

# Mobilfaktura

## Særlige Betingelser Gældende fra 1. Marts 2018

Mobilfakturatjenesten ("Tjenesten") giver Kunden adgang til den IT-infrastruktur, som PostNord Strålfors stiller til rådighed, således at Kunden får mulighed for at fakturere sine Slutkunder for tjenester og varer, som de har købt, via en faktura, som vises på Slutkunders mobile enhed.

Tjenesten stilles til rådighed i henhold til disse Særlige Betingelser samt betingelserne i den specifikke Opgavespecifikation ("Opgavespecifikationen").

Medmindre andet er angivet i disse Særlige Betingelser eller aftalt separat med PostNord Strålfors, finder de til enhver tid gældende Strålfors' Generelle Betingelser (SGB) anvendelse.

## Definitioner

**Aftale:** Kundeforfølgningen og de til enhver tid gældende Særlige Betingelser, Strålfors' Generelle Betingelser (SGB) samt de dertil hørende bilag og andre aftaledokumenter.

**Arbejdsdag:** Almindelig hverdag med undtagelse af dage, som i det land, hvor Tjenesten stilles til rådighed, sædvanligvis er hele eller halve fridage.

**Kortindløser:** Med Kortindløser menes den bank eller virksomhed, som tilbyder tjenesteydelser til modtagelse af betaling med kort.

Med Kunde menes den part, som indgår denne Aftale sammen med PostNord Strålfors.

**Opgavespecifikation:** Bilag til Aftalen, hvor Strålfors' arbejdsopgaver defineres, og Kundens forpligtelser præciseres i Bilag 1.

**Slutkunde:** Slutkunden er modtageren af den faktura, som Kunden sender via Tjenesten.

**Landingsside:** Landingssiden er den webside, som er designet i overensstemmelse med Kundens anvisninger i Opgavespecifikationen og indeholder de relevante data om fakturaen og de tilgængelige betalingsmetoder.

**Udbyder af betalingsapp (PASP):** PASP er Kundens leverandør af den tekniske betalingsløsning til håndtering og behandling af betalingen.

**Udbyder af betalingstjeneste (PSP):** PSP er Kundens leverandør af den tekniske betalingsløsning til håndtering af kortoplysningerne og forbindelse til kortindløseren med henblik på behandling af kortbetalingen.

**Produktionsmateriale:** Kundens materiale i fysisk eller elektronisk form, som udgør den gældende version og grundlaget for at stille Tjenesten til rådighed.

**Bekræftesside:** Bekræftessiden er den webside, som er designet i overensstemmelse med Opgavespecifikationen og indeholder de aftalte oplysninger om resultatet af behandlingen af fakturabetalingen.

**SGB:** PostNord Strålfors' til enhver tid gældende Generelle Betingelser, se afsnit 8.

## 1 Tjenestens omfang

Kunden har i Opgavespecifikationen angivet, hvilket alternativ Kunden har valgt ud af to basistjenester, som er beskrevet nedenfor i versionerne Mobilfaktura Standard og Mobilfaktura Avanceret.

Ud over Mobilfaktura Standard og Mobilfaktura Avanceret kan Kunden vælge tilvalgene Filmmodtagelse og/eller Professional Services. Det nærmere omfang af Tjenestens indhold fremgår af Opgavespecifikationen.

Opstartsgebyrer, månedlige gebyrer og gebyrer pr. faktura for de ydede tjenester er anført i PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

### 1.1 Mobilfaktura Standard

Kunden har adgang til tjenesten Mobilfaktura Standard, som omfatter en IT-tjeneste, der giver mulighed for at præsentere fakturadata på en mobil enhed med standard landings- og bekræftessider samt integration med aftalte betalingstjenester som defineret i Opgavespecifikationen.

### 1.2 Mobilfaktura Avanceret

Kunden har adgang til tjenesten Mobilfaktura Avanceret, der omfatter den IT-tjeneste, som PostNord Strålfors leverer, der giver mulighed for at præsentere fakturadata på en mobil enhed med skræddersyede landings- og bekræftessider samt integration med aftalte tjenester som defineret i Opgavespecifikationen.

### 1.3 Tilvalg – Filmmodtagelse

Nedenfor ses de forskellige muligheder for Filmmodtagelse. Den aftalte Filmmodtagelse fremgår af Opgavespecifikationen.

#### 1.3.1 Ftp/Ftps

Kunden får adgang til en Ftp- eller Ftps-adresse, som kan anvendes sammen med dataforbindelser til at sende Produktionsmateriale mellem Kunden og PostNord Strålfors. Ftps-kommunikation er krypteret. Ansvar for den overførte fil overgår til PostNord Strålfors, når filen ankommer til PostNord Strålfors' server.

#### 1.3.2 Virtual Private Network (VPN)

Kunden får adgang til dataforbindelser via VPN, som kan bruges til at sende Produktionsmateriale mellem Kunden og PostNord Strålfors. Kommunikation i VPN kan enten være krypteret eller ukrypteret. Ansvar for den overførte fil overgår til PostNord Strålfors, når filen ankommer til PostNord Strålfors' server.

#### 1.3.3 Fast forbindelse

Kunden får adgang til en dataforbindelse i form af en fast forbindelse, som kan bruges til at sende Produktionsmateriale mellem Kunden og PostNord Strålfors. PostNord Strålfors' ansvar er begrænset til den faste forbindelse, som PostNord Strålfors kontrollerer. Kommunikation i den faste forbindelse kan enten være krypteret eller ukrypteret. Ansvar for den overførte fil overgår til PostNord Strålfors, når filen ankommer til PostNord Strålfors' server.

### 1.4 Databehandling

Kunden giver PostNord Strålfors og/eller dennes partner tilladelse til at lagre mobilnumre, billeder, meddelelsetekst, digitale certifikater og tidsinformation for de afsendte og modtagne SMS/MMS-meddelelser med det formål at kunne fremvise historiske data til Slutkunden via den webbaserede tjeneste. Det er Kundens ansvar aktivt at anmode om indgåelse af en Databehandlingsaftale til regulering af forholdet mellem den Dataansvarlige (Kunden) og Databehandleren (PostNord Strålfors), hvis Kunden anser dette for nødvendigt i henhold til gældende lov og/eller Kundens egne procedurer for ansvarlig behandling og lagring af data.

### 1.5 Short Message Service (SMS)

SMS-indholdet er designet i henhold til dataformat, der er aftalt med Kunden i Opgavespecifikationen.

### 1.6 Webbaseret tjeneste

Den webbaserede tjeneste består af landings- og bekræftessider, som er designet i overensstemmelse med det dataformat, der er aftalt med Kunden i Opgavespecifikationen.

### 1.7 Betalingstjenester

Betalingstjenesten er en integration mellem PSP og PASP som anført i Opgavespecifikationen.

### 1.8 Professional Services

Professional Services (se punkt 1.8.1-1.8.4), som ydes i forbindelse med opsætning af og ændringer i Tjenesten, faktureres til timetakst i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

#### 1.8.1 Virksomhedskonsulenter

Virksomhedskonsulenter er konsulenter, som foretager forundersøgelser, undersøgelser, systematisering og analyse af Kundens dataflow. Denne tjeneste omfatter også dokumentation og undersøgelse af foreslåede kundeløsninger.

#### 1.8.2 Projektledelse

Projektledelse omfatter en projektleder til at lede og styre projektet.

### 1.8.3 Tekniske konsulenter

Tekniske konsulenter omfatter konsulenter, der udfører tjenester inden for udvikling og integration.

Udvikling omfatter tjenester, der udføres, fordi Opgaven afviger fra standardspecifikationerne. Denne tjeneste omfatter arbejde med filformat, integration, funktionalitet og layout.

Integration omfatter tjenester, der udføres, når Opgaven udføres i henhold til standardspecifikationerne.

### 1.8.4 Uddannelse

PostNord Strålfors gennemfører uddannelse som aftalt med Kunden og anført i Opgavespecifikationen.

## 1.9 Kundeservice

### 1.9.1 Kundesupport

PostNord Strålfors stiller en supportfunktion til rådighed i forbindelse med Tjenesten, hvortil Kunden kan indberette fejl i Tjenesten. PostNord Strålfors' supportfunktion hjælper også Kunden i rimeligt omfang med svar på spørgsmål vedrørende Tjenesten og forespørgsler vedrørende afsendte og modtagne dokumenter.

Medmindre andet er aftalt eller anført, er PostNord Strålfors' supportfunktion bemanded på de tidspunkter, som fremgår af afsnit 7 nedenfor.

PostNord Strålfors er til enhver tid berettiget til at fakturere tid, som anvendes til support uden for de tidspunkter, som nævnes ovenfor, eller i tilfælde, hvor PostNord Strålfors udfører specifikke aktiviteter eller foranstaltninger efter aftale med Kunden. I sådanne tilfælde betales honorar for den faktisk anvendte tid i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

### 1.9.2 Udvidet kundesupport

Denne valgmulighed indebærer, at PostNord Strålfors forpligter sig til at yde support til Kunden på områder, der går ud over den supportfunktion, som PostNord Strålfors tilbyder som en del af standardtjenesten. Herunder følger eksempler på, hvad den udvidede support kan indeholde:

- support til slutbrugerne af Tjenesten
- administration af Kundens administrationsgrænseflade
- udvidede åbningstider for supporttjenesten og/eller
- faste deadlines for supportforanstaltninger
- teknisk monitorering af Kundens dataflow.

Aftalen om udvidet support og omfanget heraf fremgår af Opgavespecifikationen.

### 1.10 Drift

Supporttjenesten er normalt åben og bemanded fireogtyve (24) timer om dagen, syv (7) dage om ugen. PostNord Strålfors garanterer ikke, at Tjenesten er fri for fejl eller afbrydelser.

## 2 PostNord Strålfors' forpligtelser

PostNord Strålfors skal stille den Tjeneste til rådighed, som er beskrevet i detaljer i Opgavespecifikationen i overensstemmelse med disse Særlige Betingelser samt PostNord Strålfors' Generelle Betingelser (SGB).

### 2.1 Overførsel af meddelelser

PostNord Strålfors orienterer om, hvilke tekniske krav der stilles til overførsel af meddelelser fra Kunden. Disse krav fremgår af Opgavespecifikationen.

### 2.2 Forudsætninger for forbindelse

PostNord Strålfors forbinder Kunden på den i de tekniske forudsætninger beskrevne måde og i henhold til de krav, der fremgår af Opgavespecifikationen. Tjenesten implementeres, når de tekniske forudsætninger er opfyldt af begge parter, når de i Opgavespecifikationen aftalte tests er korrekt udførte, og der ikke længere er væsentlige mangler.

Hvis PostNord Strålfors er af den opfattelse, at der mangler nødvendig information fra Kunden med henblik på etablering af forbindelsen, eller at Kunden ikke har truffet de nødvendige foranstaltninger for forbindelsen, er PostNord Strålfors berettiget til at udsætte forbindelsen, indtil den

nødvendige information er givet, eller de nødvendige foranstaltninger er truffet.

PostNord Strålfors er berettiget til at fakturere et særligt gebyr for rimelig anvendt tid til tilslutning af en Kunde eller i tilfælde af forsinkelser, som kan tilskrives Kunden, f.eks. leveringsforsinkelser, eller i forbindelse med en anden aktivitet eller foranstaltning, som PostNord Strålfors udfører i henhold til en særlig aftale med Kunden.

Hvis kunden ønsker at foretage ændringer, som indebærer, at forbindelsen helt eller delvist skal omlægges, er PostNord Strålfors berettiget til honorar i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gældende timetakst. Ændringer skal aftales skriftligt mellem parterne i Opgavespecifikationen.

## 3 Kundens forpligtelser

Kunden skal opfylde de forpligtelser, som er beskrevet i disse Særlige Betingelser og alle andre forpligtelser herudover, som kan kræves af Kunden og f.eks. fremgår af Opgavespecifikationen eller SGB.

### 3.1 Kundens udstyr – systemkrav

Før Tjenesten implementeres, skal Kunden specificere, installere, teste og verificere, at kravene til netværks- og protokolkommunikation stemmer overens med de krav, som fremgår af Opgavespecifikationen.

### 3.2 Autorisation

Kunden forpligter sig til at opretholde og anvende procedurer til at behandle tildelte autorisationer for at sikre, at ingen uautoriserede kan få adgang.

### 3.3 Forbindelse

Ved opstart skal der gennemføres tests af forbindelsen til Tjenesten. Kunden skal sørge for, at alle de programmer og forbindelser i henhold til Opgavespecifikationen, som er nødvendige for forbindelsen til Tjenesten, er installeret og testet på det tidspunkt, hvor Tjenesten implementeres, og at Kunden har medarbejdere med de nødvendige kompetencer tilgængelige for PostNord Strålfors med henblik på tilslutning af Tjenesten.

Kunden må først begynde at anvende Tjenesten, når PostNord Strålfors har modtaget en fuldstændig og underskrevet Aftale, og de aftalte tests er gennemført og godkendt.

Hvis ikke Kunden opfylder sine forpligtelser i henhold til implementeringsplanen, har PostNord Strålfors ret til et timehonorar for rimelig anvendt tid i overensstemmelse med PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

### 3.4 Ændringer

Kunden har ret til at kræve ændringer i Opgavespecifikationen, i det omfang sådanne ændringer vedrører tilvalg til eller ændringer af Tjenesten. Parterne aftaler sådanne ændringer skriftligt, og der skal udarbejdes en ny Opgavespecifikation, hvis parterne kræver det, eller hvis ændringens omfang nødvendiggør det.

PostNord Strålfors bekræfter ændringen ved at implementere den og ved at orientere Kunden om ændringen. PostNord Strålfors fakturerer Kunden for ændringen i overensstemmelse med PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

Hvis Kunden ønsker at ændre sin forbindelse til Tjenesten, skal PostNord Strålfors orienteres i tide, inden ændringen udføres, sådan at PostNord Strålfors, forudsat at PostNord Strålfors accepterer ændringen, har mulighed for at træffe de nødvendige foranstaltninger. Kunden refunderer PostNord Strålfors' omkostninger i forbindelse hermed og betaler honorarer og gebyrer i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

PostNord Strålfors forbeholder sig ret til at foretage ændringer i driftsmetoder, tekniske specifikationer, systemer, åbningstider, strukturer etc. efter at have orienteret Kunden om sådanne ændringer. Hvis PostNord Strålfors vurderer, at ændringen vil påvirke Kunden, skal PostNord Strålfors underrette Kunden om ændringen, før den implementeres. Kunden skal underrettes om sådanne ændringer i rimelig tid, idet der tages højde for ændringens art.

### 3.5 Produktionsmateriale

Kunden stiller Produktionsmateriale til rådighed som aftalt i Opgavespecifikationen og i overensstemmelse med den øvrige dokumentation, som PostNord Strålfors stiller til rådighed. Kunden er ansvarlig for, at Produktionsmaterialet leveres i tide, og at det er fuldstændigt og nøjagtigt. Kunden er også ansvarlig for at sørge for, at Produktionsmaterialet når frem til PostNord Strålfors.

Kunden sikrer, at Produktionsmaterialet ikke på nogen måde overtræder gældende love, bekendtgørelser og nationale bestemmelser eller indeholder data, som kan beskadige PostNord Strålfors' udstyr eller software, eller på anden måde kan resultere i, at PostNord Strålfors pådrager sig tab.

PostNord Strålfors har intet ansvar af nogen art for forsinkelser eller fejl, som kan opstå på grund af Kundens manglende opfyldelse af førnævnte krav, eller som følger af at Kunden på anden måde har leveret Produktionsmaterialet fejlagtigt eller for sent.

Hvis Produktionsmaterialet er så ufuldstændigt eller fejlagtigt, at PostNord Strålfors er af den opfattelse, at implementering ikke er mulig, skal PostNord Strålfors kontakte Kunden for at give Kunden mulighed for at supplere Produktionsmaterialet eller levere et nyt. Kunden skal kompensere PostNord Strålfors for den tid, der er anvendt som følge af ufuldstændigt, fejlagtigt eller forsinket Produktionsmateriale til timetakster i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

Kunden er forpligtet til at opfylde alle gældende krav og administrative bestemmelser for mobilbetaling og markedsføringsmateriale i det land, hvor Tjenesten skal anvendes. Det er Kundens ansvar aktivt at identificere de gældende krav og administrative bestemmelser og løbende følge eventuelle ændringer heraf.

### 3.6 Opgavespecifikation

De opgaver, der omfattes af Aftalen, fremgår af den individuelle Opgavespecifikation, der er vedlagt Aftalen som bilag. Hvis Kunden ønsker at tilføje nye Opgavespecifikationer i Aftalens løbetid, og dette i givet fald indebærer ændringer, som efter PostNord Strålfors' vurdering har indflydelse på grundlaget for de aftalte priser og Aftalens vilkår og betingelser, foretages justeringen i en skriftlig tillægsaftale.

### 3.7 Betalingstjeneste

Kunden forpligter sig til at bruge den PSP og PASP, som er integreret i PostNord Strålfors' tjenester. Kunden er eneansvarlig for alle anliggender med relation til behandling af betalinger.

Kunden skal indgå direkte aftaler med Kortindløseren, PSP eller PASP med henblik på at kunne bruge Tjenesten og opfylde de kontraktlige regler og retningslinjer fastlagt af Kortindløseren, PSP og PASP.

Kunden skal sørge for, at fakturaen ikke udgør en ubetinget forpligtelse til betaling for slutkunden.

Kunden er forpligtet til at lagre information om betalingstransaktioner, som er blevet udført i de seneste atten (18) måneder fra den dato, hvor transaktionen blev gennemført. Denne information skal på anmodning fra PostNord Strålfors formidles til PostNord Strålfors uden særlig godtgørelse.

### 3.8 Krav fra slutkunde

Kunden er eneansvarlig for reklamationer fra Slutkunder angående fakturaer betalt i Tjenesten eller enhver anden årsag, tilbagebetaling, skadeserstatning eller øvrig økonomisk forpligtelse vedrørende det købte produkt eller den købte tjenesteydelse. PostNord Strålfors har intet ansvar i forhold til at håndtere reklamationer fra Slutkunder.

Kunden forpligter sig til at holde PostNord Strålfors skadesløs for alle krav fra Slutkunder vedrørende betaling, skadeserstatning eller andre krav.

### 3.9 Kontaktperson

Kunden skal udpege en person, som fungerer som kontaktperson i forhold til PostNord Strålfors. Kunden skal omgående informere PostNord Strålfors om enhver ændring af kontaktperson.

## 4 Driftsstop

PostNord Strålfors er berettiget til at lukke sit produktionssystem ned med henblik på service og opgraderinger, som så vidt muligt placeres på tidspunkter, der ikke påvirker Tjenestens ydelse. Kunden adviseres om muligt på forhånd om alle planlagte driftsstop.

Kunden er klar over, at Tjenesterne fra tid til anden vil være utilgængelige som følge af planlagte og/eller uplanlagte driftsstop med henblik på nødvendig service og vedligeholdelse af Tjenesterne og/eller PostNord Strålfors' systemer. PostNord Strålfors er ikke ansvarlig for fejl eller forsinkelser under sådanne driftsstop.

For at undgå afbrydelse af produktionsprocessen skal PostNord Strålfors sørge for, at der er procedurer på plads til udarbejdelse af sikkerhedskopier.

I det omfang Kundens anvendelse af Tjenesten fører til tekniske eller andre problemer for PostNord Strålfors eller en anden kunde, forbeholder PostNord Strålfors sig ret til med omgående virkning at begrænse anvendelsen af Tjenesten eller at indstille Tjenesten.

## 5 Betalingsbetingelser

Forbindelsen til Tjenesten faktureres i trin efter afslutningen af hvert trin som aftalt nærmere i Opgavespecifikationen og i henhold til den aftalte betalingsplan. Månedsgbyrer faktureres bagud.

## 6 Ansvar

SGB indeholder gældende vilkår og betingelser vedrørende ansvar.

PostNord Strålfors' erstatningspligt begrænses til fornyet implementering af ordrer, som er påkrævet for at opnå et aftalt resultat. PostNord Strålfors er ikke ansvarlig for tab, som Kunden eller en tredjepart har pådraget sig, medmindre tabet er forårsaget af en forsættelig eller groft uagtsom handling.

Hvis Kunden kræver fornyet implementering eller undersøgelse af en fejl, som ifølge Kunden skyldes PostNord Strålfors, men som viser sig at skyldes Kunden, eller hvor der viser sig ikke at være fejl, er PostNord Strålfors berettiget til erstatning for de ekstra foranstaltninger i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

Kunden er klar over, at ikke alle fakturaer nødvendigvis når frem til modtageren, og at PostNord Strålfors ikke kan garantere fejlfri ydelse. Kunden bærer enhver risiko forbundet med anvendelsen af Tjenesten.

PostNord Strålfors er ikke ansvarlig for mangler, kontraktmisligholdelse, forsinkelser eller skade, som opstår på grund af driftsvanskeligheder, forsinkelser, afbrydelser eller andre tekniske omstændigheder, som gør PostNord Strålfors' levering eller Kundens anvendelse af Tjenesten umulig eller vanskelig.

## 7 Ophævelse af aftale

PostNord Strålfors er berettiget til at ophæve Aftalen omgående, hvis aftaler med tredjepartsudbydere eller andre aftaler med leverandører/partnere, som anvendes til at stille Tjenesten til rådighed for Kunden, bringes til ophør.

## 8 Offentliggørelse af dokumenter i forbindelse med Tjenesten, herunder Kundebetingelser

De til enhver tid gældende tekniske vejledninger og andre dokumenter i forbindelse med Tjenesten samt Kundebetingelser, f.eks. de Særlige Betingelser for hver enkelt tjeneste og SGB, findes på nedenstående hjemmesider for hvert enkelt land. Dokumenter i forbindelse med Tjenesten samt Kundebetingelser offentliggjort i henhold til listen nedenfor gælder i det land, hvori PostNord Strålfors stiller Tjenesten til rådighed, på det sprog, som Aftalen indgås på.

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

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

Norge: [www.stralfors.dk/vilkaar](http://www.stralfors.dk/vilkaar)

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