

# eBREV

## Särskilda villkor

Gäller fr o m 2020-04-01

Det är PostNord Strålfors AB (org.nr.556102-9843) som tillhandahåller denna tjänst. 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 tjänsten **eBREV** avses produktion och distribution av fysiska försändelser som Kunden lämnat in i elektronisk form (hybridpost).

eBREV består av en bastjänst och till bastjänsten har kunden möjlighet att göra tillval. Den närmare omfattningen av Tjänstens innehåll framgår av kunduppdraget.

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 PAKN.

### Definitioner

**Avtalet:** Det avtal som hänvisar till dessa vid var tid gällande Särskilda villkor, PostNords Allmänna Kundvillkor för Näringsidkare och andra organisationer (PAKN) samt däri ingående bilagor och övriga avtalshandlingar.

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

**GDPR:** General Data Protection Regulation. Från den 25 maj 2018 gäller inom EU och EES Europaparlamentets och Rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG.

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

**Instructions Colour:** Dokument med instruktioner till Kunden avseende färgprint utfärdad av Strålfors som ensidigt får uppdateras och ändras av Strålfors. Den vid var tid gällande versionen av Instructions Colour finns att tillgå på [stralfors.se/villkor](http://stralfors.se/villkor).

**Teknisk specifikation eBREV:** Dokument med instruktioner till Kunden avseende Tjänsten utfärdad av Strålfors som ensidigt får uppdateras och ändras av Strålfors. Den vid var tid gällande versionen av Teknisk specifikation eBrev finns att tillgå på [stralfors.se/villkor](http://stralfors.se/villkor).

**Instructions Inserts:** Dokument med instruktioner till Kunden avseende produktion av bilagor utfärdad av Strålfors som ensidigt får uppdateras och ändras av Strålfors. Den vid var

tid gällande versionen av Instructions Inserts finns att tillgå på [stralfors.se/villkor](http://stralfors.se/villkor).

**Material:** Material, Kunduppdrag, Produktionsplan och/eller underlag som erfordras för produktion/tillhandahållande av tjänsterna.

**PAKN:** Vid var tid gällande PostNords Allmänna Kundvillkor för Näringsidkare och andra organisationer, som finns att tillgå på [postnord.se/villkor](http://postnord.se/villkor)

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

**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.

## 1 Tjänstens omfattning

Av tabellen nedan framgår vad som ingår i de olika bastjänsterna och vilka tillval som tillhandahålls mot extra avgift. Tabellen anger även tillgängliga Tilläggstjänster som tillhandahålls under separat avtal i enlighet med punkten 3. Observera att fysisk distribution alltid utgör en integrerad del av eBREV-tjänsten.

Funktion	eBREV
Vitt, A4-ark, 1 microperforering	Ingår
Simplex (print på ena sidan av ett ark)	Ingår
Duplex (print på båda sidorna av ett ark)	Tillval
Print färg (Business colour)*	Ingår
Kuvertering i C5 standardkuvert	Ingår
Kuvertering i C4 standardkuvert**	Ingår
Kuvertering i S65 standardkuvert	Ingår
Kundunik kuvert	Tillval
Kundunik papper	Tillval
Self-mailer	Tillval
Inplastning	Tillval
Variabel perforering***	Tillval
Bilagor	Tillval
Startkostnad****	Ja
Abonnemangsavgift	Ja
Data preparation färgprint	Ja
Sen inlämning	Tillval

<b>Fysisk distribution:</b>	
- Klimatekonomiskt eBrev	Tillval
- ADR	Val
- Klimatekonomisk ADR	Tillval
- Inrikes 1:a-klassbrev	Val
- Inrikes Ekonomibrev (endast Sändning)	Val
- Utrikes 1:a-klassbrev	Val
- Utrikes Ekonomibrev (endast Sändning)	Val
- Samsändning	Val
- Samkuvertering	Val
<b>Tilläggstjänster:</b>	
- eArchive*****	Val
- e-faktura*****	Val
- e-post*****	Val
- SMS*****	Val
- EDI-meddelande*****	Val

\* ingår, upp till 15% färgteckning. \*\* Tillkommer utöver bastjänstens grundpris, se punkt 5. \*\*\* Variabel perforering ingår med en (1) perforering, volymbegränsning per fil för artikeln är 5 000 försändelser. \*\*\*\* Startkostnad debiteras per kunduppdrag och dag. \*\*\*\*\* Utgör Tilläggstjänst och regleras i punkt 3.

## 2 Tillval

Kunden kan erhålla anslutning av en eller flera av nedan angivna tillval. Priset för tillvalen framgår av Strålfors vid var tid gällande Prisbilaga för respektive tjänst.

### 2.1 Klimatekonomiskt eBREV

Kunden kan efter tillval erhålla Klimatekonomiskt eBREV. Klimatekonomiskt eBREV produceras i en miljöcertifierad produktions- och distributionskedja (ISO 14001 och Svanen märkning). Klimatekonomiskt eBREV printas alltid duplex och kan inte kombineras med kundunikt papper, kuvert och/eller bilagor.

Klimatekonomiska eBREV distribueras endast med Ekonomidistribution.

### 2.2 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.

### 2.3 Utrikesförsändelser

I de fall eBREV 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.

### 2.4 Utökad säkerhet gällande hantering av särskilda kategorier av personuppgifter

I de fall kundens produktionsfiler innehåller särskilda kategorier av känsliga personuppgifter enligt Dataskyddsförordningen, artikel 9, kan kunden som tillval, efter särskild överenskommelse i Kunduppdraget, erhålla en utökad säkerhet för hantering av dessa.

## 3 Tilläggstjänster

Kunden kan erhålla vissa tilläggstjänster efter särskild skriftlig överenskommelse. Pris och övriga villkor för tilläggstjänsterna framgår av Prisbilaga och vid var tid gällande Särskilda villkor för respektive tjänst. Mer information finns att tillgå på [stralfors.se/villkor](http://stralfors.se/villkor).

## 4 Strålfors åtagande

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

### 4.1 Anslutning

Strålfors ansluter Tjänsten på sätt som framgår av Instruktionens eBREV. Av instruktionen framgår bland annat de krav som ställs på Kunden vad gäller den elektroniska inlämningen av försändelser för vald bastjänst. 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 skiljg 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 Prisbilagan. 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.

### 4.2 Vidareförmedling och konvertering

För att Strålfors ska kunna utföra vidareförmedling och konvertering av meddelanden åt Kunden krävs att Kunden vid behov tillåter Strålfors att bryta datakuvert och vid konvertering flytta om datamängder enligt de specifikationer som överenskommit mellan Kunden och Strålfors. Om Kunden avser att använda funktioner för kryptering, sigillering och signering av meddelanden krävs särskild överenskommelse för hantering av detta.

### 4.3 Portoptimering

#### 4.3.1 Samsändning

Med samsändning avses att Kundens brevvolymer läggs samman i samband med print och kuvertering av breven för att skapa större sändningar förutsatt att breven har samma mått och att viktskillnaden mellan försändelserna inte överstiger 30 gram samt sändningen i övrigt följer PostNords inlämningsvillkor för fysiska försändelser för aktuellt distributionslag.

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

#### 4.3.2 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, befordran 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.

### 4.4 Leveranstid

Om Produktionsunderlaget lämnas in till den mottagningsfunktion som Strålfors anvisat senast klockan 09.00 på vardagar - eller det klockslag som anges i Kunduppdraget - sker utdelning till adressaterna normalt enligt PostNords vid var tids gällande villkor för vald distributionstjänst, se [postnord.se](http://postnord.se)

Befordringstiderna kan komma att förlängas om inlämning sker efter utgången av ovan angiven inlämningstid eller efter den tid för senarelagd inlämning som särskilt överenskommit.

#### 4.4.1 Röntgen av försändelser som ska flygbefordras

Vid flygtransport kommer försändelse att röntgas enligt bestämmelserna i EU:s förordning EG 300/2008. Om innehållet i försändelsen inte kan identifieras vid sådan röntgen, kommer flygtransport att vägras. Försändelsen kommer i så fall att, om

möjligt, transporteras till mottagaren med annat transportmedel med leveransförsejning som följd. I övriga fall kommer försändelsen att returneras till avsändaren.

## 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 PAKN.

### 5.1 Produktionsplan

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

	Senaste inlämningsdag	Giltighetstid
Årtig produktionsplan	1 december	Efterföljande kalenderår samt, om ingen Produktionsplan finns sedan tidigare, fram till årsskiftet.
Uppdaterad/ändrad Produktionsplan eller Produktionsplan för nya uppdrag	Senast tio arbetsdagar före driftstart.	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 tillställa Strålfors en uppdaterad Produktionsplan.

Brister i, ändrad eller utebliven 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 webbförmulär på [stralfors.se/villkor](http://stralfors.se/villkor).

#### 5.1.1 Avvikelser från Produktionsplan

Avvikelser 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 och i enlighet med Teknisk Handbok, Kunduppdrag och övrig dokumentation som Strålfors tillhandahåller.

Kunden ansvarar för att Produktionsunderlaget är fullständigt och korrekt och tillhandahålls vid den överenskomna tiden och 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 orsaka skador för Strålfors på något annat sätt.

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

### 5.3 Kunduppdrag

De eBREV som omfattas av avtalet framgår av respektive Kunduppdrag enligt bilaga 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 sker justering genom skriftligt tilläggsavtal.

Kunduppdraget utgör en bilaga till avtalet och består av två versioner. Den första versionen är preliminär och gäller från och med den dag då Kundavtalet tecknas. Den andra versionen är definitiv och gäller från och med den dag då anslutningen är slutförd och all relevant information för uppdraget är känd. Strålfors har ingen skyldighet att påbörja uppdraget förrän det definitiva Kunduppdraget signerats och bilagts avtalet.

### 5.4 Sen inlämning av Produktionsunderlag

Det är möjligt, efter särskild överenskommelse och tilläggsavgift, att senarelägga inlämningen av Produktionsunderlag till Strålfors. Tilläggsavgiften framgår av Prisbilagan.

### 5.5 eBREV-produktion och tillägg

Print och kuvertering av eBREV görs på överenskommet, papper och kuvert i enlighet med Kunduppdraget. Print och kuvertering av ett ark (print på en eller två sidor beroende på vald eBREV-tjänst) i ett C5-kuvert ingår i bastjänsten. Fler än 6 stycken ark kuverteras i C4-kuvert mot tilläggsavgift. Fler än 40 stycken ark hanteras manuellt mot tilläggsavgift. Tilläggsavgiften framgår av vid var tid gällande Prisbilaga.

### 5.6 Kunduniktpapper/kuvert eller plast

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

För att Kunden ska kunna använda kunduniktpapper och/eller kuvert krävs en årsvolym om 400 000 sidor. För att Kunden ska kunna använda kunduniktförtryckt plast krävs minst 30 000 försändelser per produktionstillfälle.

Vill Kunden upphöra med kunduniktpapper, kuvert eller plast, eller ändra innehållet eller utseendet på sådant material ska Kunden skriftligen meddela Kundenservice 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 kunduniktpapper, kuvert eller plast finns kvar i lager efter 3 månaders fristens utgång har Strålfors rätt att på kundens bekostnad destruera materialet.

### 5.7 Färg

Bastjänster som kan innehålla färgprint, kräver särskild hantering. Kunden ansvarar i dessa fall för att Produktionsunderlaget är utformat i enlighet med de riktlinjer som anges i Instructions Colour och som finns att tillgå på [stralfors.se/villkor](http://stralfors.se/villkor).

### 5.8 Bilagor

Bastjänster som kan innehålla bilagor kräver särskild hantering. Av Kunduppdraget framgår huruvida bilagor ska biläggas med försändelsen. Bilagor ska följa de riktlinjer som anges i Instructions Inserts och som finns att tillgå på [stralfors.se/villkor](http://stralfors.se/villkor).

### 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. 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.

### 5.10 Faktureringsadress

Kunden är skyldig att tillhandahålla rätt faktureringsadress och hålla Strålfors informerad vid ändring av faktureringsadressen. Om Strålfors fakturerar till fel adress på grund av att Kunden brutit i sin informationsplikt omfakturerar Strålfors på kundens bekostnad. Omfakturering ska inte befria Kunden från

skyldighet att betala i rätt tid i enlighet med den ursprungliga korrekta fakturan.

## 6 Leverans

### 6.1 Enstaka försändelser respektive Sändningar

eBREV kan levereras som Enstaka Försändelse (inrikes 1-499 st, utrikes 1-299 st) eller som Sändning (minsta antal enligt tabellen nedan). Ekonomibrev kan endast skickas som Sändning. För Sändningar ska försändelserna ha samma format. Vikten får variera med högst 30 gram mellan den lättaste och tyngsta försändelsen och försändelserna ska ha samma avsändare. I det fall insänt Produktionsunderlag för ekonomibrev inte uppfyller volymen för minsta antal för Sändning (enligt tabellen nedan) kommer försändelserna att levereras som ekonomibrev men debiteras porto för 1:a-klassbrev. Strålfors svarar för att utsortering sker i enlighet med PostNords villkor för nämnda sändningstyp. Följande tabell anger minsta antal försändelser för olika Sändningsalternativ:

Sändning	Minsta antal försändelser
Osorterad inrikes	500 st
Sorterad Normal inrikes	5 000 st
Sorterad Låg inrikes	5 000 st
Utrikes Sändning	300 st
ADR	500 st

För postnummer som omfattas av Normal respektive Lågpri samt övriga distributionsvillkor för sändningar, se [post-nord.se](http://post-nord.se).

### 6.2 Tulldeklaration och andra exporthandlingar

När sändningen skickas utanför EU ska Kundens ombud framgå av följehandling. Kunden bifogar dessutom handelsfaktura, enhetsdokument och i förekommande fall ursprungsintryg i form av fakturadeklaration eller EUR 1 beroende på sändningens varuvärde.

## 7 Behandling av personuppgifter

**7.1** PostNord Strålfors AB kan, inom ramen för fullgörandet av Avtalet med Kunden, komma att behandla personuppgifter för Kundens räkning. De kategorier av personuppgifter och de kategorier av registrerade som kommer att behandlas vid fullgörande av Avtalet framgår av Avtalet, tjänstebeskrivningarna och de särskilda villkoren för de tjänster som omfattas av Avtalet från tid till annan. Det kommer att kunna röra sig om namn, postadresser, email adresser, telefonnummer, uppgifter om försändelsers innehåll, mottagarinformation. I förekommande fall kommer även ålder, personnummer, preferenser, beteendemönster, kontokortsuppgifter, kontoutdrag, andra bankuppgifter, sjukvårdsuppgifter, försäkringsbesked, besked från olika statliga och kommunala verksamheter, besked från skattemyndigheter, domstolar, löneuppgifter, sjukdomsuppgifter med mera rörande Kundens kunder, avsändare och mottagare av försändelser och meddelanden, Kundens anställda och inhyrda konsulter, samt anställda och inhyrda konsulter hos Kundens samarbetspartners och leverantörer att behandlas. Personuppgifterna kommer att behandlas av PostNord Strålfors för ändamålet att fullgöra PostNord Strålfors åtaganden under Avtalet. Behandlingen kommer att pågå så länge det krävs för fullgörandet av Avtalet. När tjänsten eller delmoment i tjänsten har slutförts ska PostNord Strålfors AB lagra personuppgifterna för återsökningsändamål vid produktionsfel under den tid som krav kan ställas mot PostNord Strålfors AB avseende produktionsfel.

**7.2** PostNord Strålfors AB är att betrakta som personuppgiftsbiträde för personuppgifter för vilka Kunden är personuppgiftsansvarig i den mening som avses i tillämplig dataskyddslagstiftning.

**7.3** PostNord Strålfors AB åtar sig att endast behandla de personuppgifter som PostNord Strålfors AB får tillgång till under Avtalet i enlighet med Avtalet samt Kundens eventuella övriga dokumenterade instruktioner. PostNord Strålfors AB

åtar sig att uppfylla de åtaganden som följer av GDPR, däribland i artikel 28.3 a)-h) GDPR.

**7.4** PostNord Strålfors AB har en generell rätt att anlita underleverantörer för fullgörandet av PostNord Strålfors AB personuppgiftsbehandling under Avtalet. I den utsträckning PostNord Strålfors AB anlitar underleverantörer (underbiträden) som kommer att behandla Kundens personuppgifter ska följande gälla. PostNord Strålfors AB ska på begäran meddela Kunden om eventuella planer att anlita nya underbiträden eller ersätta underbiträden så att Kunden har möjlighet att invända mot sådana ändringar. I förhållande till de underbiträden som anlitas ska PostNord Strålfors AB ingå avtal om personuppgiftsbehandling på villkor som motsvarar denna punkt 7. Om PostNord Strålfors AB engagerar underleverantörer i tredje land åtar sig PostNord Strålfors AB att säkra att laglig grund för överföringen till tredje land föreligger enligt tillämplig dataskyddslagstiftning.

**7.5** PostNord Strålfors AB ansvar för eventuell skada i anslutning till PostNord Strålfors AB åtaganden under denna punkt 7 ska för varje avtalsår inte överstiga motsvarande femton (15) % av vad Kunden debiteras av PostNord Strålfors AB under avtalsåret ifråga.

**7.6** Parterna är överens om att PostNord Strålfors AB ersättning under Avtalet inte omfattar ersättning för PostNord Strålfors AB åtgärder och aktiviteter som krävs för att uppfylla denna punkt 7. PostNord Strålfors AB ska ha rätt till ersättning på löpande räkning för eventuellt arbete och dokumenterade kostnader för att vidta åtgärder och aktiviteter i enlighet med denna punkt 7.

## 8 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.

## 9 Frånträdande av Avtal

Strålfors har rätt att frånträda Avtalet om en sedvanlig kreditprövning vid avtalets ingående visar att Kundens ekonomiska förhållanden är sådana att starka skäl finns att anta att betalning inte kommer att ske i rätt tid.

## 10 Ansvar

I PAKN finns gällande ansvarsvillkor.

Vid förlust, skada eller försening av brev återbetalas högst erlagt porto för brevet. Med försening avses brev som delas ut eller aviseras Mottagaren väsentligt senare än den dag utdelning eller avisering normalt skulle ha skett.

Vid fel, brist eller dröjsmål vid utförande av e-distribution eller produktion av eBREV eller annan tjänst som inte avser distribution av fysiska brev är Strålfors ansvar begränsat till den ersättning som Kunden erlagt för e-distribution av det felaktiga, bristfälliga eller försenade meddelandet eller vad gäller annan tjänst, för utförandet av denna.

## 11 Kundtjänst

Klagomål och reklamation ska ställas till Strålfors via webbformulär som finns att tillgå på [stralfors.se/reklamationer](http://stralfors.se/reklamationer).

Kundsupportärenden ska ställas till [customer.service@stralfors.se](mailto:customer.service@stralfors.se)

Telefon: 010-331 25 25