

eInvoice (B2C)

Särskilda Villkor Gäller fr.o.m. 2020-01-01

Denna tjänst tillhandahålls av PostNord Strålfors AB (org.nr 556102-9843) ("PostNord Strålfors"). Andra dotterbolag till PostNord Group AB (org.nr 556128-6559) kan ha rätt att ingå avtal åt PostNord Strålfors vägnar. PostNord Strålfors är dock alltid Kundens avtalspart. Med "Strålfors" avses i dessa Särskilda villkor, samt i prisbilagan och eventuella övriga avtalsbilagor med koppling till tjänsten, alltid PostNord Strålfors AB.

Med tjänsten **eInvoice (B2C)** avses att Kunden skickar en datafil till Strålfors, innehållande Kundens fakturor och eller autogiroaviseringar till Kundens Mottagare, och att Strålfors därefter sorterar och konverterar dokumenten och distribuerar dokumenten till Kundens Mottagares Internetbank. Till bastjänsten kan Kunden även välja ett antal möjliga tillval, närmare beskrivet nedan ("Tjänsten"). I den mån Kunden har avtal om Print & Enclosing eller eBREV Flex, finns möjlighet att skicka dokumenten som fysiska försändelser i enlighet med villkoren i Kundens avtal om Print & Enclosing respektive eBREV Flex.

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

Administrationsgränssnitt: Ett Internetbaserat gränssnitt i vilket Kunden till exempel kan administrera sina Mottagares Anmälningar och Avanmälningar, spåra sina dokument, hantera felaktigheter, välja presentationsmallar samt se distribuerade Internetbanksfakturor (B2C).

Anmälan: Mottagarens begäran om att få ett meddelande från Kunden till sin Internetbank innehållande Internetbanksfaktura (B2C).

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

Avanmälan: Begäran från Mottagare om att avbryta förfarandet varvid Mottagaren får ett meddelande från Kunden till sin Internetbank innehållande Internetbanksfaktura (B2C).

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

eFakturahotell: Det arkiv där de elektroniska fakturorna lagras och där de blir tillgängliga för slutkunder via deras respektive Internetbank.

Internetbanksfaktura (eInvoice): Elektronisk faktura från Kunden till Mottagaren som ska skickas till Mottagarens Internetbank.

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

Mottagare: Av Kunden validerad och kontrollerad person som meddelats till Strålfors som korrekt mottagare av datafil innehållande fakturor eller autogiroaviseringar.

Produktionsunderlag: Kundens elektroniska datafil innehållande de dokument som ska distribueras till Mottagarna.

SAV: Vid var tid gällande Strålfors Allmänna Villkor, som finns att tillgå enligt punkt 7.

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 Anslutning

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

1.1.2 Administration av Anmälan och Avanmälan

Strålfors åtar sig att ta fram en anmälningssida där Mottagaren kan Anmäla sig för att ta emot fakturor från Kunden i sin Internetbank. Strålfors förmedlar uppgifter om Anmälningar från aktuell anmälningssida samt uppgifter om Avanmälningar från Mottagarens Internetbank till Kunden en gång per dygn, i enlighet med Kunduppdraget.

1.1.3 Validering

Validering av Anmälan, det vill säga en verifiering av att Mottagaren är behörig att ta emot dokument från Kunden, kan ske med stöd av olika metoder och regelverk, såsom kontroll mot kundregister eller liknande. Strålfors kan åta sig att hantera Kundens valda valideringsrutin för Kundens räkning i den mån det framgår av Kunduppdraget och i enlighet med de instruktioner som framgår av Kunduppdraget.

1.1.4 Presentation av Internetbanksfaktura

Strålfors kan åta sig att hålla Internetbanksfaktura tillgänglig för Mottagarna i Strålfors eFakturahotell i html- eller PDF-format i enlighet med vad som framgår av Kunduppdraget.

1.1.5 Lagring av Internetbanksfaktura

Strålfors ansvarar för att lagring av Kundens dokument som hanteras inom ramen för Tjänsten sker i enlighet med gällande lagstiftning. Transaktionsloggar lagras i 30 dagar.

1.1.6 Hantering av avvisade meddelanden

Ett avvisat meddelande anses som återrapporterat till Kunden när dessa presenteras i Administrationsgränssnittet om inte annat överenskommit i Kunduppdraget.

1.1.7 Återrapportering

Strålfors åtar sig att rapportera antal distribuerade dokument till Kunden samt antalet avvisade fakturor efter att transaktionen är slutförd i enlighet med Kunduppdraget. Dessa uppgifter redovisas i Administrationsgränssnittet. För de avvisade meddelandena anges orsak till att meddelandena avvisats. Rapport i csv-format kan hämtas i Administrationsgränssnittet eller skickas enligt specifikation i Kunduppdraget.

1.1.8 Support

Strålfors tillhandahåller en supportfunktion för Tjänsten till vilken Kunden kan anmäla fel i Tjänsten. Genom supportfunktionen bistår Strålfors även Kunden i skäligen omfattning med svar på frågor om Tjänsten. Strålfors kundsupport är, om inte annat meddelats eller avtalats, bemannad under tider som publiceras enligt punkt 7 nedan.

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.

1.1.9 Drift

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

2 Tillval

Nedanstående tillval är valbara för Kunden. Den närmare omfattningen av Tjänstens innehåll framgår av Kunduppdraget. Priser för tillval framgår av Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

2.1 Personifiering och säljbudskap

Med personifiering och säljbudskap avses att man i 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 Välkomstmeddelande

Strålfors skickar ett välkomstmeddelande via e-post till Mottagaren av en Internetbanksfaktura.

2.3 E-postnotifikation vid godkänd Anmälan

Strålfors skickar ett meddelanden via e-post till Mottagaren av en Internetbanksfaktura vid godkänd Anmälan.

2.4 Utökad hantering av avvisade meddelanden

Om ett dokument inte kan levereras elektroniskt till de mottagningsgränssnitt som Mottagarna valt (till exempel om Mottagare bytt Internetbank), kan Strålfors åta sig att skicka detta till Mottagaren som en fysisk försändelse. Alternativt kan Strålfors åta sig att returnera avvisade meddelanden elektroniskt till Kunden. Dokument som ska skickas som fysiska försändelser skrivs ut i svart på vitt papper, utan eventuella bilagor som kan finnas i Produktionsunderlaget, och kuverteras enligt Strålfors standard.

2.5 PDF-generering för visning

Presentation av Internetbanksfaktura i PDF-format i fakturahotellet och i administrationsgränssnittet.

2.6 Utökad support

Strålfors kan för Kundens räkning åta sig att hantera Kundens supportärenden som faller utanför Strålfors ansvar för support som ingår i bas-tjänsten, såsom att

- kontrollera status på fakturafilier,
- administrera Kundens användare av Administrationsgränssnittet,
- ge support till Mottagare vid Anmälnings- och fakturafrågor.

Överenskommelse om utökad support samt omfattning regleras i Kunduppdraget.

2.7 Sortering (så kallad split) och konvertering

Strålfors kan åta sig att sortera innehållet i Produktionsunderlaget utifrån valt distributionssätt. Strålfors konverterar därefter dokumenten till det format som krävs, för respektive i Kunduppdraget angivna mottagningsgränssnitt.

3 Strålfors åtagande

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

3.1 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.

3.2 Leveranstid

Den tid det tar för dokumentet att nå sin elektroniska destination är beroende bland annat av dokumentets storlek, Kundens kommunikationsförutsättningar, eventuella sorteringar och konverteringar. Utöver detta tillkommer bankerna behandlingstid.

4 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.

4.1 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 anges i Kunduppdraget.

4.2 Behörighet

Kunden ansvarar för användning av Administrationsgränssnittet för 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 som tillser att ingen obehörig kan komma åt den.

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

4.3 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 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.

4.4 Anslutning till Strålfors

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

4.4.1 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 eller meddelandeformat (om konvertering) 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 erlagga 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 mm. Meddelande om sådana ändringar ska skickas till Kunden inom skälig tid med hänsyn till ändringens art.

4.5 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.

4.6 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.

4.7 Meddelandeformat vid konvertering

Har Kunden valt tillvalstjänsten konvertering ska Kunden tillse att informationen i eDI-meddelandet följer det i Kunduppdraget överenskomna formatspecifikationerna.

4.8 Kontaktperson

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

5 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.

6 Ansvar för fel och dröjsmål

6.1 Fel och brister

Strålfors ansvar för Tjänsten inträder när Strålfors tagit emot Produktionsunderlag och kvitterat detsamma till Kunden. Strålfors ansvar för Tjänsten upphör när dokumenten levererats till de olika mottagningsgränssnitt som Mottagaren angivit i sin Anmälan.

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 likadana dokument.

Om Strålfors av någon anledning inte avhjälper fel eller inte sänder om dokumenten äger Kunden rätt till avdrag på priset för Tjänsten som motsvarar ersättningen för de felaktiga dokumenten. 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.

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.

Strålfors ansvar för fel eller brist i Tjänsten är begränsat till vad som sägs i denna punkt. 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.

6.2 Dröjsmål

Vid avvikelser från överenskommen leveranstid (leveransförsening) som beror på 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 6.1 ovan.

Strålfors ansvar för försening i Tjänsten är begränsat till vad som sägs i denna punkt.

7 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.

På nedan angivna webbsidor publiceras även respektive lands vid var tid gällande kontaktuppgifter och öppettider för kundsupport.

Finland: www.stralfors.fi/ehdot

Norge: www.stralfors.no/vilkar

Sverige: www.stralfors.se/villkor