

Særlige Betingelser

We Mail Standard

Generelle oplysninger

Disse Særlige Betingelser gælder for We Mail servicen (i det følgende kaldet "Servicen").

Kunden ("Kunden") skal have indgået en kundeaftale vedrørende Servicen ("Kundeaftalen") med PostNord Strålfors A/S ("PostNord Strålfors").

1. Definitioner

Arbejdsdag: Hverdage, der ikke er helligdage og med undtagelse af dage, som normalt er hel- eller halvdagshelligdage i det land, hvor Servicen leveres.

Brevskabelon: Kundens materiale i fysisk eller elektronisk form, som udgør grundlaget for opsætning af layout og regler for levering af Servicen.

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.

Tekniske specifikationer for We Mail Standard: Dokument med instruktioner til Kunden med hensyn til Servicen, udarbejdet af PostNord Strålfors, og som kun kan opdateres og ændres af PostNord Strålfors. Den til enhver tid gældende version er tilgængelig på www.stralfors.dk/vilkaar.

Opgavespecifikation: Bilag til Kundeaftalen, der definerer PostNord Strålfors' opgave og specificerer Kundens forpligtelser.

Data: Kundens materiale i elektronisk format og i det aftalte filformat som angivet i den Tekniske Specifikation for We Mail Standard.

Produktionsplan: En plan pr. kundeopgave, som udgør grundlaget for PostNord Strålfors' produktion, og som Kunden skal indsende til PostNord Strålfors i overensstemmelse med afsnit 4.1 og PostNord Strålfors' instrukser.

2. Servicens omfang

Servicen består af print og kuvertering af de Data, som Kunden har indsendt til PostNord Strålfors i elektronisk format, samt klargøring, sortering, transport og overdragelse af de fysiske forsendelser til Postvirksomheden, som herefter varetager distributionen af forsendelserne til modtagere både i Danmark og i udlandet. Det specifikke omfang af indholdet af Servicen er angivet i Opgavespecifikationen.

2.1 Print og kuvertering

PostNord Strålfors håndterer de indgåede Data, og sørger for print, kuvertering og sortering af forsendelser for Postvirksomheden. Servicen inkluderer standard hvidt papir, dobbeltsidet print (duplex), farve (Business Colour, duplex) 4/4 og standard We Mail-konvolutten med PP frankering og porto.

2.2 Kvalitetssikring

SRM (PostNord Strålfors Reliable Mailing) henviser til en funktion, der øger nøjagtigheden af kuverteringsprocessen. Funktionen indebærer anvendelse af optisk aflæsning til at kontrollere hver eneste trykte og konvolterede forsendelse med data om den pågældende forsendelse i Kundens database, hvilket gør det muligt at identificere, fjerne og genoptrykke forkerte forsendelser.

2.3 Indlevering til Postvirksomhed

PostNord Strålfors varetager transport, indlevering og klargøring (fx BLK18) af brevforsendelserne 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. PostNord Strålfors står som afsender over for Postvirksomheden. PostNord Strålfors fakturerer Kunden for anvendt porto inkl. moms. PostNord Strålfors giver for Kundens regning meddelelse om forsendelser i overensstemmelse med Postvirksomhedens særlige vilkår og betingelser for servicen og PNSGTC.

3. PostNord Strålfors' forpligtelser

3.1 Forbindelse

PostNord Strålfors skal forbinde Kunden på den måde, der er beskrevet i Opgavespecifikationen og den Tekniske Specifikation for We Mail Standard. Hvis Kunden efter PostNord Strålfors' opfattelse har undladt at give oplysninger eller træffe de foranstaltninger, der er nødvendige for forbindelsen, er PostNord Strålfors berettiget til at afbryde forbindelsen, indtil sådanne nødvendige oplysninger er tilvejebragt eller de relevante foranstaltninger truffet.

PostNord Strålfors er berettiget til at opkræve ekstra gebyr for rimelig tid brugt på tilslutning af Kunden eller for forsinkelser, der kan tilskrives Kunden – f.eks. forsinkede leveringer – og for enhver anden aktivitet eller foranstaltning, som PostNord Strålfors udfører i henhold til særskilt aftale med Kunden eller på Kundens anmodning. Ekstragebyret beregnes pr. time i henhold til de timepriser, der er angivet i PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prislister.

Hvis Kunden ønsker at foretage ændringer, der indebærer hel eller delvis genetablering af forbindelsen, har PostNord Strålfors ret til kompensation i henhold til de til enhver tid gældende timepriser. Sådanne ændringer skal aftales skriftligt mellem parterne i Opgavespecifikationen.

3.2 Frankering

PostNord Strålfors anvender dao PP-mærker på de printede og kuverterede breve.

Hvis Kunden har indgået egen aftale for distribution via en anden postdistributør end Postvirksomhed, skal Kunden dog aftale frankering direkte med denne postdistributør. I sådanne tilfælde er PostNord Strålfors ikke ansvarlig for frankering af brevene.

3.3 Leveringstid

Hvis dataene leveres til PostNord Strålfors senest kl. 06:00 på Arbejdsdagen, vil overdragelsen til omdeling til Postvirksomheden finde sted samme dag, og omdelingen til modtagerne vil ske i overensstemmelse med Postvirksomhedens til enhver tid gældende vilkår og betingelser for den valgte distributionsservice.

Ved engangsforsendelser på mere end 10.000 C5- eller 2.000 C4-breve pr. Produktionsdag uden for den fremsendte produktionsplan, skal Kunden give forudgående meddelelse herom til PostNord Strålfors senest tre (3) Arbejdsdage før produktionsstart. PostNord Strålfors forbeholder sig ret til herefter at fastsætte en leveringstid.

PostNord Strålfors er ansvarlig for, at sorteringen udføres i overensstemmelse med Postvirksomhedens vilkår og betingelser for den angivne forsendelsestype og debiteres i overensstemmelse med den til enhver tid gældende PostNord Strålfors prisliste.

4. Kundens forpligtelser

4.1 Produktionsplan

Kunden skal give PostNord Strålfors én produktionsplan pr. kundeopgave i henhold til følgende tabel:

	Seneste indsendelsesdato	Gyldighedsperiode
Arlig produktionsplan	1. december	Indtil det efterfølgende års udgang, eller indtil der forelægges en ny produktionsplan.
Opdateret/ændret produktionsplan eller produktionsplan for nye opgaver	Senest 10 arbejdsdage før produktionsstart.	Indtil årets udgang, eller indtil der forelægges en ny produktionsplan.

For hver opgave skal Produktionsplanen bl.a. angive produktionsdagen samt antallet af breve, sider og bilag. Produktionsplanen udarbejdes i overensstemmelse med disse særlige betingelser, Opgavespecifikationen og i øvrigt i henhold til parternes aftale samt PostNord Strålfors' instruks. I tilfælde af produktionsændringer skal Kunden give PostNord Strålfors en opdateret produktionsplan.

Mangler, ændringer eller manglende produktionsplaner kan medføre, at PostNord Strålfors ikke kan opfylde sine forpligtelser, f.eks. til at gennemføre nogen produktion overhovedet, til at levere til tiden eller på aftalte vilkår i henhold til Opgavespecifikationen. Kunden er i disse tilfælde afskåret fra at gøre misligholdelsesbeføjelser, herunder bl.a. erstatning, gældende over for PostNord Strålfors, og PostNord Strålfors er dermed fritaget for ethvert ansvar.

Hvis Kunden leverer mindre end forventet af Kunden, fakturerer PostNord Strålfors mindst 50 % af den forventede mængde for perioden. Hvis Kunden leverer mere end forventet af Kunden, fastsætter PostNord Strålfors leveringstiden, men søger at levere hurtigst muligt.

En skabelon til Produktionsplanen findes på stralfors.dk/vilkaar.

4.1.1 Afvigelser fra Produktionsplanen

Afvigelser fra den Produktionsplan, der er indeholdt i Dataene på tidspunktet for indsendelse til PostNord Strålfors, og ændringer af indsendelsesdatoen skal meddeles senest ti (10) arbejdsdage før den relevante indsendelsesdato. Hvis underretningen ikke foretages i tide, kan der opstå forsinkelser. Meddelelser om ændringer i Produktionsplanen sker til den aftalte kontaktperson i PostNord Strålfors.

4.2 Data

Kunden skal indsende oplysningerne på den måde, der specifikt er aftalt, i overensstemmelse med den Tekniske Specifikation for We Mail Standard og enhver anden dokumentation fra PostNord Strålfors. Kunden er ansvarlig for at sikre, at Dataene er fuldstændige og korrekte, at de leveres til aftalt tid, det korrekte format og layout, og at de ikke på nogen måde strider mod gældende love, lovbestemte ordrer eller offentlige myndighedsbestemmelser. Oplysningerne må heller ikke indeholde oplysninger, der kan beskadige PostNord Strålfors' udstyr eller software eller på anden måde skade PostNord Strålfors. PostNord Strålfors kvitterer for modtagelsen af oplysningerne ved at udsende en statusopdatering enten via Connect-plattformen eller, hvis den indsendes via SFTP, via e-mail.

Hvis oplysningerne er så ufuldstændige eller fejlfyldte, at PostNord Strålfors anser produktion for umulig, skal PostNord Strålfors kontakte Kunden for at give Kunden mulighed for at supplere grundlaget eller levere en ny version. PostNord Strålfors er på ingen måde ansvarlig for forsinkelser eller fejl, der måtte opstå i sådanne tilfælde. Hvis PostNord Strålfors vurderer, at mangler i oplysningerne kan afhjælpes af PostNord

Strålfors, har PostNord Strålfors ret – men ikke pligt – til at foretage sådanne korrektioner mod særskilt kompensation i henhold til den til enhver tid gældende PostNord Strålfors prisliste.

4.3 Opgavespecifikationen

Den opgave, der er omfattet af Kundeaftalen, fremgår af den respektive Opgavespecifikation, der er vedhæftet Kundeaftalen. Hvis Kunden ønsker at tilføje nye kundeopgaver i aftaleperioden, som indebærer ændringer, som efter PostNord Strålfors' skøn påvirker grundlaget for de aftalte priser, vilkår og betingelser der er fastsat i Kundeaftalen, skal sådanne ændringer baseres på en skriftlig tillægsaftale.

4.4 Materiale

Print udføres i A4-format på standard 80 g papir, og kuvertering udføres ved hjælp af standard C5-konvolutter, dog vil forsendelser indeholdende mere end 8 ark blive kuverteret i C4-konvolutter. Forsendelser, der omfatter mere end 40 ark, håndteres på den måde, der er mest hensigtsmæssig for distributionen. Priserne fremgår af Pris Appendiks.

4.5 Farve

Print udføres i fire farver med højvolumen print i henhold til de Tekniske Specifikationer.

4.6 Afbrydelse af produktion

Når PostNord Strålfors har modtaget Kundens Data, kan produktionen ikke afbrydes.

4.7 Adresse i konvolutvinduet

Modtagerens og afsenderens adresser skal anføres på brevet, således at de fremgår af konvolutvinduet i henhold til de Tekniske Specifikationer.

4.8 Returadresse

Kunden skal sikre, at brevene kan forsynes med en korrekt dansk returadresse i henhold til Tekniske specifikationer for We Mail Standard. I tilfælde af, at et brev returneres til PostNord Strålfors på grund af en forkert returadresse, har PostNord Strålfors ret til at destruere brevet og til at fakturere Kunden, hvis det medfører væsentlige omkostninger.

5. Distribution af de fysiske breve og pakker

PostNord Strålfors overdrager de printede og kuverterede breve til Postvirksomheden.

Distribution af de fysiske breve og pakker udføres i henhold til Postvirksomhedens vilkår og betingelser med hensyn til samme, herunder leveringstider, forsendelsesmetoder og leveringssteder. PostNord Strålfors er på ingen måde ansvarlig for omdelingen af breve eller pakker, 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.

6. Nedlukning af produktionen

PostNord Strålfors har ret til at lukke sit produktionssystem for at udføre serviceprocedurer og opgraderinger, som i videst muligt omfang skal planlægges således, at det ikke påvirker Servicens ydeevne. Hvis det er muligt, skal Kunden underrettes på forhånd om planlagte systemafbrydelser.

Kunden forstår og accepterer, at tjenesterne fra tid til anden kan være utilgængelige på grund af planlagte og/eller ikke-planlagte nedlukninger af hensyn til nødvendig service og vedligeholdelse af services og/eller PostNord Strålfors-systemet. PostNord Strålfors påtager sig intet ansvar for fejl eller forsinkelser, der opstår under sådanne nedlukninger. For at undgå produktionshindringer skal PostNord Strålfors sikre, at der findes backuprutiner.

I det omfang Kundens brug af Servicen skulle medføre tekniske eller andre gener for PostNord Strålfors eller for en anden kunde, forbeholder PostNord Strålfors sig ret til at begrænse eller lukke Servicen med øjeblikkelig virkning.

7. Priser

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

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

Kunden betaler ligeledes for indleveringsservice, som omfatter klargøring, transport og indlevering til Postvirksomheden samt betaling af porto efter PostNord Strålfors gældende Prislister

Prisen afhænger af antallet af ark i brevet.

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

Hvis Kunden ønsker at foretage ændringer i formatet m.v., bliver det tilknyttede arbejde faktureret på baggrund af den anvendte tid i henhold til PostNord Strålfors gældende Prislister.

Priser for Servicen og eventuelle tillægsydelser fremgår af de gældende prislister, der offentliggøres på www.stralfors.dk/vilkaar.

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

8. Ansvar

De gældende vilkår og betingelser for ansvar er angivet i PNSGTC.

PostNord Strålfors' ansvar for fejl, mangler eller forsinkelser er begrænset til det beløb, som Kunden har betalt fratrukket 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 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 er sket fejl, er PostNord Strålfors berettiget til at kræve erstatning for de ekstra foranstaltninger, der er truffet, i overensstemmelse med PostNord Strålfors' til enhver tid gældende Prislister.

PostNord Strålfors' ansvar ophører ved overdragelse af de printede og kuverterede breve til Postvirksomheden. PostNord Strålfors er på ingen måde ansvarlig for omdelingen af brevene, hvorfor Kunden er afskåret fra at gøre misligholdelsesbeføjelser, herunder erstatning, gældende mod PostNord Strålfors.

9. Klager

I tilfælde af påståede mangler ved print- og kuverteringsservicen skal Kunden reklamere uden unødigt forsinkelse efter at have konstateret den eller de pågældende mangler og senest tre måneder efter indsendelse af Data til PostNord Strålfors, jf. § 17 i PNSGTC. Manglende rettidig indgivelse af en klage medfører, at Kunden mister kravet.

I tilfælde af påståede mangler i distributionen - herunder forsinkelser, tab eller andre forhold, der involverer Postvirksomheden - skal Kunden indgive en klage direkte til Postvirksomheden.