

# We Mail

## Særskilte vilkår Gjelder fra og med 01.01.2021

Med tjenesten **We Mail** menes produksjon og distribusjon av fysiske forsendelser som Kunden har levert inn i elektronisk form ("Tjenesten").

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 PostNord Strålfors, gjelder til enhver tid gjeldende PostNord Strålfors' Alminnelige Vilkår ("PNSAV").

## Definisjoner

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

**Avtalen:** Den avtale som viser til disse til en hver tid gjeldende Særskilte vilkår, PostNord Strålfors' Alminnelige Vilkår (PNSAV), samt tilhørende vedlegg og øvrige avtaledokumenter.

**Brevmal:** Kundens materiale i fysisk eller elektronisk form som utgjør underlag for layout oppsett og regler for levering av Tjenesten.

**Instructions We Mail:** Dokument med instruksjoner til Kunden angående Tjenesten utferdiget av PostNord Strålfors som oppdateres og endres av PostNord Strålfors. Den til enhver tid gjeldende versjonen av Instructions We Mail inngår i henhold til punkt 9.

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

**Datagrunnlag:** Kundens materiale i elektronisk form og i avtalt filformat som i samsvar med instruksjonene i Instructions We Mail utgjør original og underlag for levering av Tjenesten.

**PNSAV:** De til enhver tid gjeldende PostNord Strålfors' Alminnelige Vilkår, i henhold til avtalens punkt 9.

## 1 Tjenestens omfang

Tjenesten består av den basistjeneste og PostNord Strålfors Reliable Mailing (SRM)-tjeneste som angis nedenfor, og et antall tilvalg. Det nærmere omfanget av Tjenestens innhold fremgår av Kundeoppdraget.

### 1.1 Basistjeneste

PostNord Strålfors tar hånd om innkommende fil, print, konvoluttering, samt sortering av forsendelser til postdistributøren.

I Tjenesten inngår hvitt standardpapir (90g) med micro perforering, print på to sider (duplex) sort 1+1, samt standard We Mail konvolutt med porto betalt-rute og porto. Merk at fysisk distribusjon alltid utgjør en integrert del av We Mail-tjenesten.

### 1.2 Materiale

We Mail forsendelser printes på avtalt standard papir 90 g og konvolutteres i We Mail standard konvolutter. Print og konvoluttering i standard C5-konvolutter er inkludert i basistjenesten. Mer enn 8 ark konvolutteres i C4-konvolutter. Mer enn 50 ark håndteres på mest egnede måte for distribusjon. Priser i henhold til det til enhver tid gjeldende Prisvedlegg.

### 1.3 SRM (PostNord Strålfors Reliable Mailing)

Med SRM menes en funksjon som øker sikkerheten i konvolutteringen. SRM sikrer at alle utsendelser på filen blir printet med riktig innhold, konvoluttert og levert til distributør,

samt at det ikke utsendes duplikater. Produksjonen kan spores i produksjonsdatabasen. Feilaktige forsendelser kan sorteres ut og printes på nytt.

### 1.4 Elektronisk (eller annen) melding

Med elektronisk eller annen melding menes at PostNord Strålfors for Kundens regning melder forsendelser i henhold til postdistributørens betingelser og PNSAV. Kundens valg av postdistributør og postdistributørens betingelser i henhold til det foregående må angis i Kundeoppdraget.

## 2 Tilvalg

### 2.1 Track & Trace

Kunden kan som et tilvalg få levert funksjonen Track & Trace, som gir mulighet til å følge produksjonsprosessen av forsendelser i PostNord Strålfors produksjon av Tjenesten i et Web Interface.

### 2.2 Duplicate File Check

Dobbeltsending av filer kan oppdages ved hjelp av tjenesten Duplicate File Check. Tjenesten identifiserer filene ved hjelp av en algoritme som baserer seg på filens innhold og som beregnes separat for hver datafil. Når programmet oppdager en fil som er sendt til PostNord Strålfors gjentatte ganger stopper programmet behandlingen av filen og Kunden varsles om feilen via PostNord Strålfors kundeservice.

### 2.3 Mottaksbekreftelse på epost

Som bekreftelse på at filen er mottatt sendes en bekreftelse til e-postadresse angitt av kunden.

Mottaksbekreftelsen inneholder informasjon om den mottatte filens navn, mottakstidspunkt og filstørrelse.

## 3 Tilleggstjenester

Kunden kan få lagt til tilleggstjenester etter særskilt skriftlig avtale. Pris og øvrige vilkår fremgår av Prisbilaget og de til enhver tid gjeldende Særskilte vilkår for den aktuelle tjenesten.

## 4 PostNord Strålfors' forpliktelser

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

### 4.1 Brevmal og Datagrunnlag

Når avtalen utløper eller Tjenesten avsluttes, skal PostNord Strålfors returnere eller makulere Datagrunnlaget.

### 4.2 Oppstart/oppdragets innhold

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

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

PostNord 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

PostNord 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 PostNord Strålfors rett til vederlag etter den timepris som PostNord Strålfors til enhver tid anvender. Endring skal avtales skriftlig mellom partene i Kundeoppdraget.

### 4.3 Leveringstid

Dersom Datagrunnlag er blitt levert inn til den mottaksfunksjon som PostNord Strålfors har spesifisert, før kl. 04:00 på Arbeidsdager skal levering til postdistributør normalt skje samme Arbeidsdag. For distribusjon til mottakerne gjelder distributørens til enhver tid gjeldende leveringsvilkår for den valgte distribusjonsform.

Datagrunnlag må ikke overstige 10.000 sider per dag. Volumer som overstiger 10.000 sider per dag må forhåndsvarsles av Kunden minst tre (3) dager før planlagt produksjonsstart. PostNord Strålfors tar forbehold om å avgjøre leveringstid etter dette. Tidspunktet for distribusjon kan bli senere om levering av Datagrunnlaget skjer etter tidspunktet angitt ovenfor.

## 5 Kundens forpliktelser

Kunden skal utføre de forpliktelser som fremgår av disse Særskilte vilkår samt andre forpliktelser enn de her oppførte som kan pålegges Kunden og som fremgår av for eksempel Kundeoppdraget eller PNSAV.

### 5.1 Datagrunnlag

Kunden skal levere Datagrunnlaget slik som særskilt avtalt i Kundeoppdraget og øvrig dokumentasjon som PostNord Strålfors stiller til rådighet.

Kunden er ansvarlig for at Datagrunnlaget er fullstendig og korrekt samt levert til avtalt tid og at Datagrunnlaget på ingen måte er i strid med gjeldende lovgivning og myndighetskrav, eller inneholder data som kan forårsake skade på PostNord Strålfors' utstyr eller programvare, eller på annen måte forårsake skade for PostNord Strålfors.

Er Datagrunnlaget så ufullstendig eller feilaktig at produksjon etter PostNord Strålfors' vurdering ikke er mulig, skal PostNord Strålfors kontakte Kunden for å gi anledning til å komplettere Datagrunnlaget, eller levere inn et nytt. I et slikt tilfelle har PostNord Strålfors ikke noe ansvar for de forsinkelser eller feil som måtte oppstå. Om en mangel i Datagrunnlaget etter PostNord Strålfors vurdering kan korrigeres av PostNord Strålfors har PostNord Strålfors rett, men ikke plikt, til å gjøre dette mot særskilt vederlag for nedlagt tid i henhold til det til enhver tid gjeldende Prisbilaget.

### 5.2 Endringer

Kunden kan be om at Kundeoppdraget endres knyttet til et tilvalg eller en annen endring av den avtalte Tjenesten. Endringen skal sendes skriftlig til PostNord Strålfors og et nytt Kundeoppdrag skal avtales mellom partene. PostNord Strålfors vil ha krav på vederlag etter timepris i henhold til Prisbilag.

### 5.3 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 PostNord Strålfors' vurdering påvirker grunnlaget for avtalte priser og vilkår i Avtalen, skal justering skje gjennom skriftlig tilleggsavtale.

### 5.4 Avbrudd i produksjon

Når Datagrunnlag er innsendt av Kunden til PostNord Strålfors kan ikke produksjonen avbrytes.

## 6 Levering

### 6.1 Distribusjon

Tjenesten leveres med PostNord Strålfors som avsender. PostNord Strålfors sørger for at sortering skjer i samsvar med postdistributørens betingelser for den aktuelle forsendelsestypen og at debitering skjer i samsvar med det til enhver tid gjeldende Prisbilaget.

## 7 Driftstopp

PostNord Strålfors har rett til å stanse sin produksjon 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 driftsstopper i forkant.

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

For å unngå produksjonsforstyrrelser skal PostNord Strålfors sørge for at det foreligger rutiner for sikkerhetskopiering.

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

## 8 Fakturering

PostNord Strålfors skal fakturere Tjenesten ukentlig i henhold til det til enhver tid gjeldende Prisbilag Betalingsvilkår er beskrevet i PNSAV, publisert i henhold til punkt 10.

## 9 Ansvar

PNSAV inneholder de gjeldende ansvarsvilkår.

Brevforsendelser som ikke er rekommandert eller verdipost skal ikke ha innhold av noen økonomisk verdi.

PostNord Strålfors' ansvar er begrenset til slik omlevering som er nødvendig for å oppnå avtalt resultat. Med mindre det foreligger forsett eller grov uaktsomhet skal PostNord Strålfors ikke bære noe ansvar for skade påført Kunden eller en tredjepart.

Dersom Kunden krever ny produksjon eller undersøkelse av en feil som Kunden mistenker kan henføres til PostNord Strålfors' forhold, men som viser seg å skyldes Kundens forhold eller ikke utgjøre noen feil, har PostNord Strålfors rett til å belaste et vederlag for tilleggsarbeidet i henhold til det til enhver tid gjeldende Prisbilag.

## 10 Publisering av tjenesterelaterte dokument herunder Kunde vilkår

På nedenfor nevnte internettsider publiseres respektive lands til enhver tid gjeldende tekniske instruksjoner og andre tjenesterelaterte dokumenter samt Kunde vilkår, det vil si hver enkelt tjenestes Særskilte vilkår og PNSAV.

Tjenesterelaterte dokumenter og Kunde vilkår publisert i henhold til nedenstående liste er anvendelige i det land der Tjenesten leveres av PostNord Strålfors på det språk som avtalen er opprettet på.

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)