



Print & Enclosing

Conditions Particulières applicables à compter du 1 Août 2011

Les prestations **Print & Enclosing** font référence à la production d'envois physiques et de documents imprimés soumis par le Client sous forme électronique (emails hybrides) et à un certain nombre d'options possibles telles que précisés en détail ci-dessous (ci-après désignée le « Service »).

Les Prestations sont fournis conformément aux présentes Conditions Particulières ainsi qu'aux dispositions prévues dans la Mission du Client (ci-après désignée la « Mission du Client »).

Excepté dans le cas de toute disposition contraire figurant dans les présentes Conditions Particulières ou de tout autre accord conclu avec Strålfors, les Conditions Générales Strålfors (ci-après désignées les « CGS ») alors en vigueur s'appliqueront.

Définitions

CGS : signifie les Conditions Générales Strålfors alors en vigueur et qui sont accessibles conformément aux dispositions de l'article 9.

Contrat : désigne tout contrat faisant référence aux présentes Conditions Particulières alors en vigueur, les Conditions Générales Strålfors (« CGS »), ainsi que leurs annexes et tout autre document contractuel.

Document de production : signifie le document du Client sous format papier ou électronique constituant le spécimen à reproduire et servant de base pour la réalisation des Prestations.

Insert d'Instructions : signifie un document émis par Strålfors pouvant être unilatéralement mis à jour et modifié par Strålfors, précisant les instructions devant être suivies par le Client pour les Prestations. La version du document intitulé Insert d'Instructions alors en vigueur (annexes), est accessible conformément à ce qui est prévu à l'article 9.

Instructions Couleur (couleur) : signifie un document émis par Strålfors pouvant être unilatéralement mis à jour et modifié par Strålfors, précisant les instructions devant être suivies par le Client pour Couleur Commerciale. La version du document intitulé Instructions Couleur alors en vigueur (couleur), est accessible conformément à ce qui est prévu à l'article 9.

Jour Ouvré : signifie toute journée du lundi au vendredi qui n'est pas un jour férié à l'exception des journées qui ne sont traditionnellement pas des journées pleines ou des demies journées non travaillées dans le pays dans lequel les Prestations sont fournies.

Mission du Client : signifie l'annexe au Contrat précisant la mission de Strålfors et les engagements du Client.

Plan de Production : signifie un unique plan par Mission du Client servant de base pour la production qui devra être effectuée par Strålfors et que le Client doit soumettre à Strålfors conformément à l'article 5.1 et aux instructions de Strålfors.

1 Etendue des Prestations

Les Prestations sont constitués par le service de base tel que précisé ci-dessous et par un nombre d'options. Le contenu détaillé des Prestations est précisé dans la Mission du Client.

1.1 Prestation de base

Strålfors intervient lors de la réception des fichiers de données ainsi que pour les impressions, l'emballage et le triage des envois destinés aux distributeurs avec lesquels le Client a choisi de collaborer.

Le Client choisit la méthode d'impression (noir et blanc, couleur, recto, verso), les différentes qualités de papier, les enveloppes, l'impression et la mise sous pli / conditionnement sous enveloppe en polyéthylène des annexes ainsi que divers prestations de gestion de données.

2 Options

Le Client peut choisir de bénéficier de l'une ou plusieurs des options figurant ci-dessous. Les options sélectionnés figurent dans la Mission du Client. Les prix pour les options figurent dans l'annexe de prix de Strålfors alors en vigueur.

2.1 Personnalisation et messages commerciaux

« Personnalisation et messages commerciaux » signifie que, dans le cadre de la mission du Client, des règles de logistique commerciale sont établies permettant de contrôler les textes sélectionnés, les entêtes, les graphiques, les versions de langues ainsi que les inserts. Les règles commerciales sont établies sur la base des fichiers de données du Client ou de règles prédéterminées.

2.2 Optimisation des envois

2.2.1 Co-expédition

La « Co-expédition » (i.e. expéditions simultanées) signifie que le Document à Produire du Client est globalisé avant l'impression et la mise sous pli des courriers, ce qui génère de plus grands volumes pour les distributeurs.

La Mission du Client précisera quels ordres de mission doivent être co-expédiés et la manière selon laquelle la co-expédition doit être mise en œuvre.

2.2.2 Mise sous pli multi-feuillets

La mise sous pli conjointe signifie que plusieurs documents à envoyer à une même adresse sont placés dans une seule enveloppe au moment de l'impression et de la mise sous pli des courriers. La mise sous pli conjointe ne peut être utilisée que pour des missions recourant à un même type de papier, d'enveloppe, d'expédition et de clé de mise sous pli conjointe ainsi que pour des Documents à Produire reçus le même jour ou lors de la période précisée dans la Mission du Client.

La Mission du Client précise quelles sont les missions qui devront faire l'objet d'une mise sous pli conjointe.

2.2.3 Tri de courrier

Le « Tri de courrier » signifie le tri, le chargement et la gestion des envois qui sont finis d'être produits conformément aux stipulations résultant du choix de

distributeur par le Client et tel que précisé dans la Mission du Client.

2.3 Notification électronique (ou autre)

Une « Notification électronique ou autre notification » signifie que Strålfors peut procéder, au nom et pour le compte du Client, à la notification des envois conformément aux dispositions du distributeur et aux CGS. Le choix du distributeur par le Client et les conditions du distributeur en vertu des dispositions ci-dessus doivent être précisés dans la Mission du Client.

2.4 SRM (Strålfors Reliable Mailing - Expédition Fiabilisée de Strålfors)

« SRM » signifie une fonction qui améliore la sécurité lors de la mise sous pli. La fonction signifie que chaque envoi édité et mis sous pli est vérifié au moyen d'un lecteur optique et comparé à des informations relatives à l'envoi concerné figurant dans la base de données du Client, afin de permettre le tri et la réédité des envois défectueux.

Tous les formats d'enveloppes peuvent, au moyen de données prédéfinies, être munis d'un code SRM sur le verso de l'enveloppe afin d'obtenir l'assurance que l'enveloppe est conforme à la demande du client.

2.5 Envois internationaux

Pour les situations où des envois seraient effectués vers l'international, les Clients pourront, après accord reflété dans la Mission du Client, être facturé hors taxes. Pour bénéficier d'une facturation hors taxes, le fichier de production ne pourra contenir que des envois internationaux.

3 Prestations supplémentaires

Le Client pourra obtenir des prestations supplémentaires après avoir conclu un accord écrit distinct. Le prix des prestations supplémentaires figure dans la liste de prix de Strålfors alors en vigueur.

4 Engagements de Strålfors

Strålfors fournira les Prestations tels que précisés en détail dans la Mission du Client conformément aux présentes Conditions Particulières et aux CGS.

4.1 Document à Produire

Après résiliation du Contrat ou lorsque les Prestations sont réalisées conformément au Contrat, Strålfors retournera ou détruira le Document à Produire conformément aux instructions du Client.

4.2 Connexion

Strålfors procède à la connexion du Client tel que précisé dans la Mission du Client, y compris des annexes éventuelles.

Si Strålfors découvre que des informations nécessaires qui auraient dues être fournies par le Client pour les besoins de la connexion sont manquantes, ou que le Client n'a pas pris toutes les mesures nécessaires pour procéder à la connexion, Strålfors sera habilitée à suspendre la connexion jusqu'à ce que les informations nécessaires soient fournies ou que les précautions nécessaires soient prises.

Strålfors sera habilitée à facturer des frais distincts raisonnables pour le temps raisonnable passé pour la connexion d'un Client ou pour les retards résultant d'un Client, par exemple en cas de livraison tardive, ou dans l'hypothèse de toute autre activité ou mesure convenue avec Strålfors conformément à un accord distinct conclu avec le Client ou à sa demande. La rémunération sera facturée à l'heure conformément au taux horaire alors en vigueur.

Si le Client souhaite effectuer des changements ayant pour conséquence d'avoir à procéder une nouvelle fois, en tout ou partie, à la connexion, Strålfors sera habilitée à recevoir une rémunération conformément au taux horaire alors en vigueur appliqué par Strålfors. Tout changement devra

faire l'objet d'un accord écrit signé des parties et reflété dans la Mission du Client.

4.3 Délai de livraison

Si le Document à Produire est reçu par le service de réception précisé dans la Mission du Client au plus tard à 7 heures (ou à l'heure figurant sur la Mission du Client) lors de Jours Ouvrés, la livraison sera normalement effectuée dans un délai de 1-5 Jours Ouvrés (ou à la date précisée dans la Mission du Client).

Les délais de livraison peuvent être allongés lorsque la présentation du Document à Produire à lieu :

- (i) en dehors des horaires normaux de présentation conformément aux dispositions ci-dessus ; ou
- (ii) après le délai de présentation convenu dans la Mission du Client ; ou
- (iii) après l'heure de présentation tardive telle que convenue par accord distinct.

Dans l'hypothèse d'une présentation tardive du Document à Produire conformément aux paragraphes i – iii ci-dessus, Strålfors sera habilitée à obtenir une rémunération distincte pour le temps additionnel passé conformément au taux horaire figurant sous l'intitulé « Autres Prix » de l'annexe des prix de Strålfors alors en vigueur.

5 Engagements du Client

Le Client se conformera aux obligations stipulées dans les présentes Conditions Particulières ainsi qu'à tout autre engagement ne figurant pas dans les présentes pouvant être exigé du Client et qui figure, par exemple, dans la Mission du Client ou les CGS.

5.1 Plan de Production

Le Client fournira des informations concernant les volumes afin notamment de permettre à Strålfors de tenir sa prévision de production. Tout changement de volume aura une incidence sur les prix lors du déroulement du contrat tel que prévu dans l'annexe de prix de Strålfors alors en vigueur.

Le client fournira à Strålfors un Plan de Production par Mission du Client conformément au tableau ci-dessous :

	Délai de présentation	Période de validité
Plan de Production Annuel	1er décembre	Année calendaire suivante et, dans l'hypothèse où il n'existerait pas de Plan de Production précédant, jusqu'à la fin de l'année.
Plan de Production modifié/changé ou Plan de Production pour de nouvelles missions	Au plus tard dix (10) Jours Ouvrés avant le début de la production	Jusqu'à la fin de l'année ou jusqu'à ce qu'un nouveau Plan de Production soit soumis.

Pour chacune des missions le Plan de Production devra préciser, notamment, le jour de production ainsi que le nombre de lettres, de pages et d'inserts.

Le Plan de Production sera préparé conformément aux présentes stipulations, à la Mission du Client et en tout autre cas conformément à l'accord des parties ainsi qu'aux instructions de Strålfors. Dans l'hypothèse de changements affectant la production, le Client devra fournir à Strålfors un Plan de Production mis à jour. Toute absence de Plan de Production, ou déficience affectant des Plans de Production peut avoir pour conséquence que Strålfors ne soit pas en mesure de satisfaire à ses obligations, par exemple qu'elle ne soit pas en mesure d'effectuer toute production, quelle qu'elle soit, de procéder à une livraison en temps voulu, ou de satisfaire aux conditions convenues conformément à la Mission du Client.

Un modèle de Plan de Production est disponible sur le site www.stralfors.fr/conditions.

5.1.1 Modifications du Plan de Production

Toutes modifications du Plan de Production figurant dans le Document à Produire au moment de la présentation à Strålfors et tous changements de date de présentation doivent être notifiés au plus tard dix (10) Jours Ouvrés préalablement à la date de présentation correspondante. Dans l'hypothèse où la notification ne serait pas effectuée à temps, des retards pourront survenir.

Toute notification de changements apportés au Plan de Production sera effectuée auprès de l'interlocuteur convenu de Strålfors.

5.2 Document à Produire

Le Client fournira le Document à Produire de la manière convenue dans la Mission du Client et dans toute autre documentation fournie par Strålfors. Le Client s'assurera également que le Document à Produire est exhaustif et exact et qu'il sera soumis en temps voulu.

Si, de l'avis de Strålfors, une déficience affectant le Document à Produire peut être corrigée par Strålfors, Strålfors aura le droit, mais pas l'obligation, de le faire moyennant le versement d'une rémunération pour le temps passé conformément au taux horaire figurant sous l'intitulé « Autres Prix » de l'annexe de prix de Strålfors alors en vigueur.

Dans l'hypothèse où le Document à Produire serait incomplet ou incorrect au point que Strålfors jugerait impossible une production, Strålfors devra prendre contact avec le Client de manière à permettre au Client de compléter la documentation ou de soumettre une nouvelle documentation. Dans un tel cas, Strålfors ne sera en aucune manière tenue responsable pour tout retard ou erreur pouvant survenir.

5.3 Mission du Client

Les missions couvertes par le Contrat figurent dans la Mission du Client personnalisée annexée au Contrat. Si le Client souhaite ajouter de nouvelles Missions Client lors de la durée du Contrat impliquant des changements qui, de l'avis de Strålfors, auraient un impact sur la base de prix convenue et les dispositions du Contrat, un ajustement aura lieu au moyen d'un contrat écrit supplémentaire.

5.4 Papier/enveloppe ou conditionnement sous emballage en polyéthylène spécifique au Client

Après accord tel que précisé dans la Mission du Client, le Client aura la possibilité de recevoir des impressions effectuées sur du papier ou des enveloppes spécifiques au client. Il est également possible pour le client de procéder au conditionnement sous emballage en polyéthylène de ses envois au moyen d'un emballage plastique pré imprimé spécifique au client.

Si le Client souhaite interrompre l'utilisation de papier, d'enveloppes ou d'emballages en polyéthylène spécifiques, ou changer le contenu ou l'apparence dudit Matériel, le Client en notifiera le Service Clientèle de Strålfors au plus tard trois (3) mois avant la date de résiliation ou de changement. Si le Client ne respecte pas ce délai, le Client rémunérera Strålfors pour le stock de Matériel qui ne peut plus être utilisé pour la production du Client. Dans la mesure où le papier, les enveloppes ou les emballages en plastique spécifiques au client demeurent en stock après le délai de trois (3) mois, Strålfors sera habilitée à détruire le matériel aux frais du Client.

5.5 Couleur (Couleur Commerciale)

« Couleur (Couleur Commerciale) » signifie que tout ou partie du Document de Production est imprimé en quatre couleurs lors d'impressions en grands volumes. La Mission du Client précise les missions devant être imprimées en couleur (Couleur Commerciale).

Dans de tels cas, le Client sera responsable pour la formulation du Document de Production conformément aux instructions figurant dans les Instructions Couleur, alors en vigueur et disponibles conformément à l'article 9.

5.6 Annexes

La Mission du Client précise si des annexes doivent être jointes aux envois. Les annexes doivent suivre les instructions figurant sur l'Insert d'Instruction du document, alors en vigueur et disponible conformément à l'article 9.

5.7 Suspension de production

Si Strålfors commence une production conforme au Document à Produire soumis par le Client et que la production est suspendue à la demande du Client, le Client indemnisera Strålfors pour le matériel utilisé et le temps passé conformément au taux horaire figurant sous l'intitulé « Autres Prix » de l'annexe de prix de Strålfors alors en vigueur. Toutefois, la production ne pourra pas être suspendue une fois les envois prêts à être distribués physiquement ou si Strålfors considère qu'il est impossible de rappeler et de détruire le matériel produit.

6 Livraison

6.1 Conditions de livraison

Sauf disposition contraire, les conditions de chargement s'entendent depuis le quai de chargement de l'usine de production de Strålfors.

Lors de la livraison, les envois doivent être conditionnés dans des emballages les protégeant contre tout dommage prévisible lors de leur transport et lors de leur entreposage approprié dans les locaux du Client.

7 Interruption de production

Strålfors sera habilitée à procéder à l'interruption de son système de production pour procéder à toute intervention et amélioration qui, dans la mesure du possible, seront prévues à des moments n'affectant pas la réalisation du Service. Le Client recevra si possible une notification préalable pour toute interruption prévue.

Le Client est informé que les Prestations pourront, par moment, être indisponibles du fait d'interruptions prévues et/ou non prévues afin de procéder à toute intervention et maintenance relative aux Prestations et/ou aux systèmes de Strålfors. Strålfors ne sera pas tenue responsable pour des erreurs ou des retards lors desdites interruptions.

Afin d'éviter toute obstruction dans le processus de production, Strålfors s'assurera que des procédures de sauvegardes sont mises en place.

Dans la mesure où l'utilisation par le Client du Service générerait des problèmes techniques ou autres pour Strålfors ou un autre client, Strålfors se réserve le droit de limiter l'utilisation ou d'interrompre le Service avec effet immédiat.

8 Responsabilité

Les CGS contiennent des dispositions applicables relatives à la responsabilité.

Dans l'hypothèse de tout défaut, déficience ou retard dans l'exécution des Prestations, la responsabilité de Strålfors sera limitée à la rémunération que le Client a payé ou qu'il paiera conformément à l'annexe de prix alors en vigueur, pour la production affectée par le défaut, la déficience ou le retard.

9 Publication de documents relatifs au Service, y compris les Conditions du Client

Sur les sites Internet figurant ci-dessous, chacun des manuels techniques et autres documents relatifs aux Prestations alors en vigueur dans chaque pays, ainsi que les Conditions du Client, i.e. les Conditions Particulières pour chacun des Prestations pris individuellement et les CGS, sont publiés. Les documents relatifs aux Prestations et les Conditions Générales du Client publiés sur les sites

Internet dont la liste figure ci-dessous sont applicables dans le pays où les Prestations sont réalisés par Strålfors dans la langue dans laquelle le Contrat est rédigé.

Danemark : www.stralfors.dk/vilkaar

Angleterre : www.stralfors.co.uk/terms

Finlande : www.stralfors.fi/ehdot

France : www.stralfors.fr/conditions

Norvège : www.stralfors.no/vilkar

Pologne : www.stralfors.pl/warunki

Suède : www.stralfors.se/villkor