

For aftale om medlemskab af E-handelsfondens certificeringsordning e-mærket (herefter "e-mærket") gælder følgende generelle betingelser for alle medlemskaber hos e-mærket. De anførte vilkår er gældende, medmindre andet aftales.

Betingelserne gælder fra indmeldelsestidspunktet, og den erhvervsdrivende erklærer sig ved indmeldelsen indforstået med at overholde de i aftalen fastsatte betingelser og vilkår samt fra certificeringstidspunktet at efterleve e-mærkets retningslinjer (<https://www.emaerket.dk/retningslinjer>) (herefter "retningslinjerne").

En certificering betegnes som tidspunktet, hvor e-mærket bekræfter at medlemmet overholder alle kriterierne i retningslinjerne, og at medlemmet herefter er godkendt til at markedsføre sig med e-mærket.

## 1 Ikrafttræden og bindingsperiode

Medlemskabet træder i kraft, når e-mærket modtager den erhvervsdrivendes indmeldelse og løber i 12 måneder.

Medlemskabet fornyes automatisk med 12 måneder ad gangen, og løber indtil det bringes til ophør i overensstemmelse med de i pkt. 7 anførte vilkår om udmeldelse og ophævelse.

Betaling for medlemskabet opkræves én gang årligt, i den måned hvor den erhvervsdrivende har indmeldt sig eller ved månedsbetaling via kort. Kopi af ordrebekræftelsen kan rekvireres ved at sende en mail til: [info@emaerket.dk](mailto:info@emaerket.dk).

## 2 Betaling af medlemskab

Betaling af medlemskab til e-mærket kan som udgangspunkt enten ske på måneds- eller årsbasis.

Ændring af betalingsvilkår fra månedlig til årlig eller omvendt, kan ske med 30 dages varsel til overgangen af en ny medlemsperiode og med ikrafttræden ved overgang til ny medlemsperiode.

Prisen for medlemskabet beregnes på baggrund af antal ansatte i virksomheden (ej årsværk) opgivet i CVR, og reguleres automatisk hvert år i forbindelse med fakturering i henhold til oplysningerne i CVR. De til enhver tid gældende priser kan ses på e-mærkets hjemmeside ([www.emaerket.dk](http://www.emaerket.dk)).

e-mærket kan løbende ændre medlemspakker samt prisen herpå med henblik på at forbedre og tilpasse medlemspakkerne til medlemmernes behov samt imødekomme eventuelle prisreguleringer. En pris- eller kontingentstigning vil dog tidligst træde i kraft således, at medlemmet har mulighed for at opsig sit medlemskab inden ændringens ikrafttræden.

e-mærket er dog berettiget til at foretage årlig regulering af prisen for medlemskabet i henhold til nettoprisindekset uden varsel.

Ved overskridelse af forfaldsdag beregnes renter i henhold til diskontoen plus 1,5 % pr. påbegyndt måned fra forfaldsdagen. Dette er gældende både for betaling med kort og FIK-betaling. Der kan ligeledes opkræves rykkergebyr i henhold til rentelovens bestemmelser.

## Månedsbetaling via kort

Månedsbetaling kan kun ske ved betaling med betalingskort. Der kan betales med Dankort, VISA eller MasterCard, og e-mærket tager ikke gebyr for betaling.

Ved tilmelding til månedsbetaling via kort accepterer den erhvervsdrivende, at e-mærket kan trække medlemskontingentet ved indmeldelse. e-mærket er berettiget til at kræve, at et gyldigt betalingskort tilknyttes aftalen, og at første trækning er gennemført, førend certificeringsprocessen påbegyndes.

Den erhvervsdrivende accepterer, at medlemskontingentet automatisk trækkes periodevis hver måned, indtil medlemskab hos e-mærket ophører uanset årsagen hertil.

Såfremt det tilmeldte betalingskort udløber eller snart udløber, eller der ønskes en ændring af det betalingskort, der er knyttet til aftalen, kan oplysningerne for det nye betalingskort tilføjes under "Min konto" på medlemsportalen Mit e-mærke ([mit.emaerket.dk](http://mit.emaerket.dk)).

Den erhvervsdrivende kan til hver en tid tilbagekalde sin tilladelse til, at e-mærket automatisk må trække medlemskontingentet periodevist. Ønsker den erhvervsdrivende at tilbagekalde sin tilladelse til korttrækning, overgår denne straks til årsbetaling via FIK. Hvis den erhvervsdrivende ikke har opsagt aftalen rettidigt jf. pkt. 7, eller der ikke er indtastet gyldige kortoplysninger i forbindelse med indmeldelsen eller ved ændring af kortoplysninger, vil e-mærket inddrive det fulde restbeløb af medlemskontingentet med 10 dages forfald.

## Årsbetaling via kort

Ved tilmelding til årsbetaling accepterer den erhvervsdrivende, at e-mærket må trække medlemskontingentet med det samme, samt at medlemskontingentet automatisk trækkes én gang årligt, indtil medlemskabet opsiges, eller medlemskab hos e-mærket ophører, uanset årsagen hertil.

Vælges årlig betaling, kan der vælges betaling med betalingskort. Der kan betales med Dankort, VISA eller MasterCard, og e-mærket tager ikke gebyr for betaling. Beløbet hæves ved indmeldelse. Alternativt kan den erhvervsdrivende vælge betaling via bank ved FIK-betaling og fakturabetaling. Vælges disse betalingsformer, vil betalingen forfalde 14 dage efter indmeldelsesdatoen. Almindelig bankoverførsel er ikke mulig.

Såfremt det tilmeldte betalingskort udløber eller snart gør det, eller der ønskes en ændring af det betalingskort, der er knyttet til aftalen, kan oplysningerne for det nye betalingskort tilføjes under "Min konto" på medlemsportalen Mit e-mærke ([mit.emaerket.dk](http://mit.emaerket.dk)).

Den erhvervsdrivende kan til hver en tid tilbagekalde sin tilladelse til, at e-mærket automatisk må trække medlemskontingentet periodevist. Ønsker den erhvervsdrivende at tilbagekalde sin tilladelse til korttrækning, overgår denne straks til årsbetaling via FIK. Hvis den erhvervsdrivende ikke har opsagt aftalen rettidigt jf. pkt. 7, eller der ikke er indtastet gyldige kortoplysninger, vil e-mærket i stedet inddrive det fulde restbeløb af medlemskontingentet med 10 dages forfald.

## 3 Benyttelse af e-mærket

e-mærket med tilhørende certifikat, der viser, at en webshop er certificeret jf. e-mærkets retningslinjer, må først vises på webshoppen, når webshoppen er gennemgået og certificeret af e-mærkets jurister.

Efter certificeringen, må e-mærket med tilhørende certifikat kun anvendes i forbindelse med det domæne (URL), som indmeldelsen omhandler. Domæne (URL) omfatter ikke subdomæner, eller forskellige sprogversioner. Den erhvervsdrivende er berettiget til at benytte e-mærket i sin markedsføring af det domæne (URL), som er registeret som medlem. Den erhvervsdrivende kan benytte den markedsføringspakke som e-mærket stiller til rådighed, og må kun benytte e-mærket i sin markedsføring i overensstemmelse med de til enhver tid gældende guidelines herfor ([www.emaerket.dk/medlemsbetingelser#3-benyttelse-af-e-maerket](http://www.emaerket.dk/medlemsbetingelser#3-benyttelse-af-e-maerket)). e-mærket kan stille krav om, at forskellige brancher kun må benytte branchespecifikt markedsføringsmateriale. Dette omfatter enhver henvisning til e-mærket.

Forefindes mærket, eller henvises der på anden måde til e-mærket på en webshop (URL) uden at webshoppen er certificeret, eller ikke længere er certificeret, betragtes dette som uberettiget brug, som kan sanktioneres med dagbøder á kr. 1.000,-.

Forefindes mærket, eller henvises der på anden måde til e-mærket på en anden webshop (URL) tilhørende den erhvervsdrivende, end de webshops (URL), der er medlemmer af e-mærket og som er certificeret, betragtes dette som uberettiget brug, som kan sanktioneres med dagbøder á kr. 1.000,- pr. webshop (URL).

Uberettiget brug af e-mærket kan ligeledes imødegås ved fogedforbud uden sikkerhedsstillelse.

## 4 e-mærkets forpligtelser, rettigheder og ansvar

e-mærket forpligter sig til at administrere certificeringsordningen i overensstemmelse med retningslinjerne, herunder at påse at retningslinjerne overholdes af de erhvervsdrivende, der er certificeret.

Ændringer i retningslinjerne kan ske med rimeligt varsel.

e-mærket forpligter sig til at foretage løbende kontrol af certificerede webshops og er berettiget til at gennemføre stikprøvekontrol uden varsel på alle certificerede webshops.

e-mærket påtager sig intet ansvar, hverken over for den erhvervsdrivende eller tredjemand, for hvorvidt den erhvervsdrivende overholder retningslinjerne og/eller gældende ret.

## 5 Den erhvervsdrivendes forpligtelser

Den erhvervsdrivende har pligt til:

1. At overholde aftalens fastsatte betingelser samt fra certificeringstidspunktet at efterleve de til enhver tid gældende retningslinjer for e-mærket.
2. At informere e-mærket om ændringer hos den erhvervsdrivende og/eller på dennes webshop (URL), der vedrører e-mærkets retningslinjer, samt oplysninger om kontaktpersoner.
3. At tilpasse webshoppen i henhold til e-mærkets anvisninger.
4. At tillade, at e-mærket foretager testkøb uden omkostninger for e-mærket i forbindelse med certificeringsprocessen og de efterfølgende stikprøver og løbende kontroller af den certificerede webshop (URL).
5. At benytte e-mærkets logo i overensstemmelse med e-mærkets guidelines herfor ([www.emaerket.dk/medlemsbetingelser#3-benyttelse-af-e-maerket](http://www.emaerket.dk/medlemsbetingelser#3-benyttelse-af-e-maerket)).
6. Straks at fjerne e-mærket fra webshoppen, såfremt de af e-mærket påpegede ændringer ikke foretages inden for den af e-mærket anviste frist.
7. At tillade scraping af offentligt tilgængelige oplysninger på webshoppen, herunder, men ikke begrænset til:
  - Webshopsystem
  - Meta keywords + description
  - CVR-nr.
  - Telefon nr.
  - Side med kontaktinformationer
  - "Om os"-side og lign. undersider
  - Handelsbetingelser
  - Produkter
  - Varegrupper
  - Brug eller misbrug af e-mærket
  - Brug af andre trustmarks

Der anvendes en webcrawler, som i en automatiseret proces foretager datascraping og derved indsamler udvalgte, relevante offentligt tilgængelige informationer fra medlemmernes webshops. Disse informationer analyseres og sammenholdes efterfølgende med andre data, således at eventuelle ændringer eller uoverensstemmelser registreres. Dermed sker der en løbende monitorering af det relevante indhold, eksempelvis handelsbetingelser. Når webcrawleren besøger en webshop, vil den enten identificere sig som EmaerketBot i user agent eller anvende en anonym user agent, afhængigt af platform.

## 6 Fortrolighed

e-mærket er forpligtet til fortroligt at behandle dokumenter, tekniske oplysninger samt øvrige oplysninger, som den erhvervsdrivende måtte meddele e-mærket forud for eller efter indgåelsen af medlemskabet. e-mærket træffer alle nødvendige foranstaltninger til hemmeligholdelse af sådanne oplysninger meddelt i medfør af tilslutning til e-mærket, ligesom e-mærket pålægger sine ansatte ovennævnte fortrolighedsforpligtelse.

## 7 Udmeldelse og ophævelse

Den erhvervsdrivende er berettiget til at opsige medlemskabet ved skriftlig meddelelse til e-mærket med en måneds varsel til udgangen af en medlemsperiode. Udmeldelse kan ske via [mit.emaerket.dk](mailto:mit.emaerket.dk) eller ved at sende en mail til [udmeldelse@emaerket.dk](mailto:udmeldelse@emaerket.dk). Udmeldelse berettiger ikke den erhvervsdrivende til hel eller delvis fritagelse for betaling for en igangværende medlemsperiode, uanset tidspunktet for udmeldelse.

Den erhvervsdrivende anses ikke for at være udmeldt blot fordi den erhvervsdrivende lukker sin virksomhed, uanset årsagen hertil, eller fordi den erhvervsdrivende sælger eller lukker sin webshop, uanset årsagen hertil. Det betyder, at den erhvervsdrivende aktivt skal udmelde sig, uanset årsagen hertil. e-mærket kan opsige medlemskabet til udgangen af en medlemsperiode eller med et rimeligt varsel, hvis det findes nødvendigt.

Ved den erhvervsdrivendes væsentlige misligholdelse af aftalen, herunder manglende overholdelse af e-mærkets retningslinjer efter certificering, er e-mærket berettiget til – uden varsel – at ophæve medlemskabet med den virkning, at den erhvervsdrivende ikke længere er medlem af e-mærket, ligesom den erhvervsdrivende øjeblikkeligt fratages adgangen til at anvende e-mærket med tilhørende certifikatside. Ophævelse af medlemskabet fritager ikke den erhvervsdrivende for betaling af den fulde medlemsperiode.

Efter ophør af medlemskabet – uanset årsagen hertil – er den erhvervsdrivende forpligtet til at bringe enhver brug af mærket til ophør. Ubertrettiget brug af mærket kan imødegås ved et fagedforbud uden sikkerhedsstillelse.

## 8 Udmeldelse og ophævelse inden certificering

Såfremt den erhvervsdrivende har udvist særligt grov adfærd, der er i strid med god markedsføringsskik, eller almindelig hæderlig forretningskik, er e-mærket berettiget til, uden varsel, at ophæve eller afvise medlemskabet med den virkning, at den erhvervsdrivende ikke længere er, eller ikke kan blive, medlem af e-mærket.

Ved afgørelsen skal der lægges vægt på:

1. Karakteren af den adfærd der er udvist, herunder grovheden,
2. hvorvidt adfærden er gentagende, og hvorvidt den fremstår systematisk, og/eller
3. omfanget af skadevirkninger for forbrugere, øvrige erhvervsdrivende eller samfundet generelt.

## 9 Udstedelse af påbud, suspendering og fratagelse af e-mærket

e-mærket kan træffe afgørelser i sager om, hvorvidt en certificeret webshop har overholdt e-mærkets retningslinjer eller gældende ret. e-mærket kan tage en sag op af egen drift eller på baggrund af eksempelvis løbende kontrol, stikprøve eller klage over webshoppen.

e-mærket kan:

1. Påbyde den erhvervsdrivende at redegøre for -og/eller ændre sin adfærd eller handelspraksis,
2. suspendere den erhvervsdrivendes adgang til at anvende mærket,
3. fratage den erhvervsdrivendes adgang til at anvende mærket.

e-mærket vurderer på baggrund af sagens karakter, hvilken sanktion (påbud, suspension eller fratagelse), der skal anvendes. e-mærket lægger i sin bedømmelse vægt på karakteren af overtrædelsen, overtrædelsens grovhed og i hvilket omfang overtrædelsen berører forbrugerne, øvrige erhvervsdrivende eller samfundet generelt.

### 9.1. Påbud

e-mærket har mulighed for ved påbud at pålægge den erhvervsdrivende inden for en nærmere fastsat frist at redegøre for -og/eller ændre sin adfærd eller handelspraksis. e-mærket vil herefter tage stilling til, om den erhvervsdrivende lever op til påbuddet. Reagerer den erhvervsdrivende ikke på påbuddet, kan e-mærket træffe afgørelse om suspension eller fratagelse af mærket for den erhvervsdrivendes webshop.

Den erhvervsdrivende kan klage til e-mærkets klageinstans over et udstedt påbud, se pkt. 9.4.

#### Betingelser for udstedelse af påbud:

**9.1.1** Når en erhvervsdrivende har overtrådt e-mærkets retningslinjer, herunder eventuelt udvist adfærd i strid med almindelig hæderlig forretningsskik.

**9.1.2** Når en erhvervsdrivende ikke inden for en nærmere fastsat frist har rettet forhold, der er påpeget i forbindelse med eksempelvis løbende kontrol, stikprøve eller en konkret henvendelse.

### 9.2. Suspension af e-mærket

Ved en suspension bliver den erhvervsdrivende pålagt at fjerne e-mærket, og alle henvisninger til e-mærket, fra sin webshop midlertidigt indtil suspensionen ophører.

Den erhvervsdrivende får tilsendt suspensionen med en frist på tre hverdage til at komme med indsigelser imod suspensionen. Indsigelser har ikke opsættende virkning.

Gør den erhvervsdrivende indsigelse, foretager e-mærket en vurdering af, om suspensionen skal gennemføres på trods af indsigelsen. Afgørelse om gennemførelse af suspensionen sendes til den erhvervsdrivende. Den erhvervsdrivende kan klage til e-mærkets klageinstans over en afgørelse om suspension. Se pkt. 9.4.

## **Betingelser for suspension af e-mærket:**

e-mærket kan vælge midlertidigt at suspendere et medlem i følgende tilfælde:

**9.2.1** Manglende efterlevelse af påbud udstedt af e-mærket, eller

**9.2.2** sagsanlæg eller offentlig kritik (vedr. e-handel) fra Forbrugerombudsmanden eller af anden tilsynsmyndighed, eller

**9.2.3** grov eller gentagen overtrædelse af e-mærkets retningslinjer, eller

**9.2.4** den erhvervsdrivende udviser en adfærd, som er i strid med almindelig hæderlig forretningsskik.

Den erhvervsdrivende er i suspensionsperioden stadig medlem af e-mærket, men vil ikke fremgå af listen over certificerede webshops på e-mærkets hjemmeside, ligesom henvisninger til e-mærket ikke må fremgå af virksomhedens webshop eller af øvrigt markedsføringsmateriale.

Når suspensionsperioden ophører, er den erhvervsdrivende igen berettiget til at benytte e-mærket, såfremt retningslinjerne overholdes.

Suspenderede virksomheder vil blive offentliggjort på e-mærkets hjemmeside og på certifikatet sammen med en kort begrundelse for suspensionen, der vil være synlig i op til 12 måneder. Dog maksimalt i den periode webshoppen er suspenderet.

Forefindes certifikatet eller henvisninger til e-mærket på den erhvervsdrivendes webshop eller i øvrigt i den erhvervsdrivendes markedsføringsmateriale efter suspensionsperiodens start, betragtes dette som uberettiget brug og kan sanktioneres med dagbøder á kr. 1.000, - jf. pkt. 3.

## **9.2.5. Strakssuspension**

e-mærket kan i særlige tilfælde træffe afgørelse om suspension, uden forudgående påbud, såfremt den erhvervsdrivende har overtrådt e-mærkets retningslinjer eller har udvist adfærd, der er i grov strid med god markedsføringsskik, eller almindelig hæderlig forretningsskik. Ved afgørelsen skal der lægges vægt på:

- 1.** Karakteren af den adfærd der er udvist, herunder grovheden,
- 2.** hvorvidt adfærden er gentagende, og hvorvidt den fremstår systematisk, og/eller
- 3.** omfanget af skadevirkninger for forbrugere, øvrige erhvervsdrivende eller samfundet generelt.

I så fald kan den erhvervsdrivende samtidig med suspensionen have mulighed for at gøre indsigelse imod suspensionen indenfor en, af e-mærket, nærmere bestemt frist uden at dette har opsættende virkning. e-mærket kan på baggrund af den erhvervsdrivendes indsigelse lade suspensionen ophøre.

## 9.3 Fratagelse af e-mærket

Ved en fratagelse af mærket bliver den erhvervsdrivende pålagt at fjerne e-mærket fra sin webshop samt øvrigt markedsføringsmateriale. Aftaleforholdet mellem e-mærket og den erhvervsdrivende ophører ved fratagelsen af mærket, idet aftale og mulighed for dagbodssanktion, jf. nedenfor, dog fortsat består.

Den erhvervsdrivende får tilsendt en fratagelse med en frist på tre hverdage til at komme med indsigelser imod fratagelsen. Indsigelser har ikke opsættende virkning.

Gør den erhvervsdrivende indsigelse, foretager e-mærket en vurdering af, om fratagelsen skal gennemføres på trods af indsigelsen. Afgørelse om gennemførelse af fratagelsen sendes til den erhvervsdrivende.

Den erhvervsdrivende kan klage til e-mærkets klageinstans over en afgørelse om fratagelse. Se pkt. 9.4.

### Betingelser for fratagelse af e-mærket:

e-mærket kan fratages medlemmer i følgende tilfælde:

**9.3.1** Manglende efterlevelse af påbud udstedt af e-mærket, eller

**9.3.2** certifikatet har været suspenderet, og den erhvervsdrivende har ikke ændret sin adfærd væsentligt på tidspunktet hvor suspensionen udløber, eller

**9.3.3** manglende efterlevelse af afgørelser fra de af Erhvervsministeriet godkendte private klagenævn, herunder Forbrugerklagenævnet, samt eventuelle påbud eller krav fra øvrige relevante tilsynsmyndigheder, herunder Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Finanstilsynet og Forbrugerombudsmanden, medmindre sagen indbringes for klageinstans eller domstolene, eller

**9.3.4** grov eller gentagen overtrædelse af e-mærkets retningslinjer, eller

**9.3.5** den erhvervsdrivende udviser en adfærd, der er i strid med almindelig hæderlig forretningsskik.

e-mærket kan på baggrund af den erhvervsdrivendes indsigelse annullere afgørelsen om fratagelsen eller ændre afgørelsen til suspension.

Forefindes e-mærket på den erhvervsdrivendes webshop eller i øvrigt i den erhvervsdrivendes markedsføringsmateriale efter fratagelsen, betragtes dette som uberettiget brug og kan sanktioneres med dagbøder á kr. 1.000,- jf. pkt. 3.

Den erhvervsdrivende er ved fratagelse af mærket og ophør af medlemskabet ikke berettiget til at få tilbagebetalt evt. indbetalt kontingent for perioden efter fratagelse af mærket. Ved fratagelse af mærket og tilhørende medlemskab kan den erhvervsdrivende først efter 12 måneder på ny søge om medlemskab af e-mærket. Den erhvervsdrivende skal i den forbindelse igennem en ny certificeringsprocedure på lige fod med nye medlemmer. Der vil i denne vurdering ligeledes blive lagt



vægt på, om den erhvervsdrivende i perioden fra fratagelsen og frem til ansøgningstidspunktet har ændret den adfærd, der var årsag til fratagelsen.

Virksomheder, der har fået frataget e-mærket vil blive offentliggjort på e-mærkets hjemmeside og på certifikatet sammen med en kort begrundelse for fratagelsen. Dette vil være synligt i 12 måneder.

## 9.4. Klageinstans

Afgørelser truffet i medfør af ovenstående, kan af den erhvervsdrivende påklages til e-mærkets særlige klageinstans. Afgørelser kan desuden indbringes for klageinstansen af et mindretal i e-mærkets bestyrelse.

Klagen skal sendes på e-mail til [jura@emaerket.dk](mailto:jura@emaerket.dk) og skal være e-mærket i hænde senest fire uger efter, at afgørelsen er truffet. Indgivelse af klage har ikke opsættende virkning, medmindre andet bestemmes af klageinstansens formand.

e-mærkets bestyrelse fastlægger klageinstansens forretningsorden. Klageinstansen sammensættes således at forbruger- og erhvervsinteresser er ligeligt repræsenteret. Formanden for klageinstansen skal opfylde de almindelige betingelser for at være dommer.

## 10 Erstatning

Det er mellem e-mærket og den erhvervsdrivende aftalt, at e-mærket ikke kan ifalde erstatningsansvar som følge af handlinger, undladelser m.m. foretaget i forbindelse med e-mærkets afgørelser truffet i medfør af medlemsbetingelserne og retningslinjerne.

## 11 Overdragelse

Den erhvervsdrivende har ikke ret til at overdrage eller sælge retten til brug af e-mærket, jf. pkt. 3, til tredjemand, selvom brugen af e-mærket sker på samme domæne (URL).

Såfremt webshoppen (URL) sælges, og den nye ejer ønsker medlemskab, skal webshoppen certificeres på ny førend e-mærket kan anvendes.

## 12 Lovvalg og værneting

Medlemsbetingelserne er underlagt dansk ret. Enhver tvist mellem parterne vedrørende medlemsbetingelserne, og som ikke vedrører afgørelser truffet af e-mærket i medfør af retningslinjerne, skal anlægges ved Sø- og Handelsretten i København eller såfremt Sø- og Handelsretten ikke har kompetence, Københavns Byret.

## 13 Persondata

Du kan læse om e-mærkets behandling af persondata [her](#).

Medlemsbetingelserne er sidst revideret i 1. kvartal 2023.