

Print Services

Särskilda Villkor Gäller fr o m 2011-01-01

Det är PostNord Strålfors AB (org. nr. 556102-9843) som tillhandahåller tjänster inom tjänsteområdet Graphic Services. Annat dotterbolag till PostNord AB (publ) (org. nr. 556128-6559) kan vara befullmäktigad att ingå avtal å PostNord Strålfors AB:s vägnar. PostNord Strålfors AB är dock alltid Kundens avtalspart. Med "Strålfors" avses i dessa Särskilda Villkor samt prisbilagan och eventuella övriga avtalsbilagor tillhörande denna tjänst PostNord Strålfors AB.

Med tjänsteområdet **Print Services** avses tjänsterna vilka utgör olika paketeringar av delmomenten Prepress-, tryck-, bind- och andra grafiska prestationer beskrivna nedan ("Tjänsterna"). Till Tjänsterna kopplas tilläggstjänster efter särskilt avtal därom.

Tjänsterna tillhandahålls enligt dessa Särskilda Villkor samt vad som framgår av särskilt Kunduppdrag ("Kunduppdrag"), Offerten ("Offerten") eller Orderbekräftelsen ("Orderbekräftelsen"). Såvitt annat inte anges i dessa Särskilda Villkor eller särskilt avtalats med Strålfors, gäller vid var tid gällande PostNord Strålfors Allmänna Villkor ("PNSAV") för tjänster som Strålfors utför.

Definitioner

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

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

Bokbinderi och efterbehandling: Arbete som utförs med det tryckta materialet efter tryckningen. Arbetet omfattar exempelvis falsning (vikning), klamring, spiralbinding, kuvertering eller inplastning.

Instructions Colour: Dokument med instruktioner till Kunden avseende Tjänsterna 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 12.

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

Offert: Offert från Strålfors avseende Tjänsterna, accepterad av Kunden, som hänvisar till dessa vid var tid gällande Särskilda Villkor och vid var tid gällande PNSAV.

Orderbekräftelse: Strålfors bekräftelse av Kundens order av Tjänsterna, mot vilken Kunden inte utan dröjsmål har gjort invändning, som hänvisar till dessa vid var tid gällande Särskilda Villkor och vid var tid gällande PNSAV.

Prepress: Allt arbete före själva tryckningen, såsom exempelvis bildbearbetning.

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

Korrektur: Ett fysiskt och/eller elektroniskt dokument som producerats av Strålfors för att säkerställa att den slutgiltiga prestationen blir i enlighet med överenskommelsen mellan parterna.

PNSAV: Vid var tid gällande PostNord Strålfors Allmänna Villkor, som finns att tillgå enligt punkt 12.

Tryck: Traditionellt tryck eller digitaltryck.

1 Tjänsternas omfattning

Tjänsterna består av en av Kunden vald bastjänst och ett antal möjliga tillval, som anges nedan. Den närmare omfattningen av Kundens val och Tjänsternas innehåll framgår av Kunduppdraget, Offerten eller Orderbekräftelsen.

1.1 Bastjänst

1.1.1 Preprinted Material

Med Preprinted Material avses tryck av framförallt insatsmaterial till exempel brevpapper, blanketter, stamsatser, kuvert. Tjänsten innefattar Prepress, Tryck och Efterbehandling.

1.1.2 Direct Mail

Med Direct Mail avses traditionellt tryck av marknadskommunikation i form av direktreklamheter samt bilagor. Tjänsten innefattar Prepress, Tryck och Efterbehandling.

1.1.3 Print Direct

Med Print Direct avses digitaltryck i färg. Varje trycksak kan bli helt unik och personaliseras utifrån mottagarens preferenser. Tjänsten innefattar Prepress, Tryck och Efterbehandling.

2 Tillval

Nedanstående tillval är valbara för Kunden. Den närmare omfattningen av Tjänsternas innehåll framgår av Kunduppdraget, Offerten eller Orderbekräftelsen. Priser för tillvalen framgår av Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

2.1 Adressering

Strålfors kan adressera trycksaker avsedda för distribution enligt Kundens instruktion. Traditionellt tryckt material kan adresseras efter tryckning, till exempel med InkJet, direkt på trycksaken alternativt på kuvertet. Digitaltryckt grafiskt material kan adresseras direkt vid printningen.

2.2 Personalisering

Med personalisering avses att Strålfors vid anslutningen av Kundens uppdrag i bastjänsten Print Direct sätter upp affärslogiska regler som kan styra utvalda texter, rubriker, bilder och språkversioner. Affärsreglerna baserar sig på Kundens inkommande fil eller regler som är förutbestämda. För Direct Mail finns också möjlighet att personalisera vissa delar kopplat till adresseringen.

2.3 Postsortering

Med postsortering avses sortering, lastning och administration av de färdigproducerade grafiska prestationerna enligt de villkor som Kundens val av distributör ställer på Kunden och som framgår av Kunduppdraget, Offerten eller Orderbekräftelsen.

2.4 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.

2.5 Kundlager

Kunduppdraget, Offerten eller Orderbekräftelsen anger vilket alternativ av kundlager som ska tillhandahållas.

2.5.1 Betalt kundlager

Betalt kundlager innebär att Strålfors lagrar trycksaker som producerats i enlighet med Avtalet då dessa trycksaker tillfullo har betalats av Kunden. Kostnaden för betalt kundlager faktureras i samband med lagerläggning. Övriga kostnader faktureras i samband med utförd prestation. Kunden kan göra uttag från lagret genom att lämna Strålfors instruktioner om önskad leverans minst en (1) Arbetsdag före önskad leveransdag. Leverans sker i enlighet med punkt 6. Strålfors åtar sig att tre (3) veckor före den avtalade lagringstiden utgår lämna besked till Kunden om aktuellt lagersaldo och uppgift om slututtagsdatum. På slututtagsdatum levererar

Strålfors kvarvarande lager i enlighet med gällande leveransvillkor. Om Kunden önskar förlänga lagringstiden ska Kunden senast fem (5) Arbetsdagar före slututtagsdatum meddela Strålfors detta. Om parterna kommer överens om förlängning av lagringstiden har Strålfors rätt att fakturera nästa lagringsperiod i förväg innan den nya lagringstidens början.

2.5.2 Obetalt kundlager

Obetalt kundlager innebär att Strålfors lagrarobetalda trycksaker producerade för Kundens räkning i enlighet med Avtalet. Trycksaker producerade för Kundens räkning övergår i Kundens ägo då full betalning mottagits av Strålfors. Obetalt kundlager faktureras vid uttag. Kunden kan avropa leveranser från lagret genom att lämna avropsorder minst en (1) Arbetsdag före önskad leveransdag. Strålfors har rätt att fakturera avropad leverans omedelbart vid avropstillfället. Leverans sker i enlighet med punkt 6. Strålfors åtar sig att tre (3) veckor före den avtalade lagringstiden utgår lämna besked till Kunden om aktuellt lagersaldo och uppgift om slututtagsdatum. Om Kunden önskar förlänga 2/3 lagringstiden ska Kunden senast fem (5) Arbetsdagar före slututtagsdatum meddela detta. Om parterna kommer överens om förlängning av lagringstiden ska Kunden betala det kvarvarande lagret samt nästa lagringsperiod. Då Strålfors erhållit full betalning för trycksakerna samt för lagerhållningen förs lagret över till betalt kundlager. Fakturering får ske då överenskommelse om förlängning av lagertiden och överföring till betalt kundlager har träffats. Om inte Kunden meddelat att man önskar förlänga lagringstiden inom ovan nämnda frist ska Kunden anses ha avropat kvarvarande lager och Strålfors har rätt att fakturera på slututtagsdagen. Strålfors levererar kvarvarande lager i enlighet med gällande leveransvillkor efter att sista fakturan är betald.

2.5.3 Påföljder vid oreglerad skuld för betalt respektive obetalt lager

Om Strålfors har sakliga skäl att misstänka att Kunden inte kommer att kunna betala faktura i tid har Strålfors rätt att innehålla leverans till dess Kunden har betalt. Om Kunden är i väsentligt dröjsmål med betalning har Strålfors rätt att ta kundlagret i anspråk för att täcka den obetalda skulden. I det fall kundlagret inte tillfullo kan täcka Kundens skuld till Strålfors har Strålfors rätt att begära ersättning från Kunden för kostnader som uppkommit vid inanspråktagande av kundlagret, minskad intäkt av det obetalda lagret samt övriga direkta skador. I de fall Kunden väljer att inte ta hem lagerhållet material och vill att Strålfors ombesörjer kassaktion har Strålfors rätt till ersättning från Kunden för kostnader som uppkommit i samband med kassaktionen.

2.6 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. Av Kunduppdraget, Offerten eller Orderbekräftelsen framgår vilka Produktionsunderlag som ska använda SRM.

3 Offert och Orderbekräftelse

För Tjänster som inte regleras i ömsesidigt undertecknat Avtal utgör Offert eller Orderbekräftelse bindande avtal. Offert gäller under 30 dagar räknat från offertdatum och Kundens acceptans ska vara Strålfors tillhanda inom denna tid. Om annan tid angivits på Offerten, eller om produktionen är avsedd att starta inom 30 dagar från offertdatum, måste dock Offerten accepteras utan oskäligt dröjsmål för att vara bindande för Strålfors. Strålfors har rätten till offertmaterial i digital eller annan form som Strålfors har tagit fram och använt i offertsyfte. Om inte annat avtalats får Kunden inte själv utnyttja eller låta utomstående ta del av offertmaterialet och är skyldig att på begäran återlämna det till Strålfors.

4 Strålfors åtagande

Strålfors ska tillhandahålla Tjänsterna såsom den närmar beskrivs i Kunduppdraget, Offerten eller Orderbekräftelsen 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 Prepress- och Produktionsunderlaget enligt Kundens instruktioner.

4.2 Papper och annat material

Av Kunduppdraget framgår vilket material som Strålfors ska tillhandahålla för produktionen. Om inte annat är angivet i Kunduppdraget, Offerten eller Orderbekräftelsen ska papper och eventuellt annat material tas fram och tillhandahållas av Strålfors.

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 Kunduppdrag

De uppdrag som omfattas av Avtalet framgår av respektive Kunduppdrag. Kunden är ansvarig för att Kunduppdraget innehåller samtliga uppgifter som är nödvändiga för att Strålfors ska kunna utföra uppdraget på rätt sätt och i rätt tid. Parterna kan under avtalstiden överenskomma att lägga till nya Kunduppdrag till Avtalet. Kunduppdrag som tillkommer under avtalstiden ska undertecknas av båda parterna och från och med att båda parterna har signerat blir detta en del 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.

5.2 Kübertering, förslutning och/eller inplastning

Efter överenskommelse i Kunduppdrag har kunden möjlighet att få sina trycksaker küberterade, förslutna och/eller inplastade. Kundens kuvert och/eller plast kan vara kundunik, och tryckt i

enlighet med kundens instruktioner. Vill Kunden upphöra med kundunikt material, eller ändra innehållet eller utseendet på sådant material ska Kunden skriftligen meddela Kundservice Strålfors senast tre (3) månader före tidpunkten för upphörandet eller ändringen. Iakttar inte Kunden tiden ska Kunden ersätta Strålfors kostnader för lager av material som inte längre kan användas i produktion för Kunden.

5.3 Instructions Colour (färg)

Kunden ska följa de instruktioner och villkor som vid var tid framgår av dokumentet Instructions Colour avseende färgprint samt färgtryck. Instructions Colour finns att tillgå enligt punkt 12. Kunden är ansvarig för att hålla sig informerad om ändringar och uppdateringar av Instructions Colour. Strålfors har rätt att uppdatera och ändra Instructions Colour och dessa uppdateringar och ändringar blir gällande i och med att dokumentet offentliggörs på Internet.

5.4 Produktionsunderlag eller Prepress

Kunden ska tillhandahålla Produktionsunderlag i enlighet med Kunduppdraget, Instructions Colour och Avtalet i övrigt. Kunden ansvarar för att Produktionsunderlaget är fullständigt och korrekt samt tillhandahålles på överenskommen tidpunkt. Kunden ansvarar för att Produktionsunderlaget inte på något sätt är i strid med gällande lagar, förordningar och myndighetsföreskrifter eller innehåller data som kan orsaka skador på Strålfors utrustning eller programvaror eller kan orsaka skador för Strålfors på något annat sätt. Strålfors har inte något ansvar för förseningar eller felaktigheter som kan uppstå på grund av att Kunden inte uppfyller kraven ovan eller på grund av i övrigt felaktigt, ofullständigt eller sent tillhandahåller Produktionsunderlag. Om en brist i Produktionsunderlaget enligt Strålfors bedömning kan rättas till av Strålfors ska Kunden underrättas om detta. Strålfors har då rätt att ta ut en särskild avgift 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 Produktionsunderlaget eller lämna in ett nytt. Kunden ska ersätta Strålfors för nedlagd tid som är ett resultat av ofullständigt, felaktigt eller sent tillhandahållet Produktionsunderlag enligt timdebitering under "Övriga priser" i Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

5.5 Korrektur

Då Strålfors vid det första uppdraget för Kunden utför tryckning alternativt digitaltryck ska ett korrektur per Produktionsunderlag översändas till Kunden för godkännande. Är Kunden försenad med att godkänna korrektur har Strålfors rätt att ändra avtalad leveranstid. Har inte Strålfors erhållit skriftligt svar senast tio (10) Arbetsdagar, eller annat överenskommet svarsdatum, räknat från den dag Strålfors översände korrekturet till Kunden, med besked om huruvida Kunden godkänner utförandet, ska Kunden anses ha avbeställt det aktuella uppdraget. Strålfors ska därmed ha rätt att fakturera Kunden för nedlagd tid och utnyttjade resurser.

5.6 Fackmässig hantering

Samtliga Kundens prestationer ska fullgöras fackmässigt. Kravet på fackmässighet ställs på såväl Strålfors som den grafiskt kunnige Kunden. Med fackmässighet förstås att Kunden ska fullgöra sina uppgifter enligt avtalet med den omsorg som krävs för en fullgod prestation.

5.7 Kundens försening

Om Kunden inte fullgör avtalad förpliktelse i rätt tid har Strålfors rätt till ersättning för direkta kostnader som förseningen medfört. Om förseningen medför väsentlig olägenhet för Strålfors har Strålfors även rätt att häva Avtalet.

5.8 Immateriella rättigheter

Kunden garanterar att Kunden äger rätt att låta Strålfors utföra Tjänsterna baserat på Prepress eller Produktionsunderlaget och att Strålfors inte gör intrång i tredje mans patent, upphovsrätt, varumärke, firma, mönsterskydd eller annan immateriell rättighet genom att lagra, reproducera eller i övrigt utföra Tjänsterna med Prepress eller Produktionsunderlag som förlaga samt att inga krav kommer att ställas på Strålfors med anledning av Strålfors eller Strålfors underleverantörs användning av Prepress eller Produktionsunderlaget i enlighet med Avtalet. Kunden förbinder sig att hålla Strålfors och Strålfors eventuella underleverantörer skadeslösa för alla kostnader och skador som kan åsamkas Strålfors eller Strålfors underleverantör på grund av Kundens brott mot denna garanti.

5.9 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 Tjänsterna är färdigproducerade för fysisk distribution eller Strålfors bedömer att det inte är möjligt att återkalla och makulera producerat material.

6 Leveransvillkor

Fraktvillkor är fritt lastkaj på Strålfors produktionsanläggning eller lager, om annat inte avtalats. Vid leverans ska prestationen vara försedd med emballage som skyddar mot förutsebara skador vid transport samt vid ändamålsenlig förvaring hos Kunden.

6.1 Leveranstid

Leveranstiden anges i Kunduppdraget, Offert eller Orderbekräftelse. Strålfors ska uppfylla den i Kunduppdraget överenskomna leveranstiden förutsatt att korrekt och fullständigt Produktionsunderlag har kommit Strålfors särskilda mottagningsfunktion tillhanda i enlighet med överenskommelse i Kunduppdraget, Offert eller Orderbekräftelse. Vid försenad inlämning av Produktionsunderlaget har Strålfors rätt att ta ut särskild ersättning för extra nedlagd tid

enligt timdebitering under "Övriga priser" i Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

7 Kvalitetsbrist

Med kvalitetsbrist avses avvikelser och variationer i fråga om prestationens beskaffenhet och egenskaper som enligt fackmässig bedömning inte utgör en endast ringa avvikelse eller ringa variation från prov, förlaga eller liknande. Vid bedömningen av om ett fel är icke-allvarligt eller allvarligt ska särskilt beaktas prestationens grafiska art och karaktär, bland annat kvalitetsnivå, utformning och utförande, samt användningsändamål och värde.

Som kvalitetsbrist anses inte:

a) avvikelser som beror på att Kunden inte fullgjort sina åtaganden enligt Avtalet, till exempel lämnat felaktigt material eller underlåtit att beordra ändringar eller rättelser.

b) att den slutliga trycksaken innehåller felaktiga exemplar understigande 0,5 % av den beställda upplagan såvitt gäller fel hänförliga till tryckningen och 0,5 % såvitt gäller vidarebearbetningsfel.

7.1 Påföljder vid kvalitetsfel

7.1.1 Avhjälpande

Strålfors ska genom reparation eller omleverans avhjälpa fel i prestationen. Avhjälpande ska ske med den skyndsamhet som omständigheterna kräver.

7.1.2 Prisavdrag

Om trycksaken kan användas för sitt ändamål trots felet (icke allvarligt fel) får Strålfors i stället för avhjälpande göra ett prisavdrag som svarar mot felets betydelse, såvida kostnaden för avhjälpandet klart överstiger felets betydelse.

7.1.3 Hävning

Om prestationen på grund av felet inte kan användas för sitt ändamål (allvarligt fel) och ett avhjälpande av felet skulle leda till en försening som medför att prestationen är onyttig för Kunden, får denne, i stället för att kräva avhjälpande, häva Avtalet.

8 Upplagefel

Över- eller underupplaga är tillåten med

(i) 8 % vid upplaga under 20 000 exemplar dock högst 800 exemplar,

(ii) 4 % vid upplaga 20 000 - 50 000 exemplar dock högst 1 000 exemplar,

(iii) 2 % vid upplaga över 50 000 exemplar. För tillåten över- eller underupplaga gäller Strålfors följandepris enligt vid var tid gällande prisbilaga. För otillåten överupplaga utgår ingen ersättning.

8.1.1 Påföljder vid upplagefel

Vid otillåten underupplaga (upplagefel) ska vad som sägs i punkt 7.1.1 om Strålfors avhjälpningsskyldighet tillämpas. Vid icke allvarligt upplagefel gäller vad som sägs i punkt 7.1.2 om prisavdrag, varvid avdraget ska göras med ledning av följandepriset. Vid allvarligt upplagefel gäller vad som sägs om hävning i punkt 7.1.3.

9 Strålfors avhjälpningsrätt

Vid kvalitets- och upplagefel har Strålfors rätt att på egen bekostnad avhjälpa felet eller bristen, om det kan ske utan väsentlig olägenhet för Kunden.

10 Returer

Vid överenskommelse med Strålfors i det enskilda fallet kan Strålfors medge Kunden att returnera produkter som Kunden beställt av misstag. Sådan överenskommelse kan träffas med Kundens ansvarige kontaktperson på Strålfors och ska bekräftas skriftligen per e-post eller fax. I det fall sådan överenskommelse har träffats gäller följande:

1. Kunden returnerar på egen bekostnad till angiven adress med angivande av erhållet returnummer.
2. Produkten ska returneras komplett i originalförpackning som ej får vara bruten eller förstörd. Inga adresslappar, tejp eller andra märkningar får förekomma på originalförpackningen.
3. Returnerad produkt ska vara emballerad så att transport- och hanteringsskador förhindras. Produkt som anländer skadad till Strålfors returneras utan åtgärd till Kunden på Kundens bekostnad.
4. Returnerad felfri produkt krediteras Kunden med ett hanteringsavdrag som Strålfors har rätt att innehålla som kompensation för Strålfors hantering och administration.

11 Ansvar

I PNSAV finns gällande ansvarsvillkor. Vid fel, brist eller försening vid utförande av Tjänsterna 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.

12 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 PNSAV. Tjänsterelaterade dokument och Kundvillkor publicerade

enligt nedanstående lista är tillämpliga i det land där Tjänsterna tillhandahålles av Strålfors på det språk på vilket Avtalet är upprättat.

Danmark: www.stralfors.dk/om-os/Vilkar-og-betingelser/

Finland: www.stralfors.fi/yritys/Ehdot--Materiaaliohjeet/

Norge: www.stralfors.no/om-oss/vilkar-og-materiale/

Sverige: www.stralfors.se/om-oss/Villkor-och-Material/