

PostNord Strålfors' Generelle vilkår (PNSGV)

Gjeldende fra og med 01.01.2024.

Se www.stralfors.no/vilkar

1 Virkeområde

1.1 Disse generelle vilkårene styrer tjenester som PostNord Strålfors AS og andre selskaper i PostNord Strålfors AB-konsernet leverer i samsvar med en bestemt avtale som refererer til PNSGV.

1.2 Eventuelle avvik fra PNSGV krever en spesifikk avtale mellom PostNord Strålfors og kunden. En slik avtale skal ha forrang fremfor PNSGV.

2 Definisjoner

Avtale: Avtalen samt tilhørende vedlegg (inkl. Spesielle vilkår og PNSGV) mellom partene.

Materiale: Materiale, kundeordre, produksjonsplan og/eller produksjonsunderlag er relevante for levering av tjenestene.

PostNord Strålfors: Selskapet i PostNord Strålfors-konsernet som er part i avtalen.

PNSGV: PostNord Strålfors' gjeldende generelle vilkår, som er tilgjengelige på www.stralfors.no/vilkar.

Spesielle vilkår: De spesielle vilkårene i avtalen som gjelder til enhver tid, og som har forrang fremfor PNSGV og som styrer de forskjellige tjenestene som dekkes av avtalen. De spesielle vilkårene for hver tjeneste er tilgjengelige på www.stralfors.no/vilkar

Databehandlingsavtale: Avtale som regulerer PostNord Strålfors' behandling av personopplysninger i sin rolle som databehandler. Tilgjengelig på www.stralfors.no/DPA

3 Priser

Kunden skal betale priser og gebyrer i henhold til avtalen. Alle priser og gebyrer er angitt eksklusive mva.

4 Betalingsvilkår

4.1 Med mindre annet er angitt i de spesielle vilkårene, skal betaling skje senest fjorten (14) dager etter fakturadato.

4.2 Forfallsdatoen er den dato betalingen må være bokført på den konto som er angitt på fakturaen fra PostNord Strålfors.

4.3 PostNord Strålfors kan kreve et faktureringsgebyr. Faktureringsgebyret skal, der det er aktuelt, angis på fakturaen.

4.4 Kunden skal gi PostNord Strålfors korrekt fakturaadresse og opplyse PostNord Strålfors om eventuelle endringer. Hvis kunden ikke mottar en faktura fordi kunden ikke har informert PostNord Strålfors om en endring av fakturaadressen, kan PostNord Strålfors utstede ny faktura på kundens bekostning. Ny utstedelse av faktura skal ikke fritta kunden fra sin forpliktelse til å betale i rett tid i henhold til den opprinnelige, korrekte fakturaen.

4.5 Dersom kunden ikke betaler fakturaen i rett tid, skal PostNord Strålfors ha krav på forsinkelsesrente i henhold til loven og et purragebyr på 50 kroner per faktura.

4.6 PostNord Strålfors skal være berettiget til å overdra et krav og retten til å motta betaling i henhold til avtalen til et annet selskap i PostNord Strålfors-konsernet.

4.7 Enhver klage på feil i en faktura eller annet betalingskrav fra PostNord Strålfors må fremlegges innen en viss tidsfrist for å kunne gjøres gjeldende mot PostNord Strålfors, se avsnitt 16.

5 PostNord Strålfors' generelle forpliktelser

5.1 I avtaleperioden forplikter PostNord Strålfors seg til å levere tjenester i samsvar med de spesielle vilkårene som til enhver tid gjelder, avtalte spesifikasjoner og på annen måte i samsvar med avtalen. PostNord Strålfors skal oppfylle sine forpliktelser i henhold til denne avtalen med aktsomhet og på en profesjonell måte.

5.2 PostNord Strålfors skal ha rett til å engasjere underleverandører for å oppfylle sine forpliktelser i henhold til denne avtalen. PostNord Strålfors skal være ansvarlig for underleverandørens oppfyllelse av slike forpliktelser.

5.3 PostNord Strålfors skal sørge for at kundedata som lagres hos PostNord Strålfors håndteres i henhold til PostNord Strålfors' fastsatte regler for datasikkerhet. PostNord Strålfors er ikke ansvarlig for overføringsfeil, forvrengning eller tap av data eller på annen måte for sikkerheten knyttet til overføring av data gjennom telefonnettet, via internettet eller via egne nettforbindelser. Kunden skal være ansvarlig for sine egne kommunikasjonsløsninger.

5.4 I den grad kunden ønsker at PostNord Strålfors skal håndtere og administrere kontakt med distributøren av postsendinger eller varer som kunden har valgt, for eksempel varsling, kan PostNord Strålfors påta seg å gjøre det i samsvar med kundens instruksjoner. Kunden skal sørge for at PostNord Strålfors holdes informert om hvilke sorteringsinstruksjoner, tidsfrister, krav og regler for varsling osv. som gjelder for kundens distributører. Kunden skal være forpliktet til å foreta, på korrekt måte og i rett tid, de forberedelsene som PostNord Strålfors anser som nødvendig for at PostNord Strålfors skal kunne utføre kontakttjenesten med kundens distributør slik kunden har bestilt den. PostNord Strålfors skal ha rett til å fakturere kunden for tiden som er brukt til å etablere rutiner og systemer, samt til vedlikehold av disse, og for tiden som er brukt til å gjennomføre de daglige rutinene som er nødvendige for varsling, annen kontakt eller håndtering av kundens distributør. PostNord Strålfors skal ikke ha noe ansvar

for ekstra kostnader som påløper på grunn av forsinket, feilaktig eller manglende varsling eller lignende, med mindre PostNord Strålfors selv har forårsaket hendelsen som førte til forsinket, feilaktig eller manglende varsling eller lignende.

6 PostNord Strålfors' ansvar og ansvarsbegrensninger

6.1 PostNord Strålfors skal bare holdes ansvarlig i den utstrekning det er uttrykkelig angitt i avtalen.

6.2 PostNord Strålfors skal ikke holdes ansvarlig når PostNord Strålfors har utvist normal aktsomhet på behørig vis.

6.3 PostNord Strålfors skal heller ikke holdes ansvarlig dersom kontraktsoppfyllelse helt eller delvis hindres av forhold utenfor PostNord Strålfors' kontroll som PostNord Strålfors ikke med rimelighet kunne forventes å forutse, og som PostNord Strålfors ikke med rimelighet kunne ha unngått eller overvunnet.

6.4 Ovennevnte skal også gjelde der en underleverandør eller representant for PostNord Strålfors ikke kan oppfylle noen forpliktelser på vegne av PostNord Strålfors som følge av slike omstendigheter.

6.5 PostNord Strålfors er ikke ansvarlig for feil eller forsinkelser som oppstår som følge av kundens manglende oppfyllelse av sine forpliktelser i henhold til avtalen.

6.6 Med mindre annet er angitt i avtalen, skal PostNord Strålfors' ansvar begrenses til det beløp kunden har betalt for tjenesten i den faktureringsperioden der skaden inntraff.

6.7 PostNord Strålfors skal ikke under noen omstendigheter, unntatt ved grov uaktsomhet eller forsettlig brudd, holdes ansvarlig for konsekvenstap eller følgeskader, for eksempel tapt fortjeneste, tapte markeder eller andre lignende skader eller tap.

7 Kundens forpliktelser

7.1 Kunden skal sørge for at nødvendige tillatelser fra statlige myndigheter og andre tredjeparter er på plass og at eventuelle avgifter i forbindelse med bruk av tjenesten, som skal betales til en annen part enn PostNord Strålfors, betales.

7.2 I den grad tjenesten innebærer at kunden leverer eget utstyr eller egen programvare, skal kunden være ansvarlig for dette.

7.3 Kunden skal selv anskaffe kommunikasjonstjenester som kreves for å kunne kommunisere med PostNord Strålfors eller en tredjepart. Kunden skal betale alle kostnader for slik kommunikasjon. PostNord Strålfors er ikke ansvarlig for kommunikasjonstjenester.

7.4 Kunden forplikter seg til å holde PostNord Strålfors skadesløs for alle kostnader og all annen skade som PostNord Strålfors har pådratt seg som følge av kundens avtalestridige handlinger.

7.5 I den grad kunden skal stille materiale til rådighet, skal kunden være ansvarlig for materialet som følger:

- Materialet skal sendes til PostNord Strålfors i et avtalt format og skal ikke inneholde virus eller på annen måte innebære en skaderisiko for eller ha negativ innvirkning på PostNord Strålfors' tjenester eller systemer.

- Innholdet i materialet skal være fullstendig og oppfylle de krav som er angitt i avtalen. Kunden skal være ansvarlig for å ta sikkerhetskopier av materialet som sendes til PostNord Strålfors.

- Materialet må ikke utgjøre brudd på noen opphavsrett, varemerkerettigheter eller andre immaterielle rettigheter.

- Materialet må ikke utgjøre brudd på noen lov, forordning, myndighetsinstruks, bruk eller skikk, som for eksempel markedsføringsloven og allment akseptert markedsføringspraksis.

- Materialet må ikke være krenkende.

- Materialet må ikke inneholde personopplysninger i strid med gjeldende personvernlov (f.eks. GDPR).

- Materialet må ikke inneholde feilaktig informasjon.

- Materialet må ikke inneholde elementer av pornografi, vold eller hatefull omtale av etniske grupper.

7.6 Kunden skal være ansvarlig for tap, skade, forsinkelse, feil eller mangler ved tjenesten som skyldes innholdet i materialet eller overføringen av materialet, eller kundens forsinkede levering av materialet.

7.7 Dersom PostNord Strålfors er av den oppfatning at materialet eller kundens bruk av tjenesten generelt er i strid med bestemmelsene i dette avsnitt 7 eller det som ellers er avtalt, må kunden umiddelbart sørge for utbedring. Dersom PostNord Strålfors anser at en slik utbedring er utilstrekkelig, skal PostNord Strålfors ha rett til fortløpende oppsigelse av avtalen i henhold til avsnitt 15.

8 Uventede hendelser

I tilfelle PostNord Strålfors, i utførelsen av tjenestene, er forpliktet til å handle uten først å innhente instruksjoner fra kunden eller, der det er aktuelt, fra mottakeren, skal slike handlinger anses å være utført på vegne av kunden eller mottakeren, og en slik part skal bære risikoen for dette.

9 Immaterielle rettigheter

9.1 Immaterielle rettigheter som kunden innehar før avtalen inngås, skal fortsette å tilhøre kunden og ikke overføres til PostNord Strålfors.

9.2 Alle immaterielle rettigheter, programvarer og tekniske løsninger (inkludert maler og oppsett) angående Strålfors' tjenester og tilhørende programvare tilhører PostNord Strålfors og overdras ikke til kunden. De må heller ikke brukes av kunden på noen annen måte enn det som er uttrykkelig tillatt i henhold til denne avtalen.

9.3 Kunden må derfor ikke gjøre systemene, programmene, metodene, dokumentasjonen og lignende tilgjengelig for allmennheten. Kunden må heller ikke endre, utvikle eller underlisensiere tjenestene eller tilhørende programvare.

9.4 Når PostNord Strålfors leverer tekniske løsninger eller programvare, har kunden kun rett til å benytte slike tekniske løsninger eller programvaren i forbindelse med tjenesten, og bare i den perioden som kunden har tilgang til tjenesten.

9.5 PostNord Strålfors skal sørge for at kunden kan bruke tjenestene på de vilkår som er angitt i avtalen, og at kundens bruk av tjenestene ikke utgjør brudd på tredjeparts patent, opphavsrett, beskyttet design eller rettigheter til topografi av halvlederprodukter. Kunden skal ikke ha rett til å bruke rettsmidler som følge av brudd utover det som er angitt i dette avsnitt 9.

9.6 Når et krav for brudd fremmes mot kunden i henhold til avsnitt 9, som følge av kundens bruk av tjenestene i Norge, skal PostNord Strålfors, på egen bekostning, føre saken og forsvare kunden mot slike krav. PostNord Strålfors' forpliktelser skal bare gjelde under forutsetning av at

kunden (i) umiddelbart varsler PostNord Strålfors skriftlig om kravet; (ii) gir PostNord Strålfors tilgang til all relevant og korrekt informasjon og dokumentasjon som PostNord Strålfors måtte trenge for å føre forsvaret; og (iii) i rimelig grad samarbeider med PostNord Strålfors i forbindelse med rettslige søksmål og forlik. Forutsatt at kunden overholder det foregående, skal PostNord Strålfors kompensere kunden for kostnader og skader som kunden må betale til en tredjepart i forbindelse med et forlik som PostNord Strålfors har godkjent eller som følger av en domsavgjørelse.

9.7 PostNord Strålfors skal ikke ha noe ansvar i henhold til dette avsnitt 9 med hensyn til krav basert på: (i) slikt materiale eller annet som kunden stiller til rådighet, eller når PostNord Strålfors overholder spesifikasjoner, design eller instruksjoner som leveres av kunden eller en tredjepart på vegne av kunden; (ii) kundens endring av tjenestene; eller (iii) bruk av tjenestene i strid med avtalen.

10 Konfidensialitet

10.1 Partene kan ikke utlevere konfidensiell informasjon som en av partene har mottatt fra den andre eller mottatt på annen måte i forbindelse med oppfyllelsen av avtalen, til en tredjepart uten skriftlig samtykke fra den utleverende parten. Konfidensiell informasjon inkluderer avtalen og all informasjon av teknisk, kommersiell, økonomisk eller annen art som i sin natur utgjør konfidensiell informasjon (f.eks. kunderegistre, kommersiell informasjon om individuelle forretningsarrangementer, priser og prisberegninger), eller som den utleverende parten tydelig har spesifisert som konfidensiell ved merking eller på annen måte.

10.2 Den ovenfornevnte taushetsplikten gjelder ikke informasjon som en part kan dokumentere å ha fått kjennskap til på andre måter enn gjennom avtalen, eller informasjon som er allment kjent. Taushetsplikten gjelder heller ikke for informasjon som en part er pålagt å utlevere ved lov, domstols- eller myndighetsavgjørelse eller i henhold til børsvorskrifter. Hvis en part er pålagt å utlevere opplysninger på en slik måte, skal parten informere den andre parten om dette før utleveringen finner sted.

10.3 Partene kan ikke bruke konfidensiell informasjon til noe annet formål enn til oppfyllelse av avtalen i samsvar med avtalens bestemmelser. Partene skal iverksette alle nødvendige tiltak for å hindre at deres ansatte eller underleverandører utleverer eller bruker konfidensiell informasjon på en måte som bryter

konfidensialitetsbestemmelsene i dette avsnittet.

10.4 Partene skal sørge for at bare slikt personell, slike egne ansatte eller slike ansatte hos en underleverandør som direkte trenger tilgang til konfidensiell informasjon for å oppfylle sine forpliktelser i henhold til avtalen, får tilgang til slik informasjon.

10.5 Partenes forpliktelser i henhold til dette avsnittet gjelder i avtaleperioden og frem år etter avtaleslutt, eller inntil konfidensiell informasjon har blitt allment kjent på andre måter enn ved brudd på avtalen.

11 Endringer av vilkår

11.1 PNSGV og de spesielle vilkårene som gjelder for avtalen (sammen kalt «kunde vilkår»), publiseres på www.stralfors.no/vilkar. Kunden er ansvarlig for å holde seg oppdatert om de gjeldende kunde vilkårene. Kunden er klar over og erkjenner at kunde vilkårene kan endres i løpet av avtaleperioden. Endringer kan skje på følgende måte.

11.2 Kunde vilkårene kan endres to ganger i året, med virkning fra første virkedag i januar og første virkedag i mai, gjennom publisering på www.stralfors.no/vilkar minst 30 dager før ikrafttredelsesdato. Endringene blir beskrevet i forbindelse med offentliggjøringen. Den nye versjonen av kunde vilkårene skal gjelde mellom partene fra ikrafttredelsesdatoen. Hvis kunden ikke ønsker å godta endringen av kunde vilkårene, har kunden rett til å si opp avtalen for de berørte tjenestene umiddelbart. I et slikt tilfelle må kunden varsle PostNord Strålfors om dette senest siste virkedag før ikrafttredelsesdatoen.

11.3 PostNord Strålfors skal til enhver tid ha rett til å endre kunde vilkårene når PostNord Strålfors mener at endringen er nødvendig. PostNord Strålfors skal i slike tilfeller sende varsel til kunden senest 30 dager før endringen trer i kraft. Dersom kunden ikke ønsker å godta endringen, skal kunden ha rett til å si opp avtalen for de berørte tjenestene før endringen trer i kraft ved å varsle PostNord Strålfors om dette før ikrafttredelsesdatoen.

11.4 PostNord Strålfors har ikke rett til å anvende bestemmelsene i foregående ledd til å endre kundens prisvilkår, med mindre det er uttrykkelig angitt i avtalen.

11.5 PostNord Strålfors skal videre ha rett til å endre eller tilsidesette avtalebestemmelser umiddelbart når det er nødvendig ved lov, forordning eller vedtak fra offentlig myndighet eller kommune, herunder prisendringer som følge av endrede skatter eller andre avgifter. En slik endring av vilkår skal tre i kraft på samme dato som loven, avgjørelsen osv. trer i kraft. PostNord Strålfors er forpliktet til å informere kunden om den faktiske ikrafttredelsesdatoen.

11.6 Med unntak av de endringer som beskrives ovenfor i dette avsnitt 11, skal alle endringer av avtalevilkår avtales skriftlig og undertegnes av autoriserte representanter for partene.

12 Varsler

Alle varsler fra en part til den andre parten må sendes til adressen som er angitt i avtalen, eller til en ny adresse som spesifisert i henhold til gjennomføringen av avtalen, eller på annen måte til den siste kjente adressen.

13 Endrede omstendigheter

Kunden må informere PostNord Strålfors om endringer – spesielt med hensyn til firmanavn, adresse og, der det er aktuelt, kredittkort og kontonummer for direkte debetoverføringer – som er av betydning for PostNord Strålfors når avtalen tas i betraktning. Alle endringer må varsles i god tid.

14 Overdragelse

14.1 Kundens rettigheter og forpliktelser i henhold til avtalen kan ikke overdras til en tredjepart uten skriftlig samtykke fra PostNord Strålfors. En ny avtale må utarbeides ved eventuelle endringer i kundens selskapsform.

14.2 PostNord Strålfors har rett til, uten kundens samtykke, å overdra sine rettigheter og forpliktelser, i ett eller flere trinn, helt eller delvis, til ethvert selskap i PostNord Strålfors-konsernet.

15 Førtidig oppsigelse

15.1 En part skal ha rett til å si opp avtalen med umiddelbar virkning dersom

- den andre parten begår et vesentlig brudd ved oppfyllelsen av sine forpliktelser og ikke har utbedret dette bruddet innen rimelig tid etter anmodning om dette
- den andre parten blir gjenstand for avvikling, blir begjært eller slått konkurs, innleder prosedyre for en omorganisering av selskapet, går inn i forlikforhandlinger, innstiller sine betalinger eller kan anses å være insolvent
- den andre parten misligholder en betaling i en periode på mer enn ti dager etter forfallsdatoen for

betalingen og ikke korrigerer misligholdet innen rimelig tid etter anmodning om utbedring av bruddet.

15.2 PostNord Strålfors har rett til å si opp avtalen dersom en vanlig kredittsjekk etter gjennomføringen av avtalen viser at kundens økonomiske situasjon er slik at det er skjellig grunn til å anta at betalingen ikke vil bli gjort i tide.

15.3 Kunden skal ikke ha krav på refusjon av betalinger som foretas på grunn av førtidig oppsigelse av denne avtalen fra PostNord Strålfors' side i samsvar med dette avsnittet. Dersom avtalen avsluttes som fastsatt i de ordinære bestemmelsene om oppsigelse, skal gebyrer betalt for en tjeneste refunderes i den utstrekning slike gebyrer er knyttet til perioden etter at avtalen har opphørt for denne tjenesten.

16 Klagemål

16.1 Dersom en klage ikke fremmes i rett tid, kan ikke mangelen gjøres gjeldende mot PostNord Strålfors.

16.2 Klager skal fremlegges Strålfors uten urimelig forsinkelse. Anmerkninger og krav må fremlegges senest tre måneder etter den dagen kunden fikk kjennskap til, eller burde ha fått kjennskap til, grunnlaget for kravet.

16.3 Klager på feil i en faktura eller annet betalingskrav fra PostNord Strålfors må fremlegges innen forfallsdatoen.

17 Begrensningsperiode

17.1 Krav mot PostNord Strålfors må fremmes innen ett år fra den dagen som er angitt nedenfor. Når krav ikke fremmes innen utgangen av den fastsatte fristen, skal retten til å fremme kravet bortfalle.

17.2 Fristen skal beregnes fra den dagen kunden fikk kjennskap til, eller burde ha fått kjennskap til, grunnlaget for kravet.

18 Lovbestemte kopier og arkivkopier

For visse typer dokumenter er kunden og PostNord Strålfors underlagt lovbestemt plikt (lov av 9. juni 1989 nr. 32 om avleveringsplikt av offentlig tilgjengelige dokumenter) til å sende inn et bestemt antall såkalte lovbestemte kopier til Nasjonalbiblioteket. Informasjon om plikten til å sende inn kopier av dokumenter er for øyeblikket tilgjengelig på nettstedene www.pliktavlevering.no eller www.nb.no. Av praktiske grunner skal kunden også foreta innsendelsen på vegne av PostNord Strålfors. Dette utføres for kundens regning. Kunden skal gjøre det klart at innsendingen skjer på vegne av både kunden (som utgiver) og PostNord Strålfors (som produsent).

Kunden skal holde PostNord Strålfors skadesløs for eventuelle tap som skyldes at kunden ikke gjør en korrekt innsending som påkrevd.

19 Behandling av personopplysninger

19.1 I tilfeller der kunden leverer materiale som inneholder personopplysninger, er kunden behandlingsansvarlig for behandlingen av personopplysninger og PostNord Strålfors databehandler, bortsett fra der kunden er databehandler for personopplysninger, i så fall er PostNord Strålfors underdatabehandler, eller hvis annet er angitt i de spesielle vilkårene.

19.2 Der PostNord Strålfors behandler personopplysninger som databehandler, er dette underlagt en separat databehandleravtale. Se databehandleravtale.

19.3 Informasjon om behandlingen av personopplysninger der PostNord Strålfors er behandlingsansvarlig, er tilgjengelig på <https://www.stralfors.no/informasjon-og-dokumenter/gdpr/>

20 Gjeldende lov og tvister

20.1 Avtalen skal være underlagt norsk materiell lovgivning.

20.2 I den grad eventuelle tvister angående tolkningen og anvendelsen av avtalen ikke kan løses gjennom forhandlinger mellom partene, skal slike tvister, med mindre noen av partene motsetter seg dette på det tidspunkt tvisten oppstår, fortrinnsvis henvises til mekling i samsvar med voldgiftsreglene til Instituttet for voldgift ved Oslo Handelskammer.

20.3 Dersom en part motsetter seg mekling eller dersom slik mekling avbrytes, skal tvisten alternativt avgjøres av en kompetent allmenn domstol i Norge.

20.4 Uten hensyn til det ovennevnte skal tvisten avgjøres ved voldgift i samsvar med reglene til Instituttet for voldgift ved Oslo Handelskammer hvis erstatningskravet beløper seg til eller overstiger 5 MNOK og begge partene krever voldgift. Voldgiftsretten skal bestå av tre voldgiftsdommere. Voldgiftsretten skal ha sitt sete i Oslo. Språket som skal brukes i voldgiftssaken skal være norsk.

21 Sanksjoner

Kunden garanterer at den hverken direkte eller indirekte er underlagt noen internasjonale sanksjoner (handels- eller finansielle sanksjoner) etter mandat fra FN, EU/EØS, Storbritannia eller USA. Kunden skal umiddelbart informere PostNord Strålfors dersom kunden på noe tidspunkt blir underlagt sanksjoner. Om kunden er, direkte eller indirekte,

underlagt sanksjoner, kan PostNord Strålfors nekte å overholde kontraktens forpliktelser, og kan også si opp avtalen og kreve godtgjøring for eventuell skade.

22 Databehandleravtale som regulerer PostNord Strålfors' behandling av personopplysninger i sin rolle som databehandler er tilgjengelig på www.stralfors.no/DPA