

We Mail

Erityiset ehdot Voimassa 1.12.2018 alkaen

We Mail-palvelulla ("Palvelu") tarkoitetaan Asiakkaan elektronisessa muodossa toimittamien fyysisten tai sähköisten lähetysten tuottamista ja jakelua.

Palvelujen tarjoamisessa noudatetaan näitä Erityisiä ehtoja, Mobiilimaksamisen palveluiden erityisiä ehtoja sekä yksittäistä Asiakastoimeksiantoa ("Asiakastoimeksianto"). Mikäli näistä Erityisistä ehdoista tai sopimuksesta PostNord Strålforsin kanssa ei muuta johdu, sovelletaan PostNord Strålforsin kulloinkin voimassa olevia yleisiä sopimusehtoja ("SYS").

Määritelmät

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

Sopimus: Sopimus, jossa viitataan näihin kulloinkin voimassa oleviin Erityisiin Ehtoihin, SYS:iin, sekä sen liitteet ja muut sopimusasiakirjat.

Kirjemalli: Asiakkaan fyysisessä tai sähköisessä muodossa oleva materiaali, joka muodostaa pohjan ulkoasuun suunnitellun laatimiseksi sekä säännöt Palvelun tarjoamiselle.

Instructions File Preparation: PostNord Strålforsin laatima asiakirja, joka sisältää Palveluita koskevia ohjeita Asiakkaalle, ja jota PostNord Strålfors voi yksipuolisesti päivittää tai muuttaa. Kulloinkin voimassa oleva versio asiakirjasta on saatavissa kohdan 10 mukaisesti.

Instructions We Mail: PostNord Strålforsin laatima asiakirja, joka sisältää Palveluita koskevia ohjeita Asiakkaalle, ja jota PostNord Strålfors voi yksipuolisesti päivittää tai muuttaa. Kulloinkin voimassa oleva versio Instructions We Mail -asiakirjasta on saatavissa kohdan 10 mukaisesti.

Asiakastoimeksianto: Sopimuksen liite, jossa määritellään Asiakkaan PostNord Strålforsille antama toimeksianto

Data: Asiakkaan toimittama sähköinen sovitun ja Instructions We Mail-ohjeiden mukaisesti määritellyn muotoinen tiedosto, jota käytetään pohjana Palvelujen tuottamisessa.

Mobiilimaksamisen erityisehdot: Kulloinkin voimassa olevat PostNord Strålforsin Mobiilimaksamisen erityisehdot, jotka ovat saatavilla kohdan 10 mukaisesti.

SYS: Kulloinkin voimassa olevat PostNord Strålforsin Yleiset Sopimusehdot, jotka ovat saatavilla kohdan 10 mukaisesti.

1 Palveluiden sisältö

Palvelut koostuvat peruspalvelusta ja Premium-palvelusta, jotka on kuvattu jäljempänä, sekä mahdollisista valinnaisista palveluista. Kuvaus Palveluiden tarkemmasta sisällöstä löytyy Asiakastoimeksiannosta.

1.1 Peruspalvelu

PostNord Strålfors vastaanottaa tiedostot sekä suorittaa tulostuksen, kuorittamisen sekä lähetysten toimittamisen Jakelijalle. Palveluun kuuluu valkoinen vakiopaperi (80-90g), tulostus (simplex/duplex) musta 1/0 tai 1/1 sekä kuorittaminen We Mail-vakiokuoreen, jossa on postimaksu maksettu -merkintä sekä postimaksu (Posti Oy:n kotimaan lähetysten osalta Asiakas voi halutessaan tehdä suoran sopimuksen Posti Oy:n kanssa, jolloin postimaksu ei sisälly palveluun niiltä osin).

Jakelu tapahtuu mobiililaskuna, mikäli vastaanottaja (loppuasiakas) on rekisteröitynyt palvelun käyttäjäksi ja kyseisen palvelun ehdot täyttyvät. Asiakas voi halutessaan kieltää mobiilikanavien käytön asiakastoimeksiannossa.

1.2 Premium-palvelu

PostNord Strålfors vastaanottaa tiedostot sekä suorittaa tulostuksen, kuorittamisen sekä lähetysten toimittamisen Jakelijalle. Palveluun kuuluu valkoinen vakiopaperi (80-90g), väritulostus (simplex/duplex) 4/0 tai 4/4 sekä kuorittaminen We Mail-vakiokuoreen, jossa on postimaksu maksettu -merkintä sekä postimaksu (Posti Oy:n kotimaan lähetysten osalta Asiakas voi halutessaan tehdä suoran sopimuksen Posti Oy:n kanssa, jolloin postimaksu ei sisälly palveluun niiltä osin).

Jakelu tapahtuu mobiililaskuna, mikäli vastaanottaja (loppuasiakas) on rekisteröitynyt palvelun käyttäjäksi ja kyseisen palvelun ehdot täyttyvät. Asiakas voi halutessaan kieltää mobiilikanavien käytön asiakastoimeksiannossa.

1.3 Materiaali

We Mail-lähetykset tulostetaan sovitulle standardipaperille 80g/m² tai 90g/m² ja kuoritetaan We Mail-standardikirjekuoriin. Peruspalveluun kuuluu tulostaminen ja kuorittaminen kirjeen arkkimäärästä riippuen jakeluun sopivimmalla tavalla (C5- tai C4-kuori tai muu sopiva materiaali). Lisämaksut ilmenevät PostNord Strålforsin kulloinkin voimassa olevasta Hintaliitteestä.

1.4 Sähköinen (tai muu) tiedoksianto Jakelijalle

Sähköisellä tai muulla tiedoksiannolla tarkoitetaan PostNord Strålforsin Asiakkaan puolesta suorittamaa tiedoksiantoa lähetyksistä Jakelijan ehtojen ja SYS:n mukaisesti.

2 Valinnaiset palvelut

Valinnaiset palvelut laskutetaan per asiakasnumero.

2.1 Track & Trace

Asiakas voi valita Track & Trace-toiminnon, joka mahdollistaa PostNord Strålforsin tuottamien We Mail-lähetysten tuotantoprosessin seuraamisen online-käyttöliittymän kautta.

2.1.1 Web-seuranta

Selainpohjainen seurantajärjestelmä, josta voi seurata tuotantoa.

2.1.2 Web Services-seuranta

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

2.2 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 täsmälleen sama aineisto vastaanotetaan PostNord Strålforsin toistamiseen, tiedoston käsittely pysähtyy virheeseen ja PostNord Strålforsin asiakaspalvelu ilmoittaa virheestä Asiakkaalle.

2.3 Vastaanottokuittaukset

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

2.4 OmaPosti

Asiakas voi halutessaan lähettää kirjeensä sähköisessä muodossa Posti Oy:n ylläpitämään OmaPosti-palveluun.

2.5 Sähköposti

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

3 Lisäpalvelut

Erillisen kirjallisen sopimuksen perusteella Asiakas voi saada tiettyjä lisäpalveluita. Lisäpalvelujen hinnat ja muut ehdot ilmenevät PostNord Strålforsin kulloinkin voimassa olevasta Hintaliitteestä ja yksittäisen palvelun kulloinkin voimassa olevista Erityisistä ehdoista, jotka ovat saatavilla kohdan 10 mukaisesti.

4 PostNord Strålforsin velvollisuudet

PostNord Strålfors tarjoaa Asiakastoimeksiannossa tarkemmin kuvailtuja Palveluita näiden Erityisten Ehtojen ja SYS:n mukaisesti.

4.1 Kirjemalli ja Data

Sopimuksen päätyttyä tai kun Palvelut on saatettu loppuun tämän sopimuksen mukaisesti, PostNord Strålfors tuhoaa Kirjemallin ja Datan.

4.2 Liittyminen

PostNord Strålfors liittyy Asiakkaan Palveluun Asiakastoimeksiannosta sekä Instructions We Mail-ohjeesta ilmenevällä tavalla.

Mikäli Asiakas ei ole toimittanut sellaisia tietoja tai suorittanut sellaisia toimenpiteitä, jotka PostNord Strålforsin näkemyksen mukaan ovat liittymistä varten tarpeellisia, on PostNord Strålforsilla oikeus lykätä liittymistä, kunnes tarpeelliset tiedot on annettu tai toimenpiteet suoritettu.

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

Mikäli Asiakas haluaa suorittaa muutoksia, joiden seurauksena liittyminen on uusittava kokonaan tai osittain, on PostNord Strålforsilla oikeus korvaukseen PostNord Strålforsin kulloinkin käyttämän tunti hinnoittelun mukaisesti. Muutoksista tulee sopia kirjallisesti Asiakastoimeksiannon osapuolten kesken.

4.3 Toimitusaika

4.3.1 Peruspalvelu

Mikäli Data jätetään PostNord Strålforsin määrittämään vastaanotto toimintoon viimeistään kello 24:00 mennessä Työpäivänä, jätetään fyysiset ja sähköiset lähetykset pääsääntöisesti Jakelijalle seuraavana Työpäivänä. Toimitus vastaanottajille tapahtuu Jakelijan kulloinkin voimassa olevien valittua jakelupalvelua koskevien ehtojen mukaan. Toimitusaika luvataan 98%:sesti. PostNord Strålfors pidättää oikeuden toimittaa kirje-erät Jakelijalle myös yllä mainittua aikaisemmin tai myöhemmin, kuitenkin siten, että Jakelijalla on Jakelijan kulloinkin voimassa olevan valitun jakelupalvelun ehtojen mukaisesti aikaa jakelunopeuden toteuttamiseen.

50 000 sivua per vuorokausi ylittävistä volyymeista on ilmoitettava ennakkoon PostNord Strålforsin asiakaspalveluun viimeistään kolme (3) päivää ennen tuotannon aloittamista. Tällaisille lähetyksille PostNord Strålfors pidättää oikeuden määritellä eräkohtaisesti toimitusajan.

Yllä määritellyn jättämisaajan jälkeen tapahtuneen jätön seurauksena jakeluajat saattavat pidentyä.

4.3.2 Premium-palvelu

Mikäli Data jätetään PostNord Strålforsin määrittämään vastaanotto toimintoon viimeistään kello 09:00 mennessä Työpäivänä, jätetään fyysiset ja sähköiset lähetykset pääsääntöisesti Jakelijalle samana Työpäivänä. Toimitus vastaanottajille tapahtuu Jakelijan kulloinkin voimassa olevien valittua jakelupalvelua koskevien ehtojen mukaan. Toimitusaika luvataan 98%:sesti. PostNord Strålfors pidättää oikeuden toimittaa kirje-erät Jakelijalle myös yllä mainittua myöhemmin, kuitenkin siten, että Jakelijalla on Jakelijan kulloinkin voimassa olevan valitun jakelupalvelun ehtojen mukaisesti aikaa jakelunopeuden toteuttamiseen.

50 000 sivua per vuorokausi ylittävistä volyymeista on ilmoitettava ennakkoon PostNord Strålforsin asiakaspalveluun viimeistään kolme (3) päivää ennen tuotannon aloittamista. Tällaisille lähetyksille PostNord Strålfors pidättää oikeuden määritellä eräkohtaisesti toimitusajan.

Yllä määritellyn jättämisaajan jälkeen tapahtuneen jätön seurauksena jakeluajat saattavat pidentyä.

5 Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan tulee täyttää näistä Erityisistä ehdoista ilmenevät velvollisuutensa sekä muut We Mail-palvelun Instructions We Mail -ohjeesta, Asiakastoimeksiannosta tai SYS:stä ilmenevät Asiakkaan vastuulle kuuluvat velvollisuudet.

5.1 Data

Asiakas toimittaa Datan PostNord Strålforsin Asiakastoimeksiannon ehtojen sekä muun PostNord Strålforsin toimittaman dokumentaation mukaisesti.

Asiakas vastaa siitä, että Data on täydellinen ja oikea, sekä Datan oikea-aikaisesta toimittamisesta ja siitä, että Data ei millään tavalla ole voimassa olevien lakien, säädösten taikka viranomaisten määräysten vastainen eikä sisällä tietoja, jotka voivat aiheuttaa vahinkoa PostNord Strålforsin laitteistolle tai ohjelmistolle taikka muuten vahingoittaa PostNord Strålforsia.

Datan tulee sisältää lähetyksen vastaanottajan osoite täydellisenä Jakelijan ehtojen mukaisesti ja sellaisessa muodossa, että PostNord Strålfors pystyy poimimaan sen Datasta. Mikäli osoite on puuttuu tai on puutteellinen, PostNord Strålfors on oikeutettu laskuttamaan asiakkaalta tästä aiheutuneet kulut. PostNord Strålfors ei ole missään vastuussa mahdollisista viivästyksistä tai virheistä, jotka ovat aiheutuneet puutteellisista osoitetiedoista.

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. Mikäli PostNord Strålfors pystyy oman arvionsa mukaan korjaamaan Datassa olevan puutteen, on PostNord Strålforsilla oikeus, muttei velvollisuutta, suorittaa korjaus ja veloittaa erityinen korvaus käytetystä ylimääräisestä ajasta PostNord Strålforsin kulloinkin voimassa olevan Hintaliitteen mukaisesti.

5.2 Muutokset

Asiakas voi pyytää Asiakastoimeksiintoon tehtäväksi muutoksia koskien Lisäpalveluita ja/tai muita muutoksia koskien Palvelun toimitusta. Muutos annetaan PostNord Strålforsille tiedoksi kirjallisesti ja uudesta Asiakastoimeksiinnosta sovitaan osapuolten välillä. PostNord Strålforsilla on muutoksesta johtuen oikeus korvaukseen PostNord Strålforsin kulloinkin voimassa olevasta Hintaliitteestä ilmenevän tuntihinnoittelun mukaisesti.

5.3 Asiakastoimeksiänto

Sopimuksen kattamat toimeksiannot ilmenevät asianomaisesta Sopimukseen liitetystä Asiakastoimeksiinnosta. Mikäli Asiakas haluaa täydentää Asiakastoimeksiäntöä kesken sopimuskauden tavalla, joka PostNord Strålforsin arvion mukaan vaikuttaa sovittujen hintojen perusteisiin ja Sopimuksen ehtoihin, laaditaan asiasta kirjallinen lisäsopimus.

5.4 Väri

Väriä sisältävät fyysiset We Mail-lähettykset vaativat erityistä käsittelyä. Asiakastoimeksiinnosta ilmenee, mitkä toimeksiannot tulostetaan värillisinä. Niissä tapauksissa Asiakas vastaa siitä, että Data on muotoiltu Instructions We Mail -asiakirjasta ilmenevien toimintaohjeiden mukaan, jotka ovat saatavissa kohdan 10 mukaisesti.

5.5 Tuotannon keskeyttäminen

Tuotantoa ei voida keskeyttää sen jälkeen, kun Asiakas on lähettänyt Datan PostNord Strålforsille.

6 Toimitus

6.1 Fyysinen jakelu

PostNord Strålfors toimittaa Palvelun jakelulähettyksenä, jossa PostNord Strålfors tai Asiakas on merkitty lähettäjäksi. PostNord Strålfors vastaa lähetysten toimittamisesta Jakelijalle Jakelijan kyseistä lähetystyyppiä koskevien ehtojen mukaisesti sekä jakelun laskuttamisesta PostNord Strålforsin kulloinkin voimassa olevan Hintaliitteen mukaan. Mikäli kirjeitä palautuu PostNord Strålforsille puutteellisten tai virheellisten osoitteiden tai maakoodi-tietojen takia, PostNord Strålforsilla on oikeus hävittää kyseiset kirjeet tietoturvatuhouksella.

PostNord Strålforsilla on oikeus vaihtaa Asiakkaan lähettyksen postiluokkaa Prioritystä Economyyn siinä tapauksessa, että lähettyksen kulkunopeus pysyy Jakelijan kyseistä lähetystyyppiä koskevien ehtojen mukaisesti pääsääntöisesti samana.

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 suunnittelemattomien 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 varmuuskopiointikäytäntöjen 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 Laskutus

PostNord Strålfors laskuttaa Palvelun viikoittain kulloinkin voimassa olevan Hintaliitteen mukaisesti. Maksuehdot ilmenevät SYS:sta, jotka ovat saatavissa kohdan 10 mukaisesti.

9 Vastuu

SYS sisältää voimassa olevat vastuuehdot.

Kirjelähettyksiin, jotka eivät ole kirjattuja tai arvolähettyksiä, ei saa sisältyä mitään taloudellisesti arvokasta sisältöä.

PostNord Strålforsin mahdollinen vahingonkorvausvelvollisuus rajoittuu oikean tuloksen saavuttamiseksi tarvittavaan uudelleen käsittelyyn. PostNord Strålfors ei vastaa Asiakkaalle tai kolmannelle osapuolelle mahdollisesti aiheuttamistaan vahingoista, ellei vahinkoa ole aiheutettu tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.

Mikäli Asiakas vaatii uusintakäsittelyä tai selvityksiä virhetilanteista, joissa toimeksiäntäjä epäilee virheen johtuneen PostNord Strålforsin toiminnasta ja virhe johtuukin Asiakkaan toiminnasta tai virhettä ei ole lainkaan, on PostNord Strålfors oikeutettu veloittamaan ylimääräisistä toimenpiteistä korvausta PostNord Strålforsin kulloinkin voimassa olevan Hintaliitteen mukaan.

10 Palveluihin liittyvien asiakirjojen julkaiseminen, ml. Asiakasehdot

Alla listatuilla verkkosivustoilla julkaistaan kunkin maan kulloinkin voimassa oleva 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

Suomi: www.postnordstralfors.fi/ehdot

Norja: www.postnordstralfors.no/vilkar

Ruotsi: www.postnordstralfors.se/villkor