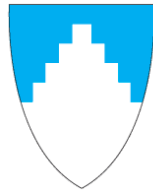


Vedlegg 4.1 SSA B - Bistandsavtalen Avtale om bistand fra Konsulent - desember 2018



AKERSHUS
fylkeskommune

Table of contents

Avtale om konsulentbistand

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER
 - 1.1 OMFANGET AV KONSULENTBISTANDEN
 - 1.2 BILAG TIL AVTALEN
 - 1.3 TOLKNING – RANGORDNING
 - 1.4 VARIGHET
 - 1.5 PARTENES REPRESENTANTER
 - 1.6 NØKKELPERSONELL
- 2 ENDRING, STANSING OG AVBESTILLING
 - 2.1 ENDRINGER AV YTELSEN ETTER AVTALEINNGÅElsen
 - 2.2 MIDLERTIDIG STANSING AV BISTANDEN
 - 2.3 AVBESTILLING
- 3 PARTENES PLIKTER
 - 3.1 KONSULENTENS PLIKTER
 - 3.2 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR
 - 3.3 KUNDENS PLIKTER
 - 3.4 MØTER
 - 3.5 RISIKO OG ANSVAR FOR KOMMUNIKASJON OG DOKUMENTASJON
 - 3.6 TAUSHETSPLIKT
 - 3.7 SKRIFTLIGHET
- 4 VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER
 - 4.1 VEDERLAG
 - 4.2 FAKTURERING
 - 4.3 FORSINKELSESENTE
 - 4.4 BETALINGSMISLIGHOLD
 - 4.5 PRISENDRING
- 5 OPPHAVS- OG EIENDOMSRETT
- 6 MISLIGHOLD
 - 6.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD
 - 6.2 VARSLINGSPLIKT
 - 6.3 SANKSJONER VED MISLIGHOLD
 - 6.3.1 Tilbakehold av ytelse
 - 6.3.2 Prisavslag
 - 6.3.3 Heving
 - 6.3.4 Erstatning
 - 6.3.5 Erstatningsbegrensning
- 7 ØVRIGE BESTEMMELSER
 - 7.1 FORSIKRINGER
 - 7.2 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER
 - 7.3 KONKURS, AKKORD E. L.
 - 7.4 FORCE MAJEURE
- 8 TVISTER
 - 8.1 RETTSVALG

8.2 FORHANDLINGER

8.3 MEKLING

8.4 DOMSTOLS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING

Avtale om konsulentbistand

Avtale om

er inngått mellom:

(heretter kalt Konsulenten)

og

(heretter kalt Kunden)

Henvendelser

Med mindre annet fremgår av bilag 3, skal alle henvendelser vedrørende denne avtalen rettes til:

Hos Kunden:

Hos Konsulenten:

1. ALMINNELIGE BESTEMMELSER

1.1 OMFANGET AV KONSULENTBISTANDEN

Konsulenten skal yte faglig bistand under Kundens ledelse, heretter kalt bistanden, som beskrevet i bilag 1.

I den utstrekning Kunden ønsker det, skal Konsulenten også delta i andre aktiviteter som inngår i prosjektet.

Med avtalen menes denne generelle avtaleteksten med bilag.

1.2 BILAG TIL AVTALEN

Alle rubrikker skal være krysset av (Ja eller Nei):	Ja	Nei
Bilag 1: Beskrivelse av bistanden	X	
Bilag 2: Prosjekt- og fremdriftsplan	X	
Bilag 3: Administrative bestemmelser	X	
Bilag 4: Samlet pris og prisbestemmelser	X	
Bilag 5: Endringer i den generelle avtaleteksten	X	
Bilag 6: Endringer i bistanden etter avtaleinngåelsen	X	
Andre bilag:		

1.3 TOLKNING – RANGORDNING

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

1. Den generelle avtaleteksten går foran bilagene.
2. Bilag 1 går foran de øvrige bilagene.
3. I den utstrekning det fremgår klart og utvetydig hvilket punkt eller hvilke punkter som er endret, erstattet eller gjort tillegg til, skal følgende motstridprinsipper gjelde:

- a) Bilag 5 går foran den generelle avtaleteksten.
- b) Hvis den generelle avtaleteksten henviser endringer til et annet bilag enn bilag 5, går slike endringer foran den generelle avtaleteksten.
- c) Bilag 6 går foran de øvrige bilagene

1.4 VARIGHET

Arbeidet skal påbegynnes og avsluttes i henhold til fremdriftsplanen i bilag 2.

1.5 PARTENES REPRESENTANTER

Hver av partene skal ved inngåelsen av avtalen oppnevne en representant som er bemyndiget til å opptre på vegne av partene i saker som angår avtalen. Bemyndiget representant for partene spesifiseres i bilag 3.

1.6 NØKKELPERSONELL

Konsulentens nøkkelpersonell i forbindelse med utførelsen av bistanden skal fremgå av bilag 3.

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

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

2 ENDRING, STANSING OG AVBESTILLING

2.1 ENDRINGER AV YTTELSEN ETTER AVTALEINNGÅELEN

Endringer av eller tillegg til den avtalte ytelsen skal avtales skriftlig. Konsulenten skal føre en fortløpende katalog over slike endringer som utgjør bilag 6, og uten ugrunnet opphold gi Kunden en oppdatert kopi.

Hvis Konsulenten mener bistandens innhold eller omfang endres underveis, må det uten ugrunnet opphold meddeles skriftlig til Kunden. Er ikke det gjort, skal bistanden gjennomføres til avtalt tid og pris.

2.2 MIDLERTIDIG STANSING AV BISTANDEN

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

Ved midlertidig stans skal Kunden erstatte:

- a) Konsulentens dokumenterte kostnader knyttet til omdisponering av personell.
- b) Andre direkte kostnader som Konsulenten påføres som følge av stansingen.

2.3 AVBESTILLING

Bistanden kan avbestilles av Kunden med 30 (tretti) dagers skriftlig varsel.

Ved avbestilling før bistanden er fullført, skal Kunden betale:

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

3 PARTENES PLIKTER

3.1 KONSULENTENS PLIKTER

Bistanden skal gjennomføres i samsvar med avtalen, og skal utføres profesjonelt, effektivt og med høy faglig standard.

Konsulenten skal benytte de standarder og/eller metoder eller lignende som Kunden eventuelt har angitt i bilag 1.

Kunden skal gis mulighet til å kontrollere og etterprøve Konsulentens arbeid og at oppgitte standarder/metoder følges.

Konsulenten skal lojalt samarbeide med Kunden, og ivareta Kundens interesser.

Henvendelser fra Kunden skal besvares uten ugrunnet opphold.

Konsulenten skal uten ugrunnet opphold varsle om forhold som Konsulenten forstår eller bør forstå at kan få betydning for bistandens gjennomføring, herunder eventuelle forventede forsinkelser.

3.2 LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR

For avtaler som omfattes av forskrift 8. februar 2008 nr. 112 om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter, gjelder følgende:

Konsulenten skal på områder dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale sørge for at egne og eventuelle underleverandørers ansatte som direkte medvirker til å oppfylle Konsulentens forpliktelser under denne avtalen, ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av forskriften som allmenngjør tariffavtalen. På områder som ikke er dekket av allmenngjort tariffavtale, skal Konsulenten sørge for at de samme ansatte ikke har dårligere lønns- og arbeidsvilkår enn det som følger av gjeldende landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje. Dette gjelder for arbeid utført i Norge.

Alle avtaler Konsulenten inngår, og som innebærer utførelse av arbeid som direkte medvirker til å oppfylle Konsulentens forpliktelser under denne avtalen, skal inneholde tilsvarende betingelser.

Dersom Konsulenten ikke oppfyller denne forpliktelsen, har Kunden rett til å holde tilbake deler av kontraktssummen, tilsvarende ca. 2 (to) ganger innsparingen for Konsulenten, inntil det er dokumentert at forholdet er bragt i orden.

Oppfyllelse av Konsulentens forpliktelser som nevnt ovenfor skal dokumenteres i bilag 6 ved enten en egenerklæring eller tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Konsulentens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.

Konsulenten skal på forespørsel fra Kunden legge frem dokumentasjon om de lønns- og arbeidsvilkår som blir benyttet. Kunden og Konsulenten kan hver for seg kreve at opplysningene skal legges frem for en uavhengig tredjepart som Kunden har gitt i oppdrag å undersøke om kravene i denne bestemmelsen er oppfylt. Konsulenten kan kreve at tredjeparten skal ha undertegnet en erklæring om at opplysningene ikke vil bli benyttet for andre formål enn å sikre oppfyllelse av Konsulentens forpliktelse etter denne bestemmelsen. Dokumentasjonsplikten gjelder også underleverandører.

Nærmere presiseringer om gjennomføring av dette punkt 3.2 kan avtales i bilag 3.

3.3 KUNDENS PLIKTER

Kunden skal lojalt medvirke til bistandens gjennomføring.

Henvendelser fra Konsulenten skal besvares uten ugrunnet opphold.

Kunden skal uten ugrunnet opphold varsle om forhold som Kunden forstår eller bør forstå at kan

få betydning for bistandens gjennomføring, herunder eventuelle forventede forsinkelser.

3.4 MØTER

Dersom en part finner det nødvendig, kan parten med minst 3 (tre) virkedagers varsel innkalle til møte med den annen part for å drøfte avtaleforholdet og måten avtaleforholdet blir gjennomført på.

Annen frist og rutiner for møtene kan avtales i bilag 3.

3.5 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 bistanden uansett form, herunder e-post og annet elektronisk lagret materiale.

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

3.6 TAUSHETSPLIKT

Informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med avtalen og gjennomføringen av avtalen skal behandles konfidensielt, og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten samtykke fra den annen part.

Hvis Kunden er en offentlig virksomhet, er taushetsplikt etter denne bestemmelsen ikke mer omfattende enn det som følger av lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) eller tilsvarende sektorspesifikk regulering.

Taushetsplikt etter denne bestemmelsen er ikke til hinder for utlevering av informasjon som kreves fremlagt i henhold til lov eller forskrift, herunder offentlighet og innsynsrett som følger av lov 19. mai 2006 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova). Om mulig, skal den annen part varsles før slik informasjon gis.

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

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

Taushetsplikten gjelder partenes ansatte, underleverandører og tredjeparter som handler på partenes vegne i forbindelse med gjennomføring av avtalen. Partene kan bare overføre taushetsbelagt informasjon til slike underleverandører og tredjeparter i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av avtalen, forutsatt at disse pålegges plikt om konfidensialitet tilsvarende dette punkt 3.6.

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

Taushetsplikten gjelder også etter at avtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene, skal pålegges taushetsplikt også etter fratredelsen om forhold som nevnt ovenfor. Taushetsplikten opphører fem (5) år etter leveringsdag, med mindre annet følger av lov eller forskrift.

3.7 SKRIFTLIGHET

Alle varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis skriftlig til den postadressen eller elektroniske adressen som er oppgitt på avtalens forside, med mindre partene har avtalt noe annet i bilag 3 for den aktuelle type henvendelse.

4 VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

4.1 VEDERLAG

Vederlag og betalingsbetingelser fremgår av bilag 4. Med mindre annet er angitt i bilag 4, er alle priser oppgitt eksklusive merverdiavgift. Alle priser er i norske kroner.

Utlegg, inklusive reise- og diettkostnader, dekkes bare i den grad de er avtalt. Reise- og diettkostnader skal spesifiseres særskilt, og dekkes etter statens gjeldende satser hvis ikke annet er avtalt. Reisetid faktureres bare hvis det er avtalt i bilag 4.

Et estimat for antall timer og regler for varsling av overskridelser angis i bilag 4.

4.2 FAKTURERING

Fakturering skjer etterskuddsvis pr. måned, med mindre annet er avtalt i bilag 4. Fakturert beløp skal gjelde den tid som er medgått frem til faktureringstidspunktet, samt eventuell dekning av utgifter påløpt i samme tidsrom.

Betaling skal skje etter faktura per 30 (tretti) kalenderdager. Konsulentens fakturaer skal spesifiseres og dokumenteres slik at de kan kontrolleres av Kunden. Alle fakturaer for løpende timer skal være vedlagt detaljert spesifisering over påløpte timer. Utlegg og andre utgifter skal angis særskilt.

Der Kunden har tilrettelagt for det, skal Konsulenten levere faktura, kreditnotaer og purringer i henhold til det fastsatte formatet Elektronisk handelsformat (EHF).

Betalingsplan og øvrige betalingsvilkår, samt eventuelle vilkår for bruk av EHF, fremgår av bilag 4.

Konsulenten må selv bære eventuelle kostnader som leveranse av elektronisk faktura måtte medføre for denne.

4.3 FORSINKELSESRENTE

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

4.4 BETALINGSMISLIGHOLD

Hvis forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter ikke er betalt innen 30 (tretti) kalenderdager fra forfall, kan Konsulenten 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.

4.5 PRISENDRING

Prisene kan endres i den utstrekning reglene for offentlige avgifter endres med virkning for Konsulentens vederlag eller kostnader.

Prisen kan endres hvert årsskifte, begrenset oppad til et beløp som tilsvarer økningen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (hovedindeksen), første gang med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble inngått, med mindre annen indeks er avtalt i bilag 4.

Eventuelle andre bestemmelser om prisendringer fremgår av bilag 4.

5 OPPHAVS- OG EIENDOMSRETT

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

Rettighetene omfatter også rett til endring og videreoverdragelse, jf. lov 12. mai 1961 nr. 2 om opphavsrett til åndsverk mv. (åndsverkloven) § 39b.

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

6 MISLIGHOLD

6.1 HVA SOM ANSES SOM MISLIGHOLD

Det foreligger mislighold dersom en av partene ikke oppfyller sine forpliktelser etter avtalen, og det ikke skyldes forhold som den annen part er ansvarlig for, eller force majeure.

6.2 VARSLINGSPLIKT

Hvis en av partene ikke kan oppfylle sine plikter som avtalt, skal parten så raskt som mulig gi den annen part skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsaken til problemet og så vidt det er mulig angi når ytelsen kan leveres. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

6.3 SANKSJONER VED MISLIGHOLD

6.3.1 Tilbakehold av ytelser

Ved Konsulentens mislighold kan Kunden holde betalingen tilbake, men ikke åpenbart mer enn det som er nødvendig for å sikre Kundens krav som følger av misligholdet. Konsulenten kan ikke holde tilbake ytelser som følger av Kundens mislighold, med mindre misligholdet er vesentlig.

6.3.2 Prisavslag

Hvis det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes Konsulenten å avhjelpe en mangel, kan Kunden kreve forholdsmessig avslag i kontraktssummen. Prisavslag er kompensasjon for redusert verdi av det leverte, og er uavhengig av eventuell erstatning.

6.3.3 Heving

Dersom det foreligger vesentlig mislighold, kan den andre parten, etter å ha gitt den

misligholdende part skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve hele eller deler av avtalen med øyeblikkelig virkning.

Hvis det som er prestert frem til hevingstidspunktet er av en slik art at Kunden har lite eller ingen nytte av det presterte på hevingstidspunktet, kan Kunden i forbindelse med heving velge å kreve tilbakebetalt vederlag for løpende timer og eventuelle utgifter som Konsulenten har mottatt under avtalen, med tillegg av renter, tilsvarende NIBOR pluss 1 (en) prosent, fra det tidspunkt betaling er skjedd. For øvrig skal Kunden, i den utstrekning Kunden kan utnytte disse ytelsene som forutsatt, betale for ytelser som var prestert før hevingstidspunktet med fradrag av prisavslag i henhold til punkt 6.3.2.

6.3.4 Erstatning

En part kan kreve erstattet ethvert direkte tap, herunder merkostnader ved dekningskjøp, tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med forsinkelse, mangel eller annet mislighold iht. punkt 6.1, med mindre den misligholdende parten godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes den misligholdende parten.

6.3.5 Erstatningsbegrensning

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tapt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser, tap av data, og krav fra tredjeparter med unntak av idømt erstatningsansvar for rettsmangler.

Samlet erstatning i avtaleperioden er begrenset til et beløp som tilsvarer avtalt vederlag eller et øvre estimat for bistanden, eksklusive merverdiavgift.

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

7 ØVRIGE BESTEMMELSER

7.1 FORSIKRINGER

Hvis Kunden er en offentlig virksomhet, står Kunden som selvassurandør. Hvis Kunden ikke står som selvassurandør, plikter Kunden å ha forsikringer som er tilstrekkelige til å dekke de kravene fra Konsulenten som følger av Kundens risiko eller ansvar etter denne avtalen innenfor rammen av alminnelige forsikringsvilkår.

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

7.2 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER

I den grad Kunden er en offentlig virksomhet, kan Kunden 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.

Konsulenten kan bare overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen med skriftlig samtykke fra Kunden. Dette gjelder også hvis Konsulenten deles i flere selskaper, eller hvis overdragelsen skjer til et datterselskap eller annet selskap i samme konsern, men ikke hvis Konsulenten slås

sammen med et annet selskap. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

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

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

7.3 KONKURS, AKKORD E. L.

Hvis det i forbindelse med Konsulentens virksomhet åpnes gjeldsforhandlinger, akkord eller konkurs, eller annen form for kreditorstyring gjør seg gjeldende, har Kunden rett til å heve avtalen med øyeblikkelig virkning, så fremt ikke annet følger av ufravikelig lov.

7.4 FORCE MAJEURE

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

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

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

8 TVISTER

8.1 RETTSVALG

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

8.2 FORHANDLINGER

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

8.3 MEKLING

Dersom en tvist i tilknytning til denne avtalen ikke blir løst etter forhandlinger, kan partene 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 meklere, i samråd med partene.

8.4 DOMSTOLS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING

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

Kundens hjemting er verneting.

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