

Print & Enclosing

Erityiset Ehdot Voimassa 1.5.2016 alkaen

Print & Enclosing – palvelulla tarkoitetaan Asiakkaan elektronisessa muodossa toimittamasta Datasta muodostettavien fyysisten lähetysten ja painotuotteiden tuottamista sekä tiettyjä täydentäviä palveluita, kuten jäljempänä on tarkemmin kuvattu ("Valinnaiset palvelut" sekä "Lisäpalvelut").

Palvelujen tarjoamisessa noudatetaan näitä Erityisiä Ehtoja sekä Asiakastoimeksiantoa ("Asiakastoimeksianto").

Mikäli näissä Erityisissä Ehdossa tai sopimuksessa PostNord Strålforsin kanssa ei muuta mainita, sovelletaan tarjottaviin palveluihin PostNord Strålforsin kulloinkin voimassaolevia yleisiä sopimusehtoja (SYS).

Määritelmät

Asiakastoimeksianto: Sopimuksen liite, jossa määritellään PostNord Strålforsin toimeksianto sekä täsmennetään Asiakkaan tehtävät.

Data: Asiakkaan PostNord Strålforsille toimittamat sähköiset tiedostot, jotka muodostavat tuotantoaineiston PostNord Strålforsin Palvelun tuottamiselle/toimittamiselle.

Instructions File Preparation: PostNord Strålforsin laatima asiakirja, joka sisältää väritulos- teita koskevia ohjeita Asiakkaalle, ja jota PostNord Strålfors voi yksipuolisesti päivittää tai muuttaa. Kulloinkin voimassa oleva versio Instructions File Preparation – asiakirjasta on saatavissa kappaleen 9 mukaisesti.

Instructions Inserts: PostNord Strålforsin laatima asiakirja, joka sisältää liitteiden tuotantoa koskevia ohjeita Asiakkaalle, ja jota PostNord Strålfors voi yksipuolisesti päivittää tai muuttaa. Kulloinkin voimassa oleva versio Instructions Inserts (liitteet) – asiakirjasta on saatavissa kohdan 9 mukaisesti.

Sopimus: Sopimus, jossa viitataan näihin kulloinkin voimassa oleviin Erityisiin Ehtoihin, PostNord Strålforsin Yleisiin Sopimusehtoihin (SYS) sekä sen liitteet ja muut sopimusasiakirjat.

SYS: Kulloinkin voimassaolevat PostNord Strålforsin yleiset sopimusehdot, jotka ovat saatavilla osoitteesta, joka on määritelty kappaleessa 9.

Tuotantosuunnitelma: Asiakkaan PostNord Strålforsille toimittama suunnitelma toimeksiantoina, joita PostNord Strålfors tulee suorittamaan Asiakkaalle Sopimusten mukaisesti.

Työpäivä: Arkipäivä (joka ei ole arkipyhä), paitsi sellainen päivä, joka on sen maan, jossa Palveluita tarjotaan, vakiintuneen käytännön mukaan kokonaan tai osittain vapaapäivä.

1 Palveluiden sisältö

Palvelut koostuvat peruspalvelusta, joka on kuvattu jäljempänä sekä mahdollisista valinnaisista

palveluista. Kuvaus Palveluiden tarkemmasta sisällöstä löytyy Asiakastoimeksiannosta.

1.1 Peruspalvelu

PostNord Strålfors vastaanottaa tiedostot sekä suorittaa tulostuksen ja kuorittamisen sekä välittää kirjeet jakelijalle.. Asiakkaalla on mahdollisuus valita tulostustapa (mustavalkoinen, väri, simplex, duplex), vaihtoehtoiset paperiominaisuudet, kirjekuori, ja liitteet sekä monet valinnaiset tiedonhallintapalvelut.

Peruspalvelu tulostetaan standardimateriaalille, 80-90g/m² paperille ja C5-standardikuorille, joissa on yksi iso ikkuna. Muiden valinnaisten palvelujen hinnat ilmenevät PostNord Strålforsin kulloinkin voimassa olevasta hintaliitteestä.

1.1.1 SRM (Strålfors Reliable Mailing)

"SRM:llä" tarkoitetaan toimintoa, joka kasvattaa kuorituksen luotettavuutta. Toiminto sisältää sen, että kukin erikseen tulostettu ja kuoritettu lähetyksen tarkistetaan optisesti tietokannassa olevan Asiakkaan alkuperäisen lähetyksen tietoja vastaan, jotta virheelliset lähetykset voidaan poistaa ja tulostaa uudelleen.

2 Valinnaiset palvelut

Asiakas voi valintansa mukaan liittyä yhteen tai useampaan valinnaisista palveluista. Alla on lueteltu osa mahdollisista valinnaisista palveluista. Tilatut valinnaiset palvelut ilmenevät Asiakastoimeksiannosta. Valinnaisten palveluiden hinnat ilmenevät PostNord Strålforsin kulloinkin voimassa olevasta hintaliitteestä.

2.1 Personointi ja myyntiviestit

"Personoinnilla ja myyntiviesteillä" tarkoitetaan sitä, että Asiakkaan liittyessä Palveluun luodaan sääntöjä, jotka voivat ohjata tekstien, otsikoiden, kuvien, kieliversioiden ja liitteiden valintaa. Nämä säännöt perustuvat Asiakkaalta saapuviin tietoihin tai ennalta määrättyihin sääntöihin.

2.2 Sähköinen (tai muu) tiedoksianto

"Sähköisellä tai muulla tiedoksiannolla" tarkoitetaan PostNord Strålforsin asiakkaan puolesta ja tämän toimeksiannosta toimittamaa tiedoksiantoa lähetyksestä jakelijan ehtojen ja SYS:n mukaisesti. Asiakkaan valitsema jakelija ja edellä mainitut jakelijan ehdot ilmenevät Asiakastoimeksiannosta.

2.3 Track & Trace

Valinnaisena palveluna Asiakas voi saada Track & Trace-toiminnon, joka mahdollistaa PostNord Strålforsin tuottamien We Mail-lähetysten tuotantoprosessin seuraamisen sähköisen käyttöliittymän kautta.

2.3.1 Web-seuranta

Selainpohjainen seurantajärjestelmä, josta voi seurata tuotantoa.

2.3.2 Web Services-seuranta

Web Services-seuranta antaa Asiakkaalle mahdollisuuden seurata tuotantotilannetta PostNord Strålforsin Web Services-rajapinnan kautta tiettyissä tuotantovaiheissa tilanneraporttien avulla.

2.4 Tuplatiedostojen tarkistus

Tuplatiedostojen lähettäminen voidaan havaita Tuplatiedostojen tarkistus -palvelun avulla. Palvelu käyttää tuplatiedostojen tunnistamiseen algoritmia, joka lasketaan kullekin aineistolle erikseen aineiston sisällön perusteella. Palvelun havaitessa, että sama aineisto vastaanotetaan PostNord Strålforsiin toistamiseen, tiedoston käsittely pysähtyy virheeseen ja PostNord Strålforsin asiakaspalvelu ilmoittaa virheestä Asiakkaalle.

2.5 Vastaanottokuittaukset

Tiedoston vastaanottokuittaus lähetetään sähköpostitse asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen. Vastaanottokuittauksesta näkyy vastaanotetun tiedoston nimi, vastaanottoaika ja tiedostokoko.

2.6 NetPosti

Asiakas voi halutessaan lähettää kirjeensä sähköisessä muodossa Posti Oyj:n ylläpitämän NetPosti-järjestelmän kautta.

2.7 Sähköposti

Asiakas voi halutessaan lähettää kirjeensä sähköpostina. Kirje toimitetaan Asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen pdf-liitteenä.

3 Lisäpalvelut

Erillisen kirjallisen sopimuksen perusteella Asiakas voi liittää tiettyjä lisäpalveluita Palveluun. Lisäpalvelujen hinnat ja muut ehdot ilmenevät PostNord Strålforsin kulloinkin voimassa olevasta hintaliitteestä ja yksittäisen palvelun kulloinkin voimassa olevista Erityisistä Ehdosta, jotka ovat saatavilla kohdan 9 mukaisesti.

4 PostNord Strålforsin velvollisuudet

PostNord Strålfors tuottaa Asiakastoimeksiannosta tarkemmin ilmeneviä Palveluita näiden Erityisten Ehtojen ja SYS:n mukaisesti.

4.1 Asiakkaan PostNord Strålforsille toimittama data

Sopimuksen päätyttyä tai kun Palvelu on saatettu loppuun Sopimuksen mukaisesti, PostNord Strålfors palauttaa tai tuhoaa Datan Asiakkaan pyynnöstä.

4.2 Tietoliikenne/ asiakkuuden perustaminen

PostNord Strålfors liittää Asiakkaan Palveluihin Asiakastoimeksiannosta ja sen mahdollisista liitteistä ilmenevällä tavalla.

Mikäli Asiakas ei ole toimittanut sellaisia tietoja tai suorittanut sellaisia toimenpiteitä, jotka PostNord Strålforsin näkemyksen mukaan ovat tarpeellisia

Palveluihin liittymistä varten, on PostNord Strålforsilla oikeus lykätä palvelun avaamista kunnes tarpeelliset tiedot on annettu tai toimenpiteet suoritettu.

PostNord Strålforsilla on oikeus periä erityinen korvaus Asiakkaan liittymiseen käytetystä kohdullisesta ajasta sekä Asiakkaasta johtuvasta viivästyksestä, kuten esimerkiksi myöhäinen toimitus, tai muusta toimesta tai toimenpiteestä, jonka PostNord Strålfors suorittaa Asiakkaan kanssa solmitun erityisen sopimuksen mukaan tai tämän pyynnöstä. Korvaus peritään tuntiperusteisesti PostNord Strålforsin kulloinkin voimassa olevan hintaliitteen tuntitaksan mukaan.

Mikäli Asiakas haluaa suorittaa muutoksia, joista seuraa että liittyminen täytyy uusia kokonaan tai osittain, on PostNord Strålforsilla oikeus korvaukseen PostNord Strålforsin kulloinkin käyttämän tuntihiinnoittelun mukaisesti. Muutoksista tulee sopia kirjallisesti Asiakastoimeksiannon osapuolten kesken.

4.3 Toimitusaika

Mikäli Data saapuu Asiakastoimeksiannossa määriteltyn vastanotto toimintoon viimeistään kello 24.00 mennessä (tai Asiakastoimeksiannossa määriteltyn aikaan mennessä) Työpäivänä, tapahtuu toimitus normaalisti 1-5 Työpäivässä (tai Asiakastoimeksiannossa määritellyssä ajassa). Toimitusaika luvataan 98%:sesti.

Toimituksen ajankohta voi viivästyä, mikäli Datan toimittaminen tapahtuu

- (i) normaalin toimitusajan jälkeen yllä kuvatun mukaisesti, tai
- (ii) Asiakastoimeksiannossa sovitun toimitusajan jälkeen, tai
- (iii) erikseen sovitun myöhemmän toimitusajan jälkeen.

Datan toimituksen myöhästyttyä yllä olevien kohtien (i)-(iii) mukaisesti on PostNord Strålforsilla oikeus veloittaa erityinen korvaus käytetystä ylimääräisestä ajasta PostNord Strålforsin kulloinkin voimassa olevan hintaliitteen "Muut hinnat" kohdan mukaan.

5 Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan tulee täyttää näistä Erityisistä Ehdosta ilmenevät velvollisuutensa sekä muut Asiakkaan vastuulle kuuluvat velvollisuudet, jotka ilmenevät esimerkiksi Asiakastoimeksiannosta tai SYS:stä.

5.1 Tuotantosuunnitelma

Asiakas toimittaa volyymitiedot muun muassa PostNord Strålforsin tuotannosuunnittelulle niin sanotussa tuotantoarviossa. Volyymimuutokset vaikuttavat hintoihin toistaiseksi voimassaolevan sopimuskauden aikana PostNord Strålforsin kulloinkin voimassa olevasta hintaliitteestä ilmenevällä tavalla.

Asiakas toimittaa PostNord Strålforsille Asiakastoimeksiantokohtaisen Tuotantosuunnitelman seuraavan taulukon mukaisesti:

	Viimeinen sisäänjättöpäivä	Voimassaoloaika
Vuosittainen Tuotantosuunnitelma	1. joulukuuta	Seuraava kalenterivuosi ja mikäli aikaisempaa Tuotantosuunnitelmaa ei ole saatavissa, vuoden vaihteeseen asti.
Päivitetty / muutettu Tuotantosuunnitelma tai uuden toimeksiannon Tuotantosuunnitelma	Viimeistään kymmenen (10) Työpäivää ennen tuotannon aloittamista.	Vuodenvaihteeseen tai kunnes uusi Tuotantosuunnitelma toimitetaan.

Tuotantosuunnitelman tulee sisältää jokaisen toimeksiannon osalta muun muassa tuotantopäivä sekä kirjeiden, sivujen ja liitteiden lukumäärä.

Tuotantosuunnitelma laaditaan näiden Erityisten Ehtojen, Asiakastoimeksiannon ja osapuolten sopimuksen sekä PostNord Strålforsin ohjeiden mukaisesti. Asiakas on velvollinen toimittamaan PostNord Strålforsille päivitetyn Tuotantosuunnitelman tuotannonmuutosten yhteydessä. Tuotantosuunnitelman puutteet, sen puuttuminen tai muutettu Tuotantosuunnitelma saattavat aiheuttaa sen, että PostNord Strålfors ei pysty täyttämään Asiakastoimeksiannon mukaisia velvoitteita, kuten esimerkiksi tuotannon suorittamista ylipäätään tai toimitusta oikea-aikaisesti tai sovitujen ehtojen mukaisesti.

5.1.1 Poikkeamat tuotantosuunnitelmasta PostNord Strålforsille jätettävän Datan poikkeamat Tuotantosuunnitelmasta sekä sisäänjättöpäivän muutokset tulee ilmoittaa PostNord Strålforsille viimeistään kymmenen Työpäivää ennen varsinaista jättöpäivää. Mikäli ilmoitusta ei tehdä oikea-aikaisesti, saattaa siitä seurata viivästyksiä. Ilmoitukset Tuotantosuunnitelman muutoksista tehdään sovitulle PostNord Strålforsin yhteyshenkilölle.

5.2 Data

Asiakas toimittaa Datan Asiakastoimeksiannon ehtojen ja muiden PostNord Strålforsin toimittamien asiakirjojen mukaisesti. Asiakas vastaa siitä, että Data on täydellinen ja oikea, sekä sen oikea-aikaisesta toimittamisesta.

Mikäli PostNord Strålfors pystyy oman arvionsa mukaan korjaamaan Datassa olevan puutteen, on PostNord Strålforsilla oikeus, muttei velvollisuutta, suorittaa korjaus ja veloittaa erillinen korvaus käytetystä ylimääräisestä ajasta PostNord Strålforsin kulloinkin voimassa olevan hintaliitteen "Muut hinnat" kohdan mukaan.

Mikäli Data on niin puutteellinen tai virheellinen, että PostNord Strålfors arvioi tuotannon olevan mahdotonta, ottaa PostNord Strålfors yhteyttä Asiakkaaseen antaakseen tälle mahdollisuuden täydentää Dataa tai toimittaa uusi Data. Tässä tapauksessa PostNord Strålfors ei ole missään vastuussa mahdollisista viivästyksistä tai virheistä.

5.3 Asiakastoimeksianto

Sopimuksen kattamat toimeksiannot ilmenevät asianomaisesta Sopimukseen liitetystä Asiakastoimeksiannosta. Mikäli Asiakas haluaa täydentää

Asiakastoimeksiantoa kesken sopimuskauden tavalla, joka PostNord Strålforsin arvion mukaan vaikuttaa sovitujen hintojen perusteisiin ja Sopimuksen ehtoihin, laaditaan asiasta osapuolten välinen kirjallinen lisäsopimus.

5.4 Asiakasyksilöity paperi tai kuori

Asiakkaalla on mahdollisuus saada Asiakastoimeksiannossa sovitun mukaisesti painatus tehtäväksi asiakasyksilöidylle paperille tai -kuorelle. Erityismateriaalit laskutetaan Asiakkaalta täysmääräisesti heti kyseisten materiaalien tilaamisen jälkeen.

Mikäli Asiakas haluaa lopettaa asiakasyksilöidyn paperin tai kuoren käyttämisen, tai muuttaa näiden sisältöä tai ulkonäköä, tulee Asiakkaan ilmoittaa tästä PostNord Strålforsin asiakaspalvelulle viimeistään kolme (3) kuukautta ennen lopetuksen tai muutoksen ajankohtaa. Mikäli Asiakas ei noudata mainittua aikaa, korvaa Asiakas PostNord Strålforsille niiden materiaalien kustannukset, joita ei voida enää käyttää tuotantoon Asiakkaalle sekä tällaisten materiaalien varastokustannukset. Mikäli asiakasyksilöityä paperia tai kuoria on vielä varastossa kolmen (3) kuukauden määräajan kuluessa, PostNord Strålforsilla on oikeus tuhota kyseinen materiaali Asiakkaan kustannuksella.

5.5 Väri (Business colour)

Värillä (Business colour) tarkoitetaan, että Asiakkaan Data tulostetaan joko kokonaan tai osittain nelivärisenä suurivolyymipainatuksena. Asiakastoimeksiannosta ilmenee mitkä toimeksiannot on tarkoitus tulostaa väreissä (Business colour).

Asiakas on tällöin vastuussa siitä, että Data on laadittu kulloinkin voimassaolevan Instructions File Preparation -asiakirjan ohjeiden mukaisesti.

5.6 Liitteet

Asiakastoimeksiannosta ilmenee, mikäli liitteet tulee liittää lähetyksiin kuorituksen yhteydessä. Liitteiden tulee olla kulloinkin voimassaolevan Instructions Inserts - asiakirjan ohjeiden mukaisia. Instructions Inserts - asiakirja löytyy osoitteesta, joka on määritelty kappaleessa 9.

5.7 Tuotannon keskeytyminen

Mikäli tuotanto keskeytetään Asiakkaan pyynnöstä PostNord Strålforsin aloitettua tuotannon Asiakkaan toimittaman Datan mukaisesti, korvaa Asiakas PostNord Strålforsille materiaalit ja tehdyn työn aikaveloituksella PostNord Strålforsin kulloinkin voimassa olevan hintaliitteen "Muut hinnat" - kohdan mukaisesti. Tuotantoa ei kuitenkaan voida keskeyttää sen jälkeen kun lähetykset ovat valmistuneet fyysisistä jakelua varten tai mikäli PostNord Strålfors katsoo, että tuotetun materiaalin palauttaminen tai poistaminen ei ole mahdollista.

6 Toimitus

6.1 Toimitusehdot

Toimitusehto on lastauslaiturilla PostNord Strålforsin tuotantotiloissa, ellei muusta ole sovittu.

Lähetykset on toimitettaessa paketoitu tavalla, joka suojaa niiltä ennakoitavilta vaurioilta kuljetuksen ja Asiakkaan tiloissa tapahtuvan asianmukaisen säilytyksen aikana.

7 Seisokit

PostNord Strålforsilla on oikeus sulkea tuotantojärjestelmänsä huoltoa ja päivityksiä varten, jotka

pyritään mahdollisuuksien mukaan ajoittamaan niin, että ne eivät häiritse Palveluiden suorittamista. Asiakkaalle ilmoitetaan mahdollisuuksien mukaan etukäteen suunnitelluista seisokeista.

Asiakas tiedostaa, että Palvelut saattavat olla ajoittain pois käytöstä suunniteltujen tai suunnitelmattomien tarpeellisten huoltoseisokkien johdosta tai Palvelujen tai PostNord Strålforsin järjestelmien huollon johdosta. PostNord Strålfors ei vastaa tällaisiin huoltoseisokkeihin liittyvistä virheistä tai viivästyksistä.

Tuotannon esteiden välttämiseksi PostNord Strålforsin on varmistettava varmuuskopiointikäytöjen olemassaolo.

PostNord Strålfors pidättää oikeuden rajoittaa Palveluiden käyttöä tai vaihtoehtoisesti sulkea Palvelut välittömästi siinä tapauksessa että Asiakkaan Palvelun käyttö aiheuttaa teknistä tai muuta haittaa PostNord Strålforsille tai toiselle Asiakkaalle.

8 Vastuu

Soveltevat vastuuehdot löytyvät SYS:stä.

Mikäli Palveluiden tarjoamisessa on virhe, puute tai viivästys, on PostNord Strålforsin vastuu rajoitettu Asiakkaan PostNord Strålforsille maksaman korvauksen määrään tai määrään, jonka Asiakkaan tulisi PostNord Strålforsin kulloinkin voimassa olevan hintaliitteen mukaisesti maksaa siitä tuotannosta johon virhe, puute tai viivästys kohdistuu.

9 Palveluihin liittyvien asiakirjojen julkaiseminen, ml. Asiakasehdot

Alla listatuilla verkkosivustoilla julkaistaan kunkin maan kulloinkin voimassaoleva tekninen käsikirja ja muut palveluihin liittyvät asiakirjat sekä Asiakasehdot, eli kunkin yksittäisen palvelun Erityiset Ehdot ja SYS. Palveluihin liittyviä asiakirjoja ja Asiakasehtoja, jotka julkaistaan alla olevan listan mukaisesti, sovelletaan siinä maassa, johon PostNord Strålfors suorittaa Palvelun ja sillä kielellä, jolla Sopimus on laadittu

Tanska: www.postnordstralfors.dk/vilkaar

Englanti: www.postnordstralfors.co.uk/terms

Suomi: www.postnordstralfors.fi/ehdot

Ranska: www.postnordstralfors.fr/conditions

Norja: www.postnordstralfors.no/vilkar

Puola: www.postnordstralfors.pl/warunki

Ruotsi: www.postnordstralfors.se/villkor