

# Mobilfaktura

## Särskilda villkor Gäller från och med 1 januari 2021

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 Mobilfaktura ("Tjänsten") avses att kunden får tillgång till PostNord Strålfors IT-infrastruktur som ger Kunden möjlighet att debitera sina slutkunder för köpta varor och tjänster genom en faktura som visas på Slutkundens mobila enhet.

Tjänsten tillhandahålls enligt dessa Särskilda Villkor samt vad som framgår av särskilt Kunduppdrag ("Kunduppdrag").

Såvitt annat inte anges i dessa Särskilda villkor eller särskilt avtalas med Strålfors gäller vid var tid gällande PostNord Strålfors Allmänna Villkor ("PNSAV").

## Definitioner

**Avtal:** Kundavtalet, vid var tid gällande Särskilda villkor och PostNord Strålfors Allmänna Villkor ("PNSAV") samt däri ingående bilagor och eventuella övriga avtalshandlingar.

**Arbetsdag:** En helgfri vardag utom dagar som traditionellt är delvis eller helt arbetsfri i landet där Tjänsten tillhandahålls.

**Kortinlösare:** Kortinlösaren är en bank eller ett företag som erbjuder tjänster för att ta emot kortbetalningar.

**Kund:** Den part med vilken PostNord Strålfors ingår detta Avtal.

**Kunduppdrag:** En bilaga till Avtalet som definierar PostNord Strålfors uppdrag och specificerar Kundens åtaganden i Schema 1.

**Slutkund:** Slutkunden är mottagaren av fakturan som Kunden skickar genom Tjänsten.

**Landningssida:** Landningssidan är webbsidan som utformats utifrån Kundens instruktioner och i enlighet med Kunduppdraget. Den innehåller relevanta uppgifter om fakturan och möjliga betalningsmetoder.

**Payment Apps Service Provider (PASP):** PASP är Kundens leverantör av den tekniska betalningslösning som hanterar och behandlar betalningen.

**Payment Service Provider (PSP):** PSP är Kundens leverantör av den tekniska betalningslösning som hanterar kortinformation och samverkar med Kortinlösaren för att behandla kortbetalningar.

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

**Kvittosida:** Kvittosidan är en webbsida som utformats enligt Kunduppdraget och innehåller överenskommen information om resultaten av fakturabetalningen.

**PNSAV:** Vid var tid gällande PostNord Strålfors Allmänna Villkor, som finns att tillgå enligt punkt 8.

## 1 Tjänstens omfattning

Kunden har i Kunduppdraget angett sitt val en av de två grundtjänsterna som beskrivs nedan, i version Mobilfaktura Standard eller Mobilfaktura Avancerad.

Kunden kan utöver Mobilfaktura Standard och Mobilfaktura Avancerad välja tillvalen Filmottagning och/eller Professionella tjänster. Detaljerad information om omfattningen av Kundens tjänsteleverans finns i Kunduppdraget.

Uppstartsavgifter, månadsavgifter och avgift per faktura för tjänsterna specificeras i PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

### 1.1 Mobilfaktura Standard

Kunden får rätt att nyttja tjänsten Mobilfaktura Standard, som omfattar IT-service för att presentera fakturauppgifter på en mobil enhet med

standardutformade Landnings- och Kvittosidor, samt integration av överenskomna betalningstjänster, enligt Kunduppdraget.

### 1.2 Mobilfaktura Avancerad

Kunden får rätt att nyttja tjänsten Mobilfaktura Avancerad, som omfattar PostNord Strålfors IT-service för att presentera fakturauppgifter på en mobil enhet med anpassade Landnings- och Kvittosidor, samt integration av överenskomna tjänster, enligt Kunduppdraget.

### 1.3 Tillval – Filmottagning

Nedan anges de tillgängliga alternativen för filmottagning. Valt filmottagningsalternativ framgår av Kunduppdraget.

#### 1.3.1 FTP/SFTP

Kunden får åtkomst till en FTP- eller SFTP-adress som tillsammans med dataförbindelser kan användas för att skicka Produktionsunderlag mellan Kunden och PostNord Strålfors. SFTP-kommunikationen är krypterad. PostNord Strålfors övertar ansvaret för den överförda filen när filen når PostNord Strålfors server.

#### 1.3.2 Virtual Private Network (VPN)

Kunden får tillgång till dataförbindelser genom VPN som kan användas för att skicka Produktionsunderlag mellan Kunden och PostNord Strålfors. Kommunikationen i VPN kan ske krypterat eller okrypterat. PostNord Strålfors övertar ansvaret för den överförda filen när filen når PostNord Strålfors server.

#### 1.3.3 Fast förbindelse

Kunden får tillgång till en dataförbindelse genom en fast förbindelse som kan användas för att skicka Produktionsunderlag mellan Kunden och PostNord Strålfors. PostNord Strålfors ansvar är begränsat till den fasta förbindelse kontrolleras av PostNord Strålfors. Kommunikation via fast förbindelse kan ske krypterat eller okrypterat. PostNord Strålfors övertar ansvaret för den överförda filen när filen når PostNord Strålfors server.

#### 1.3.4 API

Kunden får tillgång till ett API för att skicka över Produktionsunderlag mellan Kunden och Strålfors. Strålfors ansvar för översänd fil inträder när filen anlänt till Strålfors server och kvitterats som mottagen.

### 1.4 Databehandling

Kunden ger PostNord Strålfors och/eller dess samarbetspartner rätt att lagra mobilnummer, bilder, digitala certifikat, meddelandetext och tidsangivelser för sms/mms-meddelanden som skickas och tas emot, i syfte att presentera historik för Slutkunden via den webbaserade tjänsten. Kunden ansvarar för att aktivt efterfråga tecknandet av ett databehandlingsavtal för att reglera relationen mellan den databehandlingsansvarige (Kunden) och databehandlaren (PostNord Strålfors), om Kunden anser att detta är ett krav enligt gällande bestämmelser och/eller enligt Kundens egna rutiner för ansvarsfull behandling och lagring av data.

### 1.5 Short Message Service (SMS)

SMS-innehåll utformas i det dataformat som avtalats med Kunden, enligt Kunduppdraget.

### 1.6 Webbaserad tjänst

Den webbaserade tjänsten består av Landnings- och Kvittosidor och utformas i det dataformat som avtalats med Kunden, enligt Kunduppdraget.

### 1.7 Betalningstjänster

Betalningstjänsten är en integration mellan PSP och PASP, enligt specifikation i Kunduppdraget.

### 1.8 Professional Services

För professionella tjänster (specificeras i punkt 1.8.1–1.8.4) i samband med uppstart och ändring av Tjänsten debiteras timpris enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

#### 1.8.1 Verksamhetskonsulter

Med Verksamhetskonsulter avses konsulter som arbetar med förstudier, utredningar, systematisering och analyser av Kundens dataflöde. Denna tjänst omfattar även dokumentation av förstudier och föreslagna kundlösningar.

#### 1.8.2 Projektledning

Med Projektledning avses arbete som utförs av projektledare vid hantering och styrning av projekt.

#### 1.8.3 Teknikkonsulter

Med Teknikkonsulter avses konsulter som utför arbete inom utveckling och integration.

Utveckling är arbete som utförs för att Kunduppdraget avviker från standardutformningen. Det kan omfatta arbete med filformat, integrering, funktionalitet och layout.

Med integration avses det arbete som utförs när Kunduppdraget följer standardutformningen.

#### 1.8.4 Utbildning

PostNord Strålfors arrangerar utbildning enligt överenskommelse med Kunden, enligt Kunduppdraget.

### 1.9 Kundtjänst

#### 1.9.1 Kundsupport

PostNord Strålfors erbjuder en supportfunktion för Tjänsten till vilken Kunden kan anmäla fel i Tjänsten. Genom supportfunktionen bistår PostNord Strålfors även Kunden i skäligen omfattning med svar på frågor om Tjänsten, samt förfrågningar om skickade och mottagna dokument. PostNord Strålfors kundsupport är, om inte annat meddelats eller avtalats, bemannad under tider som publiceras enligt punkt 8 nedan.

PostNord Strålfors har alltid rätt att ta ut ersättning för nedlagd tid för support enligt ovan eller om Strålfors utför en särskild aktivitet eller åtgärd på Kundens begäran. I dessa fall utgår ersättningen för faktiskt nedlagd tidsåtgång enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

#### 1.9.2 Utökad kundsupport

PostNord Strålfors kan för Kundens räkning åta sig att hantera Kundens supportärenden som faller utanför Strålfors ansvar för support som ingår i bastjänsten. Exempel på vad som kan ingå i utökad support:

- support till Tjänstens Slut användare
- administrering av Kundens administrationsgränssnitt
- utökad bemanningstid för support och/eller
- fasta deadlines för supportåtgärder;
- teknisk övervakning av Kundens flöden

Överenskommelse om utökad support samt dess omfattning framgår av Kunduppdraget. För utökad support debiteras Kunden enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

#### 1.10 Drift

Tjänsten är normalt i drift tjugofyra (24) timmar om dagen, sju (7) dagar i veckan. PostNord Strålfors garanterar inte att Tjänsten är fri från fel eller avbrott.

## 2 PostNord Strålfors åtagande

Strålfors ska tillhandahålla Tjänsten såsom den närmare beskrivs i Kunduppdraget i enlighet med dessa Särskilda Villkor och PostNord Strålfors Allmänna Villkor (PNSAV).

#### 2.1 Meddelandeförmedling

PostNord Strålfors anger de tekniska förutsättningar som gäller för Kundens dokumentförmedling och som framgår i Kunduppdraget. Kommunikations- och dokumentspecifikationer tillhandahålls av Strålfors i förekommande fall.

#### 2.2 Förutsättningar för anslutning

PostNord Strålfors åtar sig att ansluta Kunden till Tjänsten i enlighet med de tekniska förutsättningarna och krav som framgår av Kunduppdraget. Produktionssättning av Tjänsten sker när de tekniska förutsättningarna uppfyllts av bägge parter och i Kunduppdraget över-

enskomna tester är korrekt genomförda och inga väsentliga fel återstår.

Om det, enligt PostNord Strålfors bedömning, saknas uppgifter eller åtgärder från Kundens sida som är nödvändiga för anslutningen har Strålfors rätt att avbryta arbetet med anslutningen till dess nödvändiga uppgifter tillhandahållits eller åtgärder vidtagits.

Anslutning av Tjänsten debiteras enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga .

PostNord Strålfors har rätt att ta ut särskild ersättning för nedlagd tidsåtgång vid i anslutning av Kund (a) då en försening beror på Kunden eller annat som ligger utom PostNord Strålfors kontroll, eller (b) vid annan aktivitet eller åtgärd som PostNord Strålfors utför enligt särskild överenskommelse med Kunden. Om Kunden vill göra förändringar som innebär att anslutningen helt eller delvis behöver göras om, har PostNord Strålfors rätt att ta ut särskild ersättning enligt timpris som PostNord Strålfors vid var tid tillämpar.

Om Kunden vill göra förändringar som innebär att anslutningen helt eller delvis behöver göras om, har Strålfors rätt att ta ut särskild ersättning enligt timpris som Strålfors vid var tid tillämpar. Ändring ska skriftligen överenskommas mellan parterna i Kunduppdraget.

## 3 Kundens åtaganden

Kunden ska utföra de förpliktelser som framgår av dessa Särskilda Villkor, Kunduppdraget, PNSAV eller annan mellan parterna särskild upprättad överenskommelse.

#### 3.1 Kundens utrustning: systemkrav

Innan Tjänsten tas i drift ska Kunden definiera, installera, testa och verifiera att kommunikation via dataförbindelse och protokoll möter de tekniska förutsättningar och krav som angivits i Kunduppdraget.

#### 3.2 Behörighet

Kunden åtar sig att upprätthålla och tillämpa rutiner avseende hanteringen av utdelade behörigheter som tillser att inge obehörig får åtkomst till tjänsten.

#### 3.3 Anslutning

Vid driftsättning ska anslutningen till Tjänsten testas. Kunden ska säkerställa att alla programvaror och förbindelser som krävs för anslutning enligt Kunduppdraget har installerats och testats vid tiden för driftstart, samt att Kundens medarbetare med nödvändig kompetens finns på plats och står till PostNord Strålfors förfogande.

Kunden kan börja använda Tjänsten först när ett komplett, signerat Avtal inkommit till Strålfors och överenskomna tester är utförda och godkända.

Om Kunden inte fullföljer sina åtaganden i enlighet med planen för driftstart har PostNord Strålfors rätt att ta ut ersättning per timme för skäligen tidsåtgång enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

#### 3.4 Förändringar

Kund kan begära att Kunduppdraget ska förändras avseende tillval eller ändring av Tjänsten. Ändring ska skriftligen överenskommas mellan parterna genom upprättande av ett nytt Kunduppdrag om parterna eller förändringens omfattning kräver detta. PostNord Strålfors bekräftar förändringen genom att förändringen faktiskt sker och genom meddelande till Kunden. PostNord Strålfors debiterar Kunden för ändringen i enlighet med PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Om Kunden önskar ändra sin anslutning till Tjänsten ska PostNord Strålfors informeras härom i sådan tid att Strålfors, om PostNord Strålfors godtar ändringen, hinner vidta nödvändiga åtgärder. Kunden ska därvid ersätta PostNord Strålfors kostnader härför eller erlägga avgifter och arvoden enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

PostNord Strålfors förbehåller sig rätten att, efter meddelande till Kunden vidta ändringar av driftmetoder, tekniska specifikationer, system, öppettider, struktur med mera. Meddelande om sådana

ändringar ska skickas till Kunden inom skälig tid med hänsyn till ändringens art.

### 3.5 Produktionsunderlag

Kunden ska tillhandahålla Produktionsunderlag i enlighet med Kunduppdraget och övrig dokumentation som PostNord Strålfors tillhandahåller. Kunden ansvarar för att Produktionsunderlaget är fullständigt och korrekt samt tillhandahålls 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 PostNord Strålfors utrustning eller programvaror eller kan orsaka skador för PostNord Strålfors på något annat sätt.

PostNord 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 Produktionsunderlaget är så ofullständigt eller felaktigt att PostNord Strålfors bedömer att produktion inte är möjlig, ska PostNord Strålfors kontakta Kunden för att ge möjlighet att komplettera Produktionsunderlaget eller lämna in ett nytt. Kunden ska ersätta PostNord Strålfors för nedlagd tid som är ett resultat av ofullständigt, felaktigt eller sent tillhandahållt Produktionsunderlag enligt timdebitering i PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Kunden är skyldig att uppfylla alla gällande krav och föreskrifter för mobilbetalning och marknadsföringskommunikation i det land där tjänsten används. Det är Kundens ansvar att aktivt identifiera tillämpliga krav och föreskrifter och att hålla sig ajour med eventuella ändringar av dem.

### 3.6 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 PostNord Strålfors bedömning, påverkar grunden för överenskomna priser och villkor i Avtalet ska justering ske genom skriftligt tilläggsavtal.

### 3.7 Betalningstjänst

Kunden förbinder sig att använda de PSP- och PASP-alternativ som är integrerade i PostNord Strålfors tjänster. Alla frågor som rör betalningshantering är Kundens eget ansvar.

Kunden måste ingå avtal direkt med Kortinlösaren, PSP eller PASP för att kunna nyttja Tjänsten, samt uppfylla avtalsmässiga regler och riktlinjer från Kortinlösaren, PSP och PASP.

Kunden ska säkerställa att fakturan inte är en ovillkorlig skyldighet som slutkunden måste betala.

Kunden förbinder sig att lagra uppgifter om betalningstransaktioner som har gjorts under de senaste 18 månaderna från transaktionsdatumet. Uppgifterna ska, utan extra ersättning, på begäran lämnas till PostNord Strålfors.

### 3.8 Ersättningsanspråk från Slutkund

Slutkunders klagomål på fakturor som betalas genom Tjänsten eller klagomål av andra skäl samt återställning, skador eller andra monetära resultat med koppling till den köpta produkten eller tjänsten är Kundens eget ansvar. PostNord Strålfors har inget ansvar för hantering av ersättningsanspråk från Slutkunden.

Kunden förbinder sig att hålla PostNord Strålfors skadeslös för alla anspråk från Slutkunder avseende återbetalning, skadestånd eller annan ersättning.

### 3.9 Kontaktperson

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

## 4 Driftstopp

PostNord Strålfors har rätt att stänga ner sina produktionssystem för service och uppgraderingar, vilket i möjligaste mån ska förläggas till tid

som inte påverkar Tjänstens funktion. Kunden ska om möjligt i förväg meddelas om planerade driftstopp.

Kunden är medveten om att Tjänsten emellanåt kan vara otillgänglig på grund av planerade och/eller oplanerade driftstopp för nödvändig service och underhåll av Tjänsten och/eller PostNord Strålfors system. PostNord Strålfors ansvarar inte för fel eller förseningar under sådana driftstopp.

För att undvika hinder i produktionsprocessen ska PostNord Strålfors säkerställa att rutiner för säkerhetskopior finns.

I den mån Kundens användning av Tjänsten orsakar tekniska eller andra problem för PostNord Strålfors eller annan kund förbehåller PostNord Strålfors sig rätten att begränsa användningen eller avsluta Tjänsten med omedelbar verkan.

## 5 Betalningsvillkor

Anslutningen av Tjänsten faktureras i flera steg vartefter stegen slutförs, enligt specifikation i Kunduppdraget och den överenskomna betalningsplanen. Månadsavgifter faktureras i efterskott.

## 6 Ansvar

PostNord Strålfors Allmänna Villkor innehåller gällande ansvarsvillkor.

PostNord Strålfors ersättningskyldighet begränsas till förnyad produktion av uppdrag som är nödvändiga för att nå ett avtalsenligt resultat. PostNord Strålfors ansvarar inte för skada som orsakas Kunden eller tredje part, utom om skadan orsakats uppsåtligt eller genom grov vårdslöshet.

Om Kunden fordrar förnyad produktion eller utredning av ett fel som Kunden misstänker att PostNord Strålfors har orsakat, men som visar sig ha orsakats av Kunden eller det visar sig inte vara något fel, har PostNord Strålfors rätt till ersättning för extra arbetsinsatser enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Kunden är medveten om att alla fakturor kanske inte når mottagaren och att PostNord Strålfors inte kan garantera felfri drift. Kunden ansvarar för alla risker i samband med användning av Tjänsten.

PostNord Strålfors ansvarar inte för defekter, avtalsbrott, förseningar eller skador som beror på svårigheter, förseningar, avbrott eller andra tekniska omständigheter som försvårar eller omöjliggör PostNord Strålfors leverans eller på Kundens användning av Tjänsten.

## 7 Förhandsuppsägning

PostNord Strålfors har rätt att omedelbart säga upp Avtalet om några avtal med tredjepartsleverantörer avslutas eller om andra avtal med leverantörer/samarbetspartner som används för att tillhandahålla Tjänsten till Kunden avslutas.

## 8 Publicering av tjänsterelaterade dokument inklusive Kundvillkor

På webbsidorna nedan publiceras respektive lands vid var tid gällande tekniska manualer och andra tjänsterelaterade dokument samt Kundvillkor, det vill säga Särskilda villkor för varje tjänst och PostNord Strålfors Allmänna Villkor. Tjänsterelaterade dokument och Kundvillkor som publiceras enligt listan nedan gäller i det land där PostNord Strålfors tillhandahåller Tjänsten på det språk på vilket Avtalet är upprättat.

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

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

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

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