

Leverandørlogo

Rammeavtale

Rammeavtale for leveranse av Reisebyråtjenester -
Tjenestereiser

xx.xx.20xx–xx.xx.20xx

Avtaleforvalter Sykehusinnkjøp HF:

Xx

E-post:

avtaleforvaltning@sykehusinnkjop.no

Telefon: 78 95 07 00

Avtalenummer:

Leverandør: Xx

Kontaktperson

E-post:

xx@xx.xx

Telefon: xx xx xx xx

Org.nr.: xx xx xx xx



Innhold

1	Avtalens parter.....	4
2	Avtalens gjenstand.....	4
3	Avtalens dokumenter.....	4
4	Avtalens varighet	4
4.1	Varighet	4
4.2	Prøvetid	4
4.3	Prosedyre for prolongering av avtalen.....	5
4.4	Ekstraordinær oppsigelse.....	5
4.5	Avslutning av avtalen	5
5	Priser og prisregulering.....	5
5.1	Priser.....	5
5.2	Prisregulering	5
5.3	Prisregulering som følge av myndighetsvedtak	6
6	Bestilling.....	6
7	Leverandørens plikter	6
7.1	Omdømmelojalitet innenfor avtaleområdet.....	6
7.2	Bruk av underleverandører	6
7.3	Tjenestene	6
7.4	Leverandørens ansvar	7
7.5	Billettering	7
7.6	Faktura.....	7
7.7	Elektronisk faktura	7
7.8	Forsikringer.....	7
7.9	Lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter	7
7.10	Miljø.....	8
8	Kundens plikter	8
8.1	Betaling.....	8
8.2	Kundens medvirkning.....	8
9	Mislighold.....	9
9.1	Hva som anses som mislighold.....	9
9.2	Varslingsplikt	9
9.3	Tilbakehold av ytelser.....	9
9.4	Dekningskjøp	9
9.5	Prisavslag	9
9.6	Heving.....	9



9.7	Virkning av heving	10
9.8	Erstatning	10
10	Generelle bestemmelser	10
10.1	Statistikk	10
10.2	Øvrig statistikk	10
10.3	Revisjon	11
10.4	Reklame og annen offentliggjøring	11
10.5	Oppfølgingsmøter	11
10.6	Kontaktpersoner i avtaleperioden	12
10.7	Transport av avtalen	12
11	Force majeure	12
11.1	Definisjon	12
11.2	Underretning	12
11.3	Kostnader	12
12	Endringer	12
13	Tvister	13
13.1	Lovvalg	13
13.2	Forhandlinger	13
13.3	Mekling	13
13.4	Domstolsbehandling	13
13.5	Vernetting	13
14	Vedlegg til avtalen	13



1 Avtalens parter

Kunder på denne avtalen fremkommer av vedlegg «Kunder tiltredelse».

Kunden(e) inngår rammeavtale med **x**, heretter kalt Leverandør, om kjøp av **x**. Avtalen(e) er signert elektronisk. De regionale helseforetakene signerer etter fullmakt på vegne av Kunden.

Hver kunde er juridisk og økonomisk ansvarlig i henhold til denne avtalen. Dersom det i avtaleperioden skjer en omstrukturering av foretakene, jf § 50 i Helseforetaksloven, vil deres rettsetterfølger kunne benytte avtalen. Det samme gjelder dersom det i avtaleperioden etableres foretak/selskap eid av Kunden.

Sykehusinnkjøp HF er Kundens rådgiver og avtaleadministrator.

2 Avtalens gjenstand

Avtalen omfatter levering av Reisebyråtjenester for tjenestereiser til Kunden. Tjenesten omfatter online og manuell bestilling av reisetjenester.

3 Avtalens dokumenter

Følgende dokumenter anses som del av avtalen. Ved motstrid mellom bestemmelsene i dokumentene prioriteres de på følgende måte.

- Denne avtalen med vedlegg og endringer.
- Leverandørens tilbud dersom dette tydelig avviker fra konkurransegrunnlaget med vedlegg
- Konkurransegrunnlaget med vedlegg
- Annen skriftlig dokumentasjon

4 Avtalens varighet

4.1 Varighet

Rammeavtalen gjelder fra det tidspunkt som er angitt på avtalens forside. Kunden kan prolongere rammeavtalen med inntil **1** år av gangen i maksimum **2** år. Dersom Kunden ved Avtaleforvalter ikke melder fra til Leverandøren senest 3 måneder før utløpsdatoen, prolongeres rammeavtalen automatisk. Den enkelte Kunde tiltrer rammeavtalen i henhold til vedlegg – "Kunder tiltredelse".

4.2 Prøvetid

De første 6 måneder av avtaleperioden er prøvetid. Dersom avtalen etter Kundens vurdering fungerer tilfredsstillende fortsetter avtalen fram til utløp. I motsatt fall kan Kunden si opp avtalen med 30 dagers varsel. Oppsigelse av avtalen skal skje skriftlig og skal senest sendes fra Kunden den dag som prøvetiden utløper.



4.3 Prosedyre for prolongering av avtalen

Kunden har en ensidig rett til å beslutte prolongering på de opprinnelige vilkår. Hvis utviklingen i den opprinnelige avtaleperioden tilsier det (dvs. at vilkårene ikke lenger oppfattes konkurransedyktige) vil Kunden kunne stille krav om at det foretas forbedringer av vilkårene som en forutsetning for å utløse opsjonen. Leverandøren vil kunne velge å motsette seg dette, men kan ikke motsette seg en forlengelse på opprinnelige vilkår. Det kan uansett ikke foretas vesentlige endringer i avtalen.

4.4 Ekstraordinær oppsigelse

Dersom Kundens organisasjon legges ned, eller at de oppgaver som Kunden utfører faller bort på grunn av omorganisering i offentlig sektor kan Kunden si opp avtalen helt eller delvis med 6 måneders varsel.

4.5 Avslutning av avtalen

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

Avtalens vilkår gjelder for alle bestillinger bekreftet innenfor avtaleperioden, selv om leveransen skjer etter utløp av herværende rammeavtale.

5 Priser og prisregulering

5.1 Priser

Alle priser er oppgitt netto i norske kroner, eksklusive merverdiavgift og inklusive alle øvrige kostnader, skatter, avgifter, toll og eventuelle gebyrer.

Prisene er faste i avtaleperioden, dersom ikke annet er bestemt i avtalen.

5.2 Prisregulering

Prisene er faste frem til 1.2.2022.

Prisene justeres etter 2 år basert på 75 % av prosentvis endring i konsumprisindeksen (KPI) publisert av Statistisk sentralbyrå.

Formel for 1.gangsjustering: $(\text{KPI desember 2021} - \text{KPI oktober 2019}) / \text{KPI oktober 2019}$

Formel for etterfølgende justering:

$0,75 \times ((\text{KPI desember år 2022} - \text{KPI desember år 2021}) / (\text{KPI desember år 2021}))$

Anmodning om prisregulering skal fremmes skriftlig av leverandør senest 2 måneder før ikrafttredelse.

Prisen reguleres ikke som følge av endringer i valutakurs. Eventuelle prisreguleringer administreres av Avtaleforvalter. Anmodning om prisendring sendes avtaleforvaltning@sykehusinnkjop.no.



5.3 Prisregulering som følge av myndighetsvedtak

Prisene i avtalen er gjenstand for regulering dersom vedtak eller pålegg fra offentlig myndighet endrer grunnlaget for prisfastsettelsen. Prisen kan da reguleres i tråd med den nettokonsekvens endringen i prisgrunnlaget medfører på den måte at Leverandøren blir stilt uendret.

Prisreguleringer administreres av Sykehusinnkjøp HF.

6 Bestilling

Bestillinger i henhold til denne avtalen kan foretas av de kunder som følger av vedlegg – "Kunder tiltredelse".

Bestilling gjøres online i leverandørs reisebyråportal, via mobilapplikasjon eller via konsulent hos leverandøren.

Kunden skal, i samarbeid med Leverandøren, utarbeide bestillingsrutiner som ivaretar hensynet til begge parter.

Dersom leveranse ikke kan utføres i henhold til bestillingen, skal Leverandøren informere Kunden om dette uten ugrunnet opphold etter mottak av bestilling.

7 Leverandørens plikter

7.1 Omdømmelojalitet innenfor avtaleområdet.

Leverandør skal ivareta Kundens interesser i gjennomføring av kontrakten. Leverandør skal i avtaleperioden ikke utøve virksomhet som svekker Kundens omdømme. Partene skal heller ikke omtale avtalens premisser eller innhold på et slikt vis at dette kan skade den annen parts omdømme eller forhold til 3.parter. Leverandør skal ikke ta stilling til eller kommentere synspunkter eller misnøye fra pasienter eller andre som retter seg mot Kunde, men opplyse om at slike henvendelser skal rettes til Kundens kontaktperson i avtalen.

7.2 Bruk av underleverandører

Dersom Leverandør i avtaleperiode ønsker å benytte/skifte underleverandør kan dette ikke gjøres uten Sykehusinnkjøp HF's skriftlige godkjenning.

Leverandøren er fullt ut ansvarlig for oppfyllelse av avtalen, herunder også underleverandørens utførelse av arbeidet.

7.3 Tjenestene

Tjenestene omfattet av avtalen fremkommer av vedlegg – "Prisliste".



7.4 Leverandørens ansvar

Leverandøren er ansvarlig for at tjenestene til enhver tid utføres i henhold til de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter.

Tjenestene skal til enhver tid tilfredsstille kravspesifikasjonen som ble benyttet i konkurransen som ligger til grunn for avtalen, se vedlegg - "Kravspesifikasjon utfylt av leverandør".

Dersom tjenestene ikke oppfyller kravene i dette punktet, anses de som mangelfulle.

7.5 Billettering

Billettering defineres som tidspunktet for utstedelse og fakturering av billett, og det tidspunkt som er grunnlag for flyselskapets belastning av billettkostnad. Leverandør skal foreta billettering så seint som mulig, dvs tett opp mot avgang for fleksible billetter, og så seint som flyselskapene tillater/muliggjør dette ved rabatterte billetter.

7.6 Faktura

Ved fakturering skal leverandøren fakturere den enkelte reisende eller avdeling/enhet med klar henvisning til bestillingsnummer, den reisendes navn og med nødvendig faktura/reisedokumentasjon.

For fakturering til enhet eller avdeling gjelder følgende.

- Navn på avdeling/enhet som skal belastes skal komme klart frem.
- Navn på reisende skal spesifiseres.

Faktura og fakturagrunnlag skal være oppsatt iht. prisbetingelser i avtalen og på en måte som gjør det kontrollerbart uten vesentlig ressursbruk fra Kundens side.

Dersom Kunden ikke godkjenner fakturaen, skal dette meddeles Leverandøren uten unødig opphold.

Vesentlige og/eller gjentatte feil ved fakturering ansees som mislighold av avtalen.

7.7 Elektronisk faktura

Leverandøren skal kunne levere faktura og kreditnota elektronisk slik at Kunden mottar dokumentet i samsvar med standarden "Elektronisk handelsformat" (EHF).

7.8 Forsikringer

Leverandøren skal i hele avtaleperioden for egen regning tegne og opprettholde forsikringer som er tilstrekkelige til å dekke krav fra Kunden eller tredjemann som følge av Leverandørens ansvar eller risiko i henhold til avtalen.

7.9 Lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter

Ansatte hos Leverandør og eventuelle underleverandører som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, skal ha lønns- og arbeidsvilkår som er i samsvar med Forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter.



På tjenesteområder dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale, skal lønns- og arbeidsvilkår være i henhold til gjeldende forskrifter.

På tjenesteområder som ikke er dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale, skal lønns- og arbeidsvilkår være 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.

På forespørsel skal Leverandør og eventuelle underleverandører dokumentere lønns- og arbeidsvilkårene til ansatte som medvirker til å oppfylle kontrakten. Dersom Leverandør eller eventuelle underleverandører ikke etterlever kontraktsklausulen om lønns- og arbeidsvilkår, innebærer dette mislighold av avtalen.

Dersom leverandøren, etter gjentatte henvendelser, misligholder sine forpliktelser i henhold til dette punktet og ikke viser vilje til å få forholdet i orden innebærer dette vesentlig mislighold av avtalen.

7.10 Miljø

Leverandøren skal ved avtalestart ha et strukturert og dokumentert miljøarbeid som er åpent for granskning av Oppdragsgiver. Miljøarbeidet skal være aktivt i hele avtaleperioden. For å oppfylle vilkåret skal leverandøren minimum ha:

- En miljøpolicy som er vedtatt av ledelsen og vel kjent blant ansatte.
- Identifisert relevante miljøaspekter ved ytelsen som leveres under denne rammeavtalen.
- En rutine som, under hele avtaleperioden, sikrer at ytelsen oppfyller gitte miljøkrav i kravspesifikasjonen og rammeavtalen.
- Målbare og tidsavgrensede mål for miljøarbeidet.
- Årlig følge opp miljøarbeidet etter dette punktet.

8 Kundens plikter

8.1 Betaling

Kunden skal betale når tjenesten er mottatt og godkjent i henhold til bestillingen. Betaling skjer mot korrekt og godkjent faktura. Korrekt faktura forfaller 30 dager etter godkjent levering.

For betaling som ikke finner sted til rett tid, gjelder bestemmelsene i Lov om renter ved forsinket betaling mv. av 17. desember 1976, med tilhørende forskrift.

8.2 Kundens medvirkning

Kunden skal yte nødvendig medvirkning slik at Leverandøren er i stand til å oppfylle sin leveringsplikt.



9 Mislighold

9.1 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.

Videre foreligger det mislighold dersom tjenesten ikke oppfyller de garantier som Leverandøren har gitt.

9.2 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 mulig angi når ytelsen kan leveres. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

Dersom Kunden henvender seg til Leverandøren om mislighold, skal Leverandøren senest påfølgende hverdag følge opp henvendelsen.

9.3 Tilbakehold av ytelser

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

9.4 Dekningskjøp

Ved Leverandørens mislighold kan Kunden foreta dekningskjøp hos annen leverandør dersom det haster for Kunden å motta tjenesten.

9.5 Prisavslag

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

9.6 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.

Som vesentlig mislighold regnes blant annet:

- At Leverandør tross skriftlig advarsel misligholder sine forpliktelser som følger av denne avtalen i et omfang som er vesentlig og/eller byrdefullt for Kunde.



9.7 Virkning av heving

Ved mislighold fra Leverandørens side overfor en av de deltagende Kunder som gir grunnlag for heving av avtalen, vil en heving av avtalen gjelde for samtlige Kunder.

9.8 Erstatning

En part kan kreve erstattet ethvert direkte tap som med rimelighet kan tilbakeføres til forsinkelse, mangel eller annet mislighold fra den misligholdende partens side, med mindre den misligholdende parten godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes den misligholdende parten.

10 Generelle bestemmelser

10.1 Statistikk

Leverandøren plikter å utarbeide kvartalsvis statistikk, uten ekstra kostnad for Kunden eller Sykehusinnkjøp HF. Kvartalsvis statistikk utarbeides pr 20.04 (Q1), 05.08 (Q2), 20.10 (Q3) og 20.01 (Q4). Statistikken skal oversendes Sykehusinnkjøp HF uoppfordret innen disse fristene. Statistikk skal vise forbruk og omsetning eks. mva. pr. type tjeneste fordelt på de ulike Kunder. Statistikken skal leveres på den enhver tids gjeldende mal utarbeidet av Sykehusinnkjøp HF. Statistikken skal inneholde alt salg til Kunden, både tjenester som står i prislisten og øvrige tjenester på området avtalen gjelder.

Statistikk leveres via Sykehusinnkjøp HF sin portal for statistikkinnlevering (www.hstat.no) i Microsoft Excel-format. Brukernavn og passord fås ved henvendelse til portal@sykehuspartner.no.

Leverandøren skal i god tid før første innlevering av statistikk sørge for at egen statistikkansvarlig får brukernavn og passord for pålogging. Leverandøren skal straks gjøre seg kjent med portalen og rutinen knyttet til denne, og har selv ansvaret for at innrapporteringen er i tråd med kravene som er stilt. Leverandøren skal oppdatere og holde vedlike kontaktinformasjon slik det fremgår av portalen. Leverandør som er part på flere avtaleområder, skal selv sørge for at rapporteringen pr. avtaleområde blir korrekt.

Det skal være mulig å kontrollere innlevert salgsstatistikk mot avtalepriser. Leverandøren må sørge for at statistikk som leveres inneholder artikkelnummer i henhold til prisskjema utfyllt av leverandør. Dersom det skjer endringer i artikkelnummer må dette meldes til Sykehusinnkjøp HF.

Ved forsinket oversendelse av statistikk som ikke kan henføres under Force Majeure, kan Sykehusinnkjøp HF kreve dagmulkt uten dokumentasjon av tap ved forsinkelsen. Dagmulkt utgjør kr. 1.000,- per arbeidsdag etter avtalt innsendingsfrist.

10.2 Øvrig statistikk

Leverandøren skal uten omkostning for kunden utarbeide statistikker kvartalsvis, per halvår og per kalenderår. Statistikkene leveres Sykehusinnkjøp HF.

Statistikk skal kunne leveres HF/RHF på forespørsel.

Aktuelle opplysninger i statistikk fremkommer nedenfor:



- Omsetning i forhold til produkt (fly, båt, buss, tog og evt. annet)
- Antall bestillinger i forhold til de enkelte produktene
- Antall reiser og omsetning fordelt på de ulike destinasjoner og reisestrekninger
- Fordeling av flybilletter på de ulike prisklasser
- Fordeling mellom ulike flyselskaper
- Fordeling mellom onlinebooking og bestilling hos reisebyråets reiserådgivere
- Eventuelt andre aktuelle opplysninger
- Nedetid onlinesystem spesifisert på årsak

10.3 Revisjon

Kunden har rett til å foreta revisjon av Leverandørens systemer, rutiner og aktiviteter som er forbundet med leveransen. Revisjonsretten starter ved avtaleinngåelse og er begrenset til avtaleperioden. Ved revisjon skal Leverandøren vederlagsfritt yte rimelig assistanse.

10.4 Reklame og annen offentliggjøring

Vilkår og priser i avtalen skal være unntatt offentlighet i henhold til lov av 19.mai 2006 nr. 16 om rett til innsyn i dokument i offentlig virksomhet § 13, jf. lov av 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker § 13.

Begge parter pålegges å behandle alle opplysninger som fremkommer i forbindelse med inngåelse av denne kontrakt og annen informasjon som måtte ha fremkommet under samtaler som fortrolig informasjon. Dette innebærer at foreliggende kontrakt ikke skal gjøres tilgjengelig for tredjepart. Samme vilkår gjelder for all fortrolig informasjon som måtte fremkomme gjennom kontraktens levetid.

Leverandøren og Kunden skal samarbeide om å gjøre avtalen kjent for Kunden. Kunden skal opplyses om kommersielle vilkår.

Enhver bruk av avtalen i reklameøyemed skal godkjennes av Kunden.

10.5 Oppfølgingsmøter

Leverandøren og Kunden skal møtes regelmessig etter behov for å følge opp alle sider av avtalen. Leverandøren skal holde Kunden løpende underrettet om arbeidets fremdrift, de resultater som er oppnådd og oppfyllelse av kontrakten.

I oppfølgingsmøter skal avtaleparter også se på gjennomførte kjøp og eventuelt potensial for reduserte kostnader/økt avtalelojalitet.

Begge parter kan innkalle til oppfølgingsmøter.

Sykehusinnkjøp HF er ansvarlig for å innkalle til et årlig statusmøte for avtalen hvor Sykehusinnkjøp HF, Kunden og leverandøren deltar.

Leverandøren er forpliktet til å holde tilgjengelig nødvendig personell for disse møtene.



10.6 Kontaktpersoner i avtaleperioden

Kunden, Sykehusinnkjøp HF og Leverandørens kontaktpersoner for avtaleperioden er i henhold til avtalens forside. Dersom kontaktpersoner endres skal de øvrige parter øyeblikkelig varsles om dette.

10.7 Transport av avtalen

Partene kan ikke overdra sine rettigheter og forpliktelser etter denne avtalen uten godkjenning fra den andre parten.

11 Force majeure

11.1 Definisjon

Følgende omstendigheter skal betraktes som force majeure (fritaksgrunner) dersom de inntreffer etter avtalens inngåelse og gjør dens faktiske oppfyllelse umulig: Krig, opprør eller indre uroligheter, beslutning av offentlige myndigheter, naturkatastrofe, brudd i den offentlige kraftforsyning eller i den alminnelige samferdsel, betydningsfull arbeidskonflikt eller annen omstendighet av liknende karakter og inngripende betydning.

Ingen av partene skal anses å ha misligholdt en forpliktelse etter avtalen i den utstrekning at oppfyllelse av den er blitt forhindret på grunn av force majeure. Plikter i henhold til avtalen suspenderes så lenge forholdet gjør seg gjeldende.

11.2 Underretning

Leverandøren skal umiddelbart ved situasjonens inntreden skriftlig underrette Kunden og Sykehusinnkjøp HF om den antatte varighet, samt eventuelle tiltak som vil bli satt i verk for å begrense/avhjelpe virkningen av situasjonen. Leverandøren skal uten ugrunnet opphold dokumentere at den manglende oppfyllelse skyldes force majeure.

11.3 Kostnader

I tilfelle av force majeure skal hver av partene dekke sine omkostninger som skyldes force majeure-situasjonen.

12 Endringer

Enhver endring eller tillegg som har innvirkning på denne kontrakt for eksempel i form av prismessige konsekvenser eller andre kontraktuelle betingelser, skal reguleres skriftlig.

Forslag til endringer skal fremmes skriftlig til Sykehusinnkjøp HF ved utfyllelse av «Anmodning om endring». Gjennomførte endringer vil fremgå av Endringsprotokoll.

Partene kan innkalle til reforhandling av vilkårene i avtalen om det skulle inntreffe betydelige forandringer i markedets rammebetingelser i løpet av avtaleperioden. Det kan uansett ikke gjøres vesentlige endringer i avtalen.



13 Tvister

13.1 Lovvalg

Avtalen er underlagt norsk rett.

13.2 Forhandlinger

Tvister som oppstår mellom partene på bakgrunn av avtalen skal søkes løst ved forhandlinger.

13.3 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 mekleren, i samråd med partene.

13.4 Domstolsbehandling

Dersom forhandlingen ikke fører frem, skal saken bringes inn for de ordinære domstolene. At en tvist er brakt inn til avgjørelse for domstol, fritar i seg selv ikke partene til å oppfylle sine forpliktelser etter kontrakten.

13.5 Vernetting

Vernetting for avtalen er kundens vernetting, med mindre partene enes om et annet vernetting.

14 Vedlegg til avtalen

Vedlegg	:	Kunder, tiltredelse
Vedlegg	:	Kravspesifikasjon utfylt av leverandør
Vedlegg	:	Prisliste
Vedlegg	:	Salgstatistikkrapportering
Vedlegg	:	Etiske krav til leverandøren