

## Card Solutions

### Særskilte vilkår Gjelder f o m 2017-01-01

Med tjenesten **Card Solutions** menes personalisering og andre deljenester relatert til Fysiske Kort som nærmere beskrevet nedenfor ("Tjenesten"), og/eller leveranse av Fysiske Kort (Lojalitetskort, Gavekort, Betalingskort, SIM-kort, RFID-kort). Tilleggstjenester kan knyttes til Tjenesten etter særskilt avtale.

Tjenesten utføres i henhold til disse Særskilte vilkår samt det som fremgår av særskilt Kundeoppdrag ("Kundeoppdrag").

Med mindre annet angis i disse Særskilte vilkår eller avtales særskilt med Strålfors, gjelder til enhver tid gjeldende Strålfors Alminnelige Vilkår ("SAV").

### Definisjoner

**Avtalen:** Den avtalen som henviser til disse til en hver tid gjeldende Særskilte vilkår, Strålfors Alminnelige Vilkår (SAV) samt inngåtte vedlegg og øvrige avtaledokumenter.

**Materiale:** Materiale, Kundeoppdrag, produksjonsplan og/eller Produksjonsunderlag som kreves for produksjon/ levering av tjenestene.

**Fysiske Kort:** De fysiske kort som spesifiseres i Kundeoppdraget og som leveres av Strålfors ifølge Avtalen.

**Kundeoppdrag:** Vedlegg til Avtalen som definerer Strålfors' oppdrag samt presiserer Kundens forpliktelser.

**Produksjonsunderlag:** Kundens materiale i fysisk eller elektronisk form som utgjør original og underlag for levering av Tjenesten.

**SAV:** Strålfors Alminnelige Vilkår, slik de gjelder til en hver tid. SAV finnes tilgjengelig i henhold til pkt 10.

### 1 Tjenestens omfang

Tjenesten kan bestå av en eller flere av de komponenter som angis nedenfor. Den nærmere beskrivelsen av Tjenestens innhold fremgår av Kundeoppdraget. Tjenestens priser er angitt i Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

#### 1.1 Fysiske kort

##### 1.1.1 Lojalitetskort

Med Lojalitetskort menes kort som brukes for å identifisere en kunde og for å samle kundeinformasjon og/eller gi kunden tilbud og/eller utbytte av ulik form. Kortene er personaliserte. Kortene kan utformes på ulike måter avhengig av kundens krav.

##### 1.1.2 Gavekort

Med Gavekort menes forhåndsbetalte kort som brukes som betalingsmiddel tilsvarende som et betalingskort. Kortene er unikt identifiserbare. Kortene kan utformes på ulike måter avhengig av kundens krav.

##### 1.1.3 Betalingskort

Med Betalingskort menes kort som brukes som betalingsmiddel. Kortene er personaliserte.

Kortene kan utformes på ulike måter avhengig av kundens krav.

##### 1.1.4 SIM-kort

Med SIM-kort (Subscriber Identification Module) menes kort som brukes til telekommunikasjon. Kortene personaliseres gjennom programmeringen av kortene, inklusiv databrikke og trykk.

##### 1.1.5 RFID-kort

Med RFID-kort (Radio Frequency Identification) menes berøringsfrie kort. Kortene kan utformes på ulike måter avhengig av kundens krav.

#### 1.2 Kortpersonalisering

Tjenesten innebærer magnetstripekoding, chip-lading, preging, lasergravering, ink-jet printing og/eller termoprinting av Fysiske Kort.

#### 1.3 Personlig carrier og kortmontering

**Tjenesten innebærer print av carrier og/eller montering av Fysiske Kort på følgebrev.**

#### 1.4 Konvoluttering og montering av Fysiske kort

**Tjenesten innebærer montering av Fysiske kort på følgebrev samt konvoluttering, hvis aktuelt med vedlegg.**

#### 1.5 Self Mailer

**Tjenesten innebærer montering av Fysiske kort på følgebrev samt vedlagt carrier.**

**Forsendelsen inneholder ikke separat konvolutt.**

#### 1.6 PIN Laserline, Self Mailer

**Tjenesten innebærer print av PIN Selfmailer, med eller uten forutgående generering av PIN.**

#### 1.7 PIN vedlegg

**Tjenesten innebærer print av PIN-mailer konvolutt med eller uten forutgående generering av PIN.**

#### 1.8 Key Management

**Tjenesten innebærer håndtering av kryptografiske nøkler for kort- eller PIN-applikasjoner.**

#### 1.9 Korrektur

**Tjenesten innebærer at kunden mottar en prøve av et fysisk kort, en fysisk kopi eller elektronisk korrekturversjon (PDF).**

#### 1.10 Kundetilpassede rapporter

**Tjenesten innebærer produksjon og distribusjon av rapporter om produksjons- og distribusjonsoppdraget.**

## 2 Fysiske kort

Strålfors benytter underleverandører for produksjon av Fysiske Kort. Strålfors kan utføre Tjenesten og/eller levere Fysiske Kort som engangsliveranse eller med jevnlig mellomrom i samsvar med Kundeoppdraget.

#### 2.1 Levering av Fysiske Kort

##### 2.1.1 Garanti

Strålfors skal levere Fysiske Kort i samsvar med Kundeoppdraget og produsenten angir spesifikasjonen for de Fysiske Kort som skal leveres.

Hvis de Fysiske Kort som leveres har avvik fra Kundeoppdraget eller produsentens til en hver tid gjeldende spesifikasjoner, og avvikene etter en fagmessig vurdering ikke er ubetydelige, påtar Strålfors seg uten kostnad for Kunden å erstatte de feilaktige Fysiske Kortene. Strålfors' ansvar for Fysiske Kort er begrenset til det som angis i dette punkt.

##### 2.1.2 Opplagsfeil og opplagsavvik

Ved leveranse av Fysiske Kort skal underopplag, det vil si levering av et lavere antall kort enn avtalt i Kundeoppdraget, anses å være opplagsfeil.

Ved opplagsfeil som er mindre enn eller lik tre prosent (3 %) av det totale opplaget, skal Kunden ha rett til prisavslag med samme prosentetsats som opplagsfeilens størrelse.

Ved opplagsfeil som er større enn tre prosent (3 %) skal Kunden ha rett til enten å kreve oppfyllelse av ytterligere Fysiske Kort opp til det

bestilte antallet eller å kreve prisavslag tilsvarende opplagsfeilens størrelse.

Overopplag, det vil si leveranse av et antall Fysiske Kort som overstiger det som er avtalt i Kundeoppdraget, er tillatt, og skal betales av Kunden, som følger:

- for et opplag på inntil åtte prosent (8 %) ved opplag under 20 000 Fysiske Kort, dog maksimalt 800 Fysiske kort,
- for et opplag på inntil fire prosent (4 %) ved opplag på 20 000-50 000 Fysiske Kort, dog maksimalt 1 000 Fysiske Kort, samt med
- for et opplag på inntil to prosent (2 %) ved opplag over 50 000 Fysiske Kort.

Ved tillatt overopplag anvendes stykkpris i henhold til Kundeoppdraget eller i henhold til Strålfors' til en hver tid gjeldende prislister.

### 2.1.3 Ansvar for Fysiske Kort

Kunden har fullstendig ansvar for de Fysiske Kort som Strålfors har solgt til Kunden, og Kunden skal holde Strålfors skadesløs for alle forpliktelser - herunder men ikke begrenset til:

- forpliktelser i samsvar med nasjonal eller internasjonal lovgivning eller prinsipper vedrørende produktansvar - som direkte eller indirekte relaterer seg til produksjon, markedsføring, salg og/eller service av Fysiske Kort,
- krav fra tredjemann for tings- eller personskade eller annen skade som rammer tredjemann.

Følgelig er Kunden ansvarlig for alle patentkrenkninger eller krenkelse av noen tredjemanns immaterielle rettigheter på grunn av produksjon, markedsføring eller salg av Fysiske Kort.

## 2.2 Kundelager

Kundeoppdraget, Tilbudet eller Ordrebekreftelsen angir hvilken type kundelager som skal gjelde.

### 2.2.1 Betalt kundelager

"Betalt kundelager" innebærer at Strålfors lagrer trykksaker som produseres i overensstemmelse med Avtalen etter at disse trykksakene fullt ut er blitt betalt av Kunden. Kostnaden for betalt kundelager faktureres i forbindelse med at lagring påbegynnes. Øvrige kostnader faktureres i forbindelse med utført leveranse.

### 2.2.2 Ubetalt kundelager

Med "ubetalt kundelager" menes at Strålfors lagrer ubetalte trykksaker produsert for Kunden i overensstemmelse med Avtalen. Trykksaker produsert for Kundens regning blir Kundens eie når full betaling mottas av Strålfors. Ubetalt kundelager faktureres ved uttak.

### 2.2.3 Følger av betalingsmislighold for betalt eller ubetalt lager.

Dersom Strålfors har saklig grunnlag for å mistenke at Kunden ikke kommer til å kunne betale en faktura innen forfall, har Strålfors rett til å holde tilbake leveranse inntil Kunden har betalt og sette en frist for sikkerhetsstillelse for betalingen. Dersom Kundens betaling er vesentlig forsinket har Strålfors rett til å holde tilbake ytterligere leveranser til Kunden og sette en betalingsfrist. Ved utløp av fristen for sikkerhetsstillelse eller betaling kan Strålfors heve avtalen (helt eller delvis) og selge Kundens lagerbeholdning for å dekke den ubetalte gjelden. Dersom lagerbeholdningen ikke kan dekke Kundens gjeld til Strålfors fullt ut kan Strålfors kreve at Kunden dekker utgifter oppstått ved salget av lagerbeholdningen,

tapte inntekter vedrørende det ubetalte lageret samt annet direkte tap.

Dersom Kunden velger å ikke overta det lagrede materialet og ønsker at Strålfors tar hånd om makulering, har Strålfors rett til dekning av utgifter som har oppstått i forbindelse med makuleringen.

## 3 Tilvalg

Kunden kan få lagt til en eller flere av de nedenfor angitte tjenester etter eget valg. Tilvalgt tjeneste fremgår av Kundeoppdraget. Prisen for tilvalgte tjenester fremgår av Strålfors' til en hver tid gjeldende Prislister.

### 3.1 Portooptimalisering

#### 3.1.1 Samsending

Med "samsending" (dvs samtidig utsendelse) menes at Kundens Produksjonsunderlag legges sammen før utskrift og konvoluttering av brevene, noe som skaper større volum til distributørene.

I Kundeoppdraget angis hvilke oppdrag som skal samsendes og hvordan samsending skal skje.

#### 3.1.2 Samkonvoluttering

Med "samkonvoluttering" (dvs felles konvoluttering) menes at flere dokumenter til samme adressat legges i en og samme konvolutt i forbindelse med print og konvoluttering av brevene. Samkonvoluttering kan kun skje for de oppdrag som har samme type papir, konvolutt, transport og samkonvolutteringsnøkkel samt for Produksjonsunderlag som mottas samme dag eller i løpet av den tidsperiode som oppgis i Kundeoppdraget.

I Kundeoppdraget fremgår hvilke oppdrag som skal samkonvolutteres.

#### 3.1.3 Postsortering

Med "postsortering" menes sortering, lasting og administrasjon av de ferdigproduserte forsendelsene i henhold til de vilkår som Kundens valg av distributør stiller til Kunden og som fremgår av Kundeoppdraget.

### 3.2 Elektronisk (eller annen) melding

Med "elektronisk eller annen melding" menes at Strålfors for Kundens regning og på oppdrag fra Kunden gir melding om forsendelser etter distributørens vilkår og SAV. Hvilken distributør Kunden har valgt og distributørens vilkår (jf det foregående) skal fremgå av Kundeoppdraget.

### 3.3 SRM (Strålfors Reliable Mailing)

Med "SRM" menes en funksjon som øker sikkerheten i konvolutteringen. Funksjonen innebærer at hver enkelt printede og konvolutterte forsendelse kontrolleres ved hjelp av optisk lesing mot data om den aktuelle forsendelsen i Kundens database, slik at feilaktige forsendelser kan sorteres ut og printes på nytt.

Av Kundeoppdraget fremgår hvilke Produksjonsunderlag som skal anvende SRM.

## 3.4 Varelager

Tjenesten innebærer at Strålfors tilbyr varelagerplass til kundens materiale.

## 4 Tilleggstjenester

Kunden kan få lagt til enkelte tilleggstjenester etter særskilt avtale. Pris og øvrige vilkår fremgår av Prisbilaget og de til enhver tid

gjeldende Særskilte Vilkår for den aktuelle tjenesten, tilgjengelig i henhold til punkt 10.

## 5 Strålfors' forpliktelser

Strålfors skal levere Tjenesten som den nærmere beskrives i Kundeoppdraget i samsvar med disse Særskilte vilkår og SAV.

### 5.1 Produksjonsunderlag

Etter opphør av Avtalen eller når Tjenesten sluttføres i samsvar med Avtalen, skal Strålfors returnere eller maku-lere Produksjonsunderlaget, i samsvar med Kundens instruksjoner.

### 5.2 Oppstart/oppdragets innhold

Innholdet av Strålfors' oppdrag for kunden fremgår av Kundeoppdraget, inklusive eventuelle vedlegg.

Om Kunden, etter Strålfors vurdering, ikke har gitt opplysninger eller gjennomført tiltak som er nødvendige for oppstart eller for å fastlegge oppdragets innhold, har Strålfors rett til å avbryte oppstart til nødvendige opplysninger er gitt eller nødvendige tiltak er gjennomført.

Strålfors har rett til særskilt vederlag for rimelig tidsforbruk nedlagt for å forberede oppstart eller for å fastlegge oppdragets innhold, eller ved forsinkelser som beror på Kunden, for eksempel sene leveranser, eller ved annen aktivitet eller tiltak som Strålfors utfører etter særskilt avtale med Kunden eller på dennes anmodning. Vederlaget beregnes per time etter satser i Prisbilaget.

Om Kunden vil gjøre endringer som innebærer at arbeidet med klargjøring for oppstart helt eller delvis må gjøres om, har Strålfors rett til vederlag etter den timepris som Strålfors til enhver tid anvender. Endring skal avtales skriftlig mellom partene i Kundeoppdraget.

## 6 Kundens forpliktelser

Kunden skal utføre de forpliktelser som fremgår av disse Særskilte vilkår samt andre forpliktelser enn de her oppførte som kan pålegge Kunden og som fremgår av eksempelvis Kundeoppdraget eller SAV.

### 6.1 Produksjonsunderlag

Kunden skal levere Produksjonsunderlag i samsvar med Kundeoppdraget. Kunden svarer for feil eller forsinkelser ved Tjenesten som forårsakes av feil i Produksjonsunderlag, feil ved overføring av Produksjonsunderlag eller Kundens forsinkelse ved levering av Produksjonsunderlag.

Kunden garanterer at Kunden eier alle rettigheter til Produksjonsunderlaget og at Produksjonsunderlaget ikke krenker tredjemanns patent, opphavsrett, varemerke, firma, mønsterbeskyttelse, eller annen immateriell rettighet samt at ingen krav blir stilt i mot Strålfors i anledning Strålfors eller Strålfors' underleverandørs anvendelse av Produksjonsunderlaget i samsvar med Avtalen.

Kunden påtar seg å holde Strålfors skadesløs for alle kostnader og all øvrig skade som påføres Strålfors eller Strålfors' underleverandør som følge av Kundens brudd mot dette punkt 5.1.

### 6.2 Kundeoppdrag

De oppdrag som omfattes av Avtalen fremgår av aktuelle Kundeoppdrag vedlagt Avtalen. Ønsker Kunden å føye til nye Kundeoppdrag i avtaletiden som innebærer forandringer som etter Strålfors' vurdering påvirker grunnlaget for avtalte priser og vilkår i Avtalen, skal justering skje gjennom skriftlig tilleggsavtale.

### 6.3 Avbrudd i produksjon

Om Strålfors setter i gang produksjonen i samsvar med Kundens innleverte Produksjonsunderlag og produksjonen avbrytes på Kundens anmodning, skal Kunden erstatte Strålfors for materiell og nedlagt arbeid i henhold til timepriser under "Øvrige priser" i prisvedlegget. Produksjonen kan dog ikke avbrytes etter at Tjenesten eller Fysiske Kort er ferdigprodusert for fysisk distribusjon eller Strålfors vurderer at det ikke er mulig å tilbakekalle og makulere produsert materiell.

## 7 Leveranse

Fraktvilkår er fritt lastekai (ex works) på det i Kundeoppdraget avtalte Strålforsanlegget.

Ved leveranse skal ytelsen være utrustet med emballasje som beskytter mot påregnelige skader ved transport samt ved hensiktsmessig oppbevaring hos Kunden.

## 8 Driftsstopp

Strålfors har rett til å stanse sine produksjonssystemer for service og oppgraderinger, hvilket så langt som mulig skal legges til en tid som ikke påvirker utførelsen av Tjenesten. Kunden skal om mulig meddeles om planlagte driftsstopp i forkant.

Kunden er klar over at Tjenestene fra tid til annen kan bli gjort utilgjengelige i anledning planlagte og/eller ikke planlagte driftsstopp for nødvendig service og vedlikehold av Tjenestene og/eller Strålfors' system. Strålfors er ikke ansvarlig for feil eller forsinkelser under slike driftsstopp.

For å unngå hindre i produksjonen skal Strålfors se til at det foreligger rutiner for sikkerhetskopiering.

I den grad Kundens anvendelse av Tjenesten skulle forårsake tekniske eller andre besvær for Strålfors eller annen Kunde, forbeholder Strålfors seg retten til å begrense bruken, alternativt stenge Tjenesten med umiddelbar virkning.

## 9 Ansvar

I SAV angis gjeldende ansvarsvilkår.

Ved feil, svikt eller forsinkelse ved utførelse av Tjenesten eller levering av Fysiske Kort er Strålfors' ansvar begrenset til det vederlag Kunden har betalt til Strålfors eller skal betale etter til enhver tid gjeldende prisvedlegg, for den produksjon som rammes av feilen, svikten eller forsinkelsen.

## 10 Publisering av tjenesterelaterte dokumenter inklusive Kundevilkår

På nedenfor nevnte internettsider publiseres respektive lands til enhver tid gjeldende tekniske håndbøker og andre tjenesterelaterte dokumenter samt Kundevilkår, det vil si hver enkelt tjenestes Særskilte vilkår og SAV. Tjenesterelaterte dokumenter og Kundevilkår publisert i henhold til nedenstående liste er anvendelige i det land der Tjenesten leveres av Strålfors på det språk som Kundeavtalen, er opprettet.

Danmark: [www.stralfors.dk/vilkaar](http://www.stralfors.dk/vilkaar)  
England: [www.stralfors.co.uk/terms](http://www.stralfors.co.uk/terms)  
Finland: [www.stralfors.fi/ehdot](http://www.stralfors.fi/ehdot)  
Frankrike: [www.stralfors.fr/conditions](http://www.stralfors.fr/conditions)  
Norge: [www.stralfors.no/vilkar](http://www.stralfors.no/vilkar)  
Polen: [www.stralfors.pl/warunki](http://www.stralfors.pl/warunki)  
Sverige: [www.stralfors.se/villkor](http://www.stralfors.se/villkor)