



## Vilkår pr 01.04.2019

### 1. Generelt.

De generelle vilkår gjelder for kjøp av varer/tjenester hos Komplett HMS AS. Org. Nr 918 899 197 MVA.

### 2. Kjøp av produkter og tjenester.

Disse avtalevilkårene omfatter kjøp av alle produkter og tjenester Komplett HMS AS leverer. Ved bekreftet bestilling godkjennes avtalevilkårene. Kunden er pliktig til å oppdatere seg på gjeldene vilkår som til enhver tid ligger tilgjengelig på [www.kompletthms.no](http://www.kompletthms.no).

### 3. Vi tilbyr følgende produkter og tjenester:

#### 3.1 Nettbasert IK-HMS-KS system.

#### 3.2 Papirbasert IK-HMS-KS system.

#### Kommentar til punkt 3.1 og 3.2

- Dette innebærer at Komplett HMS AS leverer et system i henhold til lovpålagte myndighetskrav.
- Det er kunden selv som er ansvarlig for å påse at informasjonen som blir etterspurt er korrekt før den leveres fagavdelingen.
- Frist for innsending av dokumentasjon ved oppsett og revisjon er 30 dager. Etter dette beregnes det konsulenttimepris etter gjeldene satser om kunden ønsker at oppsettet skal ferdigstilles.
- Om kunden oppdager feil/mangler ved sitt oppsett varsles dette til [support@kompletthms.no](mailto:support@kompletthms.no) snarest og senest innen 30 dager fra overlevering.

#### 3.3 Nettbaserte kurs.

Komplett HMS AS leverer nettbaserte HMS kurs for Daglig leder og for Verneombud. Ved bestilling får man tilgang til kurset, og ved bestått prøve vil kursbevis bli tilsendt på e-post.

#### Kommentar til punkt 3.3

- HMS kurs for daglig leder er rettet mot kravet i AML om at daglig leder skal kunne dokumentere å ha mottatt opplæring i HMS for leder.
- Verneombudskurset passer for de bedrifter som inngår en avtale om at det er forsvarlig med mindre enn 40 timers opplæring for verneombudet.

#### 3.4 Bistand til søknad om Sentral Godkjenning.

Komplett HMS AS bistår med forberedelse og innsending av din søknad om sentral godkjenning. Komplett HMS AS vil etter en samtale med deg som kunde, sende et skjema for innhenting av informasjon som er relatert til din søknad. Dette skjemaet må returneres innen 30 dager, ellers anser Komplett HMS AS avsatt tid som benyttet og tjenesten må bestilles på nytt.

#### Kommentarer til punk 3.4

- Komplett HMS AS er på ingen måte en garantist for at en søknad om sentral godkjenning blir innvilget.
- Ved avslag på søknad foreligger det ingen mulighet for refusjon av kostnaden da Komplett HMS AS har brukt/avsatt tid på dette arbeidet.



### 3.5 **Bistand til bestilling av HMS/Renholds-kort**

Komplett HMS AS bistår med bestilling av hms/renholds-kort til din bedrift og vil etter en kort samtale informere deg som kunde hva som må sendes oss av innhold.

#### **Kommentarer til punkt 3.5**

- Komplett HMS AS er ikke produsent av HMS-kort og kan således ikke garantere for at kundens bedrift oppfyller myndighetskravene for HMS-kort, og om det vil bli innvilget.
- Kunden skal sende etterspurt dokumentasjon innen 30 dager, ellers anser Komplett HMS AS avsatt tid som benyttet og tjenesten må bestilles på nytt.

### 3.6 **Bistand til søknad om Renholdsgodkjenning.**

Komplett HMS AS bistår med forberedelse og innsending av din søknad om renholdsgodkjenning. Komplett HMS AS vil etter en samtale med deg som kunde, be om informasjon som er relatert til din søknad. Denne informasjonen må returneres innen 30 dager, ellers anser Komplett HMS AS avsatt tid som benyttet og tjenesten må bestilles på nytt.

#### **Kommentarer til punkt 3.6**

- Komplett HMS AS er på ingen måte en garantist for at en søknad om renholdsgodkjenning blir innvilget.
- Ved avslag på søknad foreligger det ingen mulighet for refusjon av kostnaden da Komplett HMS AS har brukt/avsatt tid på dette arbeidet.

### 3.7 **Bistand ved Tilsyn.**

Komplett HMS AS tilbyr bistand vedrørende tilsyn, vi setter oss inn i din tilsynssak og kartlegger bedriftens status opp mot et forventet myndighetsnivå. Komplett HMS AS bistår med utarbeidelse av svardokumentasjon og om ønskelig deltar vi også i tilsynsmøter med deg som kunde.

#### **Kommentar til punkt 3.7**

- Komplett HMS AS kan aldri gi noen form for garantier av et utfall ved tilsyn, men Komplett HMS AS kan bistå med råd, veiledning og oppfølging.

### 3.8 **Prosjektbistand.**

Komplett HMS AS bistår med opprettelse av prosjekt og dokumentering av dette.

#### **Kommentarer til punkt 3.8**

- Komplett HMS AS yter prosjektbistand, innholdet i dette avtales nærmere med den enkelte kunde.

### 3.9 **Bedriftsintern opplæring.**

Komplett HMS AS bistår med bedriftsintern opplæring i bedriftens internkontrollrutiner og bruk av bedriftens internkontroll/kvalitetssikringssystem som en heldagsopplæring på 6 timer.

#### **Kommentarer til punkt 3.9**

- Enhver bedrift med ansatte er pålagt å ha et internkontrollsystem og ikke minst gi de ansatte opplæring i innholdet og bruken av det nevnte systemet.
- Komplett HMS AS sørger for at bedriften kan dokumentere den lovpålagte opplæringen av de ansatte ovenfor myndighetene.



### 3.10 **Hjemmesideløsning.**

Komplett HMS AS bistår med ferdig oppsatt hjemmeside til bedriften, dette inkluderer domene og webhotell med inntil 20 e-postadresser. Denne pakken kan også utvides til 100 e-postadresser og flerspråklig side. Komplett HMS AS drifter siden og sørger for at denne er oppdatert slik kunden ønsker.

#### **Kommentarer til punkt 3.10**

- Det foreligger strenge krav til å ikke publisere ulovlig materiell og Komplett HMS AS forbeholder seg derfor retten til å avvise støtende eller ulovlig materiell.
- Hjemmesiden lages for, tilpasses til og kjøres på Komplett HMS AS sine valgte systemer, og det er ikke mulighet for å publisere hjemmesiden på andre systemer enn disse.
- Komplett HMS AS oppretter nytt domene til hjemmeside dersom kunde ikke ønsker å overføre gjeldene domene til våre systemer. Kunden er da selv ansvarlig for å peke dette mot hjemmesiden.
- Komplett HMS AS er ikke ansvarlig for nedetid som bedriften ikke rår over. Komplett HMS AS er ikke ansvarlig for økonomiske tap ved nedetid.
- Kunden er ansvarlig for å sende inn etterspurt dokumentasjon innen 30 dager etter avtaleinngåelser.
- Dersom inkludert redigeringstid i lisens overskrider vil det bli fakturert gjeldende konsulenttimesats.

### 3.11 **Akutt HMS.**

Komplett HMS AS tilbyr akutt hms bistand, det kan være system levert samme eller påfølgende dag, eller det kan være prioritert hms konsultasjon med umiddelbar oppstart.

#### **Kommentar til 3.11**

- Komplett HMS AS har muligheten til å utøve akutt hms bistand, her gjelder egne priser og det er krav om forskuddsbetaling.

### 3.12 **Konsulentbistand.**

Komplett HMS AS tilbyr konsulentbistand på en rekke områder, dette utføres på timer og i henhold til den enhver tid gjeldene konsulenttimesats.

#### **Kommentar til punkt 3.12**

Konsulentbistand avtales nærmere ved behov.

## **4 Lisensvilkår for Komplett HMS og Hjemmesideløsning.**

- Alle lisensierte produkter har en standard løpetid på 48 måneder dersom ikke noe annet er avtalt spesifikt og skriftlig. Om ikke avtalen sies opp vil den automatisk bli fornyet med 1 år av gangen.
- Eventuelle oppsigelser av lisensavtalen må gjøres minimum 3 måneder før fornyelse. Fornyelsesdato er den 1.ste i samme måned som bestillingsmåned. Om dette ikke gjøres vil avtalen automatisk bli fornyet som beskrevet over.
- Om kunden likevel velger å si opp gjelder vilkår for oppsigelse i bindingstid og totalsum for gjenværende lisensperioder vil bli fakturert med standard forfallsfrist.
- Om Komplett HMS AS sier opp kundeforholdet grunnet mislighold i fra kundens side vil gjenværende lisensperiode faktureres i sin helhet som bruddgebyr og tjenesten stenges ned uten at kunden har rettighet til å benytte løsningen den resterende tiden.
- Lisensavtalen dekker drift av løsning, lagring av data (inntil 1G).
- Det er ulovlig å kopiere, leie ut, selge eller på annen måte overføre løsningen/innhold eller deler av denne til en tredjepart. Dersom Komplett HMS AS sine produkter brukes i annen sammenheng enn



hva løsningen er lisensiert for, vil dette utgjøre et brudd på lisensbestemmelsene og lov om opphavsrett til åndsverk. Vi gjør oppmerksom på at slik ulovlig bruk vil kunne medføre rettslig forføyning og erstatningsansvar.

- Komplett HMS AS er ansvarlig for å rette opp evt. feil i løsningen.
- Feil i dokumenter som har oppstått grunnet feil bruk er ikke Komplett HMS AS sitt ansvar.
- Komplett HMS AS er ikke ansvarlig for tap av fortjeneste, avbrudd av forretning, tap av data eller andre følgeskader som måtte oppstå direkte eller indirekte på grunn av mangler eller feil i løsningen.
- Lisensen på Komplett HMS AS sine produkter er knyttet til ett konkret organisasjonsnummer - ved endring av firma/organisasjonsnummer, tilkommer et gebyr for nytt oppsett.

## 5. **Betalingsvilkår.**

- Alle produkter/tjenester faktureres ved bestilling.
- Alle oppgitte priser er eks mva.
- For nye kunder eller eksisterende kunder med negativ historikk kreves det betaling før leveransen overleveres. Ellers gjelder det en standard 10 dager forfallsfrist.
- Ved mislighold av denne betalingsdatoen vil de(t) bestilt(e) tjenesten(e) og produktene stoppes 5 dager etter at betalingen egentlig skulle ha funnet sted.
- Når fullstendige innbetalinger er registrert hos oss vil vi automatisk åpne tjenestene igjen.
- Ved utsending av purring vil utsendingsprosedyrer, renter og gebyrer følge norsk lovverk.
- Ved vedvarende betalingsproblemer vil kunden kunne risikere at Komplett HMS AS overtar eierskapet til tjenesten(e). Dette gjøres uten videre varsling dersom det over en periode på 2 mnd etter forfall ikke er mottatt oppgjør.
- Dette fritar likevel ikke kunden fra fakturakravet da kunden har påført kostnader i forbindelse med registreringen/opprettingen av tjenesten(e). Det vil også bli fakturert bruddgebyr på størrelse med gjenværende lisensperiode.
- Akutt HMS bistand forfaller ved bestilling.
- Administrasjonsgebyr pålydende kr 79,- tilkommer alle fakturaer.
- 10% supportavgift tilkommer på alle lisensierte produkter.
- Ved møte eller arbeid ute hos kunde tilkommer reiseutgifter og overnatting ved behov. Det beregnes alltid reiseutgifter uavhengig av reisemetode i kilometer, bom/ferge kommer i tillegg. Kilometersats for Komplett HMS AS er Kr 6,- eks mva pr kilometer.
- Ved reiser over en time faktureres 50% av konsulenttimepris pr påbegynte time.

### 5.1 **Tilleggsvilkår for Bedriftsinterne kurs.**

- Alle kurs faktureres ved bestilling og forfaller før kursets reise starter.
- Kurs kan ikke avbestilles, men følgende vilkår gjelder for utsettelse/endring. Kurs som endres senere en 14 dager igjen faktureres et tilleggsgebyr på 50% av kursavgiften. Kurs som endres før dette medfører ingen tillegg.

### 5.2 **Etter fakturering.**

- Det beregnes alltid reiseutgifter uavhengig av reisemetode i kilometer, bom/ferge og andre nødvendige transportmidler som taxi o.l. kommer i tillegg. Kilometersats for Komplett HMS AS er Kr 6,- eks mva pr kilometer.
- Reisetid beregnes etter best egnede transportmetode og faktureres med 50% av konsulenttimepris eks mva pr påbegynte time.
- Diett beregnes etter statens satser og kommer i tillegg.
- Ved behov for overnatting vil Komplett HMS AS gjøre dette på en fornuftig måte.



**6. Force Majeure.**

Kunden eller Komplett HMS AS er ikke ansvarlig for å betale erstatning eller å handle i henhold til avtalen dersom bestemte omstendigheter har oppstått som kunden eller Komplett HMS AS ikke med rimelighet kan råde over, for eksempel: myndighetsbestemmelse eller annen offentlig regulering, brann, krig, ulykker, etc.

**7. Behandling av kundeinformasjon.**

- Kundedata og annen informasjon som gitt Komplett HMS AS lagres og behandles elektronisk av Komplett HMS AS på forsvarlig vis.
- Alle ansatte i Komplett HMS AS har signert utvidet taushetserklæring og det er lagt stor vekt på alvorligheten rundt brudd på denne.
- Formålet med behandling av kundeopplysninger er å gi gode og relevante tjenester, videreutvikle tjenestene, tilrettelegge informasjonsspredning, gi grunnlag for fakturering, statistikk, regnskap og markedsføring.
- Komplett HMS AS forbeholder seg også retten til i enkelte tilfeller å benytte informasjonen som grunnlag for kunde- og markedsanalyser, samt innovasjon i form av forretnings- og metodeutvikling.

**8. Tvisteløsning.**

Dersom det oppstår konflikt mellom partene skal den søkes løst i minnelighet. Fører forhandlingene ikke frem vedtar partene Bergen tingrett som rett verneeting.

**9. Support.**

**1. Supportavtaler 10% supportavgift:**

Send E-post til support på [support@kompletthms.no](mailto:support@kompletthms.no) med en forklaring på hva du trenger hjelp til. Dette gir oss en mulighet til å fremskaffe nødvendige svar eller gjøre endringer. Vi tar så kontakt fortløpende med tilbakemelding.

**2. Ingen supportavtale:**

Som over og under men det faktureres oppstartskost på Kr 500,- eks mva. I tillegg faktureres det fortløpende Kr 395,- eks mva pr påbegynte halvtime.

**3. Supportavtaler 10% supportavgift og ved Telefonsupport:**

Direktesupport over telefon faktureres med Kr 395,- eks mva pr påbegynte halvtime.