



---

# **KONKURRANSEGRUNNLAG DEL II**

## **RAMMEAFTALE FOR LEVERANSE AV**

### **KALENDERE OG**

### **PLANLEGGINGSSYSTEMER**

Avtalenummer: XX/XX

Kunden: **Arbeids- og velferdsetaten v/Styringsenhet Hjelpemidler og tilrettelegging**

Leverandør:

Org.nr.: xx xx xx xx

## INNHOLDSFORTEGNELSE:

<b>1.</b>	<b>AVTALENS FORMÅL OG OMFANG.....</b>	<b>4</b>
1.1	Avtalens formål .....	4
1.2	Ulike tjenesteelementer.....	4
1.3	Avtaledokumentene .....	4
1.4	Tolking og rangordning .....	4
1.5	Forbehold om bevilgninger .....	5
1.6	Varighet og oppsigelse.....	5
<b>2.</b>	<b>GJENNOMFØRING AV AVROP OG LEVERING .....</b>	<b>5</b>
2.1	Avrop .....	6
2.1.1	Ordrebekreftelse .....	6
2.1.2	Parallelle rammeavtaler .....	6
2.2	Levering .....	6
2.3	Leveringsbetingelser og risikoovergang .....	6
2.4	Kundens undersøkelse etter levering .....	7
2.5	Eiendomsrett.....	7
2.6	Avbestilling av avrop.....	7
<b>3.</b>	<b>ENDRINGER AV AVTALEN .....</b>	<b>7</b>
3.1	Endringer og tillegg til Avtalen.....	7
3.2	Endring av avropsavtaler .....	7
3.3	Endringer av produkter og nye produktmodeller .....	8
<b>4.</b>	<b>PARTENES PLIKTER .....</b>	<b>8</b>
4.1	Leverandørens ansvar .....	8
4.1.1	Leverandørens ansvar og kompetanse .....	8
4.1.2	Leverandørens ansvar for sine leveranser .....	9
4.1.3	Ansvar for underleverandører .....	9
4.1.4	Samarbeid med tredjepart .....	9
4.1.5	Spesielle bestemmelser knyttet til lønns- og arbeidsvilkår .....	9
4.1.6	Kundens etiske retningslinjer .....	10
4.1.7	Kundens innsynsrett.....	10
4.1.8	Statistikker.....	10
4.1.9	Reklame .....	10
4.1.10	Levering av tilbehør og reservedeler etter avtaleperioden.....	10
4.1.11	Informasjon på Hjelpemiddeldatabasen.....	11
4.1.12	Emballasje .....	12
4.2	Etiske krav til sosialt ansvarlig produksjon .....	12
4.3	Miljøkrav .....	12
4.3.1	Krav om miljøstyringssystem.....	12
4.3.2	Krav til emballasje og emballasjeoptimalisering. ....	12
4.4	Kundens plikter .....	13
4.4.1	Medvirkning .....	13
4.4.2	Kundens ansvar for klarhet overfor Leverandøren.....	13
4.5	Møter.....	13
4.6	Risiko og ansvar for kommunikasjon og dokumentasjon.....	13
4.7	Taushetsplikt .....	13
<b>5.</b>	<b>PRIS OG BETALINGSBETINGELSER .....</b>	<b>14</b>
5.1	Priser .....	14

5.2	Fakturering og betaling .....	14
5.3	Prisendring på grunn av endring i KPI .....	14
5.4	Prisjustering på grunnlag av endringer i valutakurser .....	15
5.5	Forsinkelsesrente .....	15
<b>6.</b>	<b>GARANTIPERIODE .....</b>	<b>15</b>
6.1	Omfang .....	15
6.2	Ytelsenivå .....	15
<b>7.</b>	<b>MISLIGHOLD .....</b>	<b>16</b>
7.1	Leverandørens mislighold – forsinkelse og mangel .....	16
7.1.1	Forsinkelse .....	16
7.1.2	Dagbot.....	16
7.1.3	Mangel .....	16
7.1.4	Reklamasjonsperiode - avhjelp .....	16
7.1.5	Avhjelp fra tredjepart.....	17
7.1.6	Prisavslag .....	17
7.1.7	Heving.....	17
7.1.8	Erstatning .....	17
7.1.9	Erstatningsbegrensning .....	17
7.2	Leverandørens mislighold - rettslig mangel.....	17
7.2.1	Krav mot Kunden fra tredjepart .....	18
7.2.2	Plikt til å føre sak for egen regning .....	18
7.2.3	Plikt til å avhjelpe rettslige mangler .....	18
7.2.4	Heving.....	18
7.2.5	Erstatning .....	18
7.2.6	Erstatning til tredjepart .....	18
7.3	Kundens mislighold .....	18
7.3.1	Hva som anses som mislighold .....	18
7.3.2	Varslingsplikt .....	18
7.3.3	Begrensning i Leverandørens tilbakeholdsrett .....	18
7.3.4	Betalingsmislighold .....	19
7.3.5	Heving.....	19
7.3.6	Erstatning .....	19
<b>8.</b>	<b>ØVRIGE BESTEMMELSER .....</b>	<b>19</b>
8.1	Forsikringer .....	19
8.2	Overdragelse av rettigheter og plikter .....	19
8.3	Konkurs, akkord eller lignende .....	20
8.4	Force majeure .....	20
<b>9.</b>	<b>TVISTER .....</b>	<b>20</b>
9.1	Rettsvalg.....	20
9.2	Forhandlinger .....	20
9.3	Mekling .....	20
9.4	Domstolsbehandling .....	20

## 1. AVTALENS FORMÅL OG OMFANG

### 1.1 Avtalens formål

Denne rammeavtalen, heretter benevnt Avtalen, mellom Kunden og Leverandøren, regulerer kjøp av kalendere og planleggingssystemer, tilbehør, reservedeler og tjenester som beskrevet i bilag 1 og 2.

Avtalen forplikter Kunden til, ved behov for nye produkter, å bestille de produkter som fremgår av bilag 2 i avtaleperioden. Kunden er ikke forpliktet til å kjøpe en bestemt mengde produkter i avtaleperioden. Bestilling skjer gjennom avrop på Avtalen etter bestemmelsene i punkt 2.

Det presiseres at dersom brukers behov ikke kan dekkes av rammeavtalens spesifiserte produkter, har Kunden rett til å anskaffe produkter som kan avhjelpe det aktuelle behovet fra andre leverandører i markedet. Slike anskaffelser gjennomføres i NAV hjelpemiddelsentralenes regi i henhold til lov og forskrift om offentlige anskaffelser.

Avtalene skal heller ikke være til hinder for at produkter som er innkjøpt under tidligere avtaler skal kunne gjenbrukes.

Kunden vil ved behov avrope tilbehør, reservedeler og tjenester til produkter omfattet av Avtalen, enten produktet er kjøpt under Avtalen eller er kjøpt forut for Avtalens inngåelse.

### 1.2 Ulike tjenesteelementer

NAV hjelpemiddelsentraler skal avrope tjenester omfattet av Avtalen hos Leverandøren, alternativt utføre dem selv. Det henvises til bilag 1 punkt 6.

### 1.3 Avtaledokumentene

Følgende bilag er en del av Avtalen:

Bilag	Beskrivelse
Bilag 1	Behov- og kravspesifikasjon
Bilag 2	Produkt- og prisskjema
Bilag 2, vedlegg 1	Leverandørens løsningsforslag (post 5 - 8)
Bilag 3	Krav til faktura
Bilag 4	Endringskatalog
Bilag 5	Avvik
Bilag 6	Kontraktsvilkår – etiske krav
Bilag 7	Egenrapporterings skjema – etiske krav
Bilag 8	Databehandleravtale

### 1.4 Tolking og rangordning

Ved motstrid skal følgende tolkningsprinsipper legges til grunn:

1. Endringer til generell avtaletekst går foran opprinnelig generell avtaletekst (dette dokumentet), men bare i den utstrekning det fremgår klart og utvetydig hvilket punkt eller hvilke punkter som er endret, erstattet eller gjort tillegg til. Ved motstrid der endringen ikke er klart spesifisert som angitt, går den opprinnelige generelle avtaleteksten foran endringene.
2. Bilag 2 går foran bilag 1, men bare i den utstrekning det fremgår klart og utvetydig hvilket punkt eller hvilke punkter som er endret, erstattet eller gjort tillegg til. Ved motstrid der endringen ikke er klart spesifisert som angitt, går bilag 1 foran bilag 2.
3. Hvis det er motstrid mellom et bilag og den generelle avtaleteksten, går bilaget bare foran den generelle avtaleteksten hvis det fremgår klart og utvetydig av bilaget hvilket punkt eller hvilke punkter som er endret, erstattet eller gjort tillegg til.
4. Avtalen går foran møtereferater, notater og liknende dokumenter som utferdiges av partene.

### **1.5 Forbehold om bevilgninger**

Avtalen er inngått med forbehold om at Stortinget, så lenge Avtalen løper, bevilger de nødvendige midler til gjennomføring av Avtalen og de enkelte avropsavtalene. Manglende bevilgning gir ikke Leverandøren rett til å kreve erstatning for det tap han måtte lide som følge av at Kunden ikke kan oppfylle sine forpliktelser etter Avtalen på dette grunnlag, med mindre Kunden har opptrådt forsettlig eller grovt uaktsomt.

Dersom Kunden ønsker en styrt avvikling, kan partene avtale dette. Leverandøren skal i så fall få dekket sine omkostninger med slik avvikling.

### **1.6 Varighet og oppsigelse**

Avtalen er gyldig fra det tidspunktet begge parter har undertegnet Avtalen. Avrop på Avtalen kan skje i perioden fra og med 01.03.2019 til og med 28.02.2021. Oppdragsgiver (Kunden) har opsjon på forlengelse(r) av hele eller deler av avtalen én eller flere ganger i en periode på inntil 2 år fra 01.03.2021. Varsel om forlengelse skal gis skriftlig med minst 1 måneds varsel før den gjeldende avtaleperioden utløper. Varslet skal angi hvor lenge og hvilke deler av Avtalen som kreves forlenget.

Kunden kan til enhver tid si opp Avtalen med tre måneders skriftlig varsel. Fristen for oppsigelse er en måneds skriftlig varsel dersom Kunden har saklig grunn. Oppsigelse av Avtalen får ingen innvirkning på avrop som er foretatt før Avtalen opphører.

Leverandøren har rett til å si opp Avtalen med seks måneders skriftlig varsel hvis det foreligger saklig grunn.

## **2. GJENNOMFØRING AV AVROP OG LEVERING**

Alle artikler som det inngås kontrakt på, med unntak av reservedelene, vil bli gitt HMS artikkelnummer og lastet inn i hjelpemiddelapplikasjonen til NAV hjelpemiddelsentraler. HMS artikkelnummer vil bli benyttet ved varebestillinger til Leverandøren.

## 2.1 Avrop

Hver enkelt NAV hjelpemiddelsentral, gjennom NAV Sentral forsyningsenhet (SFE), kan foreta avrop på Avtalen.

Kontaktdata til NAV hjelpemiddelsentraler finnes her:

<https://www.nav.no/no/Person/Hjelpemidler/Tjenester+og+produkter/Hjelpemidler/Kontakt+hjelpemiddelsentralen>.

Kontaktdata til SFE er:

- telefon: 61 41 80 80
- e-post: nav.sentral.forsyningsenhet@nav.no

Alle kjøp på Avtalen foretas gjennom skriftlige avrop til Leverandøren.

Det enkelte avrop skal avtales særskilt og reguleres av Avtalen for øvrig.

### 2.1.1 Ordrebekreftelse

Leverandøren skal i løpet av to virkedager, skriftlig bekrefte mottak av et avrop. Bekreftelsen sendes til oppgitt e-post adresse på bestillingsformularet. Bekreftelsen skal inneholde NAVs bestillingsnummer, NAVs ref., leveringsadresse, HMS artikkelnummer, varebeskrivelse, antall, enhetspris, totalsum og leveringsdato.

### 2.1.2 Parallele rammeavtaler

Fordelingsmekanismen ved avrop i produktposter med parallelle rammeavtaler er at hjelpemidlet som er rangert som nummer 1, først skal vurderes i forhold til brukers behov for et nødvendig og hensiktsmessig hjelpemiddel. Dersom dette hjelpemidlet tilfredsstiller behovet, bestilles det. Dersom det ikke tilfredsstiller behovet, skal hjelpemidlet som er rangert som nummer 2, vurderes opp mot behovet osv. I hjelpemiddelsentralens vurdering av hvorvidt et hjelpemiddel tilfredsstiller brukers behov på en nødvendig og hensiktsmessig måte, skal det også ses hen til tilbehørssortimentet såfremt hjelpemiddelsentralen på en enkel måte kan tilpasse produktet slik at det dekker brukers behov.

Det er hjelpemiddelsentralenes personell, i samråd med bruker og kommunehelsetjenesten, som skal definere brukers behov.

## 2.2 Levering

Levering skjer på den måten og med de frister som er spesifisert i bilag 1.

Den dagen ytelsen er mottatt på avtalt leveringssted i henhold til bestilling, regnes som Leveringsdag dersom ikke annet framgår av Avtalens bilag.

## 2.3 Leveringsbetingelser og risikoovergang

Leveringsbetingelsen Delivery Duty Paid (DDP) NAV hjelpemiddelsentral iht. avrop, Incoterms 2010, gjelder for levering av produkter, tilbehør og reservedeler.

For tjenester følger leveringsbetingelser av bilag 1. Arbeid knyttet til produktene skal skje på det stedet som følger av Avtalen eller er avtalt i forbindelse med avropet.

---

Risikoen for skade på eller tap av produkt mv. på grunn av en tilfeldig begivenhet, går over fra Leverandøren til Kunden ved Leveringsdagen for de enkelte avrop.

Dersom leverte produkter går til grunne etter at risikoen er gått over på Kunden, har denne likevel rett til nye produkter mot å betale Leverandørens kostnader i forbindelse med å skaffe slike.

#### **2.4 Kundens undersøkelse etter levering**

Etter levering skal Kunden så snart det etter forholdene er rimelig anledning til det, undersøke varen slik god skikk tilsier. Dette gjelder også eventuelt tilbehør og reservedeler.

#### **2.5 Eiendomsrett**

Produkter som leveres etter Avtalen blir Kundens eiendom fra og med Leveringsdagen. Eiendomsrettens overgang medfører at Kunden får full faktisk og rettslig råderett over produktet, med de begrensinger som eventuelt er gjort i Avtalen med bilag.

#### **2.6 Avbestilling av avrop**

Før ytelsen er levert kan Kunden skriftlig avbestille avropet med umiddelbar virkning.

Ved avbestilling kan Leverandøren kreve dekket direkte, dokumenterte og påregnelige utgifter Leverandøren har hatt i forbindelse med arbeid i forbindelse med planlegging eller gjennomføring av leveransen frem til avbestillingen er mottatt.

### **3. ENDRINGER AV AVTALEN**

#### **3.1 Endringer og tillegg til Avtalen**

Endringer av eller tillegg til Avtalen skal skje skriftlig gjennom utstedelse av endringsavtale, og skal være datert og undertegnet av bemyndiget personell fra hver av avtalepartene.

Det skal føres et løpende register over endringer og tilføyelser til Avtalen og bilagene. Dette registeret utgjør bilag 4.

#### **3.2 Endring av avropsavtaler**

Endringer av eller tillegg til de enkelte avropsavtalene skal avtales skriftlig.

Den NAV hjelpemiddelsentral som har foretatt det aktuelle avropet kan kreve at leveransen reduseres eller økes inntil tilsvarende 15 % av vederlaget for hele leveransen. Prisen skal i så fall endres tilsvarende reduksjonen eller økningen. Leverandøren kan ikke kreve kompensasjon for en slik eventuell reduksjon.

Hvis Leverandøren mener at leveransens innhold eller omfang endres før det er slutført, må han uten ugrunnet opphold meddele dette skriftlig til den aktuelle NAV hjelpemiddelsentral. Er dette ikke gjort skal leveransen gjennomføres til avtalt tid og pris.

---

Leverandøren skal i nevnte meddelelse opplyse hva han mener endringen består i, og hvilke konsekvenser det har for leveringstid og pris. Blir ikke partene enige, løses tvisten som foreskrevet i punkt 9 Tvister. Hvis partene blir enige, inngås skriftlig avtale som nevnt i første ledd.

### **3.3 Endringer av produkter og nye produktmodeller**

Hvis Leverandøren i avtaleperioden ønsker å endre et produkt som faller inn under Avtalen, skal Kunden varsles om dette uten ugrunnet opphold. Med endringer menes blant annet nye versjoner av programvaren, nytt artikkelnummer eller ny typebetegnelse, nye komponenter, nytt materiale eller ny konstruksjon. Endringer kan ikke foretas uten at de er godkjent av Kunden, samt under forutsetning om at endringen er innenfor anskaffelsesregelverkets rammer. Leverandøren innestår for at produktet til enhver tid tilfredsstiller kravspesifikasjonen.

Et produkt som tas ut av produksjon i avtaleperioden kan, etter at Kundens godkjennelse er innhentet, samt under forutsetning om at byttet er innenfor anskaffelsesregelverkets rammer, erstattes av tilsvarende modell/versjon som er videreutviklet av produsenten med hensyn til sikkerhet og/ eller funksjon. Den nye modellen/versjonen skal tilfredsstille kravene i bilag 1 og skal tilbys til samme pris som den modellen som erstattes.

Skriftlig varsel om produktendringer eller produktbytte skal være Kunden i hende minimum 45 virkedager før det tidspunktet Leverandøren ønsker endringen gjennomført.

Varsel om endringer eller produktbytte skal være vedlagt samme produkttilknyttet dokumentasjon som i opprinnelig tilbud.

Produktendringer i kontraktperioden vil kunne føre til at avropsmønsteret endrer seg mellom parallelle rammeavtaler. Leverandøren vil ikke kunne gjøre misligholdssanksjoner gjeldende på grunn av redusert avropsmengde når dette skyldes produktendringer som gjøres i andre leverandørers avtaler, såfremt endringene er gjennomført i tråd med 1. og 2. ledd.

## **4. PARTENES PLIKTER**

### **4.1 Leverandørens ansvar**

#### **4.1.1 Leverandørens ansvar og kompetanse**

Leverandøren skal være Kundens samarbeidspartner og gi Kunden høy prioritet.

Leverandøren har plikt til å informere Kunden om endringer i egen eierstruktur, fusjoner, fisjoner og lignende.

Avrop skal gjennomføres i samsvar med Avtalen og skal utføres profesjonelt, effektivt og med høy faglig standard.

Henvendelser fra Kunden skal besvares uten ugrunnet opphold.



Leverandøren skal uten ugrunnet opphold varsle om forhold Leverandøren forstår eller bør forstå kan få betydning for gjennomføring av leveransen, herunder eventuelle forventede forsinkelser.

#### **4.1.2 Leverandørens ansvar for sine leveranser**

Leverandøren har ansvar for at den enkelte leveranse stemmer med formål, krav og spesifikasjoner som fremgår av denne Avtalen og de enkelte avropsavtalene.

Leverandøren innestår for at han har tilstrekkelige kvalitative og kvantitative ressurser og tilstrekkelig kompetanse til å gjennomføre leveranser i samsvar med Avtalen.

#### **4.1.3 Ansvar for underleverandører**

Dersom Leverandøren engasjerer underleverandør til å utføre leveranser som følger av Avtalen, er Leverandøren fullt ansvarlig for utførelsen av disse leveransene på samme måte som om Leverandøren selv stod for utførelsen.

Leverandøren må også sørge for at underleverandører er underlagt samme regler om taushetsplikt som gjelder for Leverandøren selv. Om nødvendig skal også underleverandør undertegne taushetserklæring, jmfør punkt 4.6.

Eventuell uoverensstemmelse mellom Leverandøren og underleverandør er Kunden uvedkommende.

All samhandling vedrørende spørsmål i tilknytning til Avtalen skal kun foregå mellom Leverandøren og Kunden, med mindre partene avtaler noe annet.

#### **4.1.4 Samarbeid med tredjepart**

Leverandøren plikter å samarbeide med tredjepart utpekt av Kunden i den utstrekning Kunden finner dette nødvendig for gjennomføring av leveransen. Kunden skal så langt som praktisk mulig angi behov for slikt samarbeid ved de enkelte avrop. Leverandøren plikter i slike tilfeller å ha en uavhengig stilling og opptre i samråd med Kunden.

Leverandøren er fritatt for pliktene som er nevnt i første avsnitt hvis han sannsynliggjør at slikt samarbeid vil innebære en vesentlig ulempe i forhold til hans eksisterende underleverandører eller øvrige forretningsforbindelser.

#### **4.1.5 Spesielle bestemmelser knyttet til lønns- og arbeidsvilkår**

Ansatte hos Leverandøren og eventuelle underleverandører som direkte medvirker til å oppfylle Avtalen skal ha lønns- og arbeidsvilkår i samsvar med denne bestemmelse.

På områder dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale kreves at lønns- og arbeidsvilkår er i samsvar med gjeldende forskrifter.

På områder som ikke er dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale, kreves at lønns- og arbeidsvilkår er i henhold til gjeldende landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje. Med lønns- og arbeidsvilkår menes i denne sammenheng 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.

Leverandøren og eventuelle underleverandører skal på forespørsel kunne dokumentere at disse kravene til lønns- og arbeidsvilkår er oppfylt.

Kunden forbeholder seg retten til å gjennomføre nødvendige sanksjoner, dersom Leverandøren eller eventuelle underleverandører ikke etterlever ovennevnte krav til lønns- og arbeidsvilkår.

#### **4.1.6 Kundens etiske retningslinjer**

Leverandøren skal ikke tilby Kunden og den faste eller innleide personell noen form for gave, provisjon, tjeneste eller annen ytelse som er egnet til, eller ment å påvirke Kundens personell i sine tjenstlige handlinger.

Leverandøren plikter i alle tilfelle å forholde seg til de til enhver tid gjeldende etiske retningslinjer, jf. de generelle «Etiske retningslinjer for statstjenesten».

Ved brudd på denne bestemmelsen har Kunden rett til å si opp Avtalen umiddelbart.

#### **4.1.7 Kundens innsynsrett**

For å sikre at Kundens etiske retningslinjer er etterlevd, og at Avtalens betingelser og innhold er fulgt, skal Kunden eller den han bemyndiger ha rett til innsyn i Leverandørs systemer, prosesser og all relevant dokumentasjon Kunden eller den han bemyndiger anser som nødvendig for å bekrefte nevnte forhold.

Innsynsretten omfatter nødvendige kontrollhandlinger for å verifisere at leveransene er iht. Avtalen. Leverandøren skal vederlagsfritt yte rimelig assistanse ved slikt innsyn.

Frist for å kreve innsyn er begrenset til 3 år etter at siste betaling har funnet sted. Ved faktisk innsyn kan man gå tilbake i tid så langt Avtalen har vart.

Leverandøren skal sikre at Kunden har tilsvarende innsynsrett hos underleverandører dersom dette av Kunden og Leverandøren vurderes nødvendig for å verifisere Leverandørens evne til å oppfylle sine forpliktelser overfor Kunden.

#### **4.1.8 Statistikker**

Leverandøren skal på forespørsel avlevere salgsstatistikker til Kunden. Statistikkene skal oversendes elektronisk på et slikt skjema som Kunden bestemmer.

#### **4.1.9 Reklame**

Leverandøren forplikter seg til ikke å bruke Avtalen i sin markedsføring eller på annen måte reklamere offentlig eller gi offentlig informasjon om Avtalen. Leverandøren forplikter seg også til å innta tilsvarende bestemmelse overfor sine eventuelle underleverandører.

#### **4.1.10 Levering av tilbehør og reservedeler etter avtaleperioden**

Leverandøren garanterer levering av tilbehør og reservedeler til produkter i minst 2 – to – år etter Avtalens opphørsdato.

Leverandøren kan ikke kreve særskilt vederlag for lagerhold av tilbehøret og reservedelene i denne perioden

#### 4.1.11 Informasjon på Hjelpemiddeldatabasen

NAV publiserer informasjon om avtalen og produktene på avtale på [www.hjelpemiddeldatabasen.no](http://www.hjelpemiddeldatabasen.no) fra den datoen avtalen trer i kraft. Produktene presenteres med, bilde(r), brosjyre, bruksanvisning og tekniske data. Det er også mulig å publisere korte filmsnutter. Filene skal sendes til [hjelpemiddeldatabasen@nav.no](mailto:hjelpemiddeldatabasen@nav.no) senest tre uker før avtalen trer i kraft. Navngivning av filene skal gjøres på følgende måte:

- bilde: post – produktnavn – visningsrekkefølge (1 - 4 hvor 1 vil presenteres som hovedbildet i databasen)
- brosjyre: post – produktnavn – «Brosjyre»
- bruksanvisning: post – produktnavn – «Bruksanvisning»
- film: post – produktnavn – «Film»

#### Bilder

- Det må leveres minst ett og maks fire fargebilder. Produktet på bildene skal være identisk med produktet på avtalen, altså slik produktet leveres som standard.
- nøytral bakgrunn
- uten tekst
- uten firmalogo
- minst ett av bildene (hovedbildet) skal være uten person
- format: .jpg eller .jpeg
- farger: RGB
- komprimert: minst mulig
- størrelse: maksimum 1000 Kb
- dimensjoner: minimum 255 px bredt eller høyt

#### Brosjyre

- format: .pdf
- størrelse: Max. 10.000 Kb
- norsk tekst

#### Bruksanvisning

- format: .pdf
- størrelse: Max. 10.000 Kb
- norsk tekst

#### Film

- format: flv, mov, wmv, avi, mpg eller mp4
- størrelse: Max 20.000 kb

#### Universell utforming

NAV ønsker at hjelpemiddeldatabasen.no skal innfri krav til universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske løsninger (Lovdata.no) og ønsker derfor at innhold som publiseres i størst mulig grad utformes i samsvar med standard Web Content Accessibility Guidelines 2.0.

#### **4.1.12 Emballasje**

Hvis norsk Leverandør (produsent eller importør) benytter emballasje, skal det senest ved Avtalens inngåelse fremlegges dokumentasjon for at Leverandøren er medlem i en returordning eller oppfyller forpliktelsen gjennom egen returordning med egen ordning for sluttbehandling hvor emballasjen blir tatt hånd om på en miljømessig forsvarlig måte (Grønt Punkt Norge eller tilsvarende returordning).

#### **4.2 Etiske krav til sosialt ansvarlig produksjon**

NAVs leverandører og avtalepartnere skal respektere grunnleggende krav til menneskerettigheter, arbeidstakerrettigheter og miljø. Varer som leveres til NAV skal være fremstilt under forhold som er forenlige med kravene angitt i konkurransegrunnlagets del III, bilag 6. Kravene bygger på sentrale FN-konvensjoner, ILO-konvensjoner og nasjonal arbeidslovgivning på produksjonsstedet.

Egenrapportering er et ledd i oppfølgingen av etiske krav til sosialt ansvarlig produksjon i denne kontrakten. Det er utarbeidet et egenrapporteringsskjema, bilag 7, som skal fylles ut av leverandøren etter kontraktinngåelse. Etter kontraktinngåelse sender NAV på nytt ut bilag 7, og forbeholder seg retten til å foreta endringer av innholdet i egenrapporteringsskjemaet. Egenrapporteringsskjemaet skal undertegnes av ansvarlig leder hos Leverandøren. Utfylt egenrapporteringsskjema, bilag 7, skal sendes inn senest en måned etter at nytt bilag er sendt ut.

#### **4.3 Miljøkrav**

##### **4.3.1 Krav om miljøstyringssystem**

Det kreves at leverandøren innen et halvt år etter signering av rammeavtale er tilknyttet et sertifisert miljøstyringssystem eller på annen måte har et internt miljøstyringssystem som er med på å ivareta miljøet.

Oppfyllelse av kravet skal innen et halvt år etter signering av rammeavtale kunne dokumenteres ved attest utstedt av sertifiseringsorgan for miljøstyringssystemet, eller en utfyllende beskrivelse av tiltak/metoder hos leverandøren som utgjør leverandørens interne miljøstyringssystem.

Dokumentasjon på oppfyllelse av kravet skal innen et halvt år etter signering av rammeavtale finnes tilgjengelig hos leverandøren, og skal på forespørsel overleveres Kunden.

##### **4.3.2 Krav til emballasje og emballasjeoptimalisering.**

Det kreves at leverandøren i avtaleperioden oppfyller følgende krav ved levering.

- Plast i emballasje skal ikke inneholde PVC. Oppfyllelse av kravet skal kunne dokumenteres ved en attest eller signert egenerklæring fra emballasjeverandør.
- Cellulose i emballasje skal være av returmasse, ubleket masse eller masse bleket uten klorogass, det vil si i samsvar med TCF- eller EFC-metoden. Oppfyllelse av kravet skal kunne dokumenteres ved en attest eller signert egenerklæring fra emballasjeverandør.

- Forpakningens antall og størrelse skal stå i rimelig forhold til produktets form, funksjon og volum. Oppfyllelse av kravet skal kunne dokumenteres ved en egenerklæring fra leverandøren.

Dokumentasjon på oppfyllelse av kravene i dette punkt skal i avtaleperioden finnes tilgjengelig hos leverandøren, og skal på forespørsel overleveres Kunden.

#### **4.4 Kundens plikter**

##### **4.4.1 Medvirking**

Kunden skal lojalt medvirke til gjennomføring av Avtalen og de enkelte avrop.

Kunden skal uten ugrunnet opphold varsle Leverandøren om forhold Kunden forstår eller bør forstå kan få betydning for gjennomføring av leveransen, herunder eventuelle forventede forsinkelser.

##### **4.4.2 Kundens ansvar for klarhet overfor Leverandøren**

Som grunnlag for Leverandørens leveranser påtar Kunden seg ansvaret for å ha gitt uttrykk for formålet med avropet og sine krav og behov på en klar måte.

#### **4.5 Møter**

Dersom en part finner det nødvendig, kan parten innkalle til møte med den annen part for å drøfte avtaleforholdet og måten Avtalen blir gjennomført på.

Alle møter skal gjennomføres i Kundens lokaler, dersom partene ikke avtaler annet i det enkelte tilfelle.

#### **4.6 Risiko og ansvar for kommunikasjon og dokumentasjon**

Begge parter skal sørge for forsvarlig kommunikasjon, oppbevaring, og sikkerhetskopiering av dokumenter og annet materiale av betydning for leveransen uansett form, herunder e-post og annet elektronisk lagret materiale.

Leverandøren har risikoen og ansvaret for alt materiale uansett form, som skades eller ødelegges mens de befinner seg under Leverandørens kontroll.

#### **4.7 Taushetsplikt**

Reglene om taushetsplikt i arbeids- og velferdsforvaltningsloven § 7 kommer til anvendelse for partene i denne Avtalen og andre som partene eventuelt svarer for.

Om nødvendig skal det undertegnes taushetserklæring. Det skal i tilfelle angis hvilke opplysninger som omfattes av taushetsplikten, og hvordan den skal ivaretas. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene, skal pålegges å bevare taushetsplikt også etter fratredelsen.

Taushetsplikten gjelder også etter Avtalens opphør.

## 5. PRIS OG BETALINGSBETINGELSER

### 5.1 Priser

Priser på produktene som omfattes av Avtalen er spesifisert i bilag 2, produkt- og prisskjema.

Alle priser er oppgitt ekskludert MVA og eventuelle miljøavgifter, men inkludert frakt, toll og eventuelle andre skatter, avgifter og eventuelle gebyrer. Alle prisene er i norske kroner (NOK).

Tilpasning av nytt produkt:

- Hvis en eller flere deler som produktet består av i henhold til bestilling tas av produktet, for å bli erstattet med tilbehør, skal det gjøres fratrukk i produktprisen for delen som tas av i henhold til prisene i bilag 2, produkt- og prisskjema.
- Tilbehør som monteres på produktet, skal faktureres i henhold til prisene i bilag 2, produkt- og prisskjema.
- Det skal ikke belastes arbeidskostnader eller lignende ved tilpasning på nye produkter.

### 5.2 Fakturering og betaling

Fakturering skjer per avrop.

Fakturering skjer etter at levering er gjennomført og varen kvitert for av mottaker. Betaling skal skje i henhold til faktura med forfall per 30 dager etter fakturadato.

Hvis Leverandøren engasjerer underleverandør til å utføre leveranser som følger av Avtalen, skal faktura likevel utstedes fra Leverandøren.

Se bilag 3 Krav til faktura for øvrige krav til faktura, herunder fakturaadresse med mer.

### 5.3 Prisendring på grunn av endring i KPI

Prisjustering kan skje på grunnlag av endringer i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks. Slike justeringer skal foretas etter følgende modell:

Hver av partene kan med virkning fra [01.03.] hvert år, kreve prisene justert med 85 % av den gjennomsnittlige endringen i konsumprisindeksen for perioden fra [desember] foregående år til [desember] året før justeringen skal virke.

Prisendring etter endring i konsumprisindeksen kan første gang kreves med virkning fra [01.03.2020].

Krav om prisjustering etter endringer i konsumprisindeksen må fremsettes skriftlig senest [15.01] året justeringen kreves iverksatt.

Dersom Avtalen forlenges, kan Leverandøren innen to uker etter at det ble varslet om forlengelsen, kreve prisene justert i henhold til ovennevnte regulering.

Endelige datoer legges inn før signering.

## 5.4 Prisjustering på grunnlag av endringer i valutakurser

Dersom kursverdien mellom valuta oppgitt i bilag 2 og NOK endres med mer enn 10 % i forhold til basiskursen (det vil si Norges Banks midtkurs 15.10.2018) i minst 10 påfølgende virkedager, kan hver av partene kreve prisene justert med 50 % av valutakursendringen. Hver av partene må fremme kravet innen 20 virkedager fra perioden på de 10 påfølgende virkedagene er utløpt. Kravet må fremsettes skriftlig, og det skal fremgå for hvilke 10 dager ovennevnte betingelse er tilfredsstillt. Krav om slik prisjustering kan ikke fremsettes før etter at Avtalen har trådt i kraft og avrop kan foretas.

Reguleringen foretas av Kunden. Den siste dagen av de 10 dagene brukes som justeringskurs og blir ny basiskurs. Prisendring skal senest gjennomføres 30 virkedager etter at gyldig krav er fremsatt.

## 5.5 Forsinkelsesrente

Hvis Kunden ikke betaler til avtalt tid har Leverandøren krav på rente av det beløp som er forfalt til betaling, i henhold til lov om renter ved forsinket betaling med mer.

# 6. GARANTIPERIODE

## 6.1 Omfang

Forutsatt normal, aktsom bruk fra Kundens side, skal Leverandøren i en garantiperiode uten ekstra kostnad utbedre feil og mangler på varene som er levert i medhold av denne Avtalen. Dette omfatter alle deler og all arbeidsinnsats, bortsett fra det som henger sammen med normal slitasje av forbruksmateriell. Det forutsettes at Kunden reklamerer skriftlig uten ugrunnet opphold etter at feilen eller mangelen er oppdaget eller burde ha vært oppdaget.

Garantiperioden er 2 – to – år regnet fra Leveringsdag i forhold til hvert avrop. En tilsvarende periode gjelder for det tilfelle at Kunden benytter seg av sine opsjoner.

For deler som er skiftet ut eller reparert i henhold til garanti, påtar Leverandøren seg de samme garantiforpliktelser som for den opprinnelige leverte varen, regnet fra det tidspunkt reparasjonen eller utskiftingen er foretatt. For det øvrige materiell forlenges garantiperioden tilsvarende den tid Kunden ikke har kunnet nyttiggjøre seg varen som følge av feilen/mangelen. Leverandørens garantiansvar skal dog ikke vare ut over 2 -to- år etter at det første garantiarbeid er avsluttet på vedkommende del.

Garantireparasjoner skal alltid finne sted i samråd med berørte NAV hjelpemiddelsentral, og alltid rapporteres til denne. Ved garantireparasjon dekker Leverandøren selv alle transport- og eventuelle reiseutgifter.

Dersom bytteordning er en del av Avtalen, skal produkter som leveres som del av bytte være omfattet av denne garantibestemmelsen.

## 6.2 Ytelsesnivå

Arbeidet med å avhjelpe feil og mangler i garantiperioden skal påbegynnes og gjennomføres uten ugrunnet opphold etter at Leverandøren har fått melding om feilen eller mangelen.

Dersom Kunden krever det er Leverandøren uten ugrunnet opphold forpliktet til å prioritere avhjelp foran alt annet arbeid etter Avtalen.

## **7. MISLIGHOLD**

### **7.1 Leverandørens mislighold – forsinkelse og mangel**

#### **7.1.1 Forsinkelse**

Dersom levering ikke skjer til avtalt tid, og det ikke skyldes force majeure eller Kundens forhold, foreligger forsinkelse fra Leverandørens side.

Kunden skal varsles så snart Leverandøren har mulighet for å konstatere at leveransen vil bli forsinket. Leverandøren har plikt til å redegjøre for årsaken til forsinkelsen, samt gi Kunden beskjed om nytt /forventet leveringstidspunkt.

Leverandøren forplikter seg til å varsle Kunden dersom det vil inntreffe ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

#### **7.1.2 Dagbot**

Ved forsinkelse påløper automatisk dagbot med 0,15 % av avtalt vederlag uten merverdiavgift for det konkrete avropet for hver kalenderdag forsinkelsen varer, med til sammen inntil 15 % av vederlaget for avropet. Det er leverandørens ansvar å beregne dagboten ved fakturering.

Omfatter avropet flere leveranser, påløper dagboten for hver enkelt levering med 0,15 % av det vederlag uten merverdiavgift som er avtalt for den eller de leveransene som er forsinket. Dersom avropet omfatter flere leveranser, og en forsinket enkeltleveranse fører til at Kunden ikke kan nyttiggjøre seg den samlede leveransen, gjelder i stedet første avsnitt.

Dagbøtene skal til sammen ikke utgjøre mer enn 15 % av vederlaget for hele avropet uten merverdiavgift. Det samlede tidsrom dagbøter påløper utgjør dagbotperioden.

#### **7.1.3 Mangel**

Det foreligger mangel dersom formål, krav eller spesifikasjoner som er fastsatt i Avtalen ikke er overholdt, uten at det skyldes force majeure eller Kundens forhold.

#### **7.1.4 Reklamasjonsperiode - avhjelp**

Leverandøren har i en reklamasjonsperiode plikt til å avhjelpe alle mangler som viser seg uten ekstra kostnad for Kunden. Reklamasjonsperiodens lengde er 5 år, regnet fra Leveringsdagen i forhold til hvert avrop. Det forutsettes at Kunden reklamerer skriftlig innen rimelig tid, etter at mangelen er oppdaget eller burde ha vært oppdaget.

Det er et krav at mangelen eller årsaken til mangelen må antas å ha foreligget allerede ved Leveringsdagen.

Dette gjelder ikke dersom Leverandøren ved garanti eller annen avtale har påtatt seg ansvar for mangler i et lengre tidsrom.



Avhjelp kan skje ved utbedring, omlevering eller tilleggslevering.

Arbeidet med å avhjelpe mangler skal påbegynnes og gjennomføres uten ugrunnet opphold etter at Leverandøren har fått melding om mangelen.

Avhjelp av mangel etter dette punktet skal alltid finne sted i samråd med berørte NAV hjelpemiddelsentral, og alltid rapporteres til denne. Leverandøren dekker selv alle transport- og eventuelle reiseutgifter.

#### **7.1.5 Avhjelp fra tredjepart**

Dersom Leverandøren ikke har påbegynt arbeidet med å avhjelpe mangelen innen avtalt tidsfrist, kan Kunden la tredjepart foreta avhjelp for Leverandørens regning etter nærmere varsel.

#### **7.1.6 Prisavslag**

Dersom det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes Leverandøren å avhjelpe en mangel, har Kunden krav på forholdsmessig prisavslag.

#### **7.1.7 Heving**

Kunden kan heve hele eller deler av Avtalen/avropsavtalen ved vesentlig mislighold.

Forsinkelse ut over dagbotperioden anses som vesentlig mislighold.

#### **7.1.8 Erstatning**

Kunden kan kreve erstattet ethvert sannsynliggjort tap som med rimelighet kan tilbakeføres til forsinkelse, mangel eller annet mislighold fra Leverandørens side, med mindre Leverandøren godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes ham.

Erstatningen skal omfatte Kundens direkte tap fra det tidspunktet misligholdet oppstod. Tap som skyldes merarbeid anses som direkte tap.

Dagbøter kommer til fradrag i erstatningen.

#### **7.1.9 Erstatningsbegrensning**

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Tappt fortjeneste, tappt omsetning og tapte forventede besparelser anses som indirekte tap.

Erstatningen er begrenset til et beløp som tilsvarer kontraktssummen ekskludert merverdiavgift, per type mislighold.

Har Leverandøren eller noen denne svarer for utvist grov uaktsomhet eller forsett, gjelder ikke de nevnte erstatningsbegrensningene.

### **7.2 Leverandørens mislighold - rettslig mangel**

Det anses som en rettslig mangel dersom Leverandørens leveranser krenker andres opphavsrett eller andre immaterielle rettigheter.

### **7.2.1 Krav mot Kunden fra tredjepart**

Dersom det reises krav mot Kunden fra tredjeparts side for krenkelse av rettigheter, har Kunden plikt til uten ugrunnet opphold å gi Leverandøren skriftlig underretning om kravet.

### **7.2.2 Plikt til å føre sak for egen regning**

Skulle det bli reist noe krav fra tredjeparts side på grunnlag av opphavsrettskrenkelse med videre som har sammenheng med noen del av leveransen etter denne Avtalen, plikter Leverandøren for egen regning å føre saken også for Kunden. Fra det tidspunktet Leverandøren overtar saken, plikter Kunden mot særskilt godtgjørelse å bistå Leverandøren, men vil ikke opptre på egen hånd under rettssaken.

### **7.2.3 Plikt til å avhjelpe rettslige mangler**

Hvis det oppstår tvist, for eksempel i form av anmeldelse, reist sak eller lignende mot Leverandøren eller Kunden for krenkelse av rettigheter som er en forutsetning for denne Avtalen, har Leverandøren følgende valg for å avhjelpe de rettslige manglene:

1. Å skaffe seg og Kunden retten til å anvende det krenkende objekt
2. Innen kort tid å levere Kunden annen tilsvarende leveranse som ikke krenker andres rettigheter når dette ikke på noen vesentlig måte hindrer Kunden i å utføre sine arbeidsoppgaver
3. Å sikre eller garantere Kunden mot eventuelle tap.

### **7.2.4 Heving**

Dersom Leverandøren ikke kan avhjelpe den rettslige mangelen, og mangelen har vesentlig betydning for Kunden, kan Kunden heve Avtalen med øyeblikkelig virkning.

### **7.2.5 Erstatning**

Kunden kan kreve erstattet det tapet han lider som følge av rettslig mangel ved Leverandørens leveranse. Avtalens punkt 7.1.9 Erstatningsbegrensning kommer tilsvarende til anvendelse.

### **7.2.6 Erstatning til tredjepart**

Dersom Kunden som følge av rettslig mangel rettskraftig blir ilagt erstatningsansvar overfor tredjepart, er Leverandøren ansvarlig for å dekke dette ansvaret.

## **7.3 Kundens mislighold**

### **7.3.1 Hva som anses som mislighold**

Det foreligger mislighold fra Kundens side hvis Kunden ikke oppfyller sine plikter etter Avtalen.

Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen skyldes Leverandørens forhold, forhold som nevnt i punkt 1.5 Forbehold om bevilgninger, eller forhold som anses som force majeure.

### **7.3.2 Varslingsplikt**

Hvis Kunden ikke kan overholde sine plikter etter Avtalen, herunder frister, skal Kunden så raskt som mulig gi Leverandøren varsel om dette. Varselet skal angi årsak til problemet og så vidt mulig angi når Kunden igjen kan overholde avtalt plikt. Kunden skal kunne dokumentere når og hvordan varselet er gitt.

### **7.3.3 Begrensning i Leverandørens tilbakeholdsrett**

Leverandøren kan ikke holde tilbake ytelser som følge av Kundens mislighold.

#### **7.3.4 Betalingsmislighold**

Hvis forfalt 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.

#### **7.3.5 Heving**

Ved annet mislighold enn betalingsmislighold kan Leverandøren, dersom misligholdet er av en slik art at det har vesentlig betydning for Leverandøren, sende Kunden skriftlig varsel om at Avtalen vil bli hevet dersom Kunden ikke innen 60 (seksti) dager etter at han mottok varselet har avsluttet misligholdet. Heving kan ikke skje dersom Kunden kommer ut av misligholdssituasjonen før fristens utløp.

#### **7.3.6 Erstatning**

Leverandøren kan kreve erstattet sannsynliggjort tap som med rimelighet kan tilbakeføres til misligholdet, med mindre Kunden kan godtgjøre at misligholdet ikke kan tilskrives Kunden.

Avtalens bestemmelse om erstatningsbegrensning, jmfør punkt 7.1.9 Erstatningsbegrensning, gjelder tilsvarende.

## **8. ØVRIGE BESTEMMELSER**

### **8.1 Forsikringer**

Kunden står som selvassurandør.

Leverandøren plikter å tegne forsikringer som er tilstrekkelige til å dekke ethvert krav fra Kunden som følger av Leverandørens risiko eller ansvar etter 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.

### **8.2 Overdragelse av rettigheter og plikter**

Kunden kan overdra sine rettigheter og plikter etter denne Avtalen til annen offentlig virksomhet. Den virksomheten som får rettigheter og plikter overdratt er berettiget til tilsvarende vilkår, såfremt Avtalens rettigheter og plikter overdras samlet.

Leverandøren kan bare overdra sine rettigheter og plikter etter Avtalen med skriftlig samtykke fra Kunden, samt under forutsetning av at overdragelsen er innenfor anskaffelsesregelverkets rammer. Dette gjelder også hvis Leverandøren slås sammen med et annet selskap, deles i flere selskaper eller hvis overdragelsen skjer til et datterselskap. Hvis Kunden ikke samtykker i overdragelse, kan Kunden si opp Avtalen med minimum 30 dagers skriftlig varsel.

### **8.3 Konkurs, akkord eller lignende**

Hvis det i forbindelse med Leverandørens virksomhet åpnes gjeldsforhandlinger, akkord eller konkurs eller annen form for kreditorstyring gjør seg gjeldende, har Kunden rett til å heve Avtalen med øyeblikkelig virkning.

### **8.4 Force majeure**

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor avtalepartenes 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 uten ugrunnet opphold og forholdet skal dokumenteres skriftlig. 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 heve Avtalen med den rammede parts samtykke, eller hvis situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 30 dager regnet fra det tidspunkt situasjonen inntreffer, og da bare med 30 dagers 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.

## **9. TVISTER**

### **9.1 Rettsvalg**

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

### **9.2 Forhandlinger**

Dersom det oppstår tvist mellom partene om tolkningen eller rettsvirkningene av Avtalen, skal tvisten først søkes løst gjennom forhandlinger.

### **9.3 Mekling**

Dersom en tvist i tilknytning til Avtalen ikke blir løst etter forhandlinger, kan avtalepartene forsøke å løse tvisten ved mekling.

Partene kan velge å legge Den Norske Advokatforenings regler for mekling ved advokat til grunn, eventuelt modifisert slik partene ønsker. Det forutsettes at partene blir enige om en mekler med den kompetansen partene mener passer best i forhold til tvisten.

Den nærmere fremgangsmåten for mekling bestemmes av mekleren, i samråd med partene.

### **9.4 Domstolsbehandling**

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

Kundens forretningsadresse er vernet.

---0---