

Mobilfaktura

Særskilte vilkår Gjelder f.o.m. 1. Januar 2018

Med tjenesten **Mobilfaktura** ("tjenesten") får kunden tilgang til IT-infrastrukturen som leveres av PostNord Strålfors, og som gjør det mulig for kunden å fakturere slutt kunder for kjøpte varer og tjenester gjennom en faktura som vises i slutt kundens mobile enhet.

Tjenesten leveres i henhold til disse særskilte vilkårene og i henhold til det som er angitt i det aktuelle kundeoppdraget ("kundeoppdraget").

Dersom ikke annet er angitt i disse særskilte vilkårene eller er spesielt avtalt med PostNord Strålfors, gjelder PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende alminnelige vilkår ("PNSAV").

Definisjoner

Avtale: Kundeavtalen, de til enhver tid gjeldende særskilte vilkårene og PostNord Strålfors' alminnelige vilkår (PNSAV) og vedlegg som inngår i dette, samt øvrige avtaledokumenter.

Virkedag: En ukedag som ikke er en offentlig helligdag, eller som i henhold til sedvane i det landet der tjenesten leveres, ikke er helt eller delvis arbeidsfri.

Kortinnløser: Med kortinnløser menes banken eller selskapet som tilbyr tjenester for aksept av betaling med kort.

Kunde: Med kunde menes den part som sammen med PostNord Strålfors inngår denne avtalen.

Kundeoppdrag: Et vedlegg til avtalen som definerer PostNord Strålfors' oppdrag og presiserer kundens forpliktelse angitt i plan 1.

Sluttkunde: Med sluttkunde menes mottakeren av fakturaen sendt av kunden via tjenesten.

Landingsside: Landingssiden er en nettside utarbeidet i samsvar med kundens instruksjoner som angitt i kundeoppdraget, og som inneholder relevante opplysninger om fakturaen og tilgjengelige betalingsmetoder.

PASP (Payment Apps service provider): PASP er kundens leverandør av den tekniske betalingsløsningen som håndterer og behandler betalingen.

PSP (Payment service provider): PSP er kundens leverandør av den tekniske betalingsløsningen som håndterer kortinformasjonen og grensesnittet med kortinnløseren for å behandle en kortbetaling.

Produksjonsunderlag: Kundens materiale i fysisk eller elektronisk form som utgjør gjeldende versjon og grunnlag for levering av tjenesten.

Kvitteringsside: Kvitteringssiden er en nettside som er utarbeidet i samsvar med kundeoppdraget, og som inneholder de avtalte opplysningene om resultatene av fakturabetalingsprosessen.

PNSAV: PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende alminnelige vilkår i henhold til punkt 8.

1 Tjenestens omfang

Kunden har i kundeoppdraget angitt hvilket alternativ vedkommende har valgt av de to basistjenestene som er beskrevet nedenfor, i versjonen **MobilfakturaStandard** eller **Mobilfaktura avansert**.

Kunden kan i tillegg til **MobilfakturaStandard** og **Mobilfaktura avansert** velge alternativet **File Reception** og/eller **Professional Services**. Det detaljerte omfanget av tjenestens innhold er fastsatt i kundeoppdraget. Oppstartsavgift, månedsavgift og avgift per faktura for tjenestene som leveres, er angitt i PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

1.1 Mobilfaktura Standard

Kunden får tilgang til tjenesten **Mobilfaktura Standard**, som omfatter den IT-tjenesten som gjør det mulig å presentere fakturaopplysninger i en mobil enhet med standard landings- og kvitteringsside og integrering i avtalte betalingstjenester som definert i kundeoppdraget.

1.2 Mobilfaktura avansert

Kunden får tilgang til tjenesten **Mobilfaktura avansert**, som omfatter den IT-tjenesten som PostNord Strålfors leverer, og som gjør det mulig å presentere fakturaopplysninger i en mobil enhet med tilpasset landings-

og kvitteringsside og integrering i avtalte tjenester som definert i kundeoppdraget.

1.3 Alternativer – filmottak

De forskjellige alternativene for filmottak er angitt nedenfor. Valgt filmottak er angitt i kundeoppdraget.

1.3.1 Ftp/Ftps

Kunden får tilgang til en Ftp- eller Ftps-adresse som sammen med datalinker kan brukes til overføring av produksjonsunderlag mellom kunden og PostNord Strålfors. Kommunikasjonen via Ftps er kryptert. PostNord Strålfors' ansvar for den overførte filen inntretr når filen ankommer PostNord Strålfors' server.

1.3.2 VPN (Virtual Private Network)

Kunden får tilgang til datalinker via VPN som kan brukes til overføring av produksjonsunderlag mellom kunden og Strålfors. Kommunikasjonen via VPN kan enten være kryptert eller ikke-kryptert. PostNord Strålfors' ansvar for den overførte filen inntretr når filen ankommer PostNord Strålfors' server.

1.3.3 Fast link

Kunden får tilgang til en datalink gjennom en fast link som kan brukes til overføring av produksjonsunderlag mellom kunden og PostNord Strålfors. PostNord Strålfors' ansvar er begrenset til den faste linken som ligger innenfor PostNord Strålfors' kontroll. Kommunikasjonen via fast link kan enten være kryptert eller ikke-kryptert. PostNord Strålfors' ansvar for den overførte filen inntretr når filen ankommer PostNord Strålfors' server.

1.4 Databehandling

Kunden gir PostNord Strålfors og/eller deres partner tillatelse til å lagre mobilnumre, bilder, meldingstekst, digitale sertifikater og tidsinformasjon for SMS-/MMS-meldingene som er sendt eller mottatt, for å kunne legge frem historisk informasjon til sluttkunden via den nettbaserte tjenesten. Det er kundens ansvar aktivt å be om å inngå en databehandlingsavtale for å regulere forholdet mellom den behandlingsansvarlige (kunden) og databehandleren (PostNord Strålfors) dersom kunden anser dette som et krav i henhold til gjeldende lover og forskrifter, og/eller kundens egne prosedyrer for ansvarlig behandling og lagring av data.

1.5 SMS (Short Message Service)

SMS-innholdet utformes i henhold til et dataformat avtalt med kunden, som fastsatt i kundeoppdraget.

1.6 Nettbasert tjeneste

Den nettbaserte tjenesten består av landings- og kvitteringsside og er utformet i henhold til dataformatet avtalt med kunden, som fastsatt i kundeoppdraget.

1.7 Betalingstjenester

Betalingstjenesten er en integrering mellom PSP og PASP, som angitt i kundeoppdraget.

1.8 Professional Services

For **Professional Services** angitt i punkt 1.8.1–1.8.4 som leveres i forbindelse med oppsett og endringer av tjenesten, debiteres timepris i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

1.8.1 Virksomhetskonsulenter

Med virksomhetskonsulenter menes konsulenter som utfører forundersøkelser, utredninger, systemutvikling samt analysering av datastrømmene til og fra kunden. I dette arbeidet inngår også dokumentasjon av gjennomført forundersøkelse og foreslåtte kundeløsninger.

1.8.2 Prosjektledelse

Med prosjektledelse menes arbeid som utføres av prosjektledere, samt eventuelt annet prosjektstyringsarbeid.

1.8.3 Tekniske konsulenter

Med tekniske konsulenter menes konsulenter som utfører arbeid innen utvikling og integrering.

Med utvikling menes arbeid der oppdraget avviker fra tjenestens standardspesifikasjon. Arbeidet kan f.eks. være arbeid med filformat, integrering, funksjonalitet og layout.

Med integrering menes arbeid der oppdraget utføres i henhold til den aktuelle tjenestens standardspesifikasjon.

1.8.4 Opplæring

PostNord Strålfors gjennomfører opplæring som avtalt med kunden, og som fastsatt i kundeoppdraget.

1.9 Kundetjeneste

1.9.1 Kundesupport

PostNord Strålfors stiller til rådighet kundesupport for tjenesten der kunden kan melde feil ved tjenesten. Gjennom kundesupport bistår PostNord Strålfors også kunden i rimelig grad svar på spørsmål om tjenesten og forespørsler om sendte og mottatte dokumenter.

Dersom ikke annet er meddelt eller avtalt, er PostNord Strålfors' kundesupport bemannet på tidspunktene angitt i punkt 7 nedenfor.

PostNord Strålfors har til enhver tid rett til å ta betalt for tid brukt på support utført på andre tidspunkter enn dem angitt over, eller dersom PostNord Strålfors gjennomfører en spesiell aktivitet eller et spesielt tiltak på anmodning fra kunden. I slike tilfeller skal det betales for faktisk medgått tid i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

1.9.2 Utvidet kundesupport

PostNord Strålfors kan gi support til kunden ved spørsmål som ikke omfattes av supportfunksjonen som tilbys av PostNord Strålfors som en del av standardtjenesten. Eksempler på hva som kan inngå i utvidet kundesupport:

- Support til sluttbrukere av tjenesten
- Administrering av kundens administrasjonsgrensesnitt
- Utvidet bemanningstid for supporttjenesten og/eller
- Faste frister for gjennomføring av supporttiltak
- Teknisk overvåkning av kundens strømmer

Avtale om utvidet support, og hva det omfatter, er fastsatt i kundeoppdraget.

1.10 Drift

Tjenesten er normalt i drift tjuetvå (24) timer i døgnet, sju (7) dager i uken. PostNord Strålfors garanterer ikke at tjenesten er fri for feil eller avbrudd.

2 PostNord Strålfors' forpliktelser

PostNord Strålfors skal stille til rådighet tjenesten slik den beskrives i detalj i

kundeoppdraget i henhold til disse særskilte vilkårene og PostNord Strålfors alminnelige vilkår (PNSAV).

2.1 Overføring av meldinger

PostNord Strålfors skal angi hvilke tekniske krav som gjelder for kundens overføring av meldinger. Disse kravene fremgår av kundeoppdraget

2.2 Vilkår for tilkobling

PostNord Strålfors påtar seg å koble kunden til tjenesten i henhold til de tekniske vilkårene og kravene angitt i kundeoppdraget. Tjenesten settes i produksjon når de tekniske vilkårene er oppfylt av begge parter, når testene fastsatt i kundeoppdraget er utført, og når det ikke gjenstår vesentlige feil.

Dersom det etter PostNord Strålfors' vurdering mangler opplysninger eller tiltak fra kundens side som er nødvendig for tilkoblingen, har PostNord Strålfors rett til å avbryte arbeidet med tilkoblingen til de nødvendige opplysningene er mottatt, eller til tiltak er truffet.

PostNord Strålfors har rett til å kreve særskilt godtgjøring for rimelig medgått tid i forbindelse med tilkobling av en kunde eller ved forsikninger som kan tilskrives kunden, for eksempel sen levering, eller ved annen aktivitet eller andre tiltak som PostNord Strålfors utfører eller treffer i

henhold til en separat avtale med kunden. Dersom kunden ønsker å gjøre endringer som innebærer at tilkoblingen helt eller delvis må endres,

har PostNord Strålfors rett til å kreve godtgjøring i henhold til timeprisen som til enhver tid gjelder i PostNord Strålfors. Endringer skal avtales skriftlig mellom partene i kundeoppdraget.

3 Kundens forpliktelser

Kunden skal utføre de forpliktelser som er fastsatt i disse særskilte vilkårene, samt eventuelle andre forpliktelser enn dem som er angitt her, som kan kreves av kunden, og som f.eks. er angitt i kundeavtalen eller i PNSAV.

3.1 Kundens utstyr, systemkrav

Før tjenesten settes i produksjon, skal kunden definere, installere og kontrollere at kommunikasjon via datalink og protokoll oppfyller de tekniske vilkårene og kravene angitt i kundeoppdraget.

3.2 Autorisering

Kunden plikter å opprettholde og bruke rutiner for behandling av autoriseringer som er gitt, for å sikre at ingen uautoriserte personer får tilgang.

3.3 Tilkobling

Ved produksjonssetting skal det utføres tester av tilkoblingen til tjenesten. Kunden skal på avtalt tidspunkt for produksjonssetting sørge for at programvaren og forbindelsene som kreves i forbindelse med tilkoblingen i henhold til kundeoppdraget, er installert og testet, samt at kunden har personale med egnet kompetanse som er tilgjengelig for PostNord Strålfors.

Kunden kan begynne å bruke tjenesten først når PostNord Strålfors har mottatt en fullstendig og signert avtale, og når de avtalte testene er blitt utført og godkjent.

Dersom kunden ikke har oppfylt sine forpliktelser i henhold til produksjonssettingsplanen, har PostNord Strålfors rett til timebasert godtgjøring for rimelig tidsbruk i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

3.4 Endringer

Kunden kan be om at kundeoppdraget endres med hensyn til alternativer eller endring av tjenesten. Endringer skal avtales skriftlig mellom partene ved opprettelse av et nytt kundeoppdrag dersom partene eller endringens omfang krever dette.

PostNord Strålfors bekrefter endringen ved å gjennomføre den og ved å informere kunden om endringen. PostNord Strålfors debiterer kunden for endringen i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

Dersom kunden ønsker å endre sin tilkobling til tjenesten, skal PostNord Strålfors informeres om dette i tide til at PostNord Strålfors, dersom PostNord Strålfors godtar endringen, rekker å treffe de nødvendige tiltak. Kunden skal betale PostNord Strålfors' kostnader i forbindelse med dette eller avgifter og gebyrer i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

PostNord Strålfors forbeholder seg retten til å implementere endringer i driftsmetoder, tekniske spesifikasjoner, systemer, kontortid, strukturer osv. etter å ha varslet kunden om slike endringer. Dersom endringen etter PostNord Strålfors' vurdering vil påvirke kunden, skal PostNord Strålfors varsle kunden om endringen før den implementeres. Kunden skal gis rimelig varsel om slike endringer, idet det tas hensyn til endringens art.

3.5 Produksjonsunderlag

Kunden skal stille til rådighet produksjonsunderlag som avtalt i kundeoppdraget og i samsvar med øvrig dokumentasjon framlagt av PostNord Strålfors. Kunden har ansvar for at produksjonsunderlaget er fullstendig og korrekt samt fremlegges på avtalt tidspunkt. Kunden har også ansvar for å sikre at produksjonsunderlaget når PostNord Strålfors.

Kunden har ansvar for at produksjonsunderlaget ikke på noen måte er i strid med gjeldende lover og forskrifter eller inneholder opplysninger som kan forårsake skader på PostNord Strålfors' utstyr eller programvare eller kan forårsake skader for PostNord Strålfors på annen måte.

PostNord Strålfors påtar seg intet ansvar for forsinkelser eller feil som kan oppstå fordi kunden ikke oppfyller kravene nevnt over, eller for feilaktig, ufullstendig eller sent inngitt produksjonsunderlag.

Dersom produksjonsunderlaget er så ufullstendig eller feilaktig at PostNord Strålfors vurderer at produksjon ikke er mulig, skal PostNord Strålfors kontakte kunden for å gi kunden mulighet til å komplettere produksjonsunderlaget eller inngi et nytt. Kunden skal godtgjøre PostNord Strålfors for medgått tid som skyldes ufullstendig, feilaktig eller sent fremlagt produksjonsunderlag i henhold til timeprisen i Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

Kunden plikter å oppfylle alle gjeldende krav og lover og forskrifter for mobil betaling og markedsføringskommunikasjon i landet der tjenesten brukes. Det er kundens ansvar å aktivt identifisere gjeldende krav og lover og forskrifter og holde seg oppdatert på eventuelle endringer i dem.

3.6 Kundeoppdrag

Oppdragene som omfattes av avtalen, er fastsatt i det individuelle kundeoppdraget som er vedlagt avtalen. Dersom kunden i løpet av avtaletiden ønsker å komplettere med nye kundeoppdrag som innebærer endringer, og som etter PostNord Strålfors' vurdering påvirker grunnlaget for avtalte priser og vilkår i avtalen, skal justering skje gjennom skriftlig tilleggsavtale.

3.7 Betalingstjeneste

Kunden forplikter seg til å bruke PSP og PASP som er integrert i PostNord Strålfors' tjenester. Kunden er alene ansvarlig for alt som gjelder behandling av betalinger.

Kunden skal inngå direkte avtaler med kortinnløser, PSP eller PASP for å bruke tjenesten og for å oppfylle de kontraktmessige reglene og retningslinjene fastsatt av kortinnløser, PSP og PASP.

Kunden skal sikre at fakturaen ikke utgjør en ubetinget forpliktelse for sluttkunden om å betale.

Kunden forplikter seg til å lagre informasjon om betalingstransaksjoner som er utført i løpet av de siste atten (18) månedene fra datoen for når transaksjonen ble fullført. Informasjonen skal uten særskilt godtgjøring gis PostNord Strålfors på anmodning fra PostNord Strålfors.

3.8 Krav fra slutt kunder

Kunden er alene ansvarlig for klager fra slutt kunder angående en faktura betalt innenfor rammen av tjenesten, eller klager av andre årsaker, inndrivelse, skadeserstatning eller andre monetære ytelser knyttet til det kjøpte produktet eller tjenesten. PostNord Strålfors har intet ansvar for håndtering av klager fra sluttkunden.

Kunden påtar seg å holde PostNord Strålfors skadesløs mot alle krav fra slutt kunder angående betaling, skadeserstatning eller andre krav.

3.9 Kontaktperson

Kundens skal utpeke en person som skal fungere som kontaktperson overfor PostNord Strålfors. Dersom kontaktpersonen endres, skal kunden snarest underrette PostNord Strålfors om dette.

4 Driftsstopp

PostNord Strålfors skal ha rett til å stenge ned sine produksjonssystemer for service og oppgradering. I den grad det er mulig, skal dette skje på tidspunkter som ikke påvirker utførelsen av tjenesten. Dersom det er mulig, skal kunden på forhånd varsles om planlagte driftsstopp.

Kunden er innforstått med at tjenestene fra tid til annen kan være utilgjengelige som følge av planlagte og/eller ikke-planlagte driftsstopp pga. nødvendig service eller vedlikehold av tjenestene og/eller PostNord Strålfors' systemer. PostNord Strålfors har ikke ansvar for feil eller forsinkelser under slike driftsstopp.

For å unngå hindringer i produksjonsprosessen skal PostNord Strålfors sørge for at det foreligger rutiner for sikkerhetskopiering.

I den grad kundens bruk av tjenesten kan forårsake tekniske eller andre problemer for PostNord Strålfors eller en annen kunde, forbeholder PostNord Strålfors seg retten til å begrense bruken, alternativt til å lukke tjenesten med umiddelbar virkning.

5 Betalingsvilkår

Tilkobling til tjenesten faktureres etterskuddsvis når hvert trinn er ferdigstilt, som nærmere angitt i kundeoppdraget, og i henhold til avtalt betalingsplan. Månedsavgifter faktureres etterskuddsvis.

6 Ansvar

PNSAV inneholder gjeldende ansvarsvilkår.

PostNord Strålfors' erstatningsansvar er begrenset til fornyet produksjon av oppdrag som er nødvendig for å oppnå et avtalt resultat. PostNord Strålfors påtar seg intet ansvar for skade som påføres kunden eller en tredjepart, bortsett fra når skaden er forårsaket forsettlig eller som følge av grov uaktsomhet.

Dersom kunden krever fornyet produksjon eller utredning av en feil som kunden mistenker kan være forårsaket av PostNord Strålfors, men som viser seg å være forårsaket av kunden, eller det viser seg at det ikke forekommer noen feil, har PostNord Strålfors rett til å kreve en godtgjøring for de ekstra tiltakene i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

Kunden er innforstått med at ikke alle fakturaer alltid kommer frem til mottakeren, og at PostNord Strålfors ikke kan garantere feilfri ytelse. Kunden skal bære alle risikoer knyttet til bruk av tjenesten.

PostNord Strålfors skal ikke være ansvarlig for defekter, avtalebrudd, forsinkelser eller skader som skyldes driftsproblemer, forsinkelser, avbrudd eller andre tekniske forhold som vil gjøre PostNord Strålfors' levering eller kundens bruk av tjenesten umulig eller vanskelig.

7 For tidlig oppsigelse av avtale

PostNord Strålfors har rett til å si opp avtalen umiddelbart ved oppsigelse av eventuelle avtaler med tredjepartsleverandører eller ved oppsigelse av andre avtaler med leverandører/partnere som benyttes til levering av tjenesten til kunden.

8 Publisering av tjenesterelaterte dokumenter, inkludert kundevilkår

På nettstedene nedenfor finnes det enkelte lands til enhver tid gjeldende tekniske håndbøker og andre tjenesterelaterte dokumenter samt kundevilkår, det vil si de særskilte vilkårene og PNSAV for hver enkelt tjeneste. Tjenesterelaterte dokumenter og kundevilkår som er publisert i henhold til listen nedenfor, gjelder i det landet der tjenesten leveres av PostNord Strålfors på det språk som avtalen er utarbeidet på.

Danmark: www.stralfors.dk/vilkaar

Finland: www.stralfors.fi/ehdot

Norge: www.stralfors.no/vilkar

Sverige: www.stralfors.se/villkor