

# E-faktura (B2C)

## Særskilte vilkår Gjelder f.o.m. 1. januar 2021

B2C er en tjeneste for elektronisk sending og presentasjon av betalingskrav og fakturaer i mottakerens nettbank.

Tjenesten leveres i henhold til disse Særskilte vilkårene og bestemmelsene i det spesifikke Kundeoppdraget («Kundeoppdraget»).

Med mindre noe annet er angitt i disse Særskilte vilkårene eller avtalt separat med PostNord Strålfors, skal PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende Alminnelige vilkår («PNSAV») gjelde.

## Definisjoner

**Avtalen:** Avtalen som henviser til disse til enhver tid gjeldende Særskilte vilkår, PostNord Strålfors' Alminnelige vilkår (PNSAV) og vedleggene til denne samt andre kontraktsdokumenter.

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

**Nettbankfaktura (e-faktura):** Elektronisk faktura fra Kunden til Mottakeren som sendes via bankens 2C-mottakspunkt til Mottakerens nettbank.

**Mottaker:** En person som Kunden har validert, verifisert og meddelt til PostNord Strålfors som den korrekte mottakeren av datafiler som inneholder fakturaer eller instruksjoner for direkte debitering.

**E-fakturahotell:** Arkivet der de elektroniske fakturaene lagres, og der de er tilgjengelige for sluttbrukerne via nettbankene deres.

**PNSAV:** PostNord Strålfors' Alminnelige vilkår, slik de gjelder til enhver tid, tilgjengelig i henhold til punkt 7.

## 1. Tjenestens omfang

Tjenesten består av basistjenesten slik den er beskrevet nedenfor, samt mulig tilvalg. De nærmere detaljene om tjenesteinnholdet er beskrevet i Kundeoppdraget.

### 1.1 Forbindelse

PostNord Strålfors sender og presenterer betalingskrav og fakturaer i Mottakerens nettbank. Sending av betalingskravene og fakturaspesifikasjonen krever at Mottakerens bank og Mottakeren er knyttet til e-faktura-B2C-tjenesten. PostNord Strålfors er ansvarlig for å transportere B2C-fakturaer til bankens B2C-mottakspunkt. Banken er ansvarlig for å sende fakturaen til Mottakeren, slik at den blir tilgjengelig for betaling via Mottakerens foretrukne grensesnitt (nettbank, mobilbank, Vipps osv.).

### 1.2 Presentasjon av nettbankfakturaen

PostNord Strålfors kan påta seg å ha Nettbankfakturaen tilgjengelig for Mottakere i PostNord Strålfors' E-fakturahotell i html- eller PDF-format i henhold til bestemmelsene i Kundeoppdraget.

### 1.3 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, er åpningstidene for PostNord Strålfors' kundesupport angitt på nettstedene som er spesifisert under punkt 6 nedenfor.

PostNord Strålfors har alltid rett til å fakturere for tiden som brukes på support utenfor disse angitte tidsrommene, eller for spesifikke aktiviteter eller tiltak som PostNord Strålfors utfører på Kundens anmodning. I slike tilfeller skal kompensasjon betales for den faktiske tiden som er brukt, i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg, med mindre det foreligger en fastprisavtale.

### 1.4 Drift

Tjenesten er normalt i drift og bemannet 24 timer i døgnet, sju (7) dager i uken. I denne tiden skal det normalt være mulig for Kunden å sende dokumenter til Mottakerne sine i henhold til vilkårene i denne Avtalen. PostNord Strålfors garanterer ikke at Tjenesten er fri for feil eller forstyrrelser.

## 2. PostNord Strålfors' forpliktelser

PostNord Strålfors skal levere Tjenesten som nærmere beskrevet i Kundeoppdraget, i henhold til disse Særskilte vilkårene og PNSAV.

### 2.1 Forbindelse

PostNord Strålfors oppretter Kundens forbindelse på den måten som er angitt i Kundeoppdraget, herunder eventuelle vedlegg.

Hvis PostNord Strålfors finner at det mangler informasjon fra Kunden som er nødvendig for å opprette forbindelsen, eller at Kunden ikke har gjennomført de nødvendige forholdsreglene for tilkobling, skal PostNord Strålfors ha rett til å utsette tilkoblingen frem til den nødvendige informasjonen er fremlagt eller nødvendige forholdsregler tatt.

PostNord Strålfors skal ha rett til å kreve en egen avgift for rimelig tid som brukes i forbindelse med å koble til en Kunde, eller ved eventuelle forsinkelser som er Kundens ansvar, for eksempel sene leveranser, eller dersom det foretas noen annen aktivitet eller forekommer noe annet tiltak fra PostNord Strålfors' side i henhold til en separat avtale med Kunden eller på Kundens anmodning. Kompensasjon skal faktureres per time i henhold til timesatsen som fremgår av PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

Hvis Kunden ønsker å foreta endringer som medfører at forbindelsen, helt eller delvis, må opprettes på nytt, skal PostNord Strålfors ha rett til kompensasjon i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende timesats. Endringer må være avtalt skriftlig mellom partene i Kundeoppdraget.

### 2.2 Leveringstid

Tiden det tar for et dokument å nå dets elektroniske bestemmelsessted, avhenger blant annet av dokumentets størrelse, Kundens kommunikasjonsforhold, eventuell sortering, konverteringer og behandlingstiden ved bankens B2C-mottakspunkt.

### 3. Kundens forpliktelser

Kunden skal utføre forpliktelsene som er angitt i disse Særskilte vilkårene, samt eventuelle andre forpliktelser enn dem som er omtalt her, som kan kreves av Kunden og for eksempel er fastsatt i Kundeoppdraget eller PNSAV.

#### 3.1 Kundens utstyr; systemkrav

Før Tjenesten settes i drift, må Kunden ha definert, installert, testet og verifisert at kommunikasjonen via dataforbindelse og protokoller oppfyller de tekniske betingelsene og kravene som er angitt i Kundeoppdraget.

#### 3.2 Autorisasjon

Bruken skjer basert på autorisasjonskoder eller annen avtalt adgang tildelt Kunden av PostNord Strålfors.

Kunden forplikter seg til å vedlikeholde og benytte rutiner vedrørende håndtering av distribuerte autorisasjoner, som sikrer at ingen uautorisert person kan få adgang til disse.

Kunden er ansvarlig overfor PostNord Strålfors for all bruk av Tjenesten og grensesnittet dens samt for innholdet i meldinger som sendes ved bruk av autorisasjonskoden. Ved enhver mistanke om uautorisert bruk av Tjenesten skal Kunden, gjennom en oppnevnt kontaktperson, umiddelbart sperre eller endre autorisasjonskoden hos PostNord Strålfors' kundeservice. PostNord Strålfors skal også ha rett til å stenge Tjenesten i henhold til punkt 6 dersom PostNord Strålfors mistenker uautorisert bruk.

#### 3.3 Idriftsetting

Ved idriftsetting av tjenesten utføres det tester for tilknytning av Tjenesten. På det avtalte tidspunktet for idriftsetting skal Kunden sørge for at produktene, programvaren og tilkoblingene som er nødvendig for forbindelsen i henhold til Kundeoppdraget, er installert og testet, og at Kundens personell er tilgjengelig med påkrevd ekspertise for å kunne bistå PostNord Strålfors med å opprette forbindelsen.

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

Dersom Kunden unnlater å oppfylle sine forpliktelser i henhold til planene for idriftsetting, skal PostNord Strålfors ha rett til kompensasjon for rimelig tidsforbruk i timer, i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

#### 3.4 Forbindelse til PostNord Strålfors

Kunden er ansvarlig for, og bærer risikoen knyttet til, produktdokumentasjonen som når PostNord Strålfors.

##### 3.4.1 Endringer i forbindelse

Kunden kan anmode om at Kundeoppdraget blir endret med tanke på alternativer eller endringer i Tjenesten i henhold til det til enhver tid gjeldende prisdokumentet og i henhold til bestemmelsene i det aktuelle Kundeoppdraget. Der en part krever det eller endringens omfang tilsier det, skal endringer avtales skriftlig mellom partene ved at det utarbeides et nytt Kundeoppdrag. PostNord Strålfors skal bekrefte endringen gjennom implementering av endringen og gjennom å informere Kunden om at den er gjort.

Hvis Kunden ønsker å endre sin forbindelse til Tjenesten eller meldingsformatet (vedrørende konvertering), skal PostNord Strålfors informeres om dette tidligst til PostNord Strålfors, der PostNord Strålfors har godkjent endringen, har tid til å gjennomføre nødvendige tiltak. Kunden skal deretter dekke PostNord Strålfors' kostnader for dette eller betale gebyrer eller avgifter i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg. PostNord

Strålfors forbeholder seg retten til, etter å ha varslet Kunden, å gjennomføre endringer i driftsmetoder, tekniske spesifikasjoner, systemer, åpningstider, struktur osv. Varsler om slike endringer skal sendes Kunden innen rimelig tid, vurdert i lys av hva slags endring det er snakk om.

#### 3.5 Produksjonsdokumentasjon

Kunden skal fremlegge produktdokumentasjon på den måten som er avtalt separat i Kundeoppdraget og annen dokumentasjon fra PostNord Strålfors. Videre skal Kunden sørge for at produktdokumentasjonen er komplett, nøyaktig og levert til avtalt tid.

#### 3.6 Kundeoppdrag

Tjenestene som Avtalen dekker, er beskrevet i det individuelle Kundeoppdraget som er vedlagt Avtalen. Hvis Kunden ønsker å tilføye nye Kundeoppdrag i løpet av avtaleperioden, og dette resulterer i endringer som etter PostNord Strålfors' mening påvirker grunnlaget for avtalte priser og avtalevilkår, skal justeringer gjøres i en skriftlig tilleggsavtale.

#### 3.7 Kontaktperson

Kunden skal utpeke en person som skal fungere som kontaktperson overfor PostNord Strålfors. Ved et eventuelt bytte av kontaktperson skal PostNord Strålfors informeres om dette snarest mulig.

## 4. Nedstengning

PostNord Strålfors skal ha rett til å stenge ned produksjonssystemet sitt for service og oppgraderinger. Dette vil, i den grad det overhodet er mulig, legges til tidspunkter som ikke påvirker Tjenestens drift. Hvis det er mulig, skal Kunden motta forhåndsvarsel om en planlagt nedstengning.

Kunden er klar over at Tjenester fra tid til annen kan være utilgjengelige som følge av planlagte og/eller uplanlagte nedstengninger for nødvendig service og vedlikehold av Tjenestene og/eller PostNord Strålfors' systemer eller bankens 2C-mottakspunkt. PostNord Strålfors skal ikke ha noe ansvar for feil eller forsinkelser under slike nedstengninger.

For å unngå hindringer i produksjonsprosessen skal PostNord Strålfors sørge for at prosedyrer for sikkerhetskopiering er på plass.

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 bruken eller avslutte Tjenesten med øyeblikkelig virkning.

## 5. Ansvar for feil og forsinkelser

### 5.1 Feil og mangler

PostNord Strålfors' ansvar for Tjenesten starter når PostNord Strålfors har mottatt en produksjonsdokumentasjon og bekreftet mottak av denne overfor Kunden. PostNord Strålfors' ansvar for Tjenesten opphører når dokumenter er levert til bankens B2C-mottakspunkt.

Dersom Tjenesten ikke utføres i henhold til Kundeoppdraget, og dette skyldes en feil i Tjenesten forårsaket av PostNord Strålfors, skal PostNord Strålfors, etter å ha blitt varslet av Kunden, ha rett til etter eget valg å korrigere feilen eller sende dokumentene på nytt. Kunden er klar over at sending av dokumentene på nytt kan medføre at Mottakeren mottar to identiske dokumenter.

Dersom PostNord Strålfors, av en hvilken som helst grunn, unnlater å korrigere feilen eller sende dokumentene på nytt, skal Kunden ha

rett til et prisavslag for Tjenesten som tilsvarer betalingen for dokumentene som er beheftet med feil. I tilfeller der PostNord Strålfors korrigerer en feil eller sender dokumenter på nytt, og dette fører til at dokumentet blir forsinket, skal bestemmelsene nedenfor vedrørende forsinkelse ikke gjelde.

I tilfeller der produksjonsdokumentasjonen er så ufullstendig eller mangelfull at PostNord Strålfors vurderer at produksjon ikke er mulig, skal PostNord Strålfors kontakte Kunden slik at denne får en mulighet til å supplere grunnlaget eller oversende et nytt grunnlag.

PostNord Strålfors' ansvar for feil eller defekter i Tjenesten er begrenset til hva som er angitt i dette avsnittet. Dersom Kunden har varslet om en feil, og det viser seg at det ikke finnes noen feil som PostNord Strålfors er ansvarlig for, forbeholder PostNord Strålfors seg retten til i visse tilfeller å kreve en avgift i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg for utførte tjenester.

## 5.2 Forsinkelse

Ved eventuelle avvik fra avtalte leveringstider (leveringsforsinkelse) som skyldes PostNord Strålfors, skal Kunden ha rett til et prisavslag for Tjenesten som tilsvarer betalingen for de forsinkede dokumentene. Prisavslaget skal imidlertid bare innvilges i tilfeller der forsinkelsen kan anses å forårsake betydelig uleilighet for Kunden, og forutsatt at Kunden ikke allerede har mottatt et prisavslag i henhold til avsnitt 5.1 over.

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

## 6. Publisering av tjenesterelaterte dokumenter, inkludert Kundevilkår

På nettstedene som er angitt nedenfor, publiserer vi hvert lands tekniske håndbøker og andre til enhver tid gjeldende tjenesterelaterte dokumenter, samt Kundevilkår, dvs. Særskilte vilkår for hver enkelt tjeneste og PNSAV. Tjenesterelaterte dokumenter og Kundevilkår, publisert i henhold til listen nedenfor, gjelder for landet der Tjenesten leveres av PostNord Strålfors 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.

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

Norge: [www.stralfors.no/vilkar](http://www.stralfors.no/vilkar)

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