

Print & Enclosing

Særlige Betingelser Gyldig fra og med 2018-01-01

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 de til enhver tid gældende PostNord Strålfors Generelle Betingelser ("SGB").

Definitioner

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

Aftalen: Den aftale som henviser til nærværende til enhver tid gældende Særlige Betingelser, PostNord Strålfors Generelle Betingelser (SGB), samt de dertil hørende bilag.

Data: Datafiler som sendes til PostNord Strålfors fra kunden og som udgør produktionsgrundlaget for PostNord Strålfors produktion/levering af ydelserne.

Instructions Colour: Dokument med instruktioner til Kunden angående farveproduktion 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 bilagsproduktion, 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.

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

Produktionsplan: Plan som Kunden skal sende til PostNord Strålfors over de rutiner, PostNord Strålfors udfører for kunden jf. punkt 5.1 og PostNord Strålfors instruktioner som udgør udgangspunktet for PostNord Strålfors' produktion.

SGB: 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 muligheder for tilvalg. Den nærmere beskrivelse af Ydelsens indhold fremgår af Opgave Specifikationen.

1.1 Basisydelse

PostNord 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) alternative papirkvaliteter, kuverter, tryk og kuvertering/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. Tilvalg fremgår af Opgave Specifikationen. Prisen for tilvalg fremgår af PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

2.1 Måltrettet udsendelse af salgsmateriale

Ved måltrettet udsendelse af salgsmateriale forstås, at man i tilslutning til Kundens bestilling sætter nogle forretningsrelevante regler op, som kan styre udvalgte tekster, rubrikker, billeder, sprogversion og bilag. Forretningsreglerne er baseret på den af Kunden indleverede fil eller forudbestemte regler.

2.2 Portoudnyttelse

2.2.1 Samsending

Ved samsending forstås, at Kundens Data 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.

2.2.2 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 de Data, som indleveres på samme dag eller i den tidsperiode, der er angivet i Opgave Specifikationen.

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

2.2.3 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.

2.3 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 distributørens betingelser og SGB. Det skal fremgå af Opgave Specifikationen, hvilken distributør Kunden har valgt samt distributørens betingelser.

2.4 SRM (PostNord 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.

3 Tillægsydelse

Til Ydelsen kan knyttes tillægsydelse efter særlig aftale herom. Priser og Særlige betingelser for tillægsydelse er angivet i Prislister, og særlige betingelser og vilkår for hver ydelse, der gælder fra tid til anden og til rådighed i henhold til punkt 9.

4 PostNord Strålfors' forpligtelse

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

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 prislisterens 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 timetakst, som PostNord Strålfors i hvert enkelt tilfælde tilpasser. Ændringer skal aftales skriftligt mellem parterne i Opgave Specifikationen.

4.3 Leveringstid

Hvis Data på Hverdag er ankommet til den modtager, der er anført i Opgave Specifikationen i henhold til kontrakt /SLA 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 Data finder sted

(i) efter normal indleveringstid, jf. ovenfor, eller (ii) efter den i Kundeordren aftalte indleveringstid, eller (iii) efter den indbyrdes aftalte senere indleveringstid.

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

5 Kundens forpligtelse

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

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 prislisterne.

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

	Seneste leveringsdag	Gyldighed
Årlig Produktions plan	1. december	Efterfølgende kalenderår samt, hvis ingen Produktionsplan findes fra tidligere, frem til årsskiftet
Opdateret/ændret Produktionsplan eller Produktionsplan for nye ordre	Senest ti (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 forpligtelse, f.eks. ved slet ikke at kunne udføre produktionen, levere til rette tid eller i overensstemmelse med de aftalte betingelser i henhold til Kundeaftalen.

Produktionsplansskabelon forefindes på www.stralfors.dk/vilkaar

5.1.1 Afgivelse fra Produktionsplan

Afgivelse fra Produktionsplanen i Data ved levering til PostNord Strålfors og ændring af indleveringsdag skal adviseres senest ti Arbejdsdage før den aktuelle indleveringsdag. Hvis adviseringen ikke gives i rette tid, kan forsinkelse opstå.

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

5.2 Data

Kunden skal levere Data 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 Data er fuldstændigt og korrekt samt leveret til den aftalte tid.

Hvis Data er ufuldstændigt eller fejlagtigt, og PostNord Strålfors dermed vurderer, at produktion ikke er mulig, skal PostNord Strålfors kontakte Kunden for at give denne mulighed for at udbedre materialet eller indlevere nyt. I sådanne tilfælde har PostNord Strålfors ikke noget ansvar for de forsinkelse 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 betingelse i Aftalen, skal der ske en justering i form af en skriftlig tillægsaftale.

5.4 Kundeunik papir/kuverter eller plast.

Efter aftale i Kundeordren har Kunden mulighed for at få printet på eget papir eller anvende egne kuverter. Ligeledes har Kunden mulighed for at få sine forsendelse i foliepakning med eget tryk. Vil Kunden ophøre med at anvende egne materialer, eller ændre 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 kundeunik 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 Data 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 Data 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 Instruktions Inserts, se punkt 9.

5.7 Afbrydelse af produktion

Hvis PostNord Strålfors har påbegyndt produktionen i henhold til Kundens indleverede Data, og produktionen afbrydes på Kundens opfordring, skal Kunden kompensere PostNord 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 PostNord Strålfors vurderer, at det ikke er muligt at tilbagekalde og makulere produceret materiale.

6 Levering

6.1 Leveringsbetingelser

Leveringsbetingelserne er af 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

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.

8 Ansvar

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

9 Publicering af ydelsesrelaterede dokumenter inklusive Kundebetingelser

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 SGB. Ydelsesrelaterede dokumenter og Kundebetingelser, der er publiceret i henhold til nedenstående liste, kan anvendes i det land, hvor ydelsen leveres af PostNord Strålfors på det sprog, som Aftalen er affattet på.

Danmark: www.stralfors.dk/vilkaar

Finland: www.stralfors.fi/ehdot

Norge: www.stralfors.no/vilkar

Sverige: www.stralfors.se/villkor