

Allgemeine Nutzungsbedingungen für das Lime CRM-Abonnement

Frühere Versionen sind verfügbar unter: <https://www.lime-technologies.com/de/rechtliches/allgemeine-geschaeftsbedingungen/>

Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen („Nutzungsbedingungen“) zusammen mit allen anwendbaren Bestellformularen, Zusätzen, Anhängen oder durch Verweis einbezogenen Bedingungen bilden zusammen die „Vereinbarung“ zwischen Lime und dem Kunden und regeln den Erwerb und die Nutzung der Services, wie nachstehend definiert. Großgeschriebene Begriffe haben die hierin festgelegten Bedeutungen. Durch die Unterzeichnung eines Bestellformulars, das auf diese Nutzungsbedingungen verweist, durch Anklicken eines Kästchens zur Bestätigung der Zustimmung oder durch die Nutzung einer der Services erklärt sich der Kunde mit den Bedingungen der Vereinbarung einverstanden, die zu diesem Zeitpunkt in Kraft tritt (unabhängig davon, ob die Services kostenlos oder gegen Entgelt bereitgestellt werden). Der Kunde und Lime können einzeln als „Partei“ und gemeinsam als „Parteien“ bezeichnet werden. Handelt die Person, welche diese Vereinbarung akzeptiert, im Namen eines Unternehmens oder einer sonstigen rechtsfähigen Gesellschaft, erklärt sie, dass sie hierzu ordnungsgemäß bevollmächtigt ist und die jeweilige Gesellschaft wirksam an diese Vereinbarung bindet.

1 Begriffsbestimmungen

- 1.1 **„Konto“** ist ein Konto, das für den Kunden und seine Benutzer zum Zweck der Gewährung des Zugangs zu den Services eingerichtet wurde.
- 1.2 **„Zusatzleistungen“** im Sinne von Abschnitt 2.2.
- 1.3 **„Administrator“** ist ein Benutzer, der vom Kunden benannt und bevollmächtigt wurde, die tägliche Verwaltung der Services zu leiten und zu überwachen.
- 1.4 **„Verbundenes Unternehmen“** ist jede Gesellschaft, die eine Partei direkt oder indirekt kontrolliert, von dieser kontrolliert wird oder unter gemeinsamer Kontrolle mit dieser steht. Im Sinne dieser Vereinbarung bedeutet „Kontrolle“ das rechtliche oder wirtschaftliche Eigentum an mindestens der Mehrheit der stimmberechtigten Anteile an einer solchen Gesellschaft.
- 1.5 **„Beta-Services“** sind Lime-Services oder -Funktionen, die dem Kunden zum Testen zur Verfügung gestellt werden können und die eindeutig als Beta, Pilot, begrenzte Veröffentlichung, Entwicklervorschau, Nicht-Produktion, Evaluierung oder durch eine ähnliche Beschreibung gekennzeichnet sind.
- 1.6 **„Kunde“** ist die in einem Bestellformular als Vertragspartei dieser Vereinbarung angegebene Gesellschaft.

- 1.7 **„Kundendaten“** sind alle Daten des Kunden, die im Zusammenhang mit der Nutzung der Services an den Kunden und seine Benutzer übermittelt, dort gespeichert oder für den Kunden und seine Benutzer bereitgestellt werden.
- 1.8 **„Anpassungen“** sind alle Modifikationen, Konfigurationen, Erweiterungen, Integrationen oder Ergänzungen der Services, die auf Wunsch des Kunden speziell für diesen entwickelt oder implementiert werden und die von der standardmäßigen, allgemein verfügbaren Version der Services abweichen oder diese erweitern, unabhängig davon, ob sie von Lime, dem Kunden oder einem Dritten durchgeführt werden.
- 1.9 **„Dokumentation“** bezeichnet die Materialien, die die Merkmale und Funktionen der Services beschreiben, die von Zeit zu Zeit von Lime aktualisiert und auf dem Lime-Kundenportal unter <https://customer.lime-technologies.com/de/> zur Verfügung gestellt werden.
- 1.10 **„Anfangslaufzeit“** bedeutet vierundzwanzig (24) Monate ab dem Startdatum, sofern im Bestellformular nichts anderes vereinbart wurde.
- 1.11 **„Integration“** ist jede Verbindung oder Interoperabilität zwischen den Services und Software von Drittanbietern, einschließlich über APIs, Konnektoren, Plug-ins oder andere technische Mittel, die Datenaustausch, Automatisierung oder erweiterte Funktionalität ermöglicht.
- 1.12 **„Geistiges Eigentum“** sind alle weltweiten Rechte an geistigem Eigentum, unabhängig davon, ob diese eingetragen sind oder nicht, einschließlich Urheberrechte, Patente, Patentanmeldungen, Marken, Dienstleistungsmarken, Designs und Produktdesigns, Quellcodes, Datenbanken, Geschäftspläne, Know-how, Geschäftsgeheimnisse und alle sonstigen Eigentumsrechte.
- 1.13 **„Lime“** ist die in dem Bestellformular als Vertragspartner angegebene Einheit von Lime Technologies, die die Services für den Kunden erbringen wird.
- 1.14 **„Wartungsdienstleistungen“** bezeichnet den Support, Updates, Fehlerbehebungen und neue Versionen der Software (mit Ausnahme von neuen Modulen oder Add-ons, die separat in Rechnung gestellt werden), die von Lime während der jeweiligen Abonnementlaufzeit bereitgestellt werden.
- 1.15 **„Schadsoftware“** ist jedes Softwareprogramm oder jeder Code, der dazu bestimmt ist, Programmdateien, Daten oder andere Informationen, ausführbare Codes oder Anwendungssoftware zu zerstören, zu beschädigen, zu verfälschen oder unerwünschte Auswirkungen auf diese zu verursachen.
- 1.16 **„Bestellformular“** bezeichnet eine einvernehmlich vereinbarte Bestellbestätigung, ein Dokument oder eine E-Mail, in der die im Rahmen dieser Vereinbarung zu erbringenden Services festgelegt sind und die zwischen Lime und dem Kunden oder einem seiner verbundenen Unternehmen geschlossen wird, einschließlich etwaiger Nachträge.

- 1.17 **„Professional Services“** bezeichnet die Implementierung von Services und sonstigen erbrachten Leistungen, einschließlich der Bereitstellung von Leistungen, durch Lime oder seine verbundenen Unternehmen im Rahmen einer Leistungsbeschreibung oder eines Bestellformulars, die dem Zusatz zu den Professional Services unterliegen, wie in Abschnitt 2.8 näher beschrieben.
- 1.18 **„Verlängerungszeitraum“** im Sinne von 11.2.
- 1.19 **„SaaS“** bedeutet Software als Service.
- 1.20 **„Services“** bezeichnet das Abonnement der Lime-CRM-Solution, das vom Kunden bestellt und von Lime bereitgestellt wird, entweder als SaaS mit Zugriff auf die von Lime gehostete Softwareplattform oder als lokal gehostete Software, einschließlich der im jeweiligen Bestellformular angegebenen Merkmale, Funktionen und zugehörigen Dienstleistungen (ausgenommen Professional Services).
- 1.21 **„Software“** bezeichnet die Lime-CRM-Softwareanwendung und Zusatzleistungen, die vom Kunden für die Installation, das Hosting und die Nutzung auf der eigenen Infrastruktur vor Ort lizenziert wurde, wie im jeweiligen Bestellformular angegeben, einschließlich der zugehörigen Dokumentation sowie aller Updates und Fehlerbehebungen, die im Rahmen der Wartungsdienstleistungen bereitgestellt werden.
- 1.22 **„Startdatum“** ist der Beginn des Abonnements, wie in einem Bestellformular festgelegt oder anderweitig vereinbart.
- 1.23 **„Abonnementgebühr“** bezeichnet die von Lime in Rechnung gestellten Gebühren, wie in einem Bestellformular, einer Preisliste oder einer von Lime für die Services ausgestellten Rechnung angegeben.
- 1.24 **„Abonnementlaufzeit“** bezeichnet die Dauer der Anfangslaufzeit und/oder der Verlängerungslaufzeiten.
- 1.25 **„Software von Drittanbietern“** sind Technologien von Drittanbietern wie Anwendungen, Software, Websites, Dienste oder andere Lösungen, die nicht von Lime bereitgestellt oder in die Services eingebettet sind.
- 1.26 **„Benutzer“** ist jeder Mitarbeiter oder Auftragnehmer des Kunden oder eines verbundenen Unternehmens, der vom Kunden zum Zugriff auf und zur Nutzung der Services berechtigt ist.

2 Service Abonnement

- 2.1 **Abonnements und Lizenzgewährung.** Vorbehaltlich der Einhaltung der Bestimmungen dieser Vereinbarung durch den Kunden gewährt Lime dem Kunden und seinen in einem entsprechenden Bestellformular genannten verbundenen Unternehmen ein beschränktes, widerrufliches, weltweites, nicht exklusives und nicht übertragbares Recht auf Zu-

griff und Nutzung der Services und der Dokumentation ausschließlich für interne geschäftliche Zwecke des Kunden (und gegebenenfalls seiner verbundenen Unternehmen) während der Abonnementlaufzeit. Der Umfang der Nutzung (einschließlich beispielsweise der Anzahl der Benutzer oder des Volumens) richtet sich nach den Angaben im jeweiligen Bestellformular. Bei On-Premises-Software umfasst die Lizenz das Recht, die Software auf der vom Kunden bestimmten Infrastruktur zu installieren und eine angemessene Anzahl von Kopien ausschließlich zu Sicherungs-, Test-, Schulungs-, Wiederherstellungs- und Archivierungszwecken anzufertigen. Lime stellt dem vom Kunden ausgewählten Lime-Administrator ein Hauptadministrator-Konto zur Verwaltung, Aktivierung, Deaktivierung und Gewährung des Zugriffs für andere Benutzer zur Verfügung. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass Lime Drittanbieter einsetzt, um SaaS-basierte Services zu hosten und bereitzustellen sowie Kundendaten zu speichern. Lime liefert dem Kunden die Software wie in einem Bestellformular oder einer Leistungsbeschreibung vereinbart.

2.2 **Zusätzliche Services.** Der Kunde kann den Umfang der Services jederzeit während der Abonnementlaufzeit erweitern, indem er zusätzliche Services bestellt, wie z. B. erhöhte Volumina, zusätzliche Funktionen, neue Features oder Anwendungen oder zusätzliche Benutzerkonten (zusammenfassend „Zusätzliche Services“). Zusätzliche Services können von einem Administrator oder einer anderen vom Kunden autorisierten Person bestellt werden. Solche Bestellungen sind in einem Bestellformular anzugeben, das Bestandteil dieser Vereinbarung wird und dessen Laufzeit sich proportional an die zugrunde liegende Abonnementlaufzeit anpasst, sofern im Bestellformular nichts anderes vereinbart ist. Der Kunde akzeptiert Zusatz-Services entweder durch (i) Unterzeichnung des entsprechenden Bestellformulars oder (ii) Annahme einer Bestellbestätigung von Lime. Sofern nichts anderes vereinbart ist, enden alle erworbenen Zusatz-Services zeitgleich mit den zugrunde liegenden Abonnements.

2.3 **Support und Verfügbarkeit.** Während der Abonnementlaufzeit hat der Kunde Anspruch auf Standard-Support für die Nutzung der Services, wobei etwaige Anpassungen ausgenommen sind. Der Support für etwaige Anpassungen wird als Professional Service erbracht. Einzelheiten zu Supportleistungen, Wartungsverfahren und der Verfügbarkeit der Dienste sind im Dokument „Support Plan & Service Level“ von Lime dargelegt, das unter <https://www.lime-technologies.com/de/rechtliches/allgemeine-geschaeftsbedingungen/lime-crm/supportplan-sla/> verfügbar ist. Lime kann das Dokument „Support Plan & Service Level“ von Zeit zu Zeit aktualisieren. Lime wird wesentliche Änderungen mit angemessener Vorankündigung bekannt geben. Solche Aktualisierungen dürfen den allgemeinen Supportstandard oder die Verfügbarkeit der Services während einer laufenden Abonnementlaufzeit nicht wesentlich beeinträchtigen. Vorbehaltlich des Vorstehenden, gelten die aktualisierten Bedingungen ab dem in der Mitteilung angegebenen Datum des Inkrafttretens, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Der Kunde erkennt an und erklärt sich damit einverstanden, dass die Verfügbarkeit, Betriebszeit und Leistung der Software ausschließlich in der Verantwortung des Kunden als Betreiber der lokalen Installation liegen. Die im Dokument „Support Plan & Service Level“ von Lime

festgelegten Service-Levels und Verfügbarkeitszusagen gelten nicht für die lokal installierte Software. Der Kunde ist dafür verantwortlich, angemessene Verfahren für Datensicherung, Überwachung und Wiederherstellung für seine Installation sicherzustellen.

- 2.4 **Installations- und Wartungsdienste für die Software.** Während der Abonnementlaufzeit ist der Kunde berechtigt, auf von Lime veröffentlichte Updates, Patches, Fehlerbehebungen und neue Versionen der Software zuzugreifen. Lime stellt angemessene Dokumentation für wesentliche Updates zur Verfügung. Die Installation und Bereitstellung solcher Updates erfolgt gemäß den im jeweiligen Bestellformular und im Zusatz zu den Professional Dienstleistungen („PSA“) festgelegten Verantwortlichkeiten. Soweit Lime gemäß dem Bestellformular oder dem PSA für die Installation verantwortlich ist, führt Lime diese Installation im Kundenbereich durch. Alle Installationsservices, die nicht durch das Bestellformular oder den PSA abgedeckt sind, können vorbehaltlich einer Änderungsanordnung als Professional Services erbracht werden.
- 2.5 **Subunternehmer.** Lime kann Subunternehmer beauftragen, um seine Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung zu erfüllen, vorausgesetzt, dass Lime die volle Verantwortung für die Erbringung der Services und die Einhaltung der Bestimmungen dieser Vereinbarung trägt. Lime stellt sicher, dass alle beauftragten Subunternehmer schriftlichen Vertraulichkeits- und Datenschutzverpflichtungen unterliegen, die mindestens den in dieser Vereinbarung festgelegten Anforderungen entsprechen. Von Lime zur Erbringung oder zum Support der Services beauftragte Subunternehmer gelten im Sinne dieser Vereinbarung nicht als „Software von Drittanbietern“.
- 2.6 **Änderungen und Aktualisierungen.** Lime kann von Zeit zu Zeit Verbesserungen, Ergänzungen oder Änderungen an den Services, der Software, der zugehörigen Dokumentation sowie dem Supportplan und dem Service-Level-Dokument vornehmen, Funktionen daraus entfernen oder Probleme oder Mängel beheben.
- 2.6.1 **Änderungen an den Services (für SaaS).** Lime behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen von Zeit zu Zeit Verbesserungen, Ergänzungen und Änderungen vorzunehmen, Funktionen zu entfernen oder Probleme oder Mängel an den Services oder bestimmten Komponenten davon (einschließlich der Dokumentation) sowie am Support-Plan und dem Service-Level-Dokument (wie oben unter 2.3 beschrieben) zu beheben, sofern diese Änderungen keine wesentlichen Beeinträchtigungen der Funktionalität oder der Funktionen der Services (SaaS) oder des Sicherheitsniveaus zur Folge haben. Sollten Anpassungen Funktionen deaktivieren oder entfernen, die einen wesentlichen Teil der Services ausmachen, gemessen an den vom Kunden ausdrücklich bestellten Funktionen oder solchen, die der Kunde nachweislich als Kernfunktion genutzt hat, besteht das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden darin, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen und eine anteilige Rückerstattung zu erhalten.
- 2.6.2 **Software-Updates.** Lime kann von Zeit zu Zeit Updates, Fehlerbehebungen oder neue Versionen der Software veröffentlichen. Diese Veröffentlichungen werden dem Kunden während jeder aktiven Abonnementlaufzeit zur Verfügung gestellt.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, Updates in seiner eigenen Sphäre zu prüfen und zu installieren. Lime wird angemessene Vorankündigungen und Versionshinweise für wesentliche Updates bereitstellen, die sich auf die Funktionalität auswirken oder Änderungen an der Umgebung des Kunden erfordern könnten. Lime unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um die Rückwärtskompatibilität aufrechtzuerhalten, garantiert jedoch nicht, dass alle Anpassungen oder Integrationen ohne Änderungen mit neuen Versionen funktionieren. Lime bietet Support nur für die zuletzt veröffentlichte Version der Software. Wenn ein Update Funktionen entfernt oder deaktiviert, die einen wesentlichen Teil der Software ausmachen, kann der Kunde entscheiden, dieses Update nicht zu installieren und die vorherige Version weiter zu nutzen, vorbehaltlich der im Support-Plan festgelegten Standard-Support-Einschränkungen von Lime für frühere Versionen.

- 2.7 **Beta-Services.** Lime kann optionale Beta-Services anbieten und der Kunde kann nach eigenem Ermessen entscheiden, ob er diese Beta-Services ausprobieren möchte oder nicht. Lime kann die Nutzung eines Beta-Dienstes jederzeit beenden oder der Kunde kann sie einstellen. Beta-Services können möglicherweise nicht funktionsfähig oder unvollständig sein oder Funktionen enthalten, die möglicherweise nie veröffentlicht werden. Ungeachtet anderer Bestimmungen übernimmt Lime keine Gewährleistung, Freistellung oder Support für Beta-Services. Informationen, die dem Kunden bezüglich eines privaten Beta-Services mitgeteilt werden, stellen vertrauliche Informationen von Lime dar. Bestimmte Beta-Services können ergänzende Bedingungen enthalten, die zusätzlich zu diesen Nutzungsbedingungen gelten. Im Falle eines Widerspruchs gelten für diesen Beta-Service die ergänzenden Bedingungen.
- 2.8 **Professional Services.** Alle Professional Services, die Lime für den Kunden erbringt, einschließlich Installations-, Konfigurations- und Implementierungsservices, werden ausschließlich gemäß den Bedingungen des Zusatz zu Professional Services („PSA“) erbracht, der unter <https://www.lime-technologies.com/de/rechtliches/allgemeine-geschaeftsbedingungen/professional-services/> verfügbar ist und durch Verweis automatisch Bestandteil dieser Vereinbarung wird. Der Umfang, die Gebühren und sonstige Einzelheiten dieser Professional Services werden in einer oder mehreren Leistungsbeschreibungen („SOW“) beschrieben, die von den Parteien unterzeichnet werden.

3 Zugang und Nutzung der Services

- 3.1 **Benutzer.** Der Kunde darf Benutzern gestatten, die Services im Namen und für interne geschäftliche Zwecke des Kunden oder eines verbundenen Unternehmens gemäß dem in einem Bestellformular festgelegten Umfang und in Übereinstimmung mit den Bedingungen dieser Vereinbarung zu nutzen. Jedes Konto ist einem einzelnen, namentlich benannten Benutzer zugewiesen und darf nicht mit anderen geteilt werden. Der Kunde darf ein Konto von einem Benutzer auf eine andere Person übertragen und weitergeben. Der Kunde ist für die Erstellung, Verwaltung und Pflege der Benutzerkonten verantwortlich. Zusätzliche Benutzerkonten können jederzeit bei Lime angefordert und bestellt werden,

entweder zu den im Vertrag festgelegten, schriftlichen Preisbedingungen oder anderweitig gemäß der aktuellen Preisliste. Lime behält sich das Recht vor, die Anzahl der aktiven Benutzerkonten gemäß 3.3 zu prüfen und zu verifizieren. Informationen zur Reduzierung der Benutzeranzahl finden Sie im Abschnitt 11.3 (Leistungsbeeinträchtigungen der Services) weiter unten.

- 3.2 **Konto-Nutzung.** Der Kunde ist für die Pflege und Geheimhaltung seiner Kontoinformationen verantwortlich, einschließlich Passwörtern, Benutzernamen und E-Mail-Adressen. Der Kunde trägt zudem die volle Verantwortung für die Nutzung des Dienstes durch seine Benutzer sowie für die Einhaltung der Vereinbarung. Bei einem On-Premises-Service ist der Kunde allein verantwortlich für die Aufrechterhaltung der Sicherheit seiner Installation, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Zugriffskontrollen, Authentifizierungsmechanismen, Netzwerksicherheit, Anmeldedaten der Benutzer und die physische Sicherheit der Server, auf denen die Software installiert ist. Erhält der Kunde Kenntnis von: (i) einem Verstoß gegen die Bestimmungen dieser Vereinbarung durch einen Benutzer oder einem unbefugten Zugriff auf ein Konto; (ii) einer Gefährdung der Softwareinstallation; oder (iii) einer Gefährdung eines Kontos, einschließlich unbefugten Zugriffs auf oder Offenlegung von Kontoinformationen, Passwörtern, Benutzernamen oder Anmeldedaten, muss der Kunde diesen Zugriff unverzüglich sperren und Lime umgehend benachrichtigen. Erhält der Kunde Kenntnis davon, dass Kundendaten gegen die Bestimmungen dieser Vereinbarung verstoßen, muss der Kunde diese Kundendaten unverzüglich entfernen.
- 3.3 **Nutzungsbeschränkungen und Prüfung.** Der Kunde hat seine Nutzung anhand der im jeweiligen Bestellformular festgelegten oder anderweitig schriftlich vereinbarten Grenzen zu überwachen. Jede Nutzung, die die vereinbarten Grenzen überschreitet, wird zu den jeweils aktuellen Tarifen von Lime oder wie anderweitig in der Vereinbarung festgelegt in Rechnung gestellt, rückwirkend berechnet ab dem ersten Tag, an dem die Grenzen überschritten wurden. Lime behält sich das Recht vor, die Anzahl der Benutzer und das Volumen kontinuierlich zu überwachen, um die Einhaltung der vereinbarten Grenzen zu überprüfen. Wenn Lime Grund zu der Annahme hat, dass der Kunde die vereinbarten Grenzen wesentlich überschreitet, kann Lime nach vorheriger schriftlicher Ankündigung die entsprechenden Umgebungen überprüfen oder eine Prüfung der lizenzierten Installationen des Kunden durchführen, um die Einhaltung ausschließlich zu diesem Zweck zu überprüfen. Jede nachgewiesene Überschreitung der Nutzung wird entsprechend in Rechnung gestellt. Tritt eine Überschreitung der Nutzung ein, hat der Kunde innerhalb einer angemessenen Frist entweder seine Nutzung auf die vereinbarten Grenzen zu reduzieren oder sich für die Beibehaltung des erhöhten Volumens zu entscheiden. In diesem Fall haben die Parteien einen einvernehmliche Änderungsvereinbarung zu unterzeichnen, der die geänderte Nutzung und die anfallenden Gebühren beinhaltet. Die Nutzung der in den Services enthaltenen KI-Funktionen unterliegt den Grundsätzen der angemessenen Nutzung. Vom Kunden wird erwartet, dass er diese Funktionen in angemessener und verhältnismäßiger Weise entsprechend ihrem vorgesehenen Zweck nutzt. Wenn die Nutzung den normalen Gebrauch erheblich übersteigt und die Leistung, Verfügbarkeit oder Kosten der Services wesentlich beeinträchtigt,

kann Lime nach vorheriger Ankündigung, soweit dies praktikabel ist, angemessene Nutzungsbeschränkungen einführen.

3.4 **Nutzungsbeschränkungen.** Der Kunde darf nicht und hat sicherzustellen, dass seine Benutzer nicht (i) die Services weiterverkaufen, unterlizenzieren oder anderen Personen als autorisierten Benutzern zur Verfügung stellen, es sei denn, dies ist in einem Bestellformular ausdrücklich gestattet; (ii) Teile der Services modifizieren, disassemblieren, zurückentwickeln oder übersetzen; (iii) die Services unter Verletzung von Gesetzen oder Rechten Dritter oder in einer Weise nutzen, die Personen, Eigentum oder die Systeme von Lime schädigen könnte; (iv) Schwachstellen- oder Eindringtests ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Lime durchzuführen; (v) Schadsoftware einzuschleusen oder den Service anderweitig zu schädigen; (vi) technische Beschränkungen zu umgehen; (vii) den Service zur Entwicklung oder zum Angebot eines Konkurrenzprodukts zu nutzen; (viii) unaufgeforderte oder unbefugte Mitteilungen zu versenden, die dazu führen könnten, dass die IP-Adressen von Lime auf eine Sperrliste gesetzt werden.

3.5 **Verletzung und Rechtsbehelfe.** Jeder Verstoß gegen Abschnitt 3.4 durch den Kunden oder seine Benutzer stellt einen wesentlichen Verstoß gegen diese Vereinbarung dar.

3.5.1 Bei als SaaS bereitgestellten Services kann ein solcher Verstoß zur Aussetzung oder Kündigung der Services führen. Wenn Lime nach vernünftigem Ermessen feststellt, dass ein Verstoß oder ein anderes Risiko die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit der Services oder anderer Kunden gefährdet oder gesetzlich oder durch eine behördliche Anordnung vorgeschrieben ist, kann Lime den Zugang unverzüglich aussetzen. Lime wird sich in angemessener Weise bemühen, den Kunden zu benachrichtigen und ihm die Möglichkeit zu geben, das Problem zu beheben, sofern dies praktikabel ist und wird jede Aussetzung so bald wie möglich ankündigen. Der Kunde bleibt während einer solchen Aussetzung für alle Gebühren haftbar.

3.5.2 Bei vor Ort bereitgestellten Services kann Lime bei Verstößen gegen 3.4 (i) die Wartungsdienstleistungen nach schriftlicher Mitteilung unverzüglich kündigen; (ii) Lizenzen widerrufen und vom Kunden verlangen, die Nutzung der Software einzustellen; und/oder (iii) diese Vereinbarung gemäß Abschnitt 11.4 kündigen.

4 Preise und Zahlungsbedingungen

4.1 **Gebühren.** Sofern im jeweiligen Bestellformular nichts anderes angegeben ist, stellt Lime dem Kunden die anfallenden Abonnementgebühren jährlich im Voraus in Rechnung. Ist im Bestellformular kein Preis für ein Service angegeben, gelten die in der jeweils aktuellen Preisliste von Lime aufgeführten Gebühren. Die Zahlung ist innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Rechnungsdatum an Lime zu leisten, sofern im Bestellformular nichts anderes vereinbart wurde. Falls der Kunde Bestelldaten auf Rechnungen wünscht, muss er diese Lime unter finance@lime.tech (i) bis zum Startdatum für die erste Zahlung und (ii) mindestens 10 Tage vor dem vereinbarten Zahlungstermin für die nachfolgenden Rech-

nungen zur Verfügung stellen. Verzögerungen berühren die vereinbarten Zahlungsfristen nicht; die Bedingungen der Bestellung sind nicht anwendbar. Dem Kunden ist bekannt, dass Zahlungsverpflichtungen nicht widerrufbar sind und gezahlte Abonnementgebühren nicht erstattungsfähig sind (sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde oder im Falle eines wesentlichen Vertragsverstoßes durch Lime). Die in einem Bestellformular gekauften und angegebenen Mengen können während der jeweiligen Abonnementlaufzeit nicht verringert werden, sofern dies nicht schriftlich vereinbart wurde. Bei Services, für die Gebühren auf Basis des Verbrauchs/der Nutzung anfallen und/oder die Verbrauchs-/Nutzungsbeschränkungen beinhalten, wird jede Überschreitung nachträglich separat in Rechnung gestellt, basierend auf der jeweils aktuellen Preisliste oder dem in einem Bestellformular vereinbarten Preis. Der Kunde ist dafür verantwortlich, Lime vollständige und korrekte Rechnungs- und Kontaktdaten zur Verfügung zu stellen und Lime über etwaige Änderungen dieser Daten zu informieren.

- 4.2 **Überfällige und strittige Gebühren.** Lime behält sich das Recht vor, Verzugszinsen auf überfällige Beträge in Höhe des niedrigeren der folgenden Beträge zu berechnen: (i) 1,5 % pro Monat des ausstehenden Betrags oder (ii) den nach geltendem Recht zulässigen Höchstsatz. Bleibt ein unstrittiger Betrag mehr als 30 Tage nach Fälligkeit unbezahlt und hat Lime mindestens eine Mahnung versandt, kann Lime dem Kunden angemessene Verwaltungs- und Inkassokosten, einschließlich angemessener Anwaltskosten, in Rechnung stellen und die Services (SaaS) aussetzen, bis alle überfälligen Beträge vollständig beglichen sind, unbeschadet seiner sonstigen Rechte und Rechtsmittel. Bei On-Premises-Services kann Lime stattdessen die Wartungsdienstleistungen (einschließlich Support und Bereitstellung von Updates) aussetzen. Lime haftet nicht für Verluste oder Schäden, die sich aus einer solchen Aussetzung ergeben. Falls der Kunde eine Rechnung in gutem Glauben bestreitet, muss er Lime innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt der betreffenden Rechnung per E-Mail an finance@lime.tech benachrichtigen. Der Kunde kann nur mit Forderungen aufrechnen, die von Lime nicht bestritten werden oder rechtskräftig festgestellt sind. Jede andere Aufrechnung ist ausgeschlossen, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
- 4.3 **Indexierung.** Lime behält sich das Recht vor, die Abonnementgebühr jährlich um vier (4) Prozent zu erhöhen. Eine solche Erhöhung wird einmal im Zeitraum von zwölf Monaten ab dem Startdatum (mit Ausnahme der ersten zwölf (12) Monate) vorgenommen. Lime entwickelt die Services kontinuierlich weiter, um deren Funktionalität zu verbessern, und kann daher seine Preise über die jährliche Erhöhung hinaus anpassen. Im Falle einer solchen zusätzlichen Preisanpassung wird Lime den Kunden mindestens neunzig (90) Tage im Voraus schriftlich benachrichtigen. Die geänderten Gebühren gelten ab der folgenden Verlängerungslaufzeit, sofern nichts anderes vereinbart wurde oder der Kunde den Vertrag gemäß Abschnitt 11.2 kündigt.
- 4.4 **Steuern.** Die Abonnementgebühr versteht sich ohne alle Abgaben, Zölle, Verbrauchs-, Umsatz-, Nutzungs-, Mehrwert- und sonstigen Steuern oder staatlichen Abgaben, die auf die Services anfallen können (zusammenfassend „Steuern“). Der Kunde ist für alle Steuern verantwortlich, die sich aus seinen Käufen im Rahmen dieses Vertrags ergeben

oder damit in Zusammenhang stehen. Ist Lime gesetzlich verpflichtet, Steuern zu zahlen oder einzuziehen, für die der Kunde verantwortlich ist, hat der Kunde Lime diese Beträge unverzüglich zu erstatten, es sei denn, der Kunde legt Lime eine gültige, von der zuständigen Steuerbehörde ausgestellte Steuerbefreiungsbescheinigung vor. Zur Vermeidung von Zweifeln sei darauf hingewiesen, dass Lime allein für Steuern verantwortlich ist, die aufgrund eigenen Einkommens, Vermögens oder Mitarbeiter auferlegt werden.

5 Rechte an geistigem Eigentum und Lizenz

- 5.1 **Eigentumsrechte an den Services.** Lime, seine verbundenen Unternehmen und Lizenzgeber behalten alle Rechte, Titel und Ansprüche an sämtlichen geistigen Eigentumsrechten und Technologien im Zusammenhang mit den eigenen Produkten von Lime, einschließlich, aber nicht beschränkt auf den Dienst und die Dokumentation. Der Kunde und seine Benutzer sind verpflichtet, alle im Zusammenhang mit dem Service angezeigten Urheberrechts-, Patent- und/oder Markenhinweise von Lime zu wahren und unverändert zu belassen. Der Kunde darf keine stillschweigenden Rechte an dem geistigen Eigentum von Lime und/oder seinen Lizenzgebern geltend machen. Keine der Bestimmungen in dieser Vereinbarung oder anderweitig zwischen den Parteien erfolgte Vereinbarung ist so auszulegen, dass sie eine Übertragung oder Abtretung des Eigentums an dem geistigen Eigentum am Service von Lime auf den Kunden bewirkt.
- 5.2 **Kundendaten.** Im Verhältnis zwischen Lime und dem Kunden ist der Kunde der alleinige Eigentümer und verfügt über alle Rechte, Titel und Ansprüche an allen Kundendaten, die der Kunde oder einer seiner Benutzer im Zusammenhang mit dem Dienst hochlädt, veröffentlicht, übermittelt oder Lime auf andere Weise zur Verfügung stellt. Bei On-Premises bereitgestellten Services befinden sich die Kundendaten auf den eigenen Systemen und der eigenen Infrastruktur des Kunden. Der Kunde ist allein verantwortlich für die Sicherung, den Export, die Aufbewahrung und die Übertragbarkeit aller Kundendaten. Bei als SaaS bereitgestellten Services kann der Kunde während der gesamten Abonnementlaufzeit jederzeit alle oder einen Teil der Kundendaten aus dem Service importieren, exportieren, herunterladen und löschen. Lime stellt sicher, dass der Kunde das Recht hat, auf die durch die Services generierten Kundendaten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zuzugreifen, diese abzurufen und zu nutzen, in Übereinstimmung mit dem EU-Datenschutzgesetz (Verordnung (EU) 2023/2854). Einzelheiten zu den Rechten des Kunden auf Zugriff, Übertragbarkeit und Weitergabe der Kundendaten werden auf der Website von Lime unter <https://www.lime-technologies.com/en/legal/data-portability/> bereitgestellt und regelmäßig aktualisiert. Lime ermöglicht auf Anfrage des Kunden die Übermittlung von Kundendaten an den Kunden oder an einen vom Kunden benannten Dritten ohne unangemessene Verzögerung, Diskriminierung oder zusätzliche Kosten, es sei denn, dies ist zur Deckung angemessener Übertragungskosten erforderlich, wie weiter unten im Abschnitt 11.6 (Austritt und Wirkung der Kündigung) näher beschrieben. Während der Abonnementlaufzeit für alle als SaaS bereitgestellten Services gewährt der Kunde Lime und seinen Unterauftragnehmern eine beschränkte, weltweite, nicht ausschließliche, unterlizenzierbare, unentgeltliche, gebührenfreie und widerrufbare Urheberrechtslizenz zur Nutzung, Verarbeitung,

Abfrage, Änderung, Vervielfältigung, Anzeige, Kopie und Speicherung der Kundendaten zum Zweck der Erbringung des Services, des Supports und zur Erfüllung der Verpflichtungen von Lime gemäß dieser Vereinbarung. Durch das Hochladen von Kundendaten in den als SaaS bereitgestellten Dienst gewährleistet der Kunde, dass er der Eigentümer der Kundendaten ist oder die Erlaubnis des rechtmäßigen Eigentümers zum Hochladen und Verbreiten der Kundendaten besitzt. Lime überwacht nicht, ob Kundendaten rechtmäßig bereitgestellt und/oder verbreitet werden.

- 5.3 **Nutzungsdaten.** Ungeachtet anderslautender Bestimmungen in dieser Vereinbarung behalten sich Lime und/oder seine Lizenzgeber das Recht vor, anonyme und gesammelte Daten, die durch die Nutzung des Dienstes durch den Kunden entstehen, für analytische und andere geschäftliche Zwecke zu kompilieren, zu sammeln, zu kopieren, zu ändern, zu veröffentlichen und zu nutzen; Lime und/oder seine Lizenzgeber besitzen alle Rechte, Titel und Interessen daran. Bei vor Ort bereitgestellten Services kann der Kunde die Erfassung von Nutzungsdaten durch Lime über die Selbstbedienungsfunktion im Service deaktivieren.
- 5.4 **Feedback.** Der Kunde und autorisierte Benutzer können Vorschläge, Ideen, Verbesserungswünsche oder andere Informationen zu ihrer Nutzung der Services („Feedback“) übermitteln. Der Kunde gewährt Lime hiermit ein unbefristetes, unwiderrufliches, vollständig bezahltes, gebührenfreies und weltweites Recht sowie eine Lizenz zur Nutzung des Feedbacks.
- 5.5 **Öffentlichkeitsarbeit.** Keine der Parteien darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung Pressemitteilungen, Ankündigungen oder Veröffentlichungen herausgeben oder anderweitig die Marken der anderen Partei verwenden. Ungeachtet dessen gewährt der Kunde Lime während der Laufzeit dieser Vereinbarung das Recht, den Namen und das Logo des Kunden zu verwenden, um den Kunden auf der Website von Lime und in den Marketingmaterialien von Lime als Kunden zu kennzeichnen.
- 5.6 **Software von Drittanbietern und Integrationen.** Der Kunde darf den Dienst auf eigenes Risiko mit Software von Drittanbietern nutzen. Lime hat keine Kontrolle über Software von Drittanbietern und ist nicht dafür verantwortlich; der Kunde ist allein dafür verantwortlich, alle erforderlichen Lizenzen zu erwerben und aufrechtzuerhalten. Wenn eine Integration oder eine andere Anpassung in einem Bestellformular enthalten ist oder anderweitig bereitgestellt wird, gewährt Lime dem Kunden eine beschränkte, nicht ausschließliche, widerrufliche und nicht übertragbare Lizenz zur Nutzung während der Abonnementlaufzeit, wobei der Kunde für alle erforderlichen Abonnements von Drittanbietern und die damit verbundenen Kosten verantwortlich bleibt. Lime haftet nicht für (i) Änderungen Einstellung von APIs oder Services von Drittanbietern in Bezug auf Anpassungen, (ii) Probleme, die durch Änderungen des Kunden am Integrationscode verursacht werden oder (iii) Kundendaten, die über eine Integration an Dritte weitergegeben werden. Der Kunde versichert und gewährleistet, dass er über alle erforderlichen Rechte zur Nutzung jeglicher Software von Drittanbietern verfügt, und stellt Lime gemäß Abschnitt 9.3 von jeglicher Haftung frei.

- 5.7 **Technische Voraussetzungen.** Der Kunde hat den Zugang zu sämtlicher Software, Ausstattung und Kommunikationsdiensten sicherzustellen, die für die Nutzung der Services erforderlich sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Webbrowser, PDF-Reader, Symbolleisten, Antivirensoftware und Firewalls. Die geltenden technischen Anforderungen sind in der Dokumentation festgelegt oder werden von Lime auf Anfrage bereitgestellt. Der Kunde ist allein verantwortlich für die korrekte Installation und Konfiguration jeglicher erforderlicher Software von Drittanbietern sowie für die Freigabe des Netzwerkverkehrs von den von Lime angegebenen Webadressen.

6 Datenschutz und Sicherheit

- 6.1 **Datenschutz und Datensicherheit.** Die Services (einschließlich Support) und die Professional Services werden gemäß der Datenschutzerklärung von Lime unter <https://www.lime-technologies.com/de/rechtliches/datenschutzerklärung/> bereitgestellt, die von Zeit zu Zeit aktualisiert wird und durch diesen Verweis Bestandteil dieser Vereinbarung wird. Der Zugang zu den Services von Lime setzt voraus, dass der Benutzer die Datenschutzerklärung von Lime zur Kenntnis nimmt und akzeptiert. Lime kann sich zudem an die Benutzer wenden, um ihnen für die Services relevanten Informationen zukommen zu lassen, einschließlich gezielter Produktneugkeiten und Informationen zu relevanten Funktionen. Soweit Lime personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen verarbeitet, einschließlich der EU-Datenschutz-Grundverordnung 2016/679 („DSGVO“), gelten die Bestimmungen des Datenverarbeitungsvertrags unter <https://www.lime-technologies.com/de/rechtliches/allgemeine-geschaeftsbedingungen/datenverarbeitung/> („DPA“) gelten und werden durch Verweis in die Vereinbarung aufgenommen.
- 6.2 **Sicherheit.** Lime erbringt die Services als SaaS mit angemessenen administrativen, technischen und physischen Sicherheitsvorkehrungen auf einem angemessenen Niveau, wie im Trust Center von Lime unter <https://trust.lime-technologies.com/> näher beschrieben und von Zeit zu Zeit aktualisiert. Diese Sicherheitsvorkehrungen müssen den Branchenstandards und den geltenden Anforderungen im Rahmen der Umsetzung der NIS2-Richtlinie (EU 2022/2555) in nationales Recht entsprechen, wie unter 12.9 dargelegt. Lime unterhält ein systematisches Informationssicherheitsprogramm, benachrichtigt den Kunden unverzüglich über jeden Sicherheitsvorfall, der den Service beeinträchtigen könnte, und stellt Informationen bereit, die zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften angemessen erforderlich sind, einschließlich der DSGVO, sofern anwendbar. Bei On-Premises bereitgestellten Services ist der Kunde allein verantwortlich für die Implementierung und Aufrechterhaltung geeigneter administrativer, technischer und physischer Sicherheitsmaßnahmen für seine Installation der Software, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Netzwerksicherheit, Zugriffskontrollen, Verschlüsselung, Schwachstellenmanagement und die Einhaltung geltender Gesetze und Vorschriften, einschließlich nationaler Umsetzungen der NIS2-Richtlinie (EU 2022/2555), soweit diese für den Betrieb des Kunden relevant sind. Lime stellt die Software bereit, die gemäß den branchenüblichen Praktiken für sichere Entwicklung erstellt wurde. Lime benachrichtigt den Kunden

unverzöglich über bekannte Sicherheitslücken in der Software und stellt im Rahmen der Wartungsdienstleistungen Fehlerbehebungen oder Übergangslösungen zur Verfügung.

7 Vertraulichkeit

- 7.1 **Definition vertraulicher Informationen.** „Vertrauliche Informationen“ bezeichnet alle nicht öffentlichen Informationen, die von einer Partei („Offenlegende Partei“) an die andere („Empfangende Partei“) weitergegeben werden und die als vertraulich oder urheberrechtlich geschützt gekennzeichnet sind oder vernünftigerweise als solche verstanden werden. Dies umfasst unter anderem: (a) die Services, einschließlich der zugehörigen Software und nicht öffentlichen Dokumentation; (b) die Bedingungen dieser Vereinbarung, einschließlich der Preisgestaltung; (c) Kundendaten; (d) Produkt-Roadmaps, technische und architektonische Informationen, Geschäftspläne, Prozesse und Sicherheitsüberprüfungen; (e) die Kunden und potenziellen Kunden der offenlegenden Partei; und (f) vertrauliche Informationen Dritter (z. B. Lizenzgeber oder Kunden). Vertrauliche Informationen umfassen keine Informationen, die: (i) ohne Verschulden des Empfängers öffentlich sind oder werden; (ii) dem Empfänger zum Zeitpunkt der Offenlegung rechtmäßig und ohne Vertraulichkeitsverpflichtungen bekannt waren; (iii) von einem Dritten mit dem Recht dazu offengelegt werden; oder (iv) vom Empfänger unabhängig und ohne Verwendung der vertraulichen Informationen des Offenlegenden entwickelt wurden.
- 7.2 **Verpflichtungen.** Jede Partei behandelt die vertraulichen Informationen der anderen Partei mit mindestens derselben Sorgfalt, mit der sie ihre eigenen vertraulichen Informationen behandelt, und keine der Parteien wird vertrauliche Informationen der anderen Partei an Dritte weitergeben. Jede Partei darf die vertraulichen Informationen ausschließlich zum Zwecke der Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung, einschließlich der Bereitstellung von Support, nutzen und darf diese Informationen ihren Mitarbeitern, Subunternehmern und professionellen Beratern nur nach dem Need-to-know-Prinzip offenlegen, vorausgesetzt, dass diese Mitarbeiter, Subunternehmer und professionellen Berater an Vertraulichkeitsverpflichtungen gebunden sind, die mindestens ebenso streng sind wie die in dieser Vereinbarung festgelegten.
- 7.3 **Erforderliche Offenlegung.** Ist der Empfänger aufgrund von Gesetzen, einer Vorladung oder eines ähnlichen Rechtsverfahrens („gesetzliche Verpflichtung“) zur Offenlegung vertraulicher Informationen verpflichtet, muss er, sofern rechtlich zulässig, den Offenlegenden unverzüglich benachrichtigen, damit dieser eine Schutzanordnung beantragen oder auf die Anforderungen dieser Vereinbarung verzichten kann. Wird ein solcher Schutz nicht erlangt und ist die Offenlegung gesetzlich vorgeschrieben oder wurde vom Offenlegenden schriftlich darauf verzichtet, darf der Empfänger ohne Haftung nur den Teil der vertraulichen Informationen offenlegen, der zur Erfüllung der gesetzlichen Anforderung erforderlich ist.
- 7.4 **Rückgabe oder Vernichtung vertraulicher Informationen.** Auf schriftliche Aufforderung der offenlegenden Partei hat die empfangende Partei der offenlegenden Partei alle ihr

zur Verfügung gestellten vertraulichen Informationen sowie alle Kopien davon zurückzugeben oder diese zu vernichten und auf schriftliche Aufforderung einen Nachweis über die Vernichtung zu erbringen. Dies gilt nicht für: (i) Kopien vertraulicher Informationen, die im Rahmen routinemäßiger Datensicherungen automatisch auf Backup-Systemen gespeichert wurden; (ii) soweit die Parteien nach geltendem Recht zur Aufbewahrung vertraulicher Informationen verpflichtet sind; oder (iii) Kopien vertraulicher Informationen, die vernünftigerweise erforderlich sind, um mögliche Ansprüche Dritter und/oder der Parteien gegeneinander abzuwehren oder zu begründen oder um internen Unternehmens-, Prüfungs- oder rechtlichen Anforderungen nachzukommen. Die Verpflichtungen in Bezug auf vertrauliche Informationen bleiben für einen Zeitraum von fünf (5) Jahren nach Beendigung des Vertrags oder so lange bestehen, wie die Informationen nach geltendem Recht als Geschäftsgeheimnis gelten.

- 7.5 **Zugriff auf den Kundenbereich.** Der Kunde kann Lime und seine verbundenen Unternehmen Zugriff auf die Systeme, Bereiche, Netzwerke, Anwendungen, Daten, Zugangsdaten oder sonstigen Ressourcen des Kunden gewähren, soweit dies zur Erbringung der Services, einschließlich Support und Professional Services, erforderlich ist. Alle Informationen, auf die dadurch zugegriffen wird, sind vertrauliche Informationen des Kunden, die ausschließlich dieser Vereinbarung unterliegen. Diese Vereinbarung ist die ausschließliche Vereinbarung, die Vertraulichkeit, Datenschutz, Sicherheit und den Zugriff auf den Kundenbereich regelt. Der Kunde darf von Lime, seinen verbundenen Unternehmen oder einzelnen Mitarbeitern nicht verlangen, zusätzliche Geheimhaltungsvereinbarungen abzuschließen oder kundenspezifische Richtlinien, Bedingungen oder Bestimmungen (einschließlich Richtlinien zu Sicherheit, Beschaffungsportalen, Lieferanten oder Click-through-Richtlinien) einzuhalten, sei es über einen Hyperlink oder auf andere Weise, es sei denn, dies wurde ausdrücklich schriftlich von Lime vereinbart und in diese Vereinbarung aufgenommen.

8 Gewährleistungen

- 8.1 **Gegenseitige Gewährleistungen.** Jede Partei versichert, dass sie (i) diese Vereinbarung rechtswirksam abgeschlossen hat und dazu rechtlich befugt ist; (ii) alle anwendbaren Gesetze in Bezug auf ihre Leistungen im Rahmen dieser Vereinbarung einhalten wird; und (iii) die zum Schutz ihrer Systeme vor Viren, Schadsoftware und anderem schädlichen Programmcodes in angemessener Weise Verfahren implementieren, aufrechterhalten sowie regelmäßig überprüfen und aktualisieren.
- 8.2 **Gewährleistungen von Lime.** Lime gewährleistet während der gesamten Abonnementlaufzeit, dass: (i) diese Vereinbarung, das/die Bestellformular(e) und die Dokumentation die geltenden administrativen, physischen und technischen Sicherheitsvorkehrungen zum Schutz der Sicherheit, Vertraulichkeit und Integrität der Kundendaten korrekt beschreiben, (ii) Lime die Gesamtsicherheit der Services nicht wesentlich beeinträchtigt und (iii) die Services im Wesentlichen gemäß der geltenden Dokumentation funktionieren. Im Falle eines Verstoßes gegen die oben genannten Gewährleistungen unternimmt Lime wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um diesen Verstoß unverzüglich zu

beheben, was die Änderung der Services oder die Bereitstellung einer Auswechslösung umfassen kann. Erfolgt keine der beiden Optionen innerhalb der oben genannten Zeit, stehen dem Kunden ausschließlich die in Abschnitt 11.4 (Kündigung) und Abschnitt 11.5 (Rückerstattung oder Zahlung bei Kündigung) unten beschriebenen Rechtsbehelfe zu.

- 8.3 **Allgemeiner Haftungsausschluss.** Abgesehen von den in dieser Vereinbarung (einschließlich der Bestellformulare) ausdrücklich genannten Gewährleistungen übernimmt Lime keine weiteren Gewährleistungen oder Garantien, weder ausdrücklich, stillschweigend, gesetzlich vorgeschrieben oder anderweitig, in Bezug auf die Services. Jegliche stillschweigenden Gewährleistungen, einschließlich derer der Marktgängigkeit oder der Eignung für einen bestimmten Zweck, sind im größtmöglichen gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen. Die Services und der Support werden „wie gesehen“ und „wie verfügbar“ bereitgestellt, und Lime garantiert nicht, dass die Services (einschließlich des Supports) unterbrechungsfrei, fehlerfrei oder stets korrekt sind oder dass sie den spezifischen Anforderungen des Kunden entsprechen, noch dass bestimmte Funktionen verfügbar bleiben. Der Kunde darf im Namen von Lime keine Zusicherungen oder Gewährleistungen in Bezug auf die Services abgeben. Lime haftet nicht für Verzögerungen, Ausfälle oder Verluste, die sich aus Datenübertragungen über Netzwerke außerhalb seiner Kontrolle, einschließlich des Internets, oder aus Abhängigkeiten von Systemen oder Diensten Dritter ergeben, die nicht von Lime bereitgestellt werden. Lime ist nicht verantwortlich für den Inhalt oder die Verfügbarkeit von Websites oder Materialien Dritter, auf die in den Services verwiesen wird oder auf die über die Services zugegriffen wird. Lime übernimmt keine Gewährleistung oder Garantie für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Zuverlässigkeit von Daten, die aus öffentlichen Quellen oder Registern Dritter stammen, und haftet nicht für Fehler oder Auslassungen solcher Daten.
- 8.4 **Haftungsausschluss für On-Premises bereitgestellte Services.** Die Gewährleistungen von Lime erstrecken sich nicht auf Probleme, die entstehen durch: (i) die Infrastruktur, Hardware, Betriebssysteme oder Netzwerkumgebung des Kunden; (ii) Änderungen an der Software, die von anderen als Lime vorgenommen wurden; (iii) die Nutzung der Software in einer Weise, die nicht der Dokumentation entspricht; (iv) Software von Drittanbietern oder Integrationen; oder (v) das Versäumnis des Kunden, von Lime bereitgestellte Updates oder Fehlerbehebungen zu installieren.
- 8.5 **Haftungsausschluss für Anpassungen.** Anpassungen sind nicht Teil des standardmäßigen, allgemein verfügbaren Services und sind, wie in Abschnitt 2.3 beschrieben, vom Support-Plan und den Service-Levels ausgeschlossen. Bestimmungen bezüglich Umfang, Lieferung, Abnahme, Support oder Wartung, Gebühren und geistiges Eigentum in Bezug auf Anpassungen unterliegen ausschließlich dem Zusatz zu den Professional Services und der geltenden Leistungsbeschreibung („SOW“).
- 8.6 **Haftungsausschluss für KI-Funktionen.** Der Dienst kann den Zugriff auf von Lime bereitgestellte Funktionen der künstlichen Intelligenz („KI“) umfassen. Solche KI-Funktionen sind ausschließlich als ergänzendes Werkzeug gedacht. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass von KI generierte Ergebnisse automatisch erstellt werden, unvollständig oder ungenau sein können und kein Ersatz für professionelles Entscheidungsfindung,

Beratung oder unabhängige Überprüfung sind. Der Kunde bleibt in vollem Umfang für die Nutzung von KI-generierten Inhalten verantwortlich, einschließlich etwaiger Änderungen daran und jeglicher Nutzung in Verbindung mit Software von Drittanbietern. Lime übernimmt keine ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen in Bezug auf KI-generierte Ergebnisse und haftet nicht für jegliche Fehler, Auslassungen, Änderungen, Integrationen mit Software von Drittanbietern oder Folgen, die sich aus deren Nutzung ergeben.

9 Haftungsfreistellung

- 9.1 **Haftungsfreistellung durch Lime.** Lime wird den Kunden auf eigene Kosten gegen Ansprüche Dritter verteidigen und entschädigen, die behaupten, dass der Dienst das geistige Eigentum dieser Partei verletzt, und alle Schäden, Kosten und angemessenen Anwaltskosten zahlen, die von einem Gericht zugesprochen oder in einem von Lime genehmigten Vergleich vereinbart wurden. Dies gilt nur, wenn der Kunde: (i) Lime innerhalb von 30 Kalendertagen nach Geltendmachung des Anspruchs schriftlich benachrichtigt; (ii) Lime die alleinige Kontrolle über die Verteidigung und den Vergleich einräumt (keine Vergleiche, die eine Haftung oder ein Eingeständnis seitens des Kunden ohne Zustimmung zur Folge haben); und (iii) in angemessener Weise kooperiert. Lime haftet nicht für Ansprüche, die sich ergeben aus: (a) der Nutzung mit Materialien Dritter, die nicht von Lime bereitgestellt wurden; (b) Kundendaten; oder (c) einem Verstoß des Kunden gegen diese Vereinbarung.
- 9.2 **Rechtsbehelfe.** Sollte festgestellt werden oder der Verdacht bestehen, dass der Service die Rechte Dritter verletzt, kann Lime auf eigene Kosten: (i) den Dienst ersetzen oder so ändern, dass er keine Rechte mehr verletzt; (ii) eine Lizenz für die weitere Nutzung einholen; oder (iii) die Vereinbarung kündigen und im Voraus bezahlte Gebühren für nicht genutzte Services zurückerstatten. Dies sind die einzigen Rechtsbehelfe des Kunden bei Ansprüchen wegen Rechtsverletzungen.
- 9.3 **Haftungsfreistellung durch den Kunden.** Der Kunde ist verpflichtet, Lime und seine verbundenen Unternehmen auf eigene Kosten gegen alle Ansprüche, Forderungen und Klagen Dritter (einschließlich angemessener Anwaltskosten) zu verteidigen und freizustellen, die sich aus folgenden Gründen ergeben oder damit in Zusammenhang stehen: (a) jegliche Behauptung, dass Kundendaten geistiges Eigentum oder sonstige Schutzrechte Dritter verletzen, missbrauchen oder beeinträchtigen; oder (b) dem Zugriff des Kunden auf oder der Nutzung von Software von Drittanbietern oder Integrationen, einschließlich aller Ansprüche, die sich aus dem Versäumnis des Kunden ergeben, erforderliche Lizenzen, Abonnements oder Rechte zu erwerben oder aufrechtzuerhalten, oder aus einem Verstoß des Kunden gegen Abschnitt 5.6 (Software von Drittanbietern und Integrationen), einschließlich aller darin enthaltenen Zusicherungen oder Gewährleistungen. Lime muss: (i) den Kunden innerhalb von 30 Kalendertagen benachrichtigen; (ii) dem Kunden die alleinige Kontrolle über die Verteidigung einräumen (keine Vergleiche, die ohne Zustimmung eine Haftung von Lime begründen); und (iii) in angemessener Weise kooperieren.

- 9.4 **Schadensminderung und Mitwirkung.** Die entschädigte Partei muss wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um die damit verbundenen Kosten zu mindern und kann auf eigene Kosten an der Verteidigung mitwirken.

10 Haftungsbeschränkung

- 10.1 **Haftungsbeschränkung.** Mit Ausnahme der Verpflichtungen unter Abschnitt 9 (Haftungsfreistellung) haftet jede Partei gemäß den Bestimmungen dieser Vereinbarung nur im Einklang mit den folgenden Bestimmungen:

(i) Jede Partei haftet unbeschränkt für Schäden, die sie selbst, ihre gesetzlichen Vertreter oder leitenden Angestellten durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursachen, sowie für Schäden, die andere Erfüllungsgehilfen durch Vorsatz verursachen; jede Partei haftet für grobe Fahrlässigkeit seitens anderer Erfüllungsgehilfen gemäß den Bestimmungen für einfache Fahrlässigkeit in Ziffer (iv). unten.

(ii) Jede Partei haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die durch vorsätzliches oder fahrlässiges Verhalten ihrer selbst, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen verursacht wurden.

(iii) Lime haftet in Fällen der Produkthaftung gemäß dem Produkthaftungsgesetz.

(iv) Jede Partei haftet für Schäden, die durch eine Verletzung ihrer wesentlichen Vertragspflichten durch sie selbst, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen verursacht werden. Wesentliche Vertragspflichten sind jene grundlegenden Pflichten, die den Kern des Vertrags bilden und für den Abschluss und die Erfüllung des Vertrags maßgeblich waren. Verletzt eine Partei ihre wesentlichen Vertragspflichten durch einfache Fahrlässigkeit, ist ihre Haftung auf den Betrag begrenzt, der für jede Partei zum Zeitpunkt der Erbringung der jeweiligen Services vorhersehbar war. Dieser Betrag ist auf höchstens die Summe der vom Kunden in den zwölf Monaten vor dem Vorfall gemäß dem geltenden Bestellformular gezahlten oder zu zahlenden Gebühren begrenzt. Ausgeschlossen ist jegliche Haftung für indirekte, zufällige, Folge-, Sonder-, Straf- oder Betriebsunterbrechungsschäden (einschließlich Kosten für die Erfüllung der Verpflichtungen der anderen Partei durch einen Dritten oder für Nutzungsausfall, entgangenen Gewinn, entgangene Einnahmen oder Wertverlust des Unternehmens).

Eine darüber hinausgehende Haftung der Parteien ist ausgeschlossen.

- 10.2 **Ansprüche.** Um das Recht auf Schadenersatz zu wahren, muss eine Partei die andere Partei innerhalb von drei (3) Monaten, nachdem sie von den Umständen, die den Anspruch begründen, Kenntnis erlangt hat oder vernünftigerweise hätte erlangen müssen und spätestens sechs (6) Monate nach dem Datum des zugrunde liegenden Ereignisses über jeden Anspruch informieren.

- 10.3 **Haftung für Software von Drittanbietern.** Wird Software von Drittanbietern mit den Services genutzt (durch Integration oder auf andere Weise), gelten ausschließlich die Bedingungen dieser Software von Drittanbietern. Lime haftet nicht für Schäden, Fehlfunktionen oder Probleme, die durch die Nutzung von Software von Drittanbietern entstehen. Lime haftet nicht für Leistung, Inhalt oder Verhalten sowie für jegliche Geschäfte der Benutzer mit Drittanbietern.

11 Laufzeit und Kündigung

- 11.1 **Laufzeit der Vereinbarung.** Diese Vereinbarung tritt an dem Tag in Kraft, an dem der Kunde sie erstmals akzeptiert, in der Regel an dem Tag, an dem der Kunde das erste Bestellformular unterzeichnet. Die Vereinbarung gilt bis zum Ablauf oder bis zur Kündigung aller hierunter fallenden Abonnements.
- 11.2 **Laufzeit der Abonnements und Verlängerung.** Die Laufzeit jedes Abonnements ist im jeweiligen Bestellformular festgelegt. Sofern in einem Bestellformular nichts anderes angegeben ist, verlängern sich Abonnements und alle geltenden Lizenzen automatisch um jeweils weitere zwölf (12) Monate („Verlängerungszeitraum“), sofern sie nicht von einer der Parteien durch schriftliche Kündigung gegenüber der anderen Partei spätestens sechzig (60) Tage vor Ablauf der jeweiligen Abonnementlaufzeit gekündigt werden. Für jede automatische Verlängerungslaufzeit entspricht der Umfang des Dienstes, einschließlich des geltenden Nutzungs- und Volumenumfanges (wie z. B. die Anzahl der Benutzer), der am Ende der unmittelbar vorangegangenen Abonnementlaufzeit galt, einschließlich aller zusätzlichen Dienste, Volumina oder Benutzer, die der Kunde während dieser Laufzeit erworben hat. Die zum Zeitpunkt der Verlängerung geltende Gesamtmenge an Services und Benutzern dient als verbindliche Basis für die jeweilige Verlängerungslaufzeit.
- 11.3 **Einschränkung des Services.** Der Kunde darf den Umfang des Services (einschließlich der Anzahl der Benutzer oder Funktionen) während einer Abonnementlaufzeit nicht reduzieren. Jede für eine nachfolgende Verlängerungslaufzeit beabsichtigte Reduzierung muss Lime mindestens sechzig (60) Tage vor Ablauf der dann aktuellen Laufzeit schriftlich mitgeteilt werden und unterliegt der gegenseitigen Vereinbarung über den geänderten Umfang vor der Verlängerung. Eine solche Reduzierung oder Änderung der Abonnementlaufzeit kann zu einer Preisanpassung führen, da der ursprüngliche Preis auf dem vereinbarten Umfang, Volumen und der Laufzeit basierte. Wenn die Parteien vor Ablauf der jeweils laufenden Vertragszeit keine Einigung über den geänderten Umfang erzielen, endet der Vertrag mit Ablauf dieser Laufzeit, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde. Liegt eine solche Mitteilung nicht vor, verlängert sich der bestehende Umfang automatisch um die jeweilige Verlängerungslaufzeit.
- 11.4 **Kündigung.** Jede Partei kann diese Vereinbarung und jedes Bestellformular durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei kündigen, wenn: (i) die nicht kündigende Partei einen wesentlichen Verstoß gegen diese Vereinbarung begeht und diesen Verstoß

nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Zustellung der schriftlichen Mitteilung behebt; oder (ii) wenn sich die finanzielle Lage der anderen Partei wesentlich verschlechtert oder zu verschlechtern droht und dadurch die Erfüllung einer vertraglichen Verpflichtung gefährdet ist; (iii) oder wenn gegen die andere Partei ein Insolvenzantrag oder ein anderes Verfahren im Zusammenhang mit Insolvenz, Unternehmensumstrukturierung, Zwangsverwaltung, Liquidation oder Abtretung zugunsten der Gläubiger gestellt wird. Ungeachtet des Vorstehenden kann jede Partei diese Vereinbarung auch kündigen, wenn ein „SOW“, der die Erbringung der gesamten Services regelt, gemäß dem geltenden Zusatz zu den Professional Services gekündigt wird. Kündigt der Kunde diese Vereinbarung vor Ablauf der Abonnementlaufzeit ordentlich, hat er Lime mindestens sechzig (60) Tage im Voraus schriftlich zu benachrichtigen und bleibt gemäß Abschnitt 11.5 für alle fälligen und zahlbaren Gebühren für den Rest der zu diesem Zeitpunkt laufenden Abonnementlaufzeit in vollem Umfang haftbar und hat diese unverzüglich zu begleichen, ohne dass ein Recht auf Aufrechnung, Zurückbehaltung, Minderung oder Rückerstattung besteht.

- 11.5 **Rückerstattung oder Zahlung bei Kündigung.** Wird der Vertrag vom Kunden nach Abschnitt 11.4 (i) und (ii) gekündigt, erstattet Lime alle im Voraus bezahlten Gebühren, die die verbleibende Laufzeit aller betreffenden Bestellformulare ab dem Datum des Inkrafttretens der Kündigung abdecken. Umgekehrt gilt: Wird der Vertrag von Lime gemäß Abschnitt 11.4 gekündigt, bleibt der Kunde für alle ausstehenden Gebühren, einschließlich vereinbarter Gebühren für Professional Services, für die verbleibende Abonnementlaufzeit aller anwendbaren Bestellformulare haftbar und hat diese bei Kündigung in voller Höhe zu zahlen, soweit dies nach geltendem Recht zulässig ist. In jedem Fall entbindet die Kündigung den Kunden nicht von seiner Verpflichtung, alle Gebühren zu zahlen, die für den Zeitraum vor dem Wirksamwerden der Kündigung angefallen und fällig sind.
- 11.6 **Austritt und Wirkung der Kündigung.** Bei Ablauf oder Kündigung dieser Vereinbarung oder des jeweiligen Services beschreiben die nachstehenden Bestimmungen das Verfahren; wobei Abschnitt 11.6.1 – 11.6.5 für als SaaS bereitgestellte Services und 11.6.6 für On-Premises-Services gilt.
- 11.6.1 **Zugriff auf Kundendaten.** Bei Kündigung oder Ablauf dieser Vereinbarung stellt Lime dem Kunden für einen Zeitraum von dreißig (30) Tagen nach einer solchen Kündigung oder einem solchen Ablauf (die „Auslaufphase“) die Kundendaten zur Verfügung, damit der Kunde diese Kundendaten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format herunterladen oder exportieren kann. Während der Auslaufphase sowie etwaiger Verlängerungen (Abschnitt 11.6.4) hat der Kunde die anfallenden Abonnementgebühren gemäß dieser Vereinbarung weiterhin zu zahlen.
- 11.6.2 **Übertragung an einen alternativen Anbieter.** Auf schriftlichen Antrag des Kunden, der in der Kündigungsmitteilung nach Abschnitt 11.4 enthalten ist, wird Lime eine direkte und sichere Übertragung der Kundendaten an einen anderen, vom Kunden benannten Dienstleister ermöglichen oder, sofern technisch machbar,

diese Daten in den eigenen IT-Bereich des Kunden zurückführen. Eine solche Übertragung erfolgt in Übereinstimmung mit der Verordnung (EU) 2023/2854 (Data Act) und ohne unangemessene Verzögerung. Lime erhebt keine Gebühren für die nach dem Data Act erforderliche Unterstützung, soweit solche Gebühren nach geltendem Recht untersagt sind. Jede vom Kunden oder einem Ersatzanbieter angeforderte Unterstützung, die über die Verpflichtungen von Lime gemäß dem Data Act hinausgeht, einschließlich nicht standardisierter, maßgeschneiderter oder manueller Services, kann vorbehaltlich einer gesonderten Vereinbarung/eines gesonderten Bestellformulars erbracht und gemäß den jeweils aktuellen Standardgebühren von Lime in Rechnung gestellt werden.

- 11.6.3 **Kontinuität während der Übergangsphase.** Während der Auslaufphase hat Lime (i) die Services weiterhin bereitzustellen, um die Geschäftskontinuität zu gewährleisten, (ii) mit der gebotenen Sorgfalt vorzugehen, um das Niveau der Services und Sicherheit aufrechtzuerhalten, und (iii) dem Kunden klare Informationen über alle bekannten Risiken für die Kontinuität der Services zur Verfügung zu stellen.
- 11.6.4 **Verlängerung der Auslaufphase.** Der Kunde hat das Recht, die Auslaufphase einmalig um einen Zeitraum zu verlängern, den er für seine Zwecke als angemessen erachtet, sofern er Lime vor Ablauf der ursprünglichen Auslaufphase schriftlich darüber in Kenntnis setzt.
- 11.6.5 **Datenlöschung.** Nach Ablauf der Auslaufphase (oder früher auf schriftliche Anweisung des Kunden) löscht Lime alle Kundendaten dauerhaft, einschließlich aller zwischengespeicherten, replizierten oder gesicherten Kopien, sofern nicht geltendes Recht eine Aufbewahrung vorschreibt. Unveränderliche Sicherungskopien werden automatisch gelöscht, wenn die Gültigkeitsdauer abläuft. Nach Abschluss des Vorgangs stellt Lime dem Kunden eine schriftliche Bestätigung der Löschung zur Verfügung.
- 11.6.6 **Wirkung der Kündigung bei On-Premises-Services.** Bei Ablauf oder Kündigung dieser Vereinbarung oder der geltenden Abonnementlaufzeit aus beliebigen Gründen erlischt das Recht des Kunden auf Zugriff und Nutzung der Software automatisch. Der Kunde hat die Nutzung der Software unverzüglich einzustellen und die Software sowie alle Kopien davon, einschließlich jeglicher Dokumentation und Sicherungskopien, von seinen Systemen zu deinstallieren und zu löschen. Alle für die Software bereitgestellten Zugangsmechanismen (z.B. Lizenzschlüssel und/oder Aktivierungscodes) können von Lime bei einem solchen Ablauf oder einer solchen Kündigung deaktiviert werden. Auf schriftliche Aufforderung von Lime hin hat der Kunde innerhalb von dreißig (30) Tagen nach der Kündigung eine schriftliche, von einem bevollmächtigten Vertreter unterzeichnete Bescheinigung vorzulegen, die die Löschung und die Einstellung der Nutzung bestätigt. Die Kündigung oder der Ablauf berührt keine Rechte oder Pflichten, die vor dem Wirksamwerden der Kündigung entstanden sind.

- 11.7 **Fortbestand.** Mit Ablauf der jeweils geltenden Laufzeit der Services oder mit Kündigung dieser Vereinbarung gelten diejenigen Bestimmungen dieser Vereinbarung fort, die ausdrücklich oder nach ihrem Inhalt für die Zeit nach Beendigung vorgesehen sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf aufgelaufene Zahlungsansprüche, Nutzungsbeschränkungen und Freistellungsverpflichtungen, Vertraulichkeitsverpflichtungen, Gewährleistungsausschlüsse, Haftungsbeschränkungen sowie Regelungen zu den Rechtsfolgen der Kündigung.

12 Allgemeine Bestimmungen

- 12.1 **Abtretung.** Keine der Parteien darf ihre Rechte oder Pflichten aus dieser Vereinbarung ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei abtreten; die Zustimmung darf nicht ohne triftigen Grund verweigert werden. Jede Partei kann diese Vereinbarung (einschließlich aller Bestellformulare) jedoch an ein Verbundenes Unternehmen oder im Zusammenhang mit einer Fusion, einer Umstrukturierung oder einem Verkauf aller oder im Wesentlichen aller ihrer Vermögenswerte abtreten, vorausgesetzt, dass: (i) der Abtretungsempfänger die Verpflichtungen des Abtretenden erfüllen kann; (ii) die Abtretung die Nutzung der Services nicht erweitert; und (iii) der Abtretungsempfänger kein Wettbewerber der anderen Partei ist. Die abtretende Partei hat die andere Partei unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen und alle erforderlichen Informationen über den Abtretungsempfänger bereitzustellen.
- 12.2 **Höhere Gewalt.** Keine der Parteien haftet für Verzögerungen oder Leistungsstörungen, die durch Ereignisse verursacht werden, die außerhalb ihrer zumutbaren Kontrolle liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf staatliche Maßnahmen, Terrorismus, zivile oder militärische Anordnungen, Feuer, Überschwemmungen, Erdbeben, Arbeitskämpfe, Epidemien, Pandemien oder Ausfälle des Internets bzw. der Telekommunikation. Die betroffene Partei hat die andere Partei unverzüglich zu benachrichtigen und sich entsprechend zu bemühen, die Erfüllung der Verpflichtungen wieder aufzunehmen, sobald dies wirtschaftlich vertretbar ist. Mit Ausnahme von Zahlungsverpflichtungen kann die andere Partei diese Vereinbarung ohne Haftung durch schriftliche Mitteilung kündigen, wenn eine solche Nichterfüllung dreißig (30) Tage andauert.
- 12.3 **Keine Übertragung auf Dritte.** Sofern in dieser Vereinbarung nicht ausdrücklich anders angegeben, beabsichtigt keine Bestimmung dieser Vereinbarung, anderen Personen als den Parteien und ihren jeweiligen Rechtsnachfolgern oder zulässigen Abtretungsempfängern Rechte, Rechtsbehelfe, Verpflichtungen oder Haftungen jeglicher Art zu übertragen.
- 12.4 **Unabhängige Vertragspartner.** Keine Bestimmung dieser Vereinbarung ist so auszulegen, dass sie ein Joint Venture oder eine Gesellschaft zwischen den Parteien begründet. Keine der Parteien hat die Befugnis oder Vollmacht, die Aktivitäten oder den Geschäftsbetrieb der anderen Partei zu kontrollieren. Die Parteien sind zu jeder Zeit unabhängige Vertragspartner.

- 12.5 **Salvatorische Klausel und Verzicht.** Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung von einem zuständigen Gericht für ungültig oder nicht durchsetzbar befunden werden, so gilt diese Bestimmung als nichtig, während die übrigen Bestimmungen in vollem Umfang in Kraft bleiben. Ein Versäumnis oder eine Verzögerung einer der Parteien bei der Ausübung eines Rechts aus dieser Vereinbarung stellt keinen Verzicht auf dieses Recht dar.
- 12.6 **Mitteilungen.** Alle Mitteilungen, Genehmigungen, Aufforderungen oder sonstigen Kommunikationen im Rahmen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform und sind an die im Bestellformular angegebenen Adressen oder an den Administrator zu richten. Mitteilungen und Kommunikationen können auch über die Services, über die Benutzeroberfläche der Services oder auf der Website von Lime erfolgen. Mitteilungen über die Kündigung, einen wesentlichen Vertragsbruch oder einen Verstoß gegen die Vereinbarung seitens des Kunden gegenüber Lime müssen an „ATTENTION: LEGAL DEPARTMENT“ gerichtet oder per E-Mail an legal@lime.tech gesendet werden, mit Kopie an den aktuellen Lime-Kundenbetreuer. Abrechnungsbezogene Mitteilungen an den Kunden sind an den vom Kunden angegebenen Abrechnungskontakt zu senden, und Mitteilungen an Lime sind an finance@lime.tech zu richten. Mitteilungen gelten als zugestellt (i) bei persönlicher Übergabe, (ii) am fünften Werktag nach dem Versand per Post oder (iii) am Tag der Versendung per E-Mail oder der Veröffentlichung/Übermittlung über die Services.
- 12.7 **Gesamte Vereinbarung und Rangfolge.** Diese Vereinbarung sowie die Richtlinien oder Bedingungen, auf die ausdrücklich Bezug genommen wird und die in die Nutzungsbedingungen aufgenommen wurden, stellen die gesamte Vereinbarung und Abmachung zwischen den Parteien hinsichtlich der Nutzung der Services und der Kundendaten durch den Kunden dar. Die Parteien vereinbaren, dass alle in einer Bestellung des Kunden oder in anderen Auftragsunterlagen des Kunden (mit Ausnahme von Bestellformularen) enthaltenen Bedingungen ungültig sind. Diese Vereinbarung ersetzt alle früheren oder gleichzeitigen Erörterungen, Vorschläge und Vereinbarungen zwischen den Parteien in Bezug auf den Gegenstand dieser Vereinbarung. Im Falle von Widersprüchen oder Unstimmigkeiten zwischen den folgenden Dokumenten gilt folgende Rangfolge: (1) das jeweilige Bestellformular (einschließlich Sonderbedingungen und Änderungen), (2) die Datenverarbeitungsvereinbarung, (3) der Zusatz zu Professional Services, (4) diese Nutzungsbedingungen und (5) die Dokumentation. Die Titel und Überschriften der Abschnitte dieser Vereinbarung dienen lediglich der Übersichtlichkeit und haben keinen Einfluss auf die Auslegung der Bestimmungen dieser Vereinbarung.
- 12.8 **Änderungen.** Lime ist berechtigt, diese Vereinbarung, einschließlich aller darin einbezogenen Dokumente oder Richtlinien, jederzeit zu ändern. Wesentliche Änderungen treten sechzig (60) Tage nach schriftlicher Mitteilung an den Kunden in Kraft. Der Kunde kann innerhalb von dreißig (30) Tagen nach einer solchen Mitteilung Widerspruch einlegen, und die Parteien werden dies in gutem Glauben erörtern. Wird keine Einigung erzielt, kann der Kunde diese Vereinbarung mit sofortiger Wirkung zum Datum des Inkrafttretens der Änderung kündigen, es sei denn, Lime gestattet dem Kunden die Fortsetzung zu den bisherigen Bedingungen; in diesem Fall besteht kein Kündigungsrecht. Im Falle einer Kündigung erstattet Lime dem Kunden alle im Voraus bezahlten Gebühren für den

nach dem Datum des Inkrafttretens der Kündigung verbleibenden Zeitraum der dann geltenden Abonnementlaufzeit anteilig.

- 12.9 **Streitbeilegung.** Alle Streitigkeiten, Meinungsverschiedenheiten oder Ansprüche, die sich aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung, ihrer Auslegung, Gültigkeit, Unwirksamkeit, Verletzung oder Beendigung ergeben, werden endgültig in englischer Sprache gemäß der Schiedsordnung des Schiedsgerichts des Deutschen Schiedsgerichtsinstituts beigelegt. Das Schiedsgericht besteht aus einem Schiedsrichter, wenn der Streitwert weniger als 10.000 EUR beträgt. Liegt der Streitwert darüber, besteht das Schiedsgericht aus drei Schiedsrichtern. Der Schiedsort ist Köln, Deutschland.
- 12.10 **Anwendbares Recht.** Diese Vereinbarung unterliegt dem deutschem Recht, ungeachtet kollisionsrechtlicher Grundsätze. Die Parteien vereinbaren, dass die Vorschriften über Allgemeine Geschäftsbedingungen (§§ 305 bis 310 des Bürgerlichen Gesetzbuchs) keine Anwendung finden und vom Schiedsgericht unberücksichtigt bleiben.