

## Almennir viðskiptaskilmálar Stólpa Viðskiptalausna ehf.

Hér á eftir fara **almennir viðskiptaskilmálar** („skilmálar“) fyrir **Stólpa Viðskiptalausnir ehf**, kt. 540409-0130, Borgartúni 28, („SV“.)

### 1 Gildissvið

Undir skilmála þessa falla öll viðskipti og allir samningar SV við viðskiptavini sína. Skilmálar þessir eru ófrávíkjanlegir og gilda um öll þau atriði sem fram í þeim koma, nema um annað sé samið með skriflegum hætti.

Viðskiptaskilmálar þessir taka gildi 1. júlí 2015 og eru ávallt aðgengilegir á heimasíðu SV: [www.stolpi.is/skilmalar/](http://www.stolpi.is/skilmalar/). Verði breytingar á skilmálum þessum verða þær tilkynntar á heimasíðu félagsins.

### 2 Þjónustutími

Opnunartími þjónustuborðs SV er opið alla virka daga kl. 8:00 til 16:00. Símanúmer þjónustuborðs er 512-4400 og netfang er [stolpi@stolpi.is](mailto:stolpi@stolpi.is). Símtöl þjónustuborðs eru hljóðrituð til að auka gæði og öryggi þjónustunnar. Öllum beiðnum og tölvupóstum sem send eru á netföng innan SV er svarað á dagvinnutíma eins fljótt og kostur er.

Lágmarkstími gjaldfærðrar þjónustu er eftirfarandi:

- |           |  |
|-----------|--|
| a) 15 mín | Símtöl, tölvupóstar eða vinna              |
| b) 30 mín | Fjartenging við tölvu viðskiptavinar       |
| c) 60 mín | Ferð til viðskiptavinar eða neyðarþjónusta |

Neyðarþjónusta utan opnunartíma er 512-4420. Neyðarþjónustan er ætluð þeim viðskiptavinum sem þurfa á mjög brýnni þjónustu að halda sem ekki getur beðið eftir opnun þjónustuborðs. Tímagjald neyðarþjónustu er í gjaldskrá.

### 3 Samningur

#### 3.1 Almenn

Samningur telst kominn á þegar samningur, samningsviðauki, tilboð eða reikningur hefur verið samþykktur með fullnægjandi hætti. Fullnægjandi samþykki telst fengið milli aðila með samþykki í tölvupósti eða með greiðslu reiknings.

#### 3.2 Gildistími samninga

Samningar SV eru almennt ótímasettir og gilda fram að uppsögn samnings nema annað sé sérstaklega tilgreint.

#### 3.3 Uppsögn samnings

Uppsagnarfrestur samnings er 3 mánuðir nema um annað sé samið. Uppsagnarfrestur hefst fyrsta dag næsta mánaðar eftir að uppsögn berst. Uppsögn skal send á netfangið [reikningar@stolpi.is](mailto:reikningar@stolpi.is).

### 4 Gjaldtaka og greiðsluskilmálar

Reikningar eru að jafnaði gefnir út mánaðarlega með eindagi 15 dögum eftir gjalddaga. Reikningar sem greiddir eru eftir eindaga bera dráttarvexti frá gjalddaga í samræmi við lög nr. 38/2001 um vexti og verðtryggingu.

Athugasemdir vegna reikninga skulu berast SV án tafar og eigi síðar en á eindaga reiknings á netfangið [reikningar@stolpi.is](mailto:reikningar@stolpi.is). Verði ágreiningur um fjárhæð reiknings er viðskiptamanni einungis heimilt að bíða með greiðslu á þeirri fjárhæð sem raunverulegur ágreiningur er um.

SV sendir rafræna reikninga til viðskiptavina nema óskað sé sérstaklega eftir öðru.

#### 4.1 Almenn gjaldtaka

Þjónustureikningar eru útgefnir mánaðarlega með gjalddaga síðasta dag þess mánaðar sem þjónustan var veitt. Reikningar vegna sölu á hug- eða vélbúnaði eru útgefnir við afhendingu með gjalddaga sama dag.

Endurgjald fyrir seldar vörur og veitta þjónustu SV skal fara eftir gildandi gjaldskrá SV á hverjum tíma nema um annað sé samið í samningi. Þjónustusamningar SV veita viðskiptamönnum forgang að þjónustu og afslátt á endurgjaldi þjónustu. Nánari upplýsingar um þjónustusamninga má finna í .

#### 4.2 Reikningsviðskipti

Reikningar vegna samninga eru að jafnaði gefnir út mánaðarlega með gjalddaga 1. hvers mánaðar. Gildir hver reikningur sem endurgjald fyrir þann mánuð. Samningsfjárhæðir fylgja mánaðarlegri þróun launavísitölu. Ef grunnildi vísitölnnar er ekki getið í samningi, skal miðað við síðasta skráða gildi hennar þann dag sem samningssamband komst á.

SV áskilur sér einhliða rétt til að endurskoða þjónustugjöld, uppfærslugjöld og leyfisgjöld ef þörf krefur m.a. vegna breytinga á verðum birgja eða breytingar á gengi gjaldmiðils. Slíkar breytingar geta haft áhrif á samningsfjárhæðir. Hafi samningsaðilar samið um fast samningsfjárhæð á samningstíma þá skal það haldast óbreytt.

#### 4.3 Ferðakostnaður og útlagður kostnaður

Sérstakt akstursgjald er gjaldfært fyrir akstur samkvæmt gjaldskrá hverju sinni.

Skráður tími ferða hefst þegar starfsmaður yfirgefur starfsstöð sína hjá SV og líkur þegar hann kemur til baka í starfsstöð sína. Viðskiptavinur skal að auki greiða allan útlagðan kostnað sem SV hefur stofnað til í þágu viðskiptavinar.

## 5 Hýsingarþjónusta

Í hýsingarþjónustu SV fær viðskiptavinur aðgang að lokuðu svæði í gagnaveri SV þar sem hugbúnaður eða rafræn gögn viðskiptavina eru varðveitt. Með hugbúnaði og rafrænum gögnum er meðal annars átt við hýsingu á bókhaldskerfinu Stólpa, tölvupósti eða öðrum rafrænum gögnum.

#### 5.1 Ábyrgð hýsingarþjónustu

SV ber ábyrgð á að sú hýsingarþjónusta sem veitt er geti talist vel fullnægjandi og örugg. Skipulagður niðritími (e. down time) hýsingarbúnaðar er að jafnaði eitt kvöld í mánuði vegna reglubundins eftirlits og viðhalds. Viðskiptamenn sem tengdir eru hýsingarbúnaði klukkustund fyrir skipulagðan niðritíma fá tilkynningu á skjá um fyrirhugaða og tímabundna lokun þjónustunnar.

#### 5.2 Afritun gagna í hýsingu

SV afritar rafrænan gagnagrunn á viðskiptahugbúnaðinum Stólpa daglega, sé hugbúnaðurinn hýstur af SV. Önnur gögn eru ekki afrituð nema um það sé sérstaklega samið með skriflegum hætti. Hvert daglegt afrit er varðveitt í 32 daga frá afritunartöku. Vikuleg afrit eru varðveitt í 7 vikur og mánaðarleg afrit í 12 mánuði. Árleg afrit eru varðveitt í allt að 10 ár frá afritunartöku. Afritin eru varðveitt af viðurkenndum gagnavörsluaðila sem hefur öryggisvottun. SV getur ekki ábyrgist að afritunartaka gagna takist ávallt fullkomlega þar sem tengdir notendur geta truflað afritunartöku enda hefur SV ekki möguleika á að sannreyna hvert og eitt afrit nema sérstaklega sé um það samið.

SV ber ekki ábyrgð á tjóni sem kann að verða vegna gagnataps, niðritíma búnaðar eða töfum vegna þjónustunnar, nema tjón verði rakið til ásetnings eða stórkostlegs gáleysis SV eða starfsmanna SV. SV ber ekki ábyrgð á tjóni sem viðskiptavinur eða þriðji aðili sem ekki er á vegum SV veldur. SV ber ekki ábyrgð á töfum, skaða, niðritíma eða svartíma þriðja aðila.

### 5.3 Varðveisla ganga við lok samnings

SV varðveitir ekki gögn viðskiptavinar eftir að gildistíma samnings er lokið. Hvíli skylda á viðskiptavini að varðveita gögn á grundvelli ákvæða laga eða samninga, eins og t.d. varðveisla bókhaldsgagna á grundvelli laga um bókhald, sem SV hefur haft til varðveislu skuldbindur viðskiptavinur sig til þess að varðveita sjálfur eintök af þeim gögnum. SV ber ekki ábyrgð á að varðveita umrædd gögn fyrir hönd viðskiptavinar eftir samningslok nema um annað sé sérstaklega samið með skriflegum og sannarlegum hætti.

### 5.4 Lögmati hýstra gagna

Viðskiptavinur ber ábyrgð á því að gögn sem SV hýsir fyrir viðskiptavin brjóti ekki gegn ákvæðum þessara skilmála, lögum, almennu velsæmi eða réttindum annarra. Komi til slíkra brota getur SV gripið til aðgerða sem heimilaðar eru lögum samkvæmt eins og t.d. að fjarlægja eða hindra aðgang að gögnum sbr. 14. gr. laga nr. 30/2002 um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.

### 5.5 Óheimilar aðgerðir

Viðskiptamaður sem nýtir sér hýsingarþjónustu SV er með öllu óheimilt að miðla, vista eða varðveita, sýna, dreifa eða með einhverjum öðrum hætti gera aðgengilegt efni sem er ólöglegt, skaðlegt, brýtur gegn almennu velsæmi eða réttindum annarra.

Eftirfarandi aðgerðir eru með öllu óheimilar í hýsingarþjónustu SV:

- Að trufla notkun annarra notenda sem nýta sér þjónustuna, gera eitthvað sem veldur óeðlilega miklu álagi á þjónustuna og tölvukerfið eða truflar eðlilegt aðgengi annarra notenda að þjónustunni.
- Að trufla, skerða eða á nokkurn hátt hafa áhrif á notkun annarra viðskiptavina með hvers kyns aðferðum, þar á meðal en ekki takmarkað við aðgerðir eins og óumbeðin fjöldadreifing á upplýsingum, hvers konar netárásir, vefskrið (e. crawling) og skönnun þjóna og netumhverfa, dreifingu og notkun sjálfvirkis hugbúnaðar, forrita eða annars konar sjálfvirkra aðferða (s.s. spilliforrita eða veiru) í þeim tilgangi að fá óheimilan aðgang að umhverfi SV eða viðskiptavina SV.
- Að villa á sér heimildir í samskiptum, hvort sem um er að ræða tölvupóstsamskiptum eða annars konar samskiptum.
- Að reyna á nokkurn hátt að sækja, birta eða greina (e. reverse engineer) á annan hátt undirliggjandi forritskóða (e. source code) út frá þeim hugbúnaði sem er notaður er í kerfum SV. Ef notandi fær að öðrum ástæðum aðgang að undirliggjandi forritunarkóða, s.s. vegna bilunar þá ber honum að tilkynna slíkt án tafar á netfangið [stolpi@stolpi.is](mailto:stolpi@stolpi.is).
- Að trufla, skerða eða á nokkurn hátt nýta þjónustuna með þeim hætti að slík notkun hafi skaðleg áhrif á SV, viðskiptahagsmunum SV, umhverfi, búnað og kerfi SV eða trufla kerfisrekstur SV og eftir atvikum viðskiptavini félagsins.

SV áskilur sér rétt til að ákvarða hvort tiltekin samskipti teljast brjóta í bága við framangreindar reglur.

## 6 Hugbúnaður

### 6.1 Sala hugbúnaðar og viðhaldssamningur

Í sölu á eigin hugbúnaði felst ótímasettur nytjaréttur notanda til notkunar á hugbúnaðinum á tilgreindum fjölda útstöðva, tilteknum færslufjölda og tilteknum fjölda fyrirtækja. Viðskiptavini er með öllu óheimilt að framselja nytjaréttinn, afrita, leyfa fleiri notendum afnot af hugbúnaðinum en samningur kveður á um, breyta eða fela öðrum að breyta hugbúnaðinum, brjóta niður hugbúnaðinn (e. reverse engineering of software) eða fjarlægja forrit úr hugbúnaðinum.

Við sölu á eigin hugbúnaði er nytjaréttur seldur viðskiptavini samkvæmt gildandi söluútgáfu þess dags með þeim eiginleikum sem fylgja þeirri útgáfu. Ekki er hægt að útiloka að villur séu í hugbúnaðinum. Viðskiptavinur sem keypt hefur nytjarétt á hugbúnaði á ekki sjálfkrafa rétt til uppfærslu í nýjar útgáfur af hugbúnaði nema fyrir liggja samningur um slíkt. Slíkir samningar eru kallaðir *viðhaldssamningar* og veitir viðskiptavini uppfærslurétt á hugbúnaðinum meðan viðhaldssamningurinn er í gildi. Vinna og þjónusta af hálfu SV við uppfærslur er ekki

innifalinn í viðhaldssamningi nema um slíkt sé sérstaklega samið. Fyrir slíka vinnu verður gjaldfært í samræmi við gjaldskrá SV eins og hún er á hverjum tíma.

Segi viðskiptavinur upp viðhaldssamningi afsalar hann sér þar með rétti að nýjum útgáfum hugbúnaðar og uppfærslum sem út kunna að koma eftir að uppsögnin gengur í gildi. Þá afsalar viðskiptavinur sér einnig mögulegum rétti til leiðréttingar á villum eftir að uppsögn tekur gildi. Með uppsögninni afsalar viðskiptavinur sér ekki nytjaleyfi á keyptum hugbúnaði eins og hann er þegar uppsögnin tekur gildi.

Hafi viðskiptavinur sagt upp viðhaldssamningi en óskar síðar eftir að fá uppfærslu á hugbúnaði skal greiða fyrir þann tíma sem viðhaldssamningurinn var ógildur að viðbættu 20% álagi.

### 6.2 Áskrift eða leiga hugbúnaðar

Í áskrift eða leigu hugbúnaðar („leiga“) felst tímabundinn afnotaréttur viðskiptavinar á völdum hugbúnaði meðan samningur er í gildi. Samningurinn skal tilgreina hvaða kerfiseiningar hugbúnaðar eru aðgengilegar, fjölda notenda, árlegan færslufjölda og fjölda fyrirtækja sé samningurinn fyrir fleiri en eitt fyrirtæki. Leigður hugbúnaður skal ávallt hýstur hjá SV nema um annað sé sérstaklega samið. Viðskiptavini er með öllu óheimilt að framselja leigðan hugbúnað með nokkrum hætti, afrita, leyfa fleiri notendum afnot af hugbúnaðinum en samningur kveður á um, breyta eða fela öðrum að breyta hugbúnaðinum, brjóta niður hugbúnaðinn (e. reverse engineering of software) eða fjarlægja forrit úr hugbúnaðinum.

Viðskiptamenn sem eru með samning um leigu á hugbúnaði hafa ávallt aðgang að nýjustu útgáfu hugbúnaðarins. Sé hinn leigði hugbúnaður hýstur hjá SV er uppfærslan framkvæmd af starfsmönnum SV án endurgjalds. Með uppfærslu hugbúnaðar er aðeins hugbúnaðurinn sjálfur uppfærður en ekki er átt við notenda- og/eða kerfisstillingar hugbúnaðarins. Þjónusta af hálfu SV við breytingar á notenda- og/eða kerfisstillingum er gjaldfært í samræmi þjónustusamning, sé hann til staðar, ella í samræmi við gjaldskrá SV eins og hún er á hverjum tíma. Með notenda- eða kerfisstillingum er til dæmis átt við breytingar á virðisauka- eða staðgreiðsluskatti, opnun reikningsárs eða aðrar stillingar hugbúnaðarins.

Segi viðskiptavinur upp samningi um leigu á hugbúnaði afsalar hann þar með öllum nýtingarétti á hugbúnaðinum eftir að uppsögnin tekur gildi. Sé hinn leigði hugbúnaður ekki hýstur af SV ber viðskiptavini að tryggja eyðingu hins leigða hugbúnaðar strax við lok samnings og senda staðfestingu þess efnis á SV með tölvupóst á netfangið [stolpi@stolpi.is](mailto:stolpi@stolpi.is). Sé það ekki gert er SV heimilt að krefja viðskiptavin um áframhaldandi leigu uns slík staðfesting hefur verið send óháð því hvort hugbúnaðurinn var nýttur eður ei.

### 6.3 Ábyrgð á hugbúnaði

SV ábyrgist að virkni á keyptum eða leigðum hugbúnaði virki eins og við má búast, í samræmi við kynningarefni hugbúnaðarins, fyrir þá útgáfu hugbúnaðarins sem í boði er á þeim tíma sem salan fer fram og með þeim vélbúnaði, stýrikerfi og öðrum kerfishugbúnaði sem tilgreint er. Ábyrgð tryggir ekki að hugbúnaður verði laus við allar truflanir eða sé villulaus. Á líftíma hugbúnaðarins mun reynast nauðsynlegt að fylgja leiðbeiningum SV um uppfærslur.

Ábyrgð SV á hugbúnaði fellur niður ef viðskiptavinur eða þriðji aðili gerir breytingar á tæknihverfi, gagnagrunni, uppsetningu hugbúnaðar eða hugbúnaði viðskiptavinar án þess að skriflegt samþykki SV liggja fyrir slíkum breytingum.

Utan þess sem greinir í skilmálum þessum skal ábyrgð SV vegna hvers konar mistaka, villna, vanrækslu, truflana, tafa, tjóns eða galla á þjónustu, hugbúnaði eða vélbúnaði sem verður í tengslum við samning aðila, takmarkast við jafnvirði þeirrar þóknunar sem viðskiptavinur hefur sannanlega greitt til SV fyrir þá tilteknu þjónustu, hugbúnað sem tjónið tengist á síðustu þremur mánuðum fyrir það atvik sem orsakaði umrætt tjón.

## 7 Þjónustusamningur

Í kaupverði eða leigu hugbúnaðar er ekki innifalin þjónusta eða kennsla nema um það sé sérstaklega samið og komi fram í samningi. Endurgjald fyrir veitta þjónustu og kennslu er samkvæmt gjaldskrá hverju sinni nema um annað sé samið. Þjónustusamningar SV veita viðskiptamönnum forgang að þjónustu og á hagstæðara endurgjaldi en tilgreint er í gjaldskrá. Þjónustusamningur SV veitir viðskiptavinum eftirfarandi:

- **Forgangur.** Beiðni um þjónustu hefur forgang umfram aðila sem ekki eru með þjónustusamning. Þjónustan er eftir sem áður aðeins aðgengileg á auglýstum opnunartíma sbr. grein 2 í skilmálum þessum.
- Aðgangur að lokaðri **þjónustusiðu SV** með itarefni og leiðbeiningar um virkni hugbúnaðar. Gagnlegar ábendingar sendar með tölvupósti á skráðan tengilið. SV getur ekki ábyrgst tæmandi efni um alla virkni hugbúnaðar.
- **Fríþjónusta.** Viðskiptavinur fær aðgang að ógjaldfærðri fríþjónusta þjónustuborðs upp að vissu marki. Stærðatakmarkanir hugbúnaðar segja til um stærð þjónustusamnings og hve mikil fríþjónusta er veitt mánaðarlega gjaldfrjálst. Magn fríþjónustu er tilgreind sérstaklega í þjónustusamningi aðila. Sé fríþjónusta ekki nýtt til fulls innan hvers mánaðar er ekki hægt að nýta ónýttan tíma síðar.
- Frí **bilunarleit/greining** ef grunur er um að hugbúnaðurinn virki ekki eðlilega.
- 15% **afsláttur** af gjaldfærðri þjónustu þjónustuborðs umfram fríþjónustu mánaðar.
- 30% **afsláttur** af auglýstum námskeiðum SV.

## 8 Óviðráðanleg atvik - Force Majeur

Hvorki SV né viðskiptavinir þess eiga rétt til skaðabóta á hendur gagnaðila þegar vanefndir orsakast af óviðráðanlegum eða ófyrirséðum atvikum sem ekki eru til staðar við samningsgerð, svo sem vinnudeilum, styrjöldum, uppreisnum, náttúruhamförum, aðgerðum stjórnvalda á sviði gjaldeyris- og viðskiptamála, breytingum stjórnvalda á lögum og reglugerðum, orkuskorti og sambærilegum óviðráðanlegum atvikum í samskiptum við undirverktaka eða birgja.

## 9 Hugverkaréttur

Í þeim tilvikum þar sem SV selur eigin hugbúnað þá er SV eigandi og einkaréttarhafi að höfundarrétti og hvers kyns öðrum réttindum á sviði hugverka og auðkennaréttar, hvort sem um er að ræða vörumerkjarétt, hönnunarrétt, einkaleyfisrétt, eignarétt að atvinnuleyndarmálum, sérþekkingu (e. know-how) eða önnur réttindi, hvaða nafni sem þau kunna að nefnast er lúta að hugbúnaðnum. Sama gildir um allar síðari viðbætur við hugbúnaðinn sem SV leggur til eða öðlast með framsali.

Í þeim tilvikum þegar SV er endursöluaðili hugbúnaðar þá er sá aðili, er veitir SV réttindi til endursölu, eigandi að höfundarrétti og hvers kyns öðrum réttindum á sviði hugverka og auðkennaréttar, hvort sem um er að ræða vörumerkjarétt, hönnunarrétt, einkaleyfisrétt eða önnur réttindi, hvaða nafni sem þau kunna að nefnast er lúta að hugbúnaðnum í samræmi við skilmála eiganda sem gilda um hugbúnaðinn. Samningur felur ekki í sér framsal slíkra réttinda að öðru leyti en því sem beinlínis er tekið fram í samningi. Samningur felur ekki í sér nytjaleyfi til vörumerkja sem notuð eru fyrir hugbúnaðinn eða einstaka hluta hans. Þá er höfundaréttur SV að þeim kerfishlutum sem SV leggur til ekki framseldur til viðskiptavinar með samningi. Hið sama skal eiga við um allar breytingaruppfærslur og nýjar útgáfur á kerfum SV.

## 10 Vanefndir og vanefndaúrræði

Til vanefnda af hálfu viðskiptavinar teljast hvers kyns brot á skilmálum þessum þar með talið hvers kyns greiðsludráttur. Við greiðsludrátt áskilur SV sér rétt til að reikna dráttarvexti á útstandandi fjárhæð frá eindaga til greiðsludags í samræmi við lög nr.38/2001 um vexti og verðtryggingu. Þá leggst greiðslu og tilkynningargjald á útstandandi fjárhæðir. SV áskilur sér rétt til að hætta að veita og eftir atvikum loka þjónustu án sérstakrar viðvörunar ef greiðsludráttur hefur varað yfir 60 daga frá elsta ógreidda gjalddaga.

Til verulegra vanefnda af hálfu viðskiptavinar teljast eftirfarandi:

- Greiðsludráttur sem varir í meira en 30 daga frá því að greiðsluáskorun hefur verið send.
- Vanefnd sem varir í meira en 30 daga frá dagsetningu skriflegrar tilkynningar frá SV um efnisatriði máls.
- Brot á ákvæði 5.4 og 5.5 í skilmálum þessum.
- Ef viðskiptavinur notar hugbúnað umfram það sem umsamið er í samningi; eða
- Ef aðrir en starfsmenn SV hafa án undanfarandi samþykkis SV veitt hugbúnaði þjónustu.

Ef um verulega vanefnd af hálfu viðskiptavinar er að ræða áskilur SV sér rétt til riftunar samnings. Viðskiptavini er heimilt að rifta samningi ef um verulega vanefndir SV er að ræða sem varað hafa í 30 daga og SV hefur ekki bætt úr þrátt fyrir formlega áskorun viðskiptavinar.

## 11 Upplýsingaöryggi og trúnaðarskyldur

SV skal gæta fyllsta trúnaðar varðandi gögn og málefni sem því verður kunnugt um viðskiptavin og skjólstæðinga hans. Samningur á milli aðila er trúnaðarmál og skal því aðeins dreift til þeirra sem hafa með framkvæmd hans að gera og aðeins að því marki sem nauðsynlegt er.

Starfsmenn SV undirrita heit um trúnaðarskyldu um allt það er varðar hagi viðskiptavina SV sem þeir fá vitneskju um í starfi sínu og leynt skulu fara samkvæmt lögum, fyrirmælum viðskiptavinar eða eðli máls. Helst trúnaðarskylda eftir að samningi er lokið.

## 12 Framsal réttinda

Viðskiptavinur getur ekki framselt réttindi sín samkvæmt samningi án skriflegs samþykkis SV.

## 13 Lög og varnarþing

Íslensk lög skulu gilda um viðskiptaskilmála þessa, samninga og eftir atvikum tilboð sem SV gerir við viðskiptavini sína. Ágreining um framkvæmd samnings skulu SV og viðskiptavinur leitast við að leysa með samkomulagi. Ef ekki næst samkomulag skulu ágreiningsmál rekin fyrir Héraðsdómi Reykjavíkur. Heimilt er að vísa ágreiningi til gerðardóms ef báðir aðilar eru því samþykkir og skulu lög nr. 53/1989 um samningsbundna gerðardóma gilda um málsmeðferð fyrir gerðardómi.