

Vedlegg 1. Generelle vilkår

Generelle bestemmelser

1 OMFANG

- 1.1 Disse bestemmelser gjelder for kundeundersøkelser og andre tjenester levert av EPSI Norway AS (org.nr. 988 247 677 ("**Tjenesteleverandøren**") til kundeselskaper ("**Kjøperen**") dersom ikke annet er skriftlig avtalt.
- 1.2 Kundeundersøkelsen og andre tjenester viser til oppdraget ("**Oppdraget**") som er bekreftet av Tjenesteleverandøren og Kjøperen gjennom en gjensidige undertegnet avtale ("**Hovedavtalen**") hvor Oppdraget er nærmere spesifisert.
- 1.3 Oppdraget er underlagt de vilkår som fremgår av Hovedavtalen og dens vedlegg dersom ikke annet er avtalt skriftlig eller anses åpenbart.

2 HOVEDAVTALEN

- 2.1 Denne Hovedavtalen beskriver avtalepartene, Oppdragets omfang og innhold, Oppdragets gjennomføring/varighet, Tjenesteleverandørens og Kjøpers leveringsdatoer, og Kjøpers pris- og betalingsbetingelser.
- 2.2 Ved uoverensstemmelse mellom Hovedavtalen og disse Generelle vilkårene skal bestemmelsen i Hovedavtalen gå foran.
- 2.3 Dersom det avtales endringer i Oppdraget, skal det inngås ny Hovedavtale i henhold til punkt 1.2.

3 UTFØRELSE AV OPPDRAGET

- 3.1 Oppdraget utføres med aktsomhet og på en profesjonell måte i samsvar med god forretningsskikk. Tjenesteleverandøren skal benytte personell som er egnet og kvalifisert for formålet og for Oppdraget. Det samme gjelder Tjenesteleverandørens engasjement av underleverandører.

4 VEDERLAG OG BETALING

- 4.1 Vederlag for Oppdraget er angitt i Hovedavtalen.
- 4.2 Betaling skal skje innen 20 dager etter mottak av faktura. Merverdiavgift vil bli lagt til.
- 4.3 Ved betaling etter forfall vil det påløpe forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven (LOV-2013-02-15-8).
- 4.4 Kjøper er pålagt å betale Tjenesteleverandøren for uforutsette utgifter, så som utlegg, reiseutgifter, overnattingsutgifter og daglige utgifter som er nødvendige for utførelsen av Oppdraget og som ikke kunne forutses på tidspunktet for inngåelse av Avtalen.
- 4.5 Dersom Kjøper ikke betaler i tide, har Tjenesteleverandøren rett til å innstille Oppdraget eller holde tilbake levering inntil betaling har skjedd. Dersom Kjøper er mer

enn 30 dager på etterskudd med betalingen fra mottak av betalingsanmodning fra Tjenesteleverandøren, kan Tjenesteleverandøren si opp avtalen i sin helhet, hvorefter Tjenesteleverandøren har rett til fullt vederlag i samsvar med Hovedavtalen, samt erstatning.

- 4.6 Dersom Kjøper sier opp Oppdraget før ferdigstilling og slik oppsigelse ikke skyldes avtalebrudd fra Tjenesteleverandørens side, har Tjenesteleverandøren rett til vederlag for påløpt tid og pådratte utgifter.
- 4.7 Resultatet/materiale fra Oppdraget forblir Tjenesteleverandørens eiendom frem til fullt vederlag er betalt for alle skyldige beløp i henhold til Hovedavtalen, herunder eventuelle utgifter eller forsinkelsesrenter.

5 REKLAMASJON

- 5.1 I tilfelle feil eller mangler ved Tjenesteleverandørens utførelse av Oppdraget, skal Kjøper umiddelbart sende en skriftlig klage til tjenesteleverandøren. I tilfelle feil eller mangler som Kjøper måtte oppdage etter ferdigstilling eller avslutning av Oppdraget, må skriftlig klage sendes innen én (1) måned etter avslutning av Oppdraget.
- 5.2 Dersom det er sendt inn klage eller kritikk, skal Tjenesteleverandøren få anledning til innen rimelig tid å rette opp feilen eller mangelen.
- 5.3 Kjøper taper rett til tapserstatning dersom klage ikke er sendt skriftlig og innen angitt tidsfrist.

6 ANSVARSBEGRENSNING

- 6.1 Tjenesteleverandøren er, i henhold til de begrensninger som er angitt nedenfor, ansvarlig overfor Kjøper for eventuelle tap som Kjøper har pådratt seg på grunn av uaktsomhet eller grov uaktsomhet fra Tjenesteleverandørens side, eller fra noen som Tjenesteleverandøren er ansvarlig for, ved utførelsen av Oppdraget. Erstatning skal aldri omfatte ansvar for følgeskade eller indirekte tap, som tapt inntekt, tap av goodwill eller tapt omsetning.
- 6.2 Kjøper har rett til erstatning ved forsinket levering kun dersom leveringen er vesentlig forsinket.
- 6.3 Tjenesteleverandørens ansvar for tap lidt av Kjøperen skal i alle tilfeller være begrenset til det beløp som Kjøperen har betalt til Tjenesteleverandøren for Oppdraget.
- 6.4 Tjenesteleverandøren skal ikke under noen omstendigheter være ansvarlig for tap/forsinkelser som skyldes at Kjøper ga uriktige instruksjoner eller ufullstendig dokumentasjon eller ikke bisto ved utførelsen av Oppdraget.

7 KONFIDENSIALITET

- 7.1 En part kan ikke uten skriftlig samtykke fra den annen part utlevere til tredjepart dokumenter eller på annen måte gi opplysninger til tredjepart som kan oppfattes som forretningshemmeligheter, herunder nåværende eller planlagte produkter eller tjenester, markedsprognoser, anskaffelsesbetingelser og -planer, teknologi i tilknytning til det foran nevnte, driftshemmeligheter, knowhow, oppfinnelser, tekniske metoder, ulike programvarer og tilknyttede dokumenter, kontrakter, kundelister, økonomiske opplysninger samt forretningsplaner og lignende konfidensiell informasjon utover det som kreves for utførelsen av Oppdraget.
- 7.2 Denne taushetsplikten gjelder ikke opplysninger som parten har fått kjennskap til på annen måte enn ved brudd på Hovedavtalen eller som er kjent for allmennheten. Taushetsplikten gjelder heller ikke når en part med hjemmel i lov eller forskrift pålegges å utlevere slike opplysninger.
- 7.3 Taushetsplikten gjelder også etter at Oppdraget er gjennomført og når Avtalen på annen måte har sluttet å gjelde. Opplysninger og kundedata kan kun utleveres til tredjepart med skriftlig samtykke fra den annen part.
- 7.4 Begge parter plikter å påse at deres ansatte, tjenesteleverandører og andre underleverandører som mottar konfidensielle opplysninger gjennom Oppdraget, bevarer taushet i samsvar med det ovennevnte.

8 MATERIALE OG IMMATERIELLE RETTIGHETER

- 8.1 Tjenesteleverandøren har rett til, kun til eget bruk, å bruke resultatene fra Oppdraget ("**Kundedata**"). Tjenesteleverandøren er eier av Kundedataene og har rett til å bruke resultatet til benchmarking og forskning, samt rett til å endre og reproducere resultatet.
- 8.2 Tjenesteleverandøren er eier av metodene, resultatene og dataene brukt i Oppdraget.
- 8.3 Tjenesteleverandøren har opphavsretten til publisert materiale og kan kreve at Kjøper gjør endringer i materiale fra Oppdraget før Kjøper kan publisere det. For det tilfelle at Kjøper ikke overholder Tjenesteleverandørens instruksjoner, har Tjenesteleverandøren rett til å nekte utgivelse og til ikke å tillate at deres varemerke blir assosiert med materialet.
- 8.4 Kjøper skal ha en ikke-eksklusiv rett til å bruke materialet til eget/internt bruk og, i tilfelle eget bruk, å endre og reproducere resultatet. Tjenesteleverandøren skal imidlertid beholde opphavsrett og alle andre immaterielle rettigheter til materialet.
- 8.5 For det tilfelle at Kjøper bruker materiale uten tillatelse i strid med avtalen mellom partene, har Tjenesteleverandøren rett til erstatning etter åndsverksloven (12. mai 1961).

9 FORSINKET LEVERING

- 9.1 En levering anses å være forsinket dersom den faktiske leveringsdatoen er én dag senere enn den leveringsdato som er angitt i Hovedavtalen.

- 9.2 En part skal, når man frykter at det ikke vil være mulig å overholde den avtalte dato for levering eller utførelse, sende skriftlig melding til den annen part og varsle om forsinkelsen og angi forventet levering eller utførelse.

10 INSOLVENS

- 10.1 En part skal ha rett til helt eller delvis å trekke seg fra avtaleforholdet dersom den annen part tvinges til konkurs, innleder akkord med kreditorene, utsetter betalinger, innleder omorganiseringsforhandlinger eller på annen måte anses insolvent.

11 UNNTAKSGRUNNER

- 11.1 En part kan innstille eller utsettelse Oppdraget hvis det inntreffer forhold som parten ikke med rimelighet kunne forutse og som er til hinder for Oppdraget eller som urimelig øker kostnadene ved utførelsen. En part kan heller ikke påberope den annen parts manglende oppfyllelse av Hovedavtalen hvis dette skyldes forhold utenfor den annen parts kontroll, for eksempel arbeidstvist, krig, administrativ bestemmelse, vesentlige driftsavbrudd eller andre forhold som ikke skyldes parten, som vesentlig har påvirket oppfyllelse av avtalen og som ikke kunne ha vært forutsett og hvor skadevirkningene ikke kunne vært unngått. Begrensningen vedrørende arbeidstvist gjelder også dersom parten selv er gjenstand for eller gjennomfører slik næringsrelatert handling.
- 11.2 En part som ønsker å påberope forhold nevnt i dette punkt, skal uten ugrunnet opphold informere den annen part om at slikt forhold har oppstått og når det forventes avsluttet.
- 11.3 Dersom oppfyllelsen av Hovedavtalen blir umulig på grunn av forhold som nevnt i punkt 11.1, skal hver av partene har rett til å si opp avtalen ved å sende skriftlig meddelelse til den annen part.

12 KOMMUNIKASJON

- 12.1 All kommunikasjon skjer ved kurér, rekommandert brev eller elektronisk melding til partenes adresser, som angitt i Hovedavtalen eller som er senere tilført. Kommunikasjon anses å ha kommet frem til mottaker:
- (a) hvis sendt med kurér: ved levering,
 - (b) hvis sendt rekommandert: to dager etter postforsendelsen, eller
 - (c) hvis sendt elektronisk: ved avsendelse, dersom mottak bekreftes av mottaker eller dersom avsender også har sendt meddelelse ved rekommandert brev den samme dag.
- 12.2 Adresseendring skal meddeles den annen part slik som beskrevet i punkt 12.

13 TVIST

- 13.1 Tvister som har sitt grunnlag i denne avtale som ikke kan løses ved megling i samsvar med meglingsreglene hos Forlikrådet skal løses som angitt under.
- 13.2 Reglene om forenklet voldgift gjelder dersom tvisten har en verdi på mindre enn 1 million norske kroner, og dersom tvisteverdien er 1 million norske kroner eller mer, skal voldgiftsreglene gjelde.
- 13.3 Voldgiftsretten skal bestå av én voldgiftsdommer dersom tvisteverdien overstiger 1 million norske kroner, men er mindre enn 10 millioner norske kroner. Dersom tvisteverdien er 10 millioner kroner eller mer, skal voldgiftsretten bestå av tre voldgiftsmedlemmer. Tvisteverdien omfatter saksøkers krav i voldgiftsbegjæringen og motkrav fremsatt i tilsvaret til voldgiftsbegjæringen.
- 13.4 Voldgiftsforhandlinger skal holdes i Oslo.
- 13.5 Forhandlingene skal gjennomføres på norsk og tvisten reguleres av norsk rett.
- 13.6 Uavhengig av bestemmelsene i punkt 13, har Tjenesteleverandøren rette til å reise søksmål vedrørende et forfalt krav for norske domstoler som er vernet for Kjøper eller for noen av Kjøpers eiendeler.