

PostNord Strålfors Generelle Betingelser (PNSGB)

Gyldig fra og med 2026-01-01. Se www.stralfors.dk/vilkaar

1 Omfang

1.1 Nærværende generelle betingelser gælder for ydelser, som PostNord Strålfors A/S og øvrige selskaber i PostNord Strålfors AB koncernen leverer i henhold til en særlig aftale med henvisning til PNSGB.

1.2 Eventuelle afvigelser fra PNSGB kræver, at PostNord Strålfors og Kunden laver en speciel aftale herom. En sådan aftale har forrang for PNSGB.

2 Definitioner

Aftalen: Aftale med tilhørende bilag (inkl. Særlige Betingelser og PNSGB), mellem parterne.

Data: Datafiler som sendes til PostNord Strålfors fra kunden og som udgør produktionsgrundlaget for PostNord Strålfors produktion/levering af ydelserne.

Materiale: Materialeinformation, kundeordrer, opgave specifikation, produktionsplan og/eller -dokumentation, som er relevant for levering af ydelserne.

PNSGB: De til enhver tid gældende PostNord Strålfors Generelle Betingelser, som kan ses på www.stralfors.dk/vilkaar

PostNord Strålfors: Det selskab inden for PostNord Strålfors-koncernen, der er part i Aftalen.

Særlige Betingelser: De til enhver tid gældende dele af Aftalen, der har forrang for PNSGB, og som regulerer de forskellige ydelser, der indgår i Aftalen. Særlige Betingelser for respektive tjenesteydelse kan ses på www.stralfors.dk/vilkaar.

Databehandlereftale: Aftale, der regulerer PostNord Strålfors' behandling af personoplysninger i rollen som databehandler. Tilgængelig på stralfors.dk/DPA.

3 Priser

3.1 Kunden skal betale priser, tillæg og gebyrer i overensstemmelse med Aftalen. Henvisninger til priser i disse betingelser omfatter alle former for priser, tillæg og gebyrer. Alle priser er angivet i danske kroner og er eksklusive moms.

3.2 PostNord Strålfors kan uden varsel regulere priserne hvert år til den 1. januar efter den procentvise ændring i Nettoprisindekset for det forudgående år, oktober - oktober.

3.3 PostNord Strålfors er berettiget til at ændre priser med en måneds skriftligt varsel med effekt fra en månedsstart. Hvis Kunden ikke ønsker at acceptere prisændringen, har Kunden ret til at opsig Aftalen med en måneds skriftligt varsel til udgangen af en

måned. Kundens opsigelse skal i så fald meddeles, inden ændringen træder i kraft.

3.4 PostNord Strålfors er desuden berettiget til at ændre priser med en måneds skriftligt varsel, såfremt dette skyldes prisstigninger på råvarer og materialer fra leverandører, såsom fx papir eller kuverter.

3.5 Portopriser følger altid distributørens portopriser. Portopriserne kan derfor ændres uden varsel og vil være gældende fra samme dag, som distributøren ændrer sine priser.

3.6 PostNord Strålfors har ret til at ændre priser eller indføre nye tillæg og gebyrer som følge af ændringer i skatter, moms, toldtariffer og andre offentlige afgifter. Kunden vil blive orienteret skriftligt om sådanne ændringer, der vil kunne træde i kraft med øjeblikkelig virkning.

4 Betalingsbetingelser

4.1 Hvis intet andet er aftalt i Aftalen, skal betaling erlægges senest fjorten (14) dage efter fakturadato.

4.2 Forfaldsday er sidste rettidige betalingsdag for kunden i henhold til Aftalen eller PNSGB.

4.3 PostNord Strålfors er berettiget til at kræve faktureringsafgift. Afgiften fremgår i det tilfælde af fakturaen.

4.4 Kunden er forpligtet til at oplyse korrekt faktureringsadresse samt til at underrette PostNord Strålfors i tilfælde af ændring af faktureringsadressen. Hvis PostNord Strålfors fakturerer til en forkert adresse, fordi Kunden ikke har overholdt sin informationspligt, omfakturerer PostNord Strålfors for Kundens regning.

4.5 Hvis Kunden ikke betaler fakturaen til tiden, har PostNord Strålfors ret til at kræve morarenter og rykkergebyrer ifølge gældende lov.

4.6 PostNord Strålfors er i henhold til Aftalen berettiget til at overdrage fordringen og retten til at fakturere samt til at modtage betaling til et andet selskab i PostNord Strålfors-koncernen.

4.7 Reklamationer over fejl i en faktura eller en anden fordring fra PostNord Strålfors skal indgives inden for rimelig tid for at kunne gøres gældende mod PostNord Strålfors, jf. punkt 17.

5 PostNord Strålfors' generelle forpligtelser

5.1 PostNord Strålfors påtager sig i Aftalens løbetid at levere ydelser i overensstemmelse med de til enhver tid gældende Særlige Betingelser, aftalte specifikationer

og Aftalen i øvrigt. PostNord Strålfors skal udføre sine forpligtelser i overensstemmelse med denne Aftale med omhu og i øvrigt på et fagligt højt niveau.

5.2 PostNord Strålfors er berettiget til at anvende underleverandører til udførelse af sine forpligtelser i henhold til denne Aftale. PostNord Strålfors er ansvarlig for underleverandørernes udførelse af sådanne forpligtelser.

5.3 PostNord Strålfors behandler kundens data, som opbevares hos PostNord Strålfors, i overensstemmelse med PostNord Strålfors regler for datasikkerhed. PostNord Strålfors er ikke ansvarlig for fejl i overførsler, forvanskning eller tab af data eller i det hele taget for sikkerheden relateret til overførsel af data i telenettet, via internet eller via egne netværk. Kunden er ansvarlig for sine egne kommunikationsløsninger.

5.4 I den udstrækning Kunden ønsker, at PostNord Strålfors skal varetage og administrere kontakten med en af Kunden valgt leverandør af forsendelser eller fragtgods, f.eks. advisering, kan PostNord Strålfors påtage sig at gøre dette i henhold til Kundens instruktioner. Kunden er forpligtet til at holde PostNord Strålfors orienteret om den af Kunden valgte leverandørs aktuelle sorteringsanvisninger, frister, krav og regler for advisering m.m. Kunden er forpligtet til i rette tid at udføre det, der efter PostNord Strålfors' mening er nødvendigt for, at PostNord Strålfors skal kunne udføre opgaven for Kunden vedrørende kontakten med dennes leverandør. PostNord Strålfors har ret til at fakturere Kunden for den tid, der er anvendt til at skabe og vedligeholde rutiner og systemer samt til at udføre de løbende rutiner, der er nødvendige til advisering eller til anden kontakt med eller behandling af Kundens leverandør. PostNord Strålfors er ikke ansvarlig for merudgifter, der opstår på grund af forsinket, fejlagtig eller manglende advisering eller lignende, medmindre PostNord Strålfors selv har forårsaget den hændelse, der førte til forsinkelse, fejlagtig eller manglende advisering eller lignende.

6 PostNord Strålfors' ansvar og ansvarsbegrænsning

6.1 PostNord Strålfors er udelukkende ansvarlig for ydelserne i den udstrækning, de er angivet i Aftalen.

6.2 PostNord Strålfors ifalder ikke ansvar, i tilfælde hvor PostNord Strålfors har handlet i overensstemmelse med normal agtpågivenhed.

6.3 PostNord Strålfors fritages ligeledes for ansvar, hvis kontraktligt udførelse helt eller delvist er forhindret af omstændigheder uden for PostNord Strålfors' kontrol, og som PostNord Strålfors ikke med rimelighed kunne forventes at have forudset, og hvis følger PostNord Strålfors ikke med rimelighed kunne have undgået eller modvirket.

6.4 Det samme gælder, hvis en underleverandør eller en repræsentant for PostNord Strålfors forhindres i at udføre opgaver for PostNord Strålfors' regning på grund af en sådan omstændighed.

6.5 PostNord Strålfors hæfter ikke for fejl eller forsinkelser, som skyldes, at Kunden ikke har opfyldt sine forpligtelser i henhold til Aftalen.

6.6 Hvis ikke andet fremgår af Aftalen, er PostNord Strålfors' ansvar begrænset til det vederlag for Servicen, som Kunden har betalt i den faktureringsperiode, hvor skaden indtraf.

6.7 Undtaget ved grov uagtsomhed eller forsætlig misligholdelse hæfter PostNord Strålfors ikke i noget tilfælde for indirekte skader eller følgeskader, f.eks. avancetab, tab af markedsandele eller andre lignende skader eller tab.

7 Kundens forpligtelser

7.1 Kunden indestår for, at der foreligger fornøden tilladelse fra offentlige myndigheder og anden øvrighed, og at eventuelle afgifter til andre end PostNord Strålfors, i forbindelse med udnyttelsen af ydelsen, betales.

7.2 I det omfang ydelsen indebærer, at Kunden leverer eget udstyr eller software, er Kunden ansvarlig for dette.

7.3 Kunden abonnerer selv på de kommunikationstjenester, der er nødvendige for at kunne kommunikere med PostNord Strålfors eller andre. Kunden betaler samtlige kommunikationsomkostninger for en sådan kommunikation. PostNord Strålfors har intet ansvar for kommunikationstjenester.

7.4 Kunden forpligter sig til at holde PostNord Strålfors skadesløs for alle omkostninger og al øvrig skade, der måtte påføres PostNord Strålfors som følge af Kundens handlinger i strid med Aftalen.

7.5 I den udstrækning Kunden skal levere Data, står Kunden til ansvar for Data i henhold til følgende:

- Data skal sendes til PostNord Strålfors i aftalt format og må ikke være behæftet med virus eller på anden måde risikere at skade eller indvirke negativt på PostNord

Strålfors' ydelser eller system.

- Datas indhold skal være komplet og skal modsvare de krav, der fremgår af Aftalen. Kunden har ansvar for at tage sikkerhedskopier af Data, som sendes til PostNord Strålfors.

- Data må ikke krænke nogen ophavsret, varemærkeret eller andre immaterielle rettigheder.
- Data må ikke stride mod lov, forordninger, myndighedsanvisninger samt skik og brug såsom markedsføringsloven og god markedsføringsskik.

- Data må ikke kunne vække forargelse

- Data må ikke indeholde personoplysninger i strid med gældende persondatalovgivning (fx GDPR).

- Data må ikke indeholde urigtige oplysninger.

- Data må ikke indeholde indslag af pornografi, vold eller hetz mod folkegrupper.

7.6 Kunden har ansvaret for tab, skade, forsinkelse, fejl eller mangler i ydelsen, som skyldes indholdet af Data eller overførslen af Data, eller som skyldes Kundens forsinkede levering af Materialet.

7.7 Hvis PostNord Strålfors finder, at Data eller Kundens udnyttelse af ydelsen i øvrigt er i strid med dette punkt eller hvad der i øvrigt er aftalt, skal Kunden straks foretage en korrektion. Finder PostNord Strålfors efterfølgende, at en sådan korrektion ikke er tilstrækkelig, er PostNord Strålfors berettiget til at opsigse Aftalen i henhold til punkt 15.

8 Uventede hændelser

Hvis PostNord Strålfors i udførelsen af sin opgave tvinges til at handle uden først at indhente Kundens eller eventuelt modtagerens instruktioner, sker dette for Kundens henholdsvis modtagerens regning og risiko.

9 Immaterielle rettigheder

9.1 Immaterielle rettigheder, som tilhører Kunden inden Aftalen indgås, fortsætter med at tilhøre Kunden og overdrages ikke til PostNord Strålfors.

9.2 Alle immaterielle rettigheder, tekniske løsninger, inkl. skabeloner og layout i forbindelse med PostNord Strålfors' ydelser og tilhørende software er PostNord Strålfors' ejendom og overdrages ikke til Kunden, ligesom det heller ikke må anvendes af Kunden ud over, hvad der udtrykkeligt er angivet i Aftalen.

9.3 Kunden må således ikke gøre systemer, programmer, metoder, dokumentation og lignende tilgængeligt for almenheden. Kunden må heller ikke ændre eller udvikle ydelsen eller tilhørende software eller udstede underlicens til samme.

9.4 Hvis PostNord Strålfors leverer tekniske løsninger eller

software, har Kunden udelukkende ret til at benytte disse tekniske løsninger eller denne software sammen med ydelsen og kun så længe Kunden har adgang til ydelsen.

9.5 PostNord Strålfors skal sikre, at Kunden kan udnytte tjenesterne på de vilkår og betingelser, der er angivet i Aftalen, og at Kundens brug af tjenesterne ikke udgør krænkelse af tredjepartspatenter, ophavsret, mønsterbeskyttelse eller rettigheder til topografi af halvlederprodukter. Kunden er ikke berettiget til at gøre indsigelser som følge af krænkelse ud over det, der er angivet i dette afsnit 9.

9.6 Hvis der fremsættes et krav om krænkelse mod Kunden i henhold til afsnit 9 som følge af Kundens brug af tjenesterne i Danmark, skal PostNord Strålfors for egen regning påtage sig søgsmålet og forsvare Kunden mod sådanne krav. PostNord Strålfors' forpligtelser gælder kun, hvis Kunden; i) straks underretter PostNord Strålfors skriftligt om kravet, ii) giver PostNord Strålfors adgang til alle relevante og korrekte oplysninger og dokumenter, som PostNord Strålfors måtte have brug for til at føre tilsyn med forsvaret og iii) i rimeligt omfang samarbejder med PostNord Strålfors i forbindelse med retssager og forligssager. Forudsat at Kunden overholder ovenstående, skal PostNord Strålfors kompensere Kunden for omkostninger og skader, som Kunden i kraft af et forlig godkendt af PostNord Strålfors eller en retsafgørelse, kan blive forpligtet til at betale til tredjemand.

9.7 PostNord Strålfors har intet ansvar i henhold til dette afsnit 9 med hensyn til krav baseret på: (i) sådant materiale eller andet, som Kunden leverer, eller når PostNord Strålfors overholder specifikationer, design eller instruktioner, der leveres af Kunden eller en tredjepart på vegne af Kunden; (ii) Kundens ændring af tjenesterne, eller (iii) udnyttelse af tjenesterne i strid med Aftalen.

10 Fortrolighed

10.1 Parterne må ikke videregive fortrolige oplysninger, som en af parterne har modtaget af modparten eller modtaget på anden måde i forbindelse med Aftalens opfyldelse, til tredjemand uden den videregivende parts skriftlige samtykke. Fortrolige oplysninger omfatter Aftalen og alle oplysninger af teknisk, kommerciel, finansiel eller anden art, som i sagens natur er fortrolige oplysninger (f.eks. kunderegistre, kommercielle oplysninger om individuelle forretningsbegivenheder, priser og prisberegninger), eller som af den videregivende part klart er klassificeret som fortrolige ved mærkning eller på anden måde.

10.2 Ovennævnte fortrolighedsforpligtelse gælder ikke for oplysninger, som en part kan dokumentere, er blevet kendt af parten på anden måde end

gennem Aftalen, eller som er offentligt kendt. Fortrolighedsforpligtelsen gælder heller ikke, når en af parterne er forpligtet til at videregive oplysninger ved lov, domstols- eller myndighedsafgørelse eller børsretlige bestemmelser. Hvis en af parterne er forpligtet til at videregive oplysninger på denne måde, skal denne part underrette modparten herom, inden videregivelsen finder sted. 10.3 Parterne må ikke bruge fortrolige oplysninger til andre formål end Aftalens opfyldelse i overensstemmelse med bestemmelserne heri. Parterne skal træffe alle nødvendige foranstaltninger for at forhindre, at deres medarbejdere eller underleverandører videregiver eller bruger fortrolige oplysninger på en måde, der overtræder fortrolighedsbestemmelserne i dette punkt.

10.4 Parterne skal sikre, at kun det personale (egne medarbejdere eller medarbejdere hos en underleverandør), som direkte har brug for adgang til fortrolige oplysninger for at kunne opfylde deres forpligtelser i henhold til Aftalen, får adgang til sådanne oplysninger.

10.5 Parternes forpligtelse i henhold til dette punkt gælder så længe Aftalen varer samt yderligere fem år, eller indtil oplysningerne er blevet offentligt kendt på anden måde end ved overtrædelse af Aftalen.

11 Tekniske ændringer af tjenesteydelser

PostNord Strålfors forbeholder sig ret til at foretage tekniske ændringer af de leverede tjenester. Større ændringer kan gennemføres efter en varsling på trediv (30) dage, forudsat at de ikke i væsentlig grad forringer tjenesternes samlede funktionalitet.

12 Ændringer af betingelser

12.1 PNSGB og de Særlige Betingelser (tilsammen "Salgsbetingelser") som gælder for Aftalen offentliggøres på www.stralfors.dk/vilkaar. Kunden er forpligtet til at holde sig informeret om gældende Salgsbetingelser. Kunden er indforstået med, at Salgsbetingelserne kan blive ændret i løbet af aftalens varighed. Ændring kan ske på følgende måder:

12.2 Salgsbetingelserne kan ændres to gange om året med virkning fra den første hverdag i januar og den første hverdag i maj til offentliggørelse på www.stralfors.dk/vilkaar mindst 30 dage før ikrafttrædelsesdatoen. Ved offentliggørelsen beskrives ændringerne. På ikrafttrædelsesdatoen gælder den nye version af Salgsbetingelserne mellem parterne. Vil Kunden ikke acceptere ændringen af Salgsbetingelserne, har Kunden ret til umiddelbart at træde tilbage fra Aftalen for den pågældende service. Kunden skal i så fald meddele PostNord Strålfors dette

senest den sidste hverdag, før ændringen træder i kraft.

12.3 PostNord Strålfors har også ret til når som helst at ændre Salgsbetingelserne, hvis PostNord Strålfors finder at ændringen er nødvendig. PostNord Strålfors skal i sådanne tilfælde, sende meddelelse til Kunden mindst 30 dage inden ændringen træder i kraft. Vil Kunden ikke acceptere ændringen, har Kunden ret til at træde tilbage fra Aftalen for pågældende services, før ændringen træder i kraft, ved at Kunden i så fald meddeler PostNord Strålfors dette senest den sidste hverdag før ændringsdatoen.

12.4 PostNord Strålfors har ikke ret til at benytte bestemmelserne i det foregående afsnit til at ændre kundens prisaftale, med mindre dette udtrykkeligt fremgår af Aftalen.

12.5 PostNord Strålfors har endvidere ret til umiddelbart at ændre eller ophæve aftalebestemmelser, hvis dette foranlediges af lov, forordning eller beslutning af myndighed eller kommune inkl. prisændringer som følge af ændrede skatter eller andre afgifter. En sådan ændring af betingelserne træder i kraft på samme ikrafttrædelsesdato som den relevante lov, afgørelse mv.

PostNord Strålfors er forpligtet til at informere Kunden om den faktiske ikrafttrædelsesdato. 12.6 Med undtagelse af ændringer beskrevet overfor i dette punkt 11, skal alle ændringer til Aftalen udfærdiges skriftligt og underskrevet af tegningsberettigede repræsentanter for parterne.

13 Meddelelser

For begge parter gælder, at meddelelser til den anden part skal sendes til den i Aftalen anførte adresse, til en ny adresse, der er blevet oplyst efter Aftalens indgåelse, eller til den senest kendte adresse. PostNord Strålfors kan også levere alle meddelelser, herunder kundeaftaler inklusive bilag i e-Boks.dk eller mit.dk baseret på CVR-nummeret.

14 Ændrede forhold

Kunden skal underrette PostNord Strålfors om ændringer – især for så vidt angår firmanavn, adresse og i visse tilfælde kontonummer – som har betydning for PostNord Strålfors som følge af Aftale mellem parterne. Alle ændringer skal oplyses i god tid.

15 Overdragelse

15.1 Kundens rettigheder og forpligtelser i henhold til Aftalen må ikke overdrages til nogen anden part uden PostNord Strålfors' skriftlige accept. Hvis Kunden skifter selskabsform, skal der laves ny aftale.

15.2 PostNord Strålfors har ret til uden Kundens godkendelse, i én eller flere omgange, helt eller delvist at overdrage sine

rettigheder og forpligtelser til andre selskaber inden for PostNord Strålfors- koncernen.

16 Opsigelse i utide

16.1 En Part har ret til at opsig Aftalen til umiddelbart ophør i følgende tilfælde:
16.2 Modparten har væsentligt misligholdt sine forpligtelser og er ikke ophørt hermed inden for rimelig tid, efter at modparten er blevet gjort opmærksom herpå.
16.3 Modparten er blevet erklæret konkurs, er trådt i likvidation, har anmodet om gældssanering, har indledt akkordforhandlinger, har standset sine betalinger eller på anden måde må anses for at være insolvent.
16.4 Modparten er i restance med betaling i mere end ti dage efter forfaldsdag, og misligholdelsen er ikke ophørt inden for rimelig tid efter, at modparten er blevet anmodet herom.
16.5 PostNord Strålfors har ret til at opsig Aftalen, hvis en almindelig kreditvurdering i Aftalens løbetid viser, at Kundens økonomiske forhold er således, at der er stærke grunde til at antage, at betaling ikke vil finde sted rettidigt.
16.6 Hvis Aftalen opsiges i utide af PostNord Strålfors i overensstemmelse med dette punkt, berettiger det ikke Kunden til refusion af allerede erlagte betalinger. Hvis Aftalen opsiges efter de almindelige opsigelsesregler, tilbagebetales de erlagte betalinger for en ydelse i den udstrækning, sådanne betalinger dækker tiden efter, at Aftalen er ophørt.

17 Reklamation

17.1 Hvis en reklamation ikke er afgivet i tide, kan fejlen ikke gøres gældende over for PostNord Strålfors.
17.2 Reklamationer skal afgives til PostNord Strålfors uden unødigt forsinkelse. Bemærkninger og krav kan ikke gøres gældende senere end tre måneder efter den dag, hvor Kunden har fået eller burde have fået kendskab til grunden til kravet.
17.3 Der skal senest på forfaldsdagen afgives reklamation over fejl i en faktura eller anden betalingsopfordring fra PostNord Strålfors.

18 Forældelsesfrist

18.1 Krav mod PostNord Strålfors skal anmeldes inden for et år efter den nedenfor specificerede dag. Er kravet ikke anmeldt i rette tid,

fortabes retten til at gøre krav gældende.
18.2 Tiden skal regnes fra den dag, hvor Kunden har fået eller burde have fået kendskab til grunden til kravet.

19 Pligteksemplarer og arkiveksemplarer

PostNord Strålfors har en lovbestemt pligt (pligtafleveringsloven) til i visse tilfælde af en trykproduktion at udtage såkaldte pligteksemplarer og arkiveksemplarer fra det leveringsklare oplag for Kundens regning. Hvis PostNord Strålfors' ydelse ikke er den sidste i produktionen, skal Kunden selv uden ophør og omkostningsfrit overlade det foreskrevne antal eksemplarer i den foreskrevne udførelse til PostNord Strålfors.

20 Behandling af personoplysninger

20.1 I tilfælde, hvor Kunden leverer Data, der indeholder personoplysninger, er Kunden dataansvarlig for behandlingen af personoplysninger, og PostNord Strålfors er databehandler, medmindre Kunden er databehandler for behandlingen af personoplysninger, i hvilket tilfælde PostNord Strålfors er underdatabehandler, eller hvis andet fremgår af Særlige Betingelser.
20.2 Hvor PostNord Strålfors behandler personoplysninger som databehandler, reguleres dette af en særskilt databehandleraftale. Se Databehandleraftale - stralfors.dk/DPA.
20.3 Oplysninger om behandling af personoplysninger, hvor PostNord Strålfors er dataansvarlig, findes på stralfors.dk/information-och-dokument/gdpr/.

21 Lovvalg og tvister

21.1 Aftalen skal reguleres af Dansk lov.
21.2 En eventuel tvist om, hvorledes Aftalen og dermed forbundne retsforhold skal tolkes og reguleres skal – i den udstrækning den ikke kan løses gennem forhandling mellem parterne – afgøres af Københavns Byret som første instans.

22 Sanktioner

Kunden garanterer, at Kunden hverken direkte eller indirekte er underlagt internationale sanktioner (handelssanktioner og finansielle sanktioner) påbudt af FN, EU/EEA,

Storbritannien eller USA. Kunden skal omgående underrette PostNord Strålfors i tilfælde af, at Kunden bliver omfattet af sanktioner. Såfremt Kunden, direkte eller indirekte, bliver omfattet af sanktioner, er PostNord Strålfors berettiget til at nægte opfyldelse af kontraktlige forpligtelser, ophæve Aftalen og kræve erstatning for ethvert tab.

23 Særlige betingelser for projekter

23.1 For leveranceprojekter baseret på et estimeret antal timer vil fakturering ske månedligt baseret på de faktiske arbejdstimer, i overensstemmelse med aftalens prisbilag.
23.2 For leveringsprojekter, der er baseret på en fast pris, vil projektomkostninger i overensstemmelse med kontraktens prisbilag blive faktureret månedligt i lige store rater. Antallet af rater fastsættes ud fra projektets varighed i overensstemmelse med den oprindelige tidsplan, der er fastsat i projektplanen.
23.3 Eventuelle ændringer i projektplanen håndteres af projektets styregruppe, og yderligere arbejde forårsaget af sådanne ændringer faktureres baseret på den timepris, der er fastsat i aftalens prisbilag. Hvis den oprindelige produktionsstartdato for projektet forsinkes af årsager, der ikke kan tilskrives PostNord Strålfors, skal eventuelt ekstra arbejde forårsaget af en sådan forsinkelse estimeres og faktureres separat til Kunden.
23.4 Projektet afsluttes, når styregruppen fastslår, at projektet (som beskrevet i projektets plan og dokumentation) er afsluttet. Projektet kan afsluttes tidligere ved fælles beslutning mellem Kunden og PostNord Strålfors, hvis de vurderer, at det ikke er muligt at fortsætte projektet. De projektomkostninger, der er afholdt indtil denne dato, vil i sådanne tilfælde blive faktureret til Kunden i overensstemmelse med aftalens prisbilag.

24 PostNord Strålfors' tjenester

24.1 PostNord Strålfors leverer tjenester relateret til output-, input- og betalingsløsninger.
24.2 Som en del af tjenesterne tilbyder PostNord Strålfors kunded Kommunikationsplatforme, der giver adgang til forskellige tjenester og

kommunikationskanaler. Kommunikationsplatformene håndterer tjenester, data- og dokumentlevering mellem parter både i digitale og fysiske kanaler.
24.3 PostNord Strålfors registrerer Kunden og etablerer forbindelse til platforme, som understøtter forskellige dataformater, som Kunden kan få adgang til via PostNord Strålfors-definerede protokoller, såsom API eller SFTP.
24.4 Kommunikationsplatformene og de tilhørende tjenester, herunder understøttende applikationer og udvalgte kanaler, er oprettet i henhold til specifikationerne i aftalen.

25 Kundeservice/Service Hub

I forbindelse med kundeservice og support skal Kunden bruge selvbetjeningsportalen Service Hub eller kontakte PostNord Strålfors via www.stralfors.dk.
25.1 Service Hub er en webbaseret selvbetjeningsportal, der giver adgang til kundedata, produktionsstatistikker, rapporter, notifikationer, indstillinger og supportproblemer samt giver single sign-on til PostNord Strålfors webløsninger.
25.2 Service Hub kan videregende vigtige oplysninger til Kundens registrerede kontaktpersoner om gangværende driftsaktiviteter og opdateringer af tjenester samt ændringer, der kræver Kundens handlinger. Det er Kundens ansvar at holde sig informeret via Service Hub.
25.3 Kunden skal udpege en administrativ bruger, der kan konfigurere, oprette og administrere tilladelser for andre brugere i Kundens organisation.
25.4 Kunden skal vedligeholde og anvende procedurer for administration af tildelte tilladelser for at sikre, at kun autoriserede brugere kan få adgang til Service Hub.
25.5 Kunden kan på egen hånd eller anmode PostNord Strålfors om at anvende yderligere konfiguration af tjenester i Service Hub. Yderligere konfiguration vil blive opkrævet i overensstemmelse med Strålfors' til enhver tid gældende prisbilag.
25.6 Service Hub er normalt i drift fireogtyve (24) timer i døgnet, syv (7) dage om ugen.
25.7 PostNord Strålfors garanterer ikke, at Service Hub vil være fejlfri eller tilgængelig uden afbrydelser.