

## Særlige Betingelser

# Print & Enclosing

Med "Strålfors" menes i disse Særlige Betingelser samt alle andre aftalebilag i forbindelse med denne ydelse altid PostNord Strålfors A/S.

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 ("PNSGB").

### 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 9.

**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 9.

**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 9.

## 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

Strålfors tager sig af indkommende filer, print, kuvertering og sortering af forsendelser til de distributører, Kunden har valgt at samarbejde med.

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 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.

#### 2.1.3 Postsortering

Ved postsortering forstås sortering, lastning og administration af de færdigproducerede forsendelser i henhold til de betingelser, som Kundens valg af distributør stiller over for Kunden, og som fremgår af Opgave Specifikationen.

### 2.2 Elektronisk (eller anden) advisering

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

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

### 4 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 Strålfors returnere eller ødelægge Produktions Dokumentation vedrørende den udførte produktion, i overensstemmelse med Kundens anvisninger.

#### 4.2 Opkobling

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

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

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 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 Strålfors ret til erstatning i henhold til den timetakst, som Strålfors i hvert enkelt tilfælde tilpasser. Ændringer skal aftales skriftligt mellem parterne i Opgave Specifikationen.

#### 4.3 Leveringstid

Hvis Produktions Dokumentation på Hverdage er ankommet til den modtager, der er anført i Opgave Specifikationen i henhold til kontrakt/SLA, før kl. 6.00 finder levering normalt sted inden for 1-5 Arbejdsdage (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 Strålfors ret til at kræve særlig erstatning for ekstra anvendt tid efter timesatsen 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 Strålfors' produktionsplanlægning, i en såkaldt Produktionsprognose. Ændringer i volumen påvirker prisen under den løbende aftaleperiode, således som det fremgår af prislisten.

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

	Seneste leveringsdag	Gyldighed
Årlig Produktionsplan	15. oktober	Efterfølgende kalenderår samt, hvis ingen Produktionsplan findes fra tidligere, frem til årsskiftet
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 Strålfors' instruktioner. Ved produktionsændring er Kunden forpligtet til at indlevere en opdateret Produktionsplan til Strålfors. Mangler eller ændringer i Produktionsplanen, eller manglende indlevering af Produktionsplan, kan i visse tilfælde medføre, at 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 Kundeaftalen. Kunden er i disse tilfælde ikke berettiget til at kræve erstatning eller skadeserstatning fra Strålfors, og Strålfors fraskriver sig ethvert ansvar.

Produktionsplansskabelon forefindes på [www.stralfors.dk/vilkaar](http://www.stralfors.dk/vilkaar)

#### 5.1.1 Afbigelse fra Produktionsplan

Afbigelse fra Produktionsplanen i Produktions Dokumentation ved levering til Strålfors og ændring af indleveringsdag skal adviseres senest ti 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 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 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 Strålfors' vurdering kan afhjælpes af Strålfors, har 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 Strålfors dermed vurderer, at produktion ikke er mulig, skal Strålfors kontakte Kunden for at give denne mulighed for at udbedre dokumentationen eller indlevere ny dokumentation. I sådanne tilfælde har 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 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 Kundeunik 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 Strålfors' Kundeservice senest tre (3) måneder før tidspunktet for ophør eller ændring. Overholder Kunden ikke denne frist, skal Kunden betale Strålfors' omkostninger i forbindelse med oplagring af materiale, der ikke længere kan anvendes til produktion for Kunden. I tilfælde af, at der er kundeunik materiale (papir, kuvert eller plast) på lager efter 3 måneders fristen, har 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 9.

### 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 9.

### 5.7 Afbrydelse af produktion

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

## 6 Levering

### 6.1 Leveringsbetingelser

Leveringsbetingelserne er ab fabrik på et i Opgave Specifikation aftalt PostNord Strålfors-anlæg.

Ved levering skal forsendelserne være pakket i emballage, som beskytter mod forventelige skader ved transport samt ved hensigtsmæssig opbevaring hos Kunden.

## 7 Driftsstop

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 Ydelseerne fra tid til anden kan gøres utilgængelige som følge af planlagte og/eller ikke planlagte driftsstop med henblik på nødvendig service og vedligeholdelse af Ydelseerne og/eller af Strålfors' system. Strålfors står ikke til ansvar for fejl eller forsinkelse under sådanne driftsstop.

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

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

## 8 Ansvar

PNSGB indeholder gældende vilkår og betingelser vedrørende ansvar.

Ved fejl, mangler eller forsinkelse i udførelsen af Ydelsen er Strålfors' ansvar begrænset til det beløb, som Kunden har betalt til Strålfors, eller skal betale ifølge den til enhver tid gældende prisliste, for den produktion der er blevet ramt af fejlen, manglen eller forsinkelsen.

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

## 9 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 Strålfors stiller Ydelsen til rådighed, på det sprog, som Aftalen indgås på.

Danmark: [stralfors.dk/vilkaar](http://stralfors.dk/vilkaar)

Finland: [stralfors.fi/ehdot](http://stralfors.fi/ehdot)

Norge: [stralfors.no/vilkar](http://stralfors.no/vilkar)

Sverige: [stralfors.se/villkor](http://stralfors.se/villkor)