

Bilag 4 Standard kjøpsbetingelser

Statlig fellesavtale om kjøp av hotellovernatting -
Norge



Innhold

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | Alminnelige bestemmelser..... | 1 |
| 1.1 | Formål og omfang..... | 1 |
| 1.2 | Partenes representanter/kontaktpersoner | 1 |
| 2 | Mekanismer for avrop..... | 1 |
| 2.1 | Avrop | 1 |
| 3 | Leverandørens plikter | 2 |
| 3.1 | Generelle forpliktelser | 2 |
| 3.2 | Tjenestenes egenskaper..... | 2 |
| 3.3 | Informasjonssikkerhet og datasikkerhet | 2 |
| 3.4 | Personopplysningsvern..... | 2 |
| 3.4.1 | Generelle forpliktelser | 2 |
| 3.4.2 | Roller og ansvar..... | 2 |
| 3.4.3 | Leverandørens forpliktelser..... | 3 |
| 4 | Oppdragsgivers plikter..... | 3 |
| 4.1 | Generelle forpliktelser | 3 |
| 4.2 | Undersøkelsesplikt..... | 3 |
| 4.3 | Betaling..... | 3 |
| 5 | Partenes plikter | 3 |
| 5.1 | Risiko og ansvar for kommunikasjon og dokumentasjon | 3 |
| 5.1.1 | Skriftlighet..... | 4 |
| 6 | Oppdragsgivers misligholdsbeføyelser | 4 |
| 6.1 | Hva som anses som mislighold | 4 |
| 6.2 | Reklamasjon | 4 |
| 6.3 | Tilleggsfrist | 4 |
| 6.4 | Oppdragsgiverens krav på avhjelp..... | 4 |
| 6.5 | Prisavslag | 5 |
| 6.6 | Heving | 5 |
| 6.7 | Dekningskjøp ved manglende leveranse og ved heving..... | 5 |
| 6.8 | Erstatning/erstatningsbegrensning | 5 |
| 6.9 | Heving av avtale mellom Leverandør og Oppdragsgiver | 6 |
| 7 | Leverandørens misligholdsbeføyelser..... | 6 |
| 7.1 | Hva som anses som mislighold | 6 |
| 7.2 | Reklamasjon | 6 |

| | | |
|----------|---|----------|
| 7.3 | Forsinket betaling | 6 |
| 7.4 | Begrensning i Leverandørens tilbakeholdsrett | 6 |
| 7.5 | Tilleggsfrist | 6 |
| 7.6 | Erstatning | 7 |
| 7.7 | Heving av avtale mellom Leverandør og Oppdragsgiver | 7 |
| 8 | Tvister..... | 7 |

1 Alminnelige bestemmelser

1.1 Formål og omfang

Disse standard kjøpsbetingelsene gjelder mellom Oppdragsgiver og Leverandør (partene) for de bestillinger som foretas under denne fellesavtalen. Avtalen gjelder løpende levering av overnatting (heretter kalt «tjenesten»/«tjenestene»), og har sin bakgrunn i Statlig fellesavtale («Fellesavtalen») om kjøp av hotellovernatting i Norge.

1.2 Partenes representanter/kontaktpersoner

Hver av partene skal ved inngåelsen av avtalen oppnevne en representant som er bemyndiget til å opptre på vegne av partene i saker som angår avtalen. Leverandøren skal i tillegg til den bemyndigete representanten tilby en dedikert kontaktperson for løpende henvendelser fra Oppdragsgiver.

Bemyndiget representant for partene og kontaktperson hos Leverandøren, og prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av disse, må spesifiseres nærmere mellom partene.

2 Mekanismer for avrop

2.1 Avrop

Avrop på denne fellesavtalen skjer gjennom bruk av følgende fordelingsnøkkel: Den reisendes behov/valg.

Dette innebærer at den enkelte reisende, i bestillingsøyeblikket, velger alternativet med lavest pris som oppfyller den reisendes behov innenfor romkategori standardrom. Følgende kriterier vil ligge til grunn for den reisendes behov:

- Hotellets beliggenhet i henhold til den reisendes behov. Dette kan blant annet omfatte, avstand til reisens formål (møtested, arrangement ol.), avstand til kollektivknutepunkt (flybuss, buss, tog, fergeterminal ol.) eller avstand til oppdragsgiveres lokasjoner.
- Hotellets universelle utforming dersom en reisende med funksjonsnedsettelse har behov for det (Heis som rommer rullestol, dusj uten terskel, navigasjon for synshemmede ol.).

Bestillingen skal foretas gjennom reisebyråportalen, ev. et GDS (Global Distribution System) bookingsystem for oppdragsgivere som ikke benytter seg av reisebyråenes onlineportal¹.

¹ Politiet og Stortinget bestiller direkte i GDS.

3 Leverandørens plikter

3.1 Generelle forpliktelser

Leverandøren skal lojalt samarbeide med Oppdragsgiver, og ivareta Oppdragsgivers interesser.

Henvendelser fra Oppdragsgiver skal besvares uten ugrunnet opphold.

Leverandøren skal uten ugrunnet opphold varsle om forhold Leverandøren forstår eller bør forstå kan få betydning for gjennomføringen av levering av tjenestene, herunder eventuelle forventede avvik.

Leverandøren skal informere oppdragsgivernes reisebyrå om hotellets tiltak for universell utforming. Bestiller vil dermed gjennom kommunikasjon med reisebyrå kunne ta et valg ved avropet ut ifra sitt behov for universell utforming. Se punkt 2.1 om avrop.

3.2 Tjenestenes egenskaper

Tjenestenes egenskaper skal være i samsvar med de krav til kvalitet og egenskaper som følger av bilag 1 - *Kravspesifikasjon*.

3.3 Informasjonssikkerhet og datasikkerhet

Leverandøren skal iverksette forholdsmessige tiltak for å ivareta krav til informasjonssikkerhet i forbindelse med gjennomføring av leveransen. Dette innebærer at Leverandøren skal iverksette forholdsmessige tiltak for å sikre konfidensialitet av oppdragsgivers data, samt tiltak for å sikre at data ikke kommer på avveie. Videre skal Leverandøren iverksette forholdsmessige tiltak mot utilsiktet endring og sletting av data, samt mot angrep av virus og annen skadevoldende programvare.

3.4 Personopplysningsvern

3.4.1 Generelle forpliktelser

Leverandøren og Oppdragsgiver skal etterleve gjeldende personvernregler ved behandlingen av personopplysninger i forbindelse med denne Fellesavtalen. Begge parter garanterer å ha gjennomført egnede tekniske og organisatoriske tiltak som sikrer at behandlingen oppfyller kravene i henhold til gjeldende personvernregler og som ivaretar de registrertes rettigheter, og at disse tiltakene vil etterleves i hele avtaleperioden.

3.4.2 Roller og ansvar

Partene opptrer som selvstendige behandlingsansvarlige ved behandlingen av personopplysninger som utveksles i forbindelse med oppfyllelse av denne Fellesavtalen. Oppdragsgiver er behandlingsansvarlig for utveksling av ansattopplysninger til Leverandøren, og for egen behandling av personopplysninger som Oppdragsgiver ev. mottar fra Leverandøren. Leverandøren er behandlingsansvarlig for behandling av personopplysninger som mottas fra Oppdragsgiver og som behandles for å levere hotelltjenester i henhold til Fellesavtalen. Hver part har et selvstendig ansvar for oppfyllelse av de plikter som påhviler parten i medhold av gjeldende personvernlovgivning, herunder å sørge for at det foreligger et rettslig grunnlag for egen behandling av personopplysninger.

3.4.3 Leverandørens forpliktelser

Leverandøren skal sikre at behandling av opplysningene ivaretar personvernprinsippene og de registrertes rettigheter og friheter gjennom hele prosessen i avtaleperioden.

Leverandøren skal kunne dokumentere at den opptrer i samsvar med de forpliktelser som fremgår av personopplysningsloven og personvernforordningen, herunder oppfylle kravene om innebygget personvern og personvern som standardinnstilling iht. personvernforordningen artikkel 25.

Partenes erstatningsansvar for skade som rammer den registrerte eller andre fysiske personer, og som skyldes overtredelse av personvernforordningen (forordning 2016/679), personopplysningsloven med forskrifter, eller annet regelverk som gjennomfører personvernforordningen, følger bestemmelsene i personvernforordningen artikkel 82.

Erstatningsbegrensningen i punkt 6.8 kommer ikke til anvendelse for ansvar som følger av personvernforordningen artikkel 82.

Partene er hver for seg ansvarlige for overtredelsesgebyr ilagt i henhold til personvernforordningens art. 83.

4 Oppdragsgivers plikter

4.1 Generelle forpliktelser

Oppdragsgiver skal yte slik medvirkning som er rimelig å vente av ham for at Leverandøren skal kunne oppfylle sine avtaleforpliktelser.

Henvendelser fra Leverandøren skal besvares innen rimelig tid.

Oppdragsgiver skal uten ugrunnet opphold varsle om forhold som Oppdragsgiver forstår eller bør forstå at kan få betydning for tjenestens gjennomføring, herunder forventede forsinkelser.

4.2 Undersøkelsesplikt

Oppdragsgiver plikter etter levering, og så snart han etter forholdene har mulighet til det, å undersøke at tjenesten er i samsvar med bestillingen og Fellesavtalen.

4.3 Betaling

Oppdragsgiver plikter å gjennomføre betalingen i henhold til bilag 3A - *Pris og betalingsbetingelser*.

5 Partenes plikter

5.1 Risiko og ansvar for kommunikasjon og dokumentasjon

Begge parter skal sørge for forsvarlig kommunikasjon, oppbevaring og sikkerhetskopiering av dokumenter og annet materiale av betydning for oppdraget uansett form, herunder e-post og annet elektronisk lagret materiale.

Leverandøren har risikoen og ansvaret for alt materiale uansett form, som skades eller ødelegges mens de befinner seg under Leverandørens kontroll.

5.1.1 Skriftlighet

Alle varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis skriftlig til partenes avtalte kontaktpersoner.

6 Oppdragsgivers misligholdsbeføyelser

6.1 Hva som anses som mislighold

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side dersom tjenesten ikke er i samsvar med de funksjoner, krav og frister som er avtalt. Det foreligger også mislighold dersom Leverandøren ikke oppfyller øvrige plikter etter avtalen.

Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen skyldes Oppdragsgivers forhold eller force majeure.

6.2 Reklamasjon

Dersom Oppdragsgiver ønsker å gjøre misligholdsbeføyelser gjeldende, må han gi skriftlig melding til Leverandøren om mangelen innen rimelig tid etter at han oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen.

6.3 Tilleggsfrist

Oppdragsgiver kan fastsette en rimelig tilleggsfrist for oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser. Dersom Leverandøren skriftlig anmoder Oppdragsgiver om en slik tilleggsfrist, skal tilleggsfrist anses innvilget dersom Oppdragsgiver ikke svarer på anmodningen innen 10 – ti – virkedager etter at anmodningen ble mottatt av Oppdragsgiver.

Oppdragsgiver kan ikke gjøre gjeldende noen misligholdsbeføyelser så lenge tilleggsfristen løper, med mindre Leverandøren har gitt varsel om at han ikke vil oppfylle sine forpliktelser innen tilleggsfristen.

Tilleggsfristen skal ikke ha innvirkning på Oppdragsgivers rett til erstatning som ble opparbeidet før tilleggsfristen ble gitt.

6.4 Oppdragsgiverens krav på avhjelp

Oppdragsgiver kan kreve at Leverandøren for egen regning foretar avhjelp av enhver manglende oppfyllelse av Leverandørens forpliktelser. Avhjelp kan skje ved utbedring eller på annen måte som sørger for at tjenesten får den etter Fellesavtalen spesifiserte kvaliteten, og at tjenesten samlet sett fungerer som forutsatt.

Avhjelp skal skje uten ugrunnet opphold, eller dersom Partene har avtalt en frist for avhjelpen, innen denne fristen.

Dersom Leverandøren ikke har avhjulpet misligholdet innen de frister som gjelder etter dette punkt (6.4), eller dersom det etter forholdene ville være urimelig å kreve at Oppdragsgiver ventet på Leverandørens avhjelp, skal Leverandøren dekke de utgifter Oppdragsgiver har

hatt ved avhjelp fra tredjepart. Slike utgifter kommer til fratrekk i eventuelt erstatningsbeløp for samme mislighold.

Leverandørens avhjelp fratar ikke Oppdragsgiver retten til å kreve erstatning for forsinket oppfyllelse.

6.5 Prisavslag

Dersom avhjelp ikke blir foretatt innen rimelig tid, eller dersom Leverandøren ikke har lyktes med å avhjelpe en mangel, kan Oppdragsgiver kreve et forholdsmessig prisavslag.

Prisavslag er kompensasjon for redusert verdi av det leverte, og kommer i tillegg til eventuell erstatning.

6.6 Heving

Dersom det foreligger vesentlig mislighold, kan Oppdragsgiver etter å ha gitt Leverandøren skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve den enkelte bestilling med øyeblikkelig virkning.

Dersom Leverandøren er innvilget tilleggsfrist etter punkt 6.3 kan Oppdragsgiver likevel ikke heve bestillingen før etter utløpet av denne fristen. Dette gjelder ikke der Leverandøren har varslet at han ikke vil levere innen denne fristen.

6.7 Dekningskjøp ved manglende leveranse og ved heving

Dersom Leverandøren ikke er i stand til å levere i henhold til bestillingen og bestemmelsene i Fellesavtalen, kan Oppdragsgiver foreta dekningskjøp. Oppdragsgiver har da krav på differansen mellom avtalt pris og prisen på dekningstransaksjonen samt dekning av direkte kostnader ved dekningskjøpet.

Ved heving har Oppdragsgiver rett til å foreta dekningskjøp på rimelig måte og innen rimelig tid etter hevingen. Oppdragsgiver har da ved krav om erstatning krav på differansen mellom avtalt pris og prisen på dekningstransaksjonen, i tillegg til annen erstatning etter dette bilaget.

6.8 Erstatning/erstatningsbegrensning

Oppdragsgiver kan kreve erstatning for det tap han lider som følge av Leverandørens mislighold, for så vidt Leverandøren ikke godtgjør at misligholdet skyldes force majeure eller forhold på Oppdragsgivers side.

Erstatningen skal dekke Oppdragsgivers direkte tap. Tap som skyldes merarbeid anses som direkte tap.

Påløpte dagbøter kommer til fradrag i erstatningen for samme mislighold.

Samlet erstatning Oppdragsgiver kan kreve i avtaleperioden er begrenset til et beløp som tilsvarer vederlaget oppdragsgiver er fakturert de siste 12 månedene før reklamasjonsdato. Dersom tjenesten ikke har løpt i 12 måneder før reklamasjonsdato, er samlet

erstatningsbeløp Oppdragsgiver kan kreve begrenset til et beløp som tilsvarer det beløp Oppdragsgiver allerede er fakturert for, oppjustert til 12 måneder.

Har Leverandøren opptrådt grovt uaktsomt eller forsettlig, gjelder ikke de erstatningsbegrensninger som fremkommer av denne bestemmelsen.

6.9 Heving av avtale mellom Leverandør og Oppdragsgiver

Fellesavtalens bestemmelser, herunder bilagene, gjelder mellom Leverandøren og Oppdragsgiver så langt de passer («avtalen»). Dersom Leverandøren vesentlig misligholder sine forpliktelser etter avtalen, kan Oppdragsgiver, etter å ha gitt Leverandøren skriftlig varsel med frist innen 30 virkedager til å bringe forholdet i orden, heve avtalen med øyeblikkelig virkning. Dersom det foreligger rettsmangler ved tjenesten, og dette ikke blir avhjulpet innen rimelig tid, kan Oppdragsgiver heve avtalen med umiddelbar virkning.

Det er kun avtalen mellom Leverandør og Oppdragsgiver som heves, resterende del av Fellesavtalen berøres ikke.

7 Leverandørens misligholdsbeføyelser

7.1 Hva som anses som mislighold

Det foreligger mislighold fra Oppdragsgivers side hvis Oppdragsgiver ikke oppfyller sine plikter etter Fellesavtalen.

7.2 Reklamasjon

Leverandøren skal reklamere skriftlig innen rimelig tid etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

7.3 Forsinket betaling

Ved forsinket betaling som skyldes forhold innenfor Oppdragsgivers kontroll kan Leverandøren kreve forsinkelsesrenter i henhold til lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling mv.

7.4 Begrensning i Leverandørens tilbakeholdsrett

Leverandøren kan ikke holde tilbake ytelser som følge av Oppdragsgivers mislighold. Dette gjelder likevel ikke dersom misligholdet er vesentlig.

7.5 Tilleggsfrist

Leverandøren kan fastsette en rimelig tilleggsfrist for oppfyllelsen av Oppdragsgivers forpliktelser. Dersom Oppdragsgiver skriftlig anmoder Leverandøren om en slik tilleggsfrist,

skal tilleggsfrist anses innvilget dersom Leverandøren ikke svarer på anmodningen innen 10 – ti – virkedager etter at anmodningen ble mottatt av Leverandøren.

Leverandøren kan ikke gjøre gjeldende noen misligholdsbeføyelser så lenge tilleggsfristen løper, med mindre Oppdragsgiver har gitt varsel om at han ikke vil oppfylle sine forpliktelser innen tilleggsfristen.

Tilleggsfristen skal ikke ha innvirkning på Leverandørens rett til erstatning.

Forsinkelsesrenter løper ikke så lenge tilleggsfristen løper.

7.6 Erstatning

Leverandøren kan kreve erstatning for direkte tap som følge av Oppdragsgivers mislighold iht. punkt 7.1, med mindre Oppdragsgiver godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Oppdragsgiver.

Bestemmelse om erstatningsbegrensning, jf. punkt 6.8, gjelder tilsvarende.

7.7 Heving av avtale mellom Leverandør og Oppdragsgiver

Fellesavtalens bestemmelser, herunder bilagene, gjelder mellom Leverandøren og Oppdragsgiver så langt de passer («avtalen»). Dersom Oppdragsgiver vesentlig misligholder sine forpliktelser etter avtalen, kan Leverandøren, etter å ha gitt Oppdragsgiver skriftlig varsel og frist innen 30 virkedager til å bringe forholdet i orden, heve avtalen med øyeblikkelig virkning. Det er kun avtalen mellom Leverandør og Oppdragsgiver som heves, resterende del av Fellesavtalen berøres ikke.

8 Tvister

Tvister etter disse standardbetingelser løses etter Standardkontraktens bestemmelser.