

# Verkkolasku B2B

## Erityisehdot Voimassa 1.1.2022 alkaen

PostNord Strålforsin Verkkolasku B2B -palvelu tarkoittaa verkkolaskujen muodossa olevien sähköisten viestien välittämistä Lähettäjän ja Vastaanottajan välillä ("Palvelu"). Palvelu toimitetaan näiden Erityisehtojen ja erityisessä Asiakastoimeksiannossa (jäljempänä "Asiakastoimeksianto") todetun mukaisesti. Ellei näissä Erityisehdoissa ole toisin todettu tai PostNord Strålforsin kanssa erikseen muuta sovittu, sovelletaan PostNord Strålforsin ajoittain soveltamien Yleisten ehtojen versiota (jäljempänä "PNSGTC").

## Määritelmät

**Viestintäkumppani:** Kolmannet osapuolet, jotka eivät ole Asiakkaan ja PostNord Strålforsin välisen sopimuksen sopijapuolia mutta joiden kanssa Palvelulla on suora tai epäsuora tiedonsiirtoyhteys. Viestintäkumppaneita voivat olla esimerkiksi Asiakkaan asiakkaat, toimittajat, verkkolaskuoperaattorit jne.

**Tiedonsiirtoprotokolla:** Eri tietojärjestelmien välistä tiedonsiirtoa koskevat säännöt. Tiedonsiirtoprotokolla voivat olla esimerkiksi FTP ja SFTP.

**Asiakastoimeksianto:** Sopimuksen liite, jossa määritellään PostNord Strålforsin toimeksianto ja Asiakkaan sitoumukset.

**Asiakirja:** Sovitun viestistandardin mukaan jäsennetty tietojoukko, joka siirretään sähköisesti tietojärjestelmien välillä. Asiakirja sisältää vain yhden viestityypin esiintymän, esimerkiksi laskun tai tilauksen.

**Viesti:** Sovitun viestistandardin mukaan jäsennetty tietojoukko, joka siirretään sähköisesti tietojärjestelmien välillä. Viesti voi sisältää useita asiakirjoja, esimerkiksi useita laskuja.

**Portaali:** Verkkoportaali, johon asiakas voi kirjautua ja jossa tämä voi käyttää verkkotyökaluja ja muita toimintoja.

**Yhdysliikenne:** Viestien siirto, joka tapahtuu operaattorien välisten sopimusten mukaisesti.

**TIEKE:** Tietoyhteiskunnan Kehittämiskeskus (TIEKE), riippumaton, voittoa tavoittelematon yhdistys.

**Vastaanottaja:** Asiakas tai Viestintäkumppani, joka vastaanottaa viestin sähköisesti.

**Lähettäjä:** Asiakas tai Viestintäkumppani, joka lähettää viestin sähköisesti.

**PNSGTC:** PostNord Strålforsin Yleiset ehdot.

**VAN:** Operaattoriverkosto (Value Added Network). Verkkolaskuoperaattorit, jotka PostNord Strålforsin tavoin tarjoavat asiakkailleen viestipalveluja ja joilla on laaja Viestintäkumppanien verkosto.

## 1 Palvelun sisältö

Palvelu perustuu PostNord Strålforsin palveluun ja kattaa sähköisten viestien siirtämisen Lähettäjän ja Vastaanottajan välillä.

Palvelu tarkoittaa, että PostNord Strålfors sitoutuu yhdistämään Asiakkaan Palveluun käyttämällä Asiakkaan valitsemaa ja PostNord Strålforsin hyväksymää tiedonsiirtotyyppeä. PostNord Strålfors sitoutuu siirtämään viestit Asiakkaan ja Asiakkaan Viestintäkumppanien välillä Asiakkaan ja sen Viestintäkumppanien sopimassa muodossa.

Palvelu edellyttää, että Asiakkaan Viestintäkumppani (i) on Palvelun asiakas, (ii) ei

ole Palvelun asiakas mutta on osapuoli, jonka kanssa Palvelu on muodostanut yhteyden, (iii) on yhdistetty toiseen palveluun, jonka kanssa PostNord Strålforsilla on yhdysliikennesopimus, tai (iv) on yhdistetty julkiseen verkkoon (esimerkiksi PEPPOL, Nemhandel, TIEKE tai vastaava).

### 1.1 Viestien muuntaminen

Viestien muuntaminen tarkoittaa, että PostNord Strålfors muuttaa Asiakkaan viestit sovittuun ja PostNord Strålforsin hyväksymään muotoon, jotta viestien vaihto Asiakkaan ja Asiakkaan Viestintäkumppanin välillä on mahdollista. Muoto tai muodot määritellään Asiakastoimeksiannossa tai kirjataan PostNord Strålforsin tapaustenhallintajärjestelmään sopijapuolten välisen sopimuksen mukaisesti. PostNord Strålfors muuntaa Asiakkaan lähettämät tai vastaanottamat viestit muotoon, joka on määritelty Asiakkaan toimittamassa tietosisältökuvauksessa, tai tiettyjen markkinoilla noudatettavien virallisten standardien mukaan Asiakkaan ja PostNord Strålforsin välisessä Asiakastoimeksiannossa sovitulla tavalla tai PostNord Strålforsin tapaustenhallintajärjestelmään kirjattulla, sopijapuolten sopimalla tavalla.

## 2 Lisäpalvelut

Peruspalvelun (katso edellä oleva kohta 1) lisäksi Asiakas voi ostaa seuraavat lisäpalvelut.

Asiakkaan yhteys kuhunkin lisäpalveluun sekä kunkin lisäpalvelun käyttö ja muutokset määritellään Asiakastoimeksiannossa tai kirjataan PostNord Strålforsin tapaustenhallintajärjestelmään sopijapuolten välisen sopimuksen mukaisesti.

### 2.1 Onboarding/Asiakkaiden lisääminen palveluun

Onboarding/Asiakkaiden lisääminen palveluun tarkoittaa, että PostNord Strålfors suorittaa teknisiä ja hallinnollisia palveluja Asiakkaan puolesta, usein uusien Viestintäkumppanien yhdistämiseksi Asiakkaaseen. Palvelut voidaan suorittaa Asiakkaan nimissä Asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti. Toimeksiannon laajuus määritellään erillisessä sopimuksessa.

Asiakkaan tietoja käsitellään kohdan 7 "Henkilötietojen käsittely" mukaisesti. PostNord Strålfors käsittelee luottamuksellisesti mahdollisesti arkaluonteisia liiketoiminnallisia tietoja, jotka se vastaanottaa Asiakkaalta tarjotessaan sovittuja lisäpalveluja.

Asiakkaan vastuulla on varmistaa, että saatavilla ovat oikeat tiedot, asiakirjat ja tarvittaessa testitiedostot, joita lisäpalvelujen suorittaminen edellyttää.

### 2.2 Portaali

PostNord Strålfors toimittaa Asiakkaalle verkkotyökalut, jotka mahdollistavat esimerkiksi viestien hakemisen. Kirjautuminen tapahtuu portaalin kautta. Kirjautumistiedot toimittaa Palvelun tukitoiminto.

## 3 PostNord Strålforsin velvollisuudet

### 3.1 Asiakkaan tiedonsiirtoyhteys

PostNord Strålfors luo tiedonsiirtoyhteyden Asiakkaaseen teknisissä Asiakastoimeksiannossa ja sen mahdollisissa liitteissä määritellyllä tavalla. Jos PostNord Strålfors havaitsee, ettei Asiakas ole toimittanut kaikkia yhteydessä tarvittavia tietoja tai että Asiakas ei ole suorittanut yhteyden edellyttämiä toimenpiteitä, PostNord Strålforsilla on oikeus katkaista yhteys, kunnes tarvittavat tiedot toimitetaan tai tarvittavat toimenpiteet suoritetaan.

PostNord Strålforsilla on oikeus laskuttaa erillinen veloitus kohtuullisesta ajasta, joka kuuluu Asiakkaan yhteyden parissa työskentelyyn tai Asiakkaasta johtuviin viiveisiin, esimerkiksi toimitusten myöhästymiseen, tai siihen, että PostNord Strålfors suorittaa muun toiminnan tai toimenpiteen Asiakkaan kanssa tehdyn erillisen sopimuksen mukaisesti tai tämän pyynnöstä. Korvaus laskutetaan tuntiveloituksena PostNord Strålforsin ajoittain soveltamassa hintaliitteessä vahvistetun tuntihinnan mukaisesti.

### 3.2 Asiakkaan viestit

PostNord Strålfors määrittelee Asiakkaan viestien siirtämistä koskevat tekniset vaatimukset Asiakastoimeksiannossa tai PostNord Strålforsin asiakkuuksien hallintajärjestelmässä sopijapuolten välisen sopimuksen mukaisesti. Palvelu otetaan käyttöön, kun tekniset vaatimukset täyttyvät ja asianomaiset osapuolet ovat hyväksyneet mahdolliset testit. PostNord Strålfors toimittaa tarvittaessa tiedonsiirtoa ja viestiä koskevat eritelmat.

Jos näin on Asiakkaan kanssa sovittu, voi PostNord Strålfors etsiä vastaanottajien sähköisiä osoitteita julkisista rekistereistä, kuten TIEKE, Peppol, NEA eRegister, Nemhandel. Jos Asiakas ei ole ilmoittanut vastaanottajan sähköistä osoitetta ja sen sijaan ilmoittanut organisaatitunnuksen vastaanottajan tunnukseksi, PostNord Strålfors voi määrittää rekisterihaun perusteella vastaanottajan sähköisen osoitteen.

Jos samalle organisaatitunnukselle löytyy useita sähköisiä osoitteita, PostNord Strålfors toimittaa viestin ensimmäiseen sopivaan sähköiseen osoitteeseen.

### 3.3 Viestien tilapäinen säilyttäminen

PostNord Strålfors sitoutuu säilyttämään Viestejä, kunnes Asiakas tai sen Viestintäkumppani on noutanut ne, kuitenkin enintään 30 päivän ajan viestin saapumisesta PostNord Strålforsin Palveluun.

### 3.4 Toimitus

PostNord Strålfors siirtää viestin Vastaanottajalle sovitulla tiedonsiirron menetelmällä mahdollisimman pian sen jälkeen, kun PostNord Strålfors on vastaanottanut viestin.

Tapauksissa, joissa Viestintäkumppani on Vastaanottaja ja käyttää välittäjää (esimerkiksi verkkolaskuoperaattoria), PostNord Strålfors

vastaa viestin toimittamisesta nimetylle välittäjälle.

Tiedostot tai viestit, joita ei voida käsitellä, pysäytetään ja PostNord Strålfors ilmoittaa niistä tämän mukaisesti. Lähettäjä vastaa tällaisten ilmoitusten käsitteystä.

Toimitusaika riippuu viestin koosta. Asiakkaan ja Viestintäkumppanin tiedonsiirto-olosuhteista, mahdollisista muunnoista jne., eikä PostNord Strålfors takaa tiettyä toimitusaikaa, ellei erikseen toisin sovita.

### 3.5 Tuki

PostNord Strålfors tarjoaa Palveluun liittyvän tukitoiminnon, johon Asiakas voi ilmoittaa Palvelussa olevista virheistä. Tukitoiminnolla PostNord Strålfors myös avustaa Asiakasta kohtuullisessa määrin vastaamalla Palvelua koskeviin kysymyksiin sekä lähetettyjä ja vastaanotettuja asiakirjoja koskeviin tiedusteluihin.

Ellei toisin ole sovittu tai ilmoitettu, PostNord Strålforsin tukitoiminto on käytettävissä jäljempänä kohdassa 8 ”Palveluun liittyvien asiakirjojen, kuten Asiakasehtojen, julkaiseminen” ilmoitettuin aikoina.

PostNord Strålforsilla on aina oikeus veloittaa ajasta, jonka se käyttää tukeen edellä määritettyjen aikojen ulkopuolella tai erityisen Asiakkaan hyväksymän toiminnan tai toimenpiteen suorittamiseen. Toimitetuista palveluista maksetaan korvaus kohtuullisesta ajasta tuntimäärän ja tuntihiintojen tai PostNord Strålforsin kyseisiä palveluja koskevan voimassa olevan hintaliitteen mukaan.

#### 3.5.1 Laajennettu tuki

Tämä vaihtoehto tarkoittaa, että PostNord Strålfors toimittaa Asiakkaalle tukea, joka ylittää PostNord Strålforsin osana peruspalvelua tarjoaman tukitoiminnon. Seuraavissa esimerkeissä kuvataan laajennetun tukitoiminnon mahdollista sisältöä:

- Tuki palvelun loppukäyttäjille
- Asiakkaan hallintaliittymän hallinta
- Tukipalvelun pidennetyt käyttötunnit ja/tai tukitoimien kiinteät määrääjät
- Asiakkaan tietovirtojen tekninen valvonta.

Laajennetusta tuesta ja sen laajuudesta sovitaan Asiakastoimeksiannossa. Asiakkaalta veloitetaan maksu laajennetusta tuesta PostNord Strålforsin ajoittain soveltaman hintaliitteen mukaisesti.

### 3.6 Viestintäkumppanien yhdistäminen

Tapauksissa, joissa Viestintäkumppani on yhdistetty eri palveluun jonka kanssa PostNord Strålforsilla ei ole yhdysliikennesopimusta, PostNord Strålfors voi yrittää tehdä yhdysliikennesopimuksen Asiakkaan tiedonsiirron mahdollistamiseksi. PostNord Strålforsilla on kuitenkin oikeus päättää itsenäisesti, minkä yhtiöiden kanssa se tekee yhdysliikennesopimuksia. PostNord Strålfors varaa myös oikeuden siirtää mahdolliset kolmansien osapuolten PostNord Strålforsilta veloittamat tietoliikennekulut eteenpäin ja laskuttaa lisäkustannukset, joita voi aiheutua esimerkiksi tiedonsiirron valmistelusta ja määrittelystä.

### 3.7 Käyttö

Palvelu on normaalisti toiminnassa 24 tuntia vuorokaudessa seitsemänä päivänä viikossa. Tänä aikana Asiakkaan on normaaliolanteessa voitava viestiä Vastaanottajiensa kanssa edellyttäen, että Vastaanottajat sallivat tämän. PostNord Strålfors ei kuitenkaan takaa, että Palvelussa ei esiinny virheitä tai häiriöitä.

PostNord Strålforsilla on oikeus sammuttaa tuotantojärjestelmänsä huoltoa ja päivytystä varten. Huollot ja päivitykset ajoitetaan mahdollisuuksien mukaan ajankohtiin, jotka eivät vaikuta Palvelun toimintaan. Jos mahdollista, suunnitelluista seisokeista ilmoitetaan Asiakkaalle etukäteen.

Asiakas on tietoinen siitä, että Palvelut voivat ajoittain olla poissa käytöstä Palveluiden ja/tai PostNord Strålforsin järjestelmien tarvittavan huollon ja kunnossapidon edellyttämien suunniteltujen ja/tai suunnittelemattomien seisokkien tuloksena. PostNord Strålfors ei vastaa tällaisten seisokkien aikana ilmenevistä virheistä vai viiveistä.

Mikäli Asiakkaan Palvelun käyttö aiheuttaa teknisiä tai muita ongelmia PostNord Strålforsille tai toiselle Asiakkaalle, PostNord Strålfors varaa oikeuden rajoittaa Palvelun käyttöä tai sulkea Palvelun välittömästi.

### 3.8 Yhteyden muutokset

Asiakas voi pyytää muuttamaan yhteyttä Palveluun siihen tehtävien lisäysten tai muutosten yhteydessä voimassa olevan hintaliitteen ja voimassa olevan Asiakastoimeksiannon mukaisesti.

Jos Asiakas haluaa muuttaa yhteyttään tai viestimuotoa (muuntoa varten), PostNord Strålforsille on ilmoitettava tästä hyvissä ajoin, jotta PostNord Strålfors ehtii toteuttaa tarvittavat toimet, jos se hyväksyy muutokset. Asiakkaan on tällöin korvattava mahdolliset kustannukset, joita PostNord Strålforsille tästä aiheutuu, ja/tai maksettava sovellettavat veloitukset tai maksut voimassa olevan hintaliitteen mukaan.

Asiakkaan ja PostNord Strålforsin on sovittava muutoksista kirjallisesti, ja muutokset on kirjattava PostNord Strålforsin tapaustenhallintajärjestelmään. PostNord Strålfors vahvistaa muutokset toteutuneiden muutosten mukaan ilmoittamalla niistä Asiakkaalle.

PostNord Strålfors pidättää oikeuden tehdä muutoksia toimintatapoihin, teknisiin erittelyihin, järjestelmiin, palveluikoihin, rakenteisiin jne. ilmoitettuaan tällaisista muutoksista Asiakkaalle.

Ilmoitukset tällaisista muutoksista lähetetään Asiakkaalle etukäteen kohtuullisessa ajassa ottaen huomioon muutoksen luonne.

### 3.9 Julkaiseminen rekistereissä

Jotta PostNord Strålforsin asiakkaat voivat hakea uusia Viestintäkumppaneita ja aloittaa kumppanuuden näiden kanssa, tiedot, kuten yritystunnus, yrityksen nimi ja Asiakkaan sähköinen osoite, tallennetaan hakurekisteriin, johon PostNord Strålforsin asiakkaat pääsevät kirjautumalla portaaliin. Mahdollisten Viestintäkumppanien tietokannan laajentamiseksi hakurekistereitä voidaan vaihtaa PostNord Strålforsin valitsevien verkkolaskuoperaattoreiden kanssa tai julkaisemalla ne TIEKEN verkkolaskupalvelussa. PostNord Strålfors voi Asiakkaan puolelta julkaista yhteystiedot julkisissa rekistereissä kuten TIEKE, Peppol, NEA eRegister ja Nemhandel.

Asiakkaalla on oikeus pyytää ote julkaistavista yhteystiedoista ja ilmoittaa PostNord Strålforsin asiakastukeen, jos Asiakkaan yhteystietoja ei saa julkaista.

Rekistereissä julkaistavien henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan kohdan 7 ”Henkilötietojen käsittely” ehtoja.

## 3.10 Muunnokset ja tarkistukset

TIEKE verkkolaskuoperaattorit ovat sopineet verkkolaskujen validoinnista direktiivissä 2014/55 ja Suomen laissa 241/2019 annetun semanttisen tietomallin mukaisiksi. Siksi PostNord Strålfors tarkastaa kaikki tällaiset saapuvat ja lähtevät verkkolaskut.

Peppolin määräysten mukaan Peppol-verkon kautta lähetetyn viestin on oltava teknisesti ja sisällöltään oikea. Siksi PostNord Strålfors tarkastaa kaikki Peppol-verkkoon lähetetyt viestit.

### 3.11 Raportointi

Peppol Interoperability Frameworkin pakollisten sääntöjen mukaisesti PostNord Strålfors lähettää Peppolille raportteja muun muassa liikennemääristä, sanomatyypeistä ja käytöstä sekä tiedot Peppol-verkkoa käyttävistä lähettäjästä ja vastaanottajista.

## 4 Asiakkaan velvollisuudet

### 4.1 Valtuutus

Asiakas vastaa yhteyksien ja verkkoliittymien käytöstä valtuutusavaimella tai muulla sovitulla pääsyoimennettelyllä, jonka PostNord Strålfors määrittää Asiakkaalle.

Asiakas sitoutuu ottamaan käyttöön menettely edellä mainittujen PostNord Strålforsin toimittamien liitäntäpisteiden oikeuksien käsittelyyn niin, että valtuuttamattomat osapuolet eivät voi käyttää niitä.

Asiakas vastaa PostNord Strålforsilla ja Viestintäkumppaneilleen kaikesta yhteyden ja verkkoliittymän käytöstä sekä valtuutusavaimen käytön seurauksena lähetettävien viestien sisällöstä. Jos Palvelun luvaton käyttö epäillään, Asiakkaan nimeämän yhteyshenkilön on välittömästi lukittava tai vaihdettava valtuutusavain Palvelun tukitoiminnon kautta. PostNord Strålforsilla on myös oikeus lopettaa Palvelu kohdan 3.7 mukaisesti, jos PostNord Strålfors epäilee luvaton käyttöä sisältäen petoksen, roskapostituksen tai muun rikollisen toiminnan.

### 4.2 Asiakkaan lisääminen palveluun

Palvelun käynnistämismaksuun sisältyy jonkin verran avustamista yhteyden testauksessa, katso kohta 3.1 ”Asiakkaan tiedonsiirtoyhteys”. Sovittuna yhteyden muodostamisajankohtana Asiakkaan on varmistettava, että Asiakkaan järjestelmä ja tiedonsiirtomenetelmä on määritetty ja että sillä on käytettävissään tarvittava osaaminen yhteyden hallintaan. Asiakas voi aloittaa Palvelun käytön vasta, kun sopimus on lähetetty kokonaisuudessaan PostNord Strålforsille, Asiakastoimeksianto on tehty ja sovitut testit on suoritettu ja hyväksytty.

### 4.3 Viestien välitys

Asiakas vastaa viestien välityksestä PostNord Strålforsin antamien ja sovitujen ohjeiden mukaisesti. Asiakkaan vastuulla on myös varmistaa, että käytössä on oikean Vastaanottajan osoite.

Jos asiakas ei ole ilmoittanut vastaanottajalle tiettyä verkkolaskuosoitetta ja sen sijaan ilmoittanut organisaatiotunnuksen vastaanottajan tunnukseksi, PostNord Strålfors

voi määrittää rekisterihaun perusteella vastaanottajan sähköisen osoitteen. Katso kohta 3.2.

Tapauksissa, joissa asiakas käyttää väärin vastaanottajan osoitetta, PostNord Strålfors ei ole vastuussa siitä, että laskua ei voida toimittaa vastaanottajalle.

Asiakas on vastuussa verkkolaskuosoitteista ja tunnistuksista, joita käytetään verkkolaskujen välitykseen.

#### 4.4 Viestit

Asiakkaan yksinomaisella vastuulla on varmistaa, että viestin ja asiakirjojen kaikki tiedot tai muu sisältö, mukaan lukien Palvelun kautta lähetettävät laskut, ovat sovellettavan lain mukaisia.

#### 4.5 Viestin muotovaatimukset

Asiakkaan on varmistettava, että viestin sisältämät tiedot ovat Asiakkaan ja PostNord Strålforsin sopimien, Asiakastoimeksiannossa määriteltyjen tai tapaustenhallintajärjestelmään kirjattujen muotovaatimusten mukaisia. PostNord Strålforsia ei voida pitää vastuussa tietojen menetyksestä siinä tapauksessa, että asiakas ei ole noudattanut muotovaatimuksia. Ennen kuin muuntopalvelun käyttöönottoa Asiakkaan on toimitettava kaikki tarvittavat, PostNord Strålforsin hyväksymät muotovaatimukset.

Jos standardeihin tehdään yleinen päivitys tai jos asiakas tai Asiakkaan Viestintäkumppani muuttaa tiedostojen sisältöä tai muotovaatimuksia, PostNord Strålforsille on ilmoitettava tästä kohtuullisessa ajassa, jotta PostNord Strålfors voi toteuttaa tarvittavat toimet, jos se hyväksyy muutokset. Asiakkaan on tällöin korvattava mahdolliset kustannukset, joita PostNord Strålforsille tästä aiheutuu, ja/tai maksettava sovellettavat veloitukset tai maksut voimassa olevan hintaliitteen mukaan.

Asiakkaan ja PostNord Strålforsin on sovittava muutoksista kirjallisesti, ja muutokset on kirjattava PostNord Strålforsin tapaustenhallintajärjestelmään. PostNord Strålfors vahvistaa muutokset toteutuneiden muutosten mukaan ilmoittamalla niistä Asiakkaalle.

Tapauksissa, joissa PostNord Strålfors validoi tiedostojen sisältämät tiedot, Asiakkaan on varmistettava, että se toimittaa PostNord Strålforsille asiaankuuluvat yhteystiedot ja että Asiakkaan nimetty yhteyshenkilö saa Asiakkaalle lähetetyn ilmoituksen ja toimii sen mukaisesti. PostNordia ei voida pitää vastuussa tapauksista, joissa asiakas ei ole käsitellyt tai lukenut virheitä koskevia ilmoituksia.

#### 4.6 Säilyttäminen

Asiakkaalla on velvollisuus varmistaa, että viestejä säilytetään voimassa olevan sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

#### 4.7 Yhteyshenkilö

Asiakas nimeää yhteyshenkilön, joka edistää vuorovaikutusta PostNord Strålforsin kanssa. PostNord Strålforsille on ilmoitettava viipymättä, jos yhteyshenkilö vaihtuu.

## 5 Palvelun virheet ja puutteet

PostNord Strålforsin vastuu Palvelusta alkaa, kun viesti on lähetetty palveluun ja asiakas tai

Asiakkaan Viestintäkumppani on saanut mahdollisen vastaanottovahvistuksen. PostNord Strålforsilla on oikeus, mutta ei velvollisuutta, käsitellä viestiä, vaikka asiakas olisi saanut negatiivisen vahvistuksen, jos PostNord Strålfors katsoo tämän mahdolliseksi.

PostNord Strålforsin vastuu Palvelusta päättyy, kun viesti on kerätty tai toimitettu Asiakkaalle tai Asiakkaan Viestintäkumppanille tai kun PostNord Strålfors on ilmoittanut Asiakkaalle tai Asiakkaan Viestintäkumppanille, että viestiä ei voida toimittaa.

Jos toimeksiantoa ei toteuteta sovitulla tavalla ja tämä johtuu PostNord Strålforsin aiheuttamasta virheestä tai puutteesta Palvelussa, PostNord Strålforsilla on, vastaanotettuaan ilmoituksen Asiakkaalta, oikeus oman harkintansa mukaan joko korjata ongelma tai lähettää viesti uudelleen. Asiakas on tietoinen siitä, että jos viesti lähetetään uudelleen, asiakas tai Asiakkaan Viestintäkumppani saattaa saada kaksi identtistä viestiä.

Jos PostNord Strålfors ei jostakin syystä korjaa virhettä tai puutetta tai lähetä viestiä uudelleen, Asiakkaalla on oikeus Palvelua koskevaan hinnanalennukseen, joka vastaa virheellisistä Viesteistä maksettavaa korvausta.

Jos PostNord Strålfors korjaa virheen tai puutteen tai lähettää viestin uudelleen ja viesti tämän seurauksena viivästyy, jäljempänä olevan Viivästyksen-kohdan ehdot eivät päde.

Jos asiakirja tai viesti on niin puutteellinen tai epätarkka, ettei sen toimittaminen ole PostNord Strålforsin näkemyksen mukaan mahdollista, PostNord Strålforsin on otettava yhteys Asiakkaaseen, jotta asiakas voi täydentää asiakirjaa tai viestiä tai lähettää uuden asiakirjan tai viestin. PostNord Strålforsilla on oikeus veloittaa ajasta, joka kuluu puutteellisten tai virheellisten asiakirjojen tai viestien käsittelyyn. Korvaus on maksettava kohtuullisesta ajasta tuntimäärän ja tuntihintojen tai PostNord Strålforsin palveluja koskevan voimassa olevan hintaliitteen mukaan.

PostNord Strålforsilla ei ole mitään vastuuta viivästyksistä tai virheistä edellä mainituissa tapauksissa.

PostNord Strålforsin vastuu Palvelun virheistä tai puutteista rajoittuu siihen, mitä tässä kohdassa on todettu.

Jos asiakas on ilmoittanut puutteesta ja käy ilmi, että PostNord Strålforsin vastuulla olevaa puutetta ei ole, PostNord varaa oikeuden veloittaa tietyissä tapauksissa maksun, joka perustuu PostNord Strålforsin kyseisiä palveluja koskevan voimassa olevaan hintaliitteeseen.

#### 5.1 Viivästyksen

Jos sovitusta toimitusajoista poiketaan PostNord Strålforsista johtuvista syistä (toimitusviivästys), Asiakkaalla on oikeus Palvelua koskevaan hinnanalennukseen, joka vastaa viivästyneistä viesteistä maksettavaa korvausta. Tällainen hinnanalennus maksetaan kuitenkin vain, jos viivästyksen voidaan katsoa aiheuttaneen Asiakkaalle huomattavaa haittaa. PostNord Strålforsin vastuu Palvelun viivästyksistä rajoittuu siihen, mitä tässä kohdassa on todettu.

PostNord Strålforsin vastuu Palvelusta rajoittuu muilta osin siihen, mitä on todettu PNSGTC-ehdoissa.

## 6 Laskutus ja maksuehdot

Laskutus alkaa Palvelua koskevan sopimuksen allekirjoittamisesta.

Tilaus- ja kuukausimaksut laskutetaan etukäteen. Viestikohdattaiset välilymsmaksut laskutetaan jälkikäteen.

Maksuehdot on määritelty PNSGTC-ehdoissa.

## 7 Henkilötietojen käsittely

Henkilötietojen käsittely määritellään PNSGTC-ehdoissa.

Kohdan 3.9 ”Julkaiseminen rekistereissä” mukaisesti Asiakkaan yhteystiedot voidaan tallentaa rekistereihin, jotka saatetaan julkaista. Asiakkaan vastuulla on varmistaa, että tarvittava suostumus yhteystietojen julkaisuun on saatu.

Asiakkaalla on oikeus pyytää ote julkaistavista yhteystiedoista ja ilmoittaa PostNord Strålforsin asiakastukeen, jos Asiakkaan yhteystietoja ei saa julkaista.

## 8 Palveluun liittyvien asiakirjojen, kuten Asiakasehtojen, julkaiseminen

Jäljempänä ilmoitetuilla verkkosivustoilla on julkaistu kunkin maan tekniset käsikirjat, muut palveluun liittyvät asiakirjat ja Asiakasehdot, ts. kunkin palvelun voimassa olevat Erikoisehdot ja PNSGTC. Seuraavan luettelon mukaisia julkaistuja Palveluun liittyviä asiakirjoja ja Asiakasehtoja sovelletaan Sopimuksen laadintakielellä maassa, jossa PostNord Strålfors toimittaa Palvelua. Jäljempänä ilmoitetuilla verkkosivustoilla julkaistaan myös kunkin maan asiakaspalvelun voimassa olevat yhteystiedot ja palveluajat.

Tanska: [www.stralfors.dk/vilkar](http://www.stralfors.dk/vilkar)

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

Ruotsi: [www.stralfors.se/vilkar](http://www.stralfors.se/vilkar)

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