

Særlige Betingelser

Print & Enclosing

PostNord Strålfors A/S' ("PostNord Strålfors") Særlige betingelser for Print & Enclosing gælder over for kunden ("Kunden").

Ved ydelsen, Print & Enclosing, forstås produktion af fysiske forsendelser og tryksager, som Kunden har indleveret i elektronisk form, og et antal mulige tilvalg, som specificeret nedenfor ("Ydelsen").

Ydelsen stilles til rådighed i henhold til nærværende Særlige Betingelser samt i henhold til Opgave Specifikationen vedrørende Print & Enclosing.

Såfremt intet andet er angivet under nærværende Særlige Betingelser eller er specielt aftalt med PostNord Strålfors, gælder desuden de til enhver tid gældende PostNord Strålfors Generelle Betingelser.

Definitioner

Aftale: Den aftale som henviser til nærværende til enhver tid gældende Særlige Betingelser, PostNord Strålfors Generelle Betingelser (PNSGB), samt de dertil hørende bilag og andre aftaledokumenter.

Arbejdsdag: Almindelige hverdage undtagen dage, som i det pågældende land, hvor ydelsen leveres, sædvanligvis er hele eller halve fridage.

Opgave Specifikation: Bilag til Aftalen, som definerer PostNord Strålfors' arbejdsopgaver samt præciserer Kundens forpligtelser.

Instructions Colour: Dokument med instruktioner til Kunden angående Ydelsen, udfærdiget af PostNord Strålfors, og som alene må opdateres og ændres af PostNord Strålfors. Den til enhver tid gældende version af Instructions Colour (farve) se punkt 11.

Instructions Inserts: Dokument med instruktioner til Kunden angående Ydelsen, udfærdiget af PostNord Strålfors, og som alene må opdateres og ændres af PostNord Strålfors. Den til enhver tid gældende version af Instructions Inserts, se punkt 11.

Postvirksomhed: Postvirksomhed refererer til en af følgende postdistributører, dao Distribution Øst A/S (breve, pakker) eller PostNord A/S (pakker), som står for leveringen af fysiske forsendelser til modtagerne. Derudover kan PostNord Strålfors anvende Mailworld AB (breve, pakker osv.) til at sikre levering af fysiske forsendelser i henhold til Ydelsen. I sådanne tilfælde betragtes den valgte postdistributør som en "Alternativ Postvirksomhed", og dens tjenester, ansvar og forpligtelser mm skal reguleres som andre postdistributører i henhold til disse Særlige Betingelser. Hvis Kunden ønsker at benytte en anden postdistributør end en Postvirksomhed, skal dette aftales skriftligt mellem PostNord Strålfors og Kunden.

Produktions Dokumentation: Kundens materiale i fysisk eller elektronisk form, som udgør den gældende version og grundlaget for at stille Ydelsen til rådighed.

Produktionsplan: En plan, én pr. Opgave Specifikation, som udgør udgangspunktet for PostNord Strålfors' produktion, og som Kunden skal sende til PostNord Strålfors i

overensstemmelse med punkt 5.1 og PostNord Strålfors' instruktioner.

PNSGB: De til enhver tid gældende PostNord Strålfors Generelle Betingelser, se punkt 11.

1 Ydelsens omfang

Ydelsen består af den basisydelse, som angives nedenfor, og et antal tilvalg. Den nærmere beskrivelse af Ydelsens indhold fremgår af Opgave Specifikationen.

1.1 Basisydelse

PostNord Strålfors håndterer de indkommende datafiler, og sørger for print, kuvertering, frankering og sortering, samt for transport, indlevering og klargøring (BLK18) af forsendelserne til Postvirksomheden.

PostNord Strålfors sørger desuden for at frankere de printede og kuverterede breve med dao PP-mærke inden overlevering til Postvirksomheden i henhold til dennes betingelser og eventuelle særlige aftale med Kunden.

Kunden vælger print (sort/hvid, farve, simplex, duplex), kuverter, tryk og kuvertering eller foliepakning af bilag samt forskellige data management ydelser.

2 Tilvalg

Kunden kan, i fald det ønskes, efter eget valg tilføje en eller flere af de nedenfor angivne tilvalg. Den relaterede ydelse fremgår af Opgave Specifikationen. Prisen for tilvalg fremgår af PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

2.1 Portoudnyttelse

2.1.1 Samsending

Ved "samsending" forstås, at Kundens Produktions Dokumentation samles inden print og kuvertering af brevene, hvilket giver større volumen til distributørerne.

I Opgave Specifikationen anføres, hvilke opgaver der skal samsendes, og hvorledes samsendingen skal foregå.

2.1.2 Samkuvertering

Ved samkuvertering forstås, at flere dokumenter til samme adresse lægges i en og samme kuvert i tilknytning til print og kuvertering af brevene. Samkuvertering kan udelukkende finde sted med de opgaver, som omfatter samme type papir, kuvert, forsendelse og samkuverteringsnøgle samt for Produktions Dokumentation, der indleveres på samme dag eller i den tidsperiode, der er angivet i Opgave Specifikationen.

Af Opgave Specifikationen fremgår det, hvilke opgaver der skal samkuverteres.

2.2 Elektronisk (eller anden) advisering

Ved elektronisk eller anden advisering forstås, at PostNord Strålfors for Kundens regning og på Kundens opfordring adviserer forsendelser i overensstemmelse med Postvirksomhedens betingelser og PNSGB. Det skal fremgå af Opgave Specifikationen, hvilken Postvirksomhed Kunden har valgt samt Postvirksomhedens eventuelle kundespecifikke betingelser.

2.3 SRM (Strålfors Reliable Mailing)

Ved SRM forstås en funktion, som øger sikkerheden ved kuvertering. Funktionen indebærer, at hver enkelt printet og kuverteret forsendelse kan kontrolleres ved hjælp af optisk læsning på baggrund af oplysninger om den aktuelle forsendelse i Kundens database, således at fejlbehæftede forsendelser kan sorteres fra og printes om.

Alle typer kuverter kan, med foruddefinerede koordinater, have en SRM-kode på kuvertens bagside, som kontrolleres med optisk scanning, for at sikre at den korrekte kuvert bruges til den rigtige ordre. SRM-koder på kuverter kan kun bruges sammen med SRM-koder fra adressedatabasen.

3 Tillægsydelser

Kunden kan få tillægsydelser efter særlig skriftlig aftale herom. Prisen for tillægsydelser fremgår af PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

4 PostNord Strålfors' forpligtelser

Opkoblingen mellem Strålfors og Kunden er specifikt beskrevet i Opgave Specifikationen i overensstemmelse med nærværende Særlige Betingelser og PNSGB.

4.1 Produktions Dokumentation

Ved opsigelse af Aftalen, eller ved fuldførelse af bestilt Ydelse i henhold til Aftalen, skal PostNord Strålfors returnere eller ødelægge Produktions Dokumentation vedrørende den udførte produktion i overensstemmelse med Kundens anvisninger.

4.2 Opkobling

PostNord Strålfors opkobler Kunden således, som det fremgår af Opgave Specifikation samt eventuelle bilag.

Hvis der, efter PostNord Strålfors' vurdering, mangler oplysninger eller foranstaltninger fra Kundens side, som er nødvendige for tilslutningen, har PostNord Strålfors ret til at afbryde forbindelsen, indtil de nødvendige oplysninger foreligger eller foranstaltningerne er udført.

PostNord Strålfors har ret til at kræve en særlig erstatning for et rimeligt tidsforbrug i forbindelse med tilslutningen eller ved forsinkelser, som skyldes Kunden, såsom for sene leverancer, eller for anden aktivitet eller foranstaltning, som PostNord Strålfors udfører i henhold til særlig aftale med Kunden eller på Kundens opfordring. Erstatningen udregnes pr. time i henhold til prislistens timetakst.

Hvis Kunden vil lave ændringer, som indebærer, at tilslutningen helt eller delvist må laves om, har PostNord Strålfors ret til erstatning i henhold til den timepris, som PostNord Strålfors i hvert enkelt tilfælde tilpasser. Ændringer skal aftales skriftligt mellem parterne i Opgave Specifikationen.

4.3 Leveringstid

Hvis Produktions Dokumentation på Arbejdsdage er ankommet til den modtager, der er anført i Opgave Specifikationen i henhold til kontrakt/SLA, før kl. 6.00 finder levering normalt sted i henhold til den af Postvirksomhedens valgte service (eller på den dag, der er anført i Opgave Specifikationen).

Leveringstidspunktet kan blive senere, hvis indlevering af Produktions Dokumentation finder sted:

- (i) efter normal indleveringstid, jf. ovenfor, eller
- (ii) efter den i Opgave Specifikationen aftalte indleveringstid, eller

(iii) efter den indbyrdes aftalte senere indleveringstid.

Ved forsinket indlevering af Produktions Dokumentation, jf. punkt i-iii ovenfor, har PostNord Strålfors ret til at kræve særlig erstatning for ekstra anvendt tid efter timeprisen i "Øvrige priser" i prislisten.

5 Kundens forpligtelser

Kunden skal opfylde de forpligtelser, der fremgår af nærværende Særlige Betingelser samt eventuelle andre forpligtelser, som måtte påhvile Kunden, og som fremgår af f.eks. Opgave Specifikationen eller PNSGB.

5.1 Produktionsplan

Kunden skal give oplysninger om volumen, bl.a. af hensyn til PostNord Strålfors' produktionsplanlægning, i en såkaldt produktionsprognose. Ændringer i volumen påvirker prisen under den løbende aftaleperiode, således som det fremgår af prislisten.

Kunden skal forsyne PostNord Strålfors med en Produktionsplan pr. Opgave Specifikation i henhold til følgende skema:

	Seneste leveringsdag	Gyldighed
Årlig Produktionsplan	15. oktober	Indtil det efterfølgende års udgang, eller indtil der forelægges en ny produktionsplan.
Hver måned	Den 15. i måneden før produktion	Prognosen gælder for de næste tre måneder og opdateres hver måned
Opdateret/ændret Produktionsplan eller Produktionsplan for nye ordrer	Senest 10 Arbejdsdage før produktionsstart	Frem til årsskiftet, eller indtil en ny Produktionsplan leveres

For hver ordre skal der i Produktionsplanen bl.a. angives produktionsdag samt antal breve, sider og bilag.

Produktionsplanen skal oprettes i overensstemmelse med nærværende betingelser, Opgave Specifikation og i øvrigt i henhold til parternes aftale samt PostNord Strålfors' instruktioner. Ved produktionsændring er Kunden forpligtet til at indlevere en opdateret Produktionsplan til PostNord Strålfors. Mangler eller ændringer i Produktionsplanen, eller manglende indlevering af Produktionsplan, kan i visse tilfælde medføre, at PostNord Strålfors ikke kan opfylde sine forpligtelser, f.eks. ved slet ikke at kunne udføre produktionen, levere til rette tid eller i overensstemmelse med de aftalte betingelser i henhold til Kundaftalen. Kunden er i disse tilfælde afskåret fra at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende over for PostNord Strålfors, herunder erstatning, og dermed fraskriver PostNord Strålfors sig ethvert ansvar herfor.

Produktionsplansskabelon forefindes på www.stralfors.dk/vilkaar

5.1.1 Afvigelser fra Produktionsplan

Afvigelser fra Produktionsplanen i Produktions Dokumentation ved levering til PostNord Strålfors og ændring af indleveringsdag skal adviseres senest ti (10) Arbejdsdage før den aktuelle indleveringsdag. Hvis adviseringen ikke gives i rette tid, kan forsinkelser opstå.

Adviseringer om ændringer i Produktionsplanen skal gives til en i forvejen aftalt kontaktperson hos PostNord Strålfors.

5.2 Produktions Dokumentation

Kunden skal levere Produktions Dokumentation således, som det specifikt er aftalt i Opgave Specifikationen og i eventuel anden dokumentation, som PostNord Strålfors stiller til rådighed. Kunden står til ansvar for, at Produktions Dokumentation er fuldstændig og korrekt samt leveret til den aftalte tid.

Hvis en mangel i Produktions Dokumentation efter PostNord Strålfors' vurdering kan afhjælpes af PostNord Strålfors, har PostNord Strålfors ret, men ikke pligt til at gøre det mod særlig erstatning for ekstra anvendt tid efter timesatsen i "Øvrige priser" i prislisten.

Hvis Produktions Dokumentation er ufuldstændig eller fejlagtig, og PostNord Strålfors dermed vurderer, at produktion ikke er mulig, skal PostNord Strålfors kontakte Kunden for at give denne mulighed for at udbedre dokumentationen eller indlevere ny dokumentation. I sådanne tilfælde har PostNord Strålfors ikke noget ansvar for de forsinkelser eller fejl, som kan opstå.

5.3 Opgave Specifikation

De arbejdsopgaver, som omfattes af Aftalen, fremgår af de respektive Opgave Specifikationer, som er vedlagt Aftalen. Ønsker Kunden under aftaletiden at tilføje nye arbejdsopgaver, som indebærer forandringer, der efter PostNord Strålfors' vurdering påvirker grundlaget for de aftalte priser og betingelser i Aftalen, skal der ske en justering i form af en skriftlig tillægsaftale.

5.4 Kundeunikat papir/kuverter eller plast

Efter aftale i Opgave Specifikationen har Kunden mulighed for at få printet på eget papir eller anvende egne kuverter. Ligeledes har Kunden mulighed for at få sine forsendelser i foliepakning med eget tryk.

Vil Kunden ophøre med at bruge kundespecifikt papir, kuverter eller foliepakning eller ændre indholdet eller udseendet på materialet, skal Kunden skriftligt meddele dette til PostNord Strålfors' Kundeservice senest tre (3) måneder før tidspunktet for ophør eller ændring. Overholder Kunden ikke denne frist, skal Kunden betale PostNord Strålfors' omkostninger i forbindelse med oplagring af materiale, der ikke længere kan anvendes til produktion for Kunden. I tilfælde af, at der er kundeunikat materiale (papir, kuvert eller plast) på lager efter 3 måneders fristen, har PostNord Strålfors ret til på Kundens bekostning at bortskaffe dette.

5.5 Farve (Business colour)

Ved farve (Business colour) forstås, at hele eller dele af Kundens Produktions Dokumentation printes i fire farver ved print af et stort volumen. Det fremgår af Opgave Specifikation, hvilke opgaver der skal printes i farve (Business colour).

Kunden har i dette tilfælde ansvaret for, at Produktions Dokumentation er udformet i overensstemmelse med de retningslinjer, der er angivet i det til enhver tid gældende dokument Instructions Colour, se punkt 11.

5.6 Bilag

Af Opgave Specifikationen fremgår det, om der skal vedlægges bilag til forsendelsen i forbindelse med kuverteringen alternativt foliepakning. Bilag skal følge de

retningslinjer, der er angivet i det til enhver tid gældende dokument Instructions Inserts, se punkt 11.

5.7 Afbrydelse af produktion

Hvis PostNord Strålfors har påbegyndt produktionen i henhold til Kundens indleverede Produktions Dokumentation, og produktionen afbrydes på Kundens opfordring, skal Kunden kompensere PostNord Strålfors for materiale og udført arbejde i henhold til timeprisen under "Øvrige priser" i prislisten. Produktionen kan dog ikke afbrydes efter, at forsendelserne er færdigproducerede til fysisk distribution, eller hvor PostNord Strålfors vurderer, at det ikke er muligt at tilbagekalde og makulere produceret materiale.

6 Levering

6.1 Leveringsbetingelser

Leveringsbetingelserne er DAP hos Postvirksomheden.

7 Distribution af de fysiske breve og pakker

PostNord Strålfors overdrager de printede og kuverterede breve samt pakker til Postvirksomheden.

Distribution af de fysiske breve og pakker udføres i henhold til Postvirksomhedernes vilkår og betingelser med hensyn til samme leveringstider, forsendelsesmetoder, leveringssteder m.v. PostNord Strålfors er på ingen måde ansvarlig for omdelingen af brevene, hvorfor Kunden ikke kan rette et krav mod PostNord Strålfors vedrørende omdeling af brevene, hvorfor Kunden er afskåret fra at gøre misligholdelsesbeføjelser, herunder erstatning, gældende mod PostNord Strålfors, men Kunden opfordres derimod til at rette kravet direkte mod Postvirksomheden.

Postvirksomheden er eneansvarlig for al kundesupport relateret til de distributionsydelser, som Postvirksomheden leverer i henhold til nærværende aftale. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, håndtering af reklamationer, forespørgsler, leveringsproblemer og øvrige henvendelser fra kunder eller slutmodtagere vedrørende Postvirksomhedens produkter og ydelser.

Strålfors fungerer alene som formidler af Postvirksomhedens distributionsydelser til Strålfors' kunder og påtager sig intet ansvar for den efterfølgende distribution eller kundeservice leveret af Postvirksomheden. Strålfors skal ikke være kontaktpunkt for slutmodtagere i relation til Postvirksomhedens leverancer, og Strålfors kan ikke pålægges ansvar for manglende eller utilstrækkelig kundesupport fra Postvirksomheden.

8 Priser

Der skal betales et engangsgebyr for implementering af Kundens adgang til Ydelsen. Prisen defineres af den valgte opsætningstype.

For brug af Ydelsen betaler Kunden priser i henhold til Aftalen, der dækker henholdsvis print, sortering og kuvertering mm.

Kunden betaler ligeledes for indleveringsservice, som omfatter klargøring, transport og indlevering til Postvirksomheden.

PostNord Strålfors fakturerer Kunden for porto inkl. moms i henhold til gældende PostNord Strålfors Prisliste baseret på Postvirksomhedens til enhver tid gældende priser for minimumsvolumen ved omdeling.

Prisen afhænger af antallet af ark i brevet.

Hvis Kunden ønsker at foretage ændringer i formatet m.v., bliver det tilknyttede arbejde faktureret på baggrund af den anvendte tid.

PostNord Strålfors kan med 30 dages varsel indføre 14 dages fakturering.

9 Driftsstop

PostNord Strålfors har ret til at lukke af for sit produktionssystem ved service og opgraderinger, hvilket så vidt muligt skal finde sted på tidspunkter, der ikke påvirker udførelsen af Ydelsen. Hvis muligt skal Kunden i forvejen adviseres om planlagte driftsstop.

Kunden er underrettet om, at Ydelserne fra tid til anden kan gøres utilgængelige som følge af planlagte og/eller ikke planlagte driftsstop med henblik på nødvendig service og vedligeholdelse af Ydelserne og/eller af PostNord Strålfors' system. PostNord Strålfors står ikke til ansvar for fejl eller forsinkelse under sådanne driftsstop.

For at undgå stop i produktionen skal PostNord Strålfors sørge for, at der findes rutiner for sikkerhedskopiering.

For det tilfælde, at Kundens anvendelse af Ydelsen skulle forårsage tekniske eller andre ulemper for PostNord Strålfors eller en anden Kunde, forbeholder PostNord Strålfors sig ret til at sætte begrænsning for anvendelsen, alternativt at standse Ydelsen med umiddelbar virkning.

10 Ansvar

PNSGB indeholder gældende vilkår og betingelser vedrørende ansvar.

PostNord Strålfors' ansvar vedrørende Ydelsen ophører, når forsendelsen er overdraget til Postvirksomheden eller den af Kunden valgte Postvirksomhed, som skal foretage postbefordringen i henhold til skriftlig aftale med PostNord Strålfors.

PostNord Strålfors' ansvar for fejl, mangler eller forsinkelser er begrænset til det beløb, som Kunden har betalt fratrullet eventuel porto i den faktureringsperiode, hvor skaden indtraf. PostNord Strålfors kan under ingen omstændigheder holdes ansvarlig for indirekte skader eller følgeskader, såsom avancetab, tab af markedsandele eller lignende tab.

I tilfælde, hvor Kunden kræver fornyet produktion eller en undersøgelse af en fejl, som Kunden mistænker for at være forårsaget af PostNord Strålfors, men som viser sig at være forårsaget af Kunden, eller hvis det viser sig, at der ikke var nogen fejl, er PostNord Strålfors berettiget til at kræve erstatning for de ekstra foranstaltninger, der er truffet, i overensstemmelse med den til enhver tid gældende prisliste.

11 Publicering af ydelsesrelaterede dokumenter, Kundebetingelser og Kundeservice osv.

På de nedenfor angivne websider publiceres de respektive landes til enhver tid gældende tekniske håndbøger og andre ydelsesrelaterede dokumenter samt Kundebetingelser, dvs. hver enkelt ydelses Særlige Betingelser og PNSGB. Dokumenter i forbindelse med Ydelsen samt Kundebetingelser offentliggjort i henhold til listen nedenfor gælder i det land, hvori PostNord Strålfors stiller Ydelsen til rådighed, på det sprog, som Aftalen indgås på.

Danmark: stralfors.dk/vilkaar

Finland: stralfors.fi/ehdot

Norge: stralfors.no/vilkar

Sverige: stralfors.se/villkor