

# Print & Enclosing

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

Med tjenesten **Print & Enclosing** menes produksjon av fysiske forsendelser og trykksaker som Kunden har levert inn i elektronisk form (hybridpost) og et antall mulige tilvalg, nærmere beskrevet nedenfor ("Tjenesten"). 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

**Arbeidsdag:** Hverdag (ikke helg) foruten dag som etter sedvane i det land der Tjenesten leveres er helt eller delvis arbeidsfri.

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

**Instructions Colour:** Dokument med instruksjoner til Kunden angående Tjenesten utferdiget av Strålfors som oppdateres og endres av Strålfors ensidig. Den til enhver tid gjeldende versjonen av Instructions Colour (farge) finnes tilgjengelig i henhold til pkt 8.

**Instructions Inserts:** Dokument med instruksjoner til Kunden angående Tjenesten utferdiget av Strålfors som oppdateres og endres av Strålfors ensidig. Den til enhver tid gjeldende versjonen av Instructions Inserts (vedlegg) finnes tilgjengelig i henhold til pkt 8..

**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.

**Produksjonsplan:** Årlig plan for de oppdrag som Strålfors skal utføre for Kunden i samsvar med Avtalen for øvrig.

**SAV:** Strålfors Alminnelige Vilkår, slik de gjelder til en hver tid. SAV finnes tilgjengelig i henhold til pkt 8.

## 1 Tjenestens omfang

Tjenesten består av den basistjenesten som angis nedenfor, og et antall mulige valgmuligheter. Det nærmere omfanget av Tjenestens innhold fremgår av Kundeoppdraget.

### 1.1 Basistjeneste

Strålfors tar hånd om innkommende fil, print, konvoluttering samt sortering av forsendelser til de distributører Kunden har valgt å samarbeide med. I tjenesten inngår hvitt, standardpapir (90g), print på en side (simplex) svart 1+0 alternativt farge (Business Colour) 4+0 samt standardkonvolutt med porto betalt-rute.

Andre alternative valgmuligheter finnes som tillegg, for eksempel alternative papirkvaliteter, konvolutter, trykk og konvoluttering / innplasting av vedlegg samt ulike tjenester innen data management.

## 2 Tilvalg

Kunden kan få lagt til en eller flere av de nedenfor angitte tjenester etter eget valg. Tilvalgt tjeneste fremgår av

Kundeoppdraget. Prisen for tilvalgene fremgår av Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

### 2.1 Personalisering og salgsbudskap

Med personalisering og salgsbudskap menes at man i tilknytning til Kundens oppdrag setter opp kriterier som kan styre utvalgte tekster, rubrikker, bilder, språkversjoner og vedlegg. Disse kriteriene baserer seg på Kundens innkommende fil eller forutbestemte regler.

### 2.2 Portooptimalisering

#### 2.2.1 Samsending

Med samsending 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.

#### 2.2.2 Samkonvoluttering

Med dette menes at flere dokumenter til samme adressat legges i en og samme konvolutt i forbindelse med utskrift 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.

#### 2.2.3 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.

### 2.3 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 skal fremgå av Kundeoppdraget.

### 2.4 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 Strålfors' forpliktelser

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

### 3.1 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 prisvedlegget.

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.

### 3.2 Leveringstid

Om Produksjonsunderlaget kommer til den mottaksfunksjon som angis i Kundeoppdraget senest klokken 07.00 (eller det klokkeslett som angis i Kundeoppdraget) på Arbeidsdager, skjer levering normalt innen 1-5 Arbeidsdager (eller den dag som angis i Kundeoppdraget).

Tidspunktet for levering kan bli senere om levering av Produksjonsunderlaget skjer

(i) etter utgangen av normal innleveringstid nevnt over, eller

(ii) etter avtalt innleveringstid i Kundeoppdraget, eller

(iii) etter særskilt avtalt tid for utsatt innlevering.

Ved forsinket innlevering av Produksjonsunderlaget etter punkt i-iii ovenfor har Strålfors rett til særskilt vederlag for ekstra nedlagt tid etter timepris under "Øvrige priser" i prisvedlegget.

## 4 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 for eksempel Kundeoppdraget eller SAV.

### 4.1 Produksjonsplan

Kunden skal gi opplysning om volumer for blant annet Strålfors' produksjonsplanlegging i en såkalt produksjonsprognose. Volumendringer påvirker prisen i den løpende avtaleperioden slik det fremgår i prisvedlegget.

Kunden skal levere Strålfors en Produksjonsplan per Kundeoppdrag etter følgende tabell:

	Seneste innleveringsdag	Gyldighetstid
<b>Årlig Produksjonsplan</b>	1 desember	Etterfølgende kalenderår samt, om ingen Produksjonsplan finnes fra tidligere, frem til årsskiftet
<b>Oppdatert/ endret Produksjonsplan eller Produksjonsplan for nye oppdrag</b>	Senest ti (10) Arbeidsdager før driftsstart	Frem til årsskiftet, eller til ny Produksjonsplan innleveres.

For hvert oppdrag skal det i Produksjonsplanen angis blant annet produksjonsdag samt antall brev, sider og vedlegg.

Produksjonsplanen skal opprettes i samsvar med disse vilkår, Kundeoppdraget og ellers etter avtale mellom partene samt Strålfors' instruksjoner. Ved produksjonsendring er Kunden pålagt å sende Strålfors en oppdatert Produksjonsplan. Mangler i eller uteblitt Produksjonsplan eller endret Produksjonsplan, vil kunne medføre at Strålfors ikke kan oppfylle sine forpliktelser etter Kundeavtalen, for eksempel i det hele tatt å utføre produksjonen, eller å levere i rett tid eller på avtalte vilkår.

#### 4.1.1 Avvik fra Produksjonsplan

Det skal gis melding om avvik fra Produksjonsplanen i Produksjonsunderlaget ved innlevering til Strålfors eller endring av innleveringsdag senest ti (10) Arbeidsdager før

aktuell innleveringsdag. Om slik melding ikke gis i rett tid kan det oppstå forsinkelser.

Melding om endringer i Produksjonsplanen gis til avtalt kontaktperson i Strålfors.

### 4.2 Produksjonsunderlag

Kunden skal levere Produksjonsunderlaget slik som særskilt avtalt i Kundeoppdraget og øvrig dokumentasjon som Strålfors stiller til rådighet. Kunden er ansvarlig for at Produksjonsunderlaget er fullstendig og korrekt samt levert til avtalt tid.

Om en mangel i Produksjonsunderlaget etter Strålfors vurdering kan korrigeres av Strålfors har Strålfors rett, men ikke plikt, til å gjøre dette mot særskilt vederlag for nedlagt tid etter timepris under "Øvrige priser" i prisvedlegget.

Er Produksjonsunderlaget så ufullstendig eller feilaktig at produksjon etter Strålfors' vurdering ikke er mulig, skal Strålfors kontakte Kunden for å gi anledning til å komplettere underlaget eller levere inn et nytt. I et slikt tilfelle har Strålfors ikke noe ansvar for de forsinkelser eller feil som måtte oppstå.

### 4.3 Kundeoppdrag

De oppdrag som omfattes av Avtalen fremgår av de 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.

### 4.4 Kundetilpasset papir/konvolutt eller plast

Etter avtale i Kundeoppdraget har Kunden mulighet til å få utskrift på kundetilpasset papir eller konvolutt. Kunden har også mulighet til å få plastet inn sine forsendelser med kundetilpasset forhåndstrykket plast.

Vil Kunden slutte med kundetilpasset papir, konvolutt eller plast, eller endre innholdet eller utseendet på slikt materiale skal Kunden gi skriftlig melding til Strålfors' kundeservice senest tre (3) måneder før opphørs- eller endrings-tidspunktet. Overholder ikke Kunden fristen, skal Kunden dekke Strålfors' kostnader til materialet som ikke lengre kan brukes i produksjon for Kunden.

### 4.5 Farge (Business colour)

Med farge (Business colour) menes at hele eller deler av Kundens Produksjonsunderlag skrives ut i firefarge med høyvolums-utskrift. Det fremgår av Kundeoppdraget hvilke oppdrag som skal skrives ut i farge (Business colour).

Kunden er i disse tilfeller ansvarlig for at Produksjonsunderlaget er utformet i samsvar med de retningslinjer som angis i det til enhver tid gjeldende dokumentet Instructions Colour, finnes tilgjengelig i henhold til pkt 8.

### 4.6 Vedlegg

Av Kundeoppdraget fremgår hvorvidt vedlegg skal legges ved forsendelsen i forbindelse med konvolutteringen. Vedlegg skal følge de retningslinjer som angis i det til enhver tid gjeldende dokumentet Instructions Inserts, finnes tilgjengelig i henhold til pkt 8.

### 4.7 Avbrudd i produksjon

Om Strålfors har påbegynt produksjonen i samsvar med Kundens innleverte Produksjonsunderlag og produksjonen avbrytes etter Kundens anmodning skal Kunden dekke kostnadene til materiell og betale for nedlagt arbeid etter timepris under "Øvrige priser" i prisvedlegget. Produksjonen kan likevel ikke avbrytes etter at forsendelsene er ferdigprodusert for fysisk distribusjon eller Strålfors vurderer at det ikke er mulig å tilbakekalle og makulere produsert materiell.

## 5 Leveranse

### 5.1 Leveransevilkår

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

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

## 6 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.

## 7 Ansvar

I SAV angis gjeldende ansvarsvilkår.

Ved feil, svikt eller forsinkelse ved utførelse av Tjenesten 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.

## 8 Publisering av tjenesterelaterte dokumenter inklusive Kundevilkår

På nedenfor nevnte internettsider publiseres respektive lands til enhver tid gjeldende tekniske handbøker 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 Avtalen er opprettet på.

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)