



Salgs- og leveringsbetingelser

Gældende fra 1.6.2018

1. Anvendelse

1.1. Disse vilkår gælder for alt samarbejde mellem clsolution.dk (Tidl. Lillenskiold Consulting) og Kunden, med mindre andet er aftalt med Kunden.

2. Kommunikation

2.1. Al kommunikation med bindende vilkår mellem clsolution.dk og Kunden kan ske via brev eller e-mail, med mindre andet er aftalt.

3. Tilbud

3.1. Alle tilbud fra clsolution.dk er gældende i 14 dage fra tilbuddets datering – dog kan tilbud afgives med anden frist, hvilket vil fremgå af tilbuddet.

3.2. Kunden kan acceptere et tilbud pr. e-mail. For nogle typer aftaler og licenser kræver clsolution.dk tillige en underskrift på et fysisk dokument, før en endelig aftale er indgået.

4. Konsulentbistand

4.1. Kunden er gjort opmærksom på og accepterer, at alle henvendelser til clsolution.dk vil blive behandlet som anmodning om betalbar bistand, med mindre henvendelse kan henføres til en forudbetalt ydelse.

4.1.1. Henvendelser der alene drejer sig om oplysninger om priser eller anmodning om tilbud, der ikke kræver analyser eller anden bistand fra vores side, betragtes dog ikke som anmodning om betalbar bistand.

4.2. Bistand hos Kunden eller på en af Kunden anvist lokalitet afregnes pr. påbegyndt time. Starttidspunktet for bistanden er, når konsulenten kører hjemmefra og træder ind af døren og sluttidspunktet er, når konsulenten er hjemme på kontoret.

4.3. Bistand via telefon, e-mail eller ved remote support afregnes pr. påbegyndt kvarter. Starttidspunkt er, når konsulenten påbegynder opgaven. Sluttidspunktet er, når supportopgaven er afsluttet.

4.4. Ved remote support opgaver, faktureres der ud over opgaven et gebyr på 250 kr + moms for kontorhold samt remote support software.

4.5. Kørsel afregnes pr. Påbegyndt kilometer. Udlæg til bro, færge, fly etc. refunderes af kunden, med mindre det er en del af tilbuddet.

5. Priser og betaling

5.1. Alle priser opgivet af clsolution.dk er ekskl. moms, klargøring, installation, idriftsættelse og levering.

5.2. Betaling skal ske 8 dage efter fakturadato, med mindre andet fremgår af Kundens faktura, eller med mindre clsolution.dk kræver forudbetaling.

5.3. Skal clsolution.dk levere produkter indkøbt fra 3. part (hardware/software) vil disse produkter blive faktureret ved levering til Kunden eller clsolution.dk.

5.4. Klippekort og serviceaftaler faktureres og betales af Kunden forud inden ibrugtagen.

5.5. Kunden skal foretage fuld betaling til clsolution.dk, selv om en levering er udskudt på grund af Kundens forhold.

5.6. clsolution.dk beregner sig et rykkergebyr på kr. 100,- ekskl. moms pr. rykker.

5.7. Ved forsinket betaling beregner clsolution.dk sig en misligholdelsesrente på 2 % p.a. pr. påbegyndt måned.



- 5.8. Hvis Kunden har forfaldne ubetalte regninger, er clsolution.dk berettiget til at suspendere enhver levering af yderligere produkter og ydelser til Kunden uanset art, indtil fuld betaling er sket. clsolution.dk er også berettigede til at afbryde forbindelse til al Kundens hosting/website, hvis disse hostes af clsolution.dk, indtil fuld betaling er sket.
 - 5.9. clsolution.dk har ejendomsforbehold til det solgte, indtil den fulde købesum er betalt.
 - 5.10. clsolution.dk er i tilfælde af manglende betaling berettiget til at hæve indgåede support/serviceaftaler og øvrige aftaler helt eller delvis og kræve erstatning for alle tab.
- 6. Dokumentation**
- 6.1. Hvis Kunden har abonnement, serviceaftale eller klippekort hos clsolution.dk, kan Kunden få tilsendt login informationer til dokumentationsite af clsolution.dk.
 - 6.2. clsolution.dk etablerer alene en dokumentation bestående af en række installationsoplysninger for Kunden, som clsolution.dk kommer i besiddelse af som følge af udført konsulentbistand for Kunden.
 - 6.2.1. Installationsoplysningerne vedligeholdes alene, hvis der sker ændringer som følge af konsulentopgaver udført af clsolution.dk.
 - 6.2.2. Ønsker Kunden egentlig dokumentation af Kundens IT-miljø/system eller brugervejledninger til Kundens IT-miljø/systemer, sker dette efter særskilt aftale og betaling. Det samme gælder vedligeholdelse af allerede udarbejdet dokumentation/brugervejledning.
- 7. Installation og opsætning**
- 7.1. clsolution.dk afgør, om klargøring sker hos Kunden eller hos clsolution.dk.
 - 7.2. Når Kunden og clsolution.dk har aftalt, hvornår installation og opsætning skal ske, skal Kunden, eventuelt i samarbejde med clsolution.dk, påse, at følgende som minimum er klargjort på den aftalte dato:
 - 7.2.1. Nødvendig strøm; herunder stærkstrøm med jording og nødvendige strømkabler fremført til arbejdsstationer.
 - 7.2.2. Tilstrækkelig internetforbindelse og nødvendig og tilstrækkelig netværkskabling med alle nødvendige netværksudtag og tilstrækkelig kapacitet.
 - 7.2.3. Serverrum/printerrum eller andet rum/placering der opfylder kravene til placering af IT-udstyr, herunder med den nødvendige køling og støvfrihed.
 - 7.2.4. Simkort og alle nødvendige koder, hvis der skal arbejdes med mobile enheder.
 - 7.2.5. Tilstedeværelse af medarbejdere og computere/mobile enheder, som er nødvendige for at udføre den bestilte opgave.
 - 7.2.6. Alle nødvendige logins til alle interne og eksterne IT-systemer.
 - 7.2.7. Gyldige licensnøgler til alt software der skal installeres/opdateres.
 - 7.3. clsolution.dk er berettiget til at fakturere al mertid, som anvendes som følge af Kundens manglende opfyldelse af ovenstående, med mindre Kunden mod særskilt betaling har overladt alle eller nogle af opgaverne til clsolution.dk.
 - 7.4. Kunden forestår selv bortskaffelse af al emballage fra det leverede hardware/software, med mindre Kunden ved særskilt betaling har overladt denne opgave til clsolution.dk.
 - 7.5. Hvis clsolution.dk har rådgivet om dimensionering og/eller valg af udstyr og software, og sådanne råd er baseret på Kundens forudgående egne oplysninger om kapacitet, planlagt brug o. lign., jf. Kundens skriftlige kravspecifikation, så har Kunden det fulde ansvar for såvel fuldstændigheden som rigtigheden af de afgivne oplysninger og bærer ansvaret for alle følger af manglende rigtighed/fuldstændighed.
 - 7.6. Når installation og opsætning er færdig, skal Kunden selv på betryggende vis opbevare alle licensbeviser, originale datamedier og andet, som sætter Kunden i stand til at reetablere det installerede, med mindre det er aftalt, at clsolution.dk varetager disse opgaver.
- 8. Klippekort**
- 8.1. Klippekort faktureres ved oprettelsen.



- 8.2. Al konsulentbistand udført af clsolution.dk, jf. disse vilkår, kan betales med klippekort, og vil af clsolution.dk blive trukket på klippekortet, med mindre bistanden er dækket af anden aftale; f.eks. eksterne konsulenter.
- 8.3. Alle klippekort udløber 24 måneder efter fakturadatoen.
- 8.4. Klippekort kan ikke overdrages og/eller refunderes.
- 8.5. Kunden kan til enhver tid rekvirere oplysninger om status på klippekortet.

9. Abonnementer

- 9.1. clsolution.dk sælger en række produkter og ydelser, som erhverves via et abonnement. Der kan være tale om software med en årlig licens, domænenavne, hosting (drift) og andre produkter med en periodisk betaling.
- 9.2. Kunden er gjort bekendt med og accepterer, at der er indgået en aftale om køb af et abonnement, når der på en faktura fra clsolution.dk er anført en periodeangivelse; f.eks. pr. 1 år eller pr. kvartal.
- 9.3. Fornyelse af abonnementer sker automatisk, hvis Kunden ikke senest 1 måned før udløb af den på fakturaen anførte periode skriftligt har opsagt abonnementet. Såfremt andet er aftalt med Kunden er dette gældende.
- 9.4. Visse abonnementer optælles periodisk og faktureres ud fra den nye optælling.
- 9.5. clsolution.dk kan uden varsel forhøje priserne på abonnementer, der ikke er opsagt, med samme prisforhøjelse, som clsolution.dk leverandører har forhøjet prisen med. Yderligere prisforhøjelser skal gøres Kunden bekendt før udløb af en periode.
- 9.6. Vælger Kunden ikke at forlænge et abonnement, eller bliver abonnementet lukket, er Kunden selv ansvarlig for den forringelse af Kundens sikkerhed/driftssituation, som ophør af et abonnement måtte forårsage.
- 9.7. Hvis abonnementet omfatter ret til opbevaring af data/backup af data, er Kunden selv ansvarlig for, at eventuelle data er udlæst, inden abonnementet ophører, med mindre det er aftalt, at clsolution.dk varetager denne opgave.
- 9.8. clsolution.dk kan lukke for et løbende abonnement, hvis Kunden ikke rettidigt har betalt for abonnementet. Nedlukning fritager ikke Kunden for at betale for abonnementet. Enhver reetablering af et abonnement efter nedlukning vil ske på nye vilkår.

10. Cloud

- 10.1. Hvis clsolution.dk påtager sig at hoste (drifte) hele eller dele af Kundens IT-miljø, herunder også websites, gælder der følgende vilkår:
 - 10.1.1. Al hosting sker hos en af clsolution.dk valgt underleverandør.
 - 10.1.2. For al hosting gælder clsolution.dk underleverandørers betingelser, som kan udleveres på forlangende.
 - 10.1.3. Kunden er bekendt med, at adgangen til Kundens IT-miljø/website kan blive afbrudt som følge af forebyggende vedligeholdelse eller som følge af forhold uden for clsolution.dks kontrol.
 - 10.1.4. clsolution.dk kan ikke gøres ansvarlig for manglende tilgængelighed, som skyldes forhold uden for clsolution.dk kontrol/forhold hos underleverandøren, som efter sædvanlige vilkår for hosting ydelser ikke kan gøres gældende mod leverandøren.
 - 10.1.5. Kunden er gjort bekendt med og accepterer, at manglende backup i nedetiden ikke er clsolution.dks ansvar.
- 10.2. Kunden er gjort opmærksom på, at hvis Kunden anvender krypteringsnøgler, så kan de IKKE genskabes, hvis Kunden mister dem. clsolution.dk kan derfor ikke holdes ansvarlig for tab af data, som skyldes tab af Kundens krypteringsnøgle.

11. Udviklingsopgaver

- 11.1. Hvis clsolution.dk påtager sig en udviklingsopgave, får Kunden kun brugsret til det udviklede; herunder ophavsretten i det omfang clsolution.dk kan overdrage rettighederne.



- 11.2.** Hvis clsolution.dk udarbejder design eller opsætning af websites, får Kunden også de fulde brugsrettigheder i det omfang, clsolution.dk kan overdrage rettighederne.
- 11.3.** clsolution.dk har, uanset ovenstående rettighedsoverdragelse, altid ret til at genanvende det udviklede.

12. Levering – omfang tid og sted

- 12.1.** clsolution.dk skal levere det hardware og software, der er bestilt af Kunden på den af Kundens godkendte ordrebekræftelse. Hvis Kunden ikke har angivet præcise specifikationer f.eks. med hensyn til fabrikat eller modelnummer har clsolution.dk valgfrihed til at vælge fabrikat.
- 12.2.** clsolution.dk vælger, om levering skal ske til clsolution.dk eller direkte til Kunden.
- 12.3.** Levering til Kunden sker som følgende for hardware:
- 12.3.1.** Hvis hardwaren leveres til clsolution.dk, så er levering sket, når clsolution.dk har modtaget hardwaren og sikret sig, at den leverede hardware er den korrekte.
- 12.3.2.** Hvis hardwaren leveres direkte til Kunden, så er levering sket, når hardwaren sendes til Kunden af clsolution.dk eller tredjepart.
- 12.4.** Levering til Kunden sker som følgende for software:
- 12.4.1.** Levering sker, når installation af softwaren sker på hardware tilhørende Kunden, eller som skal bruges af Kunden.
- 12.5.** Levering til Kunden sker som følgende for konsulentbistand:
- 12.5.1.** Konsulentbistand er leveret, når Kunden har haft adgang til at gøre sig bekendt med resultatet, hvis et sådant er aftalt, eller når konsulentbistanden er afsluttet.
- 12.6.** clsolution.dk er berettiget til at udskyde leveringstidspunktet, såfremt clsolution.dks underleverandører udskyder deres leveringstidspunkt. clsolution.dk bestræber sig altid på at levere rettidigt.
- 12.7.** I tilfælde af forsinkelse kan Kunden ikke opnå erstatning eller hæve købet.
- 12.8.** clsolution.dk kan opkræve fragt-, leverings- og/eller ekspeditionsgebyrer, herunder gennemfakturere fragt- leverings- og ekspeditionsomkostninger faktureret af tredjemand.

13. Reklamation/fejl

- 13.1.** Kunden skal straks og uden ophold reklamere til clsolution.dk over fejl eller forsinkelse. Når Kunden modtager hardware/software, skal Kunden hurtigst muligt efter modtagelsen undersøge hardwaren og/eller softwaren og sikre sig, at det opfylder de specifikationer, der er aftalt med clsolution.dk.
- 13.2.** Har Kunden tilkøbt eller fået fabriksgarantier, gælder vilkårene for anmeldelse af krav under garantien som rettidig reklamation.
- 13.3.** For opsætning/klargøring gælder, at Kunden senest fem hverdage efter ibrugtagelse af hardwaren, skal komme med en reklamation, hvis Kunden ikke er enig i, at hardwaren er korrekt opsat/klargjort.
- 13.4.** Enhver reklamation skal angive, hvad der er galt med clsolution.dks leverance, og hvad Kunden præcis ønsker, at clsolution.dk skal foretage sig.
- 13.5.** clsolution.dk giver herefter Kunden besked om, hvorvidt reklamationen kan imødekommes. clsolution.dk har frit valg mellem at udføre omlevering, udbedring eller give Kunden et forholdsmæssigt nedslag i prisen.
- 13.6.** Omlevering/udbedring skal ske inden for rimelig tid, og så hurtigt som det for clsolution.dk er praktisk muligt.

14. clsolution.dk ansvar samt begrænsninger i ansvar

- 14.1.** clsolution.dk er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af clsolution.dk eller parter, som clsolution.dk har ansvaret for; herunder clsolution.dks leverandører med nedenfor anførte begrænsninger:
- 14.1.1.** clsolution.dk er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af offentlige netværk, elnet og/eller tjenesteydelser i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og



driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne; medmindre clsolution.dk har forsømt at begrænse ulemperne herved.

14.1.2. clsolution.dk er ikke erstatningsansvarlig for Kundens indirekte tab. Herunder, men ikke begrænset til tabt avance; produktionstab; tab som følge af, at Kunden ikke kan bruge en ydelse fra clsolution.dk som forudsat af Kunden; tab som følge af at en aftale med tredjepart falder bort, misligholdes og lignende. clsolution.dk er ikke erstatningsansvarlig for tab, som følge af ændring af indholdet af data modtaget eller afsendt fra Kunden, som skyldes transmissionsfejl.

14.1.3. clsolution.dk er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til Kundens data og/eller systemer.

14.1.4. clsolution.dk kan ikke holdes ansvarlig for Kundens overtrædelse af dansk lovgivning eller krænkelse af tredjeparts rettigheder i forbindelse opbevaring af data for Kunden.

14.1.5. clsolution.dk erstatningsansvar kan uanset årsagen til skaden/tab, dog bortset fra tab forårsaget af forsæt/grov uagtsomhed fra clsolution.dks ansattes side eller underleverandørers side, aldrig overstige et beløb svarende til Kundens løbende betalinger til clsolution.dk de seneste 6 måneder forud for skadestidspunktet.

14.2. Erstatning ved køb af hardware/software er begrænset til prisen for det pågældende produkt.

15. Lovvalg og værneting

15.1. Enhver uoverensstemmelse mellem parterne afgøres efter dansk ret, dog skal den internationale købelov (CISG) ikke finde anvendelse. Retten i Aarhus skal være værneting

16. Force Majeure

16.1. clsolution.dk kan ikke gøres økonomisk eller teknisk ansvarlig, når følgende omstændigheder indtræder efter aftalens indgåelse og hindrer eller udsætter opfyldelsen af aftalen: Omstændigheder som clsolution.dk ikke kendte eller burde have kendt eller taget i betragtning, da aftalen blev indgået, og som clsolution.dk ikke har nogen indflydelse på. Herunder, men ikke udelukkende, arbejdskonflikt, strejker, lock-out, voldsomt, usædvanligt eller sjældent forekommende vejrlig, afbrydelser af strømforsyning, leveringsvanskeligheder eller pludselig sygdom eller død, der medfører uventet fravær, brand, krig, rekvirering, beslaglæggelse, offentlige forskrifter, valutarestriktioner, oprør, uroligheder, mangel på transportmidler, mangel på energiforsyning, almindelig vareknaphed, mangler eller forsinkelse fra underleverandør som skyldes nogen af de i dette punkt nævnt omstændigheder eller omstændigheder i øvrigt.

16.2. Såfremt en aftales opfyldelse som følge af ovenstående bliver udskudt med mere end seks måneder, kan begge parter med fjorten dages skriftligt varsel ophæve aftalen