

Dette dokumentet er en oversettelse av de avtalerettslig bindende vilkår på engelsk.

Generelle Avtalevilkår

1. Om avtalevilkårene

1.1 Generelt om avtalevilkårene

Disse Generelle Avtalevilkår gjelder for virksomheter («**Kunden**») som har inngått avtale («**Avtalen**») med Avonova Helse AS og/eller Avonova Solutions AS og/eller Avonova Solutions BHT AS og/eller Avonova Hälsa AB og/eller Avonova Solutions AB og/eller Avonova Solutions Oy («**Leverandøren**»). Disse Generelle Avtalevilkår gjelder som en del av Avtalen. Med «**Part**» menes Kunden og Leverandøren hver for seg og med «**Partene**» menes Kunden og Leverandøren sammen.

De generelle Avtalevilkårene er like for kunder i alle land, med de unntak hvor det spesifisert forskjeller under enkelte punkter. Der det i disse vilkårene presiseres «For Norge gjelder», skal denne del av vilkårene gjelde for virksomheter som har inngått Avtalen for et organisasjonsnummer oppført i Enhetsregisteret i Norge. Der det i disse vilkårene presiseres «For Sverige gjelder», skal denne del av vilkårene gjelde for virksomheter som har inngått Avtalen for et organisasjonsnummer oppført i Bolagsverket i Sverige. Der det i disse vilkårene spesifiseres «For Finland gjelder», skal denne del av vilkårene gjelde for virksomheter som har inngått Avtalen for et organisasjonsnummer oppført i det finske handelsregisteret (Kaupparekisteri) i Finland.

Disse vilkårene er gjeldende fra 06.11.2023.

1.2 Innholdet i avtalen

Avtalen kan være basert på lisenser eller frittstående kjøp.

Dersom Kunden gis tilgang til det produktet Avtalen omfatter gjennom lisenser, menes med «**Lisens**» det antallet av Kundens ansatte som har tilgang til tjenester og/eller leveranser som inngår i produktet Avtalen omfatter. Antall lisenser vil gå frem av Avtalen.

2. Behandling av personopplysninger

Leverandøren vil behandle personopplysninger og utføre sine forpliktelser i samsvar med Leverandørens integritets- og datasikkerhetspolicy, og i samsvar med landets gjeldende lovgivning for personvern og lagring og håndtering av helseopplysninger.

3. Overdragelse

Kunden kan ikke overdra eller overføre til andre de rettigheter og plikter som følger av Avtalen, med mindre Leverandøren gir sitt skriftlige samtykke på forhånd.

Leverandøren kan overføre Avtalen til andre selskap innad i eget konsern.

4. Informasjon og konfidensialitet

All informasjon Leverandøren mottar om og fra Kunden skal behandles konfidensielt, slik at den ikke unødig blir kjent for uvedkommende. Begge parter er forpliktet til å ta nødvendige forholdsregler for å sikre slik konfidensialitet. Hva som her fastsettes for partene gjelder også for ansatte og andre som arbeider for partene.

Det som er fastsatt her i punkt 4 gjelder også etter opphør av Avtalen.

Kunden aksepterer at Leverandøren kan ha oppdrag for Kundens konkurrenter eller andre hvis interesser på nåværende eller fremtidig tidspunkt er eller kan være i konflikt med Kundens interesser.

Kunden må ikke utlevere opplysninger om Leverandøren på en måte som kan føre til tap eller skade for Leverandøren.

De forpliktelser som fremgår av bestemmelsen her er likevel ikke til hinder for at Kunden eller Leverandøren kan utlevere konfidensiell informasjon:

- som er eller blir offentlig kjent på annen måte enn gjennom brudd på denne bestemmelsen;
- som er eller blir kjent fra andre kilder uten restriksjoner for offentliggjøring; eller
- som er nødvendig for å oppfylle forpliktelser i lov eller forskrift.

Partene er heller ikke forhindret fra å utnytte erfaring og kompetanse som opparbeides i forbindelse med gjennomføring av Avtalen.

5. Kontaktopplysninger

Kunden er ansvarlig for at Leverandøren mottar oppdaterte kontaktopplysninger til Kunden dersom disse avviker fra opplysningene i Avtalen.

6. Priser, fakturering og betaling

6.1 Priser

Priser er angitt i Avtalen og gjelder inneværende kalenderår.

Priser er gjenstand for årlig prisøkning som trer i kraft 1. januar hvert år. Første prisøkning i Avtalen skjer 1. januar det påfølgende året etter at Avtalen ble inngått.

Priser på tjenester som er bestilt før prisøkning, men gjennomføres etter prisøkning, omfattes av prisøkningen.

Prisøkninger er begrenset oppad til endringen av arbeidskraftkostindeksen etter næring, men aldri lavere enn økningen av konsumprisindeksen. Tallgrunnlag hentes fra Statistisk Sentralbyrå (gjelder Norge) og Statistiska Centralbyrån (gjelder Sverige) og Tilastokeskus (gjelder Finland).

Hvis økning av Leverandørens kostnader, herunder knyttet til pris- og lønnsøkninger, endringer i offentlige skatter og avgifter, økte leiekostnader, avgifter til teleoperatør og nettoperatører, varekostnader eller andre utgifter Leverandøren blir påført, stiger utover den høyeste av arbeidskraftkostindeksen og konsumprisindeksen, er Leverandøren berettiget til å kunne høyne prisene inntil to ganger per kalenderår. Reguleringen skal være i samsvar med den økte kostnaden for Leverandøren.

Kostnader til vaksiner, materiell, analyser, forbruksmateriell og administrasjon kommer i tillegg til oppgitte priser.

Alle priser er angitt uten merverdiavgift og eventuelle andre skatter og avgifter. Merverdiavgift vil tilkomme de oppgitte priser for tjenester som er merverdiavgiftpliktige. For tjenester som er merverdiavgiftpliktige har Leverandøren rett til å fakturere for skyldig merverdiavgift, også tilbake i tid. Kunden er ellers forpliktet til selv å sørge for at relevante skatter og avgifter blir betalt.

For tjenester som ikke inngår i prisen på produktet som kjøpes i Avtalen og kjøpes i tillegg til denne, gjelder egne priser.

6.2 Pris for Avtaler som ikke er baser på lisenser

Dersom Avtalen ikke er basert på kjøp av Lisenser vil det tilkomme et pristillegg på 10 % til alle oppgitte priser. Dette er et administrasjonstillegg.

Det som står i punkt 6.2 gjelder ikke for tjenestene «Personlig fraværshjelp» og «Avonova Hjertestarter».

6.3 Priser basert på medgått tid

For tjenester som er basert på timepris, skal faktureringsgrunnlaget være den faktisk medgåtte tid og regnes ut fra hver påbegynt halvtime. Forarbeid, reisetid og etterarbeid skal inkluderes i beregningen.

For Norge gjelder: Reisekostnader faktureres etter statens satser og kommer i tillegg til timeprisene.

For Sverige gjelder: Reisekostnader faktureres etter en sats på 5,5 SEK per reiste kilometer. Reisetid faktureres i henhold til timeprisen knyttet til den Avonova-ansattes stilling og/eller kompetanse. Andre reisekostnader faktureres etter de faktiske og dokumenterte utlegg.

For Finland gjelder: Reisekostnader faktureres etter Skatteetatens satser og kommer i tillegg til timeprisene. Andre reisekostnader faktureres de faktiske og dokumenterte utlegg.

6.4 Arbeid utover normal kontortid

Alle tjenester og arbeid knyttet til leveranse av disse utføres innenfor Leverandørens normale kontortid, 08.00-16.00 lokal tid. Arbeid som må utføres utenfor normal kontortid som følge av forespørsel fra Kunden, er underlagt Leverandørens særskilte samtykke og slikt arbeid beregnes med overtidstillegg.

6.5 Fakturering

Avtalepris og de tjenester Kunden har inkludert i abonnementsprisen eller som er avtalt i samarbeidsplanen faktureres forskuddsvis og i henhold til faktureringsintervallet fastsatt i Avtalen. Tjenester som bestilles i tillegg blir fakturert etterskuddsvis og fortløpende. Dersom faktura i henhold til avtalt fakturaintervall blir forsinket og forsinkelsen skyldes forhold hos Leverandøren, bør Leverandøren informere Kunde om forsinkelsen. Forsinket fakturering endrer ikke Kundens betalingsplikt.

6.6 Betaling

Betaling skal skje i henhold til fristen fastsatt på Leverandørens faktura. Betalingsfristen skal settes til 14 dager etter utstedelsesdato på fakturaen, med mindre annet er eksplisitt avtalt i Avtalen. Leverandøren kan benytte en tredjepart eller factoringselskap til å håndtere fakturering og inndrivelse av betaling.

Ved forsinket betaling vil det påløpe renter, purregebyr og omkostninger etter gjeldende regler for inndrivning av forfalte pengekrav. Dersom Kunden ikke betaler innen betalingsfristens utløp, vil kravet kunne bli overført til tredjepart for videre inndrivelse og eventuell overføring til inkasso.

7. Reklamasjon og mislighold

Hvis Kunden ønsker å drøfte mulige forbedringer av tjenester med Leverandøren, eller hvis Kunden er misfornøyd med tjenestene som mottas, kan Kunden ta saken opp med Leverandøren. Leverandøren vil behandle klager nøye og så raskt som mulig, og Leverandøren vil søke etter beste evne å oppklare forholdet med Kunden.

Partene er enige om at før mislighold av noe art fører til konflikt eller krav fremsettes mot den andre parten, skal partene forhandle og søke å oppnå en minnelig løsning.

Dersom forhandlingene ikke fører frem, kan rettslige skritt iverksettes etter at en av partene skriftlig erklærer at forhandlingene er avsluttet.

Uavhengig av det ovenstående har Leverandøren likevel, ved misligholdt betaling fra Kunde etter betalingsoppfordring, rett til å stanse alle løpende ytelser inntil ytelsen er betalt.

Avtalen kan heves ved vesentlig mislighold fra den annen part dersom forholdet ikke er rettet innen 30 dager etter at varsel om misligholdet ble gitt til den misligholdende parten. Betalingsmislighold ansees å være vesentlig mislighold som gir Leverandøren rett til å heve Avtalen. Det skal anses som vesentlig mislighold dersom Kunden ikke oppfylder alminnelige lovbestemte plikter for den virksomhet som utøves og ikke viser evne eller vilje til å oppfylle slike forpliktelser.

Ved en eventuell heving av Avtalen vil Kunden ha rett til få ut de data/opplysninger som ansees som Kundens eiendom. Leverandøren vil gi Kunden tilgang til å hente ut slike data med en gitt frist etter særskilt avtale. Heving fra Kundens side vil ikke gi rett til tilbakebetaling av innbetalt vederlag.

8. Ansvarsbegrensning og erstatning

Leverandøren kan benytte tredjeparts leverandører til å levere produkter og tjenester som inngår i Avtalen. Leverandøren kan ikke holdes ansvarlig for produkter eller tjenester som leveres av andre enn Leverandøren. Leverandøren skal sikre tilgang til tjenester og produkter som til enhver tid omfattes av Avtalen, dog med unntak av avtalte vedlikeholdsarbeider og lignende mindre avbrudd.

Alminnelige erstatningsrettslige regler skal gjelde mellom partene. Kundens eventuelle erstatningskrav mot Leverandøren er likevel begrenset til en sum tilsvarende det samlede vederlag Leverandøren mottar per år i henhold til Avtalen, eksklusiv eventuell merverdiavgift.

Denne ansvarsbegrensningen gjelder likevel ikke ved grov uaktsomhet eller forsett fra Leverandørens side eller ansvar som etter lov ikke kan begrenses.

Leverandøren kan ikke holdes ansvarlig for om Kundens bruk av Avtalen direkte eller indirekte fører til at Kunden ikke oppfylder sine plikter i lovverk eller avtaler. Leverandøren kan ikke holdes ansvarlig for Kundens direkte eller indirekte økonomiske tap knyttet til Avtalen. Krav om erstatning skal framsettes snarest og senest seks -6- måneder etter at skade er inntruffet. Dersom krav ikke er fremsatt innen denne fristen, mister Kunden rett til å gjøre sitt krav gjeldende.

9. Force Majeure

Partene er ikke ansvarlig for mislighold av sine respektive forpliktelser etter Avtalen hvis misligholdet skyldes forhold som ligger utenfor den aktuelle partens kontroll og som vesentlig vanskeliggjør oppfyllelse, dersom partene ikke rimeligvis kunne ta

forholdet i betraktning da Avtalen ble inngått eller fornyet. Slike forhold kan inkludere, uten å være begrenset til, lock-out, krig og naturkatastrofer. Streik i forbindelse med tariffoppgjør skal ikke anses å utgjøre Force Majeure.

10. Endringer av avtalevilkår

Leverandøren kan ensidig og med virkning fremover i tid endre de Generelle Avtalevilkår. Leverandøren skal opplyse Kunden om materielle endringer med minimum én måneds skriftlig varsel. Alle slike varsel om endringer skal være skriftlige og kan være elektroniske. Varsel skal anses som behørig gitt dersom det er sendt til en av kontaktadressene (e-post eller post) Kunden har oppgitt skriftlig til Leverandøren.

11. Lovvalg og verneting

For Norge gjelder: Denne Avtalen og tvister som måtte oppstå som følge av den, er underlagt norsk lov og norske domstolars eksklusive jurisdiksjon. Leverandørens hjemting er å anse som eksklusivt verneting.

For Sverige gjelder: Denne Avtalen og tvister som måtte oppstå som følge av den, er underlagt svensk lov. Tvister og krav som oppstår som følge av eller i forbindelse med Avtalen, skal endelig avgjøres ved voldgift i samsvar med Reglene for forenklet voldgift ved Stockholms Handelskammars voldgiftsinstitutt, og setet for voldgiften skal være Stockholm. Voldgiftsspråket skal være svensk. Voldgiften skal være underlagt konfidensialitet.

For Finland gjelder: Denne Avtalen og tvister som måtte oppstå som følge av den, er underlagt finsk lov, med unntak av dens bestemmelser om lovvalg. Tvister eller krav som oppstår som følge av eller i forbindelse med Avtalen skal avgjøres ved voldgift i samsvar med Reglene for forenklet voldgift ved Finlands Handelskammer, og setet for voldgift skal være Helsingfors. Voldgiftsspråket skal være finsk. Voldgiften skal være underlagt konfidensialitet. Krav om manglende betaling av pengegebyrer kan løses i distriktsretten til Leverandørens hjemsted, etter Leverandørens skjønn.

12. Dokumentrekkefølge

Avtalen mellom Leverandøren og Kunden består av de dokumenter som er nevnt i Avtalen. Ved eventuell motstrid, skal de tjenestevilkår som inngår i Avtalen gå foran Generelle Avtalevilkår.