

# Send Direct

## Särskilda Villkor Gäller fr o m 2011-01-01

Med tjänsten **Send Direct** avses att Strålfors möjliggör för Kunden att skapa och förmedla elektroniska, individanpassade dokument. Till bastjänsten kan Kunden även välja ett antal möjliga tillval, närmare beskrivet nedan ("Tjänsten"). Till tjänsten kan kopplas tilläggstjänster enligt särskilt avtal därom.

Tjänsten tillhandahålls enligt dessa Särskilda Villkor samt vad som framgår av särskilt Kunduppdrag ("Kunduppdrag").

Såvitt annat inte anges i dessa Särskilda Villkor eller särskilt avtalats med Strålfors, gäller vid var tid gällande Strålfors Allmänna Villkor ("SAV").

## Definitioner

**Arbetsdag:** Helgfri vardag förutom sådan dag som enligt sedvänja i det land där Tjänsten tillhandahålles är helt eller delvis arbetsfri.

**Avtalet:** Det avtal som hänvisar till dessa vid var tid gällande Särskilda Villkor, Strålfors Allmänna Villkor (SAV) samt däri ingående bilagor och övriga avtalshandlingar.

**Kunduppdrag:** Bilaga till Avtalet som definierar Strålfors uppdrag samt preciserar Kundens åtaganden.

**Produktionsunderlag:** Kundens material i fysisk eller elektronisk form som utgör förlaga och underlag för Tjänstens tillhandahållande.

**SAV:** Vid var tid gällande Strålfors Allmänna Villkor, som finns att tillgå enligt punkt 10.

## 1 Tjänstens omfattning

Tjänsten består av den bastjänst som anges nedan, och ett antal möjliga valmöjligheter. Den närmare omfattningen av Tjänstens innehåll framgår av Kunduppdraget.

### 1.1 Bastjänst

#### 1.1.1 Support

Strålfors tillhandahåller en supportfunktion för Tjänsten till vilken Kunden kan anmäla fel i Tjänsten. Genom supportfunktionen bistår Strålfors även Kunden i skälig omfattning med svar på frågor om Tjänsten och i frågor angående skickade dokument.

Strålfors supportfunktion är, om inte annat avtalats eller meddelas, bemannad Arbetsdagar 08:30 – 16:30.

Strålfors har alltid rätt att ta ut ersättning för nedlagd tid för support som inte ryms enligt ovan eller om Strålfors utför en särskild aktivitet eller åtgärd på Kundens begäran enligt överenskommelse. I dessa fall utgår ersättningen för faktiskt nedlagd tidsåtgång enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga, såvida inte överenskommelse om fast pris träffats.

#### 1.1.2 Drift

Tjänsten är i normala fall i drift 24 timmar per dygn, sju (7) dagar i veckan. Under den tiden ska det, i normala fall, vara möjligt för Kunden att använda Tjänsten enligt villkoren i detta Avtal. Strålfors garanterar dock inte att Tjänsten är fri från fel eller avbrott.

#### 1.1.3 E-postkonto

Strålfors tillhandahåller uppsättning samt anslutning av e-postkonto för distribution av e-post. För detta debiteras Kunden startavgift samt månadsavgift för av Kunden vald kommunikationsnivå.

#### 1.1.4 Nyttjanderättighet

Kunden får rättighet att utnyttja Tjänsten som tillhandahålls med stöd av Strålfors vid var tid gällande infrastruktur, vari ingår datakapacitet enligt Kundens val av kommunikationsnivå (se nedan). Månadsavgift för vald kommunikationsnivå tillkommer enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

#### Kommunikationsnivå

Kunden kan välja mellan fyra (4) olika kommunikationsnivåer där ett antal meddelanden per månad ingår i månadsavgiften enligt nedan:

Extreme: upp till 1 500 000 meddelanden per månad

Pro: upp till 500 000 meddelanden per månad

Basic: upp till 100 000 meddelanden per månad

Light: upp till 50 000 meddelanden per månad

För kommunikation utöver ovan tillkommer avgift enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

#### 1.1.5 Användarrättighet

Kunden erhåller användarrättighet för en (1) användare av Tjänsten. Månadsavgift tillkommer för varje användare därutöver, enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

## 2 Tillval

Nedanstående tillval är valbara för Kunden, förutsatt att Kunden är ansluten till bastjänsten. Den närmare omfattningen av Tjänstens innehåll framgår av Kunduppdraget. Priser för tillvalen framgår av Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

### 2.1 Extra användarrättighet

Utöver den användarrättighet som ingår i bastjänsten, kan Kunden erhålla ytterligare användarrättigheter för användare av Tjänsten. Kostnad för ytterligare användarrättigheter och månadsavgift tillkommer för varje användare, enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

### 2.2 SMS-konto

Strålfors tillhandahåller anslutning av SMS-konto för distribution av SMS. För detta tillval debiteras Kunden startavgift, avgift per SMS-mottagare samt månadsavgift enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

### 2.3 Spam-filter/-kontroll

Strålfors tillhandahåller spam-filter respektive spamkontroll av både innehåll och ämnesrad i Kundens e-posttrafik.

### 2.4 Inbox preview

Strålfors tillhandahåller en funktion för förhandsgranskning av e-postmeddelanden i de vanligaste förekommande e-postklienterna på marknaden.

### 2.5 Web hosting

Strålfors lagrar för Kundens räkning bilder och andra elektroniska dokument på Strålfors servrar.

## 2.6 Mediabank e-post

Strålfors tillhandahåller en funktion för publicering och åtkomst till innehåll, såsom bilder och andra elektroniska dokument, för Kundens e-postutskick.

## 2.7 Tipsfunktion

Strålfors tillhandahåller en funktion som innebär att Kunden, via e-post eller internet, kan tipsa andra mottagare.

## 2.8 Social Media Share

Strålfors tillhandhåller funktion för att delge information från e-postkommunikation i sociala media.

## 2.9 Social Media (Facebook Application)

Strålfors tillhandhåller Facebook applikation för att delge information från e-post kommunikation i sociala media.

## 2.10 Övrigt

### 2.10.1 Utökad kundsupport

Strålfors kan för Kundens räkning åta sig att hantera Kundens supportärenden som faller utanför Strålfors ansvar för support som ingår i bastjänsten. Exempel på vad som kan ingå i utökad support:

- support till slutanvändare av Tjänsten
- administrering av Kundens administrationsgränssnitt
- utökad bemanningstid för support
- preciserad åtgärdstid för supportärenden

Överenskommelse om utökad support samt omfattning regleras i Kunduppdraget och debiteras Kunden enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

## 3 Tilläggstjänster

Kunden kan erhålla vissa tilläggstjänster efter särskild skriftlig överenskommelse. Pris och övriga villkor för tilläggstjänsterna framgår av Strålfors vid var tid gällande prisbilaga samt Särskilda Villkor för respektive tjänst.

## 4 Strålfors åtagande

Strålfors ska tillhandahålla Tjänsten såsom den närmare beskrivs i Kunduppdraget i enlighet med dessa Särskilda Villkor och SAV.

### 4.1 Behörighet

Strålfors ska hålla Tjänsten tillgänglig för Kunden via internetaccess, för vilket Strålfors tillhandahåller användarrättigheter där olika roller definieras för olika användare hos Kunden.

### 4.2 Meddelandeförmedling

Strålfors anger de tekniska förutsättningarna som gäller för Kundens dokumentförmedling och som framgår i Kunduppdraget. Kommunikations- och dokumentspecifikationer tillhandahålls av Strålfors i förekommande fall.

### 4.3 Anslutning

Strålfors åtar sig att ansluta Kunden till Tjänsten i enlighet med de tekniska förutsättningarna och krav som framgår av Kunduppdraget. Driftsättning av Tjänsten sker när de tekniska förutsättningarna uppfyllts och i Kunduppdraget överenskomna tester är korrekt genomförda och inga väsentliga fel återstår.

Anslutning av Tjänsten, inklusive av Kunden gjorda tillval, debiteras enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Om det, enligt Strålfors bedömning, saknas uppgifter eller åtgärder från Kundens sida som är nödvändiga för anslutningen har Strålfors rätt att avbryta arbetet med anslutningen till dess nödvändiga åtgärder föreligger eller åtgärder vidtagits.

Strålfors har rätt att ta ut särskild ersättning för nedlagd tidsåtgång vid anslutning av Kund eller vid förseningar som beror på Kunden, till exempel sena leveranser, eller vid annan aktivitet eller åtgärd som Strålfors utför enligt särskild överenskommelse med Kunden. Ersättningen utgår per timme enligt timdebitering i Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Om Kunden vill göra förändringar som innebär att anslutningen helt eller delvis behöver göras om, har Strålfors rätt att ta ut särskild ersättning enligt timpris som Strålfors vid var tid tillämpar. Ändring ska skriftligen överenskommas mellan parterna i Kunduppdraget.

### 4.4 Leveranstid

Dokumentet distribueras av Strålfors enligt distributionsätt angivna i Kunduppdraget.

Den tid det tar för elektroniska dokument att nå sin elektroniska destination är beroende bland annat av dokumentets storlek, Kundens kommunikationsförutsättningar, eventuella sorteringar och konverteringar. Strålfors utlovar därför inte någon leveranstid om inte annat överenskommit i Kunduppdraget.

## 5 Kundens åtagande

Kunden ska utföra de förpliktelser som framgår av dessa Särskilda Villkor samt andra åtaganden än här i upptagna som kan åligga Kunden och framgår av till exempel Kunduppdraget eller SAV.

### 5.1 Kundens utrustning; systemkrav

Kunden ska före driftsättningen av Tjänsten ha definierat, installerat, testat och verifierat att kommunikation via dataförbindelse och protokoll möter de tekniska förutsättningar och krav som angivits i Kunduppdraget.

För Tjänsten krävs att Kunden har och ansvarar för internetaccess samt webbläsare enligt Strålfors vid var tid gällande krav.

### 5.2 Behörighet

Kunden ansvarar för användning webbgränssnittet i Tjänsten. Användning sker med stöd av behörighetskod eller annan överenskommen access som tilldelats Kunden av Strålfors.

Kunden åtar sig att upprätthålla och tillämpa rutiner avseende hanteringen av utdelade behörigheter till ovan nämnda accesspunkter som tillser att ingen obehörig kan komma åt dem.

Kunden ansvarar gentemot Strålfors för all användning av Tjänsten samt innehållet i de dokument som skickats genom utnyttjande av behörighetskoden. Skulle misstanke finnas om obehörig användning av Tjänsten ska Kunden, genom utsedd kontaktperson, omedelbart spärra eller ändra behörighetskoden hos Strålfors Kundtjänst. Strålfors har även rätt att stänga av Tjänsten enligt punkt 6 om Strålfors misstänker obehörig användning.

### 5.3 Produktionssättning

I produktionssättning genomförs test av anslutningen av Tjänsten. Kunden ska vid överenskommen tid för produktionssättning tillse att de produkter, programvaror och förbindelser som krävs för anslutningen enligt Kunduppdraget finns installerade och testade samt att personal hos Kunden med erforderlig kompetens finns på plats och står till Strålfors förfogande för uppkoppling.

Kunden kan börja använda Tjänsten först när ett komplett, signerat Avtal inkommit till Strålfors och överenskomna tester är utförda och godkända.

Om Kunden inte fullföljt sina åtaganden i enlighet med plan för produktionssättning har Strålfors rätt till ersättning för skälig tidsåtgång per timme enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

### 5.4 Anslutning till Strålfors

#### 5.4.1 Förändringar av anslutning

Kund kan begära att Kunduppdraget ska förändras såvitt avser tillval eller ändring av Tjänsten i enlighet med Strålfors vid var tid gällande prisbilaga och i enlighet med vad som följer av det aktuella Kunduppdraget. Ändring ska skriftligen överenskommas mellan parterna genom upprättande av ett nytt Kunduppdrag om parterna eller förändringens omfattning kräver detta. Strålfors bekräftar förändringen genom att förändringen faktiskt sker och genom meddelande till Kunden.

Om Kunden önskar ändra sin anslutning till Tjänsten ska Strålfors informeras härom i sådan tid att Strålfors, om Strålfors godtar ändringen, hinner vidta nödvändiga åtgärder. Kunden ska därvid ersätta Strålfors kostnader härför eller erlägga avgifter och arvoden enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Strålfors förbehåller sig rätten att, efter meddelande till Kunden vidta ändringar av driftmetoder, tekniska specifikationer, system, öppettider, struktur med mera. Meddelande om sådana ändringar ska skickas till Kunden inom skälig tid med hänsyn till ändringens art.

### 5.5 Produktionsunderlag

Kunden ska tillhandahålla Produktionsunderlag på det sätt som särskilt överenskommit i Kunduppdraget och övrig dokumentation som Strålfors tillhandahåller. Kunden ansvarar vidare för att Produktionsunderlaget är fullständigt och korrekt samt tillhandahålls vid den överenskomna tiden.

Kunden ansvarar för och står risken för att Produktionsunderlaget når Strålfors.

Om Produktionsunderlaget är så ofullständigt eller felaktigt att Strålfors bedömer att produktion inte är möjlig ska Strålfors kontakta Kunden för att ge möjlighet att komplettera underlaget eller lämna in ett nytt. Om en brist i Produktionsunderlaget enligt Strålfors bedömning kan rättas till av Strålfors har Strålfors rätt, men inte skyldighet, att göra detta mot ersättning enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga. I ett sådant fall har Strålfors inte något ansvar för de förseningar eller felaktigheter som då kan uppstå.

### 5.6 Kunduppdrag

De uppdrag som omfattas av Avtalet framgår av respektive Kunduppdrag bilagt till Avtalet. Önskar Kunden komplettera med nya Kunduppdrag under avtalstiden som innebär förändringar som enligt Strålfors bedömning påverkar grunden för överenskomna priser och villkor i Avtalet ska justering ske genom skriftligt tilläggsavtal.

### 5.7 Avbrytande av produktion

Om Strålfors påbörjat produktionen enligt Kundens inlämnade Produktionsunderlag och produktionen avbryts på Kundens begäran ska Kunden ersätta Strålfors för material och nedlagt arbete

### 5.8 Kontaktperson

Kunden ska utse en ansvarig som ska fungera som kontaktperson gentemot Strålfors. Om kontaktpersonen byts ut ska detta snarast meddelas Strålfors.

## 6 Driftstopp

Strålfors har rätt att stänga av sina produktionssystem för service och uppgraderingar, vilket i möjligaste mån ska förläggas till tid som inte påverkar utförandet av Tjänsten. Kunden ska om möjligt i förväg meddelas om planerade driftstopp.

Kunden är medveten om att Tjänsterna, från tid till annan, kan komma att göras otillgängliga med anledning av planerade och/eller oplanerade driftstopp för nödvändig service och underhåll av Tjänsterna och/eller Strålfors system. Strålfors ansvarar inte för fel eller försening under sådana driftstopp.

För att undvika hinder i produktionen ska Strålfors se till att rutiner för säkerhetskopiering finns.

I den mån Kundens användning av Tjänsten skulle orsaka tekniska eller andra olägenheter för Strålfors eller annan Kund förbehåller sig Strålfors rätten att begränsa användandet, alternativt stänga Tjänsten med omedelbar verkan.

## 7 Ansvar för fel och dröjsmål

I SAV finns gällande ansvarsvillkor.

Vid fel, brist eller dröjsmål vid utförande av Tjänsten är Strålfors ansvar dock begränsat till den ersättning Kunden

enligt prisbilagan erlagt till Strålfors för den produktion som drabbats av felet, bristen eller dröjsmålet.

### 7.1 Fel och brister

7.1.1 Rätt till avhjälpande med mera  
Om uppdraget inte utförs enligt Kunduppdrag och detta beror på fel i Tjänsten som vållats av Strålfors, har Strålfors rätt att efter påpekande från Kunden och efter eget val antingen avhjälpa felet eller genomföra en omsändning av dokumenten. Kunden är medveten om att en omsändning av dokument kan resultera i att mottagarna får två (2) likadana dokument.

Om Strålfors avhjälper fel eller genomför omsändning av dokument och detta leder till eventuell försening av dokumentet ska bestämmelserna i punkten om Dröjsmål nedan inte gälla.

Har Kunden anmält fel och det visar sig inte föreligga något fel som Strålfors ansvarar för, förbehåller sig Strålfors rätt att i vissa fall ta ut en avgift enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga för utförd tjänst.

### 7.2 Dröjsmål

Vid avvikelser från särskilt överenskommen leveranstid (leveransförsening) som vållats av Strålfors äger Kunden rätt till avdrag på priset för Tjänsten som motsvarar ersättningen för de försenade dokumenten. Avdrag på priset ska dock endast utgå om förseningen kan anses orsaka betydande olägenheter för Kunden och förutsatt att Kunden inte redan erhållit avdrag på priset enligt punkt 7.1 ovan.

## 8 Betalningsvillkor

Anslutningen av Tjänsten faktureras efter hand vid den tid då respektive moment är färdigställt så som närmare anges i Kunduppdraget, och i enlighet med överenskommen betalningsplan. Månadsavgifter faktureras i förskott.

## 9 Ansvar

I SAV finns gällande ansvarsvillkor.

Strålfors möjliga skadestånd är begränsat till förnyad produktion av uppdrag som är nödvändig för att uppnå ett avtalat resultat. Strålfors ansvarar inte för skada som orsakas Kunden eller tredje part, förutom när skadan har orsakats uppsåtligt eller genom grov vårdslöshet.

I det fall Kunden fordrar förnyad produktion eller utredning gällande ett fel Kunden misstänker vara orsakat av Strålfors men som visar sig vara orsakat av Kunden eller det visar sig att det inte förekommer något fel har Strålfors rätt att debitera en ersättning för de extra åtgärderna enligt vid varje tidpunkt gällande Prisbilaga.

## 10 Publicering av tjänsterelaterade dokument inklusive Kundvillkor

På nedan angivna webbsidor publiceras respektive lands vid var tid gällande tekniska handböcker och andra tjänsterelaterade dokument samt Kundvillkor, det vill säga varje enskild tjänsts Särskilda Villkor och SAV. Tjänsterelaterade dokument och Kundvillkor publicerade enligt nedanstående lista är tillämpliga i det land där Tjänsten tillhandahålls av Strålfors på det språk på vilket avtalet är upprättat.

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)