

## Særlige Betingelser

# We Mail Standard

## Generelle oplysninger

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

Kunden skal have indgået en Kundeaftale herom med PostNord Strålfors A/S (herefter kaldet "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:** Postvirksomheden PostNord A/S, der distribuerer de fysiske forsendelser til modtagerne. Ønsker Kunden en anden brevdistributør, skal dette aftales.

**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](http://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, én 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 overdragelse af de fysiske forsendelser til Postvirksomheden, som herefter varetager distributionen af forsendelserne til modtagerne 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 indgående Data, 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 konvoluterede forsendelse med data om den pågældende forsendelse i Kundens database, hvilket gør det muligt at identificere, fjerne og genoptrykke forkerte forsendelser.

#### 2.3 Elektronisk (eller anden) meddelelse til Postvirksomheden

"Elektronisk eller anden meddelelse" henviser til, at PostNord Strålfors for Kundens regning giver 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 PP-frankering på de printede og kuverterede breve.

Hvis Kunden har valgt distribution via en anden brevdistributør end PostNord A/S, skal Kunden dog aftale frankering direkte med denne distributør. 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 Arbejdsdage, 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 prislister.

### 4. Kundens forpligtelser

#### 4.1 Produktionsplan

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

	Seneste indsendelses dato	Gyldighedsperiode
Årlig produktionsplan	1. december	Det efterfølgende kalenderår og, hvis der ikke foreligger nogen tidligere produktionsplan, indtil årets udgang.
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 ikke berettiget til at kræve erstatning eller skade fra PostNord Strålfors, og PostNord Strålfors fritages 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 med en opfordring til at levere hurtigst muligt.

En skabelon til Produktionsplanen findes på [stralfors.dk/vilkaar](http://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 Kundeforfølgelsen, fremgår af den respektive Opgavespecifikation, der er vedhæftet Kundeforfølgelsen. 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 Kundeforfølgelsen, 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

PostNord Strålfors overdrager de printede og kuverterede breve til Postvirksomheden.

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

## 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 Servicen 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 hver dataindsendelse og brug af Servicen betaler Kunden en samlet pris, der dækker print, kuvertering og porto.

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.

Priser for Servicen og eventuelle tillægsydelser fremgår af de gældende prislistes, der offentliggøres på [www.stralfors.dk/vilkaar](http://www.stralfors.dk/vilkaar).

## 8. Ansvar

De gældende vilkår og betingelser for ansvar er angivet i PNSGTC. PostNord Strålfors' erstatningsansvar er således begrænset til det beløb, som Kunden har betalt for Servicen i den faktureringsperiode, hvor skaden er sket. PostNord Strålfors kan under ingen omstændigheder holdes ansvarlig for indirekte skader eller følgeskader, såsom avancetab, tab af markedsandele eller lignende tab eller skader.

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 prisliste.

PostNord Strålfors' ansvar ophører ved overdragelse af de printede og kuverterede breve til Postvirksomheden. PostNord Strålfors kan ikke gøres erstatningsansvarlig i forbindelse med omdelingen af brevene.

## **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. Hvis standard Postvirksomheden PostNord A/S anvendes, kan PostNord Strålfors hjælpe med dialogen.