

## Card Solutions

### Särskilda Villkor Gäller fr o m 2011-06-08

#### Särskilda Villkor Gäller fr o m 2011-06-08

Med Tjänsten **Card Solutions** avses personalisering och andra deltjänster relaterade till Fysiska Kort närmare beskrivet nedan ("Tjänsten"), och/eller tillhandahållande av Fysiska Kort (Lojalitets- och Presentkort, Betalkort, SIM-Kort, RFID-kort).

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

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

**Fysiska Kort:** De fysiska kort som specificeras i Kunduppdraget och som tillhandahålls av Strålfors enligt Avtalet.

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

**Material:** Material, Kunduppdrag, produktionsplan och/eller Produktionsunderlag som erfordras för produktion/tillhandahållande av Tjänsten.

**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 10.

## 1 Tjänstens omfattning

Tjänsten kan bestå av en eller flera av de komponenter som anges nedan. Den närmare beskrivningen av Tjänstens innehåll framgår av Kunduppdraget. Priser för valda delar av Tjänsten framgår av Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

### 1.1 Fysiska Kort

#### 1.1.1 Lojalitetskort

Med Lojalitetskort avses kort som används som identifiering av kunden för att samla kundinformation och/eller ge kunden erbjudande och/eller återbäring i olika former. Kortet är personifierat. Kortet kan utformas på många olika sätt utifrån kundens önskemål.

#### 1.1.2 Presentkort

Med Presentkort avses förbetalda kort som används som betalmedel liknande kontokort. Kortet är unikt identifierbara. Kortet kan utformas på många olika sätt utifrån kundens önskemål.

#### 1.1.3 Betalkort

Med Betalkort avses kort som används som betalningsmedel. Kortet är personifierat.

Kortet kan utformas på många olika sätt utifrån kundens önskemål.

#### 1.1.4 SIM-Kort

Med SIM-Kort (Subscriber Identification Module) avses kort för telekommunikation. Kortet personifieras genom programmering av kortets ingående chip samt print.

#### 1.1.5 RFID-Kort

Med RFID-Kort (Radio Frequency Identification) avses kort som kan användas som kontaktlösa kort. Kortet kan utformas på många olika sätt utifrån kundens önskemål.

#### 1.2 Kortpersonalisering

Tjänsten innebär magnetrandskodning, chip-laddning, prägning, lasergravering, inkjetprintingoch/eller thermoprintning av Fysiska Kort.

#### 1.3 Carrier-personalivering och montering av kort

Tjänsten innebär printning av carrier och/eller eventuellt följbrev.

#### 1.4 Kuvertering och montering av Fysiska Kort

Tjänsten innebär montering av Fysiska Kort på carrier samt att försändelsen blir kuverterad, i förekommande fall med bilaga.

#### 1.5 Self Mailer

Tjänsten innebär montering av Fysiska Kort på carrier samt förslutning av carrier. Försändelsen har inte något separat kuvert.

#### 1.6 PIN Laserline, Self Mailer

Tjänsten innebär printning av PIN-Self mailer, med eller utan föregående generering av PIN.

#### 1.7 PIN Enclosing

Tjänsten innebär printning av PIN-mailer kuvert, med eller utan föregående generering av PIN.

#### 1.8 Key management

Tjänsten innebär hantering av kryptografiska nycklar för kort- eller PIN-applikationer.

#### 1.9 Proofing

Proofing innebär att kunden får ett fysiskt provkort, ett fysiskt provtryck (hard copy) eller ett elektroniskt korrektur (PDF).

#### 1.10 Kundenpassade rapporter

Tjänsten innebär produktion och distribution av rapporter över produktions- och distributionsuppdraget.

#### 1.11 Lagerhållning

Tjänsten innebär att Strålfors tillhandahåller lagerutrymme för kundens material.

## 2 Fysiska Kort

Strålfors anlitar underleverantörer för tillverkning av Fysiska Kort. Strålfors kan tillhandahålla Tjänsten och/eller leverera Fysiska Kort genom engångsleverans eller med periodiskt återkommande leveranser i enlighet med Kunduppdraget.

### 2.1 Tillhandahållande av Fysiska Kort

#### 2.1.1 Garanti

Strålfors ska tillhandahålla Fysiska Kort i enlighet med Kunduppdraget och de specifikationer tillverkaren anger för de Fysiska Kort som ska levereras.

I det fall de Fysiska Kort som levererats uppvisar avvikelser från Kunduppdraget eller tillverkarens vid var tid gällande specifikationer som, enligt en fackmannamässig bedömning, inte är ringa, åtar sig Strålfors att utan kostnad för Kunden ersätta de felaktiga Fysiska Kort. Strålfors ansvar för Fysiska Kort är begränsat till vad som anges i denna punkt.

#### 2.1.2 Upplagefel och upplageavvikelser

Vid leverans av Fysiska Kort ska underupplaga, det vill säga leverans av ett antal kort som understiger det i Kunduppdraget överenskomna, anses vara upplagefel.

Vid upplagefel som är mindre än eller lika med tre procent (3 %) av totala upplagan ska Kunden ha rätt till prisavdrag med samma procentsats som motsvarar upplagefelets storlek.

Vid upplagefel som är större än tre procent (3 %) ska Kunden ha rätt att antingen begära leverans av ytterligare Fysiska Kort upp till det bestämda antalet eller begära prisavdrag motsvarande upplagefelets storlek.

Överupplaga, det vill säga leverans av ett antal Fysiska Kort som överstiger det i Kunduppdraget överenskomna, är tillåten, och ska betalas av Kunden enligt följande:

- för en överupplaga på upp till åtta procent (8 %) vid en upplaga under 20 000 Fysiska Kort, dock högst 800 Fysiska kort,
- för en överupplaga på upp till fyra procent (4 %) vid en upplaga på 20 000-50 000 Fysiska Kort, dock högst 1 000 Fysiska Kort, samt med
- för en överupplaga på upp till två procent (2 %) vid en upplaga på över 50 000 Fysiska Kort.

För tillåten överupplaga tillämpas styckepris enligt Kunduppdraget eller enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

#### 2.1.3 Ansvar för Fysiska Kort

Kunden har fullständigt ansvar för de Fysiska Kort som Strålfors sålt till Kunden och Kunden ska hålla Strålfors skadeslös för alla förpliktelser - innefattande men ej begränsat till:

- förpliktelser enligt nationell eller internationell lagstiftning eller principer avseende produktansvar - som direkt eller

indirekt hänför sig till tillverkning, marknadsföring, försäljning och/eller service av Fysiska Kort,

- krav från tredje man för sak- eller personskada eller annan skada som drabbar tredje man.

Följaktligen är Kunden ansvarig för alla patentintrång eller intrång i någon tredje mans immateriella rättighet på grund av tillverkning, marknadsföring eller försäljning av Fysiska Kort.

## 2.2 Kundlager

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

### 2.2.1 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.

### 2.2.2 Obetalt kundlager

Obetalt kundlager innebär att Strålfors lagrar obetalda 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.

### 2.2.3 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 och sätta en frist för Kunden att säkra betalningen. Om Kunden är i väsentligt dröjsmål med betalning har Strålfors rätt att hålla inne med ytterligare leveranser till Kunden samt sätta en betalningsfrist. Om vid utgången av den tidsfristen betalning inte har skett kan Strålfors häva avtalet (helt eller delvis) och ta kundlagret i anspråk för att täcka den obetalda skulden. I det fall kundlagret inte till fullo kan täcka Kundens skuld till Strålfors har Strålfors rätt att begära ersättning från Kunden för kostnader som uppkommit vid ianspråktagande 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.

## 3 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.

### 3.1 Portooptimering

#### 3.1.1 Samsändning

Med samsändning (samtidig sändning) avses att Kundens Produktionsunderlag läggs samman innan utskrift och kuvertering av breven, vilket skapar större volymer till distributörer. I Kunduppdraget anges vilka uppdrag som ska samsändas och hur samsändning ska ske.

### 3.1.2 Samkuvertering

Med samkuvertering avses att flera dokument till samma adressat läggs i ett och samma kuvert i samband med utskrift 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.

### 3.1.3 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.

## 3.2 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.

## 3.3 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 framgår vilka Produktionsunderlag som ska använda SRM.

## 4 Tilläggstjänster

Kunden kan erhålla vissa tilläggstjänster efter särskild skriftlig överenskommelse. Pris och övriga villkor för tilläggstjänsterna framgår av Strålfors prisbilaga och vid var tid gällande Särskilda Villkor för respektive tjänst, tillgängliga i enlighet med sektion 10.

## 5 Strålfors åtagande

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

### 5.1 Produktionsunderlag

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

### 5.2 Anslutning

Strålfors ansluter Kunden till tjänsten på sätt som framgår av Kunduppdraget.

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.

## 6 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.

### 6.1 Produktionsunderlag

Kunden ska tillhandahålla Produktionsunderlag i enlighet med Kunduppdraget. Kunden svarar för fel eller dröjsmål i Tjänsten som orsakas av fel i Produktionsunderlag, fel vid överföring av Produktionsunderlag eller Kundens dröjsmål vid tillhandahållandet av Produktionsunderlag.

Kunden garanterar att Kunden äger alla rättigheter till Produktionsunderlaget och att Produktionsunderlaget inte gör intrång i tredje parts patent, upphovsrätt, varumärke, firma, mönsterskydd, eller annan immateriell rättighet samt att inga krav kommer att ställas mot Strålfors med anledning av Strålfors eller Strålfors underleverantörs användning av Produktionsunderlaget i enlighet med Avtalet.

Kunden förbinder sig att hålla Strålfors skadeslös för alla kostnader och all övrig skada som åsamkas Strålfors eller Strålfors underleverantör med anledning av Kundens brott mot denna punkt 6.1.

### 6.2 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.

### 6.3 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.

## 7 Leverans

Fraktvillkor är fritt lastkaj på Strålfors produktionsanläggning, 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.

## 8 Driftsopp

Strålfors har rätt att stänga av sina produktionssystem för service och uppgaderingar, 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 Ansvar

I SAV finns gällande ansvarsvillkor.

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

## 10 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 tillhandahålles 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)