

Allmänna Tjänstevillkor för Lime CRM-Abonnemang

Tidigare versioner finns tillgängliga på: <https://www.lime-technologies.com/sv/juridik/allmanna-villkor/>

Dessa allmänna tjänstevillkor ("**Tjänstevillkoren**") utgör, tillsammans med tillämplig Orderspecifikation samt eventuella tillägg, bilagor eller villkor som införlivas häri genom hänvisning, en integrerad del av "**Avtalet**" mellan Lime och Kunden och reglerar Kundens köp och användning av Tjänsterna, enligt definitionen nedan. Termer med inledande versal har den betydelse som anges häri. Genom att underteckna en Orderspecifikation som hänvisar till dessa Tjänstevillkor, klicka i en ruta som anger godkännande eller använda någon av Tjänsterna, godkänner Kunden att vara bunden av villkoren i Avtalet, som träder i kraft vid den tidpunkten, oavsett om Tjänsterna tillhandahålls kostnadsfritt eller mot avgift. Kunden och Lime kan var för sig benämnas "part" och gemensamt "parterna". Om den person som accepterar Avtalet gör det för ett bolags eller annan juridisk persons räkning, intygar personen att denne har behörighet att binda den juridiska personen vid Avtalet.

1 Definitioner

- 1.1 "**Abonnemangsavgift**" avser de avgifter som Lime debiterar för Tjänsterna enligt en Orderspecifikation, prislista eller faktura utfärdad av Lime.2.8
- 1.2 "**Abonnemangsperiod**" avser löptiden för den Initiala Avtalsperioden och/eller Förnyelseperioder.
- 1.3 "**Administratör**" avser en Användare som Kunden har utsett och gett behörighet att hantera och övervaka den dagliga administrationen av Tjänsterna.
- 1.4 "**Användare**" avser varje anställd eller konsult hos Kunden eller ett Koncernbolag som Kunden har gett behörighet att få åtkomst till och använda Tjänsterna enligt detta Avtal.
- 1.5 "**Användarkonto**" avser ett konto som skapas för Kunden och dess Användare i syfte att ge tillgång till Tjänsterna.
- 1.6 "**Beta-tjänster**" avser tjänster eller funktionalitet från Lime som kan göras tillgängliga för Kunden för utvärdering och som tydligt anges vara beta, pilot, begränsad lansering, utvecklarförhandsvisning, icke-produktionsmiljö, utvärdering eller liknande.
- 1.7 "**Dokumentation**" avser det material som beskriver Tjänsternas egenskaper och funktioner, vilket från tid till annan kan uppdateras av Lime och göras tillgängligt på Limes kundportal på <https://customer.lime-technologies.com/sv/>.
- 1.8 "**Förnyelseperioden**" enligt definitionen i avsnitt 11.2.

- 1.9 **"Immateriella Rättigheter"** avser alla immateriella rättigheter globalt, oavsett om de är registrerade eller oregistrerade, inklusive upphovsrätter, patentansökningar, varumärken, tjänstemärken, designer och produktdesigner, källkod, databaser, affärsplaner, know-how, företagshemligheter och alla andra äganderätter.
- 1.10 **"Initial Avtalsperiod"** avser tjugofyra (24) månader från Startdag, om inget annat anges i Orderspecifikationen.
- 1.11 **"Integration"** avser all anslutning eller interoperabilitet mellan Tjänsten och Tredjepartsprogramvara, inklusive via API:er, kopplingar, plug-ins eller andra tekniska metoder, som möjliggör datautbyte, automatisering eller utökad funktionalitet.
- 1.12 **"Koncernbolag"** avser varje enhet som direkt eller indirekt kontrollerar, kontrolleras av eller står under gemensam kontroll med en part. Med "kontroll" avses det juridiska eller faktiska ägandet av minst en majoritet av de röstberättigade ägarandelarna i enheten.
- 1.13 **"Konsulttjänster"** avser implementeringstjänster och annat arbete som utförs, inklusive tillhandahållande av leveranser, av Lime eller dess Koncernbolag under en uppdragsbeskrivning eller en Orderspecifikation och som regleras av *Tilläggsvillkor för Konsulttjänster*, enligt vad som närmare beskrivs i avsnitt 2.8.11.2
- 1.14 **"Kund"** avser den juridiska person som anges i en Orderspecifikation som avtalspart till detta Avtal.
- 1.15 **"Kundanpassningar"** avser ändringar, konfigurationer, förbättringar, Integrationer eller tillägg till Tjänsterna som utvecklas eller implementeras särskilt för Kunden, på Kundens begäran, och som avviker från eller utökar den standardversion av Tjänsterna som är allmänt tillgänglig, oavsett om de utförs av Lime, Kunden eller tredje man.
- 1.16 **"Kunddata"** avser all Kundens data som överförs till, lagras i eller görs tillgänglig av eller för Kunden och dess Användare i samband med användningen av Tjänsterna.
- 1.17 **"Lime"** avser den Lime Technologies-enhet som anges i Orderspecifikationen som den kontrakterande part som tillhandahåller Tjänsterna till Kunden.
- 1.18 **"Orderspecifikation"** avser en ömsesidigt överenskommen beställningsbekräftelse, dokument eller e-post som specificerar de Tjänster som ska tillhandahållas enligt detta Avtal och som ingås mellan Lime och Kunden eller något av deras Koncernbolag, inklusive eventuella tillägg därtill.
- 1.19 **"Programvara"** avser Lime CRM-programvaruapplikationen och Tilläggstjänster som licensieras av Kunden för installation, hosting och användning i Kundens egen infrastruktur on-premises, enligt den tillämpliga Orderspecifikationen, inklusive tillhörande Dokumentation samt eventuella uppdateringar och patchar som tillhandahålls som en del av Underhållstjänsterna.
- 1.20 **"SaaS"** avser programvara som tjänst (Software as a Service).

- 1.21 **“Skadlig kod”** avser programvara eller kod som är avsedd att skada, förstöra, störa, förvansa eller orsaka oönskade effekter på programfiler, data eller annan information, exekverbar kod eller makron i applikationsprogramvara.
- 1.22 **“Startdag”** avser abonnemangets startdag, enligt vad som anges i en Orderspecifikation eller annars avtalats.
- 1.23 **“Tilläggstjänster”** definieras i avsnitt 2.2.
- 1.24 **“Tjänster”** avser abonnemang av Lime CRM-lösning och Tilläggstjänster som beställs av Kunden och görs tillgängliga av Lime, antingen som en SaaS med tillgång till Limes hostade mjukvaruplattform eller som Programvara som installeras hos Kunden, inklusive funktioner och relaterade tjänster (Konsulttjänster undantagna) som anges i den tillämpliga Orderspecifikationen.
- 1.25 **“Tredjepartsprogramvara”** avser teknik från tredje man, såsom applikationer, programvara, webbplatser, tjänster eller andra lösningar som inte tillhandahålls av Lime eller är inbäddade i Tjänsterna.
- 1.26 **“Underhållstjänster”** avser support, uppdateringar, korrigeringar och nya versioner av Programvaran (exklusive nya moduler eller tillägg prissatta separat) som tillhandahålls av Lime under den aktuella Abonnemangsperioden.

2 Abonnemang

- 2.1 **Abonnemang och licensupplåtelse.** Under förutsättning att Kunden följer villkoren i detta Avtal beviljar Lime Kunden och dess Koncernbolag som anges i tillämplig Orderspecifikation en begränsad, återkallelig, global, icke-exklusiv och icke-överlåtbar rätt att få åtkomst till och använda Tjänsterna och Dokumentationen uteslutande för Kundens (och i förekommande fall dess Koncernbolags) interna affärsändamål under Abonnemangsperioden. Användningens omfattning (inklusive exempelvis antal Användare eller volym) ska framgå av tillämplig Orderspecifikation. För Programvara som tillhandahålls on-premises innefattar licensen rätt att installera Programvaran i Kundens angivna infrastruktur samt att framställa ett skäligt antal kopior uteslutande för säkerhetskopiering, testning, utbildning, incidenthanteringsrutiner och arkivering. Lime ska tillhandahålla Kundens utsedda Administratör ett primärt administratörskonto för att hantera, aktivera, inaktivera och ge åtkomst till andra Användare. Kunden är införstådd med och accepterar att Lime använder tredjepartsleverantörer för att hosta och tillhandahålla SaaS-baserade Tjänster samt lagra Kunddata. Vid on-premises-installation ska Lime leverera Programvaran till Kunden samt, i förekommande fall, tillhörande licensnycklar i enlighet med vad som avtalats i en Orderspecifikation eller uppdragsbeskrivning.
- 2.2 **Tilläggstjänster.** Kunden får när som helst under Abonnemangsperioden utöka Tjänsternas omfattning genom att beställa ytterligare tjänster, såsom ökade volymer, tillägg av funktionalitet, nya funktioner eller applikationer eller ytterligare Användarkonton

(gemensamt "Tilläggstjänster"). Tilläggstjänster får beställas av en Administratör eller annan person som är behörig av Kunden. Sådana beställningar ska anges i en Orderspecifikation, som ska utgöra en del av detta Avtal och löpa parallellt med den underliggande Abonnemangsperioden, om inte annat avtalas i Orderspecifikationen. Kunden accepterar Tilläggstjänster genom att (i) underteckna relevant Orderspecifikation, eller (ii) acceptera en orderbekräftelse från Lime. Om inte annat avtalas ska Tilläggstjänster upphöra samtidigt som de underliggande abonnemangen.

- 2.3 **Support och tillgänglighet.** Under Abonnemangsperioden har Kunden rätt till standard-support för användning av Tjänsterna, exklusive eventuella Kundanpassningar. Support avseende Kundanpassningar ska, i förekommande fall, tillhandahållas som Konsulttjänster. Närmare information om supporttjänster, underhållsförfaranden och Tjänsternas tillgänglighet framgår av Limes dokument "Supportplan & Servicenivå", tillgängligt på: <https://www.lime-technologies.com/sv/juridik/allmanna-villkor/lime-crm/support-plan-sla/>. Lime kan uppdatera dokumentet från tid till annan och ska underrätta kunden skälig tid i förväg om väsentliga ändringar. Sådana ändringar får inte i väsentlig mån försämra den övergripande nivån av support eller tillgänglighet under en pågående Abonnemangsperiod. Med förbehåll för det föregående ska uppdaterade villkor gälla från det ikraftträdandedatum som anges i meddelandet, om inte annat avtalas. Kunden är införstådd med att tillgänglighet, drifttid och prestanda för Programvara som tillhandahålls on-premises uteslutande är Kundens ansvar som operatör av installationen. De servicenivåer och tillgänglighetsåtaganden som anges i Limes Support Plan & Servicenivå gäller inte för sådan Programvara. Kunden ansvarar för att säkerställa lämpliga rutiner för säkerhetskopiering, övervakning och incidenthanteringsrutiner för sin installation.
- 2.4 **Implementation och Underhållstjänster för Programvaran.** Under Abonnemangsperioden har Kunden rätt till uppdateringar, patchar, felrättningar och nya versioner av Programvaran som tillhandahålls av Lime. Lime ska tillhandahålla rimlig dokumentation för väsentliga uppdateringar. Installation och driftsättning av sådana uppdateringar ska utföras i enlighet med ansvarsfördelningen i tillämplig Orderspecifikation och Tilläggsvillkor för Konsulttjänster. I den utsträckning Lime ansvarar för installation enligt Orderspecifikation eller uppdragsbeskrivning ska sådan installation utföras i Kundens miljö. Implementationstjänster som inte omfattas av Orderspecifikation eller uppdragsbeskrivning får tillhandahållas som Konsulttjänster enligt separat ändringsorder.
- 2.5 **Underleverantörer.** Lime kan anlita underleverantörer för att fullgöra sina skyldigheter enligt detta Avtal, förutsatt att Lime förblir fullt ansvarigt för Tjänsternas utförande och efterlevnad av Avtalet. Lime ska säkerställa att varje anlita underleverantör är bunden av skriftliga åtaganden avseende sekretess och dataskydd som ger minst samma skydd som anges i detta Avtal. Underleverantörer som Lime anlitar för att tillhandahålla eller stödja Tjänsterna ska inte anses utgöra "Tredjepartsprogramvara" enligt detta Avtal.

- 2.6 **Modificeringar och uppdateringar.** Lime får genomföra förbättringar, tillägg eller ändringar i, ta bort funktionalitet från eller rätta problem eller brister i Tjänsterna, Programvaran, tillhörande Dokumentation samt dokumentet Support Plan & Servicenivå.
- 2.6.1 **Ändringar av Tjänster (för SaaS).** Lime förbehåller sig rätten att, efter egen bedömning, genomföra förbättringar, tillägg och ändringar, ta bort funktionalitet eller åtgärda problem eller brister i Tjänsterna eller särskilda komponenter, inklusive Dokumentationen, samt i dokumentet Support Plan & Servicenivå i avsnitt 2.3, förutsatt att sådana ändringar inte väsentligen försämrar Tjänsternas funktionalitet eller säkerhetsnivå. Om ändringar inaktiverar eller tar bort funktioner som utgör en väsentlig del av Tjänsterna, bedömt utifrån den funktionalitet som Kunden uttryckligen har beställt eller som Kunden bevisligen har använt som kärnfunktion, ska Kundens enda och exklusiva påföljd vara att säga upp Avtalet med omedelbar verkan och erhålla proportionerlig återbetalning.
- 2.6.2 **Programvaruuppdateringar.** Lime får släppa uppdateringar, korrigeringar eller nya versioner av Programvaran. Sådana versioner görs tillgängliga för Kunden under aktiv Abonnemangsperiod. Kunden ansvarar för att utvärdera och installera uppdateringar i sin egen miljö. Lime ska tillhandahålla relevant förhandsinformation och versionsanteckningar avseende väsentliga uppdateringar som kan påverka funktionaliteten eller kräva ändringar i Kundens miljö. Lime ska vidta kommersiellt skäliga åtgärder för att upprätthålla bakåtkompatibilitet, men garanterar inte att alla Kundanpassningar eller Integrationer kommer att fungera med nya versioner utan ändringar. Lime erbjuder endast support för den senaste versionen av Programvaran. Om en uppdatering tar bort eller inaktiverar funktioner som utgör en väsentlig del av Programvaran, får Kunden välja att inte installera uppdateringen och fortsätta använda den tidigare versionen, med förbehåll för Limes begränsningar av support för tidigare versioner enligt dokumentet Support Plan & Servicenivå.
- 2.7 **Beta-tjänster.** Lime kan erbjuda valfria Beta-tjänster, och Kunden får efter eget omdöme välja om Kunden vill prova sådana Beta-tjänster. Lime får när som helst avsluta en Beta-tjänst, och Kunden får när som helst sluta använda den. Beta-tjänster kan vara icke-funktionella, ofullständiga eller innehålla funktioner som aldrig kommer att släppas. Utan hinder av andra bestämmelser lämnar Lime ingen garanti, inget skadeslöshetsåtagande och ingen support avseende Beta-tjänster. Information som delas med Kunden om en privat Beta-tjänst utgör Limes konfidentiella information. Vissa Beta-tjänster kan omfattas av tilläggsvillkor som gäller utöver dessa Tjänstevillkor. Vid konflikt ska tilläggsvillkoren för den aktuella Beta-tjänsten ha företräde.
- 2.8 **Konsulttjänster.** Alla Konsulttjänster som Lime utför för Kunden, inklusive installation, konfiguration och implementering, ska tillhandahållas uteslutande i enlighet med *Tilläggsvillkor för Konsulttjänster*, tillgängligt på <https://www.lime-technologies.com/sv/juridik/allmanna-villkor/konsulttjanster/>, vilket härmed införlivas i detta Avtal. Omfattningen, avgifterna och övriga detaljer för sådana Konsulttjänster ska anges i en eller flera uppdragsbeskrivningar som upprättas av parterna.

3 Tillgång till och användning av tjänsten

- 3.1 **Användare.** Kunden kan tillåta Användare att använda Tjänsterna för Kundens eller det Koncernbolagets interna affärsändamål, inom den omfattning som anges i en Orderspecifikation och i enlighet med villkoren i detta Avtal. Varje konto tilldelas en enskild, namngiven Användare och får inte delas med andra. Kunden får omfördela och överföra ett konto från en Användare till en annan person. Kunden ansvarar för att skapa, hantera och underhålla Användarkonton. Ytterligare Användarkonton får när som helst beställas från Lime, enligt i förväg skriftligen avtalade prisvillkor i Avtalet eller annars enligt vid var tid gällande prislista. Lime förbehåller sig rätten att granska och verifiera antalet aktiva Användarkonton enligt avsnitt 3.3. För minskning av antalet Användare, se avsnitt 11.3 (Minskning av Tjänstens omfattning).
- 3.2 **Användning av Användarkonton.** Kunden ansvarar för att skydda och hålla sina Konto-uppgifter konfidentiella, inklusive lösenord, användarnamn och e-postadresser. Kunden är även fullt ansvarig för sina Användares användning av Tjänsten och efterlevnad av Avtalet. För Tjänster som tillhandahålls on-premises är Kunden ensam ansvarig för att upprätthålla säkerheten i sin installation, inklusive, utan begränsning, åtkomstkontroller, autentiseringsmekanismer, nätverkssäkerhet, användaruppgifter och fysisk säkerhet för de servrar där Programvaran är installerad. Om Kunden får kännedom om: (i) att en Användare bryter mot villkoren i detta Avtal eller att obehörig åtkomst till ett Användarkonto har skett, (ii) att Programvaruinstallationen har komprometterats, eller (iii) att ett Användarkonto har komprometterats, inklusive obehörig åtkomst till eller utlämnande av kontouppgifter, lösenord, användarnamn eller inloggningsuppgifter, ska Kunden omedelbart stänga av sådan åtkomst och utan dröjsmål underrätta Lime. Om Kunden får kännedom om att Kunddata strider mot villkoren i detta Avtal, ska Kunden utan dröjsmål ta bort sådan Kunddata.
- 3.3 **Användningsbegränsningar och granskning.** Kunden ska övervaka sin användning i förhållande till de begränsningar som anges i tillämplig Orderspecifikation eller annars skriftligen har avtalats. Användning som överstiger avtalade begränsningar ska debiteras enligt Limes vid var tid gällande priser, eller enligt vad som annars anges i Avtalet, beräknat retroaktivt från den första dag då begränsningarna överskreds. Lime förbehåller sig rätten att löpande övervaka antalet Användare och volym i syfte att verifiera efterlevnad av avtalade begränsningar. Om Lime skäligen bedömer att Kunden väsentligen överskrider avtalade begränsningar får Lime, efter skriftligt förhandsmeddelande, granska relevanta miljöer eller genomföra en revision av Kundens licensierade installationer för att verifiera efterlevnad uteslutande för detta ändamål. Verifierad överanvändning ska faktureras i enlighet därmed. Om överanvändning förekommer ska Kunden inom skälig tid antingen minska sin användning till avtalade begränsningar eller välja att behålla den ökade volymen, varvid parterna ska ingå en ömsesidigt överenskommen ändringsorder som återspeglar den reviderade användningen och tillämpliga avgifter. Användning av AI-funktioner som ingår i Tjänsterna omfattas av skälig användning. Kunden förväntas använda sådana funktioner på ett rimligt och proportionerligt sätt i enlighet med deras avsedda syfte ("fair use"). Om användningen väsentligt

överstiger normal användning och väsentligen påverkar Tjänsternas prestanda, tillgänglighet eller kostnad, får Lime, efter förhandsmeddelande där så är praktiskt möjligt, införa rimliga användningsbegränsningar eller justera prissättningen.

3.4 **Förbjuden användning.** Kunden får inte, och ska säkerställa att dess Användare inte: (i) vidareförsäljer, upplåter underlicens för eller gör Tjänsterna tillgängliga för någon annan än behöriga Användare, utom i den utsträckning som uttryckligen tillåts i en Orderspecifikation, (ii) ändrar, demonterar, bakåtutvecklar eller översätter någon del av Tjänsten, (iii) använder Tjänsten i strid med lag eller tredje mans rättigheter, eller på något sätt som kan skada någon person, egendom eller Limes system, (iv) utför sårbarhets- eller penetrationstester utan Limes skriftliga förhandsgodkännande, (v) tillför Skadlig Kod eller på annat sätt skadar Tjänsten, (vi) kringgår tekniska begränsningar, (vii) använder Tjänsten för att utveckla eller erbjuda en konkurrerande produkt, eller (viii) skickar oömbdda eller obehöriga meddelanden som kan medföra att Limes IP-adresser svartlistas.

3.5 **Överträdelse och åtgärder.** Varje överträdelse av avsnitt 3.4 av Kunden eller dess Användare utgör ett väsentligt avtalsbrott.

3.5.1 För Tjänster som tillhandahålls som SaaS kan en sådan överträdelse medföra avstängning eller uppsägning av Tjänsterna. Om Lime skäligen bedömer att ett avtalsbrott eller annan risk hotar Tjänsternas eller andra kunders säkerhet, integritet eller tillgänglighet, eller om det krävs enligt lag eller myndighetsbeslut, får Lime omedelbart stänga av åtkomsten. Lime ska vidta skäliga åtgärder för att underrätta Kunden och ge Kunden möjlighet att åtgärda problemet där så är praktiskt möjligt, samt lämna meddelande om eventuell avstängning så snart det skäligen kan ske. Kunden förblir ansvarig för samtliga Avgifter under sådan avstängning.

3.5.2 För Tjänster som tillhandahålls on-premises får Lime, vid överträdelse av avsnitt 3.4 (i) säga upp Underhållstjänsterna med omedelbar verkan genom skriftligt meddelande, (ii) återkalla licensnycklar och kräva att Kunden upphör med användningen av Programvaran, och/eller (iii) säga upp detta Avtal i enlighet med avsnitt 11.4.

4 Priser och betalningsvillkor

4.1 **Avgifter.** Om inte annat anges i tillämplig Orderspecifikation ska Lime fakturera Kunden tillämplig Abonnemangsavgift årsvis i förskott. Om inget pris för en Tjänst anges i Orderspecifikationen ska tillämpliga avgifter vara de som anges i Limes vid var tid gällande prislista. Betalning ska erläggas till Lime inom trettio (30) dagar från fakturadatum, om inte annat avtalas i Orderspecifikationen. Om Kunden kräver inköpsorderuppgifter på fakturor ska Kunden tillhandahålla dessa till Lime via finance@lime.tech senast (i) på Startdagen för den första betalningen, och (ii) minst tio (10) dagar före den avtalade betalningsfristen för efterföljande fakturor. Förseningar påverkar inte betal-

ningsfristerna, och villkor i inköpsorder ska inte gälla. Kunden är medveten om att betalningsförpliktelser inte kan annulleras och att erlagda Abonnemangavgifter inte återbetalas, utom när annat uttryckligen har avtalats skriftligen eller vid Limes väsentliga avtalsbrott. Kvantiteter som har köpts och angetts i en Orderspecifikation får inte minskas under relevant Abonnemangsperiod, såvida det inte skriftligen överenskomits. För Tjänster som omfattas av avgifter baserade på förbrukning/användning och/eller begränsningar av förbrukning/användning ska eventuell överförbrukning faktureras separat i efterskott, baserat på vid var tid gällande prislista eller det pris som avtalats i en Orderspecifikation. Kunden ansvarar för att tillhandahålla fullständig och korrekt fakturerings- och kontaktinformation till Lime samt för att underrätta Lime om ändringar i sådan information.

- 4.2 **Dröjsmål med betalning och bestridande av faktura.** Lime förbehåller sig rätten att debitera dröjsmålsränta på förfallet belopp med det lägsta av (i) 1,5 procent per månad på utestående saldo, eller (ii) den högsta ränta som tillåts enligt tillämplig lag. Om ett ostriktigt belopp förblir obetalt mer än trettio (30) dagar efter förfallodagen och Lime har skickat minst en påminnelse, får Lime debitera Kunden för skäliga administrations- och indrivningskostnader, inklusive skäliga ombudsarvoden, samt stänga av Tjänsterna, om dessa tillhandahålls som SaaS, till dess att samtliga förfallna belopp har betalats i sin helhet, utan att detta påverkar Limes övriga rättigheter och rättsmedel. För Tjänster som tillhandahålls on-premises får Lime i stället stänga av Underhållstjänsterna, inklusive support och tillhandahållande av uppdateringar. Lime ansvarar inte för förluster eller skador som uppstår till följd av sådan avstängning. Om Kunden i god tro bestrider en faktura ska Kunden underrätta Lime inom trettio (30) dagar från mottagandet av den aktuella fakturan genom att skicka e-post till finance@lime.tech. Belopp som Lime är skyldigt Kunden får inte kvittas mot nuvarande eller framtida Abonnemangavgifter som ska betalas till Lime, om inte annat uttryckligen har avtalats.
- 4.3 **Prisjustering.** Lime förbehåller sig rätten att höja Abonnemangavgiften med fyra (4) procent årligen. Sådan höjning får tillämpas en gång per tolv månadersperiod från Startdagen, med undantag för de första tolv (12) månaderna. Lime utvecklar kontinuerligt Tjänsterna för att förbättra funktionaliteten och får därför justera sina priser utöver den årliga höjningen. Vid sådan ytterligare prisjustering ska Lime lämna Kunden skriftligt meddelande minst nittio (90) dagar i förväg, och de justerade avgifterna ska gälla från nästkommande Förnyelseperiod, om inte annat avtalas eller Kunden säger upp Avtalet i enlighet med avsnitt 11.2.
- 4.4 **Skatter.** Abonnemangavgiften är exklusive alla avgifter, tullar, punktskatter, försäljningsskatter, användningsskatter, mervärdesskatt och andra skatter, tariffer eller ofentliga avgifter som kan vara tillämpliga på Tjänsten (gemensamt "Skatter"). Kunden ansvarar för samtliga Skatter som uppkommer till följd av eller i samband med Kundens köp enligt detta Avtal. Om Lime enligt lag är skyldigt att betala eller ta ut Skatter som Kunden ansvarar för, ska Kunden utan dröjsmål ersätta Lime för sådana belopp, om inte

Kunden tillhandahåller Lime ett giltigt skattebefrielseintyg utfärdat av relevant skattemyndighet. För tydlighetens skull ansvarar Lime ensamt för skatter som påförs Lime baserat på dess inkomst, egendom eller anställda.

5 Immateriella rättigheter och licens

- 5.1 **Limes immateriella rättigheter.** Lime, dess Koncernbolag och licensgivare behåller all rätt, äganderätt och allt intresse i och till samtliga Immateriella Rättigheter och all teknik som hänför sig till Limes proprietära produkter, inklusive, utan begränsning, Tjänsten och Dokumentation. Kunden och dess Användare ska bevara och hålla intakta samtliga upphovsrätts-, patent- och/eller varumärkesangivelser från Lime som tillhandahålls i anslutning till Tjänsten. Kunden får inte göra gällande några underförstådda rättigheter i eller till någon av Limes och/eller dess licensgivares Immateriella Rättigheter. Ingenting i Avtalet eller i övrigt mellan Parterna ska tolkas som att äganderätten till eller innehavet av några Immateriella Rättigheter i Tjänsten överförs eller upplåts från Lime till Kunden.
- 5.2 **Kunddata.** Mellan Lime och Kunden är Kunden ensam ägare till och kontrollerar all rätt, äganderätt och allt intresse i och till Kunddata som Kunden eller någon av Kundens Användare laddar upp, publicerar, överför eller på annat sätt gör tillgänglig för Lime i samband med Tjänsten. För Tjänster som tillhandahålls on-premises finns Kunddata i Kundens egna system och infrastruktur. Kunden ansvarar ensam för säkerhetskopiering, export, lagring och portabilitet av all Kunddata. För Tjänster som tillhandahålls som SaaS får Kunden när som helst under Abonnemangsperioden importera, exportera, ladda ned och radera hela eller delar av Kunddata från Tjänsten. Lime ska säkerställa att Kunden har rätt att få åtkomst till, hämta och använda Kunddata som genereras genom Tjänsterna i ett strukturerat, allmänt använt och maskinläsbart format, i enlighet med dataförordningen (EU) 2023/2854 ("Data Act"). Närmare information om åtkomst till Kunddata samt rättigheter avseende dataportabilitet och datadelning finns tillgänglig och uppdateras regelbundet på Limes webbplats på <https://www.lime-technologies.com/en/legal/data-portability/>. Lime ska, på Kundens begäran, möjliggöra överföring av Kunddata till Kunden eller till tredje man som Kunden utser utan onödigt dröjsmål, diskriminering eller extra kostnad, utom när det är nödvändigt för att täcka skäliga överföringskostnader, enligt vad som närmare beskrivs i avsnitt 11.6 (Avveckling och verkan av uppsägning). 11.6 Under Abonnemangsperioden för Tjänster som tillhandahålls som SaaS ger Kunden Lime och dess underleverantörer en begränsad, global, icke-exklusiv, underlicensierbar, avgiftsfri, royaltyfri och återkallelig licens enligt upphovsrätt att använda, behandla, få åtkomst till, ändra, reproducera, visa, kopiera och lagra Kunddata i syfte att tillhandahålla Tjänsten, support och fullgöra Limes skyldigheter enligt detta Avtal. Genom att ladda upp Kunddata till en Tjänst som tillhandahålls som SaaS garanterar Kunden att Kunden äger Kunddata eller har tillstånd från den rättmätige ägaren att ladda upp och distribuera Kunddata. Lime kommer inte att kontrollera huruvida Kunddata har tillhandahållits och/eller distribuerats lagenligt.

- 5.3 **Användningsdata.** Utan hinder av vad som annars anges i detta Avtal förbehåller sig Lime och/eller dess licensgivare rätten att sammanställa, samla in, kopiera, ändra, publicera och använda anonymiserade och aggregerade data som genereras genom Kundens användning av Tjänsten för analysändamål och andra affärsändamål, och ska äga all rätt, äganderätt och allt intresse i sådan data. För Tjänster som tillhandahålls on-premises får Kunden välja bort Limes insamling av användningsdata genom självbetjäning i Tjänsten
- 5.4 **Feedback.** Kunden och behöriga Användare får lämna förslag, idéer, önskemål om förbättringar eller annan information om sin användning av Tjänsten ("Feedback"). Kunden ger härmed Lime en evig, oåterkallelig, fullt betald, royaltyfri och global rätt och licens att använda Feedback.
- 5.5 **Publicitet.** Ingen av parterna får utfärda pressmeddelanden, tillkännagivanden eller publikationer, eller på annat sätt använda den andra partens varumärken, utan föregående skriftligt godkännande. Utan hinder av det föregående ger Kunden, under Abonnemangsperioden, Lime rätt att använda Kundens namn och logotyp för att identifiera Kunden som kund på Limes webbplats och i Limes marknadsföringsmaterial.
- 5.6 **Tredjepartsprogramvara och Integrationer.** Kunden får använda Tjänsten tillsammans med Tredjepartsprogramvara på egen risk. Lime kontrollerar inte och ansvarar inte för Tredjepartsprogramvara, och Kunden ansvarar ensam för att erhålla och upprätthålla nödvändiga licenser. Om en Integration eller annan Kundanpassning ingår i en Orderspecifikation eller annars tillhandahålls, ger Lime Kunden en begränsad, icke-exklusiv, återkallelig och icke-överlåtbar licens att använda den under Abonnemangsperioden, och Kunden ansvarar fortsatt för nödvändiga tredjepartsabonnemang och relaterade kostnader. Lime ansvarar inte för (i) ändringar av eller upphörande av tredjeparts-API:er eller tjänster avseende Kundanpassningar, (ii) problem som orsakas av Kundens ändringar i Integrationskod, eller (iii) Kunddata som delas med tredje man genom en Integration. Kunden intygar och garanterar att Kunden har alla nödvändiga rättigheter att använda Tredjepartsprogramvara och ska hålla Lime skadeslöst enligt avsnitt 9.3.
- 5.7 **Tekniska förutsättningar.** Kunden ska säkerställa åtkomst till all programvara, utrustning och kommunikationstjänster som krävs för användning av Tjänsterna, inklusive men inte begränsat till webbläsare, PDF-läsare, verktygsfält, antivirusprogram och brandväggar. Tillämpliga tekniska krav anges i Dokumentationen eller tillhandahålls av Lime på begäran. Kunden ansvarar ensam för korrekt installation och konfiguration av nödvändig tredjepartsprogramvara samt för att tillåta nätverkstrafik från de webbadresser som Lime anger.

6 Integritet och säkerhet

- 6.1 **Integritet och dataskydd.** Tjänsterna (inklusive support) och Konsulttjänster tillhandahålls i enlighet med Limes vid var tid gällande Integritetspolicy, tillgänglig på <https://www.lime-technologies.com/sv/juridik/integritetspolicy/>, vilken härmed införl-

vas i och utgör en del av detta Avtal genom hänvisning. Tillgång till Limes Tjänster förutsätter att Användaren har bekräftat och accepterat Limes Integritetspolicy. Lime får även kontakta Användarna för att tillhandahålla information som är relevant för Tjänsterna, inklusive riktade produktnyheter och information om relevanta funktioner. I den utsträckning Lime behandlar Personuppgifter för Kundens räkning enligt tillämplig dataskyddslagstiftning, inklusive EU:s allmänna dataskyddsförordning 2016/679 ("GDPR"), gäller villkoren i Personuppgiftsbiträdesavtalet på <https://www.lime-technologies.com/sv/juridik/allmanna-villkor/pub-avtal/> ("PUB-avtalet"), och införlivas i Avtalet.

- 6.2 **Säkerhet.** Lime ska tillhandahålla Tjänsten som SaaS med administrativa, tekniska och fysiska skyddsåtgärder på en hög och lämplig nivå, i enlighet med vad som närmare beskrivs i Limes Trust Center på <https://trust.lime-technologies.com/> såsom denna information uppdateras från tid till annan. Sådana skyddsåtgärder ska vara förenliga med branschstandard och tillämpliga krav enligt det genomförande i nationell rätt av NIS2-direktivet (EU 2022/2555) som anges i avsnitt 12.9. Lime ska upprätthålla ett systematiskt informationssäkerhetsprogram, utan dröjsmål underrätta Kunden om varje säkerhetsincident som kan påverka Tjänsten, samt tillhandahålla den information som skäligen krävs för regelefterlevnad, inklusive enligt GDPR där så är tillämpligt. För Tjänster som tillhandahålls on-premises är Kunden ensam ansvarig för att införa och upprätthålla lämpliga administrativa, tekniska och fysiska skyddsåtgärder för sin installation av Programvaran, inklusive, utan begränsning, nätverkssäkerhet, åtkomstkontroller, kryptering, sårbarhetshantering och efterlevnad av tillämpliga lagar och andra författningar, inklusive nationella genomföranden av NIS2-direktivet (EU 2022/2555) i den utsträckning dessa är tillämpliga på Kundens verksamhet. Lime ska tillhandahålla Programvaran utvecklad i enlighet med branschstandard för säker utveckling. Lime ska utan dröjsmål underrätta Kunden om kända säkerhetssårbarheter i Programvaran och tillhandahålla patchar eller workarounds-lösningar som en del av Underhållstjänsterna.

7 Sekretess

- 7.1 **Definition av konfidentiell information.** "Konfidentiell information" avser all icke-offentlig information som en part ("Utlämnande part") lämnar till den andra parten ("Mottagande part") och som identifieras som, eller skäligen bör uppfattas som, konfidentiell eller affärsmässigt känslig. Detta inkluderar, utan begränsning: (a) Tjänsterna, inklusive tillhörande programvara och icke-offentlig Dokumentation, (b) villkoren i detta Avtal, inklusive prissättning, (c) Kunddata, (d) produktplaner, teknisk och arkitektonisk information, affärsplaner, processer och säkerhetsgranskningar, (e) den utlämnande partens kunder och potentiella kunder, samt (f) konfidentiell information från tredje man (t.ex. licensgivare eller kunder). Konfidentiell Information omfattar inte information som: (i) är eller blir allmänt tillgänglig utan att det beror på den mottagande parten, (ii) var lagligen känd för den mottagande parten utan sekretessförpliktelse vid tidpunkten för utlämnandet, (iii) erhålls från tredje man med rätt att lämna sådan information, eller (iv) utvecklas oberoende av den mottagande parten utan användning av den utlämnande partens Konfidentiella Information.

- 7.2 **Åtaganden.** Vardera parten ska behandla den andra partens Konfidentiella Information konfidentiellt med minst samma aktsamhet som parten iakttar för sin egen Konfidentiella Information, och ingen part får lämna ut den andra partens Konfidentiella Information till tredje man. Vardera parten får använda Konfidentiell Information enbart för att fullgöra sina åtaganden enligt detta Avtal, inklusive tillhandahållande av support, och får lämna ut sådan information till sina anställda, underleverantörer och professionella rådgivare endast i den utsträckning det är nödvändigt ("need-to-know"), förutsatt att dessa är bundna av sekretessförpliktelser som minst motsvarar dem som anges i detta Avtal.
- 7.3 **Utlämnande enligt lagkrav.** Om den mottagande parten är skyldig enligt lag, föreläggande eller liknande rättsligt förfarande ("Rättsligt krav") att lämna ut Konfidentiell Information, ska den mottagande parten, i den utsträckning det är tillåtet enligt lag, utan dröjsmål underrätta den utlämnande parten för att ge denne möjlighet att begära skyddsåtgärder eller efterge kraven enligt detta Avtal. Om sådant skydd inte erhålls och utlämnande krävs enligt lag, eller om den utlämnande parten skriftligen medger utlämnandet, får den mottagande parten lämna ut endast den del av Konfidentiell Information som är nödvändig för att uppfylla det Rättsliga kravet, utan ansvar.
- 7.4 **Återlämnande eller radering av Konfidentiell Information.** På skriftlig begäran från den utlämnande parten ska den mottagande parten återlämna all Konfidentiell Information som tillhandahållits samt eventuella kopior därav, eller radera sådan information och, på begäran, lämna skriftlig bekräftelse på raderingen. Detta gäller inte: (i) kopior av Konfidentiell Information som automatiskt lagras i säkerhetskopior som en del av rutinmässiga backup-processer, (ii) i den utsträckning parterna är skyldiga att bevara Konfidentiell Information enligt tillämplig lag, eller (iii) kopior av Konfidentiell Information som skäligen krävs för att försvara eller styrka eventuella anspråk från tredje man eller mellan parterna, eller för att uppfylla interna styrnings-, revisions- eller rättsliga krav. Sekretessförpliktelserna enligt detta Avtal gäller i fem (5) år efter Avtalets upphörande, eller så länge informationen utgör en företagshemlighet enligt tillämplig lag.
- 7.5 **Åtkomst till Kundens miljö.** Kunden får ge Lime och dess Koncernbolag åtkomst till Kundens system, miljöer, nätverk, applikationer, data, autentiseringsuppgifter eller andra resurser i den utsträckning som krävs för att tillhandahålla Tjänsterna, inklusive support och Konsulttjänster. All information som erhålls genom sådan åtkomst ska utgöra Kundens Konfidentiella Information och omfattas uteslutande av detta Avtal. Detta Avtal utgör den exklusiva regleringen av sekretess, dataskydd, säkerhet och åtkomst till Kundens miljö, och Kunden får inte kräva att Lime, dess Koncernbolag eller enskilda anställda ingår ytterligare sekretessavtal eller följer kundspecifika policyer, villkor eller krav (inklusive säkerhets-, upphandlings-, leverantörs- eller click-through-villkor), oavsett om dessa tillhandahålls via länk eller på annat sätt, om inte detta uttryckligen har godkänts skriftligen av Lime och införlivats i detta Avtal.

8 Garantier

- 8.1 **Ömsesidiga garantier.** Vardera parten garanterar att den (i) har ingått detta Avtal på giltigt sätt och har rättslig behörighet att göra det, (ii) kommer att följa all tillämplig lag vid fullgörandet av sina skyldigheter enligt detta Avtal, och (iii) kommer att införa, upprätthålla samt regelbundet granska och uppdatera skäligen nödvändiga rutiner för att skydda sina system mot virus, malware och annan Skadlig Kod.
- 8.2 **Limes garantier.** Lime garanterar under hela Abonnementperioden att: (i) detta Avtal, Orderspecifikationerna och Dokumentationen på ett korrekt sätt beskriver de tillämpliga administrativa, fysiska och tekniska skyddsåtgärderna för skydd av Kunddatas säkerhet, konfidentialitet och integritet, (ii) Lime inte i väsentlig mån kommer att försämrade den övergripande säkerheten i Tjänsterna, och (iii) Tjänsterna i allt väsentligt kommer att fungera i enlighet med tillämplig Dokumentation. Vid brott mot någon av ovanstående garantier ska Lime använda kommersiellt rimliga ansträngningar för att utan dröjsmål avhjälpa sådant brott, vilket kan innefatta att ändra Tjänsterna eller tillhandahålla en alternativ lösning. Om inget av dessa alternativ kan genomföras inom ovan angiven tid, ska Kundens enda och exklusiva rättsmedel vara de som anges i avsnitt 11.4 (Uppsägning) och avsnitt 11.5 (Återbetalning eller betalning vid uppsägning).
- 8.3 **Allmän ansvarsfriskrivning.** Utöver de uttryckliga garantier som anges i detta Avtal, inklusive Orderspecifikationer, lämnar Lime inga andra garantier eller utfästelser, vare sig uttryckliga, underförstådda, lagstadgade eller av annat slag, avseende Tjänsterna. Alla underförstådda garantier, inklusive garantier avseende säljbarhet eller lämplighet för ett visst ändamål, utesluts i den fullaste utsträckning som tillåts enligt tillämplig lag. Tjänsterna och supporten tillhandahålls i befintligt skick och som tillgänglig, och Lime garanterar inte att Tjänsterna, inklusive support, kommer att vara oavbrutna, felfria eller alltid korrekta, att de kommer att uppfylla Kundens specifika behov eller att viss funktionalitet kommer att fortsätta vara tillgänglig. Kunden får inte göra några utfästelser eller lämna några garantier avseende Tjänsterna för Limes räkning. Lime ansvarar inte för förseningar, fel eller förluster som uppstår till följd av dataöverföringar över nätverk utanför Limes kontroll, inklusive internet, eller till följd av beroenden av tredjepartssystem eller tredjepartstjänster som inte tillhandahålls av Lime. Lime ansvarar inte för innehållet i eller tillgängligheten till tredjepartswebbplatser eller tredjepartsmaterial som det hänvisas till i eller som nås genom Tjänsterna. Lime garanterar inte riktigheten, fullständigheten eller tillförlitligheten i data som erhållits från offentliga källor eller tredjepartsregister och ansvarar inte för fel eller utelämnanden i sådan data.
- 8.4 **Ansvarsfriskrivning för Tjänst som tillhandahålls on-premises.** Limes garantier omfattar inte problem som uppstår till följd av: (i) Kundens infrastruktur, hårdvara, operativsystem eller nätverksmiljö, (ii) ändringar av Programvaran som har gjorts av någon annan än Lime, (iii) användning av Programvaran på annat sätt än i enlighet med Dokumentationen, (iv) Tredjepartsprogramvara eller Integrationer, eller (v) Kundens underlåtenhet att installera uppdateringar eller patchar som tillhandahållits av Lime.

- 8.5 **Ansvarsfriskrivning för Kundanpassningar.** Kundanpassningar utgör inte en del av den standardiserade, allmänt tillgängliga Tjänsten och är, såsom beskrivs i avsnitt 2.3, undantagna från Supportplan & Servicenivå. Villkor avseende omfattning, leverans, godkännande, support eller underhåll, avgifter och Immateriella Rättigheter avseende Kundanpassningar regleras uteslutande av Tilläggs villkor för Konsulttjänster och tillämplig uppdragsbeskrivning.2.3
- 8.6 **Ansvarsfriskrivning för AI-funktioner.** Tjänsten kan omfatta åtkomst till funktioner för artificiell intelligens ("AI") som tillhandahålls av Lime. Sådana AI-funktioner är endast avsedda som ett kompletterande verktyg. Kunden är införstådd med och accepterar att resultat som genereras av AI produceras automatiskt, kan vara ofullständiga eller felaktiga och inte ersätter professionellt omdöme, rådgivning eller oberoende verifiering. Kunden är fortsatt fullt ansvarig för sin användning av AI-genererat innehåll, inklusive ändringar av sådant innehåll och användning i samband med Tredjepartsprogramvara. Lime lämnar inga garantier, vare sig uttryckliga eller underförstådda, avseende AI-genererade resultat och friskriver sig från allt ansvar för fel, utelämnanden, ändringar, integrationer med Tredjepartsprogramvara eller följder som uppstår till följd av användningen av sådana resultat.

9 Skadestöshetsåtaganden

- 9.1 **Limes skadestöshetsåtagande.** Lime ska, på egen bekostnad, försvara och hålla Kunden skadestöslös mot varje krav från tredje man som gör gällande att Tjänsten gör intrång i sådan parts immateriella rättigheter, samt betala alla skadestånd, kostnader och skäliga ombudsarvoden som utdömts av en domstol eller som överenskommit i en förlikning som godkänts av Lime. Detta gäller endast om Kunden: (i) skriftligen underrättar Lime om kravet inom 30 kalenderdagar från det att kravet framställts; (ii) ger Lime ensam kontroll över försvar och förlikning (ingen förlikning som medför ansvar för eller medgivande från Kunden får ingås utan Kundens samtycke); och (iii) medverkar i skälig omfattning. Lime ansvarar inte för anspråk som uppstår av: (a) användning tillsammans med tredjepartsmaterial som inte tillhandahållits av Lime; (b) Kunddata; eller (c) Kundens brott mot detta Avtal.
- 9.2 **Limes åtgärder vid intrång.** Om Tjänsten bedöms eller misstänks kränka tredje parts rättigheter får Lime, på egen bekostnad: (i) ersätta eller ändra Tjänsten så att den inte längre gör intrång; (ii) anskaffa en licens för fortsatt användning; eller (iii) säga upp Avtalet och återbetala förbetalda avgifter för Tjänster som ännu inte har utnyttjats. Dessa utgör Kundens enda och exklusiva rättsmedel vid påståenden om intrång.
- 9.3 **K Kundens skadestöshetsåtagande.** Kunden ska, på egen bekostnad, försvara och hålla Lime och dess Koncernbolag skadestöslösa mot varje tredjepartskrav (inklusive rimliga ombudsarvoden) som uppkommer till följd av eller har samband med: (a) påståenden om att Kunddata kränker, otillbörligen utnyttjar eller gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter eller annan äganderätt; eller (b) Kundens åtkomst till eller användning av Tredjepartsprogramvara eller Integration, inklusive varje krav som uppkommer till

följd av Kundens underlåtenhet att erhålla eller upprätthålla nödvändiga licenser, abonnemang eller rättigheter, eller av Kundens brott mot avsnitt 5.6 (Tredjepartsprogramvara och Integrationer), inklusive varje utfästelse eller garanti däri. Lime ska: (i) underätta Kunden inom 30 kalenderdagar; (ii) ge Kunden ensam kontroll över försvaret (ingen förlikning som medför ansvar för Lime får ingås utan Limes samtycke); och (iii) bistå Kunden i skälig utsträckning.

- 9.4 **Skadebegränsning och deltagande.** Den skadeslöshetsberättigade parten ska vidta kommersiellt rimliga åtgärder för att begränsa relaterade kostnader och kan delta i försvaret på egen bekostnad.

10 Ansvarsbegränsning

- 10.1 **Riskfördelning.** Begränsningarna och undantagen nedan återspeglas i prissättningen och utgör en ömsesidig riskfördelning. De är en väsentlig förutsättning för Avtalet. Detta avsnitt gäller även parternas försäkringsgivare, inklusive vid direkta eller subrogerade anspråk. Om ansvar inte kan undantas enligt lag, särskilt vid grov vårdslöshet eller uppsåtlig misskötsel, ska endast det minimiansvar gälla som följer av sådan lag.
- 10.2 **Undantag från ansvar för vissa skadetyper.** Med undantag för grov vårdslöshet eller uppsåt, och i den utsträckning lagen tillåter, ska ingen av parterna eller dess Koncernbolag vara ansvarig enligt detta Avtal eller någon Orderspecifikation för indirekta och oförutsebara skador, följdskador, särskilda skador, straffskadestånd eller skadestånd hänförliga till driftavbrott. Detta innefattar kostnader för en tredje part som fullgör den andra partens skyldigheter, eller förlust av användning, vinst, intäkter eller goodwill. Detta gäller oavsett rättslig grund (kontrakt, skadestånd, etc.) och även om parten varnades för att sådana skador skulle kunna uppstå.
- 10.3 **Ansvarsbegränsning.** Med undantag för skyldigheter enligt avsnitt 9 (Skadeslöshetsåtaganden) samt ansvar som följer av grov vårdslöshet eller uppsåt, ska, i den utsträckning som tillåts enligt tillämplig lag, vardera partens sammanlagda ansvar, inklusive dess Koncernbolags ansvar, enligt detta Avtal eller någon Orderspecifikation vara begränsat till ett belopp motsvarande det högre av de avgifter som Kunden har betalat eller ska betala enligt den tillämpliga Orderspecifikationen under de tolv (12) månader som närmast föregick den skadegörande händelsen. Lime ansvarar inte för förluster som orsakas av att Kunden eller dess Användare inte följer detta Avtal. Om ett av Kundens Koncernbolag eller någon av Kundens Användare lider skada till följd av Limes handling eller underlåtenhet, ska sådan skada anses ha lidits av Kunden, och endast Kunden har rätt att framställa krav eller väcka talan för sådant Koncernbolags eller sådan Användares räkning.
- 10.4 **Reklamationsfrist.** För att behålla rätten att kräva ersättning måste en part underrätta den andra parten om varje anspråk inom tre (3) månader från det att parten fick kännedom om, eller skäligen borde ha fått kännedom om, de omständigheter som ligger till grund för kravet, och senast sex (6) månader från dagen för den händelse som gav upphov till kravet.

- 10.5 **Friskrivning avseende Tredjepartsprogramvara.** Om Tredjepartsprogramvara används tillsammans med Tjänsten (via Integration eller på annat sätt) gäller villkoren för den Tredjepartsprogramvaran exklusivt. Lime ansvarar inte för skador, fel eller problem vid användning av Tredjepartsprogramvara och Lime friskriver sig från ansvar för dess funktion, innehåll eller beteende, liksom för Användares mellanhavanden med tredjepartsleverantörer.

11 Avtalstid och uppsägning

- 11.1 **Avtalets löptid.** Detta Avtal träder i kraft den dag då Kunden först accepterar det, normalt det datum då Kunden undertecknar den första Orderspecifikationen, och gäller därefter tills alla Tjänster och abonnemang har löpt ut eller avslutats.
- 11.2 **Abonnemangstid och förnyelse.** Löptiden för varje abonnemang anges i den tillämpliga Orderspecifikationen. Om inget annat anges i en Orderspecifikation förnyas abonnemang och eventuella tillämpliga licenser automatiskt om tolv (12) månader vardera ("Förnyelseperiod") såvida inte någon av parterna säger upp abonnemanget genom skriftligt meddelande till den andra parten senast sextio (60) dagar före utgången av den då gällande Abonnemangsperioden. För varje automatisk Förnyelseperiod ska Tjänstens omfattning – inklusive tillämpliga användnings- och volymnivåer (såsom antal Användare) – vara densamma som omfattningen som gäller vid utgången av den närmast föregående Abonnemangsperioden, inklusive eventuella Tilläggstjänster, volymer eller Användare som Kunden har beställt under denna period. Det totala antalet Tjänster och Användare som gäller vid förnyelsen ska fungera som bindande basnivå för den tillämpliga Förnyelseperioden.
- 11.3 **Minskning av Tjänstens omfattning.** Kunden får inte minska Tjänstens omfattning (inklusive antal Användare eller funktioner) under en pågående Abonnemangsperiod. En avsedd minskning inför en efterföljande Abonnemangsperiod ska meddelas Lime skriftligen minst sextio (60) dagar före utgången av den då gällande perioden och förutsätter att parterna dessförinnan enas om den reviderade omfattningen. En sådan minskning eller ändring av Abonnemangsperioden kan resultera i justerad prissättning, eftersom den ursprungliga prissättningen baserades på den överenskomna omfattningen, volymer och löptiden. Om parterna inte når enighet om den reviderade omfattningen innan den då gällande perioden löper ut, upphör Avtalet vid periodens utgång, om inte parterna skriftligen avtalar annat. Om något sådant meddelande inte lämnas, ska den befintliga omfattningen automatiskt förnyas för den aktuella Förnyelseperioden.
- 11.4 **Uppsägning.** Vardera parten har rätt att säga upp detta Avtal och samtliga Orderspecifikationer genom skriftligt meddelande till den andra parten om: (i) den andra parten väsentligen bryter mot detta Avtal och inte har vidtagit rättelse inom trettio (30) dagar från mottagandet av skriftligt meddelande därom, eller (ii) den andra parten blir föremål för konkursansökan eller annat förfarande avseende insolvens, företagsrekonstruktion, konkursförvaltning, likvidation eller överlåtelse till förmån för borgenärer.

Oavsett ovanstående har vardera parten även rätt att säga upp detta Avtal om en uppdragsbeskrivning som reglerar genomförandet av samtliga Tjänster upphör i enlighet med tillämpliga Tilläggsvillkor för Konsulttjänster. Om Kunden säger upp detta Avtal utan angivande av skäl ("termination for convenience") innan Abonnemangsperioden löper ut, ska Kunden lämna minst sextio (60) dagars skriftligt varsel till Lime och förbli fullt ansvarig för att omedelbart betala samtliga avgifter som förfaller till betalning för återstoden av den då gällande Abonnemangsperioden, i enlighet med avsnitt 11.5, utan någon rätt till kvittning, motkrav, avdrag eller återbetalning.

11.5 **Återbetalning eller betalning vid uppsägning.** Om Avtalet sägs upp av Kunden enligt avsnitt 11.4 (i) och (ii), ska Lime återbetala eventuella förutbetalda avgifter som avser återstående del av löptiden för tillämpliga Orderspecifikationer från och med uppsägningens ikraftträdandedag. Om Avtalet i stället sägs upp av Lime enligt avsnitt 11.4 (inklusive uppsägning utan angivande av skäl) ska Kunden, i den utsträckning det tillåts enligt tillämplig lag, vara skyldig att vid uppsägningen fullt ut betala samtliga utestående avgifter, inklusive avtalade avgifter för Konsulttjänster, som avser återstående del av Abonnemangsperioden för alla tillämpliga Orderspecifikationer. I samtliga fall befriar en uppsägning inte Kunden från skyldigheten att betala avgifter som har uppkommit och förfallit till betalning före uppsägningens ikraftträdande.

11.6 **Avveckling och verkan av uppsägning.** Vid upphörande av detta Avtal eller tillämplig Tjänst gäller förfarandet enligt bestämmelserna nedan. Avsnitten 11.6.1-11.6.5 avser Tjänster som tillhandahålls som SaaS och avsnitt 11.6.6 avser Tjänster som tillhandahålls on-premises.

11.6.1 **Tillgång till Kunddata.** Vid uppsägning eller annat upphörande av detta Avtal ska Lime, under en period om trettio (30) dagar från sådan uppsägning eller sådant upphörande ("Övergångsperioden"), göra Kunddata tillgängliga för Kunden för nedladdning eller export i ett strukturerat, allmänt använt och maskinläsbart format. Under Övergångsperioden, inklusive eventuell förlängning enligt avsnitt 11.6.4, ska Kunden fortsätta att betala tillämpliga Abonnemangsavgifter i enlighet med detta Avtal.

11.6.2 **Byte till alternativ leverantör.** På Kundens skriftliga begäran, framställd i uppsägningsmeddelandet enligt avsnitt 11.4, ska Lime möjliggöra en direkt och säker överföring av Kunddata till en annan tjänsteleverantör som Kunden utser eller, i den mån det är tekniskt möjligt, återföra sådan data till Kundens egen IT-miljö. Sådan överföring ska ske i enlighet med Dataförordningen och utan onödigt dröjsmål. Lime ska inte ta ut avgifter för sådan assistans som Lime är skyldigt att tillhandahålla enligt Dataförordningen, i den utsträckning sådana avgifter är förbjudna enligt tillämplig lag. Assistans som begärs av Kunden eller en ersättningsleverantör och som går utöver Limes skyldigheter enligt Dataförordningen, inklusive icke-standardiserade, kundanpassade eller manuella tjänster, får tillhandahållas enligt separat avtal eller Orderspecifikation och debiteras enligt Limes vid var tid gällande standardavgifter.

- 11.6.3 **Kontinuitet under övergång.** Under Övergångsperioden ska Lime (i) fortsätta att tillhandahålla Tjänsterna för att säkerställa verksamhetskontinuitet, (ii) iakttä tillbörlig aktsamhet för att upprätthålla service- och säkerhetsnivå, och (iii) lämna tydlig information till Kunden om eventuella kända risker för Tjänsternas kontinuitet.
- 11.6.4 **Förlängning av Övergångsperioden.** Kunden har rätt att förlänga Övergångsperioden en gång med en period som Kunden skäligen bedömer nödvändig för sina ändamål, under förutsättning att Kunden skriftligen underrättar Lime före utgången av den initiala Övergångsperioden.
- 11.6.5 **Radering av data.** Efter Övergångsperioden (eller tidigare efter Kundens skriftliga instruktion) ska Lime permanent radera all Kunddata, inklusive alla cachade, replikerade eller säkerhetskopierade kopior, om inte bevarande krävs enligt tillämplig lag. Oföränderliga säkerhetskopior (Immutable backups) raderas automatiskt när lagringstiden löper ut. När raderingen är slutförd ska Lime lämna Kunden skriftlig bekräftelse.
- 11.6.6 **Effekten av uppsägning för Tjänster on-premises.** Vid upphörande eller uppsägning av detta Avtal eller tillämplig Abonnemangsperiod, oavsett anledning, upphör Kundens rätt att få tillgång till och använda Programvaran automatiskt. Kunden ska omedelbart upphöra med all användning av Programvaran samt avinstallera och radera Programvaran och samtliga kopior därav, inklusive eventuell Dokumentation och säkerhetskopior, från sina system. Samtliga licensnycklar, aktiveringskoder och andra åtkomstmekanismer som tillhandahållits för Programvaran får inaktiveras av Lime vid upphörandet eller uppsägningen. På Limes skriftliga begäran ska Kunden, inom trettio (30) dagar från uppsägningen, tillhandahålla ett skriftligt intyg undertecknat av behörig företrädare, som bekräftar att radering har skett och att användningen har upphört. Uppsägning eller upphörande påverkar inte rättigheter eller skyldigheter som har uppkommit före uppsägningens ikraftträdande.
- 11.7 **Fortsatt giltighet.** Vid upphörande eller uppsägning av detta Avtal ska de bestämmelser som till sin natur är avsedda att fortsätta gälla även därefter förbli gällande, inklusive men inte begränsat till bestämmelser om uppkomna betalningsskyldigheter, användningsbegränsningar, ansvar, sekretess, garantifriskrivningar, ansvarsbegränsningar samt uppsägningens rättsverkningar.

12 Allmänna bestämmelser

- 12.1 **Överlåtelse.** Ingen av parterna får överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt detta Avtal utan den andra partens skriftliga förhandsgodkännande, vilket inte oskäligt får vägras. Oavsett detta får vardera part överlåta detta Avtal, inklusive samtliga Orderspecifikationer, till ett Koncernbolag eller i samband med fusion, omorganisation eller överlåtelse av samtliga eller väsentligen samtliga sina tillgångar, förutsatt att: (i) för-

värvararen kan fullgöra och uppfylla överlåtarens skyldigheter, (ii) överlåtelsen inte medför en utökad användning av Tjänsterna, och (iii) förvärvararen inte är konkurrent till den andra parten. Den överlåtande parten ska utan onödigt dröjsmål skriftligen underrätta den andra parten och tillhandahålla all nödvändig information om förvärvararen.

- 12.2 **Force majeure.** Ingen av parterna ansvarar för försening eller underlåtenhet att fullgöra sina skyldigheter om detta orsakas av omständigheter utanför partens rimliga kontroll, inklusive men inte begränsat till myndighetsåtgärder, terrorism, civil eller militär myndighetsutövning, brand, översvämning, jordbävning, arbetskonflikt, epidemi, pandemi eller avbrott i internet- eller telekommunikationstjänster. Den drabbade parten ska utan dröjsmål underrätta den andra parten och göra skäliga ansträngningar för att återuppta fullgörandet så snart det är kommersiellt praktiskt möjligt. Med undantag för betalningsskyldigheter får den andra parten, om sådan underlåtenhet består i trettio (30) dagar, säga upp detta Avtal utan ansvar genom skriftligt meddelande.
- 12.3 **Inga tredjepartsrättigheter.** Om inte annat uttryckligen anges i detta Avtal är ingenting i detta Avtal avsett att ge någon annan än parterna och deras respektive rättsefterträdare eller tillåtna förvärvare några rättigheter, rättsmedel, skyldigheter eller ansvar av något slag.
- 12.4 **Oberoende uppdragstagare.** Ingenting i detta Avtal ska anses innebära eller tolkas som att ett joint venture, enkelt bolag eller annat partnerskap uppkommer mellan parterna. Ingen av parterna har rätt eller behörighet att styra den andra partens verksamhet eller drift. Parterna är vid varje tidpunkt att anse som oberoende uppdragstagare.
- 12.5 **Avskiljbarhet och avstående.** Om någon bestämmelse i detta Avtal av behörig domstol befinns vara ogiltig eller inte verkställbar, ska den bestämmelsen anses vara utan verkan, medan övriga bestämmelser fortsatt ska gälla fullt ut. En parts underlåtenhet eller dröjsmål med att utöva en rättighet enligt detta Avtal ska inte anses utgöra ett avstående från sådan rättighet.
- 12.6 **Meddelanden.** Alla meddelanden, godkännanden, begäranden eller andra underrättelser enligt detta Avtal ska vara skriftliga och skickas till de adresser som anges i Orderspecifikationen eller till Administratören. Meddelanden och annan kommunikation får även lämnas via Tjänsterna, genom Tjänsternas gränssnitt eller på Limes webbplats. Meddelanden från Kunden till Lime om uppsägning, väsentligt avtalsbrott eller överträdelse av Avtalet ska adresseras till "ATTENTION: LEGAL DEPARTMENT" eller skickas via e-post till legal@lime.tech, med kopia till aktuell kundansvarig hos Lime. Faktureringsrelaterade meddelanden till Kunden ska skickas till den faktureringskontakt som Kunden har angett, och meddelanden till Lime ska skickas till finance@lime.tech. Meddelanden ska anses ha kommit mottagaren tillhanda vid (i) personlig överlämning, (ii) den femte bankdagen efter avsändande per post, eller (iii) den dag då meddelandet skickas via e-post eller publiceras/kommuniceras genom Tjänsterna.

- 12.7 **Avtalets fullständighet och tolkningsordning.** Detta Avtal samt de policyer och villkor som uttryckligen hänvisas till i och införlivas i Tjänstevillkoren utgör parternas fullständiga reglering avseende Kundens användning av Tjänsterna och Kunddata. Parterna är överens om att andra villkor som anges utanför överenskommen Orderspecifikation, i exempelvis Kundens egen inköpsdokumentation och ordermallar, inte är giltiga. Detta Avtal ersätter alla tidigare och samtida diskussioner, förslag och överenskommelser mellan parterna avseende Avtalets föremål. Vid konflikt eller motstridighet mellan följande dokument ska de ha företräde i följande ordning: (1) tillämplig Orderspecifikation, inklusive särskilda villkor och ändringar, (2) Personuppgiftsbiträdesavtalet, (3) Tilläggs-villkor för Konsulttjänster, (4) dessa Tjänstevillkor, och (5) Dokumentationen. Rubriker och avsnittsrubriker i detta Avtal är endast angivna av praktiska skäl och ska inte påverka tolkningen av någon bestämmelse i Avtalet.
- 12.8 **Villkorsändringar.** Lime får när som helst ändra dessa Tjänstevillkor, inklusive dokument eller policyer som införlivats i Avtalet genom hänvisning häri. Väsentliga ändringar träder i kraft sextio (60) dagar efter att skriftligt meddelande lämnats till Kunden. Kunden får invända mot sådan ändring inom trettio (30) dagar från meddelandet, varvid Parterna ska diskutera frågan i god tro. Om Parterna inte når någon överenskommelse, får Kunden säga upp Avtalet med omedelbar verkan från och med ändringens ikraftträdandedag, om inte Lime tillåter Kunden att fortsätta enligt de tidigare villkoren, i vilket fall någon uppsägningsrätt inte gäller. Vid sådan uppsägning ska Lime återbetala förutbetalda avgifter till Kunden som avser tiden efter uppsägningens ikraftträdande under den då gällande Abonnemangsperioden, beräknat pro rata.
- 12.9 **Tillämplig lag och tvistlösning.** Detta Avtal ska regleras av den lag som anges i tabellen nedan, baserat på den Lime-entitet som anges i tillämplig Orderspecifikation eller motsvarande. Varje tvist, kontrovers eller anspråk som uppstår ur eller i samband med detta Avtal, dess tolkning, giltighet, ogiltighet, avtalsbrott eller upphörande, ska slutligt avgöras genom skiljeförfarande administrerat av det skiljedomsinstitut som anges i tabellen nedan. Skiljenämnden ska bestå av en skiljeman om värdet av det omtvistade anspråket understiger 10 000 EUR. Om värdet av det omtvistade anspråket överstiger detta belopp, ska skiljenämnden bestå av tre skiljemän. Språket för skiljeförfarandet ska vara engelska eller svenska.

Kontrakterande Lime-enhet	Tillämplig lag	Tvistlösning
Lime Technologies Sweden AB , registrerat i Sverige med registreringsnummer 556397-0465	Sverige	Skiljeförfarandereglerna för Skiljenämndeinstitutet vid Stockholms handelskammare. Skiljedomstolens säte är Lund, Sverige.
Lime Technologies Norway AS , registrerat i Norge med registreringsnummer 989711393	Norge	Oslos handelskammare (OCC) skiljeförfaranderegler. Skiljedomstolens säte är Oslo, Norge.
Lime Technologies Denmark A/S , registrerat i Danmark med registreringsnummer 36053291	Danmark	Skiljeförfarandereglerna för Danska Skiljerättsinstitutet (DIA). Skiljedomstolens säte är Köpenhamn, Danmark.
Lime Technologies Finland Oy , registrerat i Finland med registreringsnummer 2320811-1	Finland	Skiljeförfarandereglerna för Finlands skiljemansinstitut (FAI) inom Finlands handelskammare. Skiljedomstolens säte är Helsingfors, Finland.

Lime Technologies Germany GmbH , registrerat i Tyskland med registre- ringsnummer HRB 105940	Tyskland	Skiljeförfarandereglerna vid det tyska skilje- domstolsinstitutet (DIS). Skiljedomstolens säte är Köln, Tyskland.
Lime Technologies Netherlands B.V. , registrerad i Nederländerna med re- gistreringsnummer 56656203	Nederländerna	Skiljeförfarandereglerna vid Nederländska skiljedomstolsinstitutet (NAI). Skiljedomsto- lens säte ska vara Utrecht, Nederländerna.