

Standardkontrakt om kjøp av tjenester

Avtale om kjøp av Avtale om levering av Fagprøve for sykepleiere med utdanning gjennomført utenfor EU-EØS og Sveits

er inngått mellom følgende parter:

[Leverandørens navn]

(Leverandøren)

Org.nr: **[sett inn organisasjonsnummer]**

og

Helsedirektoratet

(Kunden)

Org.nr: 983 544 622

Ikrafttredelsestidspunkt: **[dd.mm.ååå]**

Signatar hos Kunden:	Signatar hos Leverandør:
[Navn og tittel]	[Navn og tittel]
[E-post]	[E-post]
[Telefon]	[Telefon]

Avtalen signeres elektronisk i Mercell KAV

Standardkontrakt om kjøp av tjenester **[sett inn Kundens saks/avtalenummer]**

Innhold

1	Alminnelige bestemmelser	1
1.1	Anvendelse	1
1.2	Definisjoner.....	1
1.3	Bilag til Standardkontrakten	1
1.4	Tolking – Rangordning.....	2
1.5	Varighet og opsjoner.....	2
1.6	Oppsigelse av avtalen.....	2
1.7	Partenes representanter	2
1.8	Nøkkelpersonell	2
2	Endringer, stansing og avbestilling	3
2.1	Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen.....	3
2.2	Midlertidig stansing av tjenesten	3
2.3	Avbestilling av tjenesten under avtalen	3
3	Leverandørens plikter	4
3.1	Ansvar og kompetanse	4
3.2	Informasjonssikkerhet	4
3.3	Personopplysninger	4
3.4	Leverandørens kvalitetskontroll.....	6
3.5	Revisjon.....	6
3.6	Underleverandører.....	6
3.7	Samarbeid med tredjepart.....	6
3.8	Forsikringer.....	7
3.9	Lønns- og arbeidsvilkår.....	7
3.10	Krav om betaling med elektronisk betalingsmiddel/forbud mot kontant betaling	8
3.11	Krav om betaling til bank.....	8
3.12	Brudd på skatte- og avgiftsforpliktelser	9
3.13	Ytre miljø og HMS.....	9
3.14	Lærlinger	9
3.15	Reklame	10
3.16	Omdømmeloyalitet innenfor avtaleområdet.....	10
3.17	Rapportering/statistikk	10
4	Kundens plikter	10
4.1	Kundens ansvar og medvirkning	10
4.2	Forsikringer.....	10

5	Partenes felles plikter	11
5.1	Samarbeid og samhandling	11
5.2	Møter	11
5.3	Risiko og ansvar for kommunikasjon.....	11
5.4	Skriftlighet.....	11
5.5	Taushetsplikt.....	11
6	Priser og betalingsbetingelser	12
6.1	Priser og betingelser	12
6.2	Nærmere om utgifter.....	12
6.3	Faktureringstidspunkt og betalingsbetingelser	13
6.4	Forsinkelsesrenter	13
6.5	Betalingsmislighold	13
6.6	Prisendringer	14
7	Opphavs- og eiendomsrett	14
8	Leverandørens mislighold	14
8.1	Hva som anses som mislighold.....	14
8.2	Varslingsplikt.....	15
8.3	Tilleggsfrist	15
8.4	Sanksjoner ved mislighold	15
8.4.1	Avhjelp og prisavslag	15
8.4.2	Tilbakehold av ytelser	15
8.4.3	Dagbot ved forsinkelse	15
8.4.4	Heving	16
8.4.5	Erstatning	17
8.4.6	Erstatningsbegrensning	17
9	Kundens mislighold	17
9.1	Mislighold og reklamasjon.....	17
9.2	Varslingsplikt.....	17
9.3	Begrensning i Leverandørens tilbakeholdsrett	17
9.4	Erstatning	18
10	Øvrige bestemmelser	18
10.1	Overdragelse av rettigheter og plikter	18
10.2	Force majeure.....	18
11	Tvister	19
11.1	Rettsvalg.....	19

11.2	Forhandlinger og mekling.....	19
11.3	Domstols- eller voldgiftsbehandling.....	19

1 Almennelige bestemmelser

1.1 Anvendelse

Avtalen regulerer leveranser av de tjenester som nærmere spesifisert i bilag 1 Kundens spesifisering av tjenesten og bilag 2 Leverandørens løsningsbeskrivelse. Kunder som er omfattet av avtalen er angitt i bilag 4 Administrative bestemmelser.

Avtalen består av standardkontrakten (dette dokument) og bilag i henhold til punkt 1.3.

Avtalen gir Kunden rett til å kjøpe tjenester innenfor avtalens omfang og varighet. Kunden skal utvise lojalitet ved kjøp av tjenester som er dekket under avtalen. Ut over det som er spesifisert, er Kunden imidlertid ikke forpliktet til å kjøpe noen bestemt mengde av tjenesten i avtaleperioden.

1.2 Definisjoner

Standardkontrakten:	Dette dokument
Avtalen:	Standardkontrakten med bilag
Tjenesten:	De ytelser som skal leveres under kontrakten
Kunde:	Avtaleeier eller andre oppdragsgivere som fremgår av konkurransegrunnlaget (tjenestekontrakt) eller som klart er identifisert i kunngjøringen (rammeavtale). Der det er henvist til kunden som avtaleeier, angis "Avtaleeier" eller kundens navn, evt. i kortform (f.eks. NHN).
Partene:	Avtaleeier og Leverandør

1.3 Bilag til Standardkontrakten

Alle rubrikker skal være krysset av (ja eller nei)	Ja	Nei
Bilag 1: Kundens kravspesifisering	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bilag 2: Leverandørens løsningsbeskrivelse	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bilag 3: Pris og betalingsbetingelser	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bilag 4: Administrative bestemmelser	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bilag 5: Endringer i standardkontrakten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bilag 6: Endringer etter avtaleinngåelsen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bilag 7: Egenrapportering lønns- og arbeidsvilkår	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Andre bilag	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

1.4 Tolking – Rangordning

Endringer i standardkontrakten skal samles i bilag 5, med mindre standardkontrakten henviser slike endringer til et annet bilag. Ved motstrid skal følgende tolkningsprinsipper legges til grunn:

1. Standardkontrakten, går foran bilagene.
2. Bilag 1 går foran de øvrige bilagene.
3. I den utstrekning det fremgår klart og utvetydig hvilket punkt eller hvilke punkter som er endret, erstattet eller gjort tillegg til, skal følgende motstridprinsipper gjelde:
 - a) Bilag 2 går foran bilag 1
 - b) Bilag 5 går foran standardkontrakten
 - c) Hvis standardkontrakten henviser til endringer i et annet bilag enn bilag 5, går slike endringer foran standardkontrakten
 - d) Bilag 6 går foran de øvrige bilagene

1.5 Varighet og opsjoner

Avtalen gjelder fra det tidspunkt som er angitt på standardkontraktens forside (ikrafttredelsestidspunkt), tidligst fra det tidspunkt avtalen er signert av begge parter.

Avtalens vilkår gjelder for alle bestillinger og avrop under avtalen uavhengig av om tjenesten leveres etter utløp av avtalen.

Avtalens varighet, inkl. opsjon på forlengelse, fremgår av bilag 4.

1.6 Oppsigelse av avtalen

Bestemmelse om oppsigelse av avtalen fremgår av bilag 4.

1.7 Partenes representanter

Kontaktperson for løpende kommunikasjon om avtalen fremgår av standardkontraktens forside.

Hver av partene skal ved inngåelsen av avtalen oppnevne en representant som er bemyndiget til å opptre på vegne av partene i saker som angår avtalen.

Bemyndiget representant for partene spesifiseres i bilag 4.

Endring av bemyndiget representant og kontaktperson(er) i avtaleperioden, skal snarest meddeles skriftlig den annen part.

1.8 Nøkkelpersonell

Leverandørens nøkkelpersonell som er tilbudt for gjennomføring av den avtalte tjenesten skal fremgå av bilag 4.

Skifte av nøkkelpersonell hos Leverandøren skal godkjennes av Kunden. Godkjennelse kan ikke nektes uten saklig grunn.

Ved bytte av personell som skyldes Leverandøren, bærer Leverandøren kostnadene ved kompetanseoverføring til nytt personell.

2 Endringer, stansing og avbestilling

2.1 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

Hvis Kunden etter at avtalen er inngått, har behov for å endre kravene til tjenesten eller andre forutsetninger for avtalen på en slik måte at tjenestens karakter eller omfang blir annerledes enn avtalt, kan Kunden be om endringsavtale. Endringsavtalen kan kun gjelde endringer som er tillatt iht. lov og forskrift om offentlige anskaffelser.

Ved krav om endringer kan Leverandøren kreve justeringer i vederlag eller tidsplaner hvis han sannsynliggjør et grunnlag for slike justeringer. Krav om justert vederlag eller tidsplan må fremsettes senest samtidig med Leverandørens svar på Kundens anmodning om endringsavtale. Justering i vederlag skal være forholdsmessig og iht. fastsatt prisstruktur.

Kunden skal registrere endringer av eller tillegg til den avtalte tjenesten fortløpende i bilag 6, med henvisning til punkt i avtalen og eventuelle endringsbilag mv., og uten ugrunnet opphold gi Leverandøren en oppdatert kopi.

2.2 Midlertidig stansing av tjenesten

Kunden kan med minimum 5 (fem) kalenderdagers skriftlig varsel kreve at hele eller deler av tjenesten stanses midlertidig. Det skal opplyses når tjenesten skal stanses og når den er planlagt gjenopptatt.

Etter slikt varsel skal Leverandøren uten ugrunnet opphold meddele Kunden hvilke virkninger den midlertidige stansen kan få for utførelsen av tjenesten. Leverandøren skal gjenoppta tjenesten straks Kunden varsler om dette.

Dersom tjenesten er stanset i mer enn 30 dager utover det som er varslet, har Leverandøren rett til å si opp kontrakten med skriftlig varsel til Kunden.

Ved midlertidig stans skal Kunden erstatte:

- a) Leverandørens dokumenterte kostnader knyttet til omdisponering av personell.
- b) Andre direkte kostnader som Leverandøren påføres som følge av at tjenesten er stanset.

2.3 Avbestilling av tjenesten under avtalen

Ved avbestilling før tjenesten er fullført skal Kunden betale:

- a) Det beløp Leverandøren har til gode for allerede utført arbeid.
- b) Leverandørens dokumenterte merkostnader knyttet til omdisponering av personell.
- c) Andre direkte kostnader som Leverandøren påføres som direkte følge av avbestillingen.

3 Leverandørens plikter

3.1 Ansvar og kompetanse

Tjenesten skal gjennomføres i samsvar med Avtalen, og skal utføres profesjonelt, effektivt og med høy faglig standard. Eventuell prosjekt- og fremdriftsplan fremgår av bilag 4.

Leverandøren er ansvarlig som kontraktspart for alle tjenester som utføres under kontrakten.

Leverandøren plikter å sørge for at det personalet som utfører oppgaver i forbindelse med tjenesten som skal leveres, har den nødvendige opplæring, kompetanse og tilhørende tillatelser, serifikater m.v.

Leverandøren skal opprettholde sin faglige kompetanse og kapasitet med tilhørende tillatelser, sertifikater m.v. tilknyttet avtalen gjennom hele avtaleperioden.

Leverandøren skal på Kundens anmodning legge frem dokumentasjon på at nødvendige tillatelser for levering av tjenesten foreligger.

Leverandøren plikter å tilrettelegge sin avslutning av avtalen på en slik måte at ny leverandør ikke unødig blir forhindret fra å oppfylle sine forpliktelser.

Nærmere bestemmelser om Leverandørens plikter skal inntas i bilag 1.

3.2 Informasjonssikkerhet

Leverandøren skal iverksette forholdsmessige tiltak for å ivareta krav til informasjonssikkerhet i forbindelse med gjennomføring av tjenesten. Dette innebærer at Leverandøren skal iverksette forholdsmessige tiltak for å sikre konfidensialitet av Kundens data samt tiltak for å sikre at data ikke kommer på avveie. Videre skal Leverandøren iverksette forholdsmessige tiltak mot utilsiktet endring og sletting av data samt mot angrep av virus og annen skadevoldende programvare.

Leverandøren plikter å holde Kundens data atskilt fra eventuelle tredjeparters data for å redusere faren for beskadigelse av data og/eller innsyn i data. Med atskilt forstås at nødvendige tekniske tiltak som sikrer data mot uønsket endring og innsyn, er iverksatt og opprettholdt. Som uønsket endring og innsyn anses også tilgang fra ansatte hos Leverandøren eller andre som ikke har behov for informasjonen i sitt arbeid for Kunden.

Dersom Kunden har nærmere krav til hvorledes informasjonssikkerheten skal ivaretas fra Leverandørens side, skal Kunden angi dette i bilag 1.

Leverandøren skal påse at leverandører av tredjepartsleveranser foretar tilstrekkelig og nødvendig sikring av Kundens data.

3.3 Personopplysninger

Dersom Leverandøren ved utførelsen av tjenesten skal behandle personopplysninger, skal Leverandør i bilag 2 beskrive hvordan tilfredsstillende behandling i tråd med personopplysningsregelverket skal oppnås og gjennomføres. Dette omfatter blant annet krav

til innebygget personvern. Dette gjelder uavhengig av om Kunden har stilt krav om dette i bilag 1.

Dersom Kunden har nærmere krav knyttet til Leverandørens vern av personopplysninger, skal Kunden angi dette i bilag 1.

Dersom tjenesten innebærer behandling av personopplysninger på vegne av Kunden, plikter Kunden og Leverandøren å inngå en databehandleravtale i samsvar med gjeldende regler om behandling av personopplysninger. Med mindre annet avtales, skal den enkelte Kundes mal for databehandleravtale legges til grunn. Databehandleravtale må være inngått før behandlingen av personopplysninger påbegynnes. Dersom partene har inngått en databehandleravtale, har databehandleravtalen forrang ved eventuell motstrid med avtalens bestemmelser knyttet til behandling av personopplysninger.

Dersom Kunden ber om informasjon for å gjennomføre vurdering av personvernkonsekvenser («Data Protection Impact Assessments»), skal Leverandøren bistå med å fremskaffe slik informasjon.

Leverandøren kan ikke overlate personopplysninger til andre for lagring, bearbeidelse, sletting, eller annen behandling, uten at det på forhånd er innhentet særlig eller generell skriftlig tillatelse til dette fra Kunden. Leverandøren skal sørge for at eventuell underleverandør Leverandøren benytter, og som behandler personopplysninger, påtar seg tilsvarende forpliktelser for vern av personopplysninger som Leverandøren iht. avtalen, og det skal inngås databehandleravtale mellom Leverandøren og underleverandør (underdatabehandleravtale). Leverandøren har fullt ansvar for underdatabehandlers oppfyllelse av sine forpliktelser med hensyn til vern av personopplysninger.

Dersom det er innhentet særlig eller generell skriftlig tillatelse, skal Leverandøren underrette Kunden om eventuelle planer om å benytte annen databehandler eller skifte av databehandlere, og dermed gi Kunden muligheten til å motsette seg slike endringer. Underleverandører som er godkjent av Kunden skal fremgå av bilag 4.

Personopplysninger skal ikke overføres til land utenfor EØS-området uten overføringsgrunnlag og dokumentasjon som påviser at vilkårene for å benytte overføringsgrunnlaget er oppfylt. Leverandøren skal i et slikt tilfelle dokumentere dette i bilag 2.

Partenes erstatningsansvar for skade som rammer den registrerte eller andre fysiske personer og som skyldes overtredelse av personvernforordningen (forordning 2016/679), personopplysningsloven med forskrifter eller annet regelverk som gjennomfører personvernforordningen, følger bestemmelsene i personvernforordningen artikkel 82.

Erstatningsbegrensningen i punkt 8.5.6 kommer ikke til anvendelse for ansvar som følger av personvernforordningen artikkel 82.

Partene er hver for seg ansvarlige for overtredelsesgebyr ilagt i henhold til personvernforordningens art. 83.

3.4 Leverandørens kvalitetskontroll

Leverandøren skal på forespørsel fra Kunden demonstrere sitt system for kvalitetskontroll.

Leverandøren plikter på Kundens anmodning, å dokumentere at den leverte tjenesten har vært gjenstand for kontroll og tilfredsstillende de krav og preferanser som er oppstilt i bilag 1 og bilag 2.

3.5 Revisjon

Kunden har rett til å foreta revisjon av Leverandørens systemer, rutiner og aktiviteter som er forbundet med leveransen av tjenesten. Kunden har rett til innsyn i regnskaper og annen relevant dokumentasjon for verifisering av Leverandørens prising.

Revisjonsretten inntreder ved avtaleinngåelse og varer til sluttoppgjør og godkjenning av siste leveranse under avtale er gjennomført. Ved revisjon skal Leverandøren vederlagsfritt yte rimelig assistanse. Kunden kan benytte tredjepart til gjennomføring av slik undersøkelse. Leverandør kan motsette seg at en direkte konkurrent av Leverandøren blir oppnevnt som tredjepart.

Dersom revisjonen avdekker at avtalevilkår eller rettslige krav Leverandøren svarer for ikke overholdes, plikter Leverandøren å sørge for retting slik at avtalevilkårene oppfylles. Hvis de påviste avvikene er av vesentlig karakter, eller kan bebreides Leverandøren som uaktsomt, plikter Leverandøren å refundere Kundens nødvendige kostnader til gjennomføring av revisjonen.

Leverandøren skal så langt mulig sørge for at det i de avtaler som Leverandøren inngår med eventuelle underleverandører inntas tilsvarende bestemmelser som i dette punkt. Dersom Kunden ønsker å gjennomføre en revisjon hos Leverandørens underleverandør, plikter Leverandøren å samarbeide med Kunden for å få gjennomført en slik revisjon.

3.6 Underleverandører

Kunden skal kun forholde seg til Leverandøren i forbindelse med forhold knyttet til avtalen. Leverandøren er ansvarlig for sine underleverandører i alle henseende under kontrakten. Hvilke underleverandører som er avtalt å benytte på avtaletidspunktet fremkommer av bilag 4.

Dersom valg av underleverandør foretas etter ikrafttredelse av denne avtalen, plikter Leverandøren uten ugrunnet opphold å meddele valget skriftlig til Kunden. Kunden kan nekte å godkjenne underleverandør dersom det foreligger saklig grunn.

3.7 Samarbeid med tredjepart

Leverandøren plikter å samarbeide med Kundens tredjepart, for eksempel andre offentlige virksomheter eller andre leverandører Kunden har, i den utstrekning Kunden finner dette nødvendig for oppfyllelse av avtalen. Det skal i rimelig grad ses hen til relevante interessekonflikter mellom leverandørene.

3.8 Forsikringer

Leverandøren skal ha forsikringer som er tilstrekkelige til å dekke ethvert krav fra Kunden som følger av Leverandørens risiko eller ansvar etter denne avtalen innenfor rammen av alminnelige forsikringsvilkår. Denne forpliktelsen anses oppfylt dersom Leverandøren tegner ansvars- og risikoforsikring på vilkår som anses som ordinære innenfor norsk forsikringsvirksomhet.

Leverandøren skal på forespørsel fra Kunden redegjøre for og dokumentere de av Leverandørens forsikringer som er relevante for oppfyllelse av denne bestemmelsen.

Særlige krav til forsikringer skal fremgå av bilag 1.

3.9 Lønns- og arbeidsvilkår

Leverandøren er ansvarlig for at egne ansatte og ansatte hos underleverandører (herunder innleide) som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, har lønns- og arbeidsvilkår i henhold til:

- Forskrift om allmenngjort tariffavtale.
- Forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter av 8. februar 2008 der denne kommer til anvendelse. På områder som ikke er dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale, skal lønns- og arbeidsvilkårene være i henhold til landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje. Med lønns- og arbeidsvilkår menes bestemmelser om minste arbeidstid, lønn, herunder overtidstillegg, skift- og turnustillegg og ulempetillegg, og dekning av utgifter til reise, kost og losji, i den grad slike bestemmelser følger av tariffavtalen.

Alle avtaler Leverandøren inngår som innebærer utførelse av arbeid under denne kontrakten skal inneholde tilsvarende forpliktelser.

Leverandøren plikter på forespørsel å dokumentere lønns- og arbeidsvilkårene for egne arbeidstakere, samt arbeidstakere hos eventuelle underleverandører (herunder innleide) som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten. Dokumentasjonen skal være på personnivå og det skal fremgå hvem den gjelder. Opplysningene skal dokumenteres ved blant annet kopi av arbeidsavtale, lønsslipp, timelister og arbeidsgiverens bankutskrift, samt ved. oversikt over allmenngjorte og/eller landsomfattende tariffavtaler som legges til grunn for den aktuelle bransjen og innsyn i Leverandørens avtalte lønns- og arbeidsvilkår med eventuelle underleverandører.

På forespørsel fra Kunden, er Leverandøren forpliktet til å fylle ut egenrapporteringsskjema, jf. bilag 7. Skjemaet skal sendes til Kunden innen én måned etter kontrakten er signert, med mindre annet er avtalt i bilag 4. Egenrapportering kan kreves flere ganger i løpet av kontraktperioden.

Kunden og eventuell ekstern kontrollør som mottar opplysningene, har taushetsplikt om opplysningene. Taushetsplikten gjelder ikke overfor Arbeidstilsynet eller Petroleumsstilsynet, ei heller overfor ansatte eller interne eller eksterne rådgivere som er nødvendige for å få

språklig, økonomisk, juridisk eller annen faglig bistand. Taushetsplikten gjelder også for rådgiverne.

Hvis Leverandøren eller underleverandører får pålegg fra Arbeidstilsynet som gjelder lønns- og/eller arbeidsvilkår, skal Leverandøren uten opphold informere Kunden ved kopi av pålegget. Hvis Leverandøren eller underleverandøren ikke utbedrer forholdene i pålegget innen Arbeidstilsynets frister, vil dette bli ansett som mislighold av kontrakten.

Ved brudd på kravene til lønns- og arbeidsvilkår skal Leverandøren rette forholdet innen den frist kunde fastsetter. Der Leverandøren selv oppdager slikt brudd gjennom internkontroll eller egen oppfølging av underleverandører, skal Leverandøren uten opphold opplyse Kunden om forholdene og utbedre forholdene innen frist fastsatt av Kunden.

Kunden har rett til å holde tilbake et beløp tilsvarende ca. 2 (to) ganger innsparingen for Leverandøren. Tilbakeholdsretten opphører så snart retting etter foregående ledd er dokumentert.

Vesentlig mislighold av lønns- og arbeidsvilkår hos Leverandøren kan påberopes av Kunden som grunnlag for heving, selv om Leverandøren retter forholdene. Dersom bruddet har skjedd i underleverandørleddet (herunder bemanningsselskaper), kan Kunden kreve at Leverandøren skifter ut underleverandør. Dette skal skje uten omkostninger for Kunden.

Alle avtaler Leverandøren inngår for utføring av arbeid under denne kontrakten skal inneholde tilsvarende bestemmelser.

Kunden, samt eksterne kontrollører engasjert av kunde, har rett til å foreta annonserte og uannonserte stedlige kontroller hos Leverandøren eventuelle underleverandører og ved lokasjonen hvor tjenesten utføres. En stedlig kontroll vil kunne inkludere innsyn i lønns- og personalsystemer.

3.10 Krav om betaling med elektronisk betalingsmiddel/forbud mot kontant betaling

All betaling Leverandør og tredjeparter foretar i forbindelse med utførelsen av kontraktsarbeid for Kunden skal betales med elektronisk betalingsmiddel.

Alle avtaler Leverandøren inngår med tredjeparter for utføring av arbeid under denne kontrakten skal inneholde tilsvarende bestemmelser.

3.11 Krav om betaling til bank

Lønn og annen godtgjørelse til egne ansatte, ansatte hos underleverandører og innleide skal utbetales til konto i bank.

Alle avtaler Leverandøren inngår med tredjeparter for utføring av arbeid under denne kontrakten skal inneholde tilsvarende bestemmelser.

3.12 Brudd på skatte- og avgiftsforpliktelser

Leverandøren og eventuelle underleverandører skal til enhver tid oppfylle sine forpliktelser til å betale skatter og avgifter.

Kunden kan til enhver tid foreta kontroll av Leverandørens og eventuelle underleverandørers oppfyllelse av forpliktelser til å betale skatter og avgifter.

Alle avtaler Leverandøren inngår for utføring av arbeid under denne kontrakten skal inneholde tilsvarende bestemmelser.

3.13 Ytre miljø og HMS

Nasjonal- og internasjonal miljølovgivning og reguleringer skal overholdes. Relevante utslippstillatelser skal være innhentet der hvor det er nødvendig. Skadelige kjemikalier og andre stoffer skal forvaltes på en forsvarlig måte.

Leverandøren skal oppfylle alle lovpålagte krav til HMS. Med HMS menes helse, miljø og sikkerhet. Miljøforhold som utslipp til luft, jord og vann, energibruk, avfall og materialvalg er inkludert i begrepet.

3.14 Lærlinger

I bransjer hvor det er særlige behov for læringsplasser, er det et krav at leverandøren er tilknyttet en lærlingordning og at lærlinger deltar i utførelsen av kontraktarbeidet i tjenestekontrakter av verdi over 1,3 millioner og med varighet over 3 måneder.

Kravet gjelder når kontraktens hovedelement omfatter arbeid der det er relevant å benytte arbeidskraft med fag- eller svennebrev, så fremt kravet er forholdsmessig.

Dersom det stilles krav til bruk av lærlinger i denne avtalen, fremgår dette av bilag 4.

Kravet kan oppfylles av Leverandøren eller en eller flere av hans underleverandører.

Utenlandske entreprenører kan oppfylle lærlingekravet ved å benytte lærlinger som er tilknyttet offentlig godkjent lærlingeordning i Norge eller tilsvarende ordning i annet EU/EØS-land.

Leverandøren skal ved oppstart, og på anmodning under gjennomføringen av kontraktarbeidet, dokumentere at kravene er oppfylt.

Ved avslutning av kontrakten skal det fremlegges oversikt over antall timer utført av lærlinger. Timelister skal fremlegges på anmodning.

Kravet gjelder ikke dersom Leverandøren kan dokumentere reelle forsøk på å inngå lærekontrakt uten å lykkes. Tilsvarende gjelder dersom Leverandøren har inngått lærekontrakt, men på grunn av forhold som skyldes lærlingen ikke kan benytte vedkommende under leveransen.

Kunden skal gjennomføre nødvendig kontroll av om krav om bruk av lærlinger overholdes. Ved brudd på plikten skal Leverandøren rette forholdet innen den frist Kunden fastsetter. Der

Leverandøren selv oppdager brudd på plikten, skal Leverandøren uten opphold opplyse Kunden om forholdene og rette forholdene innen den frist Kunden fastsetter.

3.15 Reklame

Leverandøren plikter å innhente skriftlig forhåndsgodkjennelse fra Kunden dersom Leverandøren ønsker å bruke avtalen i markedsføringssammenheng. Dette omfatter også benevnelse/beskrivelse på Leverandørens nettsider og/eller i sosiale media.

Leverandøren forplikter seg til å innta tilsvarende bestemmelse i sine avtaler med sine underleverandører.

3.16 Omdømmeloyalitet innenfor avtaleområdet

Leverandøren skal lojalt samarbeide med Kunden og ivareta Kundens interesser. Leverandøren skal i avtaleperioden ikke utøve virksomhet som svekker Kundens omdømme. Partene skal heller ikke omtale avtalens premisser eller innhold på et slikt vis at dette kan skade Kundens omdømme eller forhold til tredjeparter. Leverandøren skal ikke ta stilling til eller kommentere synspunkter eller misnøye fra øvrige Kunder under avtalen eller andre, som retter seg mot Kunden, men opplyse om at slike henvendelser skal rettes til Kundens kontaktperson i avtalen.

3.17 Rapportering/statistikk

Leverandøren plikter å utarbeide og levere rapport/statistikk på utførte tjenester i henhold til bilag 4. Etter nærmere bestemmelser i bilag 4 kan Kunden kreve dagbot ved forsinket levering av statistikk.

Manglende fremleggelse av statistikk kan medføre utsatt godkjenning av sluttoppgjør.

4 Kundens plikter

4.1 Kundens ansvar og medvirkning

Kunden, plikter å benytte denne avtalen for å dekke sitt løpende behov for tjenester som er omfattet av avtalen.

Kunden skal i rimelig grad bidra til å legge forholdene til rette for at Leverandøren skal få utført sine plikter under avtalen.

4.2 Forsikringer

Kunden som offentlig virksomhet står som selvassurandør for dekning av krav som følger av Kundens risiko eller ansvar etter denne avtalen innenfor rammen av alminnelige forsikringsvilkår.

5 Partenes felles plikter

5.1 Samarbeid og samhandling

Partene skal lojalt samarbeide og medvirke til avtalens gjennomføring. Henvendelser fra den annen part skal besvares uten ugrunnet opphold.

Partene skal videre uten ugrunnet opphold varsle hverandre om forhold de forstår eller bør forstå kan få betydning for avtalens gjennomføring.

Nærmere bestemmelser om partenes samhandling fremgår av bilag 4.

5.2 Møter

Det skal i nødvendig grad avholdes møter mellom Partene. Kunden avgjør hvor og hvordan møtet skal avholdes. Hver av Partene kan utover dette innkalle den annen part til et møte med 3 (tre) virkedagers varsel. Kunden skal utarbeide referat fra alle møter. Referatet skal foreligge senest 10 arbeidsdager etter at møtet ble avholdt, med mindre annet avtales for det enkelte tilfellet. Leverandør skal gis rimelig tid til innsigelser mot referatet. Dersom Kunden ikke tar innsigelser til følge, skal disse inntas som tillegg til referatet. Partene dekker selv egne utgifter tilknyttet gjennomføring av møter.

Nærmere bestemmelser om møter fremgår av bilag 4.

5.3 Risiko og ansvar for kommunikasjon

Partene plikter å sørge for forsvarlig kommunikasjon, oppbevaring, og sikkerhetskopiering av dokumenter og annet materiale relatert til avtalen, uansett form, herunder e-post og annet elektronisk lagret materiale.

5.4 Skriftlighet

Alle forhold av betydning for kontrakten skal nedtegnes skriftlig. Med mindre annet er avtalt, skal alle varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen gis til partenes elektroniske adresser iht. oppdatert kontaktinformasjon.

5.5 Taushetsplikt

Informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med denne avtalen, skal behandles konfidensielt og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten samtykke fra den annen part. Dette inkluderer også informasjon partene får tilgang til om underleverandører og tredjeparter.

Kunden er en offentlig virksomhet, og taushetsplikt etter denne bestemmelsen er ikke mer omfattende enn det som følger av lov av 10. februar 1967 (forvaltningsloven) eller tilsvarende sektorspesifikk regulering. Dette innebærer bl.a. at Kunden og dennes ansatte plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til opplysninger om tekniske innretninger og

fremgangsmåter eller drift- og forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde.

Taushetsplikt etter denne bestemmelsen er ikke til hinder for at Kunden utleverer informasjon som Kunden er pålagt å utlevere i medhold av lov eller forskrift, herunder offentlighet og innsynsrett som følger av lov 19. mai 2006 (offentleglova). Om mulig, skal den annen part varsles før slik informasjon gis.

Taushetsplikten er ikke til hinder for at opplysningene brukes når ingen berettiget interesse tilsier at de holdes hemmelig, for eksempel når de er alminnelig kjent eller alminnelig tilgjengelig andre steder.

Partene skal ta nødvendige forholdsregler for å sikre at uvedkommende ikke får innsyn i eller kan bli kjent med taushetsbelagt informasjon.

Taushetsplikten gjelder partenes ansatte, underleverandører og tredjeparter som handler på partenes vegne i forbindelse med gjennomføring av avtalen. Leverandørens personell kan bli bedt om å signere taushetserklæring.

Partene kan bare overføre taushetsbelagt informasjon til underleverandører og tredjeparter etter skriftlig godkjenning av Kunden og i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av avtalen, samt under forutsetning av at disse pålegges plikt til konfidensialitet tilsvarende dette punkt.

Taushetsplikten er ikke til hinder for at partene kan utnytte erfaring og kompetanse som opparbeides i forbindelse med gjennomføringen av avtalen.

Taushetsplikten gjelder også etter at avtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene, skal pålegges taushetsplikt også etter fratredelsen om forhold som nevnt ovenfor.

6 Priser og betalingsbetingelser

6.1 Priser og betingelser

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget som Kunden skal betale for Leverandørens tjenester, herunder priser for tredjepartsleveranser som inngår i tjenesten, fremgår av bilag 3 eller det dokument som bilaget henviser til.

Med mindre annet er angitt i bilag 3, er alle priser i norske kroner, oppgitt eksklusive merverdiavgift, men inkludert eventuelle avgifter.

6.2 Nærmere om utgifter

Prisen inkluderer alle Leverandørens nødvendige utgifter i forbindelse med kontrakten. Tilsvarende gjelder Leverandørens utgifter til deltakelse på møter og befaringer som er nødvendige for å gjennomføre kontrakten og Leverandørens utgifter for reiser, med mindre annet er avtalt i bilag 3.

Dersom utgifter i forbindelse med reiser som er pålagt eller forhåndsavtalt med Kunden skal dekkes av Kunden, skal statens til enhver tid gjeldende satser legges til grunn. Reisetid dekkes ikke.

Fakturerings-, miljø-, administrasjonsgebyr og lignende aksepteres ikke.

6.3 Faktureringstidspunkt og betalingsbetingelser

Vederlag faktureres på det tidspunkt levering anses skjedd. Med mindre annet er avtalt i bilag 3, faktureres vederlag basert på løpende timer etterskuddsvis pr. måned, for den tid som er medgått frem til faktureringstidspunktet, og med de eventuelle utgifter påløpt i samme tidsrom.

Betaling skal skje etter faktura per 30 (tretti) kalenderdager. Leverandørs fakturaer skal spesifiseres og dokumenteres slik at Kunden enkelt kan kontrollere fakturaen i forhold til det avtalte vederlag. Alle fakturaer for løpende timer skal være vedlagt detaljert spesifisering over påløpte timer. Eventuelle utlegg skal angis særskilt.

Det er et krav at leverandøren bruker elektronisk faktura i godkjent standardformat i henhold til forskrift av 2. april 2019 om elektronisk faktura i offentlige anskaffelser.

Dersom leverandøren ikke etterkommer krav om bruk av elektronisk faktura, kan Kunden holde tilbake betaling inntil elektronisk faktura i godkjent standardformat leveres. Kunden skal uten unødig opphold gi melding om dette. Dersom slik melding er gitt, løper opprinnelig betalingsfrist fra tidspunktet elektronisk faktura i godkjent standardformat er levert.

Dersom opplysninger i faktura eller fakturagrunnlag inneholder opplysninger som er underlagt lovbestemt taushetsplikt, og det vil være fare for avsløring av slike opplysninger, kan krav om elektronisk faktura fravikes, med mindre det finnes tilfredsstillende tekniske sikringsløsninger som ivaretar konfidensialitet.

Øvrige pris- eller betalingsvilkår skal fremgå av bilag 3.

Leverandøren må selv bære eventuelle kostnader knyttet til elektronisk faktura. Rettidig betaling innebærer ingen erkjennelse av fakturagrunnlaget og påvirker ikke Kundens rettigheter under avtalen for øvrig.

6.4 Forsinkelsesrenter

Dersom Kunden ikke betaler til avtalt tid, har Leverandøren krav på rente av det beløp som er forfalt til betaling, i henhold til lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m. (forsinkelsesrenteloven).

6.5 Betalingsmislighold

Dersom forfalt uomtvistet vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter ikke er betalt innen 30 (tretti) kalenderdager fra forfall, kan Leverandøren sende skriftlig varsel til Kunden om at

avtalen vil bli hevet dersom oppgjør ikke er skjedd innen 60 (seksti) kalenderdager etter at varselet er mottatt.

Heving kan ikke skje hvis Kunden gjør opp forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter innen fristens utløp.

6.6 Prisendringer

Leverandørens priser kan endres ved hvert årsskifte, tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (hovedindeksen), første gang minimum ett år etter kontraktsignering og med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble signert.

Leverandørens priser kan også endres i den utstrekning regler eller vedtak for offentlige avgifter endres med virkning for Leverandørens vederlag eller kostnader. Leverandør skal i et slikt tilfelle varsle Kunden om dette. Prisendringene må dokumenteres og gjelder fra Kundens mottak av varsel om prisendringene.

Endringer i priser for tredjepartsleveranser som inngår i tjenesten gir ikke krav på prisendringer for tjenesten med mindre det er særskilt avtalt i bilag 3.

Dersom Kunden åpner for andre bestemmelser om prisendringer skal dette fremgå av bilag 3.

7 Opphavs- og eiendomsrett

Eiendomsrett, opphavsrett og andre relevante materielle og immaterielle rettigheter til oppdragets resultater tilfaller Kunden når betaling er skjedd, med mindre annet er avtalt i bilag 5, og med de begrensninger som følger av annen avtale eller ufravikelig lov.

Rettighetene omfatter også rett til endring og videreoverdragelse, jf. lov av 15. juni 2018 nr. 40 om opphavsrett til åndsverk mv. (åndsverkloven) § 68.

Leverandøren beholder rettighetene til egne verktøy og metodegrunnlag. Begge parter kan også utnytte generell kunnskap (know-how) som ikke er taushetsbelagt og som de har tilegnet seg i forbindelse med oppdraget.

8 Leverandørens mislighold

8.1 Hva som anses som mislighold

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side hvis tjenesten ikke er i samsvar med de funksjoner, krav og frister som er avtalt. Det foreligger også mislighold dersom Leverandøren ikke oppfyller øvrige forutsetninger for og plikter etter kontrakten, eller dersom Leverandøren tilbyr Kunden gaver eller gavelignende varer eller tjenester i tilknytning til avtalen

Det foreligger imidlertid ikke mislighold hvis situasjonen skyldes Kundens forhold eller force majeure.

Kunden skal reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at mislighold er oppdaget eller burde vært oppdaget.

8.2 Varslingsplikt

Dersom Leverandøren ikke kan oppfylle sine forpliktelser som avtalt, skal Leverandøren uten ugrunnet opphold gi Kunden skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsaken til problemet og så vidt mulig angi når tjenesten kan leveres. Tilsvarende gjelder dersom det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

8.3 Tilleggsfrist

Leverandøren kan be om rimelig tilleggsfrist som må godkjennes skriftlig av Kunden for å kunne gjøres gjeldende.

For den perioden tilleggsfristen løper, kan Kunden ikke gjøre gjeldende dagbot eller erstatning.

Tilleggsfrist har ingen virkning for Kunden rett til dagbot eller erstatning som er opparbeidet før tilleggsfristen.

8.4 Sanksjoner ved mislighold

8.4.1 Avhjelp og prisavslag

Ved mislighold fra Leverandørens side, er det Leverandørens ansvar å avhjelpe feilen på en slik måte at tjenesten bringes i overensstemmelse med det som er avtalt. Feilen skal avhjelpes så snart som mulig og uten ekstra kostander for Kunden.

Dersom det tross gjentatte forsøk ikke har lykket Leverandøren å avhjelpe mangelfull tjeneste, kan Kunden kreve forholdsmessig prisavslag. Prisavslag er kompensasjon for redusert verdi av det leverte, og er uavhengig av eventuell erstatning.

8.4.2 Tilbakehold av ytelser

Ved mislighold fra Leverandørens side, kan Kunden holde betalingen tilbake, men ikke mer enn det som er nødvendig for å sikre Kundens krav som følge av misligholdet.

8.4.3 Dagbot ved forsinkelse

Bli ikke avtalt tidspunkt for levering (leveringsdag), eller annen frist eller betingelse som partene i bilag 3 har knyttet dagbøter til, overholdt, foreligger det forsinkelse fra Leverandørens side som gir grunnlag for dagbot.

Dersom flere dagbotbelagte milepæler er avtalt og Leverandøren er forsinket med en milepæl, forskyves de senere frister tilsvarende det antall kalenderdager dagboten har løpt.

Dersom Leverandøren gjennom forsering når milepælen leveringsdag til opprinnelig avtalt tid, bortfaller tidligere påløpte dagbøter.

Dagboten beregnes per kalenderdag og påløper automatisk.

Så lenge dagboten løper, kan Kunden ikke heve avtalen. Denne tidsbegrensningen gjelder imidlertid ikke dersom Leverandøren, eller noen denne svarer for, har gjort seg skyldig i forsett eller grov uaktsomhet.

Dersom bare en del av den avtalte tjenesten er forsinket, kan Leverandør kreve nedsettelse av dagboten som står i forhold til Kundens mulighet til å nyttiggjøre seg den del av tjenesten som er levert.

Nærmere om dagbotsatser, beregningsgrunnlag for dagboten, dagbotens løpetid og andre betingelser for dagbøter fremgår av bilag 3.

8.4.4 Heving

Dersom det foreligger vesentlig mislighold fra Leverandørens side, kan Kunden, etter å ha gitt Leverandøren skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve avtalen med umiddelbar virkning.

Dette kan bl.a. gjelde dersom det foreligger rettsmangler ved tjenesten, som ikke blir avhjulpet innen rimelig tid, eller dersom ytelsen av andre grunner er vesentlig forsinket. Vesentlig forsinkelse foreligger når levering ikke er skjedd når maksimal dagbot er nådd eller frist til å bringe forholdet i orden er utløpt.

Med mindre det vil være uforholdsmessig, kan Kunden også heve kontrakten, dersom Leverandøren er rettskraftig dømt eller har vedtatt forelegg for deltakelse i en kriminell organisasjon, for korrupsjon, bedrageri eller hvitvasking av penger, for terrorhandlinger straffbare handlinger med forbindelse til terroraktivitet, finansiering av terrorisme eller barnearbeid og andre former for menneskehandel eller er kjent skyldig i straffbare forhold som angår den yrkesmessige integritet.

Det samme gjelder dersom det i forbindelse med Leverandørens virksomhet åpnes gjeldsforhandlinger, akkord eller konkurs, annen form for kreditorstyring gjør seg gjeldende, eller Leverandøren er under avvikling, har innstilt sin virksomhet eller befinner seg i tilsvarende prosess med hjemmel i nasjonale lover og forskrifter.

Hvis det som er prestert frem til hevingstidspunktet er av en slik art at Kunden har lite eller ingen nytte av det presterte på hevingstidspunktet, kan Kunden i forbindelse med heving kreve tilbakebetalt vederlag og eventuelle utgifter som Leverandør har mottatt under avtalen, med tillegg av renter, tilsvarende NIBOR pluss 1 (en) prosent, fra det tidspunkt betaling er skjedd. For øvrig skal Kunden, i den utstrekning Kunden kan utnytte disse ytelsene som forutsatt, betale for ytelser som var prestert før hevingstidspunktet med fradrag av prisavslag i henhold til punkt 8.4.1.

8.4.5 Erstatning

Kunden kan kreve erstattet ethvert direkte tap, herunder merkostnader Kunden får ved dekningskjøp, tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med forsinkelse, mangel eller annet mislighold iht. punkt 8.1, med mindre Leverandøren godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Leverandøren eller noen denne svarer for.

Dagbøter kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme mislighold.

8.4.6 Erstatningsbegrensning

Kunden kan ikke kreve erstatning for indirekte tap. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tapt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser, tap av data og krav fra tredjeparter, med unntak av idømt erstatningsansvar for rettsmangler som Leverandøren hefter for.

Samlet erstatning i avtaleperioden er begrenset til et beløp som tilsvarer kontraktssummen ekskl. merverdiavgift eller et avtalt estimat for oppdraget. Nærmere bestemmelser om erstatningsbegrensning fremgår av bilag 3.

Disse begrensningene gjelder ikke hvis den Leverandør eller noen denne svarer for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

9 Kundens mislighold

9.1 Mislighold og reklamasjon

Det foreligger mislighold fra Kundens side dersom Kunden ikke oppfyller sine plikter etter avtalen.

Det foreligger likevel ikke mislighold dersom situasjonen skyldes Leverandøren.

Leverandøren skal reklamere skriftlig innen rimelig tid etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

9.2 Varslingsplikt

Dersom Kunden ikke kan oppfylle sine forpliktelser som avtalt, skal Kunden så raskt som mulig gi Leverandøren skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsaken til problemet og så vidt mulig angi når tjenesten kan leveres. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

9.3 Begrensning i Leverandørens tilbakeholdsrett

Leverandøren kan ikke holde tilbake tjenester som følge av Kundens mislighold, med mindre misligholdet er vesentlig.

9.4 Erstatning

Leverandøren kan kreve erstattet ethvert direkte tap som følger av mislighold iht. punkt 9.1, med mindre Kunden godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Kunden.

Erstatningsbegrensningen i punkt 8.4.6 gjelder tilsvarende.

10 Øvrige bestemmelser

10.1 Overdragelse av rettigheter og plikter

I den grad Kunden er en offentlig virksomhet, kan Kunden overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen til annen norsk offentlig virksomhet, som da er berettiget tilsvarende vilkår, såfremt avtalens rettigheter og plikter overdras samlet.

Leverandøren kan kun overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen med skriftlig samtykke fra Kunden. Dette gjelder også dersom Leverandøren deles i flere selskaper, eller dersom overdragelsen skjer til et datterselskap eller annet selskap i samme konsern, men ikke dersom Leverandøren slås sammen med et annet selskap. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

Retten til overdragelse i avsnittet over gjelder kun dersom den nye leverandøren oppfyller de opprinnelige kvalifikasjonskravene, det ikke foretas vesentlige endringer i kontrakten og overdragelse ikke skjer for å omgå regelverket om offentlige anskaffelser.

Retten til vederlag etter denne avtalen kan fritt overdras, men fritar ikke Leverandøren for forpliktelser og ansvar Leverandøren har i henhold til denne avtalen.

10.2 Force majeure

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll, som gjør det umulig å oppfylle plikter etter denne avtalen, og som etter norsk rett må regnes som force majeure, skal motparten varsles om dette så raskt som mulig. Den rammede parts forpliktelser suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

Motparten kan i force majeure-situasjoner bare si opp avtalen med den rammede parts samtykke, eller hvis situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 (nitti) kalenderdager, regnet fra det tidspunkt situasjonen inntreffer, og da bare med 15 (femten) kalenderdagers varsel.

I forbindelse med force majeure-situasjoner har partene gjensidig informasjonsplikt overfor hverandre om alle forhold som må antas å være av betydning for den annen part. Slik informasjon skal gis så raskt som mulig.

11 Tvister

11.1 Rettsvalg

Partenes rettigheter og plikter etter avtalen bestemmes i sin helhet av norsk rett.

11.2 Forhandlinger og mekling

Dersom det oppstår tvist mellom partene om tolkningen eller rettsvirkningene av avtalen, skal tvisten først søkes løst ved forhandlinger og/eller mekling.

11.3 Domstols- eller voldgiftsbehandling

Dersom en tvist ikke blir løst ved forhandlinger eller mekling, kan hver av partene forlange tvisten avgjort med endelig virkning ved norske domstoler. Kundens hjemting er verneting.

Partene kan alternativt avtale at tvisten blir avgjort med endelig virkning ved voldgift.
