

# We Mail

## Särskilda villkor Gäller fr.o.m. 2024-01-01

Det är PostNord Strålfors AB (org. nr. 556102-9843) som tillhandahåller denna tjänst. Annat dotterbolag till PostNord Group AB (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 **We Mail** avses produktion och distribution av fysiska försändelser som Kunden lämnat in i elektronisk form eller via webgränssitt ("Tjänsten").

Tjänsten tillhandahålls enligt dessa Särskilda villkor samt vad som framgår av särskilt Kunduppdrag ("Kunduppdrag") eller Instruktion We Mail On Demand ("Instruktion WOD"). Såvitt annat inte anges i dessa Särskilda Villkor eller särskilt avtalats med Strålfors, gäller vid var tid gällande PostNord Strålfors Allmänna Villkor ("PNSAV").

### Definitioner

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

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

**Brevmall:** Kundens material i fysiskt eller elektronisk form, som utgör underlag för uppsättande av layout och regler för Tjänstens tillhandahållande.

**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 på [stralfors.se](http://stralfors.se).

**Postoperatör:** de postoperatörer som Strålfors erbjuder för att hantera distribution av fysiska försändelser i Tjänsten.

**We Mail On Demand:** ("WOD") Med WOD avses produktion och distribution av fysiska eller elektroniska försändelser via webapplikation.

**Instruktion We Mail On Demand: ("Instruktion WOD")** Dokument med instruktioner för We Mail On Demand, se [stralfors.se](http://stralfors.se).

**Teknisk specifikation We Mail:** 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 Teknisk specifikation finns att tillgå enligt punkt 9.

Gäller ej köp via WOD.

**Kunduppdrag:** Bilaga till Avtalet som definierar Strålfors uppdrag samt preciserar Kundens åtaganden. Gäller ej köp via WOD.

**Produktionsunderlag:** Kundens material i elektroniskt format och i överenskommet filformat som i enlighet med direktiven i "Teknisk specifikation" 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.

Gäller ej köp via WOD.

**PNSAV:** Vid var tid gällande PostNord Strålfors Allmänna Villkor, som finns att tillgå på [stralfors.se](http://stralfors.se).

## 1 Tjänstens omfattning

Tjänsten består av den bastjänst och Strålfors Reliable Mailing (SRM)-tjänst som anges nedan, och ett antal möjliga 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 Postoperatör. I Tjänsten ingår vitt standardpapper, dubbelsidig print (duplex) färg (Business Colour, duplex) 4/4 samt standard C5-kuvert med porto betalt-beteckning samt porto. Observera att fysisk distribution alltid utgör en integrerad del av We Mail-tjänsten.

### 1.2 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.

### 1.3 Elektronisk (eller annan) avisering till Postoperatör

Med elektronisk eller annan avisering avses att Strålfors för Kundens räkning aviserar försändelser i enlighet med Postoperatörs särskilda villkor för distributionstjänst och PNSAV.

## 2 Tillval

Inget av nedan tillval gäller för köp via WOD.

### 2.1 Track & Trace

Kunden kan som tillval erhålla funktionen Track & Trace, vilken ger möjlighet att via ett Web Interface följa produktionsprocessen av We Mail-försändelser i Strålfors produktion.

#### 2.1.1 Spårbarhet via Web Interface

Ett Internetbaserat spårningssystem med hjälp av vilket Kunden kan följa produktionen.

#### 2.1.2 Spårbarhet via Web Services

Web Services-spårning ger Kunden möjlighet att följa produktionen via Strålfors Web Services Interface med hjälp av statusrapporter som skickas automatiskt vid valda produktionssteg.

### 2.2 Duplicate File Check

Dubbelsändning av filer kan upptäckas med hjälp av tillvalet Duplicate File Check. Filerna identifieras med

hjälp av en algoritm som baserar sig på filens innehåll och som beräknas separat för varje datafil. När programmet upptäcker en fil som har skickats till Strålfors upprepade gånger stoppar programmet behandlingen av filen och Kunden meddelas om felet via Strålfors kundservice.

### 2.3 Mottagningsbekräftelse via e-post

Som bekräftelse på att filen har mottagits skickas en kvittens till av Kunden angiven e-postadress.

Mottagningsbekräftelsen innehåller information om den mottagna filens namn, mottagningstid och filstorlek.

### 2.4 Perforering

Kunden kan som tillval erhålla en statisk perforering (ingår i grundpriset) enligt "Teknisk specifikation".

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

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

## 3 Tilläggstjänster

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 så som den närmare beskrivs i Kunduppdraget i enlighet med dessa Särskilda Villkor och PNSAV.

### 4.1 Produktionsunderlag

Efter Avtalets upphörande eller då Tjänsterna slutförts enligt detta Avtal ska Strålfors förstöra Produktionsunderlaget.

### 4.2 Anslutning

Strålfors ansluter Kunden på sätt som framgår av Kunduppdraget och "Teknisk specifikation".

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 skälighetsåtgång 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 prislista.

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

Punkt 4.2 gäller ej för köp via WOD.

### 4.3 Leveranstid

Om Produktionsunderlaget lämnas in till den mottagningsfunktion som Strålfors anvisat senast klockan 09.00 vardagar sker inlämning till Postoperatör samma dag och utdelning till adressaterna sker normalt enligt Postoperatörens vid var tids gällande villkor för vald distributionstjänst.

Vid engångsutskick om mer än 5 000 brev, per produktionsdygn, utanför inlämnad Produktionsplan ska föravisering ske av Kund, till Strålfors Kundservice, senast tre (3) arbetsdagar innan produktionsstart. Strålfors förbehåller sig rätten att därefter slå fast en leveranstid.

Köp via WOD: För dokument som laddas upp senast klockan 08.00 vardagar sker inlämning samma dag och utdelning till adressaterna sker normalt enligt Postoperatörens vid var tids gällande villkor för vald distributions-tjänst.

Befordringstiderna kan komma att förlängas om inlämning sker efter utgången av ovan angiven inlämnings-tid.

## 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 "Teknisk specifikation" samt Kunduppdraget eller PNSAV.

### 5.1 Produktionsplan

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

	Senaste inlämningsdag	Giltighetstid
Årlig 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 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 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 webbformulär på [stral-fors.se](http://stral-fors.se).

#### 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 enlighet med "Teknisk specifikation" och övrig dokumentation som Strålfors tillhandahåller.

Kunden ansvarar för att Produktionsunderlaget är fullständigt och korrekt samt att det 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 rätas till av Strålfors har Strålfors rätt, men ingen skyldighet, att göra detta mot särskild ersättning enligt Strålfors vid var tid gällande Prisbilaga.

För köp via WOD: Kunden ansvarar för att datamaterial är förhandsgranskat och godkänt för produktion. Ingen kontakt sker mellan Strålfors och Kunden vid eventuella felaktigheter, se Instruktion WOD.

### 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 Material

Print och kuvertering av We Mail-försändelser sker på standardpapper och We Mail-standardkuvert. Print och kuvertering, i C5-kuvert ingår i bastjänsten. Fler än 6 ark kuverteras i C4-kuvert. Fler än 40 ark hanteras på det sätt som är lämpligast för distributionen. Priser framgår av Prisbilagan.

För köp via WOD erbjuds ej hantering av fler än 40 ark, se Instruktion WOD.

### 5.5 Färg

Det framgår av Kunduppdraget vilka uppdrag som ska printas i färg. Kunden ansvarar i dessa fall för att Produktionsunderlaget är utformat i enlighet med de riktlinjer som anges i "Instructions Colour" samt "Teknisk specifikation" som finns att tillgå på [stralfors.se](http://stralfors.se).

### 5.6 Avbrytande av produktion

När Strålfors har tagit emot Kundens Produktionsunderlag kan produktionen inte avbrytas.

### 5.7 Returadress

Kunden ska säkerställa att We Mail kan förses med erforderlig svensk returadress enligt "Teknisk specifikation". I det fall en försändelse returneras till Strålfors p.g.a. undermålig returadress äger Strålfors rätt att destruera försändelsen.

## 6 Leverans

### 6.1 Distribution

We Mail levereras av Strålfors som distributionssändning med Strålfors som avsändare. Strålfors svarar för att utsortering sker i enlighet med Postoperatörs villkor för nämnda sändningstyp och debiteras i enlighet med vid var tid gällande Prisbilaga.

## 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 PNSAV 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.

## 9 Publicering av tjänsterelaterade dokument inklusive Kundvillkor och Kundsupport mm

På nedan angivna webbsidor publiceras respektive lands vid var tid gällande tekniska specifikationer 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 Tjänsten tillhandahålles av Strålfors på det språk på vilket Avtalet är upprättat. På nedan angivna webbsidor publiceras också kontaktuppgifter och Kundsupportens öppettider i respektive land.

Danmark: [stralfors.dk/vilkaar](http://stralfors.dk/vilkaar)

Finland: [stralfors.fi/ehdot](http://stralfors.fi/ehdot)

Norge: [stralfors.no/vilkar](http://stralfors.no/vilkar)

Sverige: [stralfors.se/villkor](http://stralfors.se/villkor)