

Generelle tjenestevilkår for Lime CRM-abonnement

Tidligere versjoner er tilgjengelige på: <https://www.lime-technologies.com/no/legal/terms-conditions/>

Disse generelle tjenestevilkårene ("Tjenestevilkårene") sammen med eventuelle relevante bestillingsskjemaer, tillegg, vedlegg eller vilkår som er innarbeidet ved henvisning her, skal utgjøre en integrert del av "Avtalen" mellom Lime og Kunden og regulere kundens kjøp og bruk av tjenestene, som definert nedenfor. Definisjoner angitt med stor bokstav skal ha den mening som er angitt nedenfor under punkt 1 "Definisjoner". Ved å fylle ut et bestillingsskjema med henvisning til disse tjenestevilkårene, klikke/hake av i en boks, eller bruke noen av tjenestene, samtykker kunden i å være bundet av vilkårene i avtalen, som trer i kraft fra det tidspunktet aksepten er gitt (uavhengig av om tjenestene leveres gratis eller mot betaling). Kunde og Lime kan omtales individuelt som «part» og samlet som «parter». Hvis personen som aksepterer avtalen gjør dette på vegne av et selskap eller en annen juridisk enhet, erklærer vedkommende at vedkommende har myndighet til å binde enheten til avtalen.

1 Definisjoner

- 1.1 "**Abonnementsgebyr**" betyr gebyrene som kreves av Lime, slik de er spesifisert i et bestillingsskjema, i en prislister eller i en faktura utstedt av Lime for tjenestene.
- 1.2 "**Abonnementsperiode**" betyr varigheten av den initielle perioden (Innledende abonnementsperiode) og/eller den forlengende/fornyede perioden (Renewal Terms).
- 1.3 "**Administrator**" betyr en bruker utpekt og autorisert av kunden til å administrere og overvåke den daglige administrasjonen av tjenestene.
- 1.4 "**Bruker**" betyr enhver ansatt eller innleid hos kunden eller tilknyttet som er autorisert av kunden til å få tilgang til og bruke tjenestene, som er beskrevet i denne avtalen.
- 1.5 "**Bestillingsskjema**" betyr en gjensidig inngått bestillingsbekreftelse, dokument eller e-post som spesifiserer hvilke tjenester som skal tilbys nedenfor, og som inngås mellom Lime og kunden eller noen av deres tilknyttede selskaper, inkludert eventuelle tillegg til dette.
- 1.6 "**Beta-tjenester**" betyr Lime-tjenester eller funksjonalitet som kan gjøres tilgjengelig for kunden for utprøving, og som tydelig er betegnet som beta, pilot, begrenset utgivelse, forhåndsvisning, ikke-produksjon, evaluering, eller med en lignende beskrivelse med samme mening.
- 1.7 "**Dokumentasjon**" betyr materialet som beskriver funksjonene og funksjonene til tjenestene. De oppdateres fra tid til annen av Lime og gjøres tilgjengelig på Lime Customer Portal på <https://customer.lime-technologies.com/no/>.
- 1.8 "**Fornyelsesperiode**" er definert i 11.2.

- 1.9 **"Innledende abonnementsperiode"** betyr tjuefire (24) måneder fra startdatoen, med mindre annet er avtalt i ordreskjemaet.
- 1.10 **"Integrasjon"** betyr enhver tilkobling eller interoperabilitet mellom tjenesten og tredjepartsprogramvare, inkludert API-er, kontakter, plug-ins eller andre tekniske midler, som muliggjør datautveksling, automatisering eller utvidet funksjonalitet.
- 1.11 **"Immaterielle rettigheter"** betyr alle immaterielle rettigheter globalt, enten de er registrerte eller ikke-registrerte, inkludert, men ikke begrenset til, opphavsrett, patenter, patentsøknader, varemerker, tjenestemerker, design og produktdesign, kildekode, databaser, forretningsplaner, know-how, forretningshemmeligheter og alle proprietære rettigheter.
- 1.12 **"Konto"** betyr en konto opprettet for kunden og dens brukere med det formål å gi kunden tilgang til tjenestene.
- 1.13 **"Kunde"** betyr enheten som er spesifisert i et bestillingsskjema som kontraherende part i denne avtalen.
- 1.14 **"Kundedata"** betyr all kundedata som overføres til, lagres i eller gjøres tilgjengelig av eller for kunden og dens brukere i forbindelse med bruk av tjenestene.
- 1.15 **"Lime"** betyr den juridiske Lime Technologies-enheten som er spesifisert i bestillingsskjemaet som den kontraherende parten som skal levere tjenestene til kunden.
- 1.16 **"Programvare"** betyr Lime CRM-programvareapplikasjonen lisensiert av kunden for installasjon, hosting og bruk på kundens egen infrastruktur på stedet, som spesifisert i det gjeldende bestillingsskjemaet, inkludert tilhørende dokumentasjon og eventuelle oppdateringer og oppdateringer som leveres som en del av vedlikeholdstjenestene.
- 1.17 **"Profesjonelle tjenester"** betyr implementeringstjenester og annet arbeid utført, inkludert levering av leveranser, av Lime eller dets tilknyttede selskaper under en arbeidsbeskrivelse eller et bestillingsskjema, regulert av Professional Services Addendum, som nærmere beskrevet i avsnittet 2.8.
- 1.18 **"SaaS"** betyr Software as a Service.
- 1.19 **"Skadelig programvare"** betyr ethvert programvareprogram eller kode som er ment å skade, ødelegge, forstyrre, korrumpere eller forårsake uønskede effekter på programfiler, data eller annen informasjon, kjørbare kode eller applikasjonsprogramvaremakroer.
- 1.20 **"Startdato"** refererer til starten av abonnement, som angitt i et bestillingsskjema, eller som er avtalt på annen måte.
- 1.21 **"Tilknyttet"** betyr enhver enhet som direkte eller indirekte kontrollerer, kontrolleres av, eller er under felles kontroll med en part. Som brukt her, betyr «kontroll» det juridiske eierskapet eller eierskapet til et flertall av de stemmeberettigede aksjene i en slik enhet.

- 1.22 **"Tilpasninger"** betyr alle modifikasjoner, konfigurasjoner, forbedringer, integrasjoner eller tillegg til tjenestene som er utviklet eller implementert spesielt for kunden, etter kundens ønske, og som avviker fra eller utvider standard, generelt tilgjengelige versjonen av tjenestene, enten de utføres av Lime, Customer eller av en tredjepart.
- 1.23 **"Tjenester"** betyr abonnementet på Lime CRM-løsning som bestilles av kunden og gjøres tilgjengelig av Lime, enten som en SaaS med tilgang til Lime-hostede programvareplattformen eller lokalt hostet programvare, inkludert funksjoner, funksjonaliteter og relaterte tjenester (profesjonelle tjenester unntatt) slik det er spesifisert i det aktuelle bestillingsskjemaet.
- 1.24 **"Tredjepartsprogramvare"** betyr tredjepartsteknologi som applikasjoner, programvare, nettsteder, tjenester eller andre løsninger som ikke tilbys av Lime og som ikke er innebygd i Limes tjenester.
- 1.25 **"Vedlikeholdstjenester"** betyr support oppdateringer, oppdateringer og nye versjoner av programvaren (ekskludert nye moduler eller tillegg prissatt separat) som leveres av Lime i den gjeldende abonnementsperioden.

2 Abonnementstjeneste

- 2.1 **Abonnementer og lisensinnndeling.** Forutsatt at kunden overholder vilkårene i denne avtalen, gir Lime kunden og dets tilknyttede selskaper, identifisert i et bestillingsskjema, en begrenset, tilbakekallbar, verdensomspennende, ikke-eksklusiv og ikke-overførbar rett til å få tilgang til og bruke tjenestene og dokumentasjonen utelukkende for kundens (og tilknyttede selskapers (og tilknyttede selskapers deres, hvis aktuelt) interne forretningsformål i løpet av abonnementsperioden. Bruksområdet (inkludert for eksempel antall brukere eller volum) skal være angitt i det gjeldende bestillingsskjemaet. For lokal programvare inkluderer lisensen retten til å installere programvaren på kundens utpekte infrastruktur og til å lage et rimelig antall kopier utelukkende for sikkerhetskopiering, testing, opplæring, katastrofegjenoppretting og arkivering. Lime vil gi kundens valgte Lime-administrator en primær administratorkonto for å administrere, aktivere, deaktivere og gi tilgang til andre brukere. Kunden erkjenner og samtykker i at Lime benytter tredjepartsleverandører for å hoste og levere SaaS-baserte tjenester og lagre kundedata. Lime skal levere programvaren til kunden som avtalt i et bestillingsskjema eller SOW.
- 2.2 **Tilleggstjenester.** Kunden kan utvide omfanget av tjenestene når som helst i løpet av abonnementsperioden ved å bestille tilleggstjenester, som øker volumer, utvider funksjonalitet, nye funksjoner eller applikasjoner, eller flere brukerkontoer (samlet kalt «Tilleggstjenester»). Ytterligere tjenester kan bestilles av en administrator eller en annen person autorisert av kunden. Slike ordre skal spesifiseres i et "tilleggsskjema", som vil bli en del av denne avtalen og bli samkjørt proporsjonalt med den underliggende abonnementsperioden, med mindre annet er avtalt i påleggsskjemaet. Kunden aksepterer Til-

leggstjenester enten ved (i) å signere det relevante bestillingsskjemaet, eller (ii) å akseptere en ordrebekreftelse fra Lime. Med mindre annet er avtalt, vil alle tilleggstjenester som kjøpes avsluttes samtidig med de underliggende abonnementene.

- 2.3 **Støtte og tilgjengelighet.** I løpet av abonnementsperioden har kunden rett til standard støtte for bruk av tjenestene, med unntak av eventuelle tilpasninger. Støtte for tilpasninger, hvis noen, skal gis som Profesjonelle Tjenester (Professional Services). Detaljer om støttetjenester, vedlikeholdsprosedyrer og tilgjengelighet av tjenester er beskrevet i Limes dokument "Support Plan & Service Level", tilgjengelig på: <https://www.lime-technologies.com/no/legal/terms-conditions/lime-crm/supportplan-sla/>. Lime kan oppdatere dokumentet om støtteplan og tjenestenivå fra tid til annen. Lime skal gi rimelig forhåndsvarsel om eventuelle vesentlige endringer. Slike oppdateringer skal ikke vesentlig redusere det totale støttenivået eller tilgjengeligheten av tjenester i løpet av en pågående abonnementsperiode. Med forbehold om ovennevnte skal oppdaterte vilkår gjelde fra ikrafttredelsesdatoen som er spesifisert i varselet, med mindre annet er avtalt. Kunden anerkjenner og godtar at tilgjengelighet, oppetid og ytelse av programvaren utelukkende er kundens ansvar som operatør av installasjonen på stedet. Servicenivåene og tilgjengelighetsforpliktelsene som er angitt i Limes Support Plan & Service Level-dokument gjelder ikke for lokal programvare. Kunden er ansvarlig for å sikre passende sikkerhetskopiering, overvåking og katastrofegjenopprettingsprosedyrer for installasjonen.
- 2.4 **Installasjons- og vedlikeholdstjenester for programvaren.** I løpet av abonnementsperioden har kunden rett til å få tilgang til oppdateringer, feilrettinger og nye versjoner av programvaren utgitt av Lime. Lime skal gi rimelig dokumentasjon for materialoppdateringer. Installasjon og utrulling av slike oppdateringer skal utføres i samsvar med ansvarsområdene angitt i gjeldende ordreskjema og Professional Services Addendum ("PSA"). I den grad Lime er ansvarlig for installasjon under Order Form eller PSA, skal Lime utføre slik installasjon i kundens miljø. Eventuelle installasjonstjenester som ikke dekkes av bestillingsskjemaet eller PSA, kan tilbys som Profesjonelle Tjenester med forbehold om en endringsordre.
- 2.5 **Underleverandører.** Lime kan engasjere underleverandører til å oppfylle sine forpliktelser under denne avtalen; forutsatt at Lime skal være fullt ansvarlig for utførelsen av tjenestene og for overholdelse av vilkårene i denne avtalen. Lime skal sørge for at enhver underentreprenør som er engasjert, er bundet av skriftlige konfidensialitets- og databeskyttelsesforpliktelser som ikke er mindre beskyttende enn de som er angitt her. For å unngå tvil skal underleverandører engasjert av Lime for å levere eller støtte tjenestene ikke regnes som "tredjepartsprogramvare" under denne avtalen.
- 2.6 **Modifikasjoner og oppdateringer.** Lime kan fra tid til annen foreta forbedringer, tillegg eller endringer i, fjerne funksjonalitet fra, eller rette opp problemer eller mangler i Tjenestene, Programvaren, relatert dokumentasjon, support planen og tjenestenivådokumentet.

- 2.6.1 **Endringer i tjenester (for SaaS).** Lime forbeholder seg retten til, etter eget skjønn, å foreta forbedringer, tillegg og endringer, fjerne funksjonalitet eller rette problemer eller mangler i tjenestene eller bestemte komponenter (inkludert dokumentasjonen) og dokumentet Support Plan & Service Level (beskrevet i 2.3 ovenfor) fra tid til annen, forutsatt at slike modifikasjoner ikke vesentlig forringer funksjonalitet eller funksjoner i tjenestene (SaaS) eller sikkerhetsnivået. Dersom endringer deaktiverer eller fjerner funksjoner som utgjør en betydelig del av tjenestene, vurdert med henvisning til funksjonaliteten som uttrykkelig er bestilt av kunden eller som kunden har påviselig brukt som kjernefunksjon, skal kundens eneste og eksklusive rettsmiddel være å avslutte avtalen med umiddelbar virkning og motta en proporsjonal refusjon.
- 2.6.2 **Programvareoppdateringer.** Lime kan slippe oppdateringer eller nye versjoner av programvaren fra tid til annen. Slike utgivelser vil bli gjort tilgjengelige for kunden i løpet av enhver aktiv abonnementsperiode. Kunden er ansvarlig for å evaluere og installere oppdateringer i sitt eget miljø. Lime skal gi rimelig forhåndsvarsel og utgivelsesnotater for materialoppdateringer som kan påvirke funksjonaliteten eller kreve endringer i kundens miljø. Lime skal gjøre kommersielt rimelige tiltak for å opprettholde bakoverkompatibilitet, men garanterer ikke at alle tilpasninger eller integrasjoner vil fungere med nye versjoner uten endringer. Lime vil kun støtte den nyeste versjonen av programvaren. Hvis en oppdatering fjerner eller deaktiverer funksjoner som utgjør en betydelig del av programvaren, kan kunden velge å ikke installere en slik oppdatering og fortsette å bruke den tidligere versjonen, underlagt Limes standard support begrensninger for tidligere versjoner.
- 2.7 **Beta-tjenester.** Lime kan tilby valgfrie Beta-tjenester, og kunden kan velge å prøve slike Beta-tjenester eller droppe det, etter eget skjønn. Lime kan når som helst avslutte, eller kunden kan avslutte bruken av en Beta-tjeneste. Beta-tjenester kan være ubrukelige, ufullstendige, eller inkludere funksjoner som kanskje aldri blir utgitt. Uavhengig av andre bestemmelser tilbyr Lime ingen garanti, erstatning eller støtte for Beta-tjenester. Informasjon delt med kunden om private Beta-tjenester utgjør Limes konfidensielle opplysninger. Visse Beta-tjenester kan inkludere tilleggsvilkår som gjelder i tillegg til disse tjenestevilkårene. Hvis det oppstår konflikt, gjelder tilleggsvilkårene for den aktuelle Beta-tjenesten.
- 2.8 **Profesjonelle tjenester.** Alle profesjonelle tjenester som Lime yter for kunden, inkludert installasjon, konfigurasjon og implementering, skal kun leveres i samsvar med vilkårene og betingelsene i Professional Services Addendum ("PSA"), tilgjengelig på <https://www.lime-technologies.com/no/legal/terms-conditions/profesjonelle-tjenester/>, som automatisk innarbeides i denne avtalen ved referanse. Omfang, honorarer og andre detaljer for slike profesjonelle tjenester skal beskrives i en eller flere arbeidsbeskrivelser ("SOW") utarbeidet av partene.

3 Tilgang og bruk av tjenesten

- 3.1 **Brukere.** Kunden kan tillate brukere å bruke tjenestene på vegne av og til internt forretningsformål for kunden eller tilknyttede selskaper i henhold til omfanget angitt i et bestillingsskjema, og i samsvar med vilkårene og betingelsene i denne avtalen. Hver konto er tildelt en enkelt, navngitt bruker og kan ikke deles med andre. Kunden kan omfordele og overføre en konto fra én bruker til en annen person. Kunden er ansvarlig for å opprette, administrere og vedlikeholde brukerkontoer. Ytterligere brukerkontoer kan skaffes og bestilles fra Lime når som helst, enten på forhåndsbestemte skriftlige prisvilkår angitt i avtalen eller på annen måte i henhold til gjeldende prislister. Lime forbeholder seg retten til å revidere og verifisere antall aktive brukerkontoer som angitt i 3.3. For en reduksjon i antall brukere, se avsnittet 11.3 (Reduksjon av tjenesten) nedenfor.
- 3.2 **Bruk av konto.** Kunden er ansvarlig for å opprettholde og holde konfidensiell kontoinformasjon, inkludert passord, brukernavn og e-postadresser. Kunden er også fullt ansvarlig for brukernes bruk av tjenesten og overholdelse av avtalen. For lokal tjenester (on premises) er kunden eneansvarlig for å opprettholde sikkerheten ved installasjonen, inkludert uten begrensning tilgangskontroller, autentiseringsmekanismer, nettverkssikkerhet, brukerlegitimasjon og fysisk sikkerhet for serverne der programvaren er installert. Hvis kunden blir klar over: (i) brudd på vilkårene i denne avtalen av en bruker eller uautorisert tilgang til en konto; (ii) enhver kompromittering av programvareinstallasjonen; eller (iii) ethvert kompromittering av en konto, inkludert uautorisert tilgang til eller utlevering av kontoinformasjon, passord, brukernavn eller innloggingsinformasjon, må kunden umiddelbart suspendere slik tilgang og umiddelbart varsle Lime. Hvis kunden blir oppmerksom på at noen kundedata bryter vilkårene i denne avtalen, må kunden straks fjerne slike kundedata.
- 3.3 **Bruksbegrensninger og revisjon.** Kunden skal overvåke bruken i henhold til ansvarsforhold og begrensninger som er angitt i gjeldende bestillingsskjema eller skriftlig avtalt. Enhver bruk som overstiger de avtalte grensene skal belastes med Limes daværende satser, eller som ellers angitt i avtalen, beregnet retroaktivt fra den første datoen grensene ble overskredet. Lime forbeholder seg retten til kontinuerlig å overvåke antall brukere og volum for å verifisere overholdelse av de avtalte grensene. Hvis Lime med rimelighet mener at kunden vesentlig overskrider de avtalte grensene, kan Lime, etter skriftlig varsel, gjennomgå relevante miljøer eller gjennomføre en revisjon av kundens lisensierte installasjoner for å verifisere samsvar, utelukkende for dette formålet. Eventuelt verifisert overforbruk skal faktureres deretter. Dersom overforbruk forekommer, skal kunden innen rimelig tid enten redusere bruken til avtalte grenser eller velge å opprettholde det økte volumet; i så fall skal partene gjennomføre en gjensidig avtalt endringsordre som reflekterer den reviderte bruken.
- 3.4 **Bruksbegrensninger.** Kunden skal ikke, og skal sørge for at brukerne ikke (i) videreselger, underlisensierer eller gjør tjenestene tilgjengelige for andre enn autoriserte brukere, med mindre det uttrykkelig er tillatt i et bestillingsskjema; (ii) modifisere, demontere eller reversere noen del av tjenesten; (iii) bruke tjenesten i strid med lov eller tredjepartsrettigheter, eller på noen måte som kan skade noen person, eiendom eller Limes systemer;

(iv) utføre sårbarhets- eller penetrasjonstesting uten Limes skriftlige forhåndssamtykke; (v) introdusere skadelig programvare eller på annen måte skade tjenesten; (vi) omgå tekniske begrensninger; (vii) bruke tjenesten til å utvikle eller tilby et konkurrerende produkt; (viii) sende upassende eller uautorisert kommunikasjon som kan føre til at Limes IP-adresser blir svartelistet.

3.5 **Brudd og rettsmidler.** Ethvert brudd på paragrafen 3.4 av kunde eller dens brukere er et vesentlig brudd på denne avtalen.

3.5.1 For tjenester levert som SaaS kan et slikt brudd føre til suspensjon eller oppsigelse av tjenestene. Hvis Lime med rimelighet fastslår at et brudd eller annen risiko truer sikkerheten, integriteten eller tilgjengeligheten til tjenestene eller andre kunder, eller er pålagt ved lov eller ordre, kan Lime umiddelbart suspendere tilgangen. Lime vil gjøre rimelige anstrengelser for å varsle kunden og la dem løse problemet der det er praktisk mulig, og vil gi varsel om eventuell suspensjon så snart det er rimelige og mulig. Kunden vil uavhengi av dette være ansvarlig for alle gebyrer under en slik suspensjon.

3.5.2 For tjeneste gitt på stedet (on- premises), ved brudd på 3.4 kan Lime (i) avslutte vedlikeholdstjenester umiddelbart etter skriftlig varsel; (ii) tilbakekalle lisenser og kreve at kunden slutter å bruke programvaren; og/eller (iii) avslutte denne avtalen i samsvar med paragraf 11.4.

4 Prising og betalingsbetingelser

4.1 **Avgifter.** Med mindre annet er oppgitt i det gjeldende bestillingsskjemaet, skal Lime fakturere kundens aktuelle abonnementsavgift årlig på forhånd. Hvis ingen pris for en tjeneste er oppgitt i bestillingsskjemaet, skal de gjeldende prisene være de som er angitt i Limes daværende prisliste. Betaling skal gjøres til Lime innen tretti (30) dager fra fakturadatoen, med mindre annet er avtalt i bestillingsskjemaet. Hvis kunden krever bestilingsdetaljer på fakturaer, må kunden gi dem til Lime finance@lime.tech innen (i) startdatoen for første betaling og (ii) minst 10 dager før avtalt betalingstid for påfølgende fakturaer. Forsinkelser påvirker ikke betalingsfrister, eller kjøpsordrevilkår. Kunden er klar over at betalingsforpliktelser ikke kan kanselleres, og at betalte abonnementsavgifter ikke refunderes. Mengder kjøpt og spesifisert i et bestillingsskjema kan ikke reduseres i løpet av den aktuelle abonnementsperioden. For tjenester som er underlagt gebyrer basert på forbruk/bruk og/eller som inkluderer forbruk/forbruksbegrensninger, vil eventuelle overskridelser bli fakturert separat på etterskudd, basert på den daværende prislisten eller prisen avtalt i et bestillingsskjema. Kunden er ansvarlig for å gi fullstendig og nøyaktig fakturerings- og kontaklinformasjon til Lime og varsle Lime om eventuelle endringer i slik informasjon.

4.2 **Forfalt og omstridte** gebyrer. Lime forbeholder seg retten til å kreve forsinket rente på ethvert forfalt beløp med det minste av (i) 1,5 % per måned av utestående saldo, eller (ii) maksimal sats tillatt etter gjeldende lov. Dersom et ubestridt beløp forblir ubetalt mer enn 30 dager etter forfallsdato og Lime har gitt minst én påminnelse, kan Lime kreve

rimelige administrasjons- og innkrevingskostnader fra kunden, inkludert rimelige advokathonorarer, og suspendere tjenestene (SaaS) til alle utestående beløp er betalt i sin helhet, uten at det går ut over andre rettigheter og rettsmidler. For lokal service kan Lime i stedet suspendere vedlikeholdstjenester (inkludert støtte og levering av oppdateringer). Lime kan ikke holdes ansvarlig for tap eller skader som følge av slik suspensjon. Dersom kunden har en reell tvist mot en faktura, må kunden varsle Lime innen tretti (30) dager etter mottak av den aktuelle fakturaen ved å sende e-post til_finance@lime.tech. Eventuelle beløp som Lime skylder kunden kan ikke trekkes mot nåværende eller fremtidige abonnementsgebyrer til Lime, med mindre det uttrykkelig er avtalt.

- 4.3 **Indeksering.** Lime forbeholder seg retten til å øke abonnementsavgiften med fire (4) prosent årlig. Slik økning skal gis én gang per tolv (12) måneders periode fra startdatoen (unntatt de første tolv (12) månedene). Lime utvikler kontinuerlig tjenestene for å forbedre funksjonaliteten og kan derfor justere prisene utover den årlige økningen. Ved slik ytterligere prisjustering skal Lime gi kunden minst nitti (90) dagers skriftlig varsel, og de reviderte gebyrene skal tilløpe fra den påfølgende fornyelsesperioden, med mindre annet er avtalt eller kunden avslutter avtalen i henhold til paragraf 11.2.
- 4.4 **Skatter.** Abonnementsavgiften utelukker alle avgifter, avgifter, avgifter, salgsavgifter, bruk, merverdi og andre skatter, tollsatser eller offentlige avgifter som kan gjelde tjenesten (samlet kalt «skatter»). Kunden er ansvarlig for alle skatter som oppstår fra eller relatert til sine kjøp under denne avtalen. Dersom Lime er pålagt ved lov å betale eller kreve inn skatter som kunden er ansvarlig for, skal kunden straks refundere Lime for slike beløp, med mindre kunden gir Lime et gyldig skattefritakssertifikat utstedt av relevant skattemyndighet. For å unngå tvil, er Lime alene ansvarlig for skatter som pålegges dem basert på inntekt, eiendom eller ansatte.

5 Immaterielle rettigheter og lisens

- 5.1 **Eierskap til tjenester.** Lime, dets tilknyttede selskaper og lisensgivere beholder alle rettigheter, tittel og interesser i alle immaterielle rettigheter og teknologi knyttet til Limes proprietære produkter, inkludert, men uten begrensning, tjenesten og dokumentasjonen. Kunden og dens brukere skal bevare og bevare hemmelig alle Lime-opphavsretts-, patent- og/eller varemerkemeldinger som presenteres i forbindelse med tjenesten. Kunden skal ikke påberope seg noen underforståtte rettigheter i eller til noen av Limes og/eller dets lisensgiveres immaterielle rettigheter. Ingenting i avtalen eller annet mellom partene skal tolkes som overføring eller overføring av eierskap eller eierskap til noen immaterielle rettigheter i tjenesten fra Lime til kunden.
- 5.2 **Kundedata.** Mellom Lime og kunden er kunden eieeier og bevarer kontroll over alle rettigheter, eierskap og interesse i og til alle kundedata som kunden eller noen av kundens brukere laster opp, legger ut, sender eller på annen måte gjør tilgjengelig for Lime i forbindelse med tjenesten. For tjenester levert på stedet (on – premises), Kundedata som

ligger på kundens egne systemer og infrastruktur. Kunden er eneansvarlig for sikkerhetskopiering, eksport, oppbevaring og portabilitet av all kundedata. For tjenester levert som SaaS, Kunden kan til enhver tid i løpet av abonnementsperioden importere, eksportere, laste ned og slette hele eller deler av sine kundedata fra tjenesten. Lime skal sikre at kunden har rett til å få tilgang til, hente og bruke kundedata generert gjennom tjenestene, i et strukturert, vanlig brukt og maskinlesbart format, i samsvar med EUs dataforordning (forordning (EU) 2023/2854). Detaljer om tilgang til kundedata, portabilitet og delingsrettigheter gjøres tilgjengelige og oppdateres jevnlig på Limes nettside på <https://www.lime-technologies.com/en/legal/data-portability/>. Lime skal, etter kundens anmodning, muliggjøre overføring av kundedata til kunden eller til en tredjepart utpekt av kunden uten unødig forsinkelse, diskriminering eller ekstra kostnader, med mindre det er nødvendig for å dekke rimelige overføringskostnader, som nærmere beskrevet nedenfor i avsnittet 11.6 (Avslutning og virkning av oppsigelse). I løpet av abonnementsperioden for tjenester levert som SaaS, gir kunden Lime og dets underleverandører en begrenset, verdensomspennende, ikke-eksklusiv, underlisensierbar, gratis, royaltyfri, tilbakekallbar opphavsrettslisens til å bruke, behandle, få tilgang til, endre, reproducere, vise, kopiere og lagre kundedata med formål å levere tjenesten, støtte og oppfylle Limes forpliktelser under denne avtalen. Ved å laste opp kundedata til tjenesten som leveres som en SaaS, garanterer kunden at kunden er eier av kundedataene eller har tillatelse fra den rettmessige eieren til å laste opp og distribuere kundedata. Lime vil ikke føre tilsyn med om kundedata er lovlig levert og/eller distribuert.

- 5.3 **Bruksdata.** Uavhengig av alt annet som er angitt her, forbeholder Lime og/eller dets lisensgivere seg retten til å samle, samle inn, kopiere, endre, publisere og bruke anonyme og aggregerte data generert fra kundens bruk av tjenesten til analytiske og andre forretningsformål, og de skal eie alle rettigheter og interesse til dette. For tjenesten som leveres på stedet, (on-premises) kan kunden velge å ikke samle inn Limes bruksdata gjennom selvbetjening i tjenesten.
- 5.4 **Tilbakemelding.** Kunder og autoriserte brukere kan komme med forslag, ideer, forespørsler om forbedringer eller annen informasjon om sin bruk av tjenesten ("Tilbakemeldinger"). Kunden gir herved Lime en evigvarende, uopprettelig, fullt betalt, royaltyfri, verdensomspennende rett og lisens til å bruke tilbakemeldingen.
- 5.5 **Publisitet.** Ingen av partene kan utstede pressemeldinger, kunngjøringer eller publikasjoner, eller på annen måte bruke den andre partens varemerker, uten skriftlig godkjenning på forhånd. Til tross for det ovennevnte, gir kunden i løpet av denne avtalens løpetid Lime rett til å bruke kundens navn og logo for å identifisere kunden som kunde på Limes nettside og i Limes markedsføringsmaterieill.
- 5.6 **Tredjepartsprogramvare og integrasjoner.** Kunden kan bruke tjenesten med tredjepartsprogramvare på eget ansvar. Lime kontrollerer ikke, og er ikke ansvarlig for, tredjepartsprogramvare, og kunden er eneansvarlig for å skaffe og vedlikeholde nødvendige lisenser. Hvis en integrasjon eller annen tilpasning er inkludert i et bestillingsskjema eller på annen måte tilbys, gir Lime kunden en begrenset, ikke-eksklusiv, tilbakekallbar og ikke-overførbar lisens til å bruke den i løpet av abonnementsperioden, og kunden er

fortsatt ansvarlig for eventuelle påkrevde tredjepartsabonnementer og tilhørende kostnader. Lime kan ikke holdes ansvarlig for (i) endringer i eller avvikling av tredjeparts-API-er eller tjenester i forbindelse med tilpasninger, (ii) problemer forårsaket av kundens endringer i integrasjonskode, eller (iii) kundedata delt med tredjepart gjennom en integrasjon. Kunden garanterer og garanterer at den har alle nødvendige rettigheter til å bruke tredjepartsprogramvare og skal holde Lime skadesløs i henhold til seksjon 9.3.

- 5.7 **Tekniske forutsetninger.** Kunden skal sikre tilgang til all programvare, utstyr og kommunikasjonstjenester som er nødvendige for bruken av tjenestene, inkludert, men ikke begrenset til, nettlesere, PDF-lesere, verktøylinjer, antivirusprogramvare og brannmurere. De gjeldende tekniske kravene er spesifisert i dokumentasjonen eller leveres av Lime på forespørsel. Kunden er eneansvarlig for korrekt installasjon og konfigurering av nødvendig tredjepartsprogramvare, samt for å tillate nettverkstrafikk fra nettadressene som er angitt av Lime.

6 Personvern og sikkerhet

- 6.1 **Personvern og databeskyttelse.** Tjenester (inkludert support) og profesjonelle tjenester leveres med forbehold om Limes personvernerklæring på <https://www.lime-technologies.com/en/legal/privacy-policy/>. Personvernerklæringen oppdateres fra tid til annen, og er herved innlemmet i og gjort til en del av denne avtalen gjennom denne referansen.
- 6.2 **Sikkerhet.** Lime skal tilby tjenesten som en SaaS med høye og passende administrative, tekniske og fysiske sikkerhetstiltak med et passende nivå av tiltak, som beskrevet nærmere på Limes Trust Center på <https://trust.lime-technologies.com/>, beskrivelsen oppdatert fra tid til annen. Slike sikkerhetstiltak skal være i samsvar med bransjestandarder og gjeldende krav under implementeringen av NIS2-direktivet (EU 2022/2555) i lokal lovgivning fastsatt under 12.9. Lime skal opprettholde et systematisk informasjonssikkerhetsprogram, raskt varsle kunden om enhver sikkerhetshendelse som kan påvirke tjenesten, og gi informasjon som rimelig er nødvendig for regelverksoverholdelse, inkludert under GDPR der det er aktuelt. For tjenester som leveres på stedet, er kunden eneansvarlig for å implementere og opprettholde hensiktsmessige administrative, tekniske og fysiske sikkerhetstiltak for installasjon av programvaren, inkludert uten begrensning nettverkssikkerhet, tilgangskontroller, kryptering, sårbarhetshåndtering og overholdelse av gjeldende lover og forskrifter, inkludert nasjonale implementeringer av NIS2-direktivet (EU 2022/2555) i den grad det gjelder kundens drift. Lime skal levere programvaren utviklet i samsvar med bransjestandard for sikker utvikling. Lime skal umiddelbart varsle kunden om kjente sikkerhetssårbarheter i programvaren og tilby oppdateringer eller løsninger som en del av vedlikeholdstjenestene.

7 Konfidensialitet

- 7.1 **Definisjon av konfidensiell informasjon.** "Konfidensiell informasjon" betyr all ikke-offentlig informasjon som er utlevert av én part ("Avslører/Oppllyser") til den andre ("Mottaker")

og som er identifisert som, eller med rimelighet kan forstås som, konfidensiell eller konfidensiell. Dette inkluderer, uten begrensning: (a) tjenestene, inkludert tilhørende programvare og ikke-offentlig dokumentasjon; (b) vilkårene og betingelsene i denne avtalen, inkludert prising; (c) Kundedata; (d) produktveikart, teknisk og arkitektonisk informasjon, forretningsplaner, prosesser og sikkerhetsgjennomganger; (e) den opplysende parts kunder og potensielle kunder; og (f) konfidensiell informasjon om tredjeparter (f.eks. lisensgivere eller kunder). Konfidensiell informasjon inkluderer ikke informasjon som: (i) er eller blir offentlig uten mottakerens skyld; (ii) var lovlig kjent for mottakeren uten taushetsplikt på tidspunktet for utleveringen; (iii) blir offentliggjort av en tredjepart med rett til dette; eller (iv) utvikles uavhengig av mottakeren uten bruk av Opplyserens konfidensielle informasjon.

- 7.2 **Forpliktelser.** Hver part vil holde den andre partens konfidensielle informasjon konfidensiell med minst like stor omhu som den behandler sin egen konfidensielle informasjon, og ingen av partene vil avsløre noen av den andres konfidensielle informasjon til tredjepart. Hver part kan bruke den konfidensielle informasjonen utelukkende for å utføre sin tjeneste i henhold til denne avtalen, inkludert å gi støtte, og kan kun utlevere slik informasjon til sine ansatte, underleverandører og profesjonelle rådgivere ved behov for det, forutsatt at slike ansatte, underleverandører og profesjonelle rådgivere er bundet av konfidensialitetsforpliktelser som er minst like restriktive som de som er fastsatt i denne avtalen.
- 7.3 **Pålagt opplysning.** Hvis mottakeren er pålagt ved lov, stevning eller lignende juridisk prosess ("juridisk krav") å avsløre konfidensiell informasjon, må vedkommende – hvis det er lovlig tillatt – umiddelbart varsle den som har opplyst informasjon for å kunne søke denne om å frafalle kravene i denne avtalen. Dersom slik aksept ikke oppnås og utlevering er lovpåkrevd, kan Mottakeren kun avsløre den delen av konfidensiell informasjon som er nødvendig for å overholde det juridiske kravet uten ansvar.
- 7.4 **Tilbakelevering eller destruksjon av konfidensiell informasjon.** Tilbakelevering av konfidensiell informasjon, Etter skriftlig anmodning fra den avslørende part, skal mottakende part returnere all konfidensiell informasjon som er gitt til den opplysende parten og eventuelle kopier derav, eller destruere dem og fremlegge bevis på ødeleggelse etter skriftlig forespørsel. Dette gjelder ikke for; (i) kopier av konfidensiell informasjon lagret automatisk på sikkerhetskopisystemer som en del av rutinemessige sikkerhetskopier av data; (ii) i den grad partene er forpliktet til å beholde konfidensiell informasjon etter gjeldende lov; eller (iii) kopier av konfidensiell informasjon som med rimelighet er nødvendige for å forsvare eller underbygge mulige krav fra tredjepart og/eller partene mot hverandre, eller for å overholde interne styrings-, revisjons- eller juridiske krav. Forpliktelser knyttet til konfidensiell informasjon gjelder i fem (5) år etter opphør, eller så lenge informasjonen kvalifiserer som en forretningshemmelighet etter gjeldende lov.
- 7.5 **Tilgang til kundemiljøet.** Kunden kan gi Lime og dets tilknyttede selskaper tilgang til kundens systemer, miljøer, nettverk, applikasjoner, data, legitimasjoner eller andre ressurser som er nødvendige for å tilby tjenestene, inkludert support og profesjonelle tjenester, og all informasjon som nås gjennom slik tilgang er konfidensiell informasjon som

utelukkende er underlagt denne avtalen. Denne avtalen er den eksklusive avtalen som regulerer konfidensialitet, databeskyttelse, sikkerhet og tilgang til kundens miljø, og kunden kan ikke kreve at Lime, dets tilknyttede partnere eller individuelle ansatte inngår ytterligere taushetserklæringer eller overholder noen kundespesifikke retningslinjer, vilkår eller betingelser (inkludert sikkerhet, anskaffelsesportal, leverandør- eller klikk-gjennom-policyer), verken via hyperkobling eller på annen måte. med mindre det uttrykkelig er avtalt skriftlig av Lime og innlemmet i denne avtalen.

8 Garantier

- 8.1 **Gjensidige garantier.** Hver part oppgir at den (i) har inngått denne avtalen gyldig og har juridisk myndighet til å gjøre det; (ii) vil overholde alle gjeldende lover med hensyn til oppfyllelsen i henhold til denne avtalen; og (iii) vil implementere, vedlikeholde og regelmessig gjennomgå og oppdatere rimelige og nødvendige prosedyrer for å beskytte systemene mot virus, skadelig programvare og annen skadelig eller ondsinnet kode.
- 8.2 **Lime-garantier.** Lime garanterer gjennom hele abonnementsperioden at: (i) denne avtalen, bestillingsskjemaet og dokumentasjonen nøyaktig vil beskrive de gjeldende administrative, fysiske og tekniske sikkerhetstiltakene for beskyttelse av sikkerheten, konfidensialiteten og integriteten til kundedata, (ii) Lime ikke vesentlig vil redusere den totale sikkerheten til tjenestene, og (iii) tjenestene vil i det vesentlig vil fungere i samsvar med gjeldende dokumentasjon. Ved brudd på de ovennevnte garantiene skal Lime bruke kommersielt rimelige tiltak for raskt å rette opp et slikt brudd, noe som kan inkludere endring av tjenestene eller å tilby en løsning. Hvis ingen av alternativene er oppnåelige innen ovennevnte tid, er kundens eneste krav begrenset til det som er beskrevet i seksjonen 11.4 (Avslutning) og seksjon 11.5 (Refusjon eller betaling ved oppsigelse) nedenfor.
- 8.3 **Generell ansvarsfraskrivelse.** Bortsett fra de spesifikke garantiene som er angitt i denne avtalen (inkludert bestillingsskjemaer), gir Lime ingen andre garantier eller garantier, verken uttrykkelige, underforståtte, lovfestede eller andre, i forhold til tjenestene. Alle underforståtte garantier, inkludert de som gjelder salgbarhet eller egnethet for et bestemt formål, er utelukket i den grad som tillater av gjeldende lov. Tjenestene og støtten tilbys "som de er" og "som tilgjengelig", og Lime garanterer ikke at tjenestene (inkludert support) er uavbrutte, feilfrie eller alltid nøyaktige, eller at de møter kundens spesifikke behov, eller at noen spesifikk funksjonalitet forblir tilgjengelig. Kunden skal ikke gi noen garantier eller garantier angående tjenestene på vegne av Lime. Lime kan ikke holdes ansvarlig for forsinkelser, feil eller tap som følge av dataoverføringer over nettverk utenfor deres kontroll, inkludert internett, eller fra avhengigheter av tredjepartssystemer eller tjenester som ikke leveres av Lime. Lime er ikke ansvarlig for innholdet eller tilgjengeligheten av tredjepartsnettsteder eller materiale som refereres til eller nås gjennom tjenestene. Lime garanterer ikke for nøyaktighet, fullstendighet eller pålitelighet av data hentet fra offentlige kilder eller tredjepartsregistre, og skal ikke holdes ansvarlig for eventuelle feil eller utelatelser i slike data.

- 8.4 **Ansvarsfraskrivelse for tjeneste levert på stedet (on-premises)** Limes garantier dekker ikke problemer som oppstår fra: (i) Kundens infrastruktur, maskinvare, operativsystemer eller nettverksmiljø; (ii) endringer i programvaren gjort av andre enn Lime; (iii) bruk av programvaren annet enn i samsvar med dokumentasjonen; (iv) tredjepartsprogramvare eller integrasjoner; eller (v) kundens unnlattelse av å installere oppdateringer eller oppdateringer levert av Lime.
- 8.5 **Ansvarsfraskrivelse for tilpasninger.** Tilpasninger er ikke en del av den standard generelt tilgjengelige tjenesten og er, som beskrevet i seksjonen, 2.3, ekskludert fra support planen og tjenestenivåene. Vilkår for omfang, levering, aksept, støtte eller vedlikehold, gebyrer og immaterielle rettigheter i forbindelse med tilpasninger reguleres utelukkende av Professional Services Addendum og gjeldende SOW.
- 8.6 **Ansvarsfraskrivelse om AI-funksjoner.** Tjenesten kan inkludere tilgang til kunstig intelligens ("AI")-funksjonalitet levert av Lime. Slike AI-funksjoner er kun ment som et supplerende verktøy. Kunden erkjenner og samtykker i at resultater generert av AI produseres automatisk, kan være ufullstendige eller unøyaktige, og erstatter ikke profesjonell vurdering, rådgivning eller uavhengig verifisering. Kunden er fullt ansvarlig for bruk av alt AI-generert innhold, inkludert eventuelle endringer og all bruk i forbindelse med tredjepartsprogramvare. Lime gir ingen garantier, verken uttrykkelige eller underforståtte, for AI-genererte resultater og fraskriver seg blandt annet, men ikke begrenset til, ethvert ansvar for feil, utelatelser, modifikasjoner, integrasjoner med tredjepartsprogramvare eller konsekvenser som følger av bruken.

9 Erstatning

- 9.1 **Limes erstatning.** Lime skal, for egen regning, forsvare og erstatte kunden for ethvert tredjepartskrav som hevder at tjenesten krenker denne parts immaterielle rettigheter, og betale alle erstatninger, kostnader og rimelige advokathonorarer som er tilkjent av en domstol eller inngått i et forlik godkjent av Lime. Dette gjelder kun dersom kunde: (i) varsler Lime skriftlig innen 30 kalenderdager etter kravet er mottatt; (ii) gir Lime enekontroll over forsvaret og forliket (ingen forlik som medfører ansvar eller innrømmelse av kunden uten samtykke); og (iii) samarbeider med Lime innenfor rimelighetens grenser. Lime er ikke ansvarlig for krav som oppstår fra: (a) bruk med tredjepartsmateriale som ikke leveres av Lime; (b) Kundedata; eller (c) kundens brudd på denne avtalen.
- 9.2 **Remedier.** Hvis tjenesten anses å krenke en tredjeparts rettigheter, kan Lime for egen regning: (i) erstatte eller endre tjenesten slik at den ikke krenker; (ii) innhente lisens for fortsatt bruk; eller (iii) avslutte avtalen og refundere forhåndsbetalte gebyrer for ubrukte tjenester. Dette er kundens eneste rettsmidler ved krav relatert til krenkelser av tredjeparts rettigheter.
- 9.3 **Kundeerstatning.** Kunden skal, for egen regning, forsvare og erstatte Lime og dets tilknyttede selskaper mot alle tredjepartskrav, krav og handlinger (inkludert rimelige advokathonorarer) som oppstår fra eller relatert til: (a) enhver påstand om at kundedata krenker, misbruker eller krenker noen immaterielle rettigheter eller annen eiendomsrett

fra en tredjepart; eller (b) Kundens tilgang til eller bruk av tredjepartsprogramvare eller integrasjon, inkludert eventuelle krav som oppstår fra kundens unnløstelse av å skaffe eller opprettholde nødvendige lisenser, abonnemeter eller rettigheter, eller fra kundens brudd på paragrafen 5.6 (Tredjepartsprogramvare og integrasjoner), inkludert eventuelle garantier eller garantier der. Lime må: (i) varsle kunden innen 30 kalenderdager; (ii) gi kunden eneansvar over forsvaret (ingen forlik som fører til ansvar for Lime uten samtykke); og (iii) samarbeide innen rimelighetens grenser.

- 9.4 **Avbøtende tiltak og deltakelse.** Den skadelidende parten må bruke kommersielt rimelige tiltak for å redusere relevante kostnader i forsvaret for egen regning.

10 Ansvarsbegrensning

- 10.1 **Fordeling av risiko.** Begrensningene og unntakene nedenfor reflekteres i prissettingen og representerer en gjensidig risikofordeling. De er essensielle for avtalen. Denne seksjonen gjelder også partenes forsikringsselskaper, inkludert eventuelle direkte, avledede eller indirekte krav. Hvis ansvar ikke kan utelukkes ved lov – spesielt i tilfeller av grov uaktsomhet eller forsettlig uaktsomhet – gjelder minimumsansvaret som loven tillater.
- 10.2 **Unntatt erstatning.** Med unntak av grov uaktsomhet eller forsettlig forsømmelse, og i den grad loven tillater, vil ikke partene eller dets tilknyttede parter kunne holdes ansvarlige etter denne avtalen eller noen ordreskjema for indirekte tap, tilfeldige tap, følgeskader, eller forretningsavbruddsskader/tap. Dette inkluderer kostnader for en tredjepart som oppfyller den andre partens forpliktelser, eller tap av bruk, fortjeneste, inntekter eller goodwill. Dette gjelder uavhengig av rettslig grunnlag (kontrakt, erstatningsrett osv.) og selv om parten ble advart om at slike skader kunne oppstå.
- 10.3 **Begrensning av ansvar.** Bortsett fra forpliktelser under paragrafen 9 (Erstatning), og erstatning fra grov uaktsomhet eller forsettlig forsømmelse, og i den grad det er tillatt ved lov, er hver parts totale samlede ansvar (inkludert dets tilknyttede selskaper) under denne avtalen eller ethvert bestillingsskjema begrenset til det maksimale av de totale gebyrene som betales eller betales under det gjeldende bestillingsskjemaet av kunden i de tolv månedene før hendelsen inntraff. Lime er ikke ansvarlig for tap forårsaket av at kunden eller dens brukere ikke overholder denne avtalen. Hvis en kundes affiliate eller bruker lider tap på grunn av Limes handlinger eller unnløstelser, behandles tapet som om det er påført kunden, og kun kunden kan fremme et krav på vegne av affiliaten eller brukeren.
- 10.4 **Påstander.** For å beholde retten til å kreve erstatning, må en part varsle den andre parten om ethvert krav innen tre (3) måneder etter at det ble kjent, eller når det med rimelighet burde ha blitt det, om omstendighetene som ga opphav til kravet, og senest seks (6) måneder fra datoen for den underliggende hendelsen.

- 10.5 **Ansvar for tredjepartsprogramvare.** Hvis tredjepartsprogramvare brukes sammen med tjenesten (via integrasjon eller på annen måte), gjelder vilkårene for denne tredjepartsprogramvaren utelukkende. Lime er ikke ansvarlig for skader, feil eller problemer ved bruk av tredjepartsprogramvare, og Lime fraskriver seg ethvert ansvar for dens ytelse, innhold eller oppførsel, samt for eventuelle brukerkontakter med tredjepartsleverandører.

11 Varighet og opphør

- 11.1 **Avtalevilkår.** Denne avtalen starter på datoen kunden først aksepterer den, vanligvis på datoen kunden signerer det første bestillingsskjemaet, og fortsetter til alle abonnementer har utløpt eller er avsluttet.
- 11.2 **Abonnement og fornyelse.** Varigheten for hvert abonnement er spesifisert i det gjeldende bestillingsskjemaet. Med mindre annet er spesifisert i et ordreskjema, vil abonnementer og eventuelle relevante lisenser automatisk fornyes for påfølgende fornyelsesperioder på 12 måneder hver ("Fornyelsesperiode") med mindre det avsluttes av en av partene ved å gi den andre parten et skriftlig varsel om oppsigelse senest seksti (60) dager før slutten av den aktuelle abonnementsperioden. For hver automatisk fornyelsesperiode skal omfanget av tjenesten – inkludert gjeldende bruks- og volumnivåer (som antall brukere) – være det samme som omfanget som gjelder ved slutten av den umiddelbart foregående abonnementsperioden, inkludert eventuelle tilleggstjenester, volumer eller brukere kjøpt av kunden i løpet av denne perioden. Det totale antallet tjenester og brukere som gjelder ved fornyelse skal fungere som bindende utgangspunkt for den gjeldende fornyelsesperioden.
- 11.3 **Reduksjon av tjenesten.** Kunden kan ikke redusere omfanget av tjenesten (inkludert antall brukere eller funksjoner) i løpet av en abonnementsperiode. Enhver reduksjon som er ment for en senere fornyelsesperiode må varsles Lime skriftlig minst seksti (60) dager før slutten av den daværende perioden, og er underlagt gjensidig avtale om det reviderte omfanget før fornyelse. Enhver slik reduksjon eller endring i abonnementsløp kan resultere i justert pris, som reflekterer at den opprinnelige prisingen var basert på avtalt omfang, volum og løpetid. Hvis partene ikke blir enige om det reviderte omfanget før slutten av den daværende perioden, skal avtalen opphøre ved utløpet av denne perioden med mindre annet er avtalt skriftlig. Uten slik varsling vil det eksisterende omfanget automatisk fornyes for gjeldende fornyelsesperiode.
- 11.4 **Avslutning.** Begge parter kan si opp denne avtalen og ethvert ordreskjema med skriftlig varsel til den andre parten hvis: (i) den ikke-oppsigende parten vesentlig bryter denne avtalen og unnlater å rette opp slikt brudd innen tretti (30) dager etter levering av skriftlig varsel; eller (ii) hvis den andre parten blir gjenstand for en konkursbegjæring eller en annen prosess knyttet til insolvens, selskapsomstrukturering, konkursbehandling, likvidasjon eller overdragelse til fordel for kreditorene. Til tross for det ovennevnte kan begge parter også avslutte denne avtalen dersom en SOW som styrer gjennomføringen

av hele tjenestene avsluttes i samsvar med gjeldende Professional Services Addendum. Hvis kunden avslutter denne avtalen uten grunn før abonnementsperioden utløper, skal kunden gi Lime minst seksti (60) dagers skriftlig varsel, og forbli fullt ansvarlig for, og betale, alle gebyrer som skal betales for resten av den daværende abonnementsperioden, i samsvar med paragrafen 11.5, uten noen rett til motregning, motkrav, fradrag eller refusjon.

- 11.5 **Refusjon eller betaling ved oppsigelse.** Hvis avtalen avsluttes av kunden i henhold til paragrafen 11.4 (i) og (ii) skal Lime refundere eventuelle forhåndsbetalte gebyrer som dekker resten av løpetiden til alle gjeldende ordreskjemaer fra ikrafttredelsesdatoen for oppsigelsen. Omvendt, hvis avtalen avsluttes av Lime i henhold til paragrafen 11.4 (inkludert oppsigelse uten grunn) skal Kunden fortsatt være ansvarlig for, og ved oppsigelse skal han betale fullt ut, eventuelle ubetalte gebyrer, inkludert avtalte honorarer for profesjonelle tjenester, som dekker resten av abonnementsperioden for alle gjeldende bestillingsskjemaer, i den grad det er tillatt under gjeldende lov. I alle tilfeller vil ikke oppsigelse frita kunden for dens forpliktelse til å betale eventuelle gebyrer som er påløpt og skal betales i perioden før oppsigelsens ikrafttredelsesdato.
- 11.6 **Avslutning og virkning av oppsigelse.** Ved utløp eller opphør av denne avtalen eller den gjeldende tjenesten beskriver bestemmelsene nedenfor prosedyren; mens seksjon 11.6.1-11.6.5 omhandler tjeneste levert som SaaS og 11.6.6 for tjeneste levert lokalt on-premises.
- 11.6.1 **Tilgang til kundedata.** Ved oppsigelse eller utløp av denne avtalen skal Lime, i en periode på tretti (30) dager etter slik oppsigelse eller utløp ("Exit-perioden"), gjøre kundedata tilgjengelig for kunden slik at kunden kan laste ned eller eksportere slike kundedata i et strukturert, vanlig brukt og maskinlesbart format. I oppsigelsestiden i henhold til punkt 11.6.4, skal kunden fortsette å betale de gjeldende abonnementsavgiftene i samsvar med denne avtalen.
- 11.6.2 **Overføring til alternativ leverandør.** På kundens skriftlige forespørsel, inkludert i oppsigelsesvarselet i henhold til paragrafen 11.4, skal Lime legge til rette for en direkte og sikker overføring av kundedata til en annen tjenesteleverandør utpekt av kunden, eller, der det teknisk er mulig, returnere slike data til kundens eget informasjonsteknologimiljø. Slik overføring skal utføres i samsvar med forordning (EU) 2023/2854 *Data Act*) og uten unødig forsinkelse. Lime skal ikke kreve gebyrer for bistand som kreves under *Data Act* i den grad slike gebyrer er forbudt av gjeldende lov. All bistand som Kunden eller en erstatningsleverandør ber om og som overskrider Limes forpliktelser under *Data Act*, inkludert ikke-standard, skreddersydde eller manuelle tjenester, kan gis med forbehold om en separat avtale/bestillingsskjema og belastes i henhold til Limes daværende standardgebyrer.
- 11.6.3 **Kontinuitet under overgang.** I utgangsperioden skal Lime (i) fortsette å levere tjenestene for å sikre forretningskontinuitet, (ii) utvise aktsomhet for å opprettholde service- og sikkerhetsnivået, og (iii) gi klar informasjon til kunden om eventuelle kjente risikoer for kontinuiteten i tjenestene.

- 11.6.4 **Forlengelse av exit-perioden.** Kunden har rett til å forlenge avslutningsperioden én gang med en periode som kunden anser hensiktsmessig for formålene, etter skriftlig varsel til Lime før utløpet av den opprinnelige avslutningsperioden.
- 11.6.5 **Datasletting.** Etter avslutningsperioden (eller tidligere etter kundens skriftlige instruksjon) skal Lime permanent slette all kundedata, inkludert bufrede, replikerte eller sikkerhetskopierte kopier, med mindre gjeldende lov krever oppbevaring. Uforanderlige sikkerhetskopier vil automatisk bli slettet når tiden går ut. Når dette er fullført, skal Lime gi kunden skriftlig bekreftelse på sletting.
- 11.6.6 **Virkning av oppsigelse for tjenester på stedet (on-premises).** Ved utløp eller opphør av denne avtalen eller den gjeldende abonnementsperioden av en eller annen grunn, opphører kundens rett til å få tilgang til og bruke programvaren automatisk. Kunden skal straks slutte med all bruk av programvaren og avinstallere og slette programvaren og alle kopier av den, inkludert all dokumentasjon og sikkerhetskopier, fra sine systemer. Alle tilgangsmekanismer (f.eks. lisensnøkler og aktiveringskoder) som er gitt for programvaren, kan deaktiveres av Lime ved slik utløp eller opphør. På Limes skriftlige forespørsel skal kunden fremlegge et skriftlig redegjørelse signert av en autorisert representant, som bekrefter sletting og opphør av bruk innen tretti (30) dager etter opphør. Oppsigelse eller utløp skal ikke påvirke noen rettigheter eller forpliktelser som er opparbeidet før oppsigelsens ikrafttredelsesdato.
- 11.7 **Overlevelse.** Ved utløp av gjeldende vilkår for tjeneste eller oppsigelse av denne avtalen, vil enhver bestemmelse i denne avtalen som, av sin natur, vil overleve oppsigelse av denne avtalen, overleve enhver slik oppsigelse av denne avtalen, inkludert, men ikke begrenset til, opptjente rettigheter til betaling, bruksbegrensninger og erstatningsforpliktelser, konfidensialitetsforpliktelser, garantifraskrivelser, ansvarsbegrensninger og virkninger av oppsigelse.

12 Generelle bestemmelser

- 12.1 **Oppdrag.** Ingen av partene kan overføre sine rettigheter eller forpliktelser under denne avtalen uten den andre partens skriftlige samtykke. Samtykke skal ikke holdes tilbake uten rimelig grunn. Imidlertid kan begge parter overføre denne avtalen (inkludert alle ordreskjemaer) til et tilknyttet selskap eller i forbindelse med en fusjon, omorganisering eller salg av alle eller i det vesentlige hele dets eiendeler, forutsatt at: (i) overdrageren kan oppfylle og oppfylle overdragerens forpliktelser; (ii) overdragelsen ikke utvider bruken av tjenestene; og (iii) overdrageren ikke er en konkurrent til den andre parten. Den overdragende parten skal varsle den andre parten skriftlig uten unødig forsinkelse og gi all nødvendig informasjon om overdrageren.
- 12.2 **Force majeure.** Ingen av partene er ansvarlige for forsinkelser eller feil forårsaket av hendelser utenfor deres rimelige kontroll, inkludert, men ikke begrenset til, myndighets-handlinger, terrorisme, sivil eller militær myndighet, brann, flom, jordskjelv, arbeidskon-

flikter, epidemier, pandemier eller strømbrudd på Internett/telekommunikasjon. Den berørte parten skal straks varsle den andre og gjøre grundige tiltak for å gjenoppta ytelsen så snart det er kommersielt mulig. Med unntak av betalingsforpliktelser, dersom slik svikt varer i 30 dager, kan den andre parten si opp denne avtalen uten ansvar ved skriftlig varsel.

- 12.3 **Ingen tredjepartsbegunstigede.** Med mindre det er spesifikt angitt i denne avtalen, er ingenting i denne avtalen ment å gi noen annen person enn partene og deres respektive etterfølgere eller tillatte overtredere, noen rettigheter, rettsmidler, forpliktelser eller forpliktelser overhodet.
- 12.4 **Selvstendige oppdragstakere.** Ingenting i denne avtalen skal anses eller tolkes som å opprette et joint venture eller partnerskap mellom noen av partene her. Ingen av partene skal ha makt eller myndighet til å kontrollere den andres aktiviteter eller virksomhet. Partenes status skal til enhver tid være uavhengige kontraktører.
- 12.5 **Severability & Waiver.** Dersom en bestemmelse i denne avtalen av en domstol med kompetent jurisdiksjon finner ugyldig eller ikke håndhevbar, skal denne bestemmelsen anses som ugyldig, og de gjenværende bestemmelsene skal forbli i full kraft og virkning. Ingen unnlattelse eller forsinkelse fra noen av partene i å utøve noen rett etter denne avtalen skal utgjøre et frafall av slik rett.
- 12.6 **Meldinger.** Alle varsler, godkjenninger, forespørsler eller annen kommunikasjon under denne avtalen skal være skriftlige og leveres til adressene spesifisert i ordreskjemaet eller til administratoren. Varsler og kommunikasjon kan også gjøres via tjenestene, via tjenestenes grensesnitt eller på Limes nettside. Varsler om oppsigelse, vesentlig brudd eller brudd på avtalen fra kunde til Lime må adresseres til «OPPMERKSOMHET: JURIDISK AVDELING» eller sendes på e-post til legal@lime.tech med kopi til nåværende Lime-kontoansvarlig. Faktureringsrelaterte varsler til kunden skal sendes til faktureringskontakten som kunden har oppgitt, og varsler til Lime skal sendes til finance@lime.tech. Varsler anses som levert ved (i) personlig levering, (ii) den femte virkedagen etter forsendelse, eller (iii) dagen for sending via e-post eller post/kommunikasjon gjennom tjenestene.
- 12.7 **Fullstendig avtale og rekkefølge.** Denne avtalen og retningslinjene eller vilkårene som uttrykkelig er referert til og innarbeidet i tjenestevilkårene utgjør hele avtalen og forståelsen mellom partene angående kundens bruk av tjenestene og kundedataene. Partene er enige om at alle vilkår eller betingelser som er angitt i en kundebestilling eller i annen kundeordredokumentasjon (unntatt bestillingsskjemaer) er ugyldige. Denne avtalen overstyrer alle tidligere eller samtidige diskusjoner, forslag og avtaler mellom partene knyttet til dette emnet. Ved eventuell konflikt eller inkonsistens mellom følgende dokumenter, skal forrangsrekkefølgen være: (1) det gjeldende påleggsskjemaet (inkludert spesielle vilkår og endringer), (2) databehandlingsavtalen, (3) tillegget til profesjonelle tjenester, (4) disse tjenestevilkårene, og (5) dokumentasjonen. Titler og overskrifter i deler av denne avtalen er kun for enkelhets skyld og skal ikke påvirke tolkningen av noen bestemmelse i denne avtalen.

- 12.8 **Endringer.** Lime kan endre denne avtalen, inkludert eventuelle registrerte dokumenter eller policyer, når som helst. Vesentlige endringer trer i kraft seksti (60) dager etter skriftlig varsel til kunden. Kunden kan protestere innen tretti (30) dager etter slik varsel, og partene skal diskutere i god tro. Hvis ingen avtale oppnås, kan kunden avslutte denne avtalen med umiddelbar virkning fra endringens ikrafttredelsesdato, med mindre Lime tillater kunden å fortsette under de tidligere vilkårene, i så fall gjelder ingen oppsigelsesrett. Ved oppsigelse skal Lime refundere kunden for eventuelle forhåndsbetalte gebyrer som dekker perioden som gjenstår i den daværende abonnementsperioden etter oppsigelsens ikrafttredelsesdato, på proporsjonalt grunnlag.
- 12.9 **Gjeldende lov.** Denne avtalen skal reguleres av loven som er identifisert i tabellen nedenfor, basert på den Lime-enheten som er oppført i det aktuelle ordreskjemaet eller tilsvarende registrerings skjema. Enhver tvist, kontrovers eller krav som oppstår som følge av eller i forbindelse med denne avtalen, dens tolkning, gyldighet, ugyldighet, brudd eller oppsigelse, skal endelig avgjøres ved voldgift administrert av voldgiftstribunalet som er angitt i tabellen nedenfor. Voldgiftsdomstolen skal bestå av én voldgiftsdommer der verdien av det omstridte kravet er mindre enn 10 000 euro. Dersom verdien av det omstridte kravet er høyere, skal voldgiftstribunalet bestå av tre voldgiftsdommere. Språket i voldgiften skal være engelsk eller svensk.

Kontrakterende kalkenhet	Styrende lov	Tvisteløsning
Lime Technologies Sweden AB , registrert i Sverige med registreringsnummer 556397-0465	Sverige	Voldgiftsreglene til Voldgiftsinstituttet ved Stockholms Handelskammer. Voldgiftssenteret skal være Lund, Sverige.
Lime Technologies Norway AS , registrert i Norge med registreringsnummer 989711393	Norge	Voldgiftsreglene til Oslo Handelskammer (OCC). Voldgiftssetet skal være Oslo, Norge.
Lime Technologies Denmark A/S , registrert i Danmark med registreringsnummer 36053291	Danmark	Voldgiftsreglene til Det Danske Voldgiftsinstituttet (DIA). Voldgiftsstedet skal være København, Danmark.
Lime Technologies Finland Oy , registrert i Finland med registreringsnummer 2320811-1	Finland	Voldgiftsreglene til Finlands Voldgiftsinstitutt (FAI) under Finlands Handelskammer. Voldgiftsstedet skal være Helsingfors, Finland.
Lime Technologies Germany GmbH , registrert i Tyskland med registreringsnummer HRB 105940	Tyskland	Voldgiftsreglene til det tyske voldgiftsinstituttet (DIS). Voldgiftssetet skal være Köln, Tyskland.
Lime Technologies Nederland B.V. , registrert i Nederland med registreringsnummer 56656203	Nederland	Voldgiftsreglene til Nederlands voldgiftsinstitutt (NAI). Voldgiftssetet skal være Utrecht, Nederland.