

Mobile Payment

Särskilda villkor Gäller fr.o.m. 2023-01-01

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 Strålfors vägnar. Strålfors är dock alltid Kundens avtalspart. Med "Strålfors" avses i dessa Särskilda villkor samt Prisbilagan och eventuella övriga avtalsbilagor tillhörande denna tjänst PostNord Strålfors AB.

Tjänsten Mobile Payment ("Tjänsten") ger Kunden tillgång till IT-infrastrukturen som tillhandahålls av Strålfors, vilken gör det möjligt för kunden att debitera sina kunder (Mottagare) för tjänster och varor som köps via en faktura som Mottagare kan betala i sin mobila enhet eller dator.

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

Betaltransaktion: Transaktion för betalning av faktura som utställs av avsändaren och förmedlas till Mottagare av Payment App som tillhandahålls av PSP.

E-försändelser: Elektroniska meddelanden och försändelser.

Kund(-en): Juridisk person som köper Tjänsten av Strålfors.

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

Mottagare: Mottagaren av fakturan som använder PSP tjänst för betalning av fakturor.

Payment App (APP): Applikation som tillhandahålls där privatpersoner eller företag kan betala fakturor från företag, myndigheter, organisationer med flera.

Payment Service Provider (PSP): PSP är leverantör av den tekniska betalningslösningen som hanterar betalningen i tjänsten.

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

PNSAV: Vid var tid gällande PostNord Strålfors Allmänna Villkor, som finns att tillgå enligt punkt 9.

1 Tjänstens omfattning

1.1 Bastjänst

Kunden får tillgång till Tjänsten som omfattar integration, uppslagstjänst, konvertering samt förmedling av Betaltransaktion och i förekommande fall dokument till PSP i enlighet med vad som är angivet i Kunduppdraget.

Priser för Tjänsten framgår enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

De PSP som är kopplade till tjänsten är:

- Swish (Sverige)
- AVY (Sverige)
- Tink (Norden)
- Debit/Credit Card Payment provider (Nordic)

1.2 Dokumentlayout

Strålfors genomför i förekommande fall formatering av produktionsunderlag i enlighet med Kunduppdraget och valt utformat.

1.3 Drift

Tjänsten är i normal fallet i drift tjugofyra (24) timmar per dygn, sju (7) dagar i veckan. Under den tiden ska det, i normalfallet, vara möjligt för Kunden eller Mottagaren att använda Tjänsten enligt villkoren i Avtalet. Strålfors garanterar inte att Tjänsten är fri från fel eller avbrott.

2 Tillval

Nedanstående tillval är valbara för Kunden, förutsatt att Kunden är ansluten till Tjänsten. Tillval till Tjänsten debiteras enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

2.1 Tillval - Filmottagning

Nedan i denna punkt angivna möjligheter till filmottagning är tillgängliga för tjänsten. Vald filmottagning framgår av Kunduppdraget.

2.1.1 File Transfer Protocol (FTP)/Secure FTP (SFTP)

Kunden får tillgång till FTP eller SFTP adress som kan användas i samband med dataförbindelse för att skicka över Produktionsunderlag mellan Kunden och Strålfors. SFTP innebär att kommunikationen sker krypterat. Strålfors ansvar för översänd fil inträder när filen anlänt till Strålfors server.

2.1.2 Virtual Private Network (VPN)

Kunden får tillgång till dataförbindelse genom VPN som kan användas för att skicka över Produktionsunderlag mellan Kunden och Strålfors. Kommunikationen i VPN kan ske både krypterat och okrypterat. Strålfors ansvar för översänd fil inträder när filen anlänt till Strålfors server.

2.1.3 Fast Förbindelse

Kunden får tillgång till en dataförbindelse genom fast förbindelse som kan användas för att skicka över Produktionsunderlag mellan Kunden och Strålfors. Kommunikationen vid Fast Förbindelse kan ske både krypterat och okrypterat. Strålfors ansvar för översänd fil inträder när filen anlänt till Strålfors server.

2.1.4 Application Protocol Interface (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.

2.2 Kundservice

2.2.1 Kundsupport

Strålfors tillhandahåller kundsupport för Tjänsten till vilken Kunden kan anmäla fel i Tjänsten. Genom kundsupport bistår Strålfors även Kunden i skälig omfattning med svar på frågor om Tjänsten. Strålfors kundsupport är, om inte annat meddelats eller avtalats, bemannad under tider som publiceras enligt punkt 9 nedan.

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 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.

2.2.2 Utökad kundsupport

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

- utökad bemanningstid för support
- preciserad åtgärdstid för supportärenden

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

2.3 Professional Services

För Professional Services, i samband med uppsättning och förändringar i Tjänsten debiteras timpris enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

2.3.1 Verksamhetskonsulter

Med Verksamhetskonsulter avses de konsulter som utför arbete med förstudier, utredningar, systemering samt analys av dataflöden till och från kunden. I detta arbete ingår även dokumentation av genomförd förstudie och föreslagen kundlösning.

2.3.2 Projektledning

Med projektledning avses arbete som utförs av projektledare samt eventuellt annat arbete i styrning av projektet.

2.3.3 Teknikkonsulter

Teknikkonsulter innefattar de konsulter som utför arbete inom utveckling och integration.

Med Utveckling avses arbete där uppdraget avviker från Tjänstens standardspecifikation. Arbetet kan exempelvis vara arbete med filformat, integration, funktionalitet och layout.

Med Integration avses arbete där uppdraget utförs enligt respektive Tjänsts standard specifikation.

2.3.4 Utbildning

Strålfors genomför utbildning enligt överenskommelse med kund enligt Kunduppdraget.

2.4 Hantering av avvisade meddelanden

Om en faktura inte kan levereras elektroniskt till mottagargränssnittet som valts av mottagaren kan Strålfors åta sig att skicka den till mottagaren som en fysisk postförsändelse. Alternativt kan Strålfors åta sig att returnera avvisade meddelanden elektroniskt till kunden. Dokument som ska skickas som fysiska försändelser skrivs ut med svart bläck på vitt papper, utan några bilagor som finns i produktionsbasen och omsluter i enlighet med Strålfors standarder.

3 Strålfors åtagande

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

3.1 Förmedling av dokument och betaltransaktion

Strålfors anger de tekniska förutsättningar som gäller för Kundens Betaltransaktion och dokumentförmedling och som framgår i Kunduppdraget.

3.2 Förutsättningar för anslutning

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 överenskomna tester är korrekt genomförda och inga väsentliga fel återstår.

Om det, enligt 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 Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

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 Strålfors kontroll, eller (b) vid annan aktivitet eller åtgärd som Strålfors utför enligt särskild överenskommelse med Kunden. Sådan särskild ersättning 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 att ta ut särskild ersättning enligt timpris som Strålfors vid

var tid tillämplar. Ändring ska skriftligen överenskommas mellan parterna i Kunduppdraget.

3.3 Leveranstid

Leveranstid för produktionssättning av vald tjänst definieras i Kunduppdraget.

4 Kundens åtagande

4.1 Generellt

Kunden ska utföra de förpliktelser som framgår av dessa Särskilda Villkor samt andra åtaganden än här upptagna som kan åligga Kunden och framgår av till exempel Kunduppdraget eller PNSAV.

Kunden får använda Tjänsten endast för de ändamål och i den utsträckning som anges i Avtalet samt Särskilda Villkor för Tjänsten.

Kunden skall ha tecknat avtal med PSP för att ha rätt att nyttja Tjänsten. De avtal som tecknats skall återges i Kunduppdraget.

Kunden ansvarar för innehållet i E-Försändelser som förmedlas från Kunden till Mottagare. Mottagare ansvarar på samma sätt som för vanlig fysisk post för att ta del av E-Försändelsernas innehåll i enlighet med Mottagarens avtal med PSP.

Kunden förbinder sig att inte använda Tjänsten på sådant sätt att Strålfors eller annan drabbas av olägenhet eller skada.

Kunden förbinder sig att hålla Strålfors skadeslös för alla kostnader och all övrig skada som åsamkas Strålfors på grund av att Kunden har använt Tjänsten i strid med Avtalet, Särskilda Villkor och PNSAV.

Allt material, data, texter, bilder etc. som Kunden tillhandahåller Strålfors eller lagrar hos Strålfors eller i någon av Tjänsten definieras som Material enligt definitionen i PNSAV och omfattas av villkoren för Material i PNSAV.

4.2 Vid opt-in till framtida digital kommunikation till Mottagaren

Om Kunden utnyttjar möjligheten till opt-in till digital kanal åtar sig Kunden att informera Mottagaren om hur informationen hanteras. Kunden ansvarar för att endast använda den insamlade informationen i syfte att kommunicera i samband med betaltransaktioner. Kunden ansvarar även för att hantera Mottagarens möjlighet till avregistrering från framtida elektronisk kommunikation.

4.3 Behörighet

Kunden åtar sig att upprätthålla och tillämpa rutiner avseende hanteringen av utdelade behörigheter som tillser att ingen obehörig kan komma åt den.

4.4 Anslutning

Vid produktionssättning genomförs test av anslutningen till Tjänsten. Kunden ska vid överenskommen tid för produktionssättning tillse att de 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.

Kunden kan börja använda Tjänsten först när ett komplett, signerat 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.

4.5 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. Strålfors bekräftar förändringen

genom att förändringen faktiskt sker och genom meddelande till Kunden. Strålfors debiterar Kunden för ändringen i enlighet med Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Om Kunden önskar ändra sin anslutning till Tjänsten 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 erlägga 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 med mera. Meddelande om sådana ändringar ska skickas till Kunden inom skälig tid med hänsyn till ändringens art.

4.6 Produktionsunderlag

Kunden ska tillhandahålla Produktionsunderlag i enlighet med Kunduppdraget och övrig dokumentation som 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 Strålfors utrustning eller programvaror eller kan orsaka skador för Strålfors på något annat sätt.

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

4.7 Data för betaltransaktioner i produktionsunderlag

En förutsättning för att behandla betaltransaktioner är att komplett data som krävs av PSP inkommer till Strålfors i produktionsunderlaget.

4.8 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.

4.9 Betalningstjänst

Kunden förbinder sig att använda PSP integrerade i Strålfors tjänster enligt Kunduppdraget.

Strålfors ansvar upphör när fakturor levererats till den mottagande PSP och alla frågor som rör betalningshantering ska vara kundens och PSP: s ansvar.

Kunden ska se till att fakturan inte utgör en ovillkorlig skyldighet för Mottagaren att betala.

Kunden ska tillåta distribution av fakturor till PSP och kan behöva ingå direkta avtal med PSP för att kunna använda Tjänsten och för att uppfylla de avtalsregler och riktlinjer som PSP anger.

Följande PSP kräver ett separat avtal med Kunden:

- Swish (Sverige) avtal för e-Handel
- AVY (Sverige)
- Debit/Credit Card Payment provider (Nordic)

För Account to Account betalning (Tink) måste kunden ha ett avtal med sin bank för bank betalning.

4.10 Godkännande av PSP villkor och personuppgiftsbiträdesavtal

För att som ansluten avsändare möta de krav som ställs på personuppgiftsansvariga i EU:s dataskyddsförordning (GDPR) skall avsändare godkänna av PSP tillhandahållna villkor och personuppgiftsbiträdesavtal. Dessa avtal är anpassade för den tjänst som respektive PSP erbjuder.

Kunden förutsätts godkänna dessa villkor och avtal innan Strålfors kan påbörja förmedling av Betaltransaktioner.

4.11 Ersättningsanspråk från Mottagare

Mottagares 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. Strålfors har inget ansvar för hantering av ersättningsanspråk från Mottagaren.

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

4.12 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 och efterlevs.

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 Betalningsvillkor

Anslutningen av Tjänsten faktureras efter hand vid den tid då respektive moment är färdigställt så som närmare anges i Kunduppdraget och i enlighet med överenskommen betalningsplan. Eventuella månadsavgifter faktureras i förskott.

7 Ansvar

I PNSAV finns gällande ansvarsvillkor.

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 Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Om inte annat följer av Avtalet är Strålfors ansvar för Tjänsten begränsat till digital förmedling av information och elektroniska dokument, innefattande men inte uteslutande E-Försändelser, mellan Kunden och PSP.

Strålfors ansvarar inte för eventuell information och elektroniska dokument, innefattande men inte uteslutande E-Försändelser, som överförs från Mottagare till Kunden, eller för eventuella åtgärder som vidtas av Mottagare inom ramen för tjänster som tillhandahålls av Kunden. Detta är Användarnas respektive Kundens ansvar.

7.1 Fel och brister avseende elektronisk kommunikation

7.1.1 Rätt till avhjälpande med mera

Om uppdraget inte utförs enligt Kunduppdrag och detta beror på fel i någon av 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 Mottagare får två (2) likadana dokument.

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.

Har Kunden anmält fel och det visar sig inte föreligga något fel som Strålfors ansvarar för, förbehåller sig Strålfors rätt att debitera en ersättning för de extra åtgärderna enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Kunden är skyldig att framställa krav på ersättning till Strålfors senast inom femton (15) dagar efter det att felet eller bristen upptäckts eller borde ha upptäckts. Om Kunden inte gör detta förlorar Kunden rätten att göra kravet gällande.

7.1.2 Dröjsmål

Vid avvikelser från särskilt överenskommen leveranstid (leveransförsening) som vållats av Strålfors äger Kunden rätt till avdrag på priset, för den Tjänst felet gäller, 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 7.1.1 ovan.

8 Förtida avslutning av tjänsten

Strålfors har rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om avtal med Strålfors underleverantörer upphör och sådant avtal varit nödvändigt för Tjänstens tillhandahållande. Sådan rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan ska endast gälla om Strålfors gjort skäligen ansträngningar att på annat sätt tillförsäkra Tjänstens fortsatta tillhandahållande.

9 Publicering av tjänsterelaterade dokument inklusive Kundvillkor

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.

Danmark: www.stralfors.dk/vilkaar

Finland: www.stralfors.fi/ehdot

Norge: www.stralfors.no/vilkar

Sverige: www.stralfors.se/villkor