

SAKSARKIVNR.	RAMMEAVTALE INSTRUMENTER/ UTSTYR	AVTALENUMMER
2021/1977		Fylles inn

Avtalens parter:

Kunde		Leverandør	
Selskap	Org.nr.	Selskap	Org.nr.
Oslo Universitetssykehus HF	993 467 049		
Akershus Universitetssykehus HF	983 971 636		

Kjøp og leie av brystpumper med forbruksmateriell til Oslo universitetssykehus HF og Akershus universitetssykehus HF

Oslo Universitetssykehus HF og Akershus universitetssykehus HF ønsker at inngå en rammeavtale på kjøp av Brystpumper med forbruksmateriell.

Avtalen består av følgende dokumenter:

- Avtalen (dette dokumentet)
- Bilag 1: Prisskjema (utfylt)
- Bilag 2: Kravspesifikasjon (utfylt)
- Bilag 3: Serviceavtale

Dersom det foreligger uoverensstemmelse mellom vilkårene i de forskjellige avtaledokumentene, skal de gjelde i den rekkefølge de er oppgitt i listen over.

Denne avtalen er elektronisk signert av begge parter.

For Kunde	Leverandør
 SYKEHUSINNKJØP	Fylles inn
Fylles inn Divisjonsdirektør	Fylles inn Fylles inn



Innholdsfortegnelse

1. Avtalens parter	3
2. Avtalens omfang	3
3. Avtalens varighet og opsjoner	3
4. Utførelse.....	3
5. Priser og prisendringer	4
6. Bestilling	4
7. Levering	5
8. Godkjenning av leveranse	Feil! Bokmerke er ikke definert.
9. Prøveperiode	9
10. Overtakelse.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.
11. Garanti.....	9
12. Gjennomføring og omfang av serviceytelse	Feil! Bokmerke er ikke definert.
13. Force majeure	10
14. Faktura	10
15. Betaling	11
16. Opplæring.....	11
17. Elektronisk handel.....	12
18. Andre bestemmelser	13
19. Etikk, miljø og samfunnsansvar	15
20. Oppfølging, kontaktpersoner og statistikk	19
21. Heving eller oppsigelse av avtalen	20
22. Avtaleendringer eller -overdragelse.....	20
23. Tvister, lovvalg og vernetting.....	21



1. Avtalens parter

- 1.1 Kunde og Leverandør: Se avtalens forside.
- 1.2 Sykehusinnkjøp HF divisjon sør-øst signerer avtalen på vegne Kunden.

2. Avtalens omfang

- 2.1 Avtalen omfatter kjøp av brystpumper med forbruksmateriell til Oslo Universitetssykehus HF og Akershus universitetssykehus HF.
- 2.2 For detaljert oversikt av avtalens omfang henvises det til vedlagte Bilag 1 – Prisskjema.
- 2.3 Utstyret skal oppfylle de krav som er beskrevet i Bilag 2 – Kravspesifikasjon.

3. Avtalens varighet og opsjoner

- 3.1 Denne avtale er bindende fra siste elektroniske signeringsdato, uansett hvem av partene som signerer sist.
- 3.2 Rammeavtalen gjelder i 2 år fra siste signeringsdato.
- 3.3 Utstyret skal ha en levetid på minimum **x år**. Leverandøren er forpliktet til å inneha kunnskaper og kompetanse på systemet og på forespørsel å levere deler og service/vedlikehold i hele levetiden.
- 3.4 Kunden har en ensidig rett til å utløse opsjon om forlengelse av avtalen på inntil 1+1 år. Opsjonene utløses automatisk med likelydende vilkår med mindre Kunden tar andre initiativ.
Hvis utviklingen i den opprinnelige avtaleperioden tilsier det (dvs. at vilkårene og/eller sortiment ikke lenger oppfattes konkurransedyktige) vil Oppdragsgiver kunne stille krav om at det foretas forbedringer av vilkårene og/eller sortiment som en forutsetning for å utløse opsjonen. Leverandøren vil kunne velge å motsette seg dette, men ikke en forlengelse på opprinnelige vilkår. Det kan uansett ikke foretas vesentlige endringer i avtalen.
- 3.5 Opsjon på service som angitt i Bilag 1 – Prisskjema gjelder i garantiperiode + 3 år.
- 3.6 Oppdragsgiver har en ensidig rett, men ikke en plikt, til å benytte opsjonen.
- 3.7 Opsjoner kan utløses i form av ny bestilling.

4. Utførelse

- 4.1 Leverandøren er ansvarlig for at produkter og tjenester som omfattes av avtalen til enhver tid er godkjent i henhold til gjeldende lover og forskrifter, samt at de er i henhold til kravene til egnethet og kvalitet som framkommer i konkurransedokumentene



5. Priser og prisendringer

5.1 Priser

- 5.1.1 Prisene er definert i avtalens Bilag 1 - Prisskjema.
- 5.1.2 Prisene på hovedproduktet er faste i hele avtaleperioden.
- 5.1.3 Opsjoner kan prisjusteres i henhold til punkt 5.2.
- 5.1.4 Prisene er eksklusive merverdiavgift og oppgitt i norske kroner.
- 5.1.5 Prisen er inkludert levering, demontering av, montering, nødvendig opplæring, nødvendig service og vedlikehold i garantitiden, emballasje, toll, skatter, ekspedisjons- og fakturagebyr, og eventuelt andre avgifter.
- 5.1.6 Gebyrer, avgifter og andre former for tillegg i prisen aksepteres ikke.
- 5.1.7 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. Parten som krever slik prisregulering skal skriftlig varsle om dette. Prisendringen skal gjelde fra den dato vedtaket eller pålegget trer i kraft.
- 5.1.8 Andre kostnader enn de som er nevnt over, kan dekkes dersom de er godkjent av Kunden på forhånd.

5.2 Prisendringer

- 5.2.1 I avtaleperioden kan prisene på opsjoner justeres inntil én gang pr år. Tidspunkt for slik prisjustering er samme dato som avtalens oppstartsdato – i påfølgende år. Prisjusteringen baseres på 100 % av siste rapportert årlig endring (12 måneds syklus) i konsumprisindeksen (KPI).
- 5.2.2 Leverandøren skal skriftlig varsle om prisendringer. Skriftlig varsel skal sendes til avtalens avtaleforvalter minimum 4 uker før prisjusteringen trer i kraft. Prisendring er ikke gyldig før avtaleforvalter har mottatt skriftlig varsel med oppdatert prisskjema og godkjent endringen

6. Bestilling

- 6.1 Kunden forpliktes kun av gyldig elektronisk bestilling.
- 6.2 Dersom Leverandøren forstår eller har grunn til å anta at leveransen blir forsinket, skal Leverandøren uten ugrunnet opphold underrette Kunden om dette skriftlig. Unnlatt underretning avskjærer Leverandøren fra å påberope seg force majeure som begrunnelse for forsinkelsen.
- 6.3 Leverandøren skal oversende ordrebekreftelse til Kunden straks bestilling er mottatt, med akseptert leveranse i henhold til bestilling.
- 6.4 Særlig om bestilling av serviceytelse etter garantiperiode
 - 6.4.1 Kunden er ansvarlig for å bestille serviceytelse senest tre måneder før utløp av garantiperiode eller tidligere bestilling.



- 6.4.2 Bestillingen skal inkludere Kundens beskrivelse av serviceytelsens omfang, herunder servicenivå.
- 6.4.3 Bestilling av serviceytelse fra andre enn Kundens avdeling for medisinsk teknisk utstyr skal ikke anses som en gyldig bestilling.
- 6.4.4 Ved arbeid som ikke er en del av valgt serviceytelse for serviceperioden skal det foreligge separat bestilling fra kunden før arbeidet påbegynnes eller eventuelle reservedeler bestilles.

7. Levering

7.1 Leveringsbetingelser

- 7.1.1 Levering skal skje DDP til avtalt leveringssted iht. Incoterms av 2021.
- 7.1.2 Avtalt leveringstid: xx dager, jf. Bilag 2 - Kravspesifikasjon og avtalens punkt 7.1.3.
- 7.1.3 Levering anses for øvrig å ha skjedd når utstyret er ferdig installert, igangkjørt og klar til bruk, jf. avtalens punkt 8.1.
- 7.1.4 Leverandøren skal ha kontrollrutiner for å sikre at leveranser er i henhold til avtalens krav, den alminnelige aksepterte bransjestandard, samt lovgivning eller offentlig vedtak.
- 7.1.5 Leverandøren forplikter seg til å emballere alle forsendelser på forsvarlig måte, slik eventuelt angitt i den enkelte bestilling.
- 7.1.6 Kunden kan ved statlige vedtak/påbud kreve at Leverandøren skal sørge for avfallsdestruksjon av emballasje og brukte produkter.
- 7.1.7 Følgeseddel eller pakkseddel skal festes utenpå emballasjen. Den skal følge med hver leveranse og minst inneholde følgende:
 - Leverandørens navn
 - Kundens bestillingsnummer og eventuelt Avtalenummer, leveringsadresse og navn på Kundens bestiller
 - Pakkseddel nummer
 - Aktuelt kollinummer av totalt antall kolli
 - Leverandørens artikkelnummer og artikkelnavn
 - Dato for ekspedering
 - Forsendelsesmåte/ transportør
 - Signatur fra ansvarlig ekspeditør
 - Eventuelle spesielle tillegg vedrørende den enkelte leveranse og ut fra spesifikasjon gitt bestillingen
- 7.1.8 Lagringsareal: På forespørsel kan kunde vurdere hvorvidt man kan stille lagringsareal til disposisjon for mellomlagring.
- 7.1.9 Leverandøren pålegges å ta hensyn til andre leverandører/entreprenører samt sykehusets drift for å unngå konflikter og innrette seg etter de direktiver som gis fra Kunde.
- 7.1.10 Renovasjon: De enkelte leverandører/entreprenører skal rydde etter egne arbeider og plikter å utføre denne ryddingen så ofte og grundig at det til enhver tid er ryddig,



og slik at det på montasjestedet ikke oppstår noen vansker for sykehusdriften og øvrige leverandører/entreprenører.

Såfremt dette ikke overholdes, forbeholder Kunden seg rett til å foreta rydding for leverandørens regning. Såfremt det oppstår dissens om opphav til avfall og dette av den grunn ikke blir fjernet, forbeholder Kunden seg retten til å fjerne avfallet og fordele utgiftene skjønnsmessig. De involverte parter vil bli varslet før slik rydding blir igangsatt.

- 7.1.11 Parkeringsplass: Kunden kan ikke stille til rådighet reserverte parkeringsplasser. Leverandør må innrette seg etter gjeldene parkeringsregler og innkalkulere i tilbudet eventuelle parkeringsutgifter.
- 7.1.12 Leverandøren kan ikke gjennomføre levering tidligere enn avtalt, uten at Kunden har godkjent dette skriftlig. Partenes øvrige rettigheter og plikter påvirkes ikke av godkjenningen.
- 7.1.13 Dersom Kunden ikke kan motta leveransen, skal dette uten opphold opplyses til Leverandøren. Leverandøren skal oppbevare varene for Kundens regning inntil levering kan skje.
- 7.1.14 Kunden har rett til å returnere ubrukte varer forutsatt at varene er i original emballasje, i fullgod stand og salgbare. Kunden skal ikke belastes andre returomkostninger utover rene fraktutgifter for returnerte varer.

7.2 Kundens rettigheter ved forsinkelse

- 7.2.1 Forsinkelse. Det foreligger forsinkelse dersom Leverandøren ikke oppfylder sine forpliktelser etter avtalen til avtalt tid, og dette ikke skyldes forhold på Kundens side eller forhold Kunden har risikoen for, herunder force majeure.
- 7.2.2 Leverandørens varslingsplikt og plikt til å begrense forsinkelsen
Dersom Leverandøren forstår, eller har grunn til å anta at det vil oppstå en forsinkelse, skal Leverandøren varsle Kunden skriftlig og oppgi den antatte varigheten og begrunnelsen for forsinkelsen. Leverandøren plikter å gjøre det som kan gjøres for å begrense forsinkelsen og holde Kunden løpende orientert om hvilke tiltak Leverandøren gjennomfører for å begrense forsinkelsen. Dersom Leverandøren mener at årsaken til at forpliktelsene ikke ble oppfylt til avtalt tid skyldes forhold på Kundens side eller forhold Kunden har risikoen for, herunder force majeure, skal Leverandøren dokumentere dette uten ugrunnet opphold. Leverandørens varslingsplikt og ansvar for å begrense forsinkelsen, gjelder også hvor årsaken til at forpliktelsene ikke ble oppfylt til avtalt tid skyldes forhold på Kundens side eller forhold Kunden har risikoen for, herunder force majeure.
- 7.2.3 Kundens rett til å fastholde leveranse ved forsinkelse
Kunden har rett til å fastholde avtalen og kreve oppfyllelse. Dersom leveringsmanko oppstår i forhold til avtalt leveringstid, skal Leverandøren om mulig skaffe samme type vare fra annen leveringskanal til avtalt pris. Dersom Leverandøren ikke utbedrer



innen rimelig tid, har Kunden rett til å gjøre dekningskjøp av tilsvarende vare fra annen leveringskanal som følge av forsinkelsen, for Leverandørens kostnad.

7.2.4 Kundens rett til å kreve dagmulkt ved forsinkelse

Ved forsinket levering som ikke skyldes Kunden eller som ikke kan henføres under force majeure, kan Kunden kreve inn dagmulkt (konvensjonalbot) uten dokumentasjon av tap ved forsinkelsen.

Dagmulkten beregnes ut fra en oppstartssats på NOK 3000 fra første forsinkelsesdag. Deretter påløper 0,10 %, eller minimum NOK 200, per arbeidsdag etter avtalt leveringstid regnet fra den avtalte pris som knytter seg til den totale leveransen på grunn av den forsinkede varen ikke kan tas i bruk som forutsatt. Dagmulkten løper maksimalt i 45 dager. Med pris forstås i denne sammenheng grunnpris med alle avtalte tillegg og fradrag.

Ved forsinket levering av reservedeler, som angitt i Bilag 2 Kravspesifikasjonen punkt 5 –servicenivå, vil dagmulkten utgjøre NOK 200 pr arbeidsdag etter avtalt leveringstid.

7.2.5 Kundens rett til å kreve erstatning ved forsinkelse

Kunden har krav på erstatning for det direkte tapet Kunden lider som følge av forsinkelsen.

Kunden har i tillegg krav på erstatning for det indirekte tapet Kunden lider som følge av forsinkelsen, dersom forsinkelsen skyldes uaktsomhet fra Leverandørens side. Påløpt dagmulkt kommer ikke til fradrag ved utmåling av erstatningen.

7.2.6 Kundens rett til å heve ved forsinkelse

Kunden kan heve avtalen helt eller delvis med øyeblikkelig virkning, dersom forsinkelsen utgjør et vesentlig mislighold knyttet til den delen av avtalen som heves. Som vesentlig mislighold skal alltid regnes forsinkelse som innebærer at Kundens formål med kjøpet ikke innfris.

Dersom Kunden er berettiget til maksimal dagmulkt, kan Kunden uansett heve avtalen for den del av forpliktelsen som er forsinket og eventuelt de deler av leveransen som ikke kan tas i bruk som forutsatt som følge av forsinkelsen.

7.2.7 Ved vesentlig mislighold fra Leverandørens side overfor en av de deltakende juridiske objektene som til sammen utgjør Kunden, så vil en heving av avtalen gjelde for samtlige juridiske objekter.

7.3 Kundens rettigheter ved mangler

7.3.1 Mangel

Det foreligger en mangel dersom leveransen ikke er i samsvar med de formål og/eller ikke innehar de krav som følger av avtalen, og dette ikke skyldes forhold på Kundens side eller forhold Kunden har risikoen for, herunder force majeure. Tilsvarende gjelder for Leverandørens andre forpliktelser etter avtalen.

7.3.2 Kundens plikt til å reklamere ved mangler

Kunden plikter å gi Leverandøren melding om mangelen innen rimelig tid etter at



Kunden oppdaget eller burde ha oppdaget den. Kunden må uansett reklamere innen to år etter leveringstidspunktet. For leveranser som ved vanlig bruk er ment å vare vesentlig lengre, er fristen for å reklamere fem år. Det gjelder ingen reklamasjonsfrist dersom Leverandøren har opptrådt uaktsomt eller for øvrig i strid med redelighet og god tro. For deler som på grunn av mangel er utbedret løper ny reklamasjonsperiode fra mangelen er utbedret. For deler som på grunn av mangelen ikke kunne brukes som forutsatt, forlenges reklamasjonsperioden med tiden fra Leverandøren ble varslet om mangelen og til mangelen er utbedret.

7.3.3 Kundens rett til å få mangler utbedret

Kunden har rett til å få mangler utbedret ved retting eller omlevering for Leverandørens regning og risiko.

Omlevering kan likevel bare kreves dersom mangelen er vesentlig. Dersom Leverandøren ønsker at utbedring skal finne sted hos Leverandøren, skal Leverandøren hente leveransene hos Kunden, dekke kostnader til transport og bære risiko for leveransene fra de blir hentet til de har blitt returnert til samme adresse. Dersom Kunden har distribuert leveransen til flere avdelinger, skal Kunden samle disse på hovedlageret for avhenting av Leverandøren. Dersom Leverandøren ønsker å gjennomføre utbedring på Kundens område, skal Leverandøren dekke alle sine kostnader i denne forbindelse. Kunden har på saklig grunnlag rett til å nekte at utbedring skal skje på Kundens område, utbedring skal i så fall finne sted hos Leverandøren som nevnt ovenfor.

7.3.4 Leverandørens rett til utbedring av mangler

Leverandøren kan kreve å utbedre mangler ved retting eller omlevering, når dette kan skje uten vesentlig ulempe for Kunden og uten risiko for at Kunden ikke får dekket sine utlegg av Leverandøren. Dersom mangelen er vesentlig, kan Kunden uansett kreve omlevering. Leverandøren kan ikke gjøre gjeldende at han ikke har hatt anledning til å foreta utbedring, dersom Kunden har sørget for å få rettet mangelen og det etter forholdene ville være urimelig å kreve at han ventet på Leverandørens utbedring.

7.3.5 Kundens rett til å kreve erstatning ved mangler

Kunden har krav på erstatning for det direkte tapet Kunden lider som følge av mangelen.

Kunden har i tillegg krav på erstatning for det indirekte tapet Kunden lider som følge av mangelen, dersom mangelen skyldes uaktsomhet fra Leverandørens side. Dette inkluderer tap ved eventuelt driftsavbrudd, herunder utgifter og arbeid knyttet til feilretting og reparasjon, samt tap ved merarbeid forårsaket av mangelen.

Maksimal erstatning er begrenset til et beløp som tilsvarer den totale Avtalesum/bestillingssum inklusiv mva. Denne begrensningen gjelder imidlertid ikke hvis Leverandøren eller noen han svarer for har utvist forsett eller grov uaktsomhet.



- 7.3.6 Dersom en leveranse er mangelfull, kan Kunden tilbakevise den del av leveransen som er beheftet med mangler, samt de deler av leveransen som påvirkes av mangelen. Tilbakevisningen skal skje skriftlig. Tilbakevist leveranse skal betraktes som ikke levert.
- 7.3.7 Kundens rett til å kreve prisavslag og heving ved mangler
Dersom utbedring ikke er relevant, eller Leverandøren ikke krever å utbedre mangelen etter artikkel 7.3.4, eller utbedring ikke blir foretatt innen rimelig tid, kan Kunden kreve prisavslag, eller helt eller delvis heve avtalen dersom det foreligger vesentlig mangel knyttet til den delen av avtalen som heves. Prisavslaget skal utregnes slik at forholdet mellom nedsatt og avtalt pris svarer til forholdet mellom leveransens verdi i mangelfull og avtalemessig stand på leveringstidspunktet.
- 7.3.8 Ved vesentlig mislighold fra Leverandørens side overfor en av de deltakende juridiske objektene som til sammen utgjør Kunden, så vil en heving av avtalen gjelde for samtlige juridiske objekter.

8. Prøveperiode

- 8.1 Det skal være en prøveperiode på **3** måneder etter at utstyret er godkjent/validert.
- 8.2 Eventuelle mangler/feil i prøveperioden skal uten ugrunnet opphold utbedres/feilrettes av Leverandøren. Med mangel/feil menes situasjoner der utstyret er ute av drift i 1 døgn eller fører til vesentlige problemer for normal klinisk drift. Ved mangler/feil skal prøveperioden utvides med 4 uker fra feilrettingstidspunktet.
- 8.3 Ved gjentakende feil i prøveperioden begynner ny beregning av prøveperiode fra siste feilrettingstidspunkt.

9. Garanti

- 9.1 Garantitiden er 24 måneder. Garantitiden begynner å løpe etter at overtakelsesdokumentet er signert av begge parter.
- 9.2 Leverandøren er ansvarlig for mangler som er et resultat av feil i design, materialer, produksjon eller installasjon i garantiperioden. Garantien omfatter alle komponenter.
- 9.3 I garantiperioden skal det ytes service tilsvarende fullservice, jf. servicenivå 2/3. Oppgraderinger som kommer på hardware/software i garantiperioden skal gjennomføres i henhold til servicenivå 2/3.
- 9.4 Leverandøren skal foreta en garantigjennomgang av utstyret tidligst 2 mnd. før garantiutløp, senest ved garantiutløp.
- 9.5 Kunden skal innen rimelig tid rapportere alle feil som utløser mulig garantiservice til Leverandøren.



- 9.6 Som feil regnes avvik som fører til ikke planlagt driftsstans, og/eller feil som fører til utskifting av deler eller oppgradering av programvare.
- 9.7 Feil som følger av feil bruk dekkes ikke av garanti.
- 9.8 Utbedring av kvalifisert feil i garantiperioden skal utføres kostnadsfritt av Leverandøren.
- 9.9 Leverandøren kan ikke påregne bruk av Kundens personell til feilsøking/-retting i garantitiden. Kundens personell kan unntaksvis utbedre feil på forespørsel fra Leverandøren. Utbedring av feil i garantiperioden, utført av Kundens personell på forespørsel fra Leverandøren, dekkes med samme timepris som Leverandørens timepris for service. Dette gjelder også ved inngåtte serviceavtaler der Leverandøren normalt har forpliktet seg til å utbedre avvik.

10. Force majeure

- 10.1 Med force majeure menes en hindring som skyldes en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor Partenes kontroll, som umuliggjør oppfyllelse av Partenes forpliktelser etter avtalen, forutsatt at Partene ikke burde ha unngått eller overvunnet hindringen eller virkningen av den, eller Partene ikke forutså eller burde ha forutsett hindringen ved avtaleinngåelsen.
- 10.2 Slik situasjon vil kunne være krig, opprør eller indre uroligheter, beslutning av offentlige myndighet, naturkatastrofe, avbrudd i den offentlige kraftforsyning eller i den alminnelige samferdsel, betydningsfull arbeidskonflikt eller brann, eller annen omstendighet av liknende karakter og inngripende betydning.
- 10.3 De forpliktelser som ikke kan oppfylles som følge av force majeure suspenderes og Partenes motytelser suspenderes i samme tidsrom.
- 10.4 I forbindelse med force majeure har Partene gjensidig informasjonsplikt overfor hverandre for alle forhold som bør antas å være av betydning for den annen Part. Informasjonen skal gis uten ugrunnet opphold. I en slik ekstraordinær situasjon kan motparten bare gå fra avtalen dersom situasjonen varer eller vil antas å vare lenger enn 60 dager og da bare med 14 dagers varsel.

11. Faktura

- 11.1 Faktura skal sendes elektronisk og leveres med kvalitet og innhold i samsvar med det til enhver tid gjeldende offentlige EHF-formatet.
- 11.2 Faktura skal være i henhold til bokføringsforskriften § 5-1-1, og i tillegg inneholde Kundens bestillingsnummer, avtalenummer og navn på Kundens bestiller.



- 11.3 Kunden aksepterer kun faktura adressert til fakturaadresser oppgitt i Bilag 3 - Leveringssteder.
- 11.4 Fakturering av bestilt service avtales mellom avtalens parter.
- 11.5 Faktura som mangler bestillingsnummer eller har andre vesentlige mangler vil uten forvarsel bli returnert til Leverandøren.
- 11.6 Betalingsfristen løper først fra det tidspunkt korrekt faktura er mottatt. Fakturagebyr og lignende aksepteres ikke.
- 11.7 Ved feilsendt faktura, eller fakturerte priser er høyere enn inngåtte avtalepriser kan Leverandøren belastes med et gebyr tilsvarende NOK 500 pr faktura. I tillegg skal krediteres hele differansen mellom fakturert og avtalt pris.

12. Betaling

- 12.1 Etter at Kunden har mottatt og godkjent vare/tjeneste i henhold til bestilling, plikter Leverandøren å oversende korrekt faktura.
- 12.2 Innen rimelig tid etter mottak av faktura plikter Kunden å meddele eventuelle feil eller mangler ved faktura til Leverandøren.
- 12.3 Betaling skjer mot korrekt og godkjent faktura. Betalingsbetingelser er pr. 30 kalenderdager, målt fra mottak av korrekt faktura.
- 12.4 For betaling som ikke finner sted i rett tid, gjelder bestemmelsene i Lov om renter ved forsinket betaling mv. av 17. desember 1976 med tilhørende forskrift.
- 12.5 Rente- eller purrefaktura aksepteres ikke dersom for sen betaling skyldes mangelfull pakkseddel, følgebrev, faktura eller kvalitetsavvik i leveransen.
- 12.6 Betaling innebærer ingen godkjennelse av leveransen.

13. Opplæring

- 13.1 Det er viktig at Kundens relevante personell får den opplæring som er nødvendig for å kunne bruke avtalens gjenstand på en kostnadseffektiv måte.
- 13.2 Opplæring er et felles ansvar som avtalepartene må ta ansvar for å gjennomføre. Leverandøren forplikter seg til å besørge nødvendig opplæring og informasjon til Kundens personellgrupper som kommer i kontakt med Leverandørens produkter/tjenester.
- 13.3 Leverandøren er forpliktet til å gjennomføre opplæring som nærmere beskrevet i Bilag 2 - Kravspesifikasjon.
- 13.4 Servicekurs for Kundens personell skal gjennomføres i garantiperioden. Nøyaktig tidspunkt avtales mellom Kunde og Leverandør.



14. Elektronisk handel

14.1 Leverandøren forplikter seg til elektronisk samhandling med Kunden (heretter Samhandlingsavtalen).

14.2 Elektronisk varekatalog (heretter Katalogen)

14.2.1 Katalogen skal leveres på offentlig godkjent format.

14.2.2 Leverandørens plikt til å utarbeide Katalog

Leverandøren plikter å utarbeide og oversende Katalog når minst ett av følgende kriterier er tilfredsstilt:

- Ny avtale er signert elektronisk
- Endringsavtale som regulerer sortiments- eller prisendringer er signert elektronisk

14.2.3 Leverandørens forbud mot å utarbeide Katalog

Kunden aksepterer ny Katalog kun når minst ett av kriteriene i punkt 14.2.2 er tilfredsstilt.

14.2.4 Leverandørens frist til å utarbeide Katalog

Leverandøren plikter å levere Katalog senest 10 arbeidsdager etter minst ett av kriteriene i punkt 14.2.2 er tilfredsstilt. Dersom Leverandøren ikke leverer Katalog i henhold til dette krav, er dette en forsinkelse.

14.2.5 Kundens rett til å kreve dagmulkt ved forsinkelse

Ved forsinkelse som nevnt i punkt 17.2.4, og som ikke skyldes Kunden eller som ikke kan henføres under force majeure, kan Kunden kreve inn dagmulkt (konvensjonalbot) uten dokumentasjon av tap ved forsinkelsen. Dagmulkten skal utgjøre NOK 500 pr arbeidsdag etter utløp av frist i henhold til punkt 17.2.4 frist til å utarbeide katalog.

14.2.6 Ved sortimentsendringer der nye artikler erstatter gamle artikler skal Leverandøren i tillegg til Katalog også utarbeide detaljert konverteringsliste i regnearkformat.

14.2.7 Krav til Katalogens kvalitet og innhold

- Katalogen skal inneholde komplett avtalesortiment for aktiv avtale mellom Leverandøren og Kunden.
- Katalog skal kun inneholde artikler som er på gyldig, aktiv avtale. Katalogen anses ikke som levert før den er komplett og korrekt.
- Katalog skal utarbeides individuelt for hver av Kundens ulike juridiske enheter. Dette for å kunne dekke både nasjonale, regionale og lokale avtaleprodukter på en korrekt måte.
- Katalogens innhold, kvalitet og format skal til enhver tid være som angitt i Samhandlingsavtalen.

Dersom Leverandøren ikke leverer Katalog i henhold til disse krav, er dette en mangel.

14.3 Elektronisk ordre

Kunden forplikter seg til å oversende elektroniske innkjøpsordrer til Leverandøren.

14.4 Elektronisk ordrebekreftelse

Leverandøren skal levere elektronisk ordrebekreftelse til Kunden, uten ugrunnet opphold etter mottak av elektronisk bestilling, på format definert i Samhandlingsavtalen.

14.5 Elektronisk faktura og kreditnota



Elektronisk faktura skal brukes i alle transaksjoner i overensstemmelse med Samhandlingsavtalen.

15. Andre bestemmelser

15.1 Kvalitetssikring

- 15.1.1 Leverandøren skal ha et kvalitetssikringssystem som er innrettet slik at faktiske mangler, potensielle mangler og andre forhold som kan føre til utilfredsstillende kvalitet, blir oppdaget så tidlig som mulig.
- 15.1.2 Kunden har rett til å kontrollere alle forhold ved Leverandørens oppfyllelse av sine forpliktelser, slik som utvikling, konstruksjon og tilvirkning på alle trinn under avtalen. Dette gjelder også ethvert dokument eller nedtegnelse. Kunden skal gi Leverandøren varsel i rimelig tid før kontrollen gjennomføres.
- 15.1.3 Kundens rett til å kontrollere etter andre ledd, er uavhengig av på hvilket sted Leverandøren utfører sine forpliktelser etter avtalen.
- 15.1.4 Kundens kvalitetssikring fritar ikke Leverandøren for de forpliktelser han har påtatt seg i avtalen. Manglende utført kvalitetssikring medfører ingen reduksjon av Kundens rettigheter etter avtalen.

15.2 Samarbeidsforhold

15.2.1 Informasjon

Partene skal ha gjensidig åpenhet og ikke tilbakeholde informasjon som kan ha betydning for samarbeidsforholdet, herunder informasjon om nye produkter, varer etc.

Leverandøren skal holde Kunden orientert om produkter og bruken av avtalen på en egnet måte, herunder omkostningsfritt utarbeide leveringsstatistikk for det enkelte sykehus/ institusjon og for alle mottakerne samlet. Statistikken skal inneholde opplysninger om levert mengde, forbruk i kroner og andre relevante opplysninger etter nærmere spesifisering.

På forespørsel må Leverandøren kunne gi forskriftsmessige produktopplysninger og produktdatablad på norsk. Lov av 23. desember 1988 nr. 104 om produktansvar gjelder så sant leveransene omfattes av denne.

15.2.2 Innsyn

Ved spesielle forhold betinger Kunden seg rett til innsyn i Leverandørens produksjonsprosess, kontrollopplegg, regnskap og kalkyler, for å kunne verifisere krav til kvalitet og pris i.h.t. avtalen.

15.2.3 Samarbeidsforhold, pantsettelse

Kunden aksepterer ikke salg eller pantsettelse av Leverandørens fordring til tredjepart uten at skriftlig tillatelse om dette er innhentet fra Kunden.

15.2.4 Samarbeidsforhold, sikkerhetsregler

Leverandørens personale er forpliktet til å rette seg etter de sikkerhetsregler som til enhver tid er gjeldende hos Kunden. Det er røykeforbud i alle bygg og eiendommer som eies eller disponeres av Kunden. Røykeforbudet gjelder inne- og utearealer.



15.2.5 Omdømmelojalitet

Leverandøren skal ivareta Kundens interesser i gjennomføring av avtalen.

Leverandøren skal i avtaleperioden ikke utøve virksomhet som svekker Kundens omdømme. Partene skal heller ikke, i avtalens løpetid, omtale avtalens premisser eller innhold på et slikt vis at dette kan skade den annen Parts omdømme eller forhold til tredjeparter. Uenighet om avtalens innhold eller partenes plikter iht. denne, skal søkes løst ved forhandlinger.

Pasienter og andre kan ha andre forventninger til tjenesten enn det rammebetingelser og avtalen fastsetter. Leverandøren skal ikke ta stilling til eller kommentere synspunkter eller misnøye fra pasienter eller andre som retter seg mot Kunden, men opplyse om at slike henvendelser skal rettes til Kundens kontaktperson i avtalen.

15.3 Immaterielle rettigheter

15.3.1 Leverandøren garanterer at Leverandørens ytelse ikke krenker tredjeparts eiendomsrettigheter, herunder immaterielle rettigheter som patent- eller opphavsrettigheter.

15.3.2 Kunden plikter å varsle Leverandøren omgående ved mottakelsen av slike krav. Dersom noen fremmer krav om at ytelsen krenker slike rettigheter, skal Leverandøren holde Kunden skadesløs for enhver kostnad.

15.3.3 Leverandøren plikter å fremskaffe den rettigheten som mangler, eventuelt sørge for at Kunden innen kort tid får disposisjonsrett over minst likeverdig vare, samt sikre Kunden mot eventuelle tap. Dersom en slik rettsmangel ikke kan avhjelpes og dette har vesentlig betydning for Kunden, skal dette anses som vesentlig mislighold av avtalen. Kunden kan tilbakeholde betaling til eventuelle spørsmål om rettslige mangler er avklart. Videre kan Kunden kreve ethvert tap som følge av den rettslige mangel erstattet.

15.3.4 Leverandøren skal holde Kunden skadesløs for ethvert krav som følge av krenkelse av patenter eller andre immaterielle rettigheter i forbindelse med oppfyllelse av avtalen.

15.3.5 Kunden skal holde Leverandøren skadesløs for et hvert krav som skyldes bruk av Kundens tegninger, spesifikasjoner eller lisenser.

15.3.6 Partene skal gjensidig varsle hverandre om krav vedrørende krenking av patenter eller andre immaterielle rettigheter ved fremstilling eller bruk av leveransen.

15.4 Taushetsplikt

15.4.1 Partene skal bevare taushet om, og forhindre at andre får adgang eller kjennskap til alle konfidensielle opplysninger og materiale de i forbindelse med denne avtale og gjennomføringen av den får kunnskap om. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til opplysninger om:

- 1) Drifts- eller forretningsmessige forhold som det kan være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde,
- 2) Noens personlige forhold.



15.4.2 Taushetsplikten gjelder Partenes ansatte og andre som handler på Partenes vegne i forbindelse med gjennomføringen av avtalen. Partene plikter å sørge for underskrift av eventuelle taushetserklæringer.

15.4.3 Partene skal bevare taushetsplikten også etter at avtaleforholdet er opphørt. Leverandøren forplikter seg til ikke å benytte Kunden som referanse, uten skriftlig samtykke fra Kunden.

15.4.4 Patenter og sikkerhetsbeskyttet informasjon

Dersom Leverandøren ønsker å søke om patent som inneholder sikkerhetsbeskyttet informasjon, skal Leverandøren fremlegge søknaden for Kunden for skriftlig godkjenning før patentsøknaden innleveres. Kunden kan nekte godkjenning uten begrunnelse.

15.4.5 Bruk av kodifiseringsdokumentasjon

Kunden har rett til å bruke dokumentasjon, som overleveres i forbindelse med kodifisering, til utdanning, bruk, vedlikehold og reparasjon. Kunden har rett til å kopiere dokumentasjon til eget bruk.

15.5 Rettigheter til og merking av materiell som overlates til Leverandøren

15.5.1 Rettigheter til materiell som Kunden overlater til Leverandøren

Kunden beholder eiendomsrett og alle andre rettigheter til alt materiell som Kunden overlater til Leverandøren i forbindelse med gjennomføring av avtalen. Dette gjelder også eventuelt skrap og overskuddsmateriell som stammer fra dette materiellet.

15.5.2 Merking av Kundens eiendom

Leverandøren skal merke Kundens eiendom som er i Leverandørens besittelse tydelig med "[Kundens] eiendom". Kundens eiendom skal oppbevares atskilt fra andre leveranser, annet materiell, og annet utstyr mv., slik at eiendommen lar seg identifisere.

15.6 Reklame

15.6.1 Leverandøren må innhente forhåndsgodkjenning fra Kunden dersom Leverandøren for reklameformål eller på annen måte ønsker å gi offentligheten informasjon om avtalen. Kunden kan nekte godkjenning uten begrunnelse.

16. Etikk, miljø og samfunnsansvar

16.1 Avtalevilkår for ivaretagelse av grunnleggende menneskerettigheter i leverandørkjeden

16.1.1 Leverandøren skal under hele avtaleperioden overholde punkt 19.2-19.5 nedenunder.



16.1.2 Avtalevilkårene bygger på FNs veiledende prinsipper for næringsliv og menneskerettigheter¹ med aktsomhetsvurderinger som metode. Aktsomhetsvurderinger er en internasjonalt anerkjent metode for å kartlegge, forebygge, begrense og gjøre rede for hvordan virksomheter håndterer eventuell negativ påvirkning på arbeidstaker- og menneskerettigheter i egen virksomhet og i leverandørkjeden².

16.1.3 Dersom Leverandøren bruker underleverandører for å oppfylle denne avtalen, er Leverandøren forpliktet til å videreføre og bidra til etterlevelse av kravene i leverandørkjeden.

16.2 Overholdelse av internasjonale konvensjoner og arbeidsmiljølovgivningen i produksjonsland

16.2.1 Instrumentene/utstyr som leveres i denne avtalen skal være fremstilt under forhold som er i overensstemmelse med kravene angitt nedenfor. Kravene gjelder i Leverandørens egen virksomhet og i leverandørkjeden. Kravene omfatter:

- ILOs kjernekonvensjoner om tvangsarbeid, barnearbeid, diskriminering, fagforeningsrettigheter og retten til kollektive forhandlinger: nr. 29, 87, 98, 100, 105, 111, 138 og 182³.
 - Der hvor konvensjon 87 og 98 er begrenset ved nasjonal lov skal arbeidsgiveren legge til rette for, og ikke hindre alternative mekanismer for fri og uavhengig organisering og forhandling.
- FNs barnekonvensjon, artikkel 32⁴.
- Arbeidsmiljølovgivningen i produksjonsland⁵: Av særlige relevante forhold fremheves 1) lønns- og arbeidstidsbestemmelser, 2) helse, miljø og sikkerhet, 3) regulære ansettelsesforhold, inklusive arbeidskontrakter, samt 4) lovfestede forsikringer og sosiale ordninger.

¹ https://www.ohchr.org/documents/publications/GuidingprinciplesBusinessshr_eN.pdf

² Avtalevilkåret er avgrenset til å omhandle menneske- og arbeidstakerrettigheter. Aktsomhetsvurderinger i avtalevilkåret er derfor avgrenset til å omhandle disse områdene. OECD har utarbeidet en veileder for aktsomhetsvurderinger for ansvarlig næringsliv. Denne omhandler også andre tema, som blant annet miljø, antikorupsjon og forbrukerinteresser. Les mer om aktsomhetsvurderinger her: <https://nettsteder.regjeringen.no/ansvarlignaringsliv2/files/2019/01/Aktsomhetsvurderinger-for-ansvarlig-n%C3%A6ringsliv-brosjyre.pdf>

³ <https://www.ilo.org/global/standards/introduction-to-international-labour-standards/conventions-and-recommendations/lang--en/index.htm>

⁴ <https://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx>

⁵ Her menes alle produksjonsland i leverandørkjeden der utvinning og produksjon av råvare og/eller komponent/halvfabrikata og/eller ferdigvare, inklusive distribusjon og transport, skjer.



16.2.2 Der hvor internasjonale konvensjoner og nasjonal lovgivning omhandler samme tema, skal høyeste standard alltid gjelde.

16.3 **Policys og rutiner**

16.3.1 For å oppfylle kravene i punkt 19.2, samt for å forebygge og håndtere eventuelle avvik fra kravene, skal Leverandøren ved avtalestart, eller senest innen 6 måneder etter avtalestart, ha:

- En eller flere offentlig tilgjengelige policys, vedtatt av styret. Innholdet skal som minimum omfatte en forpliktelse om å etterleve kravene i punkt 1, i egen virksomhet og i leverandørkjeden. En eller flere ansatte på ledelsesnivå skal ha ansvar for etterlevelse.
- Rutiner for formidling og regelmessig oppfølging av slik policy i egen virksomhet og i leverandørkjeden.
- Rutiner for å utføre regelmessige risikoanalyser i egen virksomhet og i leverandørkjeden. Det innebærer å identifisere og prioritere risiko for brudd på kravene i punkt 1. Rutinen(e) skal også beskrive hvilke tiltak Leverandøren vil iverksette for å forebygge, stanse og/eller redusere konsekvensene av brudd på kravene. I tråd med metoden for aktsomhetsvurderinger skal alvorligst risiko, uavhengig av hvor i leverandørkjeden risikoen er, prioriteres først.

16.4 **Avtaleoppfølging**

16.4.1 Leverandøren skal sikre at kravene i punkt 19.2 og 19.3 etterleves i egen virksomhet og i leverandørkjeden. Oppdragsgiver kan kreve at etterlevelse dokumenteres ved en eller flere av følgende tiltak:

- Dokumentere vedtatte policys og rutiner, jf. punkt 19.3.
- Gi en oversikt over produksjonseenheter i leverandørkjeden for utvalgte risikoprodukter, og/eller -komponenter og/eller -råvarer, bestemt av Oppdragsgiver.
- Besvare egenrapportering senest seks uker etter utsendelse fra Oppdragsgiver, med mindre Oppdragsgiver har satt en annen frist.
- Dokumentere gjennomført risikoanalyse, og rapportere om oppfølging og håndtering av funnene.
- Delta i oppfølgingssamtale(r) med Oppdragsgiver, og eventuelt andre relevante interessenter.
- Fremvise rapport(er) relevant for kravene i punkt 19.2. Rapport(ene) skal komme fra uavhengig part.
- Kontroll og revisjon av kravene i punkt 19.2 og 19.3 på Leverandørens hovedkontor⁶.

⁶ Kan gjennomføres av Oppdragsgiver eller den Oppdragsgiver bemyndiger.



- Kontroll og revisjon av kravene i punkt [19.2](#) og [19.3](#) i leverandørkjeden⁷. Kontroller og revisjoner skal etterstrebes gjennomført i samarbeid mellom Leverandøren og Oppdragsgiver.

16.4.2 Dersom Leverandøren blir klar over forhold i strid med punkt 19.2 og 19.3 i leverandørkjeden, skal Leverandøren rapportere dette til Oppdragsgiver uten ugrunnet opphold.

16.5 Sanksjoner

16.5.1 Ved brudd på punkt [19.2-19.4](#) eller om det foreligger mangler i dokumentasjonen, gjelder sanksjonsbestemmelser i [kapittel 21](#) med de presiseringer som følger av punkt [19.5.2-19.5.6](#).

16.5.2 Oppdragsgiver kan kreve retting. Leverandøren skal rette brudd innen en tidsfrist satt av Oppdragsgiver. Leverandøren skal fremlegge en tiltaksplan for når og hvordan bruddene skal rettes. Tiltakene skal være rimelige sett i forhold til bruddenes art og omfang. Tiltaksplanen skal fremlegges innen fire uker, med mindre Oppdragsgiver har satt en annen frist. Oppdragsgiver skal godkjenne tiltaksplanen, og dokumentasjon av rettelser.

16.5.3 Oppdragsgiver kan iverksette midlertidig stans i hele eller deler av leveransen når:

- Mangler ikke blir utbedret innen rimelig tid.
- Leverandøren ikke oppfyller kravet om å fremlegge tiltaksplan.
- Tiltaksplanen ikke blir overholdt.

16.5.4 Eventuelle erstatningskjøp hos en annen leverandør er ved midlertidig stans ikke å anse som avtalebrudd.

16.5.5 Oppdragsgiver kan kreve at Leverandøren bytter underleverandør: Ved vesentlige og gjentakende brudd eller hvis tiltaksplanen ikke blir overholdt. Dette skal skje uten kostnad for Oppdragsgiver.

16.5.6 Oppdragsgiver kan heve avtalen ved vesentlige eller gjentakende brudd.

16.6 Miljø

16.6.1 Leverandøren skal garantere at han i avtaleperioden oppfyller avtalens miljøkrav og gjeldende miljølovgivning.

16.6.2 Leverandøren skal aktivt jobbe for å minske miljøbelastningen og redusere bruken av emballasje uten at det går utover eller skader produktene ved oppfyllelse av avtalen.

16.6.3 Leverandøren forplikter seg til enhver tid å ha returordning for alle brukersteder i henhold til gjeldende offentlige bestemmelser og forskrifter.

⁷ Oppdragsgiver, eller den Oppdragsgiver bemyndiger, har rett til å gjennomføre kontroller i leverandørkjeden. Ved kontroll plikter Leverandør å fremskaffe kontaktopplysninger. Disse behandles i overensstemmelse med offentleglova.



16.6.4 Hvis norsk leverandør (produsent eller importør) benytter emballasje, skal det senest ved avtaleinngåelse fremlegges dokumentasjon for at leverandøren er medlem i en returordning eller oppfyller forpliktelsen gjennom egen returordning for sluttbehandling hvor emballasjen blir tatt hånd om på en miljømessig måte (Grønt punkt Norge AS eller tilsvarende returordning).

17. Oppfølging, kontaktpersoner og statistikk

17.1 Oppfølging av Avtalen: Partene skal dekke sine egne kostnader i forbindelse med reisevirksomhet og møter. Det skal holdes oppfølgingsmøter jevnlig, og begge parter kan be om oppfølgingsmøter.

17.2 Leverandøren er forpliktet til å stille med nødvendig personell med tilstrekkelig fullmakter for møter med Kunden.

17.3 Partene skal gjensidig informere hverandre om alle forhold som kan ha betydning for betjening av Kunden eller Avtalen som sådan.

17.4 [Leverandøren skal utpeke både en formell avtaleforvalter en faglig kontaktperson, samt en ansvarlig for eHandel og varekatalog. All kommunikasjon vedrørende denne avtale skal foregå gjennom de oppnevnte kontaktpersoner.](#)

17.5 Kunden kan når som helst i avtaleperioden be om at det utnevnes en ny kontaktperson.

17.6 **Oversikt over avtalens kontaktpersoner:**

Leverandørens avtaleforvalter	
Navn	Fylles inn ved avtaleinngåelse
Telefonnummer	
E-post	
Leverandørens faglige kontaktperson	
Navn	
Telefonnummer	
E-post	
Kundens avtaleforvalter	
Navn	
Telefonnummer	
E-post	



Kundens faglige kontaktperson	
Navn	
Telefonnummer	
E-post	
Kundens medisinske tekniske kontaktperson	
Navn	
Telefonnummer	
E-post	

18. Heving eller oppsigelse av avtalen

- 18.1 Ved vesentlig mislighold kan avtalen heves med øyeblikkelig virkning.
- 18.2 Partenes ansvar og rettigheter blir midlertidig suspendert så lenge betingelsene for force majeure foreligger iht. avtalens kapittel 13.
- 18.3 Uten vesentlig mislighold kan Kunden si opp avtalen med minimum 3 måneders skriftlig varsel vederlagsfritt.
- 18.4 Ved heving og oppsigelse skal Kunden betale avtalt pris for allerede leverte varer og tjenester.
- 18.5 Der det er utført arbeid på leveranser som ikke er levert, og dette inngår i oppgjøret, skal resultatet av arbeide leveres til Kunden når endelig oppgjør er fastsatt.
- 18.6 Dersom Leverandørens virksomhet åpnes for gjeldsforhandling, akkord eller konkurs, eller annen form for kreditorstyring gjør seg gjeldende skal Leverandøren omgående skriftlig varsle Kunden om dette, og Kunden har rett til å heve avtalen med øyeblikkelig virkning.

19. Avtaleendringer eller -overdragelse

- 19.1 Avtalen kan bare endres ved at begge partene elektronisk signerer en formell endringsavtale.
- 19.2 Leverandøren kan ikke påberope seg uttalelser, handlinger eller unnlatelser fra Kundens side, herunder møtereferater og korrespondanse, som grunnlag for at avtalen er endret.
- 19.3 Partene kan ikke overføre noen rettigheter eller plikter iht. avtalen til tredje part, uten den andre parts skriftlige godkjenning. Dersom hele eller deler av Leverandøren produktsortiment overføres til tredjepart, skal Leverandøren



orientere alle impliserte parter så raskt som mulig slik at leveranseproblemer unngås.

- 19.4 Leverandøren er imidlertid forpliktet til å levere iht. avtalens hele løpetid. Dersom så ikke skjer er det å anse som mislighold og Leverandøren vil bli erstatningsansvarlig for manglende overholdelse.

20. Tvister, lovvalg og vernetting

- 20.1 Denne avtalen er regulert av norsk rett.
- 20.2 Dersom det oppstår tvister i forbindelse med Avtalen, skal saken søkes løst ved forhandlinger.
- 20.3 Fører forhandlinger ikke frem, skal saken avgjøres av de ordinære domstoler, med mindre partene blir enige om å bringe saken inn til avgjørelse ved voldgift. At en tvist er brakt inn til avgjørelse for domstol eller ved voldgift, fritar i seg selv ikke partene fra å oppfylle sine forpliktelser etter Avtalen.
- 20.4 Tvister skal løses ved det alminnelige vernetinget til Kunden som har gjort avropet tvisten knytter seg til.