

Mobiilimaksaminen

Erityisehdot voimassa 1.1.2024 alkaen

Tämän palvelun tarjoaa PostNord Strålfors Oy (Y-koodi: 0115061-7) ("PostNord Strålfors"). PostNord Group AB:n (reg. no. 556128-6559) muut tytäryhtiöt voidaan valtuuttaa tekemään sopimuksia PostNord Strålfors Oy:n puolesta. Asiakkaan kanssa sopimusosapuoli on kuitenkin aina PostNord Strålfors Oy.

"PostNord Strålfors" tai "Strålfors" näissä erityisehdoissa sekä hintaliitteessä ja muissa tähän palveluun liittyvissä sovitussa liitteissä tarkoittavat aina PostNord Strålfors Oy:tä.

Mobiilimaksaminen-palvelussa (jäljempänä "Palvelu") Asiakkaalle myönnetään PostNord Strålforsin toimittaman IT-infrastruktuurin käyttöoikeus, jotta Asiakas voi veloittaa Loppuasiakkaitaan ostetuista palveluista ja tuotteista laskulla, jonka voi maksaa Loppuasiakkaan mobiililaitteella tai tietokoneella.

Palvelu toimitetaan näiden Erityisehtojen ja erityisen Asiakastoimeksianon (jäljempänä "Asiakastoimeksianto") ehtojen mukaan.

Ellei näissä Erityisehdoissa ole toisin todettu tai ellei PostNord Strålforsin kanssa ole erikseen sovittu, sovelletaan PostNord Strålforsin ajoittain sovellettavia Yleisiä ehtoja (jäljempänä "PNSGTC").

Määritelmät

Sopimus: Asiakassopimus, ajoittain sovellettavat Erityisehdot ja PostNord Strålforsin Yleiset ehdot (jäljempänä "PNSGTC") sekä niiden liitteet ja muut hyväksytyt sopimusasiakirjat.

Työpäivä: Viikonpäivä, joka ei ole yleinen vapaapäivä, tai tavanomainen täysi päivä tai osapäivä maassa, jossa Palvelu toimitetaan.

Asiakas: Osapuoli, jonka kanssa PostNord Strålfors tekee tämän sopimuksen.

Asiakastoimeksianto: Sopimuksen liite, jossa määritellään PostNord Strålforsin toimeksianto ja Aikataulussa 1 esitetyt Asiakkaan sitoumukset.

Esityspalvelu: Arkisto, jossa sähköisiä laskuja säilytetään ja josta Vastaanottaja voi käyttää niitä asianmukaisilla Sovelluksillaan.

E-viestit: Sähköiset viestit tai toimeksiannot.

Maksusovellukset (Sovellukset): Maksusovellus, jolla Vastaanottaja on vuorovaikutuksessa PSP-alustalla tarjottavien toimintojen ja Tuotteiden kanssa.

Maksupalveluntarjoaja (PSP): PSP on yritys, joka toimittaa maksun käsittelyssä tarvittavan teknisen maksuratkaisun.

Maksutoimeksianto: Asiakkaan lähettämän laskun maksamisen toimeksianto, joka välitetään Vastaanottajalle mobiililaitteen Maksusovellukseen. Sovelluksesta vastaa PSP.

Tuotannon asiakirjat (Aineisto): Fyysisessä tai sähköisessä muodossa oleva Asiakkaan aineisto, joka muodostaa soveltuvan version ja perustan Palvelun toimittamiselle.

Vastaanottaja: PSP:n tai Asiakkaan tarkistama ja hyväksymä henkilö, joka ilmoitetaan PostNord Strålforsille laskujen ohjeet sisältävien datatiedostojen oikeana vastaanottajana.

PNSGTC: PostNord Strålforsin ajoittain sovellettavat Yleiset ehdot, jotka ovat saatavilla kohdan 9 mukaisesti.

Palveluiden aloitusmaksut, kuukausimaksut ja laskukohtaiset maksut on ilmoitettu PostNord Strålforsin ajoittain sovellettavassa hinnastossa.

1.1 Peruspalvelu

Asiakkaalle myönnetään palvelun eli Mobiilimaksaminen-peruspalvelun käyttöoikeus sisältäen IT-palvelun, joka mahdollistaa laskujen esittämisen ja maksamisen mobiililaitteessa sekä välittämisen Asiakastoimeksianossa määriteltäviin maksusovelluksiin.

Palvelu koostuu kuvastusta peruspalvelusta ja useista jäljempänä kuvastusta vaihtoehdoista. Asiakkaan valitsemien palveluiden sisällön yksityiskohtainen laajuus määritellään Asiakastoimeksiannossa.

Palveluiden aloitusmaksut, kuukausimaksut ja laskukohtaiset maksut on ilmoitettu PostNord Strålforsin ajoittain sovellettavassa hinnastossa.

Palveluun tällä hetkellä liitetyt PSP:t:

- Tink (Pohjoismaat)
- MobilePay (Tanska ja Suomi)
- Siirto (Suomi)
- Debit/Credit Card Payment provider (Nordic)

1.2 Laskujen luontipalvelu

PostNord Strålfors luo laskujen visualisoinnin käyttämällä hyväksytyä mallia vastaanottavien Maksusovellusten tukemissa formaateissa. Laskujen luonti tapahtuu Asiakastoimeksiannon mukaisesti.

1.3 Tuotanto

Palvelu on normaalisti toiminnassa kaksikymmentäneljä (24) tuntia vuorokaudessa seitsemänä (7) päivänä viikossa. PostNord Strålfors ei takaa Palvelun virheettömyyttä tai häiriöttömyyttä.

2 Valinnaiset palvelut

Seuraavat vaihtoehdot ovat asiakkaan saatavilla. Asiakkaan valitsemien palveluiden sisällön yksityiskohtainen laajuus määritellään Asiakastoimeksiannossa. Valinnaisien palveluiden hinnat määritellään PostNord Strålforsin ajoittain sovellettavassa hintaliitteessä.

2.1 Vaihtoehdot – Tiedostojen vastaanottaminen

Seuraavassa esitetään Tiedostojen vastaanottamisen eri perusvaihtoehdot. Hyväksytyt Tiedostojen vastaanottaminen on määritetty Asiakastoimeksiannossa.

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

Asiakkaalle annetaan FTP- tai SFTP-osoite, jota voidaan käyttää tietoyhteyksien kanssa Tuotannon asiakirjojen lähettämiseksi Asiakkaan ja PostNord Strålforsin välillä. SFTP-tiedonsiirto on kryptattu. PostNord Strålforsin vastuu lähetetystä tiedostosta alkaa tiedoston saapuessa PostNord Strålforsin palvelimelle.

2.1.2 Virtual Private Network (VPN)

Asiakkaalle annetaan VPN-tietoyhteys, jonka avulla Asiakkaan ja PostNord Strålforsin välillä voidaan lähettää Tuotannon asiakirjoja. Tiedonsiirto VPN:llä voi tapahtua joko salattuna tai salaamattomana. PostNord Strålforsin vastuu lähetetystä tiedostosta alkaa tiedoston saapuessa PostNord Strålforsin palvelimelle.

2.1.3 Kiinteä linkki

Asiakas pääsee kiinteän linkin kautta datayhteyteen, jota voidaan käyttää Tuotantodokumentoinnin lähettämiseen Asiakkaan ja PostNord Strålforsin välillä. PostNord Strålforsin vastuu rajoittuu kiinteään linkkiin, joka on PostNord Strålforsin hallinnassa. Tiedonsiirto kiinteässä linkissä voi olla joko salattua tai salaamatonta. PostNord Strålfors on vastuussa siirretystä tiedostosta, kun tiedosto saapuu PostNord Strålforsin palvelimelle.

2.1.4 Application Protocol Interface (API)

Asiakas saa pääsyn API-rajapintaan, jota voidaan käyttää Tuotannon asiakirjojen lähettämiseen asiakkaan ja Strålforsin välillä. PostNord Strålforsin vastuu lähetetystä tiedostosta alkaa tiedoston saapuessa PostNord Strålforsin palvelimelle ja kun kiittäminen vastaanottamisesta on lähetetty.

2.2 Asiakaspalvelut

2.2.1 Asiakastuki

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 9 ilmoitettuina aikoina.

PostNord Strålforsilla on aina oikeus veloittaa ajasta, jonka se käyttää tukeen edellä määritettyjen aikojen ulkopuolella tai erityisen Asiakkaan hyväksymän toiminnan tai toimenpiteen suorittamiseen. Niissä tapauksissa korvaus maksetaan todellisesta käytetystä ajasta PostNord Strålforsin ajoittain sovellettavan hinnaston mukaan.

2.2.2 Laajennettu asiakastuki

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 määräraajat
- Asiakkaan tietovirtojen tekninen valvonta

Sopimus laajennetusta tuesta ja sen laajuus on määritelty Asiakastoimeksiannossa. Asiakkaalta veloitetaan pidennetystä tuesta Strålforsin kulloinkin voimassa olevan hintaliitteen mukainen maksu.

2.3 Professional Services

Kuvatuista Professional Services -palveluista, jotka toimitetaan palvelun käyttöönoton ja muutosten yhteydessä, veloitetaan tuntiperusteisesti ajoittain sovellettavan PostNord Strålforsin hinnaston mukaan.

2.3.1 Liiketoimintakonsultit

Liiketoimintakonsultit tuottavat esiselvityksiä, tutkimusten systematisointia ja analyysejä Asiakkaan tietovirrasta. Palvelu sisältää myös ehdotettujen asiakasratkaisujen dokumentointia ja esiselvityksiä.

2.3.2 Projektinhallinta

Projektinhallinta sisältää projektipäällikön, sekä projektin hallinnan ja ohjauksen.

2.3.3 Tekniset konsultit

Tekniset konsultit suorittavat kehitys- ja integrointipalveluita.

Kehitys sisältää palveluita, jotka suoritetaan sen vuoksi, että Toimeksianto poikkeaa tavanomaisesta määrittämisestä. Palvelu sisältää tiedostomuotoihin, integrointiin, toiminnallisuuteen ja aseteluun liittyvän työn.

Integrointi sisältää toimeksiannon lopettamiseen liittyvät palvelut palvelutason erittelyn mukaisesti.

2.3.4 Koulutus

PostNord Strålfors järjestää koulutusta Asiakkaan kanssa ja Asiakastoimeksiannossa sovitulla tavalla.

2.4 Hylättyjen viestien käsitteleminen

Jos laskua ei voida toimittaa sähköisesti Vastaanottajan valitsemiin vastaanottaviin liittymiin, PostNord Strålfors voi lähettää laskun Vastaanottajalle fyysisenä postina. Vaihtoehtoisesti PostNord Strålfors voi palauttaa hylätyt viestit sähköisesti Asiakkaalle. Fyysisenä postina lähetettävät asiakirjat tulostetaan mustalla musteella valkoiselle paperille ilman liitteitä, joita saattaa olla Tuotannollisessa pohjassa, ja laitetaan kirjekuoriin PostNord Strålforsin standardien mukaan.

3 PostNord Strålforsin velvollisuudet

PostNord Strålfors toimittaa Palvelun Asiakastoimeksiannossa yksityiskohtaisesti kuvatulla tavalla näiden Erityisehtojen ja PostNord Strålforsin Yleisten ehtojen (PNSGTC) mukaan).

Viestien ja maksutoimeksiantojen välittäminen

PostNord Strålfors ilmoittaa, mitä teknisiä vaatimuksia Asiakkaan viestien ja maksutoimeksiantojen välitykseen sovelletaan. Vaatimukset määritellään Asiakastoimeksiannossa.

Yhteyden ennakkoehdot

PostNord Strålfors luo yhteyden Asiakkaaseen teknisissä ennakkoehtoissa ja Asiakastoimeksiannon vaatimuksissa määritetyllä tavalla. Palvelu sijoitetaan tuotantoon, kun molemmat osapuolet täyttävät tekniset ennakkoehdot, kun Asiakastoimeksiannossa sovitut testit on suoritettu oikein ja kun aineellisia vikoja ei ole.

Jos PostNord Strålfors havaitsee, että Asiakas ei 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 kuluu Asiakkaan yhteyden parissa työskentelyyn tai Asiakkaasta aiheutuviin viiveisiin, esimerkiksi toimitusten myöhästymiseen, tai siihen, että PostNord Strålfors suorittaa muun toiminnan tai toimenpiteen Asiakkaan kanssa tehdyn erillisen sopimuksen mukaan. Jos Asiakas haluaa tehdä muutoksia, joiden vuoksi yhteys tai sen osa on tehtävä uudelleen, PostNord Strålforsilla on oikeus korvaukseen PostNord Strålforsin ajoittain sovellettaman tuntiveloituksen mukaisesti. Osapuolten on hyväksyttävä muutokset kirjallisesti Asiakastoimeksiannossa.

3.1 Toimitusaika

Toimitusaika Palvelun käyttöönottoon tuotannossa on määritelty Asiakastoimeksiannossa.

4 Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan on suoritettava näissä Erityisehdoissa määritetyt velvollisuudet sekä muut tämän asiakirjan ulkopuoliset sitoumukset, joita Asiakkaalta voidaan vaatia ja jotka on määritetty esimerkiksi Asiakastoimeksiannossa tai PNSGTC:ssä.

Asiakas saa käyttää Palvelua vain niihin tarkoituksiin ja siinä määritetyssä laajuudessa, mitä on sovittu Sopimuksessa ja Palvelun erityisehdoissa. Asiakkaalla tulee olla allekirjoitettu sopimus PSP:n kanssa saadakseen käyttöoikeuden palveluun, mikäli sellainen vaaditaan palvelun tarjoajan taholta. Allekirjoitetut sopimukset tulee dokumentoida Asiakastoimeksiannossa.

Asiakas vastaa Vastaanottajalle lähetetyn sähköisen laskun tai maksutoimeksiannon sisällöstä. Vastaanottaja on velvollinen huomioimaan sisällön maksupalvelun tarjoajan sopimuksen ehtojen mukaisesti, kuten fyysisen postin tapauksessa.

Asiakas sitoutuu olemaan käyttämättä Palvelua sellaisin tavoin, että PostNord Strålforsille tai muille aiheutuu haittaa tai vahinkoa. Asiakas sitoutuu olemaan pitämättä PostNord Strålforsia vastuullisena kaikilta kustannuksiltaan ja kaikilta muilta vahingoilta, koska Asiakas on käyttänyt Palvelua Sopimuksen, Erikoisehtojen ja PNSGTC:n vastaisesti.

Kaikki Asiakkaan PostNord Strålforsille toimittamat ja tallennetut materiaalit, tiedot, tekstit, kuvat jne., jotka varastoidaan PostNord Strålforsilla tai missä tahansa palvelussa, on määritelty kohdassa Aineisto PNSGTC ja PNSGTC:n materiaaliehtojen mukaisesti.

4.1 Vastaanottajalle tulevan digitaalisen viestinnän valinta

Jos Asiakas käyttää mahdollisuutta tarjota sähköiseen viestintäkanavaan liittymistä, Asiakas sitoutuu ilmoittamaan Vastaanottajalle, kuinka tietoja käsitellään. Asiakas on vastuussa kerättyjen tietojen käyttämisestä vain maksutoimeksiantoihin liittyvään viestintään. Asiakas hallitsee ja on myös vastuussa Vastaanottajan mahdollisuudesta irtisanoutua tulevista sähköisistä viestintätavoista.

4.2 Valtuutus

Asiakas sitoutuu ylläpitämään ja soveltamaan menettelyitä käsittelyvaltuutuksille, jotka on myönnetty käytön estämiseksi luvattomilta henkilöiltä.

4.3 Liittäminen ja yhteydet

Kaikki Palvelun käynnistämistestit suoritetaan ennen tuotannon aloittamista. Asiakas varmistaa, että kaikki Asiakastoimeksiannon mukaiset vaadittavat ohjelmat ja yhteydet on asennettu ja testattu tuotantoon otettaessa ja että Asiakkaan työntekijöillä on tarvittava ammattitaito ja että he ovat paikalla ja PostNord Strålforsin käytettävissä Palvelun liittämiseen.

Asiakas voi aloittaa Palvelun käytön vasta, kun PostNord Strålfors on vastaanottanut täydellisen, allekirjoitetun Sopimuksen ja sovitut testit on suoritettu hyväksytysti.

Jos Asiakas ei täytä palvelun tuottamisen aloitus suunnitelmaan liittyviä velvollisuuksiaan, PostNord Strålforsilla on oikeus tuntiperusteiseen korvaukseen käyttämättään kohtuullisesta ajasta PostNord Strålforsin ajoittain sovellettaman hintaliitteen mukaisesti.

4.4 Muutokset

Asiakkaalla on oikeus vaatia muutoksia Asiakastoimeksiantoon siinä määrin kuin muutokset koskevat käytettävissä olevia vaihtoehtoja tai Palvelun muutoksia. Osapuolet sopivat muutoksista kirjallisesti ja, jos osapuolet niin vaativat tai muutoksen laajuus niin edellyttää, tekevät uuden Asiakastoimeksiannon.

PostNord Strålfors vahvistaa muutoksen ottamalla sen käyttöön ja tiedottamalla muutoksesta Asiakkaalle. PostNord Strålforsin veloittaa muutoksesta Asiakasta PostNord Strålforsin ajoittain sovellettaman hintaliitteen mukaisesti.

Jos Asiakas haluaa muuttaa Palvelu-yhteyttään, asiasta on ilmoitettava PostNord Strålforsille riittävän hyvissä ajoin ennen muutoksen voimaantuloa, jotta PostNord

Strålfors pystyy tekemään tarvittavat toimenpiteet siinä tapauksessa, että PostNord Strålfors hyväksyy muutoksen. Asiakas hyvittää tästä aiheutuvat PostNord Strålforsin kustannukset ja suorittaa PostNord Strålforsin ajoittain soveltaman hintaliitteen mukaiset veloitukset ja maksut.

PostNord Strålfors pidättää oikeuden tehdä muutoksia toimintatapoihin, teknisiin erittelyihin, järjestelmiin, työaikaan, rakenteisiin jne. ilmoitettuaan Asiakkaalle sellaisista muutoksista. Jos muutos PostNord Strålforsin arvion mukaan vaikuttaa Asiakkaaseen, PostNord Strålforsin on ilmoitettava muutoksesta Asiakkaalle ennen muutoksen käyttöönottoa. Asiakkaalle on annettava riittävästi aikaa reagoida muutokseen ottaen huomioon muutoksen luonne.

4.5 Tuotannon asiakirjat

Asiakas toimittaa Tuotannon asiakirjat siten kuin Asiakastoimeksiannossa on sovittu ja muiden PostNord Strålforsin toimittamien asiakirjojen mukaisesti. Asiakas on vastuussa Tuotannon asiakirjojen toimittamisesta ajallaan ja siitä, että asiakirjat ovat täydelliset ja tarkat. Asiakkaan vastuulla on myös varmistaa, että PostNord Strålfors saa Tuotannon asiakirjat.

Asiakas varmistaa, että Tuotannon asiakirjat eivät millään tavalla riko soveltuvia lakeja, kansallista lainsäädäntöä tai viranomaisten määräyksiä tai sisällä dataa, joka voi vahingoittaa PostNord Strålforsin laitteistoa tai ohjelmistoa tai aiheuttaa PostNord Strålforsille menetyksen jollain muulla tavalla.

PostNord Strålforsilla ei ole minkäänlaista korvausvelvollisuutta viiveistä tai virheistä, jotka saattavat aiheutua siitä, että Asiakas ei pysty täyttämään edellä mainittua vaatimusta tai siitä, että Asiakas on muutoin toimittanut Tuotannon asiakirjat virheellisellä tavalla tai myöhässä.

Jos Tuotannon asiakirjat ovat niin puutteelliset tai virheelliset, että PostNord Strålfors katsoo tuotannon olevan mahdotonta, PostNord Strålforsin on otettava yhteyttä Asiakkaaseen ja annettava Asiakkaalle mahdollisuus täydentää Tuotannon asiakirjoja tai lähettää uudet Tuotannon asiakirjat. Asiakas korvaa PostNord Strålforsille ajanmenetyksen, joka aiheutuu puutteellisista, virheellisistä tai myöhässä toimitetuista asiakirjoista PostNord Strålforsin ajoittain soveltaman hintaliitteen mukaisella tuntiveloituksella. Asiakas on velvollinen täyttämään kaikki tällä hetkellä sovellettavat mobiilimaksamisen ja markkinointiviestinnän vaatimukset ja määräykset maassa, jossa palvelua käytetään. Asiakas on vastuussa soveltuviin vaatimusten ja määräysten aktiivisesta seurannasta ja pysymisestä ajan tasalla niissä tapahtuvista muutoksista.

4.6 Maksutoimeksiannon tiedot tuotantodokumentaatioissa

Maksutoimeksiantojen käsittelyn edellytyksenä on, että Strålfors vastaanottaa kaikki PSP:n edellyttämät tiedot Tuotantoasiakirjoissa.

4.7 Asiakastoimeksianto

Sopimuksen kattamat toimeksiannot määritetään erillisessä Asiakastoimeksiannossa, joka liitetään Sopimukseen. Jos Asiakas haluaa Sopimuskauden aikana lisätä uusia Asiakastoimeksiantoja, mikä aiheuttaisi muutoksia, joilla PostNord Strålforsin arvion mukaan on vaikutusta sovittuihin hintoihin ja Sopimuksen ehtoihin, tarkistuksia on tehtävä kirjallisella täydentävällä sopimuksella.

4.8 Maksupalvelut

Asiakas sitoutuu käyttämään PostNord Strålforsin palveluihin integroitua PSP:ia Asiakastoimeksiannossa määriteltyllä tavalla.

PostNord Strålforsin vastuu päättyy siihen, kun laskut toimitetaan vastaanottavalle PSP:lle. Sen jälkeen kaikki maksuprosessiin liittyvät asiat ovat Asiakkaan ja PSP:n vastuulla.

Asiakas varmistaa, että lasku ei muodosta Vastaanottajalle ehdotonta maksuvelvoitetta.

Asiakas mahdollistaa laskujen jakelun PSP:lle ja saattaa joutua tekemään suoria sopimuksia PSP:n kanssa Palvelun käyttämiseksi ja sopimussääntöjen ja PSP:n määrittämien ohjeistusten noudattamiseksi.

Seuraavat PSP:t edellyttävät erillistä sopimusta Asiakkaan kanssa:

- MobilePay/Vipps (Tanska/Suomi/Norja)
- Siirto (Suomi)
- Debit/Credit Card Payment provider

Tililtä tilille -maksuissa (Tink) asiakkaalla tulee olla sopimus pankkinsa kanssa pankkimaksamisesta.

4.9 PSP:n ehtojen ja DPA:n hyväksyminen

Täyttääkseen palveluun yhdistettynä lähettäjän henkilötiedoille asetetut vaatimukset EU:n tietosuojalain (GDPR) mukaiselle rekisterinpitäjälle, tulee Asiakkaan hyväksyä PSP:n toimittamat ehdot ja henkilötietosopimus (DPA). Nämä sopimukset on mukautettu vastaavan PSP:n tarjoamaan palveluun.

Asiakkaan on hyväksyttävä nämä ehdot ennen kuin Strålfors voi alkaa välittää maksutoimeksiantoja.

4.10 Reklamaatiot Vastaanottajalta

Vastaanottajan reklamointi Palvelussa maksetusta laskusta tai muusta syystä, palautuksesta, vahingoista tai muusta rahallista suorituksesta, joka liittyy ostettuun tuotteeseen tai palveluun, on yksinomaan Asiakkaan vastuulla. PostNord Strålfors ei ole millään tavalla vastuussa Vastaanottajalta saadun reklamaation käsittelystä.

Asiakas sitoutuu suojaamaan PostNord Strålforsia kaikilta Vastaanottajilta tulevilta reklamaatioilta, jotka koskevat takaisinmaksua, vahinkoja tai muita vaatimuksia.

4.11 Yhteyshenkilö

Asiakas nimeää yhteyshenkilön PostNord Strålforsin kanssa tapahtuvaan asiointiin. Asiakkaan on ilmoitettava PostNord Strålforsille heti, jos yhteyshenkilö vaihdetaan.

5 Seisokki

PostNord Strålforsilla on oikeus sammuttaa tuotantojärjestelmänsä huoltoja ja päivitystä varten. Huollot ja päivitykset ajoitetaan suurimmassa mahdollisessa laajuudessa ajankohtiin, jotka eivät vaikuta Palvelun suorituskykyyn. Asiakkaalle ilmoitetaan suunnitellusta seisokista etukäteen, mikäli mahdollista.

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 ole korvausvastuussa sellaisten seisokkien aikana ilmenevistä virheistä vai viiveistä.

Tuotantoprosessin häiriöiden välttämiseksi PostNord Strålforsin on varmistettava, että käytössä on varmuuskopiointimenettelyitä.

Siinä määrin kuin Asiakkaan Palvelun käyttö aiheuttaa teknisiä tai muita ongelmia PostNord Strålforsille tai toiselle asiakkaalle, PostNord Strålfors pidättää oikeuden rajoittaa Palvelun käyttöä tai lopettaa Palvelun välittömästi.

6 Maksuehdot

Palveluyhteydestä laskutetaan vaiheittain kunkin vaiheen päättyessä siten kuin Asiakastoimeksiannossa ja sovitussa maksusuunnitelmassa tarkemmin on sovittu. Kuukausimaksut laskutetaan takautuvasti.

7 Korvausvelvollisuus

PNSGTC sisältää soveltuvat korvausvelvollisuuteen liittyvät ehdot.

PostNord Strålforsin korvausvelvollisuus rajoittuu niiden tilausten uuteen tuottamiseen, jotka ovat tarpeen sopimuksen mukaisen tuloksen saavuttamiseksi. PostNord Strålfors ei ole korvausvastuussa Asiakkaan tai kolmannen osapuolen menetyksistä edellyttäen, että menetystä ei ole aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella.

Jos Asiakas vaatii uutta tuotantoa tai sellaisen virheen tutkimista, jonka Asiakas epäilee johtuvan PostNord Strålforsista, mutta joka osoittautuu Asiakkaasta johtuvaksi, tai jos virhettä ei ole lainkaan, PostNord Strålfors on oikeutettu korvaukseen lisätoimenpiteistä PostNord Strålforsin ajoittain soveltaman hintaliitteen mukaan.

Asiakas on tietoinen siitä, että kaikki laskut eivät välttämättä saavu vastaanottajalle ja että PostNord Strålfors ei voi taata häiriötöntä toimintaa. Kaikki Palvelun käyttöön liittyvät riskit ovat Asiakkaan vastuulla.

PostNord Strålfors ei ole vastuussa virheistä, sopimusrikkomuksista, viiveistä tai vahingoista, jotka aiheutuvat käytön ongelmista, viiveistä, keskeytyksistä tai muista teknisistä olosuhteista, joiden vuoksi PostNord Strålforsin toimitus tai Asiakkaan Palvelun käyttö on mahdotonta tai vaikeaa.

7.1 Virheet ja puutteet sähköisessä viestinnässä

7.1.1 Oikeus hyvitykseen ja korvaukseen

Jos toimeksianto ei suoriteta Asiakastoimeksiannon mukaisesti ja tämä johtuu virheistä Strålforsin tarjoamissa palveluissa, Strålforsilla on oikeus Asiakkaan huomautuksesta ja omasta valinnastaan joko korjata virhe tai lähettää Tuotannon asiakirjat uudelleen. Asiakas on tietoinen siitä, että asiakirjojen uudelleenlähettäminen voi johtaa siihen, että Vastaanottajat saavat kaksi (2) identtistä asiakirjaa. Jos Strålfors korjaa virheet tai lähettää asiakirjan uudelleen ja tämä johtaa asiakirjan viivästymiseen, alla olevan viivekohdan määräyksiä ei sovelleta.

Mikäli Asiakas vaatii uusintatuotantoa tai virheen tutkintaa, jonka Asiakas epäilee johtuvan Strålforsista, mutta joka osoittautuu Asiakkaasta johtuvaksi tai jos virhettä ei ole ollenkaan, Strålforsilla on oikeus saada korvaus lisätoimenpiteistä tämän sopimuksen ja ajoittain voimassa olevan Strålforsin hintaliitteen mukaisesti.

Asiakas on velvollinen esittämään korvausvaatimuksen Strålforsille viimeistään viidentoista (15) päivän kuluessa siitä, kun virhe tai puute on havaittu tai se olisi pitänyt havaita. Jos Asiakas laiminlyö tämän, Asiakas menettää oikeuden korvausvaatimukseen.

7.1.2 Viive

Mikäli Strålforsille sattuu poikkeamia erikseen sovitusta toimitusajasta (Toimitusviive), Asiakkaalla on oikeus hinnan vähennykseen, joka koskee kyseistä Palvelua, ja joka vastaa Asiakkaan myöhästyneistä asiakirjoista maksamaa hintaa. Hinnan vähennys kuitenkin maksetaan vain, jos viivästyksen katsotaan aiheuttavan Asiakkaalle merkittävää haittaa ja mikäli asiakas ei ole jo saanut yllä olevan kohdan 7.1.1 mukaista korvausta.

8 Ennenaikainen purkaminen

PostNord Strålforsilla on oikeus purkaa Sopimus välittömästi, jos jokin kolmannen osapuolen palveluntoimittajan kanssa tehty sopimus päättyy tai jos muu sopimus päättyy sellaisen toimittajan/kumppanin kanssa, jota on käytetty toimittamaan Palvelua Asiakkaalle. Oikeus irtisanoa Sopimus välittömästi tulee voimaan vain, jos Strålfors on pyrkinyt kohtuullisin toimenpitein varmistamaan Palvelun jatkumisen.

9 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.

Denmark: www.stralfors.dk/vilkaar

Finland: www.stralfors.fi/ehdot

Norway: www.stralfors.no/vilkar

Sweden: www.stralfors.se/villkor