

EDI

Særskilte vilkår Gjelder f.o.m. 01.01.2021

Denne tjenesten leveres av PostNord Strålfors AS. Andre datterselskaper av PostNord Group AB kan ha rett til å inngå avtaler på vegne av PostNord Strålfors AS. PostNord Strålfors AS er likevel alltid Kundens kontraktspart. Med «Strålfors» i disse Særskilte vilkårene, samt i prisvedlegget og eventuelle andre avtalte vedlegg i tilknytning til denne tjenesten, forstås alltid PostNord Strålfors AS.

EDI-tjenesten består av overføring av elektroniske meldinger mellom Avsender og Mottaker («Tjenesten»). EDI-tjenesten blir også solgt og markedsført under navnet Business Integration Management.

Tjenesten leveres i henhold til disse Særskilte vilkårene samt det som er angitt i det spesifikke Kundeoppdraget («Kundeoppdraget»). Med mindre noe annet er angitt i disse Særskilte vilkårene eller avtalt separat med PostNord Strålfors, skal den til enhver tid gjeldende versjonen av PostNord Strålfors Alminnelige vilkår (PNSAV) gjelde.

Definisjoner

Kommunikasjonspartner: Tredjeparter som ikke er parter i avtalen mellom Kunden og PostNord Strålfors vedrørende EDI, men som EDI-tjenesten har en direkte eller indirekte kommunikasjonsforbindelse til. Eksempler på Kommunikasjonspartnere kan være Kundens kunder, leverandører, speditører osv.

Kommunikasjonsprotokoll: Regler for kommunikasjon mellom ulike datasystemer. Eksempler på Kommunikasjonsprotokoller er FTP, SFTP, AS2, HTTP og OFTP.

Kundeoppdrag: Et vedlegg til Avtalen, som definerer PostNord Strålfors' oppdrag og spesifiserer Kundens forpliktelser.

Dokument: Et sett av data, strukturert i henhold til den avtalte meldingsstandard, som overføres elektronisk mellom datasystemer. Et Dokument inneholder bare én forekomst av en meldingstype, slik som en faktura eller en bestilling.

EDI: Elektronisk datautveksling (Electronic Data Interchange) henviser til den elektroniske overføringen av data ved bruk av et strukturert meldingsformat som er avtalt mellom Mottakeren og Avsenderen.

EDI-postkasse: Elektronisk postkasse i PostNord Strålfors' EDI-tjeneste dit meldinger sendes og mottas av Kunden via en form for kommunikasjon som er avtalt mellom PostNord Strålfors og Kunden.

EDI-melding/Melding: Et sett av data, strukturert i henhold til den avtalte meldingsstandard, som overføres elektronisk mellom datasystemer. En EDI-melding kan inneholde flere Dokumenter, slik som flere fakturaer eller flere bestillinger.

EDI-portal: En nettportal der Kunden kan logge seg inn og bruke nettbaserte verktøy og andre funksjoner.

Interconnect: Overføring av meldinger utført i henhold til avtaler mellom VAN (Value Added Networks, verdikjende nettverk).

NEA: Nätverket för Elektroniske Affärer er en ideell forening som drives på frivillig basis. NEA tilbyr et nøytralt og uavhengig forum for alle som interesserer seg for eller er engasjert i e-virksomhet.

Mottaker: Kunde eller Kommunikasjonspartner som mottar EDI-meldingen elektronisk.

Avsender: Kunde eller Kommunikasjonspartner som sender EDI-meldinger elektronisk.

PNSAV: PostNord Strålfors Alminnelige vilkår.

Transaksjonslogg: Oversikt over alle EDI-meldinger som Kunden har sendt eller mottatt i PostNord Strålfors' EDI-tjeneste.

VAN: Verdikjende nettverk (Value Added Network). Selskaper innenfor EDI-sektoren som, i likhet med PostNord Strålfors, tilbyr meldingstjenester til kundene sine og har et stort nettverk av Kommunikasjonspartnere.

1. Tjenestens omfang

Tjenesten omfatter overføring av elektroniske meldinger mellom Avsenderen og Mottakeren.

Tjenesten innebærer at PostNord Strålfors påtar seg å knytte Kunden til Tjenesten ved hjelp av en type kommunikasjon som er valgt av Kunden og godkjent av PostNord Strålfors. Forbindelsen opprettes til en EDI-postkasse som tildeles Kunden. PostNord Strålfors forplikter seg til å overføre Kundens meldinger til og fra Kundens Kommunikasjonspartnere i det formatet som er avtalt mellom Kunden og disse Kommunikasjonspartnere.

Tjenesten forutsetter at Kundens Kommunikasjonspartner (i) er en kunde av Tjenesten, (ii) ikke er en kunde av Tjenesten, men er en part som Tjenesten har etablert en kommunikasjon med, (iii) er knyttet til en annen EDI-tjeneste som PostNord Strålfors har en Interconnect-avtale med, eller (iv) er knyttet til et offentlig nettverk, som for eksempel Peppol, Nemhandel e.l.

2. Tilleggstjenester

I tillegg til basistjenesten, se punkt 1 over, har Kunden mulighet til å kjøpe tilleggstjenestene nedenfor.

K Kundens Kommunikasjonspartner kan kjøpe tilleggstjenestene Web-EDI og tjenester for håndholdt enhet uten å måtte kjøpe basistjenesten.

K Kundens forbindelse til, bruk av og endringer i den aktuelle tilleggstjenesten er definert i Kundeoppdraget eller registrert i PostNord Strålfors' saksadministrasjonssystem i henhold til avtale mellom partene.

2.1 Konvertering av meldinger

Konvertering av meldinger innebærer at PostNord Strålfors tar ansvar for å konvertere, dvs. endre, Kundens EDI-meldinger til det formatet som er avtalt mellom Kunden og Kundens Kommunikasjonspartner og godkjent av PostNord Strålfors, for å muliggjøre utveksling av EDI-meldinger mellom Kunden og Kundens Kommunikasjonspartner. Formatet eller formatene skal defineres i Kundeoppdraget eller registreres i PostNord Strålfors' saksadministrasjonssystem i henhold til avtale mellom partene.

PostNord Strålfors konverterer meldinger som Kunden sender eller mottar, til det formatet som er definert i Kundens formatspesifikasjoner eller er i henhold til visse offisielle standarder på markedet, som avtalt mellom Kunden og PostNord Strålfors i Kundeoppdraget eller registrert i PostNord Strålfors' saksadministrasjonssystem i henhold til avtale mellom partene.

2.2 Web-EDI

Web-EDI er en løsning for kunder som ønsker å tilby Kommunikasjonspartnerne sine mulighet til å kommunisere EDI via et nettgrensesnitt.

Web-EDI-tjenesten innebærer at PostNord Strålfors påtar seg å overføre Kundens EDI-meldinger til og fra Kundens Kommunikasjonspartnere ved hjelp av et nettgrensesnitt. Web-EDI forutsetter at Kunden er tilknyttet PostNord Strålfors' basistjeneste, se punkt 1 over.

Kunden administrerer vanligvis forholdet mellom Kommunikasjonspartnere som er knyttet til Web-EDI, men det finnes også kontraktsmodeller der Kommunikasjonspartneren er en kunde av PostNord Strålfors. I det sistnevnte tilfellet kalles Kunden «Web-EDI-butikkeieren», og Kundens Kommunikasjonspartnere kalles «Web-EDI-butikkbrukere». Web-EDI-butikkbrukere må undertegne en separat avtale med PostNord Strålfors om tilleggstjenesten Web-EDI.

Ved behov for support skal Kundens Kommunikasjonspartnere som er tilknyttet en Web-EDI-løsning, først kontakte Kunden for å forsikre seg om at problemene ikke er knyttet til Kundens data, som for eksempel varer, lagerbeholdninger osv. Ved tekniske eller driftsmessige problemer skal EDI-tjenestens supportfunksjon kontaktes.

2.3 Tjenester for håndholdt enhet

Tjenester for håndholdt enhet inkluderer ordrebehandling og vareopptelling ved bruk av en håndholdt enhet som også er en strekkodeleser, for å etablere et grunnlag for oppretting av EDI-meldinger overført via Tjenesten.

I tilfeller der Kunden er meldingsmottaker i tjenestene for håndholdt enhet, defineres det som å være en «leverandør i den håndholdte enheten».

Meldingsavsendere i tjenestene for håndholdt enhet, som kan være både Kunden og Kundens Kommunikasjonspartner, skal undertegne en avtale med PostNord Strålfors vedrørende tilleggstjenesten håndholdt enhet. For å muliggjøre kommunikasjon med håndholdte enheter opprettes det en EDI-postkasse for Kunden eller Kommunikasjonspartneren, og den håndholdte enheten defineres som en Kommunikasjonsprotokoll.

PostNord Strålfors selger også utstyr, slik som maskinvaren (den håndholdte enheten) og applikasjonene som er nødvendige for å få tilgang til Tjenesten i henhold til hva som er angitt i Kundeoppdraget.

Hvis det oppstår en feil med slikt utstyr, skal Kunden kontakte Tjenestens supportfunksjon. Kunden skal deretter refundere alle kostnader PostNord Strålfors måtte ha pådratt seg som et resultat av dette, og/eller betale aktuelle avgifter eller honorarer som definert i det gjeldende prisvedlegget.

2.4 Onboarding/Outsourcing

Innføring/utsetting betyr at PostNord Strålfors utfører tekniske og administrative tjenester for Kunden, ofte for å knytte flere Kommunikasjonspartnere til Kunden. Etter avtale med Kunden kan Tjenestene utføres i Kundens navn. Oppdragets omfang spesifiseres i et eget dokument.

Kundens informasjon håndteres i henhold til punkt 7, Behandling av personopplysninger. PostNord Strålfors skal behandle konfidensielt all potensielt sensitiv forretningsinformasjon som mottas fra Kunden under leveringen av den aktuelle tilleggstjenesten.

Kunden er ansvarlig for å sikre at den riktige informasjonen, den riktige dokumentasjonen og (hvis relevant) de riktige testfilene som trengs for å kunne utføre tilleggstjenesten, er tilgjengelig.

3. PostNord Strålfors' forpliktelser

3.1 Kundens forbindelse

Basistjenesten inkluderer to timers assistanse for å teste Kundens forbindelse. Tidspunktet for levering av denne assistansen avtales mellom partene. Partene kan bli enige om eventuell ytterligere assistansetid, som faktureres basert på gjeldende prisvedlegg fra PostNord Strålfors.

3.2 Kundens EDI-meldinger

I Kundeoppdraget eller i PostNord Strålfors' saksadministrasjonssystem fastsetter PostNord Strålfors de tekniske kravene som gjelder for Kundens overføring av meldinger, etter avtale mellom partene. Tjenesten settes i drift når de tekniske kravene er oppfylt og eventuelle tester er godkjent av de relevante partene. Kommunikasjons- og meldingsspesifikasjoner leveres av PostNord Strålfors hvis det er aktuelt.

For å tillate PostNord Strålfors å behandle og konvertere meldinger for Kunden, må Kunden, om nødvendig, tillate PostNord Strålfors å åpne datakonvolutter og, med konverteringer, flytte datablokker i henhold til spesifikasjonene som er avtalt mellom Kunden og PostNord Strålfors. Hvis Kunden har til hensikt å bruke funksjoner for kryptering, forsegling og signering av EDI-meldinger, må det inngås en spesiell avtale angående dette.

3.3 Mellomlager for meldinger

PostNord Strålfors forplikter seg til å lagre EDI-meldinger frem til Kunden eller Kundens Kommunikasjonspartner har hentet meldingene, dog maksimalt i 30 dager fra datoen meldingen ankommer PostNord Strålfors-tjenesten. Med mindre noe annet er avtalt og registrert i PostNord Strålfors' saksadministrasjonssystem, kan EDI-meldingene som er lagret hos PostNord Strålfors, bare hentes av Mottakeren som er angitt i EDI-meldingen.

3.4 Levering

PostNord Strålfors leverer EDI-meldingen til Mottakeren, enten ved å plassere meldingen i Mottakerens EDI-postkasse eller ved å overføre meldingen til Mottakeren via den avtalte kommunikasjonsmetoden, så snart som mulig etter at PostNord Strålfors har mottatt meldingen.

I tilfeller der Kommunikasjonspartneren er Mottakeren og benytter et mellomledd (f.eks. et VAN), er PostNord Strålfors ansvarlig for å levere Meldingen til det avtalte leveringspunktet.

Filer eller meldinger som ikke kan behandles, stoppes, og PostNord Strålfors varsler Avsenderen om dette. I noen tilfeller utføres denne varslingen på Kommunikasjonsprotokollnivå. Avsenderen er ansvarlig for å håndtere slike varsler.

Hvor lang tid leveringen tar, avhenger av meldingens størrelse, kommunikasjonsforholdene hos Kunden og Kommunikasjonspartneren, mulige konverteringer osv., og PostNord Strålfors garanterer ingen bestemt leveringstid med mindre noe annet er avtalt.

3.5 Support

PostNord Strålfors leverer en supportfunksjon i forbindelse med Tjenesten, som Kunden kan rapportere feil i Tjenesten til. Med supportfunksjonen bistår PostNord Strålfors også Kunden i rimelig grad med svar på spørsmål om Tjenesten og om sendte og mottatte dokumenter.

Med mindre noe annet er avtalt eller varslet, er PostNord Strålfors' supportfunksjon bemannet i arbeidstiden som fremgår av punkt 9 nedenfor.

PostNord Strålfors har til enhver tid rett til å fakturere for tid brukt på support utenfor disse angitte tidsrommene, og i tilfeller der PostNord Strålfors utfører eventuelle spesifikke aktiviteter eller tiltak etter avtale med Kunden. Godtgjørelsen betales for rimelige tidsrom, per time og i henhold til timesatser, eller ved å bruke PostNord Strålfors' gjeldende prisvedlegg for leverte tjenester.

PostNord Strålfors leverer nettbaserte verktøy til Kunden for, eksempelvis, å søke etter Meldinger. Innlogging skjer via EDI-portalen. Innloggingsdetaljer kan fås fra Tjenestens supportfunksjon.

3.5.1 Utvidet support

Dette alternativet innebærer at PostNord Strålfors forplikter seg til å yte support til Kunden i saker utover den supportfunksjonen PostNord Strålfors tilbyr som en del av standardtjenesten. Det følgende er eksempler på hva den utvidede supportfunksjonen kan inneholde:

- support til Tjenestens sluttbrukere
- administrasjon av Kundens administrasjonsgrensesnitt
- utvidede servicetider for supporttjenesten og/eller
- faste tidsfrister for supporttiltak
- teknisk overvåking av Kundens strømmer

Avtalen om utvidet support, og omfanget av denne, er angitt i Kundeoppdraget. Kunden faktureres en sum for den utvidede supporten i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

3.6 Tilkobling av Kommunikasjonspartner

Tilkobling av nye Kommunikasjonspartnere utføres ved bruk av det nettbaserte verktøyet eller ved å kontakte Tjenestens supportfunksjon. Innlogging til det nettbaserte verktøyet skjer via EDI-portalen. Innloggingsdetaljer kan fås fra Tjenestens supportfunksjon.

For å koble til en ny Kommunikasjonspartner kreves det at Kommunikasjonspartneren (i) er en kunde av Tjenesten, (ii) ikke er en kunde av Tjenesten, men har en etablert kommunikasjon med tjenesten, (iii) er knyttet til en annen EDI-tjeneste som PostNord Strålfors har en Interconnect-avtale med, eller (iv) er knyttet til et offentlig nettverk, som for eksempel Peppol, Nemhandel eller lignende.

I tilfeller der Kommunikasjonspartneren er knyttet til en annen EDI-tjeneste som PostNord Strålfors ikke har noen Interconnect-avtale med, kan PostNord Strålfors forsøke å etablere en Interconnect-avtale for å muliggjøre Kundens kommunikasjon. PostNord Strålfors har imidlertid rett til uavhengig å bestemme hvilke selskaper det etablerer Interconnect-avtaler med. PostNord Strålfors forbeholder seg også retten til å viderefordre eventuelle trafikkavgifter som tredjeparter måtte avkreve PostNord Strålfors, og til å fakturere tilleggs kostnader som måtte oppstå, for eksempel angående oppsett og konfigurering av kommunikasjonen.

3.7 Drift

Tjenesten er normalt i drift 24 timer i døgnet, sju dager i uken. I denne tiden skal det, under normale omstendigheter, være mulig for Kunden å kommunisere med Mottakerne sine, forutsatt at Mottakerne tillater det. PostNord Strålfors garanterer imidlertid ikke at Tjenesten er fri for feil eller avbrudd.

PostNord Strålfors har rett til å stenge ned produksjonssystemet sitt for å utføre service og oppgraderinger. Dette skal i den grad det overhodet er mulig, legges til tidspunkter som ikke påvirker Tjenestens ytelse. Kunden skal om mulig få forhåndsvarsel om planlagte driftsstanser.

Kunden er klar over det faktum at Tjenesten kan være utilgjengelig fra tid til annen på grunn av planlagte og/eller uplanlagte stanser for nødvendig service og vedlikehold på tjenestene og/eller PostNord Strålfors-systemene. PostNord Strålfors er ikke ansvarlig for feil eller forsinkelser som oppstår under slike driftsstanser.

I den grad Kundens bruk av Tjenesten forårsaker tekniske eller andre problemer for PostNord Strålfors eller en annen kunde, forbeholder PostNord Strålfors seg retten til å begrense Kundens bruk eller å avslutte Tjenesten med øyeblikkelig virkning.

3.8 Endringer i forbindelse

Kunden kan be om at forbindelsen til Tjenesten endres med hensyn til tillegg til eller endringer i Tjenesten, i henhold til gjeldende prisvedlegg og i henhold til hva som er definert i det gjeldende Kundeoppdraget.

Hvis Kunden ønsker å endre forbindelsen sin til EDI-postkassen eller andre meldingsformatet (for konvertering), må PostNord Strålfors varsles om dette tilstrekkelig tid i forveien til at PostNord Strålfors rekker å gjennomføre de nødvendige tiltakene, hvis det godkjenner endringene. Kunden skal deretter refundere alle kostnader PostNord Strålfors måtte ha pådratt seg som et resultat av dette, og/eller betale aktuelle avgifter eller honorarer som definert i det gjeldende prisvedlegget.

Endringer må være avtalt skriftlig mellom Kunden og PostNord Strålfors og registrert i PostNord Strålfors' saksadministrasjonssystem. PostNord Strålfors bekrefter endringene ved at endringene faktisk inntreffer, og ved å varsle Kunden.

PostNord Strålfors forbeholder seg retten til å foreta endringer i driftsprosedyrer, tekniske spesifikasjoner, systemer, åpningstider, strukturer osv. etter å ha varslet Kunden om dette.

Varsel om slike endringer skal sendes Kunden i rimelig tid, vurdert etter hva slags endring det er snakk om.

3.9 Publisering i registre

For å gjøre det mulig for PostNord Strålfors' kunder å søke etter og etablere nye Kommunikasjonspartnere, blir informasjon, som for eksempel Kundens organisasjonsnummer, firmanavn og elektroniske adresse, lagret i et søkeregister som er tilgjengelig for PostNord Strålfors' kunder ved innlogging i EDI-portalen. For å utvide databasen over potensielle Kommunikasjonspartnere kan det utføres en utveksling av søkeregisteret med verdikjende nettverk (VAN) valgt av PostNord Strålfors, eller ved publisering i NEA eRegister. PostNord Strålfors kan, på vegne av Kunden, publisere kontaktinformasjon i offentlige registre som Peppol, NEA eRegister, Tieke og Nemhandel.

Kunden har rett til å be om et utdrag med kontaktinformasjonen som er publisert, og til å angi hvorvidt Kundens kontaktinformasjon kan eller ikke kan publiseres, ved å kontakte PostNord Strålfors' kundesupport.

Enhver behandling av personopplysninger vedrørende publisering i registrene er regulert i henhold til punkt 7 Behandling av personopplysninger.

3.10 Peppol

Peppol er et teknisk nettverk som muliggjør sikker utveksling av elektroniske dokumenter og EDI-meldinger. PostNord Strålfors tilbyr sine kunder å sende og motta elektroniske dokumenter og EDI-meldinger via Peppol i rollen som Peppol-tjenesteleverandør, basert på Peppol Interoperability Framework. Informasjon om Peppol er tilgjengelig på www.peppol.eu.

PostNord Strålfors har rett til å utføre relevante Peppol-tjenester, herunder mottak og/eller overføring av Dokumenter og EDI-meldinger i Peppol-nettverket, for eller til fordel for Kunden.

3.10.1 Format og validering

I henhold til avsnitt 3.9 kan PostNord Strålfors på vegne av Kunden publisere Kundens egne til å motta ulike typer Dokumenter og/eller EDI-meldinger i Peppols registertjeneste (SMP). Peppol krever at PostNord Strålfors, på vegne av Kunden, minst må publisere Peppol BIS-formatet i samsvar med nyeste versjon.

Ifølge Peppols regelverk må et Dokument eller en EDI-melding som sendes via Peppol-nettverket, være korrekt både teknisk og med tanke på innhold. Derfor validerer PostNord Strålfors alle utgående Dokumenter og EDI-meldinger som sendes til Peppol-nettverket.

3.10.2 Rapportering

PostNord Strålfors sender rapporter til Peppol vedrørende f.eks. trafikkmengder, meldingstyper og bruk.

4. Kundens forpliktelser

4.1 Autorisasjon

Kunden er ansvarlig for å bruke EDI-postkassen og nettgrensesnittene, som for eksempel Web-EDI og EDI-portalen, med autorisasjonskoden eller andre typer avtalt tilgangsprosedyre som PostNord Strålfors har tildelt Kunden.

Kunden forplikter seg til å ha prosedyrer vedrørende håndteringen av rettigheter til de ovennevnte tilgangspunktene levert av PostNord Strålfors, slik at uautoriserte parter ikke kan få tilgang.

Kunden er ansvarlig overfor PostNord Strålfors og Kommunikasjonspartnerne for all bruk av EDI-postkassen og nettgrensesnittet samt innholdet i Meldingene som er sendt som følge av bruken av autorisasjonskoden. Hvis det mistenkes å forekomme uautorisert bruk av Tjenesten, skal Kundens utpekte kontaktperson umiddelbart sperre eller endre adgangskoden via Tjenestens supportfunksjon. PostNord Strålfors har også rett til å suspendere Tjenesten, i henhold til avsnitt 3.7, dersom PostNord Strålfors mistenker uautorisert bruk, herunder svindel, søppelpost eller andre kriminelle handlinger.

4.2 Kundens forbindelse

Tilkoblingsavgiften for Tjenesten inkluderer levering av en viss assistanse med testing av forbindelsen, se avsnitt 3.1. På det avtalte tidspunktet for opprettelse av forbindelsen skal Kunden sørge for at Kundens system og kommunikasjonsmetode er konfigurert, og at den nødvendige kompetansen for å håndtere forbindelsen er tilgjengelig.

Kunden kan begynne å bruke Tjenesten først når en fullstendig avtale er overlevert PostNord Strålfors, et Kundeoppdrag er utarbeidet og avtalte tester er utført og godkjent.

4.3 Adressering av EDI-meldinger

Kunden er ansvarlig for å adressere EDI-meldinger i samsvar med instruksjonene som er utstedt av og avtalt med PostNord Strålfors. Kunden er også ansvarlig for å sørge for at mottakeradressene er korrekte. I tilfeller der Kunden bruker feil mottakeradresse, kan PostNord Strålfors ikke holdes ansvarlig for at leveringen ikke kommer frem til den tiltenkte Mottakeren.

Kunden er ansvarlig for eierskapet til de elektroniske adressene og identifikatorene som brukes til å definere Kunden som Avsender av EDI-meldinger.

4.4 EDI-meldinger

Kunden er eneansvarlig for å sikre at all informasjon og annet innhold i Meldinger og Dokumenter, herunder fakturaer, som sendes ved bruk av Tjenesten, er i samsvar med gjeldende lovgivning.

4.5 Meldingsformat for konvertering

Hvis Kunden bruker tilleggstjenesten meldingskonvertering, skal Kunden sørge for at informasjonen i EDI-meldingen overholder formatspesifikasjonene som er avtalt mellom Kunden og PostNord Strålfors, slik de er definert i Kundeoppdraget eller registrert i saksadministrasjonssystemet. PostNord Strålfors kan ikke holdes ansvarlig for tap av informasjon som måtte oppstå dersom Kunden ikke følger formatspesifikasjonene.

Før oppgaven med konverteringen kan påbegynnes, må Kunden ha fremskaffet eventuelle nødvendige formatspesifikasjoner godkjent av PostNord Strålfors.

Ved en generell oppgradering av standarder, eller dersom Kunden eller Kundens Kommunikasjonspartner endrer filinnholdet eller formatspesifikasjonene, må PostNord Strålfors informeres om dette innen rimelig tid, for at PostNord Strålfors skal kunne godkjenne det og implementere de nødvendige tiltakene. Kunden skal deretter refundere alle kostnader PostNord Strålfors måtte ha pådratt seg som et resultat av dette, og/eller betale aktuelle avgifter eller honorarer som definert i det gjeldende prisvedlegget.

Endringer må være avtalt skriftlig mellom Kunden og PostNord Strålfors og registrert i PostNord Strålfors' saksadministrasjonssystem. PostNord Strålfors bekrefter endringene ved at endringene faktisk inntreffer, og ved å varsle Kunden.

I tilfeller der PostNord Strålfors utfører validering av informasjon i filene, må Kunden sørge for å formidle kontaktinformasjon til PostNord Strålfors, og for at den angitte kontaktpersonen mottar og handler ut fra varselet som sendes til Kunden. PostNord Strålfors kan ikke holdes ansvarlig i tilfeller der varsler om feil ikke behandles eller leses av Kunden.

4.6 Lagring

Kunden er ansvarlig for å sikre at Meldinger blir lagret i henhold til gjeldende relevant lovgivning.

4.7 Kontaktperson

Kunden skal utpeke en kontaktperson for å fremme kommunikasjon og samhandling med PostNord Strålfors. PostNord Strålfors må informeres uten forsinkelse ved bytte av kontaktperson.

5. Feil og defekter i Tjenesten

PostNord Strålfors' ansvar for Tjenesten starter når en EDI-melding er oversendt Tjenesten, og Kunden eller Kundens Kommunikasjonspartner, dersom det er relevant, har fått en bekreftelse på at meldingen er mottatt. PostNord Strålfors har rett, men ikke plikt, til å behandle en Melding til tross for at Kunden har mottatt en negativ bekreftelse, dersom PostNord Strålfors anser at dette er mulig.

PostNord Strålfors' ansvar for Tjenesten opphører når en EDI-melding er hentet eller kommunisert til Kunden eller til Kundens Kommunikasjonspartner, eller når PostNord Strålfors har informert Kunden eller Kundens Kommunikasjonspartner om at Meldingen ikke kan leveres.

Hvis oppdraget ikke gjennomføres som avtalt, og dette skyldes en feil eller defekt i Tjenesten som PostNord Strålfors har forårsaket, har PostNord Strålfors, etter å ha blitt varslet av Kunden, rett til enten å korrigerer problemet eller å sende Meldingen på nytt, slik PostNord Strålfors selv bestemmer. Kunden er klar over det faktum at Kunden eller Kundens Kommunikasjonspartner kan komme til å motta to identiske Meldinger dersom Meldingen sendes på nytt.

Hvis PostNord Strålfors av en eller annen grunn ikke korrigerer feilen eller defekten eller sender Meldingen på nytt, har Kunden rett til et prisavslag på Tjenesten som tilsvarer kompensasjonen som er betalbar for de ukorrekte meldingene.

Hvis PostNord Strålfors korrigerer feilen eller defekten eller sender Meldingen på nytt, og dette fører til at Meldingen blir forsinket, gjelder ikke bestemmelsene i avsnittet om Forsinkelser nedenfor.

Dersom Dokumentet eller Meldingen er ufullstendig eller unøyaktig i en slik grad at PostNord Strålfors vurderer at levering ikke er mulig, må PostNord Strålfors kontakte Kunden for å gi Kunden mulighet til å supplere Dokumentet eller Meldingen eller oversende et nytt Dokument eller en ny Melding. PostNord Strålfors har rett til å fakturere for tiden som er brukt i forbindelse med ufullstendige eller unøyaktige Dokumenter eller Meldinger. Kompensasjon er betalbar for rimelig tid som medgår, per time og i henhold til timesatser, eller basert på det til enhver tid gjeldende prisvedlegget som PostNord Strålfors bruker for utførelsen av tjenester.

PostNord Strålfors har ikke noe ansvar for forsinkelser eller feil som oppstår i de ovennevnte tilfellene.

PostNord Strålfors' ansvar for feil eller defekter i Tjenesten er begrenset til hva som er angitt i dette avsnittet.

Hvis Kunden har rapportert en defekt, og det blir tydelig at PostNord Strålfors ikke er ansvarlig for noen defekt, forbeholder PostNord Strålfors seg retten til, i visse tilfeller, å pålegge en avgift, basert på

PostNord Strålfors' prisvedlegg for tjenester som gjelder på ethvert gitt tidspunkt.

5.1 Forsinkelser

Ved avvik fra avtalte leveringstider (leveringsforsinkelse) forårsaket av PostNord Strålfors, har Kunden rett til et prisavslag på Tjenesten som tilsvarer kompensasjonen som er betalbar for de forsinkede Meldingene. Et slikt prisavslag innvilges imidlertid bare dersom forsinkelsen kan anses å ha forårsaket betydelig uleilighet for Kunden.

PostNord Strålfors' ansvar for forsinkelser i Tjenesten begrenser seg til hva som er definert i dette avsnittet.

PostNord Strålfors' ansvar for Tjenesten begrenser seg for øvrig til hva som er definert i PNSAV.

5.2 Lagring av Transaksjonslogger

Transaksjonslogger lagres for sporbarhetsformål i 120 dager.

6. Fakturering og betalingsbetingelser

Faktureringen begynner i forbindelse med at avtalen om Tjenesten undertegnes. Tilkoblings- og abonnementsavgifter faktureres per EDI-postkasse.

Abonnementsavgifter forhåndsfaktureres. Trafikkavgifter etterfaktureres. Trafikkavgifter beregnes basert på 1 kB = 1000 byte.

Betalingsvilkårene er som definert i PNSAV.

7. Behandling av personopplysninger

Behandling av personopplysninger er definert i PNSAV.

I henhold til avsnitt 3.9 Publisering i registre kan Kundens kontaktinformasjon lagres i registre som kan publiseres.

Kunden er ansvarlig for å sikre at det nødvendige samtykket til publisering av kontaktinformasjonen er innhentet.

Kunden har rett til å be om et utdrag med kontaktinformasjonen som er publisert, og til å angi hvorvidt Kundens kontaktinformasjon kan eller ikke kan publiseres, ved å kontakte PostNord Strålfors' kundesupport.

8. Opphør av avtalen

Med mindre noe annet er avtalt mellom partene i Kundeavtalen, gjelder avtalen om Tjenesten på ubestemt tid, med en gjensidig oppsigelsesperiode på tre (3) måneder.

9. Publisering av tjenesterelaterte dokumenter, inkludert Kunde vilkår

På nettstedene som er angitt nedenfor, er det for hvert land publisert tekniske håndbøker og andre tjenesterelaterte dokumenter samt Kunde vilkår, dvs. de særskilte vilkårene for hver tjeneste og de alminnelige vilkårene (PNSAV), slik disse gjelder til enhver tid. Tjenesterelaterte dokumenter og Kunde vilkår, publisert i henhold til listen nedenfor, gjelder for landet der PostNord Strålfors leverer Tjenesten på det språket som Avtalen er skrevet på.

På nettstedene nedenfor er hvert lands til enhver tid gjeldende kontaktinformasjon og åpningstider for kundesupport også publisert.

Danmark: www.stralfors.dk/vilkaar

Finland: www.stralfors.fi/ehdot

Norge: www.stralfors.no/vilkar

Sverige: www.stralfors.se/villkor