

# Print & Enclosing

## Särskilda Villkor Gäller fr o m 2017-02-22

Med tjänsten **Print & Enclosing** avses produktion av fysiska försändelser och trycksaker som Kunden lämnat in i elektronisk form (hybridpost) och ett antal möjliga tillval, närmare beskrivet nedan ("Tjänsten").

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.

**Instructions Colour:** Dokument med instruktioner till Kunden avseende Tjänsten utfärdat av Strålfors som ensidigt får uppdateras och ändras av Strålfors. Den vid var tid gällande versionen av Instructions Colour (färg) finns att tillgå enligt punkt 9.

**Instructions Inserts:** Dokument med instruktioner till Kunden avseende Tjänsten utfärdat av Strålfors som ensidigt får uppdateras och ändras av Strålfors. Den vid var tid gällande versionen av Instructions Inserts (bilagor) finns att tillgå enligt punkt 9.

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

**Produktionsplan:** Plan som Kunden ska inge, en per Kunduppdrag, till Strålfors i enlighet med punkten 5.1 och Strålfors instruktioner som utgör utgångspunkt för Strålfors produktion.

**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 9.

## 1 Tjänstens omfattning

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

### 1.1 Bastjänst

Strålfors tar hand om inkommande fil, print, kuvertering samt sortering av försändelser till de distributörer Kunden valt att samarbeta med.

Kunden väljer print (sv/v, färg, simplex, duplex) alternativa papperskvaliteter, kuvert, tryck och kuvertering/inplastning bilagor samt olika data managementtjänster.

## 2 Tillval

Kunden kan om så önskas erhålla anslutning av en eller flera av nedan angivna val. Ansluten tjänst framgår av Kunduppdraget. Priser för tillvalen framgår av Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

### 2.1 Personifiering och säljbudskap

Med personifiering och säljbudskap avses att man vid anslutningen av Kundens uppdrag sätter upp affärslogiska regler som kan styra utvalda texter, rubriker, bilder, språkversioner och bilagor. Affärsreglerna baserar sig på i Kundens inkommande fil eller regler som är förutbestämda.

### 2.2 Portooptimering

#### 2.2.1 Samsändning

Med samsändning avses att Kundens Produktionsunderlag läggs samman innan print och kuvertering av breven, vilket skapar större volymer till distributörer.

I Kunduppdraget anges vilka uppdrag som ska samsändas och hur samsändning ska ske.

#### 2.2.2 Samkuvertering

Med samkuvertering avses att flera dokument till samma adressat läggs i ett och samma kuvert i samband med print och kuvertering av breven. Samkuvertering kan endast ske för de uppdrag som har samma typ av papper, kuvert, befördran och samkuverteringsnyckel samt för Produktionsunderlag som inkommer samma dag eller under den tidsperiod som angivits i Kunduppdraget.

I Kunduppdraget framgår vilka uppdrag som ska samkuverteras.

#### 2.2.3 Postsortering

Med postsortering avses sortering, lastning och administration av de färdigproducerade försändelserna enligt de villkor som Kundens val av distributör ställer på Kunden och som framgår av Kunduppdraget.

### 2.3 Elektronisk (eller annan) avisering

Med elektronisk eller annan avisering avses att Strålfors för Kundens räkning och på Kundens uppdrag aviserar försändelser i enlighet med distributörens villkor och SAV. Vilken distributör Kunden valt och distributörens villkor enligt ovan ska framgå av Kunduppdraget.

### 2.4 SRM (Strålfors Reliable Mailing)

Med SRM avses en funktion som ökar säkerheten i kuverteringen. Funktionen innebär att varje enskild printad och kuverterad försändelse kontrolleras med hjälp av optisk läsning mot uppgifter om aktuell försändelse i Kundens databas, så att felaktiga försändelser kan sorteras ut och printas om.

Alla typer av kuvert kan även, på förutbestämda koordinater, ha en SRM-kod på kuvertets baksida som kontrolleras med hjälp av optisk läsning för att säkerställa att rätt kuvert används vid varje uppdrag. SRM kod på kuvert kan endast användas tillsammans med SRM kod på adressbärare.

## 2.5 Utrikesförsändelser

I de fall kundens försändelser ska sändas utrikes kan kunden, efter särskild överenskommelse i Kunduppdraget, erhålla fakturering utan moms. För att fakturering utan moms ska genomföras ska Produktionsunderlaget endast innehålla utrikesförsändelser.

## 3 Tilläggstjänster

Kunden kan erhålla vissa tilläggstjänster efter särskild skriftlig överenskommelse. Pris och övriga villkor för tilläggstjänsterna framgår av Prisbilagan och vid var tid gällande 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 Produktionsunderlag

Efter Avtalets upphörande eller då Tjänsterna slutförts enligt detta Avtal ska Strålfors till Kunden återlämna eller förstöra Produktionsunderlaget enligt Kundens instruktioner.

### 4.2 Anslutning

Strålfors ansluter Kunden på sätt som framgår av Kunduppdraget, inklusive eventuella bilagor.

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

Strålfors har rätt att ta ut särskild ersättning för nedlagd skälig 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 eller på dennes begäran. 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 till ersättning enligt timpris som Strålfors vid var tid tillämpar. Ändring ska skriftligen överenskommas mellan parterna i Kunduppdraget.

### 4.3 Leveranstid

Om Produktionsunderlaget kommit till den mottagningsfunktion som anges i Kunduppdraget senast klockan 07.00 (eller det klockslag som anges i Kunduppdraget) Arbetsdagar sker leverans normalt inom 1-5 Arbetsdagar (eller den dag som anges i Kunduppdraget).

Tidpunkten för leverans kan förlängas om inlämning av Produktionsunderlaget sker

- (i) efter utgången av normal inlämningstid enligt ovan, eller
- (ii) efter överenskommen inlämningstid i Kunduppdraget, eller
- (iii) efter den tid för senarelagd inlämning som särskilt överenskommit.

Vid försenad inlämning av Produktionsunderlaget enligt punkt i-iii ovan har Strålfors rätt att ta ut särskild ersättning för extra nedlagd tid enligt timdebitering under "Övriga priser" i Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

## 5 Kundens åtagande

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

### 5.1 Produktionsplan

Kunden ska lämna uppgifter om volymer för bland annat Strålfors produktionsplanering i en så kallad produktionsprognos. Volyändringar påverkar priset under löpande avtalsperiod på det sätt som framgår i Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Kunden ska förse Strålfors med en Produktionsplan per Kunduppdrag enligt följande tabell:

	Senaste inlämningsdag	Giltighetstid
Årlig Produktionsplan	15 oktober	Efterföljande kalenderår samt, om ingen Produktionsplan finns sedan tidigare, fram till årsskiftet
Månadsvis	Den 15:e månaden innan produktion	Prognosen skall gälla för kommande tre månader och uppdateras månadsvis
Uppdaterad/ändrad Produktionsplan eller Produktionsplan för nya uppdrag	Senast tio Arbetsdagar före driftsstart	Fram till årsskiftet, eller tills ny produktionsplan inlämnas.

För varje uppdrag ska i Produktionsplanen bland annat produktionsdag samt antalet brev, sidor och bilagor anges.

Produktionsplanen ska upprättas i enlighet med dessa villkor, Kunduppdrag och i övrigt enligt parternas överenskommelse samt Strålfors instruktioner. Kunden är skyldig att vid produktionsändring tillstålla Strålfors en uppdaterad Produktionsplan. Brister i eller utebliven Produktionsplan eller ändrad Produktionsplan, kan komma att medföra att Strålfors inte kan uppfylla sina åtaganden, till exempel att alls utföra produktionen, att leverera i rätt tid eller på överenskomna villkor, enligt Kundavtalet. Kunden har i sådana fall inte rätt att ställa några krav på Strålfors och Strålfors är således befriad från allt ansvar.

Produktionsplan finns som webbformulär på [www.stralfors.se/villkor](http://www.stralfors.se/villkor).

5.1.1 Avvikelse från Produktionsplan  
Avvikelse från Produktionsplanen i Produktionsunderlaget vid inlämning till Strålfors och ändring av inlämningsdag ska aviseras senast tio (10) Arbetsdagar före aktuell inlämningsdag. Om aviseringen inte görs i rätt tid kan förseningar uppstå.

Aviseringar om ändringar i Produktionsplanen görs till överenskommen kontaktperson på Strålfors.

### 5.2 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.

Om en brist i Produktionsunderlaget enligt Strålfors bedömning kan rättas till av Strålfors har Strålfors rätt, men inte skyldighet, att göra detta mot särskild ersättning för nedlagd tid enligt timdebitering under "Övriga priser" i Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

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. I ett sådant fall har Strålfors inte något ansvar för de förseningar eller felaktigheter som kan uppstå.

### 5.3 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.

#### **5.4 Kunduniket papper/kuvert eller plast**

Efter överenskommelse i Kunduppdrag har Kunden möjlighet att få print på kunduniket papper eller kuvert. Kunden har också möjlighet att plasta in sina försändelser med kunduniket förtryckt plast.

Vill Kunden upphöra med kunduniket papper, kuvert eller plast, eller ändra innehållet eller utseendet på sådant material ska Kunden skriftligen meddela Kundservice Strålfors senast tre (3) månader före tidpunkten för upphörandet eller ändringen. Iakttag inte Kunden tiden ska Kunden ersätta Strålfors kostnader för lager av material som inte längre kan användas i produktion för Kunden. I det fall kunduniket papper, kuvert eller plast finns kvar i lager efter 3 månaders fristens utgång har Strålfors rätt att på kundens bekostnad destruera materialet.

#### **5.5 Färg (Business colour)**

Med färg (Business colour) avses att hela eller delar av Kundens Produktionsunderlag printas i fyrfärg med högvolymssprinter. Det framgår av Kunduppdraget vilka uppdrag som ska printas i färg (Business colour).

Kunden ansvarar i dessa fall för att Produktionsunderlaget är utformat i enlighet med de riktlinjer som anges i det vid var tid gällande dokumentet Instructions Colour, som finns att tillgå enligt punkt 9.

#### **5.6 Bilagor**

Av Kunduppdraget framgår huruvida bilagor ska biläggas med försändelsen i samband med kuvertering alternativt inplastning. Bilagor ska följa de riktlinjer som anges i det vid var tid gällande dokumentet Instructions Inserts, som finns att tillgå enligt punkt 9.

#### **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 enligt timdebitering under "Övriga priser" i Strålfors vid var tid gällande prisbilaga. Produktionen kan dock inte avbrytas efter det att försändelserna är färdigproducerade för fysisk distribution eller Strålfors bedömer att det inte är möjligt att återkalla och makulera producerat material.

## **6 Leverans**

#### **6.1 Leveransvillkor**

Fraktvillkor är fritt lastkaj på Strålfors produktionsanläggning, om annat inte avtalats.

Vid leverans ska försändelserna vara försedda med emballage som skyddar mot förutsebara skador vid transport samt vid ändamålsenlig förvaring hos Kunden.

## **7 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.

## **8 Ansvar**

I SAV finns gällande ansvarsvillkor.

Vid fel, brist eller försening vid utförande av Tjänsten är Strålfors ansvar begränsat till den ersättning som Kunden erlagt till Strålfors eller ska erlägga enligt vid var tid gällande prisbilaga, för den produktion som drabbats av felet, bristen eller förseningen.

## **9 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)