

Särskilda villkor Gäller fr.o.m. 2026-03-01

Det är PostNord Strålfors AB (org. nr. 556102-9843) som tillhandahåller denna tjänst. Annat dotterbolag till PostNord Strålfors AB kan vara befulldäktad att ingå avtal å PostNord Strålfors AB:s vägnar. PostNord Strålfors AB är dock alltid Kundens avtalspart. Med "Strålfors" avses i dessa Särskilda Villkor samt prisbilagan och eventuella övriga avtalsbilagor tillhörande denna tjänst PostNord Strålfors AB eller dotterbolag till PostNord Strålfors AB.

Med tjänsten Addoro avses en webbplats samt förmedling av meddelanden i elektroniska och fysiska kanaler (hädanefter kallat "Tjänsten").

Tjänsten tillhandahålls enligt dessa Särskilda Villkor samt vad som framgår av Tjänstens tjänstebeskrivning ("Tjänstebeskrivningen") samt eventuellt förekommande kunduppsdrag ("Kunduppsdrag"). Såvida annat inte anges i dessa Särskilda Villkor eller särskilt avtalats med Strålfors gäller vid var tid gällande PostNord Strålfors Allmänna Villkor ("PNSAV").

Definitioner

Användare: Användare som har ett konto i Tjänsten.

Arbetsdag: Helgfri vardag förutom sådan dag som enligt sedvänja i det land där Tjänsten tillhandahålls är helt eller delvis arbetsfri.

Avtalet: Det avtal som hänvisar till dessa vid var tid gällande Särskilda Villkor, PostNord Strålfors Allmänna Villkor (PNSAV) samt däri ingående bilagor och övriga avtalshandlingar.

Försändelse: Meddelande som skickas från Kund till mottagare.

Kunduppsdrag: Bilaga till Avtalet som definierar Strålfors uppsdrag samt preciserar Kundens åtaganden.

Mottagare: den person eller företag som är mottagare av Försändelsen.

Produktionsunderlag: Kundens material i elektronisk form som utgör förlaga och underlag för Tjänstens tillhandahållande.

PNSAV: Vid var tid gällande PostNord Strålfors Allmänna Villkor, som finns att tillgå enligt punkt 9.

Tjänstebeskrivningen: Beskrivning av Tjänsten som bilagts Avtalet.

1 Tjänstens omfattning

Tjänsten består av en webbplats med tillval för förmedling av meddelanden i elektroniska och fysiska kanaler. Priser för Tjänsten framgår enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga för Tjänsten.

Tjänsten levereras i enlighet med Tjänstebeskrivningen.

1.1 Tjänstebeskrivning

Tjänstebeskrivningen beskriver den överenskomna omfattningen samt de krav som parterna överenskommit ska gälla för Tjänsten. Tjänstebeskrivningen ska gälla tillsammans med eventuella avtalade avvikelser och tillägg som antecknats i Avtalet eller i senare upprättad handling som undertecknats av behöriga företrädare för båda parter.

1.2 Ändringar i Tjänsten

Strålfors får utan föregående underrättelse till Kunden företa förändringar i Tjänsten som skäligen inte innebär olägenhet för Kunden. Strålfors får företa andra förändringar i Tjänsten tre (3) månader efter det att Kunden underrättats därom. Kunden har då rätt att senast vid förändringens ikraftträdande säga upp Tjänsten till upphörande vid dagen för förändringens ikraftträdande eller till den senare dag som anges i uppsägningen, dock senast tre (3) månader från förändringens ikraftträdande.

1.3 Kundsupport

Strålfors tillhandahåller kundsupport för Tjänsten till vilken Kunden kan anmäla fel i Tjänsten. Genom kundsupport bistår Strålfors även

Kunden i skäligen omfattning med svar på frågor om Tjänsten. Strålfors kundsupport är, om inte annat meddelats eller avtalats, bemanad under tider som framgår av PNSAV.

Strålfors har alltid rätt att ta ut ersättning för nedlagd tid för support enligt ovan eller om Strålfors utför en särskild aktivitet eller åtgärd på Kundens begäran enligt överenskommelse. I dessa fall utgår ersättningen för faktiskt nedlagd tidsåtgång enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga, såvida inte överenskommelse om fast pris träffats.

1.4 Drift

Strålfors garanterar inte att Tjänsten är fri från fel eller avbrott. Tjänsten är i normala fall i drift tjugofyra (24) timmar per dygn, sju (7) dagar i veckan. Under den tiden ska det, i normala fall, vara möjligt för Kunden eller Användaren att använda Tjänsten enligt villkoren i Avtalet. Strålfors har dock rätt att under kontorstid vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten till Tjänsten om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl. Strålfors ska utföra sådana åtgärder skyndsamt och på ett sådant sätt att störningarna begränsas. Kunden ska underrättas i god tid och normalt senast en (1) vecka i förväg om planerade avbrott.

2 Tillval

Det finns ett antal tillval till Tjänsten som beskrivs i Tjänstebeskrivningen. Tillval till Tjänsten debiteras enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

3 Strålfors åtagande

Strålfors ska tillhandahålla Tjänsten såsom den närmare beskrivs i Tjänstebeskrivningen, i enlighet med dessa Särskilda Villkor och PNSAV.

3.1 Meddelandeförmedling

Strålfors anger de tekniska förutsättningar som gäller för Kundens dokumentförmedling. Kommunikations- och dokumentspecifikationer tillhandahålls av Strålfors i förekommande fall.

3.2 Registrering av användare

Strålfors förlogg över Tjänstens användning i den utsträckning detta är tillåtet enligt gällande lagstiftning. Om annat inte överenskommit, får uppgifter från loggen över Tjänstens användande enbart användas av Strålfors för vad som erfordras för Tjänstens utförande eller, på anonymiserad basis, för att utveckla Tjänsten, Strålfors rutiner, eller Strålfors system. Strålfors ska låta Kunden ta del av de uppgifter som Strålfors registrerar avseende användande av Tjänsten enligt ovan om detta särskilt överenskommit, och kan ske i enlighet med gällande lagstiftning.

3.3 Förutsättningar för anslutning

Strålfors åtar sig att ansluta Kunden till Tjänsten i enlighet med de tekniska förutsättningarna och krav som framgår av Tjänstebeskrivningen alternativt Kunduppsdraget. Produktionssättning av Tjänsten sker när de tekniska förutsättningarna uppfyllts av bägge parter, överenskomna tester är korrekt genomförda och inga väsentliga fel återstår.

Om det, enligt Strålfors bedömning, saknas uppgifter eller åtgärder från Kundens sida som är nödvändiga för anslutningen har Strålfors rätt att avbryta arbetet med anslutningen till dess att nödvändiga uppgifter tillhandahållits eller åtgärder vidtagits. Anslutning av Tjänsten debiteras enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Strålfors har rätt att ta ut särskild ersättning för nedlagd tidsåtgång vid anslutning av Kund (a) då en försening beror på Kunden eller annat som ligger utom Strålfors kontroll, eller (b) vid annan aktivitet eller åtgärd som Strålfors utför enligt särskild överenskommelse med Kunden. Sådan särskild ersättning utgår per timme enligt timdebitering i Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Om Kunden vill göra förändringar som innebär att anslutningen helt eller delvis behöver göras om, har Strålfors rätt att ta ut särskild ersättning enligt timpris som Strålfors vid var tid tillämpar. Ändring ska skriftligen överenskommas mellan parterna i Kunduppsdraget.

3.4 Leveranstid

Leveranstid för produktionssättning av vald tjänst definieras i Kunduppdraget.

4 Kundens åtagande

4.1 Generellt

Kunden ska utföra de förpliktelser som framgår av dessa Särskilda Villkor samt andra åtaganden än här upptagna som kan åligga Kunden och framgår av Avtalet eller annan överenskommelse.

Kunden får använda Tjänsten endast för de ändamål och i den utsträckning som anges i Avtalet, Särskilda Villkor samt Tjänstebeskrivning.

Kunden ska ha tecknat nödvändiga avtal och villkor med, i förekommande fall, underleverantörer för att utnyttja deras tjänster. Detta kan exempelvis vara avtal och villkor för Digital Brevlådeleverantör, eFaktura, betallösningar m.m.

Kunden ansvarar för innehållet i Försändelser som förmedlas från Kunden till Mottagare.

Kunden förbinder sig att inte använda Tjänsten på sådant sätt att Strålfors eller annan drabbas av olägenhet eller skada.

Kunden förbinder sig att hålla Strålfors skadeslös för alla kostnader och all övrig skada som åsamkas Strålfors på grund av att Kunden har använt Tjänsten i strid med Avtalet, Särskilda Villkor eller PNSAV.

Allt material, data, texter, bilder etc. som Kunden tillhandahåller Strålfors eller lagrar i Tjänsten definieras som Material enligt definitionen i PNSAV och omfattas av villkoren för Material i PNSAV.

4.2 Behörighet

Kunden åtar sig att upprätthålla och tillämpa rutiner avseende hanteringen av utdelade behörigheter som tillser att ingen obehörig kan komma åt Tjänsten.

4.3 Anslutning

Vid produktionssättning genomförs test av anslutningen till Tjänsten. Kunden ska vid överenskommen tid för produktionsättning tillse att de programvaror och förbindelser som krävs för anslutningen enligt Tjänstebeskrivningen finns installerade och testade samt att personal hos Kunden med erforderlig kompetens finns på plats och står till Strålfors förfogande.

Kunden kan börja använda Tjänsten först när ett komplett, signerat Avtal inkommit till Strålfors och överenskomna tester är utförda och godkända.

Om Kunden inte fullföljt sina åtaganden i enlighet med plan för produktionssättning har Strålfors rätt till ersättning för skälig tidsåtgång per timme enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

4.4 Förändringar

Kund kan begära ändringar avseende tillval. Ändring ska skriftligen överenskommas mellan parterna om parterna eller förändringens omfattning kräver detta. Strålfors bekräftar förändringen genom att förändringen faktiskt sker och genom meddelande till Kunden. Strålfors debiterar Kunden för ändringen i enlighet med Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Om Kunden önskar ändra sin anslutning till Tjänsten ska Strålfors informeras härom i sådan tid att Strålfors, om Strålfors godtar ändringen, hinner vidta nödvändiga åtgärder. Kunden ska därvid ersätta Strålfors kostnader här för eller erlägga avgifter och arvoden enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Strålfors förbehåller sig rätten att, efter meddelande till Kunden, vidta ändringar av driftmetoder, tekniska specifikationer, system, öppetider, struktur med mera. Meddelande om sådana ändringar ska skickas till Kunden inom skälig tid med hänsyn till ändringens art.

4.5 Produktionsunderlag

Kunden ska tillhandahålla Produktionsunderlag och övrig dokumentation som Strålfors tillhandahåller. Kunden ansvarar för att Produktionsunderlaget är fullständigt och korrekt samt tillhandahålls på överenskommen tidpunkt.

Kunden ansvarar för att Produktionsunderlaget inte på något sätt är i strid med gällande lagar, förordningar och myndighetsföreskrifter eller innehåller data som kan orsaka skador på Strålfors utrustning eller programvaror eller kan orsaka skador för Strålfors på något annat sätt.

Strålfors har inte något ansvar för förseningar eller felaktigheter som kan uppstå på grund av att Kunden inte uppfyller kraven ovan eller på grund av att Kunden i övrigt felaktigt, ofullständigt eller sent tillhandahåller Produktionsunderlag.

Om Produktionsunderlaget är så ofullständigt eller felaktigt att Strålfors bedömer att produktion inte är möjlig, ska Strålfors kontakta Kunden för att ge möjlighet att komplettera Produktionsunderlaget eller lämna in ett nytt. Kunden ska ersätta Strålfors för nedlagd tid som är ett resultat av ofullständigt, felaktigt eller sent tillhandahållt Produktionsunderlag enligt timdebitering i Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

4.6 Kontaktperson

Kunden ska utse en ansvarig som ska fungera som kontaktperson gentemot Strålfors. Kontaktpersonen ska ange vilka som får överföra information till Strålfors för användning av Tjänsten (behöriga avsändare) och vilka som får ta emot information från Strålfors som behandlats i Tjänsten (behöriga mottagare) eller till Strålfors i övrigt beskriva hur leverans av information som behandlats i Tjänsten ska överföras. Om kontaktpersonen byts ut ska detta snarast meddelas Strålfors.

5 Driftstopp

Strålfors har rätt att stänga av sina produktionssystem för service och uppgraderingar, vilket i möjligaste mån ska förläggas till tid som inte påverkar utförandet av Tjänsten. Kunden ska om möjligt i förväg meddelas om planerade driftstopp.

Kunden är medveten om att Tjänsterna, från tid till annan, kan komma att göras otillgängliga med anledning av planerade och/eller oplanerade driftstopp för nödvändig service och underhåll av Tjänsterna och/eller Strålfors system. Strålfors ansvarar inte för fel eller försening under sådana driftstopp.

För att undvika hinder i produktionen ska Strålfors se till att rutiner för säkerhetskopiering finns och efterlevs.

I den mån Kundens användning av Tjänsten skulle orsaka tekniska eller andra olägenheter för Strålfors eller annan Kund förbehåller sig Strålfors rätten att begränsa användandet, alternativt stänga Tjänsten med omedelbar verkan.

6 Betalningsvillkor

Anslutningen av Tjänsten faktureras efter hand vid den tid då respektive moment är färdigställt så som närmare anges i Kunduppdraget och i enlighet med överenskommen betalningsplan. Eventuella månadsavgifter faktureras i förskott.

7 Ansvar

I PNSAV finns gällande ansvarsvillkor. I övrigt ansvarar Strålfors enligt bestämmelserna nedan i denna punkt för fel i Tjänsten som består i att den inte uppfyller Tjänstebeskrivningen. Strålfors ansvar omfattar inte fel som är utan betydelse för Tjänstens avsedda användning och som inte skäligen kan anses innebära annat än ringa olägenhet för Kunden.

I det fall Kunden fordrar förnyad produktion eller utredning gällande ett fel Kunden misstänker vara orsakat av Strål-

fors men som visar sig vara orsakat av Kunden eller det visar sig att det inte förekommer något fel har Strålfors rätt att debitera en ersättning för de extra åtgärderna enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Strålfors ansvarar inte för eventuell information och elektroniska dokument, innefattande men inte uteslutande Försändelser, som överförs från Användare till Kunden, eller för eventuella åtgärder som vidtas av Användare inom ramen för tjänster som tillhandahålls av Kunden. Detta är Användarnas respektive Kundens ansvar. Strålfors ansvar omfattar vidare inte fel som är orsakat av att Strålfors utnyttjar sin rätt att omgående förhindra fortsatt spridning av information i Tjänsten om det skäligen kan antas att fortsatt spridning strider mot gällande lagstiftning.

7.1 Fel och avhjälpande, m.m.

Om uppdraget inte utförs enligt Avtalet och detta beror på fel i någon av Tjänsten som vållats av Strålfors, har Strålfors rätt att, efter påpekande från Kunden och efter eget val, antingen avhjälpa felet eller genomföra en omsändning av dokumenten. Kunden är medveten om att en omsändning av dokument kan resultera i att mottagarna får två (2) likadana dokument.

Om Strålfors avhjälper fel eller genomför omsändning av dokument och detta leder till eventuell försening av dokumentet ska bestämmelserna i punkten om Dröjsmål nedan inte gälla.

Har Kunden anmält fel och det visar sig inte föreligga något fel som Strålfors ansvarar för, förbehåller sig Strålfors rätt att debitera en ersättning för de extra åtgärderna enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Kunden ska anmäla fel i Tjänsten till Strålfors inom skälig tid efter det att felet upptäckts. Om felanmälan görs senare än femton (15) dagar efter det att felet eller bristen upptäckts eller borde ha upptäckts, förlorar Kunden rätt till ersättning...

Har kunden inte kunnat nyttja Tjänsten på avsett sätt, eller har användandet av Tjänsten inneburit att fel uppkommit avseende de försändelser som Tjänsten hanterar till av fel i Tjänsten som Strålfors ansvarar för, har Kunden rätt att erhålla en nedsättning av avgiften som hänför sig till Tjänsten och som svarar mot felets omfattning. Krav på nedsättning ska framföras senast två månader efter utgången av den period för vilken ersättning begärts.

Har en månad förflutit sedan Kunden anmält att Tjänsten inte kunnat nyttjas på avsett sätt till följd av fel som Strålfors ansvarar för, har Kunden rätt att, om felet kvarstår, skriftligen säga upp Avtalet till omedelbart upphörande.

7.2 Dröjsmål

Vid avvikelser från särskilt överenskommen leveranstid (leveransförsening) som vållats av Strålfors äger Kunden rätt till avdrag på priset, som motsvarar ersättningen för de försenade dokumenten. Avdrag på priset ska dock endast utgå om förseningen kan anses orsaka betydande olägenheter för Kunden och förutsatt att Kunden inte redan erhållit avdrag på priset enligt punkt 7.1 ovan.

8 Förtida avslutning av Tjänsten

PostNord Strålfors har rätt att omedelbart säga upp Avtalet om något avtal med tredje parts leverantörer avslutas eller något annat avtal med leverantör/partner som används för att tillhandahålla Tjänsten till Kunden sägs upp.

9 Publicering av tjänsterelaterade dokument inklusive Kundvillkor

På nedan angivna webbsidor publiceras respektive lands vid var tid gällande tekniska specifikationer och andra tjänsterelaterade dokument samt Kundvillkor, det vill säga varje enskild tjänsts Särskilda Villkor och PNSAV. Tjänsterelaterade dokument och Kundvillkor publicerade enligt

nedanstående lista är tillämpliga i det land där Tjänsten tillhandahålls av Strålfors på det språk på vilket Avtalet är upprättat.

Danmark: www.stralfors.dk/vilkaar

Finland: www.stralfors.fi/ehdot

Norge: www.stralfors.no/vilkar

Sverige: www.stralfors.se/villkor