disse skal opkræves månedligt bagud,

(iii) Arbejdstid udover den normale arbejdsdag, herunder weekender og lovbestemte helligdage, skal opkræves på forholdsmæssig timebasis til CM.coms overtidssats. Dette skal aftales skriftligt af Kunden før CM.com forpligter sig til arbejdstid udover den normale arbejdsdag, og

(iv) De Professionelle Tjenester udføres på et tids- og materialebaseret grundlag, og dermed anses enhver tidsplan for arbejdet, leveringsdatoer eller et fast eller fastlagt beløb i ordreformularen eller andet sted i forbindelse med hele eller en del af de Professionelle Tjenester kun for at være estimater, medmindre andet er angivet i ordreformularen.

### 8.2 Medarbejdere

8.2.1 Når CM.com-medarbejdere er til stede i Kundens lokaler, skal CM.com overholde Kundens regler og bestemmelser som meddelt skriftligt.

8.2.2 Denne underbestemmelse vedrører de CM.com-medarbejdere, der er ansat i de Professionelle Tjenester, som følger:

a) CM.com-medarbejdere skal til enhver tid forblive under ledelse af CM.com, selvom CM.com anerkender, at de Professionelle Tjenester kan kræve, at CM.com-medarbejdere udfører arbejde i forbindelse med en aktivitet, der styres af Kunden, og i dette tilfælde er Kunden ansvarlig for styringen og administrationen af en sådan aktivitet.

b) Varigheden af den normale arbejdsdag for CM.com-medarbejdere er fra kl. 9:00 til kl. 17:00 med frokostpause på én time. CM.com forpligter sig til at gøre sit bedste for at levere de Tjenester, der er beskrevet i Ordreformularen, inden de datoer eller tidsfrister, der er angivet deri. Leveringstidsfrister er betinget af, at tid ikke går tabt på grund af manglende adgang til nøglepersonale eller ressourcer eller manglende adgang til eller godkendelse af vigtig dokumentation eller specifikationer, eller som følge af Kundens handlinger eller ubeslutsomhed.

### 8.3 Kundens forpligtelser

8.3.1 Kunden accepterer hermed at stille en autoriseret repræsentant ("Kundens Projektleder") til rådighed, som skal:

a) være bemyndiget til at træffe bindende beslutninger for Kunden med hensyn til aftalen,

b) stille alle oplysninger til rådighed for CM.com vedrørende Kundens drift og aktiviteter, som CM.com kan kræve til udførelse af de Professionelle tjenester, og

c) levere kontorindkvartering, faciliteter og adgang til Kundens lokaler til CM.com, som med rimelighed måtte være nødvendige for udførelsen af de Professionelle Tjenester.

## 8.4 Accept

8.4.1 Kunden anerkender og accepterer, at de udtrykkelige forpligtelser og garantier, der fremsættes af CM.com i aftalen, træder i stedet for og dermed udelukker eventuel anden garanti, betingelse, vilkår, forpligtelse eller erklæring af nogen art, uanset om udtrykkelig eller stiltiende, lovbestemt eller andet, vedrørende alt, der leveres eller leverede Tjenester i henhold til eller i forbindelse med Aftalen, herunder uden begrænsning, eventuel garanti med hensyn til omhu, færdighederne, tilstanden, kvaliteten, ydeevnen, salgbarheden eller egnetheden til et bestemt formål af de Professionelle Tjenester eller enhver del af dem.

## 9. Texter

9.1 Texter giver kunden mulighed for at teste forbindelsen og netværkskvaliteten af telekommunikationsforbindelse(r) med operatører i hele verden. Brug af Texter Client leveres med MSISDN'er for udvalgte lande og valgt MNO for at teste leveringskvaliteten af A2P SMS-beskeder sendt af kunden. Pr. test vil CM.com levere én MSISDN, der kun er tilgængelig til testformål. Efter afsendelse af testmeddelelsen vil CM.com levere en tekstrapport, der informerer kunden om testmeddelelsens leveringskvalitet.

9.2 CM.com giver kunden en (1) individuel MSISDN pr. anmodning. Denne MSISDN leveres til udførelse af en enkelt test, for hvilken en enkelt tekstrapport vil blive gjort tilgængelig for kunden som en del af Texter-tjenesten. CM.com tilvejebringer tjenesten og alle oplysninger "som de er og forefindes". og og "som tilgængelige", og CM.com har intet ansvar i denne henseende.

9.3 Den individuelle MSISDN, der leveres af CM.com, må ikke bruges til andre formål end kundens brug af Texter-tjenesten. Det er strengt forbudt at behandle MSISDN'er, der er indhentet til ethvert andet formål, og/eller at tilvejebringe de pågældende MSISDN'er for eventuel tredjepart eller opbevare MSISDN'erne i længere tid end strengt nødvendigt.

9.4 Texter-tjenesten og de indhentede oplysninger må kun bruges til kundens interne forretningsformål. Kunden må under ingen omstændigheder offentliggøre, sælge, overføre eller på anden måde tilvejebringe oplysningerne og MSISDN'erne, der indhentes ved brug af Texter, for eventuel tredjepart.

9.5 Uanset om andet måtte fremgå af denne aftale, vil navnet på kunden, kundens virksomhedsoplysninger og det faktum, at kunden bruger Texter-tjenesten og har adgang til slutbrugers individuelle MSISDN, blive stillet til rådighed for alle slutbrugere, der har installeret applikationen på deres mobiltelefon. Kunden accepterer udtrykkeligt udgivelsen af disse oplysninger og det faktum, at kunden har adgang til slutbrugernes MSISDN, til alle slutbrugere, der bruger applikationen.

9.6 MSISDN'erne indsamles af CM.com via en applikation, der drives og kontrolleres af CM.com. Slutbrugere kan installere applikationen på deres mobiltelefon. Ved at installere applikationen og acceptere vilkårene og betingelserne har slutbrugere givet samtykke til, at CM.com og kunden kan bruge deres MSISDN og til at modtage SMS-beskeder udelukkende til testformål.

9.7 Hver part skal fungere som en uafhængig dataansvarlig ved behandling af personoplysninger i forbindelse med sms-tekstmaskine. Følgende vilkår gælder for behandlingen af de pågældende personoplysninger:

i. Parterne anerkender, at de hver især uafhængigt bestemmer formålene med og midlerne til behandling af personoplysninger som defineret i den generelle forordning om databeskyttelse (GDPR) (EU) 2016/679.

ii. Hver part er individuelt ansvarlig for at sikre overholdelse af deres respektive forpligtelser i henhold til gældende databeskyttelseslove.

iii. Parterne skal samarbejde og give hinanden oplysninger og bistand som rimeligt påkrævet for at opfylde deres respektive forpligtelser i henhold til gældende databeskyttelseslove.

iv. Hver part skal individuelt overholde sine forpligtelser i henhold til gældende databeskyttelseslove vedrørende anmeldelse af brud på persondatasikkerheden til den relevante tilsynsmyndighed og, om nødvendigt, til berørte registrerede.

v. Parterne skal samarbejde om at svare på anmodninger om udøvelse af deres rettigheder af registrerede, hver især på deres egen behandling. Parterne skal samarbejde som rimeligt nødvendigt for at svare på registreredes anmodninger.

vi. Parterne skal straks underrette hinanden om eventuelle brud på persondatasikkerheden, der påvirker de behandlede personoplysninger, for at gøre det muligt for parterne at opfylde deres respektive forpligtelser.

9.8 I tilfælde af, at en overførsel mellem parterne udgør en grænseoverskridende overførsel af personoplysninger, der kræver en overførselsmekanisme i henhold til den generelle forordning om databeskyttelse, gælder følgende vilkår:

i. Parterne skal implementere passende sikkerhedsforanstaltninger for at sikre et tilstrækkeligt databeskyttelsesniveau for grænseoverskridende dataoverførsler i overensstemmelse med kravene i den generelle forordning om databeskyttelse.

ii. Medmindre parterne kan påberåbe sig en tilstrækkelighedsbeslutning fra Europa-Kommissionen for overførsel af personoplysninger, accepterer parterne, at standardkontraktbestemmelserne "Modul 1 dataansvarlig til dataansvarlig", der blev vedtaget af Europa-Kommissionen i beslutning 2021/914 om overførsel af personoplysninger til dataansvarlige, der er etableret i tredjelande ("SCC"), regulerer overførslen af personoplysninger mellem dem.