

Lime CRM -tilauksen yleiset palveluehdot

Aiemmat versiot ovat saatavilla osoitteessa: <https://www.lime-technologies.com/fi/legal/terms-conditions/>

Nämä yleiset palveluehdot ("Palveluehdot") muodostavat yhdessä kaikkien sovellettavien Tilauslomakkeiden, lisäysten, liitteiden tai viittauksin tähän asiakirjaan sisällytettyjen ehtojen kanssa olennaisen osan Limen ja Asiakkaan välisestä "Sopimuksesta" ja säätelevät Asiakkaan alla määriteltujen Palveluiden ostamista ja käyttöä. Isolla alkukirjaimella kirjoitetuilla termeillä on tässä määritellyt merkitykset. Allekirjoittamalla Tilauslomakkeen, jossa viitataan näihin Palveluehtoihin, napsauttamalla hyväksymisruutua tai käyttämällä mitä tahansa Palvelua, Asiakas sitoutuu noudattamaan Sopimuksen ehtoja, jotka tulevat voimaan samalla hetkellä (riippumatta siitä, tarjotaanko Palvelut ilmaiseksi vai maksua vastaan). Asiakkaaseen ja Limeen voidaan viitata yksittäin termillä "osapuoli" ja yhdessä termillä "osapuolet". Jos Sopimuksen hyväksyvä henkilö tekee sen yrityksen tai muun oikeushenkilön puolesta, kyseinen henkilö vakuuttaa, että hänellä on valtuudet sitoa kyseinen oikeushenkilö Sopimukseen.

1 Määritelmät

- 1.1 "**Tili**" tarkoittaa Asiakkaalle ja sen Käyttäjille luotua tiliä, jonka tarkoituksena on tarjota pääsy Palveluihin.
- 1.2 "**Lisäpalvelut**" kuten määritelty kohdassa 2.2.
- 1.3 "**Pääkäyttäjä**" tarkoittaa Asiakkaan nimeämää ja valtuuttamaa Käyttäjää, jonka tehtävänä on vastata Palveluiden päivittäisestä ylläpidosta ja hallinnoinnista.
- 1.4 "**Konserniyhtiö**" tarkoittaa mitä tahansa yhteisöä, joka suoraan tai välillisesti hallitsee osapuolta, on osapuolen hallinnassa tai on osapuolen kanssa yhteisen hallinnan alla. Tässä asiakirjassa hallinnalla tarkoitetaan kyseisessä oikeushenkilössä olevaa laillista tai tosiasiallista omistusta, joka kattaa vähintään enemmistön äänivallasta.
- 1.5 "**Beta-Palvelut**" tarkoittaa Limen palveluita tai toiminnallisuuksia, joita Asiakkaalle saatetaan tarjota kokeiltavaksi ja jotka on selkeästi merkitty beta-versioiksi, piloteiksi, rajoitetuiksi julkaisuiksi, kehittäjien esikatseluversioiksi, ei-tuotantokäyttöversioiksi, arviointiversioiksi tai vastaavalla nimityksellä.
- 1.6 "**Asiakas**" tarkoittaa Tilauslomakkeessa tämän Sopimuksen sopijapuoleksi nimettyä yhteisöä.
- 1.7 "**Asiakastiedot**" tarkoittaa kaikkia Asiakkaan tietoja, jotka Asiakas tai sen Käyttäjät siirtävät Palveluihin, tallentavat Palveluihin tai asettavat saataville Palveluiden käytön yhteydessä.

- 1.8 **“Räätälöinnit”** tarkoittaa Palveluihin tehtyjä muutoksia, konfiguraatioita, parannuksia, Integraatioita tai lisäyksiä, jotka on kehitetty tai toteutettu erityisesti Asiakkaalle Asiakkaan pyynnöstä ja jotka poikkeavat Palveluiden vakiomuotoisesta, yleisesti saatavilla olevasta versiosta tai laajentavat sitä, riippumatta siitä, suorittaako ne Lime, Asiakas vai kolmas osapuoli.
- 1.9 **“Dokumentaatio”** tarkoittaa Palveluiden ominaisuuksia ja toimintoja kuvaavaa materiaalia, jota Lime voi aika ajoin päivittää ja joka asetetaan saataville Limen Asiakasportaalissa osoitteessa <https://customer.lime-technologies.com/fi/>.
- 1.10 **“Ensimmäinen Sopimuskausi”** tarkoittaa kahtakymmentäneljää (24) kuukautta Aloituspäivästä lukien, ellei Tilauslomakkeessa toisin sovita.
- 1.11 **“Integraatio”** tarkoittaa mitä tahansa yhteyttä tai yhteentoimivuutta Palvelun ja Kolmannen Osapuolen Ohjelmiston välillä, mukaan lukien ohjelmointirajapinnat (API), liitimet, lisäosat tai muut tekniset keinot, jotka mahdollistavat tiedonvaihdon, automaation tai laajennetun toiminnallisuuden.
- 1.12 **“Immateriaalioikeudet”** tarkoittaa kaikkia immateriaalioikeuksia maailmanlaajuisesti riippumatta siitä, onko ne rekisteröity vai ei, mukaan lukien tekijänoikeudet, patentit, patenttihakemukset, tavaramerkit, palvelumerkit, mallit ja tuotemallit, lähdekoodi, tietokannat, liiketoimintasuunnitelmat, tietotaito, liikesalaisuudet ja kaikki muut omistusoikeudet.
- 1.13 **“Lime”** tarkoittaa Tilauslomakkeessa sopijapuoleksi nimettyä Lime Technologies -yhteisöä, joka tarjoaa Palvelut Asiakkaalle.
- 1.14 **“Ylläpitopalvelut”** tarkoittaa Limen sovellettavan Tilauskauden aikana tarjoamaa Ohjelmiston tukea, päivityksiä, korjauspäivityksiä ja uusia versioita (pois lukien erikseen hinnoitellut uudet moduulit tai lisäosat).
- 1.15 **“Haittaohjelma”** tarkoittaa mitä tahansa ohjelmistoa tai koodia, joka on tarkoitettu vahingoittamaan, tuhoamaan, häiritsemään, turmelemaan tai aiheuttamaan ei-toivottuja vaikutuksia ohjelmätiedostoihin, tietoihin tai muihin tietoihin, suoritettavaan koodiin tai sovellusohjelmistojen makroiin.
- 1.16 **“Tilauslomake”** tarkoittaa keskinäisesti sovittua tilausvahvistusta, asiakirjaa tai sähköpostia, jossa määritetään tämän Sopimuksen alaisuudessa toimitettavat Palvelut ja joka tehdään Limen ja Asiakkaan tai jonkin niiden Konserniyhtiön välillä, mukaan lukien sen mahdolliset lisäykset.
- 1.17 **“Asiantuntijapalvelut”** tarkoittaa toteutuspalveluita ja muuta työtä, mukaan lukien Tulosten toimittaminen, jonka Lime tai sen Konserniyhtiöt suorittavat Työmäärityksen tai Tilauslomakkeen perusteella ja jota säätelee Asiantuntijapalveluliite, kuten kohdassa 2.8 tarkemmin kuvataan.
- 1.18 **“Jatkokausi”** kuten määritelty kohdassa 11.2.

- 1.19 **“SaaS”** tarkoittaa Software as a Service -mallia (ohjelmisto palveluna).
- 1.20 **“Palvelut”** tarkoittaa Asiakkaan tilaamaa ja Limen saataville asettamaa Lime CRM -ratkaisun tilausta joko SaaS-palveluna pääsyllä Limen isännöimään ohjelmistoalustaan tai paikallisesti asennettavana Ohjelmistona, sisältäen sovellettavassa Tilauslomakkeessa määritellyt ominaisuudet, toiminnallisuudet ja niihin liittyvät palvelut (Asiantuntijapalvelut pois lukien).
- 1.21 **“Ohjelmisto”** tarkoittaa Lime CRM -ohjelmistosovellusta ja Lisäpalveluita, jonka Asiakas lisensoi asennettavaksi, isännöitäväksi ja käytettäväksi Asiakkaan omassa infrastruktuurissa paikallisesti, kuten sovellettavassa Tilauslomakkeessa määritetään, sisältäen siihen liittyvä Dokumentaatio sekä Ylläpitopalveluiden osana toimitetut päivitykset ja korjauspäivitykset.
- 1.22 **“Aloituspäivä”** tarkoittaa tilauksen alkamishetkeä, kuten Tilauslomakkeessa on määritetty tai muutoin sovittu.
- 1.23 **“Tilausmaksu”** tarkoittaa Limen veloittamia maksuja, jotka on yksilöity Tilauslomakkeessa, hinnastossa tai Limen Palveluista antamassa laskussa.
- 1.24 **“Tilauskausi”** tarkoittaa Ensimmäisen Sopimuskauden ja/tai Jatkokausien kestoa.
- 1.25 **“Kolmannen Osapuolen Ohjelmisto”** tarkoittaa kolmannen osapuolen teknologiaa, kuten sovelluksia, ohjelmistoja, verkkosivustoja, palveluita tai muita ratkaisuja, joita Lime ei tarjoa tai jotka eivät sisälly Palveluihin.
- 1.26 **“Käyttäjät”** tarkoittaa Asiakkaan tai Konserniyhtiön työntekijää tai alihankkijaa, jonka Asiakas on valtuuttanut käyttämään Palveluita tämän asiakirjan mukaisesti.

2 Palvelun Tilaus

- 2.1 **Tilaukset ja lisenssin myöntäminen.** Edellyttäen, että Asiakas noudattaa tämän Sopimuksen ehtoja, Lime myöntää Asiakkaalle ja sovellettavassa Tilauslomakkeessa yksilöidyille Konserniyhtiöille rajoitetun, peruutettavissa olevan, maailmanlaajuisen, ei-yksinomaisen ja siirtokelvottoman oikeuden käyttää Palveluita ja Dokumentaatiota yksinomaan Asiakkaan (ja soveltuvin osin Konserniyhtiöiden) sisäisiin liiketoimintatarkoituksiin Tilauskauden aikana. Käytön laajuus (mukaan lukien esimerkiksi Käyttäjien lukumäärä tai volyymi) määritellään sovellettavassa Tilauslomakkeessa. Paikallisesti asennettavan Ohjelmiston osalta lisenssi sisältää oikeuden asentaa Ohjelmisto Asiakkaan nimettyyn infrastruktuuriin ja tehdä siitä kohtuullinen määrä kopioita ainoastaan varmuuskopiointi-, testaus-, koulutus-, toipumis- ja arkistointitarkoituksiin. Lime tarjoaa Asiakkaan valitsemalle Limen Pääkäyttäjälle ensisijaisen pääkäyttäjät-Tilin muiden Käyttäjien hallintaa, aktivointia, deaktivoitua ja käyttöoikeuksien myöntämistä varten. Asiakas tunnustaa ja hyväksyy, että Lime hyödyntää kolmannen osapuolen pal-

veluntarjoajia SaaS-pohjaisten Palveluiden isännöimiseen ja tarjoamiseen sekä Asiakastietojen tallentamiseen. Lime toimittaa Asiakkaalle Ohjelmiston ja sovellettavat lisenssiavaimet, kuten Tilauslomakkeessa tai Työmäärityksessä on sovittu.

- 2.2 **Lisäpalvelut.** Asiakas voi laajentaa Palveluiden laajuutta milloin tahansa Tilauskauden aikana tilaamalla lisäpalveluita, kuten suurempia volyymejä, lisättyä toiminnallisuutta, uusia ominaisuuksia tai sovelluksia tai lisää Käyttäjätilejä (yhdessä "Lisäpalvelut"). Lisäpalveluita voi tilata Pääkäyttäjä tai muu Asiakkaan valtuuttama henkilö. Tällaiset tilaukset määritellään Tilauslomakkeessa, joka tulee osaksi tätä Sopimusta ja joka päättyy suhteellisesti samanaikaisesti käynnissä olevan Tilauskauden kanssa, ellei Tilauslomakkeessa toisin sovita. Asiakas hyväksyy Lisäpalvelut joko (i) allekirjoittamalla asianomaisen Tilauslomakkeen tai (ii) hyväksymällä Limen tilausvahvistuksen. Ellei toisin sovita, ostetut Lisäpalvelut päättyvät samanaikaisesti käynnissä olevien tilausten kanssa.
- 2.3 **Tuki ja saatavuus.** Tilauskauden aikana Asiakkaalla on oikeus vakimuotoiseen tukeen Palveluiden käytössä, lukuun ottamatta Rätälöintejä. Rätälöintien mahdollinen tuki tarjotaan Asiantuntijapalveluna. Tukipalveluita, ylläpitomenettelyjä ja Palveluiden saatavuutta koskevat yksityiskohdat on kuvattu Limen "Tukisuunnitelma & Palvelutaso" -dokumentissa, joka on saatavilla osoitteessa <https://www.lime-technologies.com/fi/legal/terms-conditions/lime-crm/tukipalvelu-sla/>. Lime voi päivittää Tukisuunnitelma & Palvelutaso -dokumenttia aika ajoin. Lime antaa kohtuullisen ennakkoilmoituksen olennaisista muutoksista. Tällaiset päivitykset eivät saa olennaisesti heikentää tuen tai palveluiden saatavuuden yleistä tasoa käynnissä olevan Tilauskauden aikana. Edellä mainittua noudattaen, päivitetyt ehdot tulevat voimaan ilmoituksessa määritellystä voimaantulopäivästä alkaen, ellei toisin sovita. Asiakas tunnustaa ja hyväksyy, että Ohjelmiston saatavuus, käytettävyyssäikä ja suorituskyky ovat yksinomaan Asiakkaan vastuulla paikallisesti asennetun Ohjelmiston ylläpitäjänä. Limen Tukisuunnitelma & Palvelutaso -dokumentissa esitetyt palvelutasot ja saatavuussitoumukset eivät koske paikallisesti asennettavaa Ohjelmistoa. Asiakas vastaa asianmukaisten varmuuskopiointi-, valvonta- ja toipumismenettelyjen varmistamisesta omalle asennukselleen.
- 2.4 **Ohjelmiston asennus- ja Ylläpitopalvelut.** Asiakkaalla on Tilauskauden aikana oikeus saada Limen julkaisemia Ohjelmiston päivityksiä, korjauspäivityksiä, virheenkorjauksia ja uusia versioita. Lime toimittaa kohtuullisen dokumentaation olennaisista päivityksistä. Tällaisten päivitysten asennus ja käyttöönotto suoritetaan sovellettavassa Tilauslomakkeessa ja Asiantuntijapalveluliitteessä ("PSA") määriteltujen vastuiden mukaisesti. Mikäli Lime on Tilauslomakkeen tai PSA:n nojalla vastuussa asennuksesta, Lime suorittaa asennuksen Asiakkaan ympäristössä. Asennuspalvelut, jotka eivät sisälly Tilauslomakkeeseen tai PSA:han, voidaan tarjota Asiantuntijapalveluina muutostilauksen perusteella.
- 2.5 **Alihankkijat.** Lime voi käyttää alihankkijoita tämän Sopimuksen mukaisten veloitteidensa täyttämiseen edellyttäen, että Lime on edelleen täysin vastuussa Palveluiden suorittamisesta ja tämän Sopimuksen ehtojen noudattamisesta. Lime varmistaa, että Limen käyttämä alihankkija on sidottu kirjallisiin sallassapito- ja tietosuojavelvoitteisiin,

jotka tarjoavat vähintään yhtä vahvan suojan kuin tässä asiakirjassa esitetyt velvoitteet. Selvyyden vuoksi todetaan, että Limen Palveluiden tarjoamiseen tai tukemiseen palkkaamia alihankkijoita ei pidetä tämän Sopimuksen mukaisena "Kolmannen Osapuolen Ohjelmistona".

2.6 **Muutokset ja päivitykset.** Lime voi aika ajoin tehdä parannuksia, lisäyksiä tai muutoksia Palveluihin, Ohjelmistoon, niihin liittyvään Dokumentaatioon ja Tukisuunnitelma & Palvelutaso -dokumenttiin, poistaa niistä toiminnallisuuksia tai korjata niissä olevia ongelmia tai puutteita.

2.6.1 **Palveluiden muutokset (SaaS).** Lime varaa oikeuden oman harkintansa mukaan tehdä parannuksia, lisäyksiä ja muutoksia, poistaa toiminnallisuuksia tai korjata ongelmia tai puutteita Palveluissa tai sen tietyissä komponenteissa (mukaan lukien Dokumentaatio) sekä Tukisuunnitelma & Palvelutaso -dokumentissa (kuvattu yllä kohdassa 2.3) aika ajoin edellyttäen, että tällaiset muutokset eivät olennaisesti heikennä Palveluiden (SaaS) toiminnallisuuksia, ominaisuuksia tai turvallisuustasoa. Jos muutokset ottavat pois käytöstä tai poistavat ominaisuuksia, jotka muodostavat merkittävän osan Palveluista – arvioituna viittamalla Asiakkaan nimenomaisesti tilaamaan toiminnallisuuteen tai sellaiseen toiminnallisuuteen, jota Asiakas on todistettavasti käyttänyt ydintoimintona – Asiakkaan ainoa ja yksinomainen oikeussuojakeino on irtisanoa Sopimus välittömmin vaikutuksin ja saada suhteellinen hyvitys.

2.6.2 **Ohjelmiston päivitykset.** Lime voi julkaista Ohjelmiston päivityksiä, korjauspäivityksiä tai uusia versioita aika ajoin. Tällaiset julkaisut asetetaan Asiakkaan saataville aktiivisen Tilauskauden aikana. Asiakas vastaa päivitysten arvioimisesta ja asentamisesta omassa ympäristössään. Lime antaa kohtuullisen ennakkoilmoituksen ja julkaisutiedot olennaisista päivityksistä, jotka voivat vaikuttaa toiminnallisuuteen tai vaatia muutoksia Asiakkaan ympäristöön. Lime pyrkii kaupallisesti kohtuullisin keinoin ylläpitämään taaksepäin yhteensopiavuutta, mutta ei takaa, että kaikki Räätälöinnit tai Integraatiot toimivat uusien versioiden kanssa ilman muutoksia. Lime tarjoaa tukea ainoastaan Ohjelmiston viimeisimmälle julkaistulle versiolle. Jos päivitykset ottavat pois käytöstä tai poistavat ominaisuuksia, jotka muodostavat merkittävän osan Ohjelmistosta, Asiakas voi päättää olla asentamatta tällaista päivitystä ja jatkaa edellisen version käyttöä, ottaen huomioon Limen Tukisuunnitelmassa esitetyt vakiotuen rajoitukset aiemmille versioille.

2.7 **Beta-Palvelut.** Lime voi tarjota valinnaisia Beta-Palveluita, ja Asiakas voi oman harkintansa mukaan päättää kokeilla niitä tai olla kokeilematta. Lime voi lopettaa, tai Asiakas voi keskeyttää, Beta-Palvelun käytön milloin tahansa. Beta-Palvelut voivat olla toimimattomia, keskeneräisiä tai sisältää ominaisuuksia, joita ei välttämättä koskaan julkaista. Sen estämättä, mitä muualla on määrätty, Lime ei tarjoa takuuta, vahingonkorvausvelvollisuutta tai tukea Beta-Palveluille. Asiakkaalle yksityiseen Beta-Palveluun liit-

tyen jaetut tiedot ovat Limen Luottamuksellista tietoa. Tietyt Beta-Palvelut voivat sisältää täydentäviä ehtoja, joita sovelletaan näiden Palveluehtojen lisäksi. Ristiriitatilanteissa täydentävät ehdot ovat ensisijaisia kyseisen Beta-Palvelun osalta.

- 2.8 **Asiantuntijapalvelut.** Kaikki asiantuntijapalvelut, jotka Lime tuottaa Asiakkaalle, mukaan lukien asennus-, konfigurointi- ja toteutuspalvelut, tarjotaan ainoastaan Asiantuntijapalveluliitteessä ("PSA") esitettyjen ehtojen mukaisesti. PSA on saatavilla osoitteessa <https://www.lime-technologies.com/fi/legal/terms-conditions/lime-crm/asiantuntijapalvelut/>, ja se sisällytetään automaattisesti tähän Sopimukseen viittauksella. Tällaisten asiantuntijapalveluiden laajuus, maksut ja muut yksityiskohdat kuvataan yhdessä tai useammassa osapuolten allekirjoittamassa työmäärityksessä ("Työmääritys").

3 Pääsy Palveluun ja sen käyttö

- 3.1 **Käyttäjät.** Asiakas voi sallia Käyttäjien käyttää Palveluita Asiakkaan tai Konserniyhtiön puolesta ja sen sisäisiin liiketoimintatarkoituksiin Tilauslomakkeessa määritetyn laajuuden mukaisesti ja tämän Sopimuksen ehtoja noudattaen. Kukin tili on osoitettu yhdelle nimetylle Käyttäjälle, eikä sitä saa jakaa muiden kanssa. Asiakas voi siirtää tilin yhdeltä Käyttäjältä toiselle henkilölle. Asiakas vastaa Käyttäjätilien luomisesta, hallinnoinnista ja ylläpidosta. Lisää Käyttäjätilejä voidaan hankkia ja tilata Limeltä milloin tahansa joko Sopimuksessa määriteltujen ennalta sovittujen kirjallisten hinnoitteluehtojen mukaisesti tai muutoin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Lime varaa oikeuden tarkastaa ja todentaa aktiivisten Käyttäjätilien lukumäärän kohdassa 3.3 esitetyn mukaisesti. Käyttäjien lukumäärän vähentämisestä, katso jäljempänä kohta 11.3 (Palvelun supistaminen).
- 3.2 **Tilin käyttö.** Asiakas vastaa Tilitietojensa, kuten salasanojen, käyttäjätunnusten ja sähköpostiosoitteiden, ylläpitämisestä ja salassapidosta. Asiakas vastaa myös täysimääräisesti Käyttäjiensä Palvelun käytöstä ja Sopimuksen noudattamisesta. Paikallisesti asennettavan Palvelun osalta Asiakas vastaa yksinomaan asennuksensa turvallisuuden ylläpidosta, mukaan lukien, mutta ei rajoittuen, pääsynhallinta, todennusmenetelmät, verkon turvallisuus, Käyttäjien tunnistautumistiedot sekä niiden palvelimien fyysinen turvallisuus, joille Ohjelmisto on asennettu. Jos Asiakas saa tietoonsa: (i) Käyttäjän toimesta tapahtuneen tämän Sopimuksen ehtojen rikkomisen tai luvattoman pääsyn Tilille; (ii) Ohjelmistoasennuksen vaarantumisen; tai (iii) Tilin vaarantumisen, mukaan lukien luvaton pääsy Tilitietoihin, salasanoihin, käyttäjätunnuksiin tai kirjautumistietoihin tai niiden luovuttaminen, Asiakkaan on viipymättä keskeytettävä tällainen pääsy ja ilmoitettava asiasta välittömästi Limelle. Jos Asiakas saa tietoonsa, että jotkin Asiakastiedot rikkovat tämän Sopimuksen ehtoja, Asiakkaan on viipymättä poistettava tällaiset Asiakastiedot.
- 3.3 **Käyttörajat ja auditointi.** Asiakas valvoo käyttöönsä suhteessa sovellettavassa Tilauslomakkeessa määritettyihin tai muutoin kirjallisesti sovittuihin rajoihin. Sovittujen rajo-

jen ylittävästä käytöstä veloitetaan Limen kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti tai muutoin Sopimuksessa määritellyn mukaisesti, laskettuna takautuvasti ensimmäisestä päivästä, jolloin rajat ylitettiin. Lime varaa oikeuden seurata jatkuvasti Käyttäjien lukumäärää ja volyymia sovittujen rajojen noudattamisen todentamiseksi. Jos Lime kohtuudella uskoo, että Asiakas olennaisesti ylittää sovitut rajat, Lime voi etukäteen toimitettavan kirjallisen ilmoituksen perusteella tarkastaa asianmukaiset ympäristöt tai suorittaa Asiakkaan lisensoitujen asennusten tarkastuksen yksinomaan tähän tarkoitukseen vaatimustenmukaisuuden todentamiseksi. Todennettu ylimääräinen käyttö laskutetaan vastaavasti. Jos ylimääräistä käyttöä ilmenee, Asiakkaan on kohtuullisen ajan kuluessa joko vähennettävä käyttöään sovittuihin rajoihin tai päätettävä säilyttää lisääntynyt volyyymi, jolloin osapuolet tekevät keskinäisesti sovitun muutostilauksen, joka heijastaa tarkistettua käyttöä ja siihen sovellettavia maksuja. Palveluihin sisältyvien tekoälytoimintojen käyttöön sovelletaan kohtuullisen käytön periaatetta. Asiakkaan odotetaan käyttävän tällaisia toimintoja kohtuudella ja oikeasuhtaisesti niiden käyttötarkoituksen mukaisesti. Jos käyttö ylittää merkittävästi tavanomaisen käytön ja vaikuttaa olennaisesti Palveluiden suorituskykyyn, saatavuuteen tai kustannuksiin, Lime voi mahdollisuuksien mukaan etukäteen ilmoittaen ottaa käyttöön kohtuullisia käyttörajoituksia tai mukauttaa hinnoittelua.

3.4 **Käyttörajoitukset.** Asiakas ei saa, ja Asiakkaan on varmistettava, etteivät sen Käyttäjät (i) jälleenmyy, alilisenoi tai aseta Palveluita saataville muille kuin valtuutetuille Käyttäjille, paitsi siltä osin kuin Tilauslomakkeessa on nimenomaisesti sallittu; (ii) muuta, pura, takaisinmallinna tai käännä mitään Palvelun osaa; (iii) käytä Palvelua lain tai kolmannen osapuolen oikeuksien vastaisesti tai millään tavalla, joka voisi vahingoittaa ketään henkilöä, omaisuutta tai Limen järjestelmiä; (iv) suorita haavoittuvuus- tai tunkeutumistestausta ilman Limen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta; (v) tuo Haittaohjelmia tai muutoin vahingoita Palvelua; (vi) kierrä teknisiä rajoituksia; (vii) käytä Palvelua kilpailevan tuotteen kehittämiseen tai tarjoamiseen; (viii) lähetä ei-toivottuja tai luvattomia viestejä, jotka voisivat aiheuttaa Limen IP-osoitteiden mustalle listalle asettamisen.

3.5 **Sopimusrikkomus ja oikeussuojakeinot.** Asiakkaan tai sen Käyttäjien tekemä kohdan 3.4 rikkominen on tämän Sopimuksen olennainen sopimusrikkomus.

3.5.1 SaaS-palveluna toimitettavan Palvelun osalta tällainen rikkomus voi johtaa Palveluiden keskeyttämiseen tai päättämiseen. Jos Lime kohtuudella katsoo, että rikkomus tai muu riski uhkaa Palveluiden tai muiden asiakkaiden turvallisuutta, eheyttä tai saatavuutta, tai jos laki tai määräys sitä edellyttää, Lime voi keskeyttää pääsyn välittömästi. Lime pyrkii kohtuullisin keinoin ilmoittamaan asiasta Asiakkaalle ja antamaan Asiakkaalle mahdollisuuden korjata ongelma silloin kun se on käytännössä mahdollista, ja toimittaa ilmoituksen mahdollisesta keskeytyksestä niin pian kuin se on kohtuudella mahdollista. Asiakas vastaa edelleen kaikista maksuista keskeytyksen aikana.

3.5.2 Paikallisesti asennettavana toimitettavan Palvelun osalta, jos kohtaa 3.4 rikotaan, Lime voi (i) lopettaa Ylläpitopalvelut välittömästi kirjallisella ilmoituksella;

(ii) peruuttaa lisenssiavaimet ja vaatia Asiakasta lopettamaan Ohjelmiston käytön; ja/tai (iii) irtisanoa tämän Sopimuksen kohdan 11.4 mukaisesti.

4 Hinnoittelu ja maksuehdot

- 4.1 **Maksut.** Ellei sovellettavassa Tilauslomakkeessa toisin mainita, Lime laskuttaa Asiakkaalta sovellettavan Tilausmaksun vuosittain etukäteen. Jos Palvelun hintaa ei ole määritetty Tilauslomakkeessa, sovellettavat maksut määräytyvät Limen kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Maksu on suoritettava Limelle kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa laskun päivämäärästä, ellei Tilauslomakkeessa toisin sovita. Jos Asiakas vaatii tilaustietoja laskuihin, sen on toimitettava ne Limelle osoitteeseen finance@lime.tech viimeistään (i) Aloituspäivänä ensimmäisen maksun osalta ja (ii) vähintään 10 päivää ennen sovittua maksuehtoa myöhempien laskujen osalta. Viivästykset eivät vaikuta maksuaikoihin, eikä ostotilausten ehtoja sovelleta. Asiakas on tietoinen siitä, että maksuvelvoitteet eivät ole peruutettavissa ja maksetut Tilausmaksut eivät ole palautettavissa. Tilauslomakkeessa ostettuja ja määritettyjä määriä ei voida vähentää asianomaisen Tilauksen aikana. Sellaisten Palveluiden osalta, joiden maksut perustuvat kulutukseen/käyttöön ja/tai joihin sisältyy kulutus-/käyttörajoituksia, mahdollinen ylitys laskutetaan erikseen jälkikäteen kulloinkin voimassa olevan hinnaston tai Tilauslomakkeessa sovitun hinnan perusteella. Asiakas vastaa kattavien ja oikeiden laskutus- ja yhteystietojen toimittamisesta Limelle sekä kaikista tällaisten tietojen muutoksista ilmoittamisesta.
- 4.2 **Erääntyneet ja riitautetut maksut.** Lime varaa oikeuden periä viivästyskorkoa erääntyneistä maksuista. Viivästyskorko on alhaisempi seuraavista: (i) 1,5 % kuukaudessa jäljellä olevasta velkasummasta tai (ii) sovellettavan lainsäädännön sallima enimmäiskorko. Jos riitauttamaton määrä on maksamatta yli 30 päivää sen eräpäivän jälkeen ja Lime on lähettänyt vähintään yhden muistutuksen, Lime voi veloittaa Asiakkaalta kohtuulliset hallinto- ja perintäkulut, mukaan lukien kohtuulliset asianajokulut, ja keskeyttää Palvelut (SaaS), kunnes kaikki erääntyneet määrät on maksettu kokonaan, rajoittamatta muita oikeuksiaan ja oikeussuojakeinojaan. Paikallisesti asennettavan Palvelun osalta Lime voi sen sijaan keskeyttää Ylläpitopalvelut (mukaan lukien tuki ja päivitysten toimitus). Lime ei vastaa tällaisesta keskeytyksestä aiheutuvista menetyksistä tai vahingoista. Jos Asiakkaalla on vilpittömässä mielessä esitetty riitautus laskusta, Asiakkaan on ilmoitettava siitä Limelle kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa asianomaisen laskun vastaanottamisesta lähettämällä sähköpostia osoitteeseen finance@lime.tech. Mahdollisia Limen Asiakkaalle maksettavia määriä ei voida kuitata Limelle nykyisin tai tulevaisuudessa erääntyviä Tilausmaksuja vastaan, ellei siitä ole nimenomaisesti sovittu.
- 4.3 **Indeksikorotus.** Lime varaa oikeuden korottaa Tilausmaksua neljällä (4) prosentilla vuosittain. Tällainen korotus toteutetaan kerran kahdentoista (12) kuukauden jaksolla Aloituspäivästä lukien (lukuun ottamatta ensimmäistä kahtatoista (12) kuukautta). Lime kehittää Palveluita jatkuvasti toiminnallisuuden parantamiseksi ja voi tämän seurauk-

senä tarkistaa hintojaan vuosittaisen korotuksen lisäksi. Mikäli hintoihin tehdään tällainen lisämuutos, Lime toimittaa Asiakkaalle vähintään yhdeksänkymmentä (90) päivää etukäteen kirjallisen ennakoilmoituksen, ja tarkistetut maksut tulevat voimaan seuraavasta Jatkokaudesta alkaen, ellei toisin sovita tai ellei Asiakas irtisano Sopimusta kohdan 11.2 mukaisesti.

- 4.4 **Verot.** Tilausmaksu ei sisällä veroja, tulleja, valmisteveroja, myynti-, käyttö-, arvonlisä- eikä muita veroja, tariffeja tai viranomaismaksuja, joita voidaan soveltaa Palveluun (yhdessä "Verot"). Asiakas vastaa kaikista tämän Sopimuksen mukaisista hankinnoistaan aiheutuvista tai niihin liittyvistä Veroista. Jos Lime on lain mukaan velvollinen maksamaan tai keräämään Veroja, joista Asiakas vastaa, Asiakkaan on viipymättä korvattava Limelle tällaiset määrät, ellei Asiakas toimita Limelle asianomaisen veroviranomaisen myöntämää voimassa olevaa verovapautustodistusta. Selvyyden vuoksi todetaan, että Lime vastaa yksinomaan veroista, jotka kohdistuvat sen tuloihin, omaisuuteen tai työntekijöihin.

5 Immateriaalioikeudet ja lisenssi

- 5.1 **Palveluiden omistusoikeus.** Limellä, sen Konserniyhtiöillä ja sen lisenssinantajilla säilyvät kaikki oikeudet, omistusoikeudet ja edut kaikkiin Limen yksinoikeudellisiin tuotteisiin liittyviin Immateriaalioikeuksiin ja teknologiaan, mukaan lukien, mutta ei rajoittuen, Palvelu ja Dokumentaatio. Asiakkaan ja sen Käyttäjien on säilytettävä koskemattomina kaikki Limen tekijänoikeus-, patenti- ja/tai tavaramerkki-ilmoitukset, jotka esitetään Palvelun yhteydessä. Asiakas ei vetoa mihinkään implisiittisiin oikeuksiin Limen ja/tai sen lisenssinantajien Immateriaalioikeuksiin liittyen. Mitään tässä Sopimuksessa tai muutoin osapuolten välillä sovittua ei ole tulkittava siten, että se siirtäisi tai luovuttaisi Palvelun Immateriaalioikeuksien omistusoikeutta Limeltä Asiakkaalle.

- 5.2 **Asiakastiedot.** Limen ja Asiakkaan välisessä suhteessa Asiakas on ainoa omistaja ja hallitsee kaikkia oikeuksia, omistusoikeuksia ja etuja Asiakastietoihin, jotka Asiakas tai jokin Asiakkaan Käyttäjistä lataa, lähettää, siirtää tai muutoin asettaa Limen saataville Palvelun yhteydessä. Paikallisesti asennettavan Palvelun osalta Asiakastiedot sijaitsevat Asiakkaan omissa järjestelmissä ja infrastruktuurissa. Asiakas vastaa yksinomaan kaikkien Asiakastietojen varmuuskopioinnista, viennistä, säilytyksestä ja siirrettävyydestä. SaaS-palveluna tarjottavan Palvelun osalta Asiakas voi milloin tahansa Tilauskauden aikana tuoda, viedä, ladata ja poistaa kaikki tai osan Asiakastiedoista Palvelusta. Lime varmistaa, että Asiakkaalla on oikeus käyttää, hakea ja hyödyntää Palveluiden kautta tuotettuja Asiakastietoja jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneluettavassa muodossa EU:n datasäädöksen (asetus (EU) 2023/2854) mukaisesti. Yksityiskohdat Asiakastietojen käytöstä, siirrettävyydestä ja jakamisoikeuksista ovat saatavilla ja säännöllisesti päivitettyinä Limen verkkosivustolla osoitteessa <https://www.lime-technologies.com/en/legal/data-portability/>. Lime mahdollistaa Asiakkaan pyynnöstä Asiakastietojen siirron Asiakkaalle tai Asiakkaan nimeämälle kolmannelle osapuolelle ilman aiheutonta viivytystä, syrjintää tai lisäkustannuksia, paitsi siltä osin kuin se on tarpeen siirron kohtuullisten kustannusten kattamiseksi, kuten alla kohdassa 11.6 (Siirtymäkausi

ja sopimuksen päättymisen vaikutukset) tarkemmin kuvataan. SaaS-palveluna tarjottavien Palveluiden Tilauskauden aikana Asiakas myöntää Limelle ja sen alihankkijoille rajoitetun, maailmanlaajuisen, ei-yksinomaisen, alilisensoitavissa olevan, maksuttoman, rojaltivapaan ja peruutettavissa olevan tekijänoikeuslisenssin Asiakastietojen käyttöön, käsittelyyn, pääsyyn, muokkaamiseen, jäljentämiseen, esittämiseen, kopioimiseen ja tallentamiseen Palvelun tarjoamista, tukea ja Limen tämän Sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämistä varten. Lataamalla Asiakastietoja SaaS-palveluna tarjottavaan Palveluun Asiakas vakuuttaa olevansa Asiakastietojen omistaja tai että sillä on oikeutetun omistajan lupa ladata ja jakaa Asiakastietoja. Lime ei valvo sitä, onko Asiakastiedot toimitettu ja/tai jaettu laillisesti.

- 5.3 **Käyttötiedot.** Sen estämättä, mitä tässä Sopimuksessa muualla määrätään, Lime ja/tai sen lisenssinantajat varaavat oikeuden koota, kerätä, kopioida, muokata, julkaista ja käyttää Asiakkaan Palvelun käytöstä syntyneitä anonyymejä ja koostettuja tietoja analyttisiin ja muihin liiketoimintatarkoituksiin ja Lime omistaa kaikki niihin liittyvät oikeudet, omistusoikeudet ja edut. Paikallisesti asennettavan Palvelun osalta Asiakas voi kieltäytyä Limen suorittamasta käyttötietojen keräämisestä Palvelun itsepalvelutoiminnon kautta.
- 5.4 **Palaute.** Asiakas ja valtuutetut Käyttäjät voivat antaa ehdotuksia, ideoita, parannuspyyntöjä tai muita Palvelun käyttöä koskevia tietoja ("Palaute"). Asiakas myöntää täten Limelle ikuisen, peruuttamattoman, kokonaan maksetun, rojaltivapaan ja maailmanlaajuisen oikeuden ja lisenssin Palautteen käyttöön.
- 5.5 **Julkisuus.** Kumpikaan osapuoli ei saa antaa lehdistötiedotteita, ilmoituksia tai julkaisuja eikä muutoin käyttää toisen osapuolen tavaramerkkejä ilman ennakkoon annettua kirjallista lupaa. Edellä mainitusta huolimatta Asiakas myöntää Limelle tämän Sopimuksen voimassaoloaikana oikeuden käyttää Asiakkaan nimeä ja logoa esittääkseen Asiakkaan asiakkaanaan Limen verkkosivustolla ja Limen markkinointimateriaaleissa.
- 5.6 **Kolmannen Osapuolen Ohjelmistot ja Integraatiot.** Asiakas voi käyttää Palvelua Kolmannen Osapuolen Ohjelmistojen kanssa omalla riskillään. Lime ei hallinnoi mitään Kolmannen Osapuolen Ohjelmistoja eikä ole vastuussa niistä, ja Asiakas vastaa yksinomaan tarvittavien lisenssien hankkimisesta ja ylläpidosta. Jos Integraatio tai muu Räättälöinti sisältyy Tilauslomakkeeseen tai sitä muutoin tarjotaan, Lime myöntää Asiakkaalle rajoitetun, ei-yksinomaisen, peruutettavissa olevan ja siirtokelvottoman lisenssin sen käyttöön Tilauskauden aikana, ja Asiakas vastaa edelleen mahdollisista vaadittavista kolmannen osapuolen tilauksista ja niihin liittyvistä kustannuksista. Lime ei vastaa (i) kolmannen osapuolen ohjelmointirajapintojen tai palveluiden muutoksista tai lopettamisesta Räättälöintien osalta, (ii) Asiakkaan Integraation koodiin tekemistä muutoksista aiheutuvista ongelmista tai (iii) kolmansien osapuolten kanssa Integraation kautta jaetuista Asiakastiedoista. Asiakas vakuuttaa, että sillä on kaikki tarvittavat oikeudet käyttää Kolmannen Osapuolen Ohjelmistoja, ja Asiakas vapauttaa Limen vastuusta kohdan 9.3 mukaisesti.

- 5.7 **Tekniset edellytykset.** Asiakas vastaa pääsystä kaikkiin Palveluiden käyttöön tarvittaviin ohjelmistoihin, laitteisiin ja viestintäpalveluihin, mukaan lukien, mutta ei rajoittuen, selaimet, PDF-lukijat, työkalupalkit, virustorjuntaohjelmat ja palomuurit. Sovellettavat tekniset vaatimukset on määritelty Dokumentaatiossa tai Lime toimittaa ne pyynnöstä. Asiakas vastaa yksinomaan kaikkien tarvittavien kolmannen osapuolen ohjelmistojen oikeasta asentamisesta ja konfiguroinnista sekä Limen määrittämistä verkko-osoitteista tulevan verkkoliikenteen sallimisesta.

6 Tietosuoja ja tietoturva

- 6.1 **Tietosuoja ja tietoturva.** Palvelut (mukaan lukien tuki) ja Asiantuntijapalvelut tarjotaan Limen Tietosuojaselosteen mukaisesti, joka on saatavilla osoitteessa <https://www.lime-technologies.com/en/legal/privacy-policy/> ja jota päivitetään aika ajoin. Tietosuojaseloste sisällytetään täten viittauksella osaksi tätä Sopimusta. Pääsy Limen Palveluihin edellyttää, että Käyttäjä tunnustaa ja hyväksyy Limen Tietosuojaselosteen. Lime voi myös ottaa yhteyttä Käyttäjiin toimittaakseen Palveluihin liittyviä tietoja, mukaan lukien kohdennetut tuoteuutiset ja tiedot olennaisista toiminnoista. Siltä osin kuin Lime käsittelee Henkilötietoja Asiakkaan puolesta sovellettavan tietosuojalainsäädännön, mukaan lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 2016/679 ("GDPR"), nojalla, sovelletaan Tietojenkäsittelyliitettä, joka on saatavilla osoitteessa <https://www.lime-technologies.com/fi/legal/terms-conditions/tietojenkäsittelyliite/> ("DPA") ja joka sisällytetään viittauksella osaksi Sopimusta.
- 6.2 **Tietoturva.** Lime tarjoaa SaaS-palveluna toimitettavan Palvelun korkeatasoisin ja asianmukaisin hallinnollisin, teknisin ja fyysisin suojatoimin, jotka vastaavat asianmukaisia toimenpidetasoja, kuten Limen Trust Centerissä osoitteessa <https://trust.lime-technologies.com/> tarkemmin kuvataan ja jota päivitetään aika ajoin. Tällaiset suojatoimet ovat alan standardien ja paikalliseen lainsäädäntöön implementoidun NIS2-direktiivin (EU 2022/2555) mukaisten sovellettavien vaatimusten mukaisia, kuten kohdassa 12.9 esitetään. Lime ylläpitää järjestelmällistä tietoturvaohjelmaa, ilmoittaa viipymättä Asiakkaalle kaikista Palveluun mahdollisesti vaikuttavista tietoturvapoikkeamista ja toimittaa kohtuudella vaadittavat tiedot sääntelyvaatimusten noudattamiseksi, mukaan lukien soveltuvin osin GDPR:n mukaiset vaatimukset. Paikallisesti asennettavan Palvelun osalta Asiakas vastaa yksinomaan asianmukaisten hallinnollisten, teknisten ja fyysisten suojatoimien toteuttamisesta ja ylläpitämisestä Ohjelmistoasennuksessaan, mukaan lukien, mutta ei rajoittuen, verkon turvallisuus, pääsynhallinta, salaus, haavoittuvuuskien hallinta sekä sovellettavien lakien ja säädösten noudattaminen, mukaan lukien NIS2-direktiivin (EU 2022/2555) kansalliset implementoinnit siltä osin kuin ne soveltuvat Asiakkaan toimintaan. Lime tarjoaa Ohjelmiston, joka on kehitetty alan standardien mukaisten turvallisten kehityskäytäntöjen mukaisesti. Lime ilmoittaa Asiakkaalle viipymättä Ohjelmiston tunnetuista tietoturva-vaavoittuvuuksista ja toimittaa korjauspäivityksiä tai kiertotapoja osana Ylläpitopalveluita.

7 Salassapito

- 7.1 **Luottamuksellisen tiedon määritelmä.** "Luottamuksellinen tieto" tarkoittaa mitä tahansa ei-julkista tietoa, jonka toinen osapuoli ("Luovuttaja") luovuttaa toiselle osapuolelle ("Vastaanottaja") ja joka on merkitty luottamukselliseksi tai yksinoikeuden alaiseksi tai joka kohtuudella ymmärrettäisiin sellaiseksi. Tämä sisältää, mutta ei rajoittuen: (a) Palvelut, mukaan lukien niihin liittyvät ohjelmistot ja ei-julkinen Dokumentaatio; (b) tämän Sopimuksen ehdot, mukaan lukien hinnoittelu; (c) Asiakastiedot; (d) tuotekehitysuunnitelmat, tekniset ja arkkitehtuuriset tiedot, liiketoimintasuunnitelmat, prosessit ja tietoturvakatselmukset; (e) Luovuttavan Osapuolen asiakkaat ja potentiaaliset asiakkaat; sekä (f) kolmansien osapuolten luottamukselliset tiedot (esim. lisenssiantajien tai asiakkaiden). Luottamuksellinen tieto ei sisällä tietoja, jotka: (i) ovat tai tulevat julkisiksi muutoin kuin Vastaanottajan syystä; (ii) olivat Vastaanottajan laillisesti tiedossa ilman salassapitovelvoitteita luovutushetkellä; (iii) on luovutettu kolmannen osapuolen toimesta, jolla on oikeus tehdä niin; tai (iv) on Vastaanottajan itsenäisesti kehittämiä ilman Luovuttajan Luottamuksellisen tiedon käyttöä.
- 7.2 **Velvoitteet.** Kumpikin osapuoli pitää toisen osapuolen Luottamuksellista tietoa salassa vähintään yhtä huolellisesti kuin se pitää omaa Luottamuksellista tietoaan, eikä kumpikaan osapuoli luovuta toisen osapuolen Luottamuksellista tietoa millekään kolmannelle osapuolelle. Kumpikin osapuoli saa käyttää Luottamuksellista tietoa yksinomaan tämän Sopimuksen mukaisten velvoitteidensa täyttämiseen, mukaan lukien tuen tarjoamiseen, ja saa luovuttaa tällaisia tietoja työntekijöilleen, alihankkijoilleen ja ammatillisille neuvonantajilleen ainoastaan tiedonsaantitarpeen perusteella, edellyttäen että tällaiset työntekijät, alihankkijat ja ammatilliset neuvonantajat ovat sitoutuneet salassapitovelvoitteisiin, jotka ovat vähintään yhtä rajoittavia kuin tässä Sopimuksessa esitetyt velvoitteet.
- 7.3 **Vaadittu luovutus.** Jos Vastaanottajan on lain, haasteen tai vastaavan oikeudellisen menettelyn ("Lakisääteinen Vaatimus") nojalla luovutettava Luottamuksellista tietoa, sen on – mikäli laillisesti sallittua – ilmoitettava asiasta viipymättä Luovuttajalle, jotta Luovuttaja voi hakea turvaamistoimea tai luopua tämän Sopimuksen mukaisista vaatimuksista. Jos tällaista suojaa ei saada ja luovutus on lain mukaan välttämätöntä, tai jos Luovuttaja luopuu siitä kirjallisesti, Vastaanottaja saa luovuttaa ainoastaan sen osan Luottamuksellisesta tiedosta, joka on välttämätöntä Lakisääteisen Vaatimuksen noudattamiseksi ilman vastuuta.
- 7.4 **Luottamuksellisen tiedon palauttaminen tai tuhoaminen.** Luovuttavan Osapuolen kirjallisesta pyynnöstä Vastaanottava Osapuoli palauttaa Luovuttavalle Osapuolelle kaiken sille toimitetun Luottamuksellisen tiedon ja sen mahdolliset kopiot tai tuhoaa ne ja toimittaa kirjallisesta pyynnöstä todistuksen tuhoamisesta. Tämä ei koske: (i) Luottamuksellisen tiedon kopioita, jotka on automaattisesti tallennettu varmuuskopiointijärjestelmiin osana rutiininomaisia tietojen varmuuskopiointeja; (ii) tilanteita, joissa osapuolet ovat sovellettavan lain nojalla velvollisia säilyttämään Luottamuksellista tietoa; tai (iii) Luottamuksellisen tiedon kopioita, jotka ovat kohtuudella tarpeen kolmansien

osapuolten ja/tai osapuolten toisiaan vastaan esittämien mahdollisten vaatimusten puolustamiseksi tai perustelemiseksi tai sisäisten hallinto-, tarkastus- tai oikeudellisten vaatimusten noudattamiseksi. Luottamuksellista tietoa koskevat velvoitteet pysyvät voimassa viiden (5) vuoden ajan sopimuksen päättymisen jälkeen tai niin kauan kuin tieto on sovellettavan lain mukainen liikesalaisuus.

- 7.5 **Pääsy Asiakkaan ympäristöön.** Asiakas voi myöntää Limelle ja sen Konserniyhtiöille pääsyn Asiakkaan järjestelmiin, ympäristöihin, verkkoihin, sovelluksiin, tietoihin, tunnistautumistietoihin tai muihin resursseihin Palveluiden tarjoamiseksi tarpeellisessa laajuudessa, mukaan lukien tuki ja Asiantuntijapalvelut, ja kaikki tällaisen pääsyn kautta saadut tiedot ovat Asiakkaan Luottamuksellista tietoa, johon sovelletaan yksinomaan tätä Sopimusta. Tämä Sopimus on yksinomainen sopimus, joka säätelee salassapitoa, henkilötietojen suojaa, tietoturvaa ja pääsyä Asiakkaan ympäristöön, eikä Asiakas voi vaatia Limeä, sen Konserniyhtiöitä tai yksittäisiä työntekijöitä tekemään lisäsalassapitosopimuksia tai noudattamaan asiakaskohtaisia toimintaperiaatteita, ehtoja tai edellytyksiä (mukaan lukien tietoturva-, hankintaportaali-, toimittaja- tai napsautushyväksyttäviä ehtoja), olipa kyse hyperlinkeistä tai muista, ellei Lime ole nimenomaisesti kirjallisesti sopinut niistä ja sisällyttänyt niitä tähän Sopimukseen.

8 Vakuutukset

- 8.1 **Osapuolten yhteiset vakuutukset.** Kumpikin osapuoli vakuuttaa, että se (i) on tehnyt tämän Sopimuksen pätevästi ja sillä on laillinen valta tehdä niin; (ii) noudattaa kaikkia sovellettavia lakeja tämän Sopimuksen mukaisten velvoitteidensa täyttämiseksi; ja (iii) toteuttaa, ylläpitää sekä säännöllisesti tarkastaa ja päivittää kohtuudella tarpeellisia menettelyjä järjestelmiensä suojaamiseksi viruksilta, haittaohjelmilta ja muulta vahingolliselta tai haitalliselta koodilta.
- 8.2 **Limien vakuutukset.** Lime vakuuttaa koko Tilauskauden ajan, että: (i) tämä Sopimus, Tilauslomake/-lomakkeet ja Dokumentaatio kuvaavat tarkasti sovellettavat hallinnolliset, fyysiset ja tekniset suojatoimet Asiakastietojen turvallisuuden, luottamuksellisuuden ja eheyden suojaamiseksi, (ii) Lime ei olennaisesti heikennä Palveluiden yleistä tietoturvatasoa, ja (iii) Palvelut toimivat olennaisesti sovellettavan Dokumentaation mukaisesti. Jos edellä mainittuja vakuutuksia rikotaan, Lime pyrkii kaupallisesti kohtuullisin keinoin viipymättä korjaamaan tällaisen rikkomuksen, mikä voi sisältää Palveluiden muokkaamista tai kiertoratkaisun tarjoamisen. Jos kumpikaan vaihtoehto ei ole saavutettavissa edellä mainitun ajan kuluessa, Asiakkaan yksinomaiset oikeussuojakeinot ovat alla kohdassa 11.4 (Irtisanominen) ja kohdassa 11.5 (Hyvitys tai maksu irtisanomisen yhteydessä) kuvatut keinot.
- 8.3 **Yleinen vastuuvapauslauseke.** Lukuun ottamatta tässä Sopimuksessa (mukaan lukien Tilauslomakkeet) annettuja erityisiä vakuutuksia, Lime ei anna mitään muita Palveluihin liittyviä vakuutuksia, olivatpa ne nimenomaisia, implisiittisiä, lakisäätteisiä tai muunlaisia. Mahdolliset implisiittiset vakuutukset, mukaan lukien kaupallista käyttökelpoi-

suutta tai tiettyyn tarkoitukseen sopivuutta koskevat vakuutukset, on suljettu pois sovellettavan lain sallimassa enimmäislaajuudessa. Palvelut ja tuki tarjotaan "sellaisena kuin on" ja "sellaisena kuin saatavilla", eikä Lime takaa, että Palvelut (mukaan lukien tuki) ovat keskeytymättömiä, virheettömiä tai aina paikkansapitäviä, että ne täyttävät Asiakkaan erityistarpeet tai että jokin tietty toiminnallisuus säilyy saatavilla. Asiakas ei anna mitään Palveluita koskevia lausuntoja tai vakuutuksia Limen puolesta. Lime ei vastaa viivästyksistä, häiriöistä tai menetyksistä, jotka johtuvat sen hallinnan ulkopuolella olevissa verkoissa, mukaan lukien internetissä, tapahtuvista tiedonsiirroista tai riippuvuudesta kolmannen osapuolen järjestelmiin tai palveluihin, joita Lime ei tarjoa. Lime ei vastaa kolmansien osapuolten verkkosivustojen tai materiaalien sisällöstä tai saatavuudesta, joihin Palveluissa viitataan tai joihin niiden kautta päästään. Lime ei takaa julkisista lähteistä tai kolmansien osapuolten rekistereistä saatujen tietojen oikeellisuutta, kattavuutta tai luotettavuutta eikä vastaa tällaisten tietojen virheistä tai puutteista.

- 8.4 **Paikallisesti asennettavana toimitettavan Palvelun vastuuvapauslauseke.** Limen vakuutukset eivät kata seuraavista aiheutuvia ongelmia: (i) Asiakkaan infrastruktuuri, laitteistot, käyttöjärjestelmät tai verkkoympäristö; (ii) muiden kuin Limen Ohjelmistoon tekemät muutokset; (iii) Ohjelmiston käyttö muutoin kuin Dokumentaation mukaisesti; (iv) Kolmannen Osapuolen Ohjelmistot tai Integraatiot; tai (v) Asiakkaan laiminlyönti asentaa Limen toimittamia päivityksiä tai korjauspäivityksiä.
- 8.5 **Räätälöintien vastuuvapauslauseke.** Räätälöinti ei ole osa vakimuotoista, yleisesti saatavilla olevaa Palvelua, ja se on, kuten kohdassa 2.3 kuvataan, suljettu pois Tuki-suunnitelman ja Palvelutasojen piiristä. Räätälöinnin laajuutta, toimitusta, hyväksyntää, tukea tai ylläpitoa, maksuja ja immateriaalioikeuksia koskevia ehtoja säätelevät yksinomaan Asiantuntijapalveluliite ja sovellettava Työmääritys.
- 8.6 **Tekoälytoimintojen vastuuvapauslauseke.** Palvelu voi sisältää pääsyn Limen tarjomiin tekoälytoimintoihin ("AI"). Tällaiset tekoälytoiminnot on tarkoitettu yksinomaan täydentäväksi työkaluksi. Asiakas tunnustaa ja hyväksyy, että tekoälyn tuottama sisältö on tuotettu automaattisesti, se voi olla puutteellista tai epätarkkaa, eikä se korvaa ammatillista harkintaa, neuvontaa tai itsenäistä todentamista. Asiakas vastaa edelleen täysimääräisesti tekoälyn tuottaman sisällön käytöstä, mukaan lukien siihen tehdyistä muutoksista sekä sen käytöstä Kolmannen Osapuolen Ohjelmistojen yhteydessä. Lime ei anna mitään nimenomaisia tai implisiittisiä vakuutuksia tekoälyn tuottaman sisällön osalta ja sulkee pois kaiken vastuun virheistä, puutteista, muutoksista, integraatioista Kolmannen Osapuolen Ohjelmistoihin tai niiden käytöstä aiheutuvista seurauksista.

9 Vahingonkorvausvelvollisuus

- 9.1 **Limn vahingonkorvausvelvollisuus.** Lime puolustaa Asiakasta omalla kustannuksellaan ja korvaa Asiakkaan vahingot kolmannen osapuolen vaatimuksissa, joissa väitetään Palvelun loukkaavan kyseisen osapuolen immateriaalioikeuksia, sekä maksaa

kaikki tuomioistuimen määräämät tai Limen hyväksymässä sovinnossa sovitut vahingonkorvaukset, kulut ja kohtuulliset asianajokulut. Tätä sovelletaan ainoastaan, mikäli Asiakas: (i) ilmoittaa Limelle vaatimuksesta kirjallisesti 30 kalenteripäivän kuluessa; (ii) myöntää Limelle yksinomaisen oikeuden puolustautumiseen ja sovinnon tekemiseen (sovinnot, jotka aiheuttaisivat Asiakkaalle vastuuta tai joissa Asiakas joutuisi tekemään myönnytyksiä, eivät ole sallittuja ilman Asiakkaan suostumusta); ja (iii) tarjoaa kohtuullisen yhteistyön. Lime ei vastaa vaatimuksista, jotka aiheutuvat: (a) käytöstä yhdessä sellaisten kolmannen osapuolen materiaalien kanssa, joita Lime ei ole toimittanut; (b) Asiakastiedoista; tai (c) Asiakkaan tämän Sopimuksen rikkomisesta.

9.2 **Oikeussuojakeinot.** Jos Palvelun todetaan tai uskotaan loukkaavan kolmannen osapuolen oikeuksia, Lime voi omalla kustannuksellaan: (i) korvata tai muokata Palvelua siten, ettei se enää loukkaa kyseisiä oikeuksia; (ii) hankkia lisenssin Palvelun käytön jatkamiseksi; tai (iii) irtisanoa Sopimuksen ja palauttaa ennakkoon maksetut maksut käyttämättömiltä Palveluilta. Nämä ovat Asiakkaan ainoat oikeussuojakeinot loukkausvaatimusten osalta.

9.3 **Asiakkaan vahingonkorvausvelvollisuus.** Asiakas puolustaa Limeä ja sen Konserniyhtiöitä omalla kustannuksellaan ja korvaa niille kaikki kolmansien osapuolten vaatimukset, vaateet ja toimet (mukaan lukien kohtuulliset asianajokulut), jotka aiheutuvat tai liittyvät: (a) väitteisiin, joiden mukaan Asiakastiedot rikkovat, anastavat tai loukkaavat kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia tai muita omistusoikeuksia; tai (b) Asiakkaan pääsyyn Kolmannen Osapuolen Ohjelmistoon tai Integraatioon tai niiden käyttöön, mukaan lukien vaatimukset, jotka aiheutuvat siitä, ettei Asiakas ole hankkinut tai ylläpitänyt vaadittavia lisenssejä, tilauksia tai oikeuksia, tai Asiakkaan kohdan 5.6 (Kolmannen Osapuolen Ohjelmistot ja Integraatiot) rikkomisesta, mukaan lukien siinä annetut vakuutukset. Limen on: (i) ilmoitettava Asiakkaalle 30 kalenteripäivän kuluessa; (ii) myönnettävä Asiakkaalle yksinomainen oikeus puolustautumiseen (sovinnot, jotka aiheuttaisivat Limelle vastuuta, eivät ole sallittuja ilman Limen suostumusta); ja (iii) tarjottava kohtuullinen yhteistyö.

9.4 **Vahinkojen rajoittaminen ja osallistuminen.** Vahingonkorvauksen saavan osapuolen on pyrittävä kaupallisesti kohtuullisin keinoin rajoittamaan asiaan liittyviä kustannuksia ja se voi osallistua puolustautumiseen omalla kustannuksellaan.

10 Vastuunrajoitus

10.1 **Riskien jakaminen.** Alla esitetyt rajoitukset ja poissulkemiset näkyvät hinnoittelussa ja edustavat osapuolten välistä keskinäistä riskien jakamista. Ne ovat olennainen osa Sopimusta. Tätä kohtaa sovelletaan myös osapuolten vakuutuksenantajiin, mukaan lukien suorat tai sijaantulleet vaatimukset. Jos vastuuta ei voida sulkea pois lain nojalla – erityisesti törkeän huolimattomuuden tai tahallisen menettelyn tapauksissa – sovelletaan lain sallimaa vähimmäisvastuuta.

- 10.2 **Poissuljetut vahingot.** Lukuun ottamatta törkeään huolimattomuuden tai tahallisen menettelyn tapauksia, ja lain sallimassa laajuudessa, kumpikaan osapuoli tai sen Konserniyhtiöt eivät vastaa tämän Sopimuksen tai minkään Tilauslomakkeen nojalla mistään välillisistä, satunnaisista, seurannais-, erityis-, rangaistuksenluonteisista tai liiketoiminnan keskeytymisestä aiheutuvista vahingoista. Tämä sisältää kustannukset, jotka aiheutuvat siitä, että kolmas osapuoli suorittaa toisen osapuolen velvoitteita, tai käytön, voittojen, tulojen tai liikearvon menetyksen. Tätä sovelletaan riippumatta oikeudellisesta perustasta (sopimus, deliktivastuu jne.) ja vaikka osapuolelle olisi ilmoitettu tällaisten vahinkojen mahdollisuudesta.
- 10.3 **Vastuunrajoitus.** Lukuun ottamatta kohdan 9 (Vahingonkorvausvelvollisuus) mukaisia velvoitteita ja törkeästä huolimattomuudesta tai tahallisuudesta aiheutuvia vahinkoja, ja lain sallimassa laajuudessa, kummankin osapuolen kokonaisvastuu (mukaan lukien sen Konserniyhtiöt) tämän Sopimuksen tai minkä tahansa Tilauslomakkeen nojalla rajoittuu enintään niiden kokonaismaksujen määrään, jotka Asiakas on maksanut tai joiden Asiakas on velvollinen maksamaan sovellettavan Tilauslomakkeen nojalla vahinkotapahtumaa edeltäneiden kahdentoista kuukauden aikana. Lime ei vastaa menetyksistä, jotka aiheutuvat siitä, että Asiakas tai sen Käyttäjät eivät ole noudattaneet tätä Sopimusta. Jos Asiakkaan Konserniyhtiölle tai Käyttäjälle aiheutuu vahinkoa Limen toimien tai laiminlyöntien johdosta, vahinko käsitellään ikään kuin se olisi aiheutunut Asiakkaalle, ja vain Asiakas voi esittää vaatimuksen Konserniyhtiön tai Käyttäjän puolesta.
- 10.4 **Vaatimukset.** Säilyttääkseen oikeutensa vaatia korvausta osapuolen on ilmoitettava toiselle osapuolelle vaatimuksesta kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun se sai tai kun sen olisi kohtuudella tullut saada tieto vaatimukseen johtaneista olosuhteista, ja viimeistään kuuden (6) kuukauden kuluessa taustalla olevan tapahtuman päivämäärästä.
- 10.5 **Vastuu Kolmannen Osapuolen Ohjelmistosta.** Jos Palvelun kanssa käytetään Kolmannen Osapuolen Ohjelmistoa (Integraation kautta tai muutoin), kyseisen Kolmannen Osapuolen Ohjelmiston ehtoja sovelletaan yksinomaisesti. Lime ei vastaa Kolmannen Osapuolen Ohjelmiston käytöstä aiheutuvista vahingoista, toimintahäiriöistä tai ongelmista, ja Lime sulkee pois vastuun sen suorituskyvystä, sisällöstä tai toiminnasta sekä käyttäjän asioinnista kolmannen osapuolen palveluntarjoajien kanssa.

11 Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen

- 11.1 **Sopimuksen voimassaolo.** Tämä Sopimus tulee voimaan päivänä, jona Asiakas hyväksyy sen ensimmäisen kerran, yleensä päivänä, jona Asiakas allekirjoittaa ensimmäisen Tilauslomakkeen, ja jatkuu, kunnes kaikki sen alaiset tilaukset ovat päättyneet tai ne on irtisanottu.
- 11.2 **Tilausten voimassaolo ja jatkaminen.** Kunkin tilauksen kesto on määritelty sovellettavassa Tilauslomakkeessa. Ellei Tilauslomakkeessa toisin määrätä, tilaukset ja niihin sovellettavat lisenssit jatkuvat automaattisesti peräkkäisillä 12 kuukauden jatkokausilla

("Jatkokausi"), ellei jompikumpi osapuolista toimita toiselle osapuolelle kirjallista irtisanomisilmoitusta viimeistään kuusikymmentä (60) päivää ennen asianomaisen Tilauskauden päättymistä. Kunkin automaattisen Jatkokauden osalta Palvelun laajuus – mukaan lukien sovellettavat käyttö- ja volyymitasot (kuten Käyttäjien lukumäärä) – on sama kuin laajuus, joka oli voimassa välittömästi edeltävän Tilauskauden lopussa, mukaan lukien Asiakkaan kyseisen kauden aikana ostamat lisäpalvelut, volyymit tai Käyttäjät. Jatkamishetkellä voimassa oleva Palveluiden ja Käyttäjien kokonaismäärä toimii sitovana lähtötasona sovellettavalle Jatkokaudelle.

- 11.3 **Palvelun supistaminen.** Asiakas ei voi vähentää Palvelun laajuutta (mukaan lukien Käyttäjien lukumäärää tai ominaisuuksia) Tilauskauden aikana. Mahdollisesta seuraavalle Jatkokaudelle tarkoitetusta vähennyksestä on ilmoitettava Limelle kirjallisesti vähintään kuusikymmentä (60) päivää ennen kulloinkin voimassa olevan kauden päättymistä, ja se edellyttää keskinäistä sopimusta tarkistetusta laajuudesta ennen jatkamista. Tällainen vähennys tai tilauksen keston muutos voi johtaa hinnoittelun mukauttamiseen, mikä heijastaa sitä, että alkuperäinen hinnoittelu perustui sovittuun laajuuteen, volyymiin ja keston. Jos osapuolet eivät pääse sopimukseen tarkistetusta laajuudesta ennen kulloinkin voimassa olevan kauden päättymistä, Sopimus päättyy kyseisen kauden päättyessä, ellei kirjallisesti toisin sovita. Jos tällaista ilmoitusta ei tehdä, voimassa oleva laajuus jatkuu automaattisesti sovellettavan Jatkokauden ajan.
- 11.4 **Irtisanominen.** Kumpikin osapuoli voi irtisanoa tämän Sopimuksen ja minkä tahansa Tilauslomakkeen kirjallisella ilmoituksella toiselle osapuolelle, jos: (i) toinen osapuoli rikkoo olennaisesti tätä Sopimusta eikä korjaa rikkomusta kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa kirjallisen ilmoituksen toimittamisesta; tai (ii) toiseen osapuoleen kohdistuu konkurssihakemus tai muu maksukyvyttömyyttä, yritysjärjestelyä, selvitystilaa, likviidaatiota tai velkojien hyväksi tehtävää siirtoa koskeva menettely. Edellä mainitusta huolimatta kumpikin osapuoli voi myös irtisanoa tämän Sopimuksen, jos koko Palveluiden toteutusta säätelevä Työmääritys irtisanotaan sovellettavan Asiantuntijapalveluliitteen mukaisesti. Jos Asiakas irtisanoa tämän Sopimuksen ilman erityistä syytä ennen Tilauskauden päättymistä, Asiakkaan on toimitettava Limelle vähintään kuusikymmentä (60) päivää etukäteen kirjallinen ilmoitus, ja Asiakas vastaa edelleen täysimääräisesti kaikista kulloinkin voimassa olevan Tilauskauden jäljellä olevasta ajasta eräännyvistä ja maksettavista maksuista ja maksaa ne viipymättä kohdan 11.5 mukaisesti, ilman mitään kuittaus-, vastavaatimus-, vähennys- tai palautusoikeutta.
- 11.5 **Hyvitys tai maksu sopimuksen irtisanomisen yhteydessä.** Jos Asiakas irtisanoa Sopimuksen kohdan 11.4 (i) ja (ii) mukaisesti, Lime palauttaa kaikki ennakoon maksetut maksut, jotka kattavat kaikkien sovellettavien Tilauslomakkeiden jäljellä olevan voimassaoloajan irtisanomisen voimaantulopäivästä lähtien. Vastaavasti, jos Lime irtisanoa Sopimuksen kohdan 11.4 mukaisesti (mukaan lukien irtisanominen ilman erityistä syytä), Asiakas vastaa edelleen kaikista maksamattomista maksuista, mukaan lukien sovitut Asiantuntijapalveluiden maksut, jotka kattavat kaikkien sovellettavien Tilauslomakkeiden Tilauskauden jäljellä olevan voimassaoloajan, ja maksaa ne kokonaisuudessaan irtisanomishetkellä, sovellettavan lain sallimassa laajuudessa. Irtisanominen ei

missään tapauksessa vapautaa Asiakasta velvollisuudesta maksaa irtisanomisen voimaantulopäivää edeltävältä ajalta eräntyneitä ja maksettavia maksuja.

- 11.6 **Siirtymäkausi ja Irtisanomisen vaikutukset SaaS-palvelun osalta.** Tämän Sopimuksen tai sovellettavan Palvelun irtisanomisen yhteydessä tai sen voimassaolon päättyessä alla olevissa kohdissa kuvataan menettely; kohdat 11.6.1-11.6.5 koskevat SaaS-palveluna tarjottavaa Palvelua ja kohta 11.6.6 paikallisesti asennettavana tarjottavaa Palvelua.
- 11.6.1 **Pääsy Asiakastietoihin.** Tämän Sopimuksen irtisanomisen tai sen voimassaolon päättyminen yhteydessä Lime asettaa Asiakastiedot Asiakkaan saataville kolmenkymmenen (30) päivän ajaksi tällaisesta päätymisestä lukien ("Siirtymäkausi"), jotta Asiakas voi ladata tai viedä Asiakastiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneluettavassa muodossa. Siirtymäkauden ja sen mahdollisen jatkon (kohta 11.6.4) aikana Asiakas jatkaa sovellettavien Tilausmaksujen maksamista tämän Sopimuksen mukaisesti.
- 11.6.2 **Siirto vaihtoehtoiselle palveluntarjoajalle.** Asiakkaan kohdan 11.4 mukaiseen irtisanomisilmoitukseen sisällyttämistä kirjallisesta pyynnöstä Lime helpottaa Asiakastietojen suoraa ja turvallista siirtoa Asiakkaan nimeämälle toiselle palveluntarjoajalle tai, mikäli teknisesti mahdollista, palauttaa tällaiset tiedot Asiakkaan omaan tietotekniikkaympäristöön. Tällainen siirto suoritetaan asetuksen (EU) 2023/2854 (Datasäädös) mukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä. Lime ei veloita maksuja Datasäädöksen mukaisesta avusta siltä osin kuin sovellettava laki kieltää tällaiset maksut. Asiakkaan tai korvaavan palveluntarjoajan pyytämä apu, joka ylittää Limen Datasäädöksen mukaiset velvoitteet, mukaan lukien ei-standardit, räätälöidyt tai manuaaliset palvelut, voidaan tarjota erillisen sopimuksen/Tilauslomakkeen perusteella ja veloittaa Limen kulloinkin voimassa olevien vakiomaksujen mukaisesti.
- 11.6.3 **Jatkuvuus Siirtymäkauden aikana.** Siirtymäkauden aikana Lime (i) jatkaa Palveluiden tarjoamista liiketoiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi, (ii) noudattaa asianmukaista huolellisuutta palvelun ja tietoturvan tason ylläpitämiseksi sekä (iii) toimittaa Asiakkaalle selkeät tiedot kaikista tiedossa olevista Palveluiden jatkuvuuteen liittyvistä riskeistä.
- 11.6.4 **Siirtymäkauden jatkaminen.** Asiakkaalla on oikeus jatkaa Siirtymäkautta keran tarkoituksiinsa sopivaksi katsomallaan ajalla toimittamalla Limelle kirjallinen ilmoitus ennen alkuperäisen Siirtymäkauden päättymistä.
- 11.6.5 **Tietojen poistaminen.** Siirtymäkauden jälkeen (tai aiemmin Asiakkaan kirjallisesta ohjeistuksesta) Lime poistaa pysyvästi kaikki Asiakastiedot, mukaan lukien välimuistissa olevat, monistetut tai varmuuskopioidut kappaleet, ellei sovellettava laki edellytä niiden säilyttämistä. Muuttumattomat varmuuskopiot poistetaan automaattisesti niiden säilytysajan päättyessä. Toteutuksen jälkeen Lime toimittaa Asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen poistamisesta.

11.6.6 **Sopimuksen päättymisen vaikutukset paikallisesti asennettavien Palveluiden osalta.** Tämän Sopimuksen tai sovellettavan Tilauskauden irtisanomisen tai voimassaolon päättymisen yhteydessä mistä tahansa syystä Asiakkaan oikeus käyttää Ohjelmistoa päättyy automaattisesti. Asiakkaan on viipymättä lopetettava Ohjelmiston käyttö sekä poistettava ja tuhottava Ohjelmisto ja kaikki sen kopiot, mukaan lukien dokumentaatio ja varmuuskopiot, järjestelmistään. Lime voi tällaisen päättymisen yhteydessä poistaa käytöstä Ohjelmistoon toimitetut lisenssiavaimet, aktivointikoodit tai muut käyttömekanismit. Asiakkaan on toimitettava Limen kirjallisesta pyynnöstä valtuutetun edustajansa allekirjoittama kirjallinen todistus, jossa vahvistetaan poistaminen ja käytön lopettaminen kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa irtisanomisesta. Irtisanominen tai voimassaolon päättymisen ei vaikuta ennen päättymisen voimaantulopäivää syntyneisiin oikeuksiin tai velvoitteisiin.

11.7 **Ehtojen voimaan jääminen.** Palveluun sovellettavan kauden päättyessä tai tämän Sopimuksen irtisanomisen yhteydessä mikä tahansa tämän Sopimuksen määräys, joka luonteensa vuoksi jäisi voimaan tämän Sopimuksen päättymisen jälkeen, jää voimaan tällaisen tämän Sopimuksen irtisanomisen jälkeen, mukaan lukien, mutta ei rajoittuen, syntyneet maksuoikeudet, käyttörajoitukset ja vahingonkorvausvelvoitteet, salassapitovelvoitteet, vastuuvapauslausekkeet, vastuunrajoitukset sekä päättymisen vaikutukset.

12 Yleiset ehdot

12.1 **Siirto.** Kumpikaan osapuoli ei saa siirtää tämän Sopimuksen mukaisia oikeuksiaan tai velvollisuuksiaan ilman toisen osapuolen ennakkoon antamaa kirjallista suostumusta, jota ei saa kohtuuttomasti evätä. Kumpikin osapuoli voi kuitenkin siirtää tämän Sopimuksen (mukaan lukien kaikki Tilauslomakkeet) Konserniyhtiölle tai sulautumisen, uudelleenjärjestelyn tai kaikkien tai olennaisesti kaikkien varojensa myynnin yhteydessä, edellyttäen että: (i) siirronsaaja kykenee kunnioittamaan ja täyttämään siirtäjän velvoitteet; (ii) siirto ei laajenna Palveluiden käyttöä; ja (iii) siirronsaaja ei ole toisen osapuolen kilpailija. Siirtävän osapuolen on ilmoitettava asiasta toiselle osapuolelle kirjallisesti ilman aiheetonta viivytystä ja toimitettava kaikki tarvittavat tiedot siirronsaajasta.

12.2 **Ylivoimainen este.** Kumpikaan osapuoli ei vastaa viivästyksistä tai laiminlyönneistä, jotka aiheutuvat sen kohtuullisen vaikutusmahdollisuuden ulkopuolella olevista tapahtumista, mukaan lukien, mutta ei rajoittuen, viranomais-toimet, terrorismi, siviili- tai sotilasviranomais-toimet, tulipalo, tulva, maanjäristys, työtaistelut, epidemiat, pandemiat tai internet-/televiestintäkatkokset. Vaikutuksen kohteena olevan osapuolen on viipymättä ilmoitettava asiasta toiselle osapuolelle ja pyrittävä huolellisesti jatkamaan suoritustaan niin pian kuin se on kaupallisesti mahdollista. Maksuvelvoitteita lukuun ottamatta toinen osapuoli voi irtisanoa tämän Sopimuksen ilman vastuuta kirjallisella ilmoituksella, jos tällainen laiminlyönti jatkuu 30 päivää.

- 12.3 **Ei kolmannen osapuolen edunsaajia.** Lukuun ottamatta tässä Sopimuksessa erityisesti yksilöityjä tilanteita, mikään tässä Sopimuksessa ei ole tarkoitettu antamaan mitään oikeuksia, oikeussuojakeinoja, velvoitteita tai vastuuta muille henkilöille kuin osapuolille ja niiden seuraajille tai sallituille siirronsaajille.
- 12.4 **Itsenäiset sopijapuolet.** Mitään tässä Sopimuksessa ei katsota tai tulkita siten, että se loisi yhteisyrityksen tai kumppanuuden osapuolten välille. Kummallakaan osapuolella ei ole valtaa eikä toimivaltaa hallita toisen toimintaa tai operaatioita. Osapuolten asema on kaikissa olosuhteissa itsenäisten sopijapuolten asema.
- 12.5 **Ehtojen erillisuus ja oikeudesta luopuminen.** Jos toimivaltainen tuomioistuin toteaa jonkin tämän Sopimuksen määräyksen pätemättömäksi tai täytäntöönpanokelvottomaksi, kyseinen määräys katsotaan mitättömäksi, ja muut määräykset pysyvät täysimääräisesti voimassa. Se, ettei kumpikaan osapuoli käytä tai viivyttelöi käyttämästä jotakin tämän Sopimuksen mukaista oikeuttaan, ei merkitse luopumista kyseisestä oikeudesta.
- 12.6 **Ilmoitukset.** Kaikki tämän Sopimuksen mukaiset ilmoitukset, hyväksynyt, pyynnöt tai muut viestit on toimitettava kirjallisesti Tilauslomakkeessa määriteltyihin osoitteisiin tai Pääkäyttäjälle. Ilmoitukset ja viestintä voidaan toimittaa myös Palveluiden kautta, Palveluiden käyttöliittymässä tai Limen verkkosivustolla. Asiakkaan Limelle toimittamat irtisanomista, olennaista sopimusrikkomusta tai Sopimuksen rikkomista koskevat ilmoitukset on osoitettava merkinnällä "ATTENTION: LEGAL DEPARTMENT" tai lähetettävä sähköpostitse osoitteeseen legal@lime.tech kopiona kulloisellekin Limen asiakasvastavalle. Asiakkaalle toimitettavat laskutukseen liittyvät ilmoitukset lähetetään Asiakkaan ilmoittamalle laskutusyhteyshenkilölle, ja Limelle toimitettavat ilmoitukset lähetetään osoitteeseen finance@lime.tech. Ilmoitukset katsotaan toimitetuiksi (i) henkilökohtaisesti toimitettaessa, (ii) viidentenä arkipäivänä postituksen jälkeen tai (iii) sähköpostin lähettämispäivänä taikka Palveluiden kautta julkaisemis-/viestimispäivänä.
- 12.7 **Koko sopimus ja etusijajärjestys.** Tämä Sopimus ja Palveluehdoissa nimenomaisesti mainitut ja viittauksella sisällytetyt toimintaperiaatteet tai ehdot muodostavat osapuolten välisen koko sopimuksen ja yhteisymmärryksen Asiakkaan Palveluiden käytöstä ja Asiakastiedoista. Osapuolet sopivat, että kaikki Asiakkaan ostotilauksessa tai muissa Asiakkaan tilausasiakirjoissa (Tilauslomakkeita lukuun ottamatta) esitetyt ehdot tai edellytykset ovat mitättömiä. Tämä Sopimus syrjäyttää kaikki sen kohteeseen liittyvät osapuolten väliset aiemmat tai samanaikaiset keskustelut, ehdotukset ja sopimukset. Mahdollisten ristiriitojen tai epä johdonmukaisuuksien tilanteessa seuraavien asiakirjojen välillä etusijajärjestys on: (1) sovellettava Tilauslomake (mukaan lukien erityisehdot ja muutokset), (2) Tietojenkäsittelyliite, (3) Asiantuntijapalveluliite, (4) nämä Palveluehdot ja (5) Dokumentaatio. Tämän Sopimuksen kohtien otsikot ovat ainoastaan viitteellisiä, eivätkä ne vaikuta minkään tämän Sopimuksen määräyksen tulkintaan.
- 12.8 **Muutokset.** Lime voi muuttaa tätä Sopimusta, mukaan lukien siihen sisällytettyjä asiakirjoja tai toimintaperiaatteita, milloin tahansa. Olennaiset muutokset tulevat voimaan

kuusikymmentä (60) päivää sen jälkeen, kun Asiakkaalle on toimitettu kirjallinen ilmoitus. Asiakas voi vastustaa muutoksia kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa tällaisen ilmoituksen vastaanottamisesta, ja osapuolten on käytävä keskustelut vilpittömässä mielessä. Jos sopimukseen ei päästä, Asiakas voi irtisanoa tämän Sopimuksen välittömästi vaikutuksin muutoksen voimaantulopäivänä, ellei Lime salli Asiakkaan jatkaa aiempien ehtojen mukaisesti, jolloin irtisanomisoikeutta ei sovelleta. Irtisanomisen yhteydessä Lime palauttaa Asiakkaalle ennakoon maksetut maksut, jotka kattavat kulloinkin voimassa olevan Tilauskauden jäljellä olevan ajan irtisanomisen voimaantulopäivän jälkeen, suhteellisenä osuutena.

- 12.9 **Sovellettava laki.** Tähän Sopimukseen sovelletaan alla olevassa taulukossa yksilöityä lakia sen perusteella, mikä Lime-yhteisö on mainittu sovellettavassa Tilauslomakkeessa tai vastaavassa rekisteröintilomakkeessa. Kaikki tästä Sopimuksesta tai sen tulkinnaasta, pätevydestä, pätemättömyydestä, rikkomisesta tai päättymisestä aiheutuvat tai siihen liittyvät riidat, erimielisyydet tai vaatimukset ratkaistaan lopullisesti välitysmenettelyssä, jonka hallinnoinnista vastaa alla olevassa taulukossa määritetty välitysoikeus. Välitysoikeudessa on yksi välimies, jos riitautetun vaatimuksen arvo on alle 10 000 euroa. Jos riitautetun vaatimuksen arvo on tätä korkeampi, välitysoikeudessa on kolme välimiestä. Välitysmenettelyn kielenä on englanti tai ruotsi.

Sopijapuolena oleva Lime-yhteisö	Sovellettava laki	Riidanratkaisu
Lime Technologies Sweden AB , rekisteröity Ruotsissa rekisterinumerolla 556397-0465	Ruotsi	Tukholman kauppakamarin välitysinstituutin välitysmenettelysäännöt. Välitysmenettelyn paikka on Lund, Ruotsi.
Lime Technologies Norway AS , rekisteröity Norjassa rekisterinumerolla 989711393	Norja	Oslo kauppakamarin (OCC) välitysmenettelysäännöt. Välitysmenettelyn paikka on Oslo, Norja.
Lime Technologies Denmark A/S , rekisteröity Tanskassa rekisterinumerolla 36053291	Tanska	Tanskan välitysinstituutin (DIA) välitysmenettelysäännöt. Välitysmenettelyn paikka on Kööpenhamina, Tanska.
Lime Technologies Finland Oy , rekisteröity Suomessa rekisterinumerolla 2320811-1	Suomi	Keskuskauppakamarin välityslautakunnan (FAI) välitysmenettelysäännöt. Välitysmenettelyn paikka on Helsinki, Suomi.
Lime Technologies Germany GmbH , rekisteröity Saksassa rekisterinumerolla HRB 105940	Saksa	Saksan välitysinstituutin (DIS) välitysmenettelysäännöt. Välitysmenettelyn paikka on Köln, Saksa.
Lime Technologies Netherlands B.V. , rekisteröity Alankomaissa rekisterinumerolla 56656203	Alankomaat	Alankomaiden välitysinstituutin (NAI) välitysmenettelysäännöt. Välitysmenettelyn paikka on Utrecht, Alankomaat.