

PostNord Strålfors Allmänna Villkor (PNSAV)

Gäller fr.o.m. 2026-01-01. Se www.stralfors.se/villkor

1 Omfattning

1.1 Dessa allmänna villkor gäller för tjänster som PostNord Strålfors AB och övriga bolag i PostNord Strålfors AB-koncernen utför i enlighet med särskilt avtal som hänvisar till PNSAV.

1.2 För att avvika från PNSAV måste PostNord Strålfors och Kunden göra en särskild överenskommelse om detta. En sådan överenskommelse gäller med företrädare framför PNSAV.

2 Definitioner

Avtalet: Avtalet med bilagor (inkl. Särskilda Villkor och PNSAV) mellan parterna.

Material: Material, kunduppdrag, produktionsplan och/eller produktionsunderlag som erfordras för utförandet av tjänsterna.

PostNord Strålfors: Det bolag inom PostNord Strålfors koncernen som är part i Avtalet.

PNSAV: Vid var tid gällande PostNord Strålfors Allmänna Villkor, som finns att tillgå på www.stralfors.se/villkor.

Särskilda Villkor: De vid var tid gällande Särskilda Villkor som med företrädare framför PNSAV reglerar de olika tjänster som ingår i Avtalet. Särskilda villkor för respektive tjänst finns att tillgå på www.stralfors.se/villkor.

Personuppgiftsbiträdesavtal: Avtal som reglerar PostNord Strålfors hantering av personuppgifter i rollen som personuppgiftsbiträde. Finns att tillgå på www.stralfors.se/DPA.

3 Priser

Kunden ska betala priser och avgifter enligt Avtalet. Alla priser och avgifter anges exklusive mervärdesskatt.

4 Betalningsvillkor

4.1 Om inget annat regleras i Avtalet ska betalning erläggas senast tio (10) dagar från fakturadatum.

4.2 Förfallodag är den dag då betalningen ska finnas bokförd på det konto som anges på PostNord Strålfors faktura.

4.3 PostNord Strålfors får ta ut faktureringsavgift. Avgiften framgår i förekommande fall av fakturan.

4.4 Kunden är skyldig att tillhandahålla rätt faktureringsadress och hålla PostNord Strålfors informerad vid ändring av faktureringsadressen. Om PostNord Strålfors fakturerar till fel adress på grund av att Kunden brutit i sin informationsplikt omfakturerar PostNord Strålfors på Kundens bekostnad. Omfakturerings ska inte befria Kunden från skyldighet att betala i rätt tid i enlighet med den ursprungliga korrekta fakturan.

4.5 Om Kunden inte betalar fakturan i rätt tid har PostNord Strålfors rätt till dröjsmålsränta enligt lag samt påminnelseavgift om femtio kronor (SEK 50) per faktura.

4.6 PostNord Strålfors får överlåta fordran och rätten att fakturera och ta emot betalning enligt Avtalet till ett annat

koncernbolag.

4.7 Felaktigheter i en faktura eller annan betalningsanmaning från PostNord Strålfors måste reklameras inom viss tid för att kunna göras gällande mot PostNord Strålfors, se punkt 17.

5 PostNord Strålfors generella åtaganden

5.1 PostNord Strålfors åtar sig att under avtalstiden tillhandahålla tjänster i enlighet med de vid var tid gällande Särskilda Villkoren, avtalade specifikationer och Avtalet i övrigt. PostNord Strålfors ska fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet med omsorg och på ett i övrigt fackmannamässigt sätt.

5.2 PostNord Strålfors äger rätt att anlita underleverantörer för fullgörande av sina åtaganden enligt Avtalet. PostNord Strålfors ansvarar för underleverantörers utförande av sådana åtaganden.

5.3 PostNord Strålfors ansvarar för att Kundens data som lagras hos PostNord Strålfors hanteras enligt PostNord Strålfors regler för datasäkerhet. PostNord Strålfors ansvarar inte för överföringsfel, förvanskning eller förlust av data eller för säkerheten vid överföring av data via telenätet, via Internet eller via egna nätverk. Kunden ansvarar för sina egna lösningar för kommunikation.

5.4 I den mån Kunden önskar att PostNord Strålfors ska hantera och administrera kontakter med av Kunden vald distributör av försändelser eller fraktgods, t ex avisering, kan PostNord Strålfors åta sig att göra detta i enlighet med Kundens instruktioner. Kunden är skyldig att hålla PostNord Strålfors informerad om Kundens distributörs aktuella sorteringsanvisningar, tidsgränser, krav och regelverk för avisering med mera. Kunden är skyldig att på rätt sätt och i rätt tid utföra det som krävs, enligt PostNord Strålfors bedömning, för att PostNord Strålfors ska kunna utföra uppdraget från Kunden avseende kontakter med dess distributör. PostNord Strålfors har rätt att fakturera Kunden för nedlagd tid för att skapa rutiner, system och underhålla dessa, samt utföra de löpande rutiner som krävs för avisering eller annan kontakt med eller hantering av Kundens distributör. PostNord Strålfors är inte ansvarig för merkostnader som uppkommer på grund av försenad, felaktig eller utebliven avisering eller liknande om inte PostNord Strålfors själv orsakat den händelse som lett till försening, felaktig eller utebliven avisering eller liknande.

6 PostNord Strålfors ansvar och ansvarsbegränsning

6.1 PostNord Strålfors ansvarar endast i den utsträckning som uttryckligen anges i Avtalet.

6.2 PostNord Strålfors är fri från ansvar om PostNord Strålfors varit normalt aktsam.

6.3 PostNord Strålfors är även fri från ansvar om avtalsenlig prestation helt eller delvis hindras av omständighet utanför PostNord Strålfors kontroll som PostNord Strålfors inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följderna PostNord Strålfors inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

6.4 Övan nämnda gäller även om

underleverantör eller ett ombud för PostNord Strålfors förhindras att utföra uppdrag för PostNord Strålfors räkning på grund av en sådan omständighet.

6.5 PostNord Strålfors ansvarar inte för fel eller försening som beror på att Kunden inte fullgjort sina åtaganden enligt Avtalet.

6.6 Om inte annat framgår av Avtalet är PostNord Strålfors ansvar begränsat till den ersättning som Kunden erlagt för tjänsten under den faktureringsperiod skadan inträffade.

6.7 PostNord Strålfors ansvarar inte i något fall, förutom vid grov vårdslöshet eller uppsåt, för uppkomna indirekta skador eller följdskador, till exempel utebliven handelsvinst, förlorad marknad eller annan liknande skada eller förlust.

7 Kundens generella åtaganden

7.1 Kunden ansvarar för att erforderliga tillstånd från myndigheter och andra föreligger och att eventuella avgifter till annan än PostNord Strålfors förenade med utnyttjandet av tjänsten erläggs.

7.2 I den mån tjänsten innebär att Kunden tillhandahåller egen utrustning eller programvara ansvarar Kunden för denna.

7.3 Kunden abonnerar själv på de kommunikationstjänster som behövs för att kunna kommunicera med PostNord Strålfors eller annan. Kunden betalar samtliga kommunikationskostnader och PostNord Strålfors har inte något ansvar för kommunikationstjänster.

7.4 Kunden förbinder sig att hålla PostNord Strålfors skadeslös för alla kostnader och all övrig all skada som åsamkas PostNord Strålfors med anledning av Kundens agerande i strid med Avtalet.

7.5 I den utsträckning Kunden ska tillhandahålla Material ansvarar Kunden för Material enligt följande:

- Materialet ska skickas till PostNord Strålfors i överenskommet format samt inte vara behäftat med virus eller på annat sätt riskera att skada eller inverka negativt på PostNord Strålfors tjänster eller system.
- Materialet ska till sitt innehåll vara komplett och motsvara de krav som framgår av Avtalet. Kunden ansvarar för att ta säkerhetskopior av Materialet som skickas till PostNord Strålfors.
- Materialet får inte göra intrång i upphovsrätt, rätt till varumärke eller i andra immateriella rättigheter.
- Materialet får inte strida mot lag, förordning, myndighetsanvisning, bruk eller sedvänja såsom exempelvis marknadsföringslagen och god marknadsföringssed.
- Materialet får inte riskera att väcka förgelse.
- Materialet får inte innehålla personuppgifter i strid med tillämplig dataskyddslagstiftning (inkl. GDPR).
- Materialet får inte innehålla oriktiga uppgifter.
- Materialet får inte innehålla inslag av pornografi, våld eller hets mot folkgrupp.
- 7.6 Kunden ansvarar för förlust, skada,

försening, fel eller brist i tjänsten som orsakats av innehållet i Materialet eller överföring av Materialet, eller av Kundens dröjsmål vid tillhandahållandet av Materialet.

7.7 Om PostNord Strålfors anser att Materialet eller Kundens nyttjande av tjänsten i övrigt står i strid med denna punkt 7 eller vad som i övrigt överenskommit ska Kunden genast vidta korrigering. För det fall PostNord Strålfors anser att sådan korrigering inte är tillräcklig får PostNord Strålfors säga upp Avtalet i förtid enligt punkt 16.

8 Oförutsedda händelser

Om PostNord Strålfors vid utförande av sitt uppdrag tvingas att handla utan att först inhämta Kundens eller i tillämpligt fall mottagarens instruktioner, sker detta på Kundens respektive mottagarens risk och för dennes räkning.

9 Immateriella rättigheter

9.1 De immateriella rättigheter som Kunden innehar innan ingåendet av Avtalet ska tillhöra Kunden och inte överföras till PostNord Strålfors.

9.2 Alla immateriella rättigheter, programvaror, tekniska lösningar inklusive mallar och layouter avseende PostNord Strålfors tjänster är PostNord Strålfors egendom och överläts inte till Kunden och får heller inte användas av Kunden utöver vad som uttryckligen medges i Avtalet.

9.3 Kunden får således inte göra tillgängligt för allmänheten system, program, metoder, dokumentation och dylikt. Kunden äger inte heller modifiera, utveckla eller vidareupplåta tjänsten eller tillhörande programvara.

9.4 Om PostNord Strålfors tillhandahåller tekniska lösningar eller programvara, har Kunden rätt att utnyttja dessa endast tillsammans med tjänsten och endast så länge Kunden har tillgång till tjänsten.

9.5 PostNord Strålfors ansvarar för att Kunden kan nyttja tjänsterna på de villkor som anges i Avtalet och att Kundens nyttjande av tjänsterna inte gör intrång i tredje mans immateriella rättigheter. Utöver vad som sägs i denna punkt har Kunden inte rätt att göra några påföljder gällande med anledning av immaterialrättsligt intrång.

9.6 Om anspråk riktas mot Kunden om intrång enligt denna punkt på grund av Kundens användning av tjänsterna i Sverige, ska PostNord Strålfors på egen bekostnad överta talan och försvara Kunden mot sådana anspråk. PostNord Strålfors åtaganden gäller endast under förutsättning att Kunden (i) dels omedelbart skriftligen underrättar PostNord Strålfors om anspråket, (ii) dels ger PostNord Strålfors tillgång till all relevant och nödvändig information som PostNord Strålfors kan behöva för att ta kontroll över försvaret, samt (iii) dels i skälig utsträckning samarbetar med PostNord Strålfors i samband med domstols- och förlikningsförhandlingar. Förutsatt att vad som nu sagts uppfyllts av Kunden, ska PostNord Strålfors ersätta Kunden för de kostnader och skadestånd som denne genom av PostNord Strålfors godkänd förlikning eller domstolsdom kan bli skyldig att utge i förhållande till den

tredje mannen.

9.7 PostNord Strålfors har inga skyldigheter enligt denna punkt vad gäller krav baserade på (i) sådant Material eller annat som Kunden tillhandahåller eller när PostNord Strålfors efterkommer specifikationer, design eller instruktioner som tillhandahålls av Kunden eller av tredje man på Kundens vägnar; (ii) Kundens modifiering av tjänsterna; (iii) Kundens användning av tjänsterna i strid med Avtalet.

10 Sekretess

10.1 Parterna förbinder sig att inte ge utomstående tillgång till konfidentiell information, som part erhållit från den andre parten eller annars i samband med fullgörandet av Avtalet, utan den andre partens skriftliga medgivande. Med konfidentiell information avses Avtalet och information av teknisk, kommersiell, finansiell eller annan art, som till sin natur utgör konfidentiell information (t.ex. kundregister, kommersiella uppgifter om enskilda affärshändelser, priser och prissättningskalkyler), eller som genom märkning eller på annat sätt av parterna angetts vara konfidentiell.

10.2 Sekretessskyldigheten ovan gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för parten på annat sätt än genom Avtalet eller som är allmänt känd. Sekretessskyldigheten gäller inte heller när part är skyldig enligt lag, domstols- eller myndighetsbeslut, eller börsregelverk att lämna ut uppgifter. Är part på detta sätt skyldig att lämna ut uppgifter ska den andre parten informeras om detta innan sådant utlämnande sker.

10.3 Parterna får inte använda sekretesskyddad information för annat ändamål än för genomförandet av Avtalet i enlighet med dess bestämmelser. Parterna ska vidta alla nödvändiga åtgärder för att förhindra att dess anställda eller uppdragstagare otillåtet sprider eller använder sekretesskyddad information.

10.4 Parterna ska tillse att endast sådan personal, egna anställda eller anställda av eventuella underleverantörer, som direkt behöver tillgång till sekretesskyddad information för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet ges tillgång till sådan information.

10.5 Parternas åtagande enligt denna punkt gäller under Avtalets giltighetstid och fem år därefter, eller till dess att konfidentiell information har kommit till allmän kännedom på annat sätt än genom handlande i strid med Avtalet.

10.6 Informationsbarriärer inom PostNord Strålfors

I det följande definieras Känslig Information som information om priser, rabatter, avtalsvillkor, kunder, volymer, områdes- och produkttypfördelning som utgör företagshemligheter enligt 2 § lagen (2018:558) om företagshemligheter samt hänför sig till antingen en konkurrent till PostNord inom ramen för PostNords postverksamhet enligt postlagen (2010:1045) eller PostNord Strålfors användning av Portooptimeringstjänsterna.

PostNord Strålfors åtar sig att tillse att Känslig Information som härrör från kundens användning av PostNord Strålfors tjänster endast görs tillgänglig för personal inom PostNord Strålfors vars operationella arbete avseende Kunden, Kundens tjänst eller lösning kräver tillgång till Känslig Information. Ingen personal utanför PostNord Strålfors kommer att ges tillgång till Känslig Information.

För det fall kunden tillhandahåller dessa

SE SWE PostNord Strålfors General Terms and Conditions (2026 januari)

tjänster till slutkunder, och således kan anses vara en konkurrent till PostNord Strålfors, åtar sig PostNord Strålfors, utöver vad som angivits i punkt 10.6 ovan, även att tillse att Känslig Information avseende dessa kunder inte görs tillgänglig för personal inom PostNord Strålfors som deltar i PostNord Strålfors beredning och/eller beslutsfattande avseende priser och affärsstrategi för samma tjänster. Denna punkt 10.6 hindrar emellertid inte att Känslig Information görs tillgänglig förutsatt att kunden i fråga har lämnat samtycke.

11 Tekniska ändringar av tjänster PostNord Strålfors förbehåller sig rätten att göra tekniska ändringar av tillhandahållna tjänster. Större ändringar kan genomföras trettio (30) dagar efter att Kunden meddelats därom, förutsatt att de inte väsentligt försämrar tjänsternas övergripande funktionalitet.

12 Ändringar av bestämmelser

12.1 PNSAV och Särskilda villkor som gäller för Avtalet (tillsammans "Kundvillkoren") publiceras på www.stralfors.se/villkor. Kunden ansvarar för att hålla sig informerad om gällande Kundvillkor. Kunden är införstådd med att Kundvillkoren kan komma att ändras under avtalstiden. Ändring kan ske på något av följande sätt.

12.2 Kundvillkoren kan ändras två gånger per år, med ikraftträdande den första vardagen i januari och den första vardagen i maj, genom publicering på www.stralfors.se/villkor minst 30 dagar innan ikraftträdandet. Vid publiceringen beskrivs ändringen. När ändring trätt i kraft börjar Kundvillkoren gälla i ny version. Vill Kunden inte acceptera ändringen i Kundvillkoren har Kunden rätt att omedelbart frånträda Avtalet för berörda tjänster. Kunden måste i så fall meddela PostNord Strålfors detta senast sista vardagen före ikraftträdandet.

12.3 PostNord Strålfors har även rätt, när som helst, att ändra Kundvillkoren om PostNord Strålfors bedömer att ändringen är nödvändig. PostNord Strålfors ska i så fall skicka meddelande till Kunden minst 30 dagar innan ändringen träder i kraft. Vill Kunden inte acceptera ändringen har Kunden rätt att frånträda Avtalet för berörda tjänster innan ändringen träder i kraft genom att meddela PostNord Strålfors detta före ikraftträdandet.

12.4 PostNord Strålfors har inte rätt att tillämpa bestämmelserna i föregående stycken för att ändra Kundens prisvillkor om inte detta uttryckligen framgår av Avtalet.

12.5 PostNord Strålfors har vidare rätt att omedelbart ändra eller upphäva avtalsbestämmelser om detta föranleds av lag, förordning eller beslut från myndighet eller kommun inklusive prisändringar till följd av ändrade skatter eller andra pålagor. Sådan ändring av avtalsbestämmelse ska träda i kraft vid den tidpunkt som följer av författningen eller beslutet. PostNord Strålfors är skyldig att snarast meddela Kunden om tidpunkten för ändringens ikraftträdande.

12.6 Med undantag av ändringar av bestämmelser enligt ovan i denna punkt ska alla ändringar av bestämmelser i Avtalet överenskommas skriftligen och undertecknas av båda parter.

13 Meddelanden

För båda parterna gäller att meddelanden till den andra parten ska skickas till adressen i Avtalet, till ny adress som meddelats sedan Avtalet ingåtts eller annars till den senast kända adressen.

14 Ändrade förhållanden

Kunden ska underrätta PostNord Strålfors

om ändringar – särskilt beträffande namn, adress, samt i tillämpliga fall kontonummer för autogiro – som har betydelse för PostNord Strålfors med anledning av Avtalet. Alla ändringar måste meddelas i god tid.

15 Överlåtelse

15.1 Kundens rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet får inte överlåtas på någon annan utan PostNord Strålfors skriftliga medgivande. Om Kunden byter företagsform ska nytt avtal tecknas.

15.2 PostNord Strålfors har rätt att utan Kundens godkännande, i ett eller flera steg, helt eller delvis överlåta sina rättigheter och skyldigheter till koncernbolag.

16 Uppsägning i förtid

16.1 Part har rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande i följande fall:

- Motparten har väsentligt brustit i att fullgöra sina skyldigheter och har inte inom skälig tid efter påpekande rättat till bristen.
- Motparten har trätt i likvidation, ansökt om eller försatts i konkurs, inlett förfarande om företagsrekonstruktion, inlett ackordsförhandlingar, inställt sina betalningar eller kan annars befaras vara på obestånd.
- Motparten är i dröjsmål med betalning i mer än tio dagar efter förfallodagen och har inte inom skälig tid efter påpekande rättat till bristen.

16.2 PostNord Strålfors har rätt att säga upp Avtalet om en sedvanlig kreditprövning efter Avtalets ingående visar att Kundens ekonomiska förhållanden är sådana att starka skäl finns att anta att betalning inte kommer att ske i rätt tid.

16.3 Om Avtalet sägs upp i förtid av Strålfors i enlighet med denna punkt berättigar det inte Kunden till återbetalning av erlagda betalningar. Om Avtalet sägs upp i ordinarie ordning återbetalas erlagda avgifter för en tjänst i den mån avgifterna belöper på tiden efter det att Avtalet upphört för den tjänsten.

17 Reklamation

17.1 Om reklamation inte gjorts i tid kan felaktigheten inte göras gällande mot PostNord Strålfors.

17.2 Reklamationer ska framställas till PostNord Strålfors utan oskäligt uppehåll. Anmärkningar och krav kan inte göras senare än tre månader från den dag då Kunden fått eller borde ha fått kännedom om grunden för kravet.

17.3 Felaktigheter i en faktura eller annan betalningsanmaning från Strålfors måste reklameras senast på förfallodagen.

18 Preskription

18.1 Talan mot PostNord Strålfors ska väckas inom ett år från den dag som anges nedan. Om talan inte väcks i rätt tid går talerätten förlorad.

18.2 Tiden ska räknas från den dag då Kunden fått eller borde ha fått kännedom om grunden för kravet.

19 Plikt- och arkivexemplar

PostNord Strålfors har en laglig rätt (Lag (1993:1932) om pliktexemplar av dokument) att i tillämpliga fall av tryckproduktion ta ut så kallade plikt- och arkivexemplar ur leveransgill upplaga på Kundens bekostnad. Om PostNord Strålfors prestation inte utgör slutprestation, ska Kunden självant och utan dröjsmål kostnadsfritt till Strålfors överlämna exemplar i PostNord föreskrivet antal och utförande.

20 Behandling av personuppgifter

20.1 I de fall kunden tillhandahåller Material som innehåller personuppgifter är Kunden personuppgiftsansvarig för behandlingen av personuppgifter och PostNord Strålfors personuppgiftsbiträde, utom då Kunden är personuppgiftsbiträde vid behandlingen av personuppgifter i vilket fall PostNord Strålfors är underbiträde eller då annat framgår av Särskilda Villkor.

20.2 Då PostNord Strålfors behandlar personuppgifter som personuppgiftsbiträde regleras detta i ett separat personuppgiftsbiträdesavtal. Se Personuppgiftsbiträdesavtal.

20.3 Information om behandling av personuppgifter i de fall PostNord Strålfors är personuppgiftsansvarig finns att tillgå på www.stralfors.se/information-och-dokument/qdpr/.

21 Lagval och tvistlösning

21.1 Svensk materiell rätt ska tillämpas på Avtalet.

21.2 En eventuell tvist om hur Avtalet ska tolkas och tillämpas ska – i den mån den inte kan lösas genom förhandlingar mellan parterna – i första hand hänskjutas till medling enligt Medlingsregler för Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut om inte någon av parterna när tvist uppkommit motsätter sig detta.

21.3 Om någon part motsätter sig medling eller om medlingen avbryts, ska tvist i andra hand avgöras av behörig allmän domstol i Sverige.

21.4 Tvisten ska dock i andra hand avgöras genom skiljedom enligt Skiljedomssregler för Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut om tvisten gäller anspråk på 5 mkr eller mer och den ena parten begär det. Skiljenämnden ska bestå av tre skiljedomare. Skiljeförfarandets säte ska vara Stockholm. Språket för förfarandet ska vara svenska. Svensk lag ska tillämpas på tvisten.

22 Sanktioner

Kunden garanterar att Kunden varken direkt eller indirekt omfattas av internationella sanktioner (ex. handelssanktioner och finansiella sanktioner) beslutade av FN, EU/EES, Storbritannien eller USA. Kunden ska omgående informera PostNord Strålfors för det fall Kunden skulle komma att omfattas av internationella sanktioner. Om Kunden, direkt eller indirekt, omfattas av internationella sanktioner åger PostNord Strålfors rätt att ej utföra avtalade förpliktelser, säga upp Avtalet och/eller erhålla ersättning för skada.

23 Specifika villkor för projekt

23.1 För leveransprojekt som baseras på ett uppskattat antal timmar sker fakturering månadsvis på grundval av faktiskt arbetade timmar, i enlighet med avtalets prisbilaga.

23.2 För leveransprojekt som baseras på ett fast pris faktureras projektkostnader i enlighet med avtalets prisbilaga månadsvis i lika stora delbetalningar. Antalet delbetalningar bestäms utifrån projektets varaktighet i enlighet med det ursprungliga tidsschemat som anges i projektplanen.

23.3 Eventuella ändringar av projektplanen ska hanteras av projektets styrgrupp och tillkommande arbete som orsakas av sådana ändringar faktureras baserat på det timarvode som anges i avtalets prisbilaga. Om det ursprungliga produktionsstartdatumet för projektet försenas på grund av skäl som inte kan hänföras till PostNord Strålfors, ska eventuellt tillkommande arbete som orsakas av en sådan försening uppskattas

och faktureras Kunden separat.

23.4 Projektet avslutas när styrgruppen fastställer att projektet (enligt beskrivningen i projektplaneringsdokumentationen) har slutförts. Projektet kan avslutas tidigare genom gemensamt beslut av Kunden och PostNord Strålfors om de bedömer att det ej skulle vara möjligt att fortsätta projektet. De projektkostnader som uppkommit fram till ett sådant datum ska i sådana fall faktureras Kunden i enlighet med avtalets prisbilaga.

24 PostNord Strålfors tjänster

24.1 PostNord Strålfors tillhandahåller tjänster relaterade till output-, input och betalningshantering.

24.2 Som en del av tjänsterna erbjuder PostNord Strålfors kommunikationsplattformar för kunder som ger tillgång till olika tjänster och kommunikationskanaler. Kommunikationsplattformarna hanterar tjänster, data och dokumentleverans mellan parter i både digitala och fysiska kanaler.

24.3 PostNord Strålfors registrerar Kunden och upprättar anslutning till plattformarna som stödjer olika dataformat som Kunden kan få tillgång till via PostNord Strålfors definierade protokoll, såsom API eller SFTP.

24.4 Kommunikationsplattformarna och tillhörande tjänster, inklusive stödjande applikationer och valda kanaler, upprättas enligt specifikationerna i Avtalet.

25 Kundservice/Service Hub

För kundservice och supportärenden ska Kunden använda självserviceportalen Service Hub eller kontakta PostNord Strålfors via www.stralfors.se.

25.1 Service Hub är en webbaserad självserviceportal som ger tillgång till kunddata, produktionsstatistik, rapporter, aviseringar, inställningar och supportärenden samt single sign-on till PostNord Strålfors webblösningar.

25.2 Service Hub vidarebefordrar viktig information till Kundens registrerade kontaktpersoner om pågående uppdrag, uppdateringar av tjänster och förändringar som kräver åtgärder av Kunden. Det är Kundens ansvar att hålla sig informerad genom Service Hub.

25.3 Kunden ska utse en administrativ användare som kan konfigurera, skapa och hantera behörigheter för andra användare inom Kundens organisation.

25.4 Kunden ska upprätthålla och tillämpa rutiner för att hantera beviljade behörigheter för att säkerställa att endast auktoriserade användare kan få tillgång till Service Hub.

25.5 Kunden kan själv eller begära att PostNord Strålfors tillämpar ytterligare konfiguration av tjänster i Service Hub. Ytterligare konfiguration kommer att debiteras enligt PostNord Strålfors prisbilaga som gäller från tid till annan.

25.6 Service Hub är normalt i drift tjugofyra (24) timmar om dygnet, sju (7) dagar i veckan.

25.7 PostNord Strålfors garanterar inte att Service Hub kommer att vara felfri eller tillgänglig utan avbrott.

26 Information med anledning av Strålfors förvärv av 21 grams

26.1 I samband med Strålfors förvärv av 21 grams har Strålfors ålagts att informera sina kunder om de frivilliga åtaganden som Strålfors gjort gentemot

Konkurrensverket. Kunden informeras härmed om att information om dessa Strålfors åtaganden gentemot Konkurrensverket finns att tillgå på www.stralfors.se/villkor.