

KONKURRANSEGRUNNLAG DEL II

RAMMEAFTALE

Anbudsnummer 15/3710

**Madrasser med trykksårforebyggende egenskaper, tilbehør,
reservedeler og tjeneste**



EKSEMPLAR NR

1 av 2

RAMMEAVTALE

AVTALENUMMER

FOR KJØP AV MADRASSER MED TRYKKSÅRFOREBYGGENDE EGENSKAPER, TILBEHØR, RESERVEDELER OG TJENESTER

mellom

heretter kalt **Leverandøren**

og

Arbeids- og velferdsetaten v/Økonomi – og styringsavdelingen

heretter kalt **Kunden**

Avtalen er undertegnet i 2 – to eksemplarer, hvorav partene beholder 1 – ett eksemplar hver.

Leverandør

Kunden
Arbeids- og velferdsetaten

Dato og underskrift

Dato og underskrift

Navn og stilling

Navn og stilling
Liv Welde Johansen
Direktør

Skriftlige henvendelser

Alle skriftlige henvendelser vedrørende denne rammeavtale skal rettes til:

Kontaktperson hos Leverandøren:

Navn:

Postadresse

E-postadresse

Besøksadresse

Kontaktperson hos Kunden:

Navn: Arbeids- og velferdsetaten, Økonomi- og styringsavdelingen

Anskaffelsesseksjonen

v/ Guro Ebersten

Postadr.: Pb. 5 St. Olavs plass, 0130 OSLO

E-postadr.: nav.anskaffelser@nav.no

Besøksadresse: Sannergata 2, Oslo

INNHOLDSFORTEGNELSE:

1.	AVTALENS FORMÅL OG OMFANG.....	5
1.1	Avtalens formål.....	5
1.2	Tjeneste.....	5
1.3	Avtaledokumentene.....	5
1.4	Tolking og rangordning.....	6
1.5	Forbehold om bevilgninger.....	6
1.6	Varighet og oppsigelse.....	6
2.	GJENNOMFØRING AV AVROP OG LEVERING.....	7
2.1	Avrop.....	7
2.1.1	Ordrebekreftelse.....	7
2.1.2	Parallelle rammeavtaler.....	7
2.2	Levering.....	7
2.3	Leveringsbetingelser og risikoovergang.....	8
2.4	Kundens undersøkelse etter levering.....	8
2.5	Eiendomsrett.....	8
2.6	Avbestilling av avrop.....	8
3.	ENDRINGER AV AVTALEN.....	8
3.1	Endringer og tillegg til Avtalen.....	8
3.2	Endring av avropsavtaler.....	8
3.3	Endringer av produkter og nye produktmodeller.....	9
4.	PARTENES PLIKTER.....	9
4.1	Leverandørens ansvar.....	9
4.1.1	Leverandørens ansvar og kompetanse.....	9
4.1.2	Kvalitetssikring.....	10
4.1.3	Leverandørens ansvar for sine leveranser.....	10
4.1.4	Ansvar for underleverandører.....	10
4.1.5	Samarbeid med tredjepart.....	10
4.1.6	Kundens etiske retningslinjer.....	10
4.1.7	Kundens innsynsrett.....	11
4.1.8	Statistikker.....	11
4.1.9	Reklame.....	11
4.1.10	Levering av tilbehør og reservedeler etter avtaleperioden.....	11
4.1.11	Bilder til Hjelpemiddeldatabasen (www.hjelpemiddeldatabasen.no).....	11
4.1.12	Emballasje.....	12
4.2	Etiske krav til leverandøren.....	12
4.2.1	Menneskerettigheter.....	13
4.2.2	Forbud mot barnarbeid (FNs barnekonvensjon artikkel 32 og ILO-konvensjoner nr 138 og 182).....	13
4.2.3	Tvangsarbeid/slavearbeid (ILO-konvensjoner nr 29 og 105).....	13
4.2.4	Diskriminering (ILO-konvensjoner nr 100 og 111).....	13
4.2.5	Organisasjonsfrihet og retten til kollektive forhandlinger (ILO-konvensjoner nr 87 og 98).....	13
4.3	Kundens/NAV Hjelpemiddelsentrals plikter.....	14
4.3.1	Medvirkning.....	14
4.3.2	Kundens ansvar for klarhet overfor Leverandøren.....	14
4.4	Møter.....	14
4.5	Risiko og ansvar for kommunikasjon og dokumentasjon.....	14

4.6	Taushetsplikt	14
5.	PRIS OG BETALINGSBETINGELSER	15
5.1	Priser	15
5.2	Fakturering og betaling	15
5.3	Prisendring på grunn av endring i KPI	15
5.4	Prisjustering på grunnlag av endringer i valutakurser	16
5.5	Forsinkelsesrente.....	16
6.	GARANTIPERIODE	16
6.1	Omfang	16
6.2	Ytelsesnivå.....	16
7.	MISLIGHOLD	17
7.1	Leverandørens mislighold – forsinkelse og mangel	17
7.1.1	Forsinkelse	17
7.1.2	Dagbot.....	17
7.1.3	Mangel	17
7.1.4	Reklamasjonsperiode - avhjelp	17
7.1.5	Avhjelp fra tredjepart.....	18
7.1.6	Prisavslag	18
7.1.7	Heving.....	18
7.1.8	Erstatning	18
7.1.9	Erstatningsbegrensning	18
7.2	Leverandørens mislighold - rettslig mangel	18
7.2.1	Krav mot Kunden fra tredjepart.....	18
7.2.2	Plikt til å føre sak for egen regning.....	19
7.2.3	Plikt til å avhjelpe rettslige mangler	19
7.2.4	Heving.....	19
7.2.5	Erstatning	19
7.2.6	Erstatning til tredjepart	19
7.3	Kundens mislighold	19
7.3.1	Hva som anses som mislighold.....	19
7.3.2	Varslingsplikt.....	19
7.3.3	Begrensning i Leverandørens tilbakeholdsrett.....	19
7.3.4	Betalingsmislighold	19
7.3.5	Heving.....	20
7.3.6	Erstatning	20
8.	ØVRIGE BESTEMMELSER.....	20
8.1	Forsikringer.....	20
8.2	Overdragelse av rettigheter og plikter.....	20
8.3	Konkurs, akkord eller lignende.....	21
8.4	Force majeure.....	21
9.	TVISTER.....	21
9.1	Rettsvalg	21
9.2	Forhandlinger.....	21
9.3	Mekling	21
9.4	Domstolsbehandling	21

1. AVTALENS FORMÅL OG OMFANG

1.1 Avtalens formål

Denne rammeavtalen, heretter benevnt Avtalen, mellom Kunden og Leverandøren, regulerer kjøp av madrasser og overmadrasser med trykksårforebyggende egenskaper, med tilhørende tilbehør, reservedeler og tjeneste som beskrevet i bilag 1, behov og kravspesifikasjon og bilag 2, produkt- og prisskjema.

Avtalen forplikter Kunden til, ved behov for nye madrasser og overmadrasser, å bestille de produkter som fremgår av Bilag 2, produkt- og prisskjema i avtaleperioden. Kunden forpliktes også ved behov til å avrope tilbehør, reservedeler og tjeneste til produktene omfattet av Avtalen, enten produktet er kjøpt under Avtalen eller er kjøpt forut for Avtalens inngåelse.

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 madrasser og overmadrasser som er innkjøpt under tidligere avtaler skal kunne gjenbrukes.

1.2 Tjeneste

NAV Hjelpemiddelsentraler skal avrope tjenesten som er omfattet av Avtalen hos Leverandøren, alternativt utføre den selv. Følgende tjeneste er omfattet av Avtalen for madrasser og overmadrasser med trykksårforebyggende egenskaper.

Tjeneste
Klargjøring for gjenbruk

Oppdragsgiver skal kunne kjøpe tjenesten for produkter, dvs. de artikkelnumrene som blir omfattet av avtalen, også når disse produktene er kjøpt fra avtaleleverandøren før avtalens ikrafttreden.

1.3 Avtaledokumentene

Følgende bilag er en del av Avtalen:

Bilag	Beskrivelse
Bilag 1:	Behov- og kravspesifikasjon
Bilag 2:	Produkt- og prisskjema
Bilag 3:	Krav til faktura
Bilag 4:	Endringskatalog

Bilag 5:	Adresser til NAV Sentral Forsyningsenhet og NAV Hjelpemiddelsentraler
Bilag 6:	Forbehold og avvik
Bilag 7:	Egenrapporterings skjema for oppfølging av etiske krav
Bilag 8:	Kontraktsforsider

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, produkt- og prisskjema går foran Bilag 1, behov og kravspesifikasjon, 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, behov og kravspesifikasjon foran Bilag 2, produkt- og prisskjema.
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 1.1.2017 til og med 31.12.2018. Oppdragsgiver (Kunden) har opsjon på forlengelse(r) av hele eller deler av avtalen i en periode på inntil 2 år. Varsel om forlengelse skal gis skriftlig med minst 1 måneds varsel før Avtalen 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 Sentral Forsyningsenhet, kan foreta avrop på Avtalen. Kontaktdata til sentralene og forsyningsenheter er oppgitt i Bilag 5 Adresser til NAV Sentral Forsyningsenhet og NAV Hjelpemiddelsentraler.

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 uten ugrunnet opphold skriftlig bekrefte mottak av et avrop. Bekreftelsen sendes til den enhet (hjelpemiddelsentral eller forsyningsenheten) som har gjort avropet.

Administrative rutiner knyttet til avrop er også beskrevet i Bilag 1, Behov- og kravspesifikasjon.

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 tilfredsstillt behovet, bestilles det. Dersom det ikke tilfredsstillt behovet, skal hjelpemidlet som er rangert som nummer 2, vurderes opp mot behovet osv. I hjelpemiddelsentralens vurdering av hvorvidt et hjelpemiddel tilfredsstillt brukers behov på en nødvendig og hensiktsmessig måte, skal det også ses hen til tilbehørssortimentet såfremt hjelpemiddelsentralen på en enkel måte kan tilpasse hovedproduktet 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, behov- og kravspesifikasjon punkt 4.

Det tidspunkt ytelsen er mottatt i henhold til bestilling av den enhet hos Kunden som har foretatt bestillingen 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.

For tjenesten følger leveringsbetingelser av bilag 1, behov- og kravspesifikasjon punkt 5. 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 produkt 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 tilleggsutstyr.

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, endringskatalog.

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 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 tilfredsstillende behov- og kravspesifikasjonen.

Et produkt som tas ut av produksjon i avtaleperioden kan, etter at Kundens godkjenning er innhentet, samt under forutsetning om at byttet er innenfor anskaffelsesregelverkets rammer, erstattes av tilsvarende modell som er videreutviklet av produsenten med hensyn til sikkerhet og/eller funksjon. Den nye modellen skal tilfredsstillende kravene i Bilag 1, behov- og kravspesifikasjonen 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.

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 Kvalitetssikring

Leverandøren skal ikke endre sitt kvalitetssikringssystem til et lavere nivå i avtaleperioden enn det som ble dokumentert i tilbudet.

Kunden har rett til å gjennomføre kvalitetskontroll med to ukers varsel. Leverandøren skal vederlagsfritt yte rimelig assistanse ved slikt innsyn.

4.1.3 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.

4.1.4 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.

4.1.5 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 avropsavtaler. 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.

4.1.6 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 tjenestelige handlinger.

Leverandøren plikter i alle tilfelle å forholde seg til de til enhver tid gjeldende etiske retningslinjer for statstjenesten. Per januar 2011 er disse publisert på www.regjeringen.no.

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 årlige 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 produktene i postene 4,6 og 7i minst 5 år etter Avtalens opphørsdato.

Leverandøren garanterer levering av tilbehør og reservedeler til produktene i postene 1, 2, 3 og 5 i minst 2 år etter Avtalens opphørsdato.

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

4.1.11 Bilder til Hjelpemiddeldatabasen (www.hjelpemiddeldatabasen.no)

Senest to uker før det kan gjøres avrop første gang skal Leverandøren ha levert bilder, brosjyrer og bruksanvisninger for produktene som er tildelt kontrakt til Hjelpemiddeldatabasen.

Bildene skal tilfredsstillende følgende krav:

- Format: jpg eller jpeg
- Farger: RGB

- Komprimert: Minst mulig
- Størrelse: Maksimum 1000 Kb
- Dimensjoner: Minimum 255 px bredt eller høyt
- Motiv: Nøytral bakgrunn og uten tekst, firmalogo og person.

Brosjyre og bruksanvisninger skal tilfredsstillende følgende krav:

- Format: pdf
- Størrelse: Max. 10.000 Kb
- Norsk tekst

Filvedleggene skal identifiseres med produktnavn og eventuelt HMS-artnr. Dersom flere hjelpemidler har samme utseende, men finnes i f.eks. flere størrelser, er det nok å sende et felles bilde for disse.

Bilder og dokumentasjon skal sendes på e-post til hjelpemiddeldatabasen@nav.no.

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 oppfylder 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 leverandøren

Leverandøren skal respektere grunnleggende krav til menneskerettigheter, arbeidstakerrettigheter og arbeidsmiljø. Varer som leveres til Kunden skal være fremstilt under forhold som er forenlige med kravene angitt i underpunktene 4.2.1 - 4.2.5. Kravene bygger på sentrale FN-konvensjoner og ILO-konvensjoner.

I kontraktperioden har Kunden rett til innsyn i, kontroll med og rapportering på Leverandørens oppfølging av vilkårene i punkt 4.2 med underpunkter.

Leverandøren er forpliktet til å etterleve de ovennevnte krav i egen virksomhet. Dersom Leverandøren bruker underleverandører for å oppfylle Avtalen, er Leverandøren forpliktet til å videreføre og bidra til etterlevelse av kravene hos sine underleverandører. Arbeidet i henhold til dette avsnittet skal dokumenteres innen 3 måneder etter kontraktinngåelse ved:

- Egenrapporteringsskjema fra Leverandør og/eller underleverandør. Skjemaet følger som bilag 7 til Avtalen.

Hvis uregelmessigheter oppdages, plikter Leverandøren innen den tidsfrist Kunden bestemmer å utarbeide en handlingsplan for forbedringer. Denne handlingsplanen skal godkjennes av Kunden og inneholde frister for forbedringer. Dersom dette ikke gjøres vil det utgjøre et vesentlig mislighold, og Kunden har rett til å heve Avtalen.

4.2.1 Menneskerettigheter

Leverandøren skal respektere FNs verdenserklæring om menneskerettigheter.

4.2.2 Forbud mot barnearbeid (FNs barnekonvensjon artikkel 32 og ILO-konvensjoner nr 138 og 182)

Med barnearbeid menes all økonomisk aktivitet utført av en person i skolepliktig alder eller yngre, det være seg lønnsarbeid, selvstendig næringsvirksomhet eller ubetalt familiearbeid.

Barn har rett til å bli beskyttet mot økonomisk utnytting i arbeid, og mot å utføre arbeid som kan svekke utdannings- og utviklingsmuligheter.

Minstealderen for arbeid må ikke være under 15 år. I enkelte land kan minstealder være 14 år, og dersom varer produseres i slike land legges denne minstealderen til grunn.

Barn under 18 år skal ikke utføre arbeid som setter helse eller sikkerhet i fare.

Dersom det foregår slikt barnearbeid skal det arbeides for snarlig utfasing. Det skal samtidig legges til rette for at barna gis mulighet til livsopphold og utdanning inntil barnet ikke lenger er i skolepliktig alder.

4.2.3 Tvangsarbeid/slavearbeid (ILO-konvensjoner nr 29 og 105)

Med tvangsarbeid menes arbeid eller tjenester som forlanges utført gjennom trusler om straff og som vedkommende ikke frivillig har tilbudt seg å utføre. Videre menes plikt til innlevering av identifikasjonspapirer eller depositum og tilbakeholdelse av dette.

Det skal ikke foregå noen form for tvangsarbeid, slavearbeid eller ufrivillig arbeid.

Arbeidstakerne skal ikke måtte levere depositum eller identitetspapirer til arbeidsgiver, og skal være fri til å avslutte arbeidsforholdet med rimelig oppsigelsestid.

4.2.4 Diskriminering (ILO-konvensjoner nr 100 og 111)

Det skal ikke foregå noen diskriminering i arbeidslivet basert på etnisk tilhørighet, religion, alder, uførhet, kjønn, ekteskapsstatus, seksuell orientering, fagforeningsmedlemskap eller politisk tilhørighet.

4.2.5 Organisasjonsfrihet og retten til kollektive forhandlinger (ILO-konvensjoner nr 87 og 98)

Arbeidstakerne skal uten unntak ha rett til å slutte seg til eller etablere fagforeninger etter eget valg. De skal videre uten unntak ha rett til å forhandle kollektivt.

Dersom disse rettigheter er begrenset eller under utvikling, skal Leverandøren medvirke til at de ansatte får møte ledelsen for å diskutere lønns- og arbeidsvilkår uten at dette får negative konsekvenser for arbeidstakerne.

4.3 Kundens/NAV Hjelpemiddelsentrals plikter

4.3.1 Medvirkning

Kunden/Kunden ved den aktuelle NAV Hjelpemiddelsentral skal lojalt medvirke til gjennomføring av Avtalen og de enkelte avrop.

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

4.3.2 Kundens ansvar for klarhet overfor Leverandøren

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

4.4 Møter

Dersom kunden finner det nødvendig, kan parten med minst ti (10) virkedagers varsel, 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.

4.5 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.

4.6 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 toll og eventuelt andre skatter, avgifter og eventuelle gebyrer. Alle prisene er i norske kroner.

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 for prisen på 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.

Samme artikkel kan ikke opptre som tilbehør og reservedel med ulikt artikkelnummer og/eller pris. Dersom denne betingelsen ikke er tilfredsstillt, skal Kunden betale den laveste prisen.

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 1.januar hvert år, kreve prisene justert med 85 % av den gjennomsnittlige endringen i konsumprisindeksen for perioden fra oktober foregående år til oktober det året justeringskravet fremsettes.

Prisendring etter endring i konsumprisindeksen kan første gang kreves med virkning fra 1.januar 2018.

Krav om prisjustering etter endringer i konsumprisindeksen må fremsettes skriftlig senest 1.desember det året justeringen kreves.

5.4 Prisjustering på grunnlag av endringer i valutakurser

Dersom kursverdien mellom valuta oppgitt i bilag 2, produkt- og prisskjema og NOK endres med mer enn 10 % i forhold til basiskursen (det vil si Norges Banks midtkurs 25.05.2016) i minst 10 påfølgende arbeidsdager, 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 arbeidsdagene er utløpt. Kravet må fremsettes skriftlig, og det skal fremgå for hvilke 10 dager ovennevnte betingelse er tilfredsstilt.

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.

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 avrop for hver kalenderdag forsinkelsen varer, med til sammen inntil 15 % av vederlaget for avropet.

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. Tapt fortjeneste, tapt 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.

Retten til vederlag etter denne Avtalen kan fritt overdras. Slik overdragelse fritar ikke vedkommende part fra hans forpliktelse og ansvar.

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.
