

Tjenesteavtale - Fakturaservice (23.01.2019)

Denne Tjenesteavtalen krever at Partene har inngått en Rammeavtale, og at denne avtalen gjøres gjeldende så lenge Tjenesteavtalen er gyldig.

1. Definisjoner

Begrepene som brukes i Rammeavtalen, skal brukes i Tjenesteavtalen sammen med definisjonskatalogen under.

Begrepene som brukes i Tjenesteavtalen, skal ha den betydning som fremgår av Rammeavtalen, såfremt ikke annet er angitt under.

"**Avtalen**" – Rammeavtalen med samtlige tilhørende vedlegg.

"**Fakturaforordring**" – Kundens fordring som er dokumentert eller skal dokumenteres i faktura utferdiget av Kunde til Sluttkunde.

"**Kunde**" – Bedriften eller den utenlandske avdelingen til bedriften som på første side i Rammeavtalen oppgis som Kunde.

"**PayEx**" – Bedriften eller den utenlandske avdelingen til bedriften som oppgis på første side av Rammeavtalen som PayEx.

"**PayEx Sverige**" – PayEx Sverige AB, 556735-5671, S:t Hansplan 1, SE 621 88 Visby.

"**Sluttkunde**" – Dels Kundens kunde som skall faktureras eller som erhållit faktura rörande fordran som administreras av PayEx eller som överlåtits/pantsatts till PayEx, dels annan som kan göras betalningsansvarig för sådan fordran.

"**Tjenesten**" – Den Betalingstjenesten som PayEx leverer til Kunden, i henhold til vilkårene i denne Tjenesteavtalen.

"**Tjenesteavtalen**" – Tjenesteavtalen Fakturaservice.

"**Utenlandspartner**" – PayEx til enhver tid gjelder samarbeidspartnere angående utenlandsk inkasso.

2. Tjenesten

2.1

Tjenesten Fakturaservice utføres i henhold til disse vilkårene, Rammeavtalen og PayEx i samsvar med de til enhver tid gjeldende rutine for dette Tjenesteavtalen.

2.2

Tjenesten omfatter Fakturaforordringer som har oppstått i Kundens ordinære virksomhet, og utføres mot Sluttkunder som er bosatt i eller har sitt virksomhetssted i Sverige, Norge, Danmark og/eller Finland, dersom ikke annet er avtalt spesielt.

2.3

Tjenesten omfatter, dersom ikke annet er avtalt spesielt, samtlige av kundens Fakturaforordringer med de begrensninger som angis i punkt 2.2. For eksempel omfatter Fakturaservice all Kundens fakturering med tilhørende reskontro håndtering og kravvirksomhet i form av skriftlige betalingspåminnelser, inkassokrav og rettslige tiltak.

2.4

Kunden har ansvar for at de Fakturaforordringene som omfattes av Tjenesten, ikke er uriktig begrunnet, omtvistede eller tvilsomme, samt at det ikke er brukt urimelige avtalevilkår eller tilsvarende. Kunden har også ansvar for at Sluttkunde er riktig identifisert.

2.5

Tjenesten utføres i henhold til de til enhver tid gjeldende lover og i samsvar med de forskrifter og generelle råd som finanstilsynet, datatilsynet eller annen myndighet pålegger PayEx. PayEx har rett til å frasi seg oppdrag om å administrere visse Fakturaforordringer dersom oppdraget ifølge PayEx mening strider mot lover, myndighetsforskrifter eller generelle råd.

3. Informasjon som angår Fakturaforordringen

3.1

Dersom Sluttkunde bestrider betalingsplikt eller på andre måter kommer med innvendinger mot Fakturaforordringen, er den part som

har mottatt slik melding, pliktig til umiddelbart å underrette den andre parten om dette.

3.2

Kunden skal omgående underrette PayEx om direktebetalinger, krediteringer, utsettelse, nedbetalingsplaner eller annet som Kunden avtaler med Sluttkunden med hensyn til Fakturaforordringen.

4. Innbetalinger fra Sluttkunde

4.1

Innbetaling av Fakturaforordring fra Sluttkunde skal skje til PayEx konto. Det som anges i § 16 i Inkassoloven (LOV 1988-05-13 nr 26), skal gjelde. Dette innebærer at betalinger som kommer inn for Fakturaforordringer, vil bli holdt atskilt på bankkonto og herfra rapporteres over til Kunden.

4.2

PayEx tilbakebetaler for Kundens regning dobbeltbetalinger og andre feilaktige betalinger som kommer inn fra Sluttkunde eller annen, og som er beregnet som betaling for Fakturaforordringen. PayEx debiterer betaleren et sjablonggebyr for å dekke sin kostnad for dette. Dersom den som har utført feilinnbetalingen, ikke betaler gebyret, debiterer PayEx Kunden for dette.

5. Volumgaranti

5.1

Dersom Kunden på Rammeavtalens første side har inngått særlig avtale om volumgaranti, skal avstemming og debitering skje på den måten som angis i punkt 6.2–6.4 under. Med volumgaranti menes at Kunden har garantert PayEx en inntekt som tilsvarer fakturaprovisjonen for et visst antall fakturaer per år i løpet av denne Tjenesteavtalens løpetid.

5.2

Avstemming av volumgaranti skal første gang skje tre måneder etter at PayEx har mottatt første underlag for fakturering. Heretter skal avstemming skje kvartalsvis på etterskudd. Hver avstemmingsperiode omfatter de tre nærmest foregående månedene. Ved avstemming skal det garanterte årlige volumet fordeles jevnt over året, med 1/4 per kvartal, dersom ikke annet er avtalt spesielt.

5.3

Dersom faktisk antall fakturaer i den aktuelle avstemmingsperioden er lavere enn det volumet som Kunden har garantert, skal det skje en tilleggsdebitering. Tilleggsdebitering skal i slike tilfeller skje med beløp som gjør at den samlede inntekten i avstemmingsperioden kommer opp i garantert inntekt. Tilleggsdebitering skal kontrolleres ved utgangen av det året volumgarantien gjelder for, slik at denne ikke har blitt høyere på grunn av at avstemmingen har skjedd per kvartal i stedet for per år. Dersom det har forekommet en tilleggsdebitering med for høyt beløp, skal beløpet som er debiteret for mye, tilbakebetales til Kunden.

5.4

Dersom Kunden blir vesentlig forsinket i å overlevere PayEx underlag for fakturering og/eller begår vesentlig kontraktsbrudd, har PayEx rett til omgående å debitere garantert inntekt med avdrag for faktisk inntekt for avtaleperioden.

6. Priser, betalingsvilkår m.m.

6.1

Priser for tjenestene fremkommer i Rammeavtalen samt til den enhver tid gjeldende standardprisliste for Fakturaservice og Reskontroservice som inngår som del av Rammeavtalen mellom Kunden og PayEx, samt eventuelle særskilte prisbilag som vedlegges Rammeavtalen.

Alle priser er oppgitt eks. mva, porto, post- og bankavgifter (for eksempel OCR-avgifter) og annen liknende avgift eller gebyr som tilkommer ved debitering.

6.2

De prisene som er angitt i Rammeavtalen eller i særskilte prisbilag som vedlegges Rammeavtalen, skal justeres hvert kalenderårsskifte med samme prosentvise økning som gjelder for Norskt Arbeidskraftskostnadsindeks for Finanstjenester (Statistisk Sentralbyrå Tabell 07251, 64-66 Finanstjenester) i løpet av et år, kvartal 3 – kvartal 3. Første justering kan skje tolv (12) måneder etter at Tjenesteavtalen har trådt i kraft.

Dersom indeks ovenfor opphører, har PayEx anledning til å benytte en tilsvarende indeks ved prisjustering.

PayEx standardprisliste oppdateres årlig, eller ved behov, og vil derfor ikke indeksjusteres.

6.3

PayEx har ved hvert rapporteringstilfelle rett til å avregne kompensasjoner, gebyrer og avgifter som Kunden skal betale til PayEx i henhold til Tjenesteavtalen, mot betalinger som kommer inn for Kundens fordringer. Kompensasjoner, gebyrer og avgifter som ikke kan avregnes, faktureres Kunden. Fakturering skjer også dersom dette er avtalt spesielt.

7. Filbehandling, systembeskyttelse m.m.

7.1

For effektivt å sende, ta imot, hente, logge og spare filer skal Partene for egen kostnad levere og vedlikeholde utstyret programvaren og servicen som kreves.

Partene skal for egen kostnad gjennomføre de testene som kreves for å kontrollere og overvåke at utstyr, service og overføring fungerer som avtalt i Tjenesteavtalen

7.2

Kunden har rett til å gi andre fullmakt til å sende og hente filer i henhold til Tjenesteavtalen. Dersom Kunden gir tredjepart fullmakt til å utføre slike oppgaver, er Kunden ansvarlig for fullmaktshaverens tiltak, som om de skulle være utført av Kunden selv.

7.3

Kunden skal følge PayEx til enhver tid gjeldende forskrifter og retningslinjer for sending og mottak av filer. Dersom det er utarbeidet en teknisk beskrivelse og denne er vedlagt Tjenesteavtalen, skal denne følges.

7.4

En fil skal anses å ha kommet frem til den mottakende parten når den er tilgjengelig fra den oppgitte nettverksadressen Mottakende part skal kvittere for en fil så snart den er tilgjengelig i dennes informasjonssystem eller ved anvist nettverksadresse, dersom sendende part ber om dette. PayEx vil logge innkommende filer.

7.5

Dersom mottakeren oppdager teknisk feil på en fil, eller at filen på annen måte avviker fra den standarden som er avtalt, skal mottakeren umiddelbart underrette avsenderen om dette. Sendende part har ansvar for å korrigere feil som måtte oppstå. Dersom mottakende part utfører korrigerende og/eller medvirker til korrigerende av filer, skal det betales rimelig kompensasjon for dette, under forutsetning av at sendende part skriftlig har godkjent at mottakende part har utført korrigeringen.

7.6

Partene skal treffe passende tiltak slik at filer og system ikke er tilgjengelige for andre enn kvalifiserte personer, er beskyttet mot endring, skade eller tap, at spredning av datavirus eller liknende forhindres samt at personopplysninger som behandles, er beskyttet. Brukernavn og passord er konfidensiell informasjon og skal oppbevares på en sikker måte.

8. Starttidspunkt og tilgjengelighet

8.1

PayEx forplikter seg til å levere Tjenesten fra og med det tidspunktet som er angitt på Tjenesteavtalen, eller som ellers fremgår av tidsplanen som er avtalt mellom partene. Dersom Kunden ikke oppfyller sine forpliktelser for at Tjenesten skal kunne starte, har PayEx rett til å flytte starttidspunktet frem.

8.2

Kunden kan få tilgang til relevante deler av den informasjonen som finnes tilgjengelig i de registrene og de administrative systemene som er formål for Tjenesteavtalen, via Internett-tjenesten PayEx Online, i følge de vilkårene som fremgår av punkt nr. 9 under.

9. PayEx Online

9.1

PayEx Online er en Internett-basert tjeneste som leveres av PayEx i henhold til Tjenesteavtalen. For å bruke PayEx Online må Kunden ha tilgang til egen PC, Internett-forbindelse samt nettleser i henhold til spesifikasjonene som PayEx til enhver tid angir. PayEx Online gir Kunden tilgang til opplysninger om egen reskontro med mer. PayEx Online omfatter den funksjonaliteten som PayEx til enhver tid tilbyr. Kunden har mulighet til å koble seg opp mot PayEx' datasystem via PayEx Online 24 timer per døgn, med forbehold om vedlikeholdsarbeid og eventuelle tekniske avbrudd. Teknisk vedlikehold skjer for tiden mellom fredag kl. 22.00 til og med lørdag kl. 08.00.

9.2

Kunden gir brukere endringstillatelse eller informasjonstillatelse til PayEx Online i henhold til det som angis på første side i Tjenesteavtalen, eller som ellers meddeles PayEx skriftlig. Endringstillatelse og informasjonstillatelse omfatter de tiltakene PayEx Online fra tid til annen tillater. Endring eller tilbakekalling av tillatelser skal skje skriftlig og være undertegnet av den/de som er gitt fullmakt til dette i henhold til Tjenesteavtalen.

9.3

For tilgang til PayEx Online kreves PIN-kode, samt en bestemt SecurID-brikke ("Brikken") som genererer et passord. Brikken leveres for tiden i format som en "nøkkelring". PIN-koden og Brikken er personlig og skal ikke overlates til eller brukes av andre enn den som har blitt tildelt denne. Hver bruker kvitterer for mottak av Brikken. Brikken skal leveres tilbake til PayEx når brukerens tillatelse opphører, hvis ikke Brikken overlates til ny Bruker i henhold til neste setning. Brikken kan overlates til ny Bruker dersom dette meldes til PayEx på forhånd av den/de som er gitt fullmakt til dette og hvis ny Bruker kvitterer at Brikken er mottatt. Mistanke om at Brikken er tapt eller om at uvedkommende kan ha oppfattet PIN-koden, skal umiddelbart meldes til PayEx. Ved bruk av PayEx Online skal PayEx' til enhver tid gjeldende retningslinjer samt relevante lover (for eksempel personopplysningsloven, inkassoloven og kredittopplysningsloven) følges.

9.4

Merknader som gjøres i PayEx Online, skal være saklige og kan ikke inneholde krenkende verddivurderinger eller andre opplysninger som ikke er tillatt i følge loven. PayEx har rett til omgående å utestenge brukere som bryter vilkårene for bruk av PayEx Online.

9.5

Kunden er ansvarlig for annen skade, tap eller ulovligheter som er direkte eller indirekte følge av at PayEx Online-materiale blir tilgjengelig for uvedkommende, eller utnyttes på ugyldig eller feil måte.

9.6

PayEx logger transaksjoner som skjer i systemet av sikkerhets- og utredningsårsaker. Dette omfatter blant annet opplysninger om brukere. Kunden garanterer at brukere som er gitt tillatelse til å

foreta transaksjoner i systemet, godtar slik behandling av opplysninger.

10. Vid avslutt av Avtalen

10.1

Kundens utestående Fakturaforordringer, som administreres av PayEx, som ikke har blitt regulert ved opphør av Tjenesteavtalen, skal også deretter behandles av PayEx i følge vilkårene angitt i Tjenesteavtalen. Dersom Fakturaforordringene skal administreres av en annen, skal det inngås særlig avtale om dette skriftlig.

Inkasso

PayEx skal profesjonelt på oppdrag av Kunde utføre inkassoservice. All inkassobehandling er underlagt merverdiavgift.

11. Tjenesten

11.1.

Tjenesten omfatter Fakturaforordringer som er oppstått i Kundens sedvanlige virksomhet og utføres overfor Sluttkunde som er bosatt i Norge, om ikke annet avtales særskilt

11.2.

Kunden er ansvarlig for at Fakturaforordringer som omfattes av Tjenesten ikke er omtvistet eller uriktige, samt at urimelige avtalevilkår ikke benyttes. Kunden er ansvarlig for at Sluttkunde er korrekt identifisert og for at inkassovarsel er sendt Sluttkunde iht. Inkassoloven, samt at varselet er forfalt uten at Kunde har mottatt oppgjør eller innsigelser mot kravet.

11.3.

Tjenesten omfatter, om ikke annet avtales særskilt, Kundens samtlige inkassosaker med de begrensninger som angitt i punkt 11.1 og 11.2. Kunde har iht. denne Avtale ingen anledning til å behandle inkassosaker selv som er levert PayEx, såkalt egeninkasso.

11.4.

Tjenesten utføres iht. de til enhver tid gjeldende lover, forskrifter og generelle råd som Finanstilsynet, Datatilsynet eller annen myndighet pålegger PayEx. PayEx har rett til å avslutte ett oppdrag dersom administrasjon av inkassosaken etter PayEx vurdering strider mot lov eller myndighets forskrift eller råd.

11.5.

Gjennom denne Avtalen gir PayEx Kunde en rasjonell og effektiv behandling av forfalte pengekrav som til enhver tid oppfyller kravene i inkassolovgivningen.

PayEx bistår Kunde rådgivning ut fra egen kompetanse innenfor kredittsalg for å bidra til lavere kredittkostnader.

11.6.

Inkassosaker som Kunden sender til PayEx skal oppfylle kravene i punkt 11.1, 11.2 og 11.3.

11.7.

PayEx krever Sluttkunde for Kunde regning. Kravet omfatter hovedstol, renter, inkassosalær og eventuelt andre påløpte omkostninger. PayEx beregner etterskuddsrente fra forfall på Kundens vegne iht. dokumenterte salgsbetingelser eller de til enhver tid lovbestemte rentesatser.

11.8.

Om Sluttkunde bestrider kravet eller gjør annen innvending mot Fakturaforordringen, er den part som har mottatt slik informasjon pliktig til å umiddelbart underrette den andre parten om dette.

11.9.

Kunde skal omgående underrette PayEx om direktebetalinger, krediteringer, henstand, avdragsordninger eller andre avtaler som Kunden gjør med Sluttkunde gjeldende Fakturaforordringen.

11.10.

Tariffmessig inkassosalær innbetalt fra Sluttkunde tilfaller PayEx. Kostnader i forbindelse med inndrivelse av Fakturaforordringer beregnes iht. den gjeldende standardprisliste. Ved delbetaling fra Sluttkunde dekkes innbetalt beløp etter følgende rekkefølge:

1. Rettsgebyr. 2. Inkassosalær. 3. Hovedstol. 4. Renter med mindre annet er avtalt.

11.11.

PayEx forskutterer for Kundens regning de rettsgebyrer som kreves for å forfølge Fakturaforordringen via rettsapparatet. De forskuttede og ikke innbetalte rettsgebyrer faktureres Kunde en gang pr. måned.

Om PayEx begjærer, skal Kunde stille depositum som tilsvarer Kundens gjennomsnittlige rettslige utlegg/kostnad i løpet av de siste 6 måneder. Depositumet justeres hver 6. måned hvor kreditering, alternativt debitering skjer.

11.12.

Om Kunde avbryter rettslig pågang og/eller ettergir krav overfor Sluttkunde gjeldende avgifter og salær som er påløpt pga. rettslig pågang, debiteres Kunde for disse, med mindre annet er avtalt.

11.13.

PayEx kan bistå Kunde til å utta stevning, sende konkursvarsel, evt. konkursbegjæring, samt øvrige tiltak som er nødvendig for å sikre inndrivning av Kundens krav. Slike tiltak skal alltid forhåndsgodkjennes av Kunde.

11.14.

Dersom Kunde tilbakekaller sin enkelte Fakturaforordringer eller sin portefølje av aktive inkassosaker, vil Kunde faktureres iht. gjeldende prisliste.

12. Kostnader til rettslige tiltak

12.1

PayEx forskutterer for Kundens regning de rettslige kostnadene for behandling hos Namsmannen eller domstol.

12.2

Dersom PayEx forlanger det, skal Kunden betale et depositum til PayEx som tilsvarer Kundens gjennomsnittlige kostnad i løpet av den siste seks månedersperioden for søknadsgebyrer til domstoler og myndigheter. Depositumet justeres hver sjettemåned, og da skjer det også en kreditering eller eventuelt debitering.

12.3

Dersom Kunden avbryter rettslig prosess og/eller ettergir kravet til Sluttkunden med hensyn til avgifter og gebyrer som har oppstått ved inndrivning av Fakturaforordringen via Namsmannen eller domstol, debiteres Kunden for disse.

13. PayEx Infocenter

13.1

Ved bestilling av PayEx InfoCenter vil Kunden motta sikkerhetsbrikke og passord. Dette får under ingen omstendighet overlates til, eller benyttes av personer uten gyldig brukertilgang. Dersom det er mistanke om at sikkerhetsbrikke og/eller passord er på avveie skal dette umiddelbart meddeles PayEx. Sikkerhetsbrikke(r) skal returneres til PayEx uoppfordret dersom Inkassoavtalen avsluttes.

13.2

Ved avtale om PayEx Infocenter har kontaktperson oppgitt i avtalen, full brukertilgang, samt endringstillatelse dersom ikke annet er nevnt særskilt i avtalen. Endring eller tilbakekalling av tilgang(er) skal skje skriftlig.

13.3

PayEx forbeholder seg retten til, uten samtykke fra Kunden, å gjøre endringer i system og rutiner for verifisering av tilganger til PayEx InfoCenter.

13.4

Kunden er ansvarlig for skade og/eller tap som er en direkte eller indirekte følge av at PayEx InfoCenter-materiell er tilkommet uberettigede, eller utnyttet på en utilbørlig eller feilaktig måte.

13.5

Kunden får ikke benytte informasjon eller tjenester formidlet gjennom PayEx InfoCenter i strid med opphavsrettigheter eller annen rett som tilhører PayEx.

13.6

PayEx er ikke ansvarlig for skade eller tap som oppstår som følge av teknisk driftsavbrudd eller andre forstyrrelser.

13.7

Opplysninger fra PayEx InfoCenter kan ikke benyttes for å innhente kredittopplysninger.

13.8

PayEx logger transaksjoner som skjer i systemet av sikkerhets- og utredningsårsaker. Dette gjelder blant annet opplysninger om bruker. Kunden garanterer at brukere som gis tilgang til å utføre transaksjoner i systemet aksepterer en slik behandling av informasjon.

PayEx fakturerer Kunde årlig en avgift for brukertilgang iht. gjeldende prisliste dersom ikke annet er avtalt.

13.9

PayEx InfoCenter inngår som en del av inkassoavtalen mellom Kunde og PayEx, og følger denne. Leie av sikkerhetsbrikke er obligatorisk. Tap av brikke debiteres Kunde med 3 x årlig brikkeleie.

13.10

Avtale om tilgang til PayEx InfoCenter kan umiddelbart opphøre dersom Kunden har benyttet PayEx InfoCenter på en uforvarlig måte, gitt uvedkommende tilgang, har tilsidesatt vilkårene i denne avtalen eller på annen måte ikke følger PayEx sine til enhver tid gitte forskrifter.

14. Langtidsovervåkning

14.1

Dersom PayEx vurderer at videre inndrivings tiltak ikke vil være effektive, eller at kostnaden for slike tiltak ikke ville medføre tilsvarende nytte for Kunden, overføres Fakturafordringen til langtidsovervåking ("Langtidsovervåkingen").

14.2

PayEx beregner provisjon av innkassert kapitalbeløp og rente iht. vedlegg Prisliste. Når Avtalen opphører skal PayEx fortsatt beregne provisjon av innkassert kapitalbeløp og rente iht. vedlegg Prisliste. Hvis Kunde tilbakekaller porteføljen fakturerer PayEx iht. gjeldende prisliste.

Utlandsinkasso

15.

For håndtering av inkasso i utlandet har PayEx samarbeidspartner som er spesialisert på håndtering av utenlandsinkasso. Med utenlandsinkasso menes fordringer der Sluttkunden har adresse i annet land enn der avtalen er signert. PayEx Utenlandspartner representeres i et stort antall land over hele verden.

16.

En fordring som identifiseres for å sendes til utenlandsinkasso legges på en arbeidsliste i grensesnittet der Kunden må godkjenne at fordringene går videre. I henhold til god inkassoskikk kan ikke fordringer som er gjenstand for tvist, kreditering eller direktebetalt til Kunde sendes videre i kravrutinen.

17.

Om Kunde mottar direktebetaling, eller av annen årsak ønsker å trekke fordringen fra inkasso, vil det debiteres i henhold til gjeldende prisliste om PayEx ikke får avsluttet kravet innen to arbeidsdager etter registrering.

18.

Utenlandspartneren sender kravbrev til Sluttkunden for å gi denne mulighet til å betale fordringen innen ytterligere kostnader pålegges kravet. Om det ikke resulterer i betaling gjøres følgende tiltak:

- a) Fordringen oversendes til en partner i respektive land for inndrivelse
- b) Fordringer med kapitalbeløp over NOK 250.000,- vil det gis tilbud på i de enkelte krav før de oversendes til partner i respektive land.

19.

Utenlandspartner har i henhold til avtalen mulighet å avskrive renter og kostnader opp til NOK 5000,- om dette medfører direktebetaling av hele kapitalbeløpet.

20.

Part som tar imot innsigelse på kravet fra Sluttkunden skal uten opphold meddele den andre parten. Hvis innsigelse mottas av PayEx, vil Kunde bli varslet for å få mulighet til å kontakte Sluttkunde for eventuelt oppgjør. Mottar ikke PayEx tilbakemelding på denne henvendelsen vil fordringen tilbakekalles fra samarbeidspartneren, stoppes i reskontroen og eventuelle kostnader debiteres Kunde i henhold til prislisten.

21.

Betalinger som mottas rapporteres til Kunde i henhold til avtalt intervall i den vanlige remitteringen.