



*Arbeids- og velferdsetaten v/NAV Økonomi- og styringsavdelingen,  
Anskaffelsesseksjonen*

## **Konkurransesgrunnlag del II Rammeavtalen**

**Anbudsnummer 21/6260**

*Kjøreramper*

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

## INNHALDSFORTEGNELSE

<b>1.</b>	<b>AVTALENS FORMÅL OG OMFANG.....</b>	<b>4</b>
1.1	Avtalens formål.....	4
1.2	Avtaledokumentene .....	4
1.3	Tolking og rangordning .....	4
1.4	Forbehold om bevilgninger.....	5
1.5	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 i Avtalen.....	7
3.2	Endring av avropsavtaler .....	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	Returordning .....	12
4.2	Etiske krav til sosialt ansvarlig produksjon .....	12
4.3	Miljøkrav.....	12
4.3.1	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
4.8	Personvern.....	13
<b>5.</b>	<b>PRIS OG BETALINGSBETINGELSER .....</b>	<b>14</b>
5.1	Priser .....	14
5.1.1	Prising ved tilpasning av nytt produkt .....	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	Ytelsesnivå.....	16
<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 .....	17
7.1.4	Reklamasjonsperiode - avhjelp .....	17
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 .....	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.....	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 .....	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.....	19
7.3.6	Erstatning .....	19
<b>8.</b>	<b>ØVRIGE BESTEMMELSER.....</b>	<b>20</b>
8.1	Forsikringer.....	20
8.2	Overdragelse av rettigheter og plikter.....	20
8.3	Konkurs, akkord eller lignende.....	20
8.4	Force majeure.....	20
<b>9.</b>	<b>TVISTER.....</b>	<b>21</b>
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 terskeleliminatorer, bærbare ramper, bærbare skinner og stasjonære/fastmonterte ramper, med tilhørende tilbehør og reservedeler, samt tjenester til de stasjonære/fastmonterte rampene, som beskrevet i bilag 1 og 2.

Det er en forutsetning at leverandøren kan levere produkter, tilbehør, reservedeler og tjenester til alle landets fylker.

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 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	Avvik
Bilag 6	Kontraktsvilkår – etiske krav

### 1.3 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 møterefater, notater og liknende dokumenter som utferdiges av partene.

#### **1.4 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.

#### **1.5 Varighet og oppsigelse**

Avtalen er gyldig fra det tidspunktet begge parter har undertegnet Avtalen. Avrop på Avtalen kan skje i perioden fra og med 01.05.2022 til og med 30.04.2024. 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 01.05.2024.

Varsel om forlengelse skal gis skriftlig senest 1 (én) måned før den gjeldende avtaleperioden utløper. Varselet skal angi hvor lenge og hvilke deler av Avtalen som blir 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. Leverandøren har rett til å si opp Avtalen med seks måneders skriftlig varsel hvis det foreligger saklig grunn.

Oppsigelse av Avtalen får ingen innvirkning på avrop som er foretatt før Avtalen opphører.

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

Alle artikler som det inngås kontrakt på vil bli gitt HMS artikkelnummer og lastet inn i hjelpemiddelapplikasjonen til NAV Hjelpemiddelsentraler. HMS artikkelnummer vil bli benyttet ved bestillinger til Leverandøren.

---

## 2.1 Avrop

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

Kontaktinformasjon til NAV Hjelpemiddelsentraler finnes her:

<https://www.nav.no/no/person/hjelpemidler/hjelpemidler-og-tilrettelegging/kontakt-nav-hjelpemiddelsentral>.

Kontaktinformasjon til SFE er:

- telefon: 407 02 805
- e-post: [nav.sentral.forsyningsenhet.administrasjon@nav.no](mailto:nav.sentral.forsyningsenhet.administrasjon@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-postadresse på bestillingsformularet. Bekreftelsen skal inneholde NAVs bestillingsnummer, bestillers referanse, leveringsadresse, HMS artikkelnummer, varebeskrivelse, antall, enhetspris, totalsum og leveringsdato.

### 2.1.2 Parallele rammeavtaler

Fordelingsmekanismen ved avrop i delkontrakter 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, herunder de bygningstekniske forhold på monteringsstedet. Dersom dette hjelpemidlet tilfredsstillende behovet, bestilles det. Dersom det ikke tilfredsstillende behovet, skal hjelpemidlet som er rangert som nummer 2, vurderes opp mot behovet osv. I hjelpemiddelsentralens vurdering av hvorvidt et hjelpemiddel tilfredsstillende 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 fremgår av Avtalens bilag.

## 2.3 Leveringsbetingelser og risikoovergang

Leveringsbetingelsen Delivery Duty Paid (DDP) NAV Hjelpemiddelsentral iht. avrop, Incoterms 2020, 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 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 i Avtalen**

Hvis Leverandøren i avtaleperioden ønsker å endre et produkt, tilbehør eller reservedel som faller inn under Avtalen, skal det sendes en søknad til Kunden via Merccell. Med endringer menes blant annet endring av konstruksjon, komponenter og materiale med mer.

Dersom et produkt tas ut av produksjon i avtaleperioden, kan leverandøren søke om å få godkjent at produktet erstattes av tilsvarende modell eller en modell som er videreutviklet av produsenten med hensyn til sikkerhet og/eller funksjon.

Endringer kan ikke foretas uten at de er godkjent av Kunden. Det endrede produktet skal tilfredsstillende kravene i bilag 1, og skal leveres til samme pris som produktet som erstattes. Det forutsettes at endringen er innenfor anskaffelsesregelverkets rammer.

---

Søknad om endringer skal være Kunden i hende minimum 45 virkedager før det tidspunktet Leverandøren ønsker endringen gjennomført, og søknaden skal være vedlagt samme produkttilknyttet dokumentasjon som i opprinnelig tilbud.

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.

Kunden fører et løpende register, bilag 4, over endringer og tilføyelser til Avtalen.

### **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.

## **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, jf. punkt 4.7.

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**

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

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

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.

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.

#### **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 med NAV i reklameøyemed. Det tillates allikevel at det på en nøytral måte informeres om at leverandøren har avtale med NAV om levering av et gitt produkt med henvisning til hjelpemiddeldatabasen.

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 5 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 dato avtalen trer i kraft. Avtaleproduktene presenteres med bilde(r), brosjyre, bruksanvisning og tekniske data. Det er også mulig å benytte 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: delkontrakt – produktnavn – visningsrekkefølge (1 - 4 hvor 1 vil presenteres som hovedbildet i databasen)
- brosjyre: delkontrakt – produktnavn – «Brosjyre»
- bruksanvisning: delkontrakt – produktnavn – «Bruksanvisning»
- film: delkontrakt – 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.

Øvrige krav til bilder:

- 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: Min. 400 Kb., Max. 2000 Kb
- dimensjoner: minimum 255 px bredt eller høyt

#### Brosjyre

- format: .pdf
- størrelse: Max. 20 000 Kb
- norsk tekst

#### Bruksanvisning

- format: .pdf
- størrelse: Max. 20 000 Kb
- norsk tekst

#### Quickguide

- Format: .pdf
- Størrelse: Max. 20 000 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. NAV ønsker derfor at innhold som publiseres i størst mulig grad utformes i samsvar med standard Web Content Accessibility Guidelines.

### **4.1.12 Returordning**

Norsk leverandør (produsent eller importør) som tilfører det norske markedet minst 1 000 kg av en emballasjetype per år, skal senest ved avtaleinngåelse fremlegge dokumentasjon på medlemskap i et returselskap som er godkjent av Miljødirektoratet, jf. avfallsforskriften § 7-5. Leverandører som ikke er omfattet av plikten til medlemskap i et returselskap, skal senest ved avtaleinngåelse fremlegge dokumentasjon på at det foreligger egnede rutiner som sikrer ombruk og materialgjenvinning av emballasjen som brukes ved leveranser i henhold til avtalen.

## **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 ILO-konvensjoner, FNs barnekonvensjon og nasjonal arbeidslovgivning på produksjonsstedet.

Alle leverandører kan etter kontraktsinngåelse bli bedt om å dokumentere arbeidet med oppfølgingen av etiske krav til sosialt ansvarlig produksjon i henhold til bilag 6.

## **4.3 Miljøkrav**

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

Det kreves at leverandøren i avtaleperioden oppfyller følgende krav ved innkjøp av emballasje. Kravene gjelder ikke ved gjenbruk av emballasje:

- 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 klorgass, 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 Medvirkning**

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.

## **4.8 Personvern**

Leverandøren er ansvarlig for at eventuell behandling av personopplysninger skjer i henhold til kravene i gjeldende lover og regler om personvern, inkludert personopplysningsloven og GDPR.

Dersom gjennomføring av Avtalen innebærer at Leverandøren behandler personopplysninger på vegne av Kunden, så er Leverandøren databehandler for Kunden. Avrop på Avtalen forutsetter

---

da at det foreligger gyldig databehandleravtale mellom Leverandøren og Kunden. Ved motstrid mellom denne Avtalen og Databehandleravtalen når det gjelder forhold spesifikt knyttet til personvern, går Databehandleravtalen foran Avtalen.

All behandling av personopplysninger på vegne av Kunden (inkl. lagring, prosessering og tilgang til data) skal skje i EØS-området eller i EUs forhåndsgodkjente tredjeland.

## **5. PRIS OG BETALINGSBETINGELSER**

### **5.1 Priser**

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

Alle priser er i norske kroner (NOK) og eksklusive merverdiavgift, men inkludert frakt, toll og eventuelle andre skatter, avgifter, ekspedisjonsgebyr, fakturagebyr og eventuelt andre gebyrer.

#### **5.1.1 Prising ved tilpasning av nytt produkt**

Hvis en eller flere deler som produktet består av i henhold til bestilling tas av et produkt, for å bli erstattet med tilbehør fra samme leverandør, skal det gjøres fratrukk i produktprisen for den delen som tas av i henhold til prisene i bilag 2, produkt- og prisskjema.

Tilbehør som monteres på et produkt, 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 kvittert 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 [01.05] hvert år, kreve prisene justert med 85 % av den gjennomsnittlige endringen i konsumprisindeksen for perioden fra [januar] foregående år til [januar] det året justeringskravet fremsettes.

---

Prisendring etter endring i konsumprisindeksen kan første gang kreves med virkning fra **[01.05.2023]**.

Krav om prisjustering etter endringer i konsumprisindeksen må fremsettes skriftlig senest **[20.02]** på e-post til faktura@nav.no. Kravet skal inneholde opplysning om justeringsprosenten, det vil si 85 % av endringen i konsumprisindeksen.

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**

Basiskursen ved avtaleinngåelse er Norges Banks midtkurs 24.11.2021.

Dersom kursverdien mellom valuta oppgitt i bilag 2 og NOK endres med mer enn 10 % i forhold til basiskursen i minst 10 påfølgende virkedager, kan hver av partene kreve den valutaavhengige andelen av prisen justert.

Hver av partene må fremme kravet innen 20 virkedager fra perioden på de 10 påfølgende virkedagene er utløpt. Kravet må fremsettes skriftlig på e-post til faktura@nav.no, og det skal fremgå for hvilke 10 dager ovennevnte betingelse er tilfredsstilt. 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 vil være gjeldende fra 20 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 innen rimelig tid 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 opprinnelig 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 være ut over 2 – to - år etter at det første garantiarbeid er avsluttet på vedkommende del.

Garantireparasjoner skal alltid finne sted i samråd med den 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 garantireparasjon 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 og gjøre fratrukk for 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 – fem - 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 lykket 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 rettsaken.

### **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 1.4 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 leveranser som følge av Kundens mislighold, med mindre misligholdet er vesentlig, og Kunden skriftlig har erkjent misligholdet, eller misligholdet er fastslått gjennom en av tvisteløsningsmekanismene i kapittel **Feil! Fant ikke referansekilden..** Leverandøren må varsle Kunden minimum 2 virkedager før tilbakeholdelse iverksettes.

### 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, jf. 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. Herunder kan leveransehindringer grunnet en eventuell vedvarende Koronavirussituasjon fortsatt påberopes som ekstraordinær situasjon, dersom de ligger utenfor avtalepartenes kontroll og gjør det umulig å oppfylle plikter etter Avtalen. 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.