|  |
| --- |
| **Ramm**eavt**alen**  Rammeavtale om kjøp av varer og tjenester innen IKT og konsulenttjenester |
| Basert på Statens standardavtale SSA-R (2015) |

Rammeavtale om kjøp av varer og tjenester innen IKT og konsulenttjenester

**Avtale om**

Kjøp av faste lesere

er inngått mellom:

[Skriv her]

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(heretter kalt Leverandøren)

**og**

Oslo kommune

(heretter kalt Kunden)

**Sted og dato:**

[Skriv sted og dato her]

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ikrafttredelsestidspunkt:** Fra signeringstidspunktet

|  |  |
| --- | --- |
| [Kundens navn her] | [Leverandørens navn her] |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Kundens underskrift | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Leverandørens underskrift |

Avtalen undertegnes i to eksemplarer, ett til hver part.

**Henvendelser**

Med mindre annet fremgår av bilag 4, skal alle henvendelser vedrørende denne avtalen rettes til:

|  |  |
| --- | --- |
| **Hos Kunden** | **Hos Leverandøren** |
| Navn: | Navn: |
| Stilling: | Stilling: |
| Telefon: | Telefon: |
| E-post: | E-post: |

Innhold

1. Alminnelige bestemmelser 4

1.1 Formål og omfang 4

1.2 Bilag til avtalen 4

1.3 Varighet og oppsigelse – opsjon på forlengelse 4

1.4 Partenes representanter 5

1.5 språk 5

2. Tildeling av kontrakt innenfor rammeavtalen 5

2.1 Tildeling av kontrakter (prosedyre for avrop) 5

2.2 Avtalevilkår for de enkelte tildelte kontrakter 5

3. Leverandørens plikter 5

3.1 Plikt til å svare på henvendelser 5

3.2 Tilbudsplikt 5

3.3 Møter og seminarer i kontraktsperioden 5

3.4 Statistikk og informasjon 6

3.5 Elektronisk faktura 6

4. Kundens plikter 11

4.1 Kundens ansvar og medvirkning 11

5. Plikter som gjelder Kunde og Leverandør 12

5.1 Samarbeid 12

5.2 Taushetsplikt 12

6. Vederlag og betalingsbetingelser 12

6.1 Priser 12

6.2 Prisendring 12

7. Mislighold 13

7.1 Mislighold av rammeavtalen 13

7.2 Mislighold av tildelte kontrakter 13

8. Tvister 13

8.1 Rettsvalg 13

8.2 Forhandlinger 13

8.3 Mekling 13

8.4 Domstols- eller voldgiftsbehandling 14

# Alminnelige bestemmelser

## Formål og omfang

Denne avtalen er en rammeavtale mellom Kunden og Leverandøren om leveranse av varer og/eller tjenester som er beskrevet i bilag 1 og i tildelingskontraktene (bilag 3).

Rammeavtalen gir Kunden, og de oppdragsgivere som er listet i bilag 1, rett til å kjøpe varer eller tjenester som er dekket av denne rammeavtalen innenfor rammeavtalens omfang og varighet. Kunden og øvrige oppdragsgivere er ikke forpliktet til å kjøpe noen bestemt mengde varer eller tjenester i rammeavtaleperioden.

## Bilag til avtalen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Alle rubrikker skal være krysset av (ja eller nei) | Ja | Nei |
| Bilag 1A: Overordnet beskrivelse av de ytelser rammeavtalen gjelder, og oversikt over de oppdragsgivere som kan tildele kontrakter under rammeavtalen | X |  |
| Bilag 2A: Leverandørens besvarelse av kravspesifikasjonen | X |  |
| Bilag 2: Prosedyrer for tildeling av kontrakter innenfor rammeavtalen | X |  |
| Bilag 3: Avtalevilkår for kontrakter som kan tildeles innenfor rammeavtalen med utfylte bilag | X |  |
| Bilag 4: Administrative bestemmelser | X |  |
| Bilag 5: Pris og prisbestemmelser | X |  |
| Andre bilag: |  |  |
|  |  |  |

## Varighet og oppsigelse – opsjon på forlengelse

Med mindre annet fremgår av bilag 4, gjelder rammeavtalen fra det tidspunkt som er angitt på avtalens forside (ikrafttredelsestidspunkt) og i 2 (to) år. Kunden har rett til å forlenge rammeavtalen med ytterligere ett år av gangen inntil **2** ganger**.**

Varsel om forlengelse skal gis skriftlig senest 3 (tre) måneder før rammeavtalen utløper.

Kunden kan si opp rammeavtalen med 3 (tre) måneders skriftlig varsel, dersom det foreligger saklig grunn. Oppsigelsen påvirker ikke allerede tildelte kontrakter (avrop).

Andre frister kan avtales i bilag 4.

## Partenes representanter

Hver av partene skal ved inngåelsen av rammeavtalen oppnevne en representant som er bemyndiget til å opptre på vegne av partene i saker som angår rammeavtalen. Bemyndiget representant for partene, og prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av disse, spesifiseres nærmere i bilag 4.

## språk

All kommunikasjon mellom Kunden/Bestiller og Leverandør skal foregå på norsk.

# Tildeling av kontrakt innenfor rammeavtalen

## Tildeling av kontrakter (prosedyre for avrop)

Tildeling av kontrakter innenfor rammeavtalen foretas i henhold til prosedyrene fastsatt i bilag 2.

## Avtalevilkår for de enkelte tildelte kontrakter

Den enkelte tildelte kontrakt skal baseres på avtalevilkårene som er spesifisert i bilag 3.

# Leverandørens plikter

## Plikt til å svare på henvendelser

Leverandøren plikter å besvare Kundens henvendelser så raskt som mulig. Konkrete frister kan være avtalt i bilag 4.

## Tilbudsplikt

Leverandøren plikter å levere i henhold til Kundens avrop innenfor rammeavtalen.

## Møter og seminarer i kontraktsperioden

Leverandøren skal uten kostnad for Kunden delta på informasjonsdag for aktuelle bestillere i forbindelse med kontraktsinngåelsen. Leverandøren har ansvar for kontinuerlig samarbeid og oppfølging med Kunden og skal ta initiativ til to oppfølgingsmøter per år. Før møtet skal Leverandøren ha oversendt statistikk som viser:

* Avrop per virksomhet og akkumulert for hele konsernet Oslo kommune.
* Gjennomsnittlig ordrestørrelser

Dersom Leverandøren på eget initiativ ønsker å invitere Bestillerne til alle aktiviteter i tilknytning til samkjøpsavtalen, skal program og innhold på forhånd godkjennes av Kunden. Leverandøren skal dekke alle kostnader til slike aktiviteter.

## Statistikk og informasjon

Leverandøren skal oversende statistikker/rapporter til Kunden. Leverandøren skal uoppfordret levere statistikker/rapporter til Kunden tertialvis og innen den 15. januar, 15. mai og 15. september hvert år i kontraktsperioden.

Dersom avtalte statistikk/rapporter ikke er levert innen fristen påløper en dagmulkt pålydende kroner 300 per hverdag frem til materialet er levert. Påløpt dagmulkt innbetales som egen innbetaling ved neste forfall for innbetaling av samkjøpsprovenyet.

Statistikken skal leveres på elektronisk MS Excel format. Statistikken skal inneholde:

* Oppdatert oversikt over leveringssteder med totalt kjøp og totalt antall fakturaer i perioden
* Omsetning av produkter (beløp og antall)
* Leveringstid per bestilling
* Responstid på service
* Statistikken skal være fordelt på måneder og tertial

På forespørsel fra Kunden skal Leverandøren innen 15 virkedager oppgi kontaktinformasjon (inkl. e-postadresser for de som er registrert med dette) til alle som har foretatt avrop på kontrakten. Senest 2 måneder før kontrakten løper ut skal Leverandøren oversende oversikt over leveransepunkter/kunder med informasjon om adresse, spesielle forhold knyttet til levering, kontaktperson, telefonnummer og e-postadresse.

Leverandøren skal også kunne levere annen statistikk som Kunden har behov for og som har sammenheng med kontraktens art, dersom Kunden ber om dette og det ikke medfører vesentlig ulempe for Selger. All statistikkutarbeidelse og oversendelse skal være kostnadsfri for Kunden.

## Elektronisk faktura

Leverandøren plikter å tilby elektroniske fakturaer i Elektronisk handelsformat (EHF) fra dato for kontraktsinngåelse. Som Leverandør må det inngås en egen avtale med et aksesspunkt.

Dersom Leverandøren ikke oppfyller kravet til e-faktura påløper et gebyr pålydende kroner 100,- per faktura Kunden mottar på papir. Det skal utstedes månedlig kreditnota pålydende kroner 100,- for hver faktura Kunden mottar på papir.

* 1. **samkjøpsproveny**

Leverandøren skal innbetale til Kunden 1,0 % av netto omsetningen fra leveranser i henhold til rammekontrakten. Leverandøren innberetter tertialvis og innen den 15. januar, 15. mai og 15. september hvert år faktisk netto omsetning i foregående tertial. Innrapportering skjer elektronisk via <https://tjenester.oslo.kommune.no/ekstern/snokweb/skjema/uke/uke004?execution=e1s1>

Rapporteringen krever innlogging via Altinn.

Kunden vil etter dette utstede faktura pålydende provenybeløpet (1,0 % av innrapportert omsetning) med 30 kalenderdagers betalingsfrist. Purregebyr (iht. inkassoforskriften) og forsinkelsesrenter (iht. forsinkelsesrenteloven) vil påløpe ved for sen betaling.

Statistikken sendes i tillegg elektronisk til kontraktsansvarlig i tråd med oppgitte frister jf. punkt 3.4

Dersom avtalte samkjøpsproveny ikke er innberettet innen fristen påløper en dagmulkt pålydende kroner 300,- per hverdag frem til innberetning er foretatt. Påløpt dagmulkt tilkommer på faktura.

## Lønns- og arbeidsvilkår

Leverandør og underleverandører plikter å ha lønns- og arbeidsvilkår som ikke er dårligere enn det som følger av arbeidsmiljølovgivning, gjeldende allmenngjøringsforskrifter eller gjeldende landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje. Dette gjelder bare for arbeidstakere som direkte medvirker til oppfyllelse av Leverandørs forpliktelser under avtalen.

Leverandør plikter å ha tilsvarende kontraktsbestemmelse i sine kontrakter med underleverandører og skal gjennomføre nødvendig kontroll hos sine underleverandører for å påse at plikten overholdes.

Dersom det er grunn til å tro at kravet til lønns- og arbeidsvilkår ikke etterleves, har Oppdragsgiver rett til å holde tilbake deler av kontraktssummen til det er dokumentert at forholdet var, eller er brakt, i orden. Summen som blir holdt tilbake skal tilsvare ca. 2 ganger besparelsen for arbeidsgiveren.

Oppdragsgiver har rett til innsyn i dokumenter og rett til å foreta andre undersøkelser som gjør det mulig for Oppdragsgiver å gjennomføre nødvendig kontroll med at kravet til lønns- og arbeidsvilkår overholdes. Leverandør plikter på oppfordring å legge frem slik etterspurt dokumentasjon. Dokumentasjonsplikten omfatter også underleverandører.

Brudd på plikter etter denne bestemmelsen som ikke er av ubetydelig karakter gir Oppdragsgiver rett til å heve kontrakten. Selv om Leverandør retter ovenfor arbeidstakerne, er ikke det til hinder for at Oppdragsgiver kan heve.

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

* 1. **Brudd på skatte- og avgiftsforpliktelser**

Leverandøren og eventuelle underleverandører skal til enhver tid oppfylle sine forpliktelser til å betale skatter og/eller avgifter.

Kunden kan til enhver tid foreta kontroll av Leverandøren og eventuelle underleverandørers oppfyllelse av forpliktelser til å betale skatter og/eller avgifter.

Dersom Leverandøren i ikke uvesentlig grad misligholder sine forpliktelser til å betale skatter og/eller avgifter, Kunden, etter at Leverandøren er gitt en frist til å rette, heve kontrakten. Dersom Leverandøren vesentlig misligholder sine forpliktelser til å betale skatter og/eller avgifter kan Kunden heve kontrakten uten at Leverandøren er gitt en frist til å rette. Retten til å heve gjelder ikke dersom kravet formelt er bestridt overfor kompetent myndighet og Leverandøren overfor Kunden kan sannsynliggjøre at kravet ikke er berettiget.

Dersom Leverandørens underleverandør i ikke uvesentlig grad misligholder sine

forpliktelser til å betale skatter og/eller avgifter, kan Kunden, etter at underleverandøren er gitt en frist til å rette, kreve at Leverandøren snarest mulig skifter ut sin underleverandør, uten kostnad for Kunden. Retten til å kreve utskifting gjelder ikke dersom kravet er formelt bestridt overfor kompetent myndighet, og Leverandøren overfor Kunden kan sannsynliggjøre at kravet mot underleverandør ikke er berettiget. Dersom Leverandøren ikke skifter ut underleverandøren som den er forpliktet til å skifte ut, kan Kunden heve avtalen.

* 1. **Brudd på konkurranselovgivningen**

Dersom det er klar sannsynlighetsovervekt for at Leverandøren har brutt konkurranselovens §§ 10 eller 11 eller tilsvarende bestemmelser, kan Kunden heve kontrakten dersom dette etter en konkret vurdering anses for å være forholdsmessig.

Dersom det er klar sannsynlighetsovervekt for at Leverandørens underleverandør har brutt konkurranselovens §§ 10 eller 11 eller tilsvarende bestemmelser kan Kunden kreve at Leverandøren snarest mulig skifter ut sin underleverandør, uten kostnad for Kunden. Retten til å kreve utskifting gjelder ikke dersom kravet er formelt bestridt overfor kompetent myndighet, og Leverandøren overfor Kunden kan sannsynliggjøre at kravet mot underleverandøren ikke er berettiget. Dersom Leverandøren ikke skifter ut underleverandør som den er forpliktet til å skifte ut, kan Kunden heve avtalen.

Før heving etter første ledd og før krav om utskiftning av undeleverandør i annet ledd skal Kunden vurdere den tid som er gått siden bruddet på konkurranselovens §§ 10 eller 11 ble begått, hvilke selfcleaningtiltak som er iverksatt fra Leverandøren eller underleverandørens side og eventuelt andre momenter som kan ha betydning for vurderingen av om hevingen eller utskiftningen er forholdsmessig. Dersom bruddet på konkurranselovgivningen direkte har rammet eller berørt Oslo kommune, vil heving alltid anses å være forholdsmessig.

* 1. **Oppdragsgiver rett til å føre kontroll**

Kunden, eller den som er bemyndiget av Kunden, skal ha rett til innsyn i:

1. leverandørens miljøstyringssystem
2. utførelsen av kontraktarbeidet
3. produksjonsprosessen
4. de deler av leverandørens styringssystemer for øvrig (f.eks. for økonomi, ytre miljø, SHA) og regnskap, som kan ha betydning for leverandørens oppfyllelse av kontrakten.

Innsynsretten omfatter blant annet revisjon og verifikasjon, inklusive intervjuer, inspeksjon, kontroll og dokumentgjennomgåelse. Leverandøren skal vederlagsfritt yte rimelig assistanse ved slikt innsyn. Innsynsretten er begrenset til tre år etter at siste betaling har funnet sted. Leverandøren skal sikre at Kunden har tilsvarende innsynsrett hos Leverandørens direkte og indirekte kontraktsmedhjelpere, med mindre leveransen har en klart underordnet betydning for Leverandørens evne til å oppfylle sine forpliktelser overfor Kunden.

* 1. **Etiske Kontraktskrav**
     1. **Etiske krav**

Leverandøren skal respektere internasjonalt anerkjente menneskerettigheter i egen virksomhet og i leverandørkjeden. Leverandøren plikter å påse at ILOs kjernekonvensjoner etterleves i egen virksomhet, og arbeide aktivt for å sikre at disse overholdes også av den eller de underleverandører som medvirker til produksjonen av varer til Kunden. Dette betyr:

• Forbud mot barnearbeid (FNs barnekonvensjon artikkel 32, ILO- konvensjon nr 138 og 182)

• Forbud mot tvangsarbeid/slavearbeid (ILO- konvensjon nr 29 og 105)

• Forbud mot diskriminering (ILO-konvensjoner nr 100 og 111)

• Organisasjonsfrihet og retten til kollektive forhandlinger (ILO- konvensjon nr 87 og 98)

Kravene angir minimumsstandarder. Der hvor konvensjoner og nasjonale lover og reguleringer omhandler samme tema, skal den høyeste standarden alltid gjelde. Arbeidslovgivningen der produksjonen finner sted skal etterleves. Av særlige relevante forhold fremheves lønns- og arbeidstidsbestemmelser, helse, miljø og sikkerhet, lovfestede forsikringer og sosiale ordninger, samt regulære ansettelsesforhold, inklusive arbeidskontrakter.

* + 1. **Oppfølging**

Dersom Leverandøren bruker underleverandører for å oppfylle denne kontrakten, plikter leverandøren å arbeide aktivt for å sikre at underleverandører etterlever samme krav. Leverandøren må gjennomføre regelmessige kontrolltiltak knyttet til overholdelse av ILOs kjernekonvensjoner, og rapportere på konkret oppfølging av underleverandører i hele leverandørkjeden, inkludert beskrive hvordan kontroll, undersøkelser og revisjoner basert på risikovurderinger er gjennomført. På oppfordring fra Kunden skal dette dokumenteres ved:

• Oversikt over leverandørkjeden

• Egenrapportering og/eller

• Oppfølgingssamtaler og/eller

• En uavhengig parts kontroll av arbeidsforholdene og/eller

• 3. partssertifisering som SA8000 eller tilsvarende

* + 1. **Brudd**

Brudd på punkt 1 og 2 nevnt over innebærer kontraktsbrudd. Ved kontraktsbrudd plikter Leverandøren å rette opp i de påpekte manglene innen den tidsfrist Kunden bestemmer, så lenge denne ikke er usaklig kort. Utbedringene skal dokumenteres skriftlig og på den måten Kunden finner hensiktsmessig.

Manglende utbedring er å anse som et vesentlig mislighold og Kunden vil kunne heve kontrakten på dette grunnlag.

Kunden, eller den Kunden bemyndiger, forbeholder seg retten til å gjennomføre annonserte, semi- annonserte eller uannonserte kontroller hos en eller flere aktører i leverandørkjeden i kontraktsperioden. I tilfelle kontroll plikter leverandør å oppgi navn og kontaktopplysninger på underleverandør(er)».

* 1. **Miljøpolicy**

Leverandørs øverste ledelse skal opprette, implementere og vedlikeholde en miljøpolicy som minimum omfatter produksjon og distribusjon av varene i denne kontrakt og som, innenfor definert omfang av organisasjonens ledelsessystem for miljø:

a) er egnet for formålet og konteksten til organisasjonen, inkludert type, skala og miljøeffektivitet av deres aktiviteter, produkter og tjenester;

b) gir en ramme for å fastsette miljømålene;

c) omfatter et engasjement i beskyttelse av miljøet, inkludert forebygging av forurensning og andre spesifikke forpliktelser som er relevante for organisasjonens kontekst (kan omfatte bærekraftig ressursbruk, reduksjon av klimagassutslipp; og vern av biologisk mangfold og økosystemer);

d) omfatter et engasjement i å overholde samsvarsforpliktelsene sine (lovfestede krav som Leverandør som organisasjon skal oppfylle, og andre krav som Leverandør som organisasjon skal oppfylle eller velger å oppfylle);

e) omfatter en forpliktelse til å kommunisere egne samsvarsforpliktelser til underleverandører og følge opp etterlevelse av disse i leverandørkjeden for denne kontrakt.

* 1. **Dokumentasjon av ledelsessystem for miljø**

Leverandør skal på forespørsel fra Oppdragsgiver dokumentere hvordan det arbeides med å redusere negativ miljøpåvirkning fra virksomhet knyttet til varene i denne kontrakten, i tråd med samsvarsforpliktelsene i Leverandørs miljøpolicy.

# Kundens plikter

## Kundens ansvar og medvirkning

Kunden skal bidra til å legge forholdene til rette for at Leverandøren skal få utført sine plikter etter denne avtalen og tilhørende tildelingskontrakter.

# Plikter som gjelder Kunde og Leverandør

## Samarbeid

Partene skal lojalt samarbeide og medvirke til rammeavtalens gjennomføring. Henvendelser fra den annen part skal besvares uten ugrunnet opphold.

Partene skal uten ugrunnet opphold varsle hverandre om forhold de forstår eller bør forstå kan få betydning for rammeavtalens gjennomføring.

Eventuelle øvrige bestemmelser om partenes samarbeid spesifiseres i bilag 4.

## Taushetsplikt

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

Taushetsplikten gjelder også etter at rammeavtalen 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 5 (fem) år etter at rammeavtalen er avsluttet, med mindre annet følger av lov eller forskrift.

Taushetsplikt er ellers regulert i den enkelte tildelingsavtale og i relevant lov eller forskrift.

# Vederlag og betalingsbetingelser

## Priser

Alle priser og nærmere betalingsbetingelser fremgår av bilag 5 eller av den enkelte tildelingskontrakt med bilag. Med mindre annet er uttrykkelig angitt i prisbilaget til den enkelte kontrakt, er alle priser oppgitt eksklusiv merverdiavgift, men inkludert toll og eventuelle andre avgifter. Alle priser er i norske kroner.

## Prisendring

Prisene kan endres hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (hovedindeksen) med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble inngått. Annen indeks kan avtales i bilag 5.

Prisene kan først endres ved årsskifte 2017/2018.

Prisene kan endres i den utstrekning regler eller vedtak for offentlige avgifter endres med virkning for Leverandørens priser eller kostnader.

For øvrig er prisene faste i avtaleperioden og kan kun endres i den utstrekning det fremgår av bilag 5.

# Mislighold

## Mislighold av rammeavtalen

Eventuelt mislighold av rammeavtalen håndteres i henhold til alminnelige kontraktsrettslige prinsipper.

Gjentagende, vesentlige mislighold av de enkelte avropskontraktene vil anses for å være et mislighold av rammeavtalen.

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.

## Mislighold av tildelte kontrakter

Mislighold og sanksjoner knyttet til den enkelte tildeling er regulert i den enkelte tildelingskontrakt.

# Tvister

## Rettsvalg

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

## Forhandlinger

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

## Mekling

Dersom en tvist i tilknytning til denne rammeavtalen 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.

## 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.

\*\*\*\*\*