

Generelle vilkår

Oppdatert 21.nov.2025

Følgende vilkår gjelder for all bruk av programvare fra Proresult AS. Dette gjelder også under prøveperioder eller gratisperioder.

Disse vilkårene erstatter alle tidligere versjoner, og gjelder frem til nyere vilkår blir kunngjort. Siste versjon kan lastes ned på <https://www.proresult.no/vilkar/>

Partene i vilkårene er følgende:

Leverandør: Proresult AS er produsent og distributør av programvaren.

Kunde: Den juridiske part som har tegnet abonnementsavtale med Proresult.

Vilkårene gjelder for følgende programvare:

- Totalsystemet Proresult, inkludert HMS/KS
- Proresult Kalkulasjon
- Proresult Anleggsterminal™

Innholdsfortegnelse:

1. Definisjoner og ordlyder
2. Kundens rettigheter og plikter
3. Brukerstøtte og konsulenttenester
4. Leverandørens rettigheter og plikter
5. Brukerkonto og sikkerhet
6. Personvern og databehandling
7. Fakturering og betaling
8. Oppsigelse
9. Ansvarsbegrensning
10. Reklamasjon og tvister
11. Endringer i vilkårene
12. Leverandørens kontaktinformasjon

1. Definisjoner og ordlyder

Tjeneste: Programvarens funksjonalitet.

Pristilbud: Utkast til abonnementsavtale, som anses som signert og gyldig ved skriftlig aksept.

Abonnementsavtale: En løpende avtale hvor kunden betaler for tilgang til en tjeneste eller et produkt over en avtalt periode.

Lisens: Tilgang til en kundekonto.

Programvare: Elektronisk og skybasert datasystem som utfører spesifikke oppgaver.

Kundekonto: Kundens tilgang til programvarens funksjoner og data.

Kundedata: Alle data som kunden og kundens brukere registrerer i kundekontoen.

Personopplysning: Alle opplysninger om en identifisert fysisk person.

Bruker: Navngitt person som kunden har gitt tilgang til kundekontoen.

Tilleggsbruker: Bruker som er opprettet ut over avtalen.

2. Kundens rettigheter og plikter

- a) Kunden plikter å sørge for at alle brukere følger vilkårene.
- b) En bruker kan ha tilgang til programvaren på flere enheter, men flere personer kan ikke ha tilgang til den samme brukeren med mindre dette er avtalt særskilt.
- c) Kunden har ikke rett til å selge eller overdra bruksretten til lisensen til en tredjepart, altså utenforstående person eller organisasjon, uten eksplisitt avtale med leverandøren.
- d) Lisensen gir rett til å motta nyeste versjon av programvaren, inkludert feilrettinger og oppgraderinger på funksjonalitet.
- e) Kunden kan aktivere tilleggsbrukere, tilleggsmoduler og anlegg, men aksepterer samtidig at dette regnes som en utvidelse av abonnementsavtalen. (se 7g)

3. Brukerstøtte og konsulenttjenester

- a) Kunden har rett på fri support (brukerstøtte) fra leverandøren, innenfor leverandørens åpningstider. Disse kunngjøres på www.proresult.no
- b) Fri support defineres som enkle henvendelser som kan løses på kort tid, eller som ikke krever undersøkelse av kundens kundekonto eller kundedata.
- c) Større og mer kompliserte henvendelser faller utenfor fri support, og regnes som konsulenttjenester. Disse faktureres etter medgått tid.
- d) Timeprisen på konsulenttjenester blir kunngjort i den generelle prislisten.
- e) Opplæring, skreddersydde oppsett eller andre endringer i systemet regnes som konsulent-tjenester og faktureres etter medgått tid.
- f) Brukerdokumentasjon for våre produkter finnes på <https://support.proresult.no/>

4. Leverandørens rettigheter og plikter

- a) Leverandøren plikter å levere en programvare som er i henhold til abonnementsavtalen, inkluderer de moduler, funksjoner, antall brukere, og andre forhold som er beskrevet.
- b) Leverandør kan bruke anonymiserte kundedata til utarbeidelse av statistikk eller forbedring av tjenesten.
- c) All opphavsrett til programvaren og tilhørende dokumentasjon tilhører leverandøren, og er beskyttet av Lov om opphavsrett til åndsverk mv. (åndsverkloven) og øvrige internasjonale konvensjoner. Dette innebærer at kunde ikke har rett til å kopiere eller reproducere hele eller deler av programvaren eller medfølgende dokumentasjon.
- d) Leverandør kan endre tekniske løsninger og funksjoner i programvaren, men plikter å ta hensyn til kundens drift og behov.
- e) Leverandør kan fakturere for kostnader knyttet til SMS-tjenester dersom kunden benytter disse.
- f) Leverandør kan trekke støtte til foreldede tekniske løsninger.

5. Brukerkonto og sikkerhet

- a) Kundeforholdet starter når en abonnementsavtale er signert.
- b) Alle kundedata og personopplysninger som registreres i programvaren tilhører henholdsvis kunden og personen det gjelder.
- c) Kundedata skal ikke brukes utenfor den organisasjonen som har inngått avtalen.
- d) Leverandør plikter å behandle og oppbevare alle kundedata og personopplysninger på en forsvarlig og sikker måte i henhold til gjeldende lover, regler og god forretningspraksis.
- e) Kunden plikter å sikre at passord og andre tilganger til kundekontoen forvaltes og oppbevares på en sikker måte.

6. Personvern og databehandling

Reguleres i egne avtaler tilgjengelig på:

<https://www.proresult.no/personvernerklaering/>

<https://www.proresult.no/databehandleravtale>

7. Fakturering og betaling

- a) Alle priser er oppgitt uten merverdiavgift.
- b) Lisensprisen som kunden skal betale er angitt i abonnementsavtalen.
- c) Normalt forskudds-faktureres våre moduler. Anleggsterminal og HR-modulen etterskudds-faktureres.
- d) Leverandør kan gjøre årlige normale prisreguleringer med virkning fra 1. januar.
- e) Leverandør kan gjøre øvrige prisendringer inntil 4 ganger per år, men plikter å varsle kunde om dette minimum 1 måned før endringen.
- f) Dersom kunden har rabattert pris gjennom tredjepart, vil en ved utmelding gå over på ordinære priser.
- g) Utvidelser legges automatisk til kundens abonnement og faktureres tilsvarende.

8. Oppsigelse

- a) Oppsigelse av abonnementsavtalen skal sendes skriftlig til support@proresult.no minimum 30 dager før neste fakturaperiode. Dersom oppsigelse sendes senere, vil oppsigelsestiden starte fra kommende fakturaperiode.
- b) Oppsigelsestiden på abonnementsavtalen er 6 måneder, regnet fra første dag i neste fakturaperiode.
- c) Ved oppsigelse har kunden selv ansvar for å hente ut sine kundedata før kontoen stenges. Fremgangsmåte for dette finnes i brukerdokumentasjon.

9. Ansvarsbegrensning

- a) Kunden har ansvar for at kundekontoen ikke brukes på en måte eller inneholder opplysninger, som er i strid med gjeldende lover og regler i Norge.
- b) Leverandørens erstatningsansvar er begrenset til det beløp som kunden har betalt i henhold til abonnementsavtalen, oppad begrenset til 12 måneders lisens.
- c) Leverandør er ikke ansvarlig for tap eller skader som følge av:
 - i. kundens brudd på vilkårene i dette dokumentet
 - ii. kundens manglende evne til å bruke programvaren
 - iii. driftsavbrudd
 - iv. skade på maskinvare
 - v. handlinger eller programvare fra tredjepart, som har fått systemtilgang via kunden
 - vi. force majeure

10. Reklamasjon og tvister

- a) Den av partene som mener det foreligger et mislighold– skal uten unødige opphold varsle den andre part.
- b) Mislighold defineres som vesentlige feil eller mangler ved
 - i. programvare
 - ii. abonnementsavtale
 - iii. lisens
 - iv. kundekonto
 - v. betaling og økonomisk oppgjør
 - vi. øvrige forhold som følge av disse vilkår
- c) Ved mislighold har leverandør rett til å inndra lisensen og stenge kundens tilgang til kundekontoen.
- d) Ved stenging av kundekonto blir ingen data slettet, men det er heller ikke mulig for kunden å lese eller redigere kundedata.
- e) Åpning av stengt tilgang faktureres med 2000 kroner, forutsatt at utestående betaling er oppgjort.
- f) Ved mislighold kan den part som rammes kreve erstatning for dokumentert økonomisk tap.
- g) Enhver tvist med utspring i disse vilkårene skal først forsøkes løst i minnelighet.
- h) Tvister som ikke kan løses i minnelighet, skal gjøres gjeldende i Sogn og Fjordane tingrett.

11. Endringer i vilkårene

- a) Leverandør kan gjøre endringer som er til kundens gunst, uten varsling.
- b) Dersom leverandør gjør endringer som er til kundens ugunst, skal dette varsles før endringen trer i kraft.

12. Leverandørens kontaktinformasjon

Selskapsnavn:	Proresult AS
Organisasjonsnummer:	991 587 454 MVA
Forretningsadresse:	Hafstadvegen 25, 6800 FØRDE
Telefon:	+47 57 82 00 06
E-post:	support@proresult.no
Hjemmeside:	www.proresult.no
