Allmänna villkor – Lime Go Agentic

Detta avtal mellan Lime och Kunden ("Avtalet") består av dessa Allmänna villkor ("Villkoren"), Orderformulär och tillämpliga tillägg eller bilagor, inklusive Personuppgiftsbiträdesavtalet ("PUB-avtalet"), Statement of Work ("SOW") och Professional Services Addendum ("PSA"). Genom att godkänna ett Orderformulär åtar sig Kunden att vara bunden av Avtalet. Begrepp som inleds med versal har den betydelse som anges i Villkoren. Kunden och Lime benämns var för sig "Part" och gemensamt "Parterna".

1 Definitioner

1.1 **"Konto"** avser ett konto som skapats för Kunden och dess Användare i syfte att ge åtkomst till Tjänsten.

1.2 **"Tilläggstjänster"** har den betydelse som anges i avsnitt 2.2.

1.3 **"Administratör"** avser en Användare som Kunden har utsett och gett behörighet att sköta och övervaka den löpande administrationen av Tjänsten.

1.4 **"Koncernbolag"** avser varje enhet som direkt eller indirekt kontrollerar, kontrolleras av eller står under gemensam kontroll med en part. Med "kontroll" avses här rättsligt eller ekonomiskt ägande av minst en majoritet av de röstberättigade andelarna i enheten.

1.5 **"Kunden"** avser den enhet som i ett Orderformulär anges som avtalspart till detta Avtal.

1.6 **"Kunddata"** avser alla Kundens data som överförs till, lagras i eller görs tillgängliga av eller för Kunden och dess Användare i samband med användningen av Tjänsten, inklusive allt innehåll och alla resultat som genereras genom Tjänsten för Kunden, oavsett om Lime Data har använts som indata till sådant innehåll eller resultat. Lime Data som sådan blir inte Kunddata genom att visas i, eller införlivas i, en post med Kunddata eller AI-genererat innehåll eller resultat, och avsnitt 3.4 (ix) gäller för sådana inslag av Lime Data.

1.7 **"Anpassningar"** avser alla ändringar, konfigurationer, förbättringar, Integrationer eller tillägg till Tjänsten som utvecklas eller införs särskilt för Kunden, på Kundens begäran, och som avviker från eller utökar standardversionen av Tjänsten, oavsett om de utförs av Lime, Kunden eller en tredje part. Detta omfattar inte konfigurationer som Kunden gör med standardfunktioner eller Integrationer som ingår i Tjänsten.

1.8 **"Inledande Avtalsperiod"** avser tolv (12) månader från Startdatumet.

1.9 **"Integration"** avser varje koppling eller interoperabilitet mellan Tjänsten och Tredjeparts Programvara, inklusive genom API:er, kopplingar, plugin-program eller andra tekniska medel, som möjliggör datautbyte, automatisering eller utökad funktionalitet.

1.10 **"Immateriella Rättigheter"** avser alla immateriella rättigheter i hela världen, registrerade eller oregistrerade, inklusive upphovsrätt, patent, patentansökningar,

varumärken, servicemärken, mönster och produktdesign, källkod, databaser, affärsplaner, know-how, företagshemligheter och alla andra äganderättsligt skyddade rättigheter.

1.11 **"Lime"** avser Lime Technologies Sweden AB, org.nr 556397-0465.

1.12 **"Lime Data"** avser data, innehåll och datamängder som görs tillgängliga genom Tjänsten av Lime eller dess licensgivare och som skyddas av immateriella rättigheter, inklusive databasrätt, eller utgör företagshemligheter som tillhör Lime eller dess licensgivare, och som inte utgör Kunddata.

1.13 **"Skadlig Kod"** avser varje programvara eller kod som är avsedd att skada, förstöra, störa, korrumpera eller orsaka oönskade effekter på programfiler, data eller annan information, körbar kod eller makron i tillämpningsprogram.

1.14 **"Orderformulär"** avser den genererade orderbekräftelse eller det orderdokument för Tjänsten som Kunden har godkänt, som utgör Kundens bekräftelse av en lagd beställning och eventuella ändringar av den, och som tillsammans med tillämpliga villkor utgör Avtalet.

1.15 **"Konsulttjänster"** avser de implementeringstjänster och det övriga arbete, inklusive tillhandahållande av Leverabler, som Lime eller dess Koncernbolag utför enligt en SOW och som regleras av PSA, så som närmare beskrivs i avsnitt 2.7.

1.16 **"Förlängningsperiod"** har den betydelse som anges i avsnitt 11.2.

1.17 **"SaaS"** avser Software as a Service.

1.18 **"Tjänsten"** avser Lime Go Agentic, den SaaS-tjänst som Lime tillhandahåller enligt tillämpligt Orderformulär. Information om Tjänsten finns på https://www.lime-technologies.com/sv/produkter/lime-go-agentic/.

1.19 **"Startdatum"** avser den dag då Kunden godkänner det första Orderformuläret eller den senare dag som anges i det Orderformuläret.

1.20 **"Abonnemangsavgift"** avser avgifterna för Tjänsten enligt tillämpligt Orderformulär.

1.21 **"Abonnemangsperiod"** avser den Inledande Avtalsperioden och/eller Förlängningsperioderna.

1.22 **"Tredjeparts Programvara"** avser teknik från tredje part, såsom applikationer, programvara, webbplatser, tjänster eller andra lösningar som inte tillhandahålls av Lime eller är inbyggda i Tjänsten.

1.23 **"Användare"** avser varje anställd eller uppdragstagare hos Kunden eller ett Koncernbolag som Kunden har gett behörighet att få åtkomst till och använda Tjänsten enligt Villkoren.

2 Abonnemang på Tjänsten

2.1 **Avtalets ingående och nyttjanderätt.** Avtalet ingås, och ett Orderformulär ändras, genom att Parterna ingår ett Orderformulär. Ett senare Orderformulär har företräde framför ett tidigare Orderformulär i de frågor som det ändrar. Med förbehåll för Avtalet ger Lime Kunden en icke-exklusiv, icke överlåtbar rätt att under Abonnemangsperioden låta sina Användare få åtkomst till och använda Tjänsten, inom den omfattning som anges i Orderformuläret och i enlighet med avsnitt 3.1. Ett villkor i ett Orderformulär som avviker från eller kompletterar dessa Villkor gäller endast om Orderformuläret har godkänts av behöriga företrädare för båda Parter.

2.2 **Tilläggstjänster.** Under Abonnemangsperioden kan Kunden beställa ytterligare funktionalitet, kapacitet eller Användarkonton för Tjänsten ("Tilläggstjänster") genom att ingå ett senare Orderformulär. Tilläggstjänster utgör en del av Tjänsten och följer den befintliga Abonnemangsperioden. En beställning av Tilläggstjänster ändrar inte Startdatumet.

2.3 **Support**

2.3.1 Kunden har rätt till support. Support ges till de Administratörer som Kunden har utsett. All support ska ges i rimlig proportion till Abonnemangsavgiften.

2.3.2 Om inte annat anges i Avtalet ska Lime ge support via internet, e-post och telefon på vardagar mellan 08.00 och 17.00 svensk tid, utom mellan 12.00 och 13.00, med undantag för helgdagar. Supportfrågor som skickas per e-post besvaras normalt senast nästa arbetsdag. Supportärenden per telefon hanteras i den ordning de kommer in.

2.3.3 Lime förbehåller sig rätten att hålla supporten stängd dagen före helgdagar. Detta meddelas i så fall på Limes webbplats.

2.3.4 Supporten omfattar inte (i) instruktioner eller utbildning för Användare som finns i den dokumentation som Lime tillhandahåller för Tjänsten, (ii) instruktioner eller utbildning för Användare i andra system och tjänster som kan krävas för Tjänstens funktion (t.ex. webbläsare eller PDF-läsare), (iii) Anpassningar av Tjänsten, utom när det uttryckligen har avtalats i en tillämplig SOW eller PSA, (iv) avhjälpande av fel som har uppkommit på grund av åtgärder som utförts av någon annan än Lime eller en underleverantör som Lime har anlitat, eller på grund av Kundens vårdslösa och/eller felaktiga handhavande, (v) avhjälpande av fel som orsakats av Tredjeparts Programvara med anknytning till Tjänsten, (vi) avhjälpande av fel som uppkommit på grund av problem med Kundens tekniska utrustning, eller (vii) fel som orsakats av Skadlig Kod. Limes support omfattar inte heller avhjälpande av fel i nätverk, operativsystem eller annan programvara från tredje part, inklusive Windows, Microsoft Office, skrivare och e-postprogram.

2.3.5 Om ett separat servicenivåavtal ("SLA") utgör en del av Avtalet ska bestämmelserna i det SLA:t ersätta detta avsnitt 2.3 i dess helhet. Alla övriga bestämmelser i Avtalet gäller oförändrade.

2.4 **Säkerhetskopiering och återställning.** Lime gör regelbundna säkerhetskopior av Kunddata. Vid omfattande dataförlust som orsakats av ett fel hos Kunden eller dess Användare kan Kunden begära återställning av den senast tillgängliga säkerhetskopian, och Lime ska då utföra återställningen mot Limes gällande konsultarvoden.

2.5 **Underleverantörer.** Lime får anlita underleverantörer för att fullgöra sina skyldigheter enligt detta Avtal, förutsatt att Lime förblir fullt ansvarigt för utförandet av Tjänsten och för att villkoren i detta Avtal följs. Lime ska säkerställa att varje anlitad underleverantör är bunden av skriftliga åtaganden om sekretess och dataskydd som ger minst samma skydd som de som anges i detta Avtal. För tydlighets skull ska underleverantörer som Lime anlitar för att tillhandahålla eller stödja Tjänsten inte anses utgöra "Tredjeparts Programvara" enligt detta Avtal.

2.6 **Ändringar och uppdateringar.** Lime får löpande ändra, uppdatera eller ta bort funktioner i Tjänsten. Lime får dock inte väsentligt minska Tjänstens övergripande funktionalitet under den löpande Abonnemangsperioden.

2.7 **Konsulttjänster.** Konsulttjänster, inklusive konfigurations- och implementeringstjänster, beställs i en SOW som hänvisar till ett Orderformulär och regleras av PSA. Konsulttjänsternas omfattning, avgifter och övriga detaljer anges i SOW:n.

3 Åtkomst till och användning av Tjänsten

3.1 **Användare.** Kunden får låta Användare använda Tjänsten för Kundens eller ett Koncernbolags räkning och för dess interna verksamhet, inom den omfattning som anges i ett Orderformulär och i enlighet med villkoren i detta Avtal. Varje konto är knutet till en enda, namngiven Användare och får inte delas med andra. Kunden får flytta ett konto från en Användare till en annan person. Kunden ansvarar för att skapa, administrera och underhålla Användarkonton. Ytterligare Användarkonton kan beställas genom ett senare Orderformulär. Lime förbehåller sig rätten att granska och kontrollera antalet aktiva Användarkonton enligt avsnitt 3.3. För minskning av antalet Användare, se avsnitt 11.3 (Minskad omfattning av Tjänsten) nedan.

3.2 **Användning av Konto.** Kunden ansvarar för att upprätthålla sekretessen och säkerheten för sin Kontoinformation och sina inloggningsuppgifter. Kunden ansvarar också fullt ut för sina Användares användning av Tjänsten och för att de följer Avtalet. Om Kunden får kännedom om (i) att en Användare bryter mot villkoren i detta Avtal eller om obehörig åtkomst till ett Konto, eller (ii) att ett Konto har äventyrats, inklusive obehörig åtkomst till eller röjande av Kontoinformation eller inloggningsuppgifter, ska Kunden skyndsamt stänga av sådan åtkomst och omedelbart underrätta Lime. Om Kunden får kännedom om att Kunddata strider mot villkoren i detta Avtal ska Kunden skyndsamt ta bort sådan Kunddata.

3.3 **Användningsgränser.** Kunden ska följa upp sin användning mot de gränser som anges i tillämpligt Orderformulär och de som anges i Tjänsten. All användning av AI-funktioner omfattas av fair usage. Lime får följa upp Kundens användning för att kontrollera efterlevnaden. Efter meddelande om överskriden användning, som kan innehålla skälig vägledning från Lime, ska Kunden skyndsamt minska sin användning. Om Kunden inte gör det får Lime pausa de berörda funktionerna. Lime får också ta ut en tilläggsavgift för överskriden användning. Detta avsnitt 3.3 begränsar inte Limes övriga rättigheter eller påföljder enligt detta Avtal.

3.4 **Användningsbegränsningar.** Kunden får inte, och ska säkerställa att dess Användare inte, (i) vidaresälja, underlicensiera eller göra Tjänsten tillgänglig för någon annan än

behöriga Användare, utom när det uttryckligen tillåts i ett Orderformulär; (ii) ändra, disassemblera, bakåtutveckla eller översätta någon del av Tjänsten; (iii) använda Tjänsten i strid med lag eller tredje parts rättigheter, eller på ett sätt som kan skada person, egendom eller Limes system; (iv) utföra sårbarhets- eller penetrationstester utan Limes skriftliga förhandsgodkännande; (v) föra in Skadlig Kod eller på annat sätt skada Tjänsten; (vi) kringgå tekniska begränsningar; (vii) använda Tjänsten för att utveckla eller erbjuda en konkurrerande produkt; (viii) skicka oönskade eller obehöriga meddelanden som kan leda till att Limes IP-adresser svartlistas; eller (ix) extrahera, exportera, vidaresälja eller på annat sätt göra Lime Data tillgänglig utanför Tjänsten, eller använda Lime Data på annat sätt än som en del av Kundens tillåtna användning av Tjänsten, inklusive för att träna eller finjustera AI-modeller som ersätter Tjänsten eller för att skapa fristående datamängder, utom i den mån det uttryckligen tillåts i ett tillämpligt Orderformulär. Om en post innehåller både Kunddata och Lime Data gäller denna begränsning endast inslagen av Lime Data och begränsar inte Kundens användning av sin egen Kunddata. För tydlighets skull skyddar denna begränsning Limes och dess licensgivares skyddade Lime Data och gäller oavsett Kundens äganderätt enligt avsnitt 5.2 till en post i vilken inslag av Lime Data ingår. Den begränsar inte Kundens användning, export eller portabilitet av sin egen Kunddata, inklusive enligt avsnitt 5.2 och 11.6, även om sådan Kunddata innehåller inslag av Lime Data; Kunden får dock inte extrahera, vidaresälja eller på annat sätt göra Lime Data som sådan, eller en väsentlig del av den, tillgänglig utanför Tjänsten. Begränsningar som är specifika för AI-funktioner anges i avsnitt 6.3.6.

3.5 **Avtalsbrott och påföljder.** Varje överträdelse av avsnitt 3.4 av Kunden eller dess Användare utgör ett väsentligt brott mot detta Avtal.

3.5.1 **Avstängning.** En sådan överträdelse kan leda till att Tjänsten stängs av eller upphör. Om Lime skäligen bedömer att ett avtalsbrott eller en annan risk hotar säkerheten, integriteten eller tillgängligheten för Tjänsten eller andra kunder, 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 när det är praktiskt möjligt, och ska meddela Kunden om en avstängning så snart det skäligen är möjligt. Kunden förblir betalningsskyldig för alla Avgifter under avstängningen. När det är praktiskt möjligt och proportionerligt får Lime stänga av eller inaktivera viss funktionalitet i Tjänsten, inklusive möjligheten att utföra åtgärder automatiskt, i stället för att stänga av åtkomsten till Tjänsten i dess helhet, när det krävs för att hantera en risk för säkerhet, integritet, tillgänglighet eller regelefterlevnad.

4 Priser och betalningsvillkor

4.1 **Avgifter och betalning.** Abonnemangsavgifterna och tillämpliga betalningsuppgifter anges i Orderformuläret. Betalning mot faktura ska ske inom trettio (30) dagar från fakturadatum. Lime får ändra betalningsmetod eller faktureringsperiod genom skriftligt meddelande till Kunden minst trettio (30) dagar innan ändringen träder i kraft. Betalning med kreditkort eller annan återkommande betalningsmetod förutsätter att Kunden har godkänt återkommande debiteringar. Uppgifter om inköpsorder som Kunden vill ha angivna på fakturor ska lämnas till Lime på finance@lime.tech (i) senast på Startdatumet för den första betalningen och (ii) minst 10 dagar före den avtalade betalningsfristen för senare fakturor.

Förseningar påverkar inte betalningsfristerna, och villkor i inköpsorder gäller inte. Kunden är medveten om att betalningsåtaganden inte kan sägas upp och att betalda Abonnemangsavgifter inte återbetalas, utom vid Limes väsentliga brott mot Avtalet eller när det annars uttryckligen anges i Avtalet. De kvantiteter som köpts och anges i ett Orderformulär kan inte minskas under den aktuella Abonnemangsperioden. Kunden ansvarar för att lämna fullständiga och korrekta fakturerings- och kontaktuppgifter till Lime och för att meddela Lime om ändringar av dessa uppgifter.

4.2 **Förfallna och bestridda avgifter.** Lime får ta ut dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635). Om ett obestritt belopp är obetalt mer än trettio (30) dagar efter förfallodagen och Lime har skickat minst en påminnelse får Lime debitera Kunden skäliga administrations- och inkassokostnader och stänga av Tjänsten till dess att alla förfallna belopp har betalats i sin helhet, utan att det påverkar Limes övriga rättigheter och påföljder. Lime ansvarar inte för förluster eller skador som uppkommer till följd av en sådan avstängning. Om Kunden i god tro bestrider en faktura ska Kunden meddela Lime inom trettio (30) dagar från mottagandet av fakturan genom e-post till finance@lime.tech. Belopp som Lime är skyldigt Kunden får inte kvittas mot nuvarande eller framtida Abonnemangsavgifter som ska betalas till Lime.

4.3 **Avgifter och prisjusteringar.** (a) Abonnemangsavgifter. Avgifterna för Tjänsten anges i tillämpligt Orderformulär. (b) Årlig avgiftshöjning. Om inte annat uttryckligen har avtalats i tillämpligt Orderformulär får Lime höja Abonnemangsavgifterna med fyra procent (4%) en gång under varje tolvmånadersperiod, med början efter Abonnemangsperiodens första tolv (12) månader. (c) Prisändringar vid förlängning. Utöver den årliga avgiftshöjningen får Lime ändra Abonnemangsavgifterna med verkan från början av en efterföljande Förlängningsperiod genom skriftligt meddelande till Kunden minst nittio (90) dagar före utgången av den löpande Abonnemangsperioden. Om Kunden inte godtar prisändringen får Kunden säga upp Avtalet genom att meddela att Avtalet inte ska förlängas i enlighet med avsnitt 11.2. (d) Återkommande kortbetalning. Om Kunden betalar med kreditkort eller annan återkommande betalningsmetod meddelar Lime justerade Abonnemangsavgifter innan de debiteras för den aktuella Förlängningsperioden.

4.4 **Skatter.** Abonnemangsavgiften är exklusive alla pålagor, tullar, punktskatter, försäljningsskatter, användningsskatter, mervärdesskatt och andra skatter, tullavgifter eller myndighetsavgifter som kan vara tillämpliga på Tjänsten (gemensamt "Skatter"). Kunden ansvarar för alla Skatter som uppkommer till följd av eller har 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 skyndsamt ersätta Lime för sådana belopp, såvida inte Kunden ger Lime ett giltigt intyg om skattebefrielse utfärdat av behörig skattemyndighet. För tydlighets skull ansvarar Lime ensamt för skatter som påförs Lime på grund av dess inkomst, egendom eller anställda.

5 Immateriella rättigheter och licens

5.1 **Äganderätt till Tjänsten.** Lime, dess Koncernbolag och licensgivare behåller alla rättigheter, all äganderätt och alla intressen i alla Immateriella Rättigheter och all teknik som hänför sig till Limes egna produkter, inklusive men inte begränsat till Tjänsten och tillhörande produktdokumentation. Kunden och dess Användare ska bevara och inte ändra Limes

upphovsrätts-, patent- och/eller varumärkesmeddelanden som visas i samband med Tjänsten. Kunden får inte göra gällande några underförstådda rättigheter till Limes och/eller dess licensgivares Immateriella Rättigheter. Ingenting i Avtalet eller i övrigt mellan Parterna ska tolkas som en överlåtelse av äganderätten till några Immateriella Rättigheter i Tjänsten från Lime till Kunden.

5.2 **Kunddata.** Mellan Lime och Kunden är Kunden ensam ägare till och har kontroll över alla rättigheter, all äganderätt och alla intressen i den Kunddata som Kunden eller Kundens Användare laddar upp, publicerar, överför eller på annat sätt gör tillgänglig för Lime i samband med Tjänsten. Kunden får när som helst under Abonnemangsperioden importera, exportera, ladda ned och radera hela eller delar av sin Kunddata från Tjänsten. Export och nedladdning enligt detta avsnitt och avsnitt 11.6 kan ske genom Tjänsten, när funktionen finns tillgänglig, eller genom Limes försorg på Kundens begäran. Lime ska säkerställa att Kunden har rätt att få åtkomst till, hämta och använda Kunddata som genereras genom Tjänsten, i ett strukturerat, allmänt använt och maskinläsbart format, i enlighet med EU:s dataförordning (förordning (EU) 2023/2854). Information om tillgängliga tekniska format och metoder för åtkomst till, portabilitet för och delning av Kunddata lämnas av Lime på Kundens begäran. Lime ska på Kundens begäran möjliggöra överföring av Kunddata till Kunden eller till en tredje part som Kunden anvisar utan onödigt dröjsmål, utan diskriminering och utan extra kostnad, utom i den mån avgifter är tillåtna enligt tillämplig lag, så som närmare beskrivs nedan i avsnitt 11.6 (Exit och verkan av upphörande).

Kunden ger Lime och dess underleverantörer en begränsad, världsomfattande, icke-exklusiv, underlicensierbar, kostnadsfri och royaltyfri upphovsrättslig licens att använda, behandla, få åtkomst till, ändra, mångfaldiga, visa, kopiera och lagra Kunddata uteslutande för att tillhandahålla Tjänsten och support och för att fullgöra Limes skyldigheter enligt detta Avtal. Licensen gäller under detta Avtals löptid enligt avsnitt 11.1 och därefter endast så länge det är nödvändigt för att fullgöra exitåtagandena i avsnitt 11.6 och för att bevara eller radera Kunddata och säkerhetskopior i enlighet med detta Avtal och PUB-avtalet, och den ger ingen rätt att använda Kunddata i strid med avsnitt 5.3.

Genom att ladda upp Kunddata till Tjänsten garanterar Kunden att Kunden är ägare till Kunddatan eller har tillstånd från den rättmätige ägaren att ladda upp och sprida Kunddatan. Lime kontrollerar inte om Kunddata tillhandahålls och/eller sprids på ett lagligt sätt.

Vid byte som omfattas av kapitel VI i förordning (EU) 2023/2854 (dataförordningen) är kategorierna av exporterbara data och digitala tillgångar följande: (i) Kundens CRM-data, inklusive företag, kontakter, leads, affärsmöjligheter, aktiviteter, uppgifter och anteckningar; (ii) dokument, kommunikation och annat innehåll som Kunden har laddat upp eller tillhandahållit; (iii) innehåll och resultat som genererats för Kunden, inklusive AI-genererade resultat, mötesinspelningar, transkriberingar och sammanfattningar; och (iv) kundspecifika inställningar, metadata och loggar, i den mån de utgör exporterbara data eller digitala tillgångar enligt dataförordningen. De kategorier av data som är specifika för Tjänstens interna funktion och som undantas enligt artikel 25(2)(f) på grund av risken för intrång i Limes eller en tredje parts företagshemligheter är: systeminstruktioner, agentdefinitioner och säkerhetsloggar som inte är specifika för Kunden. Sådana undantag får inte hindra eller fördröja bytet. Med förbehåll för tvingande lag ger denna bestämmelse inte rätt till separat extrahering eller användning av skyddad Lime Data i strid med avsnitt 3.4(ix).

5.3 **Användningsdata.** Utan hinder av vad som i övrigt anges i Avtalet förbehåller sig Lime och/eller dess licensgivare rätten att sammanställa, samla in, kopiera, ändra, publicera och använda anonyma och aggregerade data som genereras genom Kundens användning av Tjänsten för analysändamål och andra affärsändamål, och äger alla rättigheter, all äganderätt och alla intressen i sådana data. Lime får också samla in och använda information om Kundens användning av Tjänsten, inklusive användningsmått på kontonivå, användning av funktioner och användningsmönster, för kundansvar, support och customer success, förutsatt att informationen inte omfattar innehållet i Kunddata eller AI-genererade resultat och behandlas i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning. Lime använder inte Kunddata, inklusive innehåll eller resultat som genereras genom Tjänsten för Kunden och varje härledd, omvandlad, inbäddad eller på annat sätt bearbetad representation av Kunddata, för att träna, finjustera eller utveckla modeller för artificiell intelligens, oavsett ändamål. Lime ska genom sina avtal med modelleverantörer och andra leverantörer som Lime anlitar för att tillhandahålla eller driva Tjänsten säkerställa att en motsvarande begränsning gäller för dem och förs vidare till berörda underleverantörer som behandlar Kunddata, oavsett deras roller enligt dataskyddslagstiftningen. Om en sådan leverantör eller berörd underleverantör upphör att godta eller upprätthålla begränsningen ska Lime skyndsamt underrätta Kunden och upphöra att använda den berörda leverantören, eller säkerställa att den berörda underleverantören inte längre används, för behandling av Kunddata senast den dag då begränsningen upphör att gälla, såvida inte Kunden skriftligen godkänner annat. Om Lime i framtiden vill använda Kunddata för sådana ändamål ska Lime först inhämta Kundens separata, frivilliga och skriftliga samtycke, som Kunden när som helst får återkalla. Limes rättigheter enligt detta avsnitt 5.3 till anonyma och aggregerade data är begränsade till användningsdata, såsom användningsstatistik samt prestanda- och tjänstemått, som inte utgör personuppgifter, inte kan hänföras till Kunden, en Användare eller en enskild person och inte innehåller eller återger innehållet i Kunddata; dessa rättigheter ger inte rätt att träna, finjustera eller utveckla modeller för artificiell intelligens på Kunddata i någon form.

5.4 **Återkoppling.** Kunden och Användare får lämna förslag, idéer, önskemål om förbättringar eller annan information om sin användning av Tjänsten ("Återkoppling"). Kunden ger härmed Lime en evig, oåterkallelig, fullt betald, royaltyfri och världsomfattande rätt och licens att använda Återkopplingen.

5.5 **Publicitet.** Ingen av Parterna får utfärda pressmeddelanden, tillkännagivanden eller publikationer, eller på annat sätt använda den andra Partens varumärken, utan skriftligt förhandsgodkännande. Utan hinder av detta ger Kunden under detta Avtals löptid Lime rätt att använda Kundens namn och logotyp för att ange Kunden som kund på Limes webbplats och i Limes marknadsföringsmaterial.

5.6 **Tredjeparts Programvara och Integrationer.** Kunden får använda Tjänsten tillsammans med Tredjeparts Programvara på egen risk. Lime kontrollerar inte och ansvarar inte för Tredjeparts Programvara, och Kunden ansvarar ensam för att skaffa och upprätthålla nödvändiga licenser. Om en Integration eller Anpassning ingår i ett Orderformulär eller tillhandahålls på annat sätt ger Lime Kunden en begränsad, icke-exklusiv, återkallelig och icke överlåtbar licens att använda den under Abonnemangsperioden, och Kunden förblir ansvarig för nödvändiga abonnemang hos tredje part och därmed förenade kostnader. Lime ansvarar inte för (i) ändringar eller nedläggning av tredje parts API:er eller tjänster såvitt

avser Anpassningar, (ii) problem som orsakas av Kundens ändringar i Integrationskod, eller (iii) Kunddata som delas med tredje parter genom en Integration. Kunden garanterar att Kunden har alla nödvändiga rättigheter att använda Tredjeparts Programvara och ska hålla Lime skadeslöst enligt avsnitt 9.3.

5.7 **Tekniska förutsättningar.** Kunden ska säkerställa tillgång till den programvara, utrustning och de kommunikationstjänster som skäligen krävs för att använda Tjänsten.

6 Integritet och säkerhet

6.1 **Integritet och dataskydd.** Limes integritetspolicy är endast informativ och utgör inte en del av Avtalet. I den mån Lime behandlar Personuppgifter för Kundens räkning enligt tillämplig dataskyddslagstiftning, inklusive dataskyddsförordningen, gäller PUB-avtalet, som utgör en del av Avtalet.

I den mån Kunden använder funktionalitet i Tjänsten som spelar in, transkriberar eller på annat sätt fångar upp kommunikation eller möten gäller följande:

(a) Kunden ansvarar för att det finns en laglig grund för behandlingen och, när särskilda kategorier av personuppgifter (artikel 9 i dataskyddsförordningen) eller personuppgifter som rör lagöverträdelser (artikel 10 i dataskyddsförordningen) kan förekomma, för att ett tillämpligt villkor eller undantag är uppfyllt, antingen fastställt av Kunden som Personuppgiftsansvarig eller, när Kunden agerar som Personuppgiftsbiträde, av den Personuppgiftsansvarige på vars dokumenterade instruktioner Kunden agerar, i båda fallen så som närmare anges i PUB-avtalet;

(b) Kunden ska informera alla deltagare om att inspelning eller transkribering pågår, inhämta samtycke när det krävs och följa tillämpliga regler om inspelning, övervakning av anställda samt krav på medbestämmande eller samråd med arbetstagarrepresentanter i berörda jurisdiktioner;

(c) Kunden får inte konfigurera eller använda Tjänsten för att dölja eller ge en missvisande bild av att inspelning eller transkribering pågår, ska säkerställa att de funktioner för information och invändning som finns i Tjänsten används och ska säkerställa att en deltagares invändning respekteras;

(d) Kunden ansvarar för sina inställningar för lagringstid och för uppgiftsminimering, och är införstådd med att särskilda kategorier av personuppgifter kan förekomma i förbigående i transkriberingar till följd av det talade samtalets fria form.

Kundens skyldighet att hålla Lime skadeslöst i dessa avseenden anges i avsnitt 9.3.

6.2 **Säkerhet.** Lime ska fullgöra sina säkerhetsåtaganden enligt PUB-avtalet. Information om Limes säkerhetsarbete finns i Limes Trust Center, som endast är informativt och inte utgör en del av Avtalet.

6.3 **AI-funktioner och regulatoriska roller.**

6.3.1 **Roller.** I förhållande till varje AI-system, i den mening som avses i AI-förordningen, som ingår i Tjänsten, och i förhållandet mellan parterna, agerar Lime som leverantör och Kunden som tillhandahållare i den mening som avses i förordning (EU) 2024/1689 (AI-förordningen). Vardera parten ska fullgöra sina respektive skyldigheter enligt AI-förordningen från den dag då skyldigheterna blir tillämpliga.

6.3.2 **Limes transparensåtaganden.** Lime ska, i den utsträckning AI-förordningen kräver det i fråga om Tjänstens AI-funktioner, (i) säkerställa att fysiska personer som interagerar direkt med ett AI-system som ingår i Tjänsten informeras om att de interagerar med ett AI-system, när detta inte ändå är uppenbart av omständigheterna; (ii) säkerställa att AI-genererat innehåll märks i ett maskinläsbart format när det krävs; och (iii) ge Kunden den information om Tjänstens AI-funktioner som krävs enligt lag.

6.3.3 **Kundens åtaganden som tillhandahållare.** Kunden ska (i) använda Tjänstens AI-funktioner i enlighet med detta Avtal; (ii) inte ta bort, kringgå eller inaktivera någon transparensfunktion eller märkning som Tjänsten tillhandahåller; (iii) fullgöra sina egna informations- och transparensskyldigheter gentemot Användare, Registrerade och andra berörda personer enligt AI-förordningen och tillämplig dataskyddslagstiftning; och (iv) säkerställa att Användare av AI-funktionerna har en tillräcklig nivå av AI-kunnighet, med beaktande av deras roll och det sammanhang i vilket funktionerna används.

6.3.4 **Ändrad roll.** Om Kunden enligt artikel 25(1) i AI-förordningen (i) sätter sitt namn eller varumärke på ett AI-system som redan har klassificerats som ett AI-system med hög risk och som har släppts ut på marknaden eller tagits i bruk, (ii) gör en väsentlig ändring av ett sådant AI-system med hög risk på ett sådant sätt att det förblir ett AI-system med hög risk, eller (iii) ändrar det avsedda ändamålet med ett AI-system som inte tidigare har klassificerats som ett AI-system med hög risk och som redan har släppts ut på marknaden eller tagits i bruk, på ett sådant sätt att det blir ett AI-system med hög risk, ska Kunden anses vara leverantör av det berörda AI-systemet och fullgöra motsvarande skyldigheter, i den utsträckning som följer av den artikeln. Lime ska upphöra att anses vara dess leverantör endast i den utsträckning som följer av den artikeln. Kunden ska skriftligen underrätta Lime innan Kunden vidtar en sådan åtgärd.

6.3.5 **Mänsklig tillsyn och Kundens ansvar för åtgärder.** Kunden ska säkerställa att AI-funktioner används under lämplig mänsklig tillsyn och att Användare som granskar eller godkänner åtgärder har den kompetens och, utifrån de loggar och kontroller som finns tillgängliga i Tjänsten, den information som krävs för att göra det på ett effektivt sätt. I den mån Kunden har aktiverat eller konfigurerat Tjänsten för att utföra åtgärder automatiskt ansvarar Kunden för den konfigurationen och för att den är förenlig med tillämplig lag, inklusive artikel 22 i dataskyddsförordningen när åtgärder har rättsliga följder för, eller på liknande sätt i betydande grad påverkar, en fysisk person, och i den mån sådana åtgärder inte annars är förbjudna enligt avsnitt 6.3.6. En åtgärd som utförs genom Tjänsten i Kundens miljö, med Kundens inloggningsuppgifter eller i Kundens namn, och i enlighet med Kundens konfiguration eller godkännande, ska i förhållandet mellan parterna anses vidtagen av Kunden. Detta gäller inte åtgärder som är en följd av att Lime har brutit mot ett uttryckligt åtagande enligt detta Avtal. Lime är inte part i, och ansvarar inte för, någon utfästelse, förpliktelse eller överenskommelse som uppkommer genom åtgärder som på ett korrekt sätt har utförts genom Tjänsten för Kundens räkning.

6.3.6 **Förbjuden användning av AI-funktioner.** Kunden får inte, och ska säkerställa att dess Användare inte, använda Tjänsten eller AI-genererade resultat för att (i) ägna sig åt en praxis som är förbjuden enligt artikel 5 i AI-förordningen; (ii) dra slutsatser om fysiska personers känslor på arbetsplatser eller i utbildningsinstitutioner, eller utföra biometrisk kategorisering av fysiska personer; (iii) fatta eller stödja beslut om rekrytering eller urval av fysiska personer, om villkoren för, befordran inom eller uppsägning av ett arbetsrelaterat förhållande, om fördelning av uppgifter på grundval av individuellt beteende eller personlighetsdrag eller egenskaper, eller om övervakning eller utvärdering av fysiska personers prestationer eller beteende i sådana förhållanden, eller om en fysisk persons tillgång till eller prissättningen av kredit, försäkring eller andra väsentliga tjänster; eller (iv) på annat sätt använda Tjänsten på ett sätt som skulle medföra att den utgör ett AI-system med hög risk enligt AI-förordningen. För tydlighets skull begränsar (iii) inte analys av aktivitets-, försäljnings- och pipelinedata, eller fördelning eller styrning av uppgifter, leads eller affärsmöjligheter bland Kundens personal, när analysen, fördelningen eller styrningen inte grundas på en fysisk persons individuella beteende, personlighetsdrag eller egenskaper och inte övervakar eller utvärderar en identifierad fysisk persons prestationer eller beteende. En överenskommelse mellan parterna om en viss användning avgör inte i sig hur Tjänsten ska klassificeras enligt AI-förordningen.

7 Sekretess

7.1 **Definition av Konfidentiell Information.** Med "Konfidentiell Information" avses all icke offentlig information som en Part ("Utlämnande Part") lämnar till den andra ("Mottagande Part") och som anges vara, eller skäligen bör uppfattas som, konfidentiell eller skyddad. Detta omfattar, utan begränsning: (a) Tjänsten, inklusive tillhörande programvara och icke offentlig produktdokumentation; (b) villkoren i detta Avtal, inklusive priser; (c) Kunddata; (d) produktplaner, teknisk information och arkitekturinformation, affärsplaner, processer och säkerhetsgranskningar; (e) den Utlämnande Partens kunder och potentiella kunder; och (f) konfidentiell information som tillhör tredje parter (t.ex. licensgivare eller kunder). Konfidentiell Information omfattar inte information som (i) är eller blir offentlig utan att den Mottagande Parten har orsakat det; (ii) den Mottagande Parten lagligen kände till utan sekretessåtagande när informationen lämnades; (iii) lämnas av en tredje part som har rätt att göra det; eller (iv) den Mottagande Parten har tagit fram självständigt utan att använda den Utlämnande Partens Konfidentiella Information.

7.2 **Åtaganden.** Vardera Parten ska hålla den andra Partens Konfidentiella Information hemlig med minst samma omsorg som den iakttar för sin egen Konfidentiella Information, och ingen av Parterna får lämna ut den andra Partens Konfidentiella Information till tredje part. Vardera Parten får använda den Konfidentiella Informationen endast för att fullgöra detta Avtal, inklusive för att ge support, och får lämna sådan information till sina anställda, underleverantörer och professionella rådgivare endast i den utsträckning de behöver den, förutsatt att dessa anställda, underleverantörer och professionella rådgivare är bundna av sekretessåtaganden som är minst lika långtgående som de som anges i detta Avtal.

7.3 **Utlämnande enligt rättsligt krav.** Om den Mottagande Parten enligt lag, domstolsföreläggande eller liknande rättsligt förfarande ("Rättsligt Krav") är skyldig att lämna ut Konfidentiell Information ska den, om det är tillåtet enligt lag, skyndsamt underrätta den

Utlämnande Parten så att denne kan begära skyddsåtgärder eller avstå från kraven i detta Avtal. Om sådant skydd inte erhålls och utlämnande krävs enligt lag, eller om den Utlämnande Parten skriftligen har avstått från kraven, får den Mottagande Parten utan ansvar lämna ut endast den del av den Konfidentiella Informationen som krävs för att uppfylla det Rättsliga Kravet.

7.4 **Återlämnande eller förstöring av Konfidentiell Information.** På skriftlig begäran av den Utlämnande Parten ska den Mottagande Parten återlämna all Konfidentiell Information som den har fått och alla kopior av den till den Utlämnande Parten, eller förstöra dem och på skriftlig begäran lämna bevis om förstöringen. Detta gäller inte (i) kopior av Konfidentiell Information som lagras automatiskt i säkerhetskopieringssystem som en del av rutinmässig säkerhetskopiering; (ii) i den mån Parterna är skyldiga att bevara Konfidentiell Information enligt tillämplig lag; eller (iii) kopior av Konfidentiell Information som skäligen behövs för att försvara eller styrka eventuella anspråk från tredje parter och/eller Parternas anspråk mot varandra, eller för att uppfylla krav på intern styrning, revision eller rättsliga krav. För Kunddata ska bestämmelserna i avsnitt 11.6 om återlämnande, överföring, bevarande och radering ha företräde framför detta avsnitt 7.4 vid konflikt, och undantagen ovan ger ingen självständig rätt att bevara sådan Kunddata i strid med dessa bestämmelser. PUB-avtalet gäller för personuppgifter i enlighet med avsnitt 12.7. Åtagandena avseende Konfidentiell Information gäller i fem (5) år efter att Avtalet har löpt ut eller upphört, 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, inloggningsuppgifter eller andra resurser i den utsträckning det behövs för att tillhandahålla Tjänsten, inklusive support och Konsulttjänster, och all information som nås genom sådan åtkomst utgör Kundens Konfidentiella Information som uteslutande omfattas av detta Avtal. Detta Avtal är det enda avtal som reglerar 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 eller villkor (inklusive policyer för säkerhet, inköpsportaler eller leverantörer eller villkor som godkänns genom klick), vare sig genom hyperlänk eller på annat sätt, om det inte har avtalats i enlighet med avsnitt 2.1.

8 Garantier

8.1 **Ömsesidiga garantier.** Vardera parten försäkrar att den (i) har ingått detta Avtal på ett giltigt sätt och har rättslig behörighet att göra det; (ii) kommer att följa alla tillämpliga lagar vid fullgörandet av detta Avtal; och (iii) kommer att införa, upprätthålla och regelbundet granska och uppdatera de rutiner som skäligen krävs för att skydda sina system mot virus, skadlig kod och annan skadlig eller illasinnad kod.

8.2 **Limes garantier.** Lime garanterar under hela Abonnemangsperioden att Lime fullgör sina säkerhetsåtaganden enligt PUB-avtalet och inte väsentligt sänker Tjänstens övergripande säkerhet. Vid brott mot dessa garantier ska Lime vidta kommersiellt rimliga åtgärder för att skyndsamt avhjälpa bristen, vilket kan innefatta att ändra Tjänsten eller tillhandahålla en tillfällig lösning. Om inget av detta kan uppnås inom skälig tid är Kundens enda påföljder de som anges i avsnitt 11.4 och 11.5.

8.3 **Allmän friskrivning.** Utöver de särskilda garantier och åtaganden som anges i detta Avtal, inklusive avsnitt 2.3 och 2.6, lämnar Lime inga andra garantier eller utfästelser, vare sig uttryckliga, underförstådda, lagstadgade eller andra, avseende Tjänsten. Alla underförstådda garantier, inklusive om säljbarhet eller lämplighet för ett visst ändamål, undantas i den största utsträckning som tillämplig lag tillåter. Tjänsten och supporten tillhandahålls "i befintligt skick" och "i mån av tillgänglighet". Lime garanterar inte att Tjänsten eller supporten kommer att vara fri från avbrott, felfri, alltid korrekt eller uppfylla Kundens särskilda behov. Kunden får inte lämna några utfästelser eller garantier om Tjänsten för Limes räkning. Lime ansvarar inte för förseningar, fel eller förluster till följd av dataöverföring över nätverk utanför Limes kontroll, inklusive internet, eller till följd av beroenden av tredje parts system eller tjänster som inte tillhandahålls av Lime. Lime ansvarar inte för innehållet i eller tillgängligheten till tredje parts webbplatser eller material som det hänvisas till i eller som nås genom Tjänsten. Lime garanterar inte att data som hämtas från offentliga källor eller tredje parts register är korrekta, fullständiga eller tillförlitliga och ansvarar inte för fel eller brister i sådana data. Detta begränsar inte Limes ansvar enligt avsnitt 2.5 för att dess underleverantörer följer åtagandena om sekretess, dataskydd och säkerhet i detta Avtal.

8.4 **Friskrivning för Anpassningar.** En Anpassning ingår inte i standardtjänsten. Villkor om omfattning, leverans, godkännande, support eller underhåll, avgifter och immateriella rättigheter avseende en Anpassning regleras uteslutande av tillämplig PSA och SOW.

8.5 **Friskrivning för AI-funktioner.** Tjänsten kan innehålla tillgång till funktioner för artificiell intelligens ("AI") som Lime tillhandahåller. Sådana AI-funktioner är endast avsedda som ett kompletterande verktyg. Kunden är införstådd med och godkänner att resultat som genereras av AI tas fram automatiskt, kan vara ofullständiga eller felaktiga och inte ersätter professionell bedömning, rådgivning eller oberoende kontroll. Kunden förblir fullt ansvarig för sin användning av AI-genererat innehåll, inklusive ändringar av det och användning i samband med Tredjeparts Programvara, och för de åtgärder som Kunden låter Tjänsten utföra automatiskt. 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 Tredjeparts Programvara eller följder av att resultaten används.

9 Skadeslöshet

9.1 **Limes skadeslöshetsåtagande.** Lime ska på egen bekostnad försvara och hålla Kunden skadeslös mot anspråk från tredje part som påstår att Tjänsten gör intrång i den partens immateriella rättigheter, och betala alla skadestånd, kostnader och skäliga ombudsarvoden som en domstol dömer ut eller som avtalas i en förlikning som Lime har godkänt. Detta gäller endast om Kunden (i) skriftligen underrättar Lime inom 30 kalenderdagar från anspråket; (ii) ger Lime ensam kontroll över försvaret och förlikningen (inga förlikningar som medför ansvar eller medgivande för Kunden utan Kundens samtycke); och (iii) samarbetar i skälig utsträckning. Lime ansvarar inte för anspråk som beror på (a) användning tillsammans med material från tredje part som inte tillhandahållits av Lime; (b) Kunddata, inklusive AI-genererade resultat; (c) innehållet i eller resultatet av åtgärder som utförts genom AI-funktioner för Kundens räkning; eller (d) Kundens brott mot detta Avtal. Undantagen i (b) och (c) avser resultat, innehåll och åtgärder och utesluter inte ett anspråk

om att Tjänsten i sig gör intrång i immateriella rättigheter enbart av det skälet att Tjänsten innehåller AI-funktioner.

9.2 **Åtgärder.** Om Tjänsten befinns eller bedöms göra intrång i en tredje parts rättigheter får Lime på egen bekostnad (i) ersätta eller ändra Tjänsten så att den inte gör intrång; (ii) skaffa en licens för fortsatt användning; eller (iii) säga upp Avtalet och återbetala förskottsbetalda avgifter för outnyttjad del av Tjänsten. Detta är Kundens enda påföljder vid intrångsanspråk.

9.3 **Kundens skadeslöshetsåtagande.** Kunden ska på egen bekostnad försvara och hålla Lime och dess Koncernbolag skadeslösa mot alla anspråk, krav och talan från tredje part (inklusive skäliga ombudsarvoden) som beror på eller har samband med (a) ett påstående om att Kunddata kränker, obehörigen utnyttjar eller gör intrång i en tredje parts immateriella rättigheter eller andra äganderättsligt skyddade rättigheter; (b) Kundens åtkomst till eller användning av Tredjeparts Programvara eller en Integration, inklusive anspråk som beror på att Kunden inte har skaffat eller upprätthållit nödvändiga licenser, abonnemang eller rättigheter, eller på Kundens brott mot avsnitt 5.6 (Tredjeparts Programvara och Integrationer), inklusive en utfästelse eller garanti i det avsnittet; (c) Kundens olagliga användning av AI-funktioner i Tjänsten, Kundens brott mot detta Avtal i samband med sådan användning eller Kundens användning av sådana funktioner i strid med detta Avtal, inklusive i fråga om innehåll som Kunden använder, publicerar eller överför till följd av detta; eller (d) Kundens inspelning, transkribering eller annan upptagning av kommunikation eller möten genom Tjänsten i strid med avsnitt 6.1 eller tillämplig lag. Lime ska (i) underrätta Kunden inom 30 kalenderdagar; (ii) ge Kunden ensam kontroll över försvaret (inga förlikningar som medför ansvar för Lime utan Limes samtycke); och (iii) samarbeta i skälig utsträckning. Detta avsnitt 9.3 gäller inte ett anspråk i den mån det har orsakats av Limes brott mot detta Avtal eller PUB-avtalet.

9.4 **Skadebegränsning och deltagande.** Den part som hålls skadeslös ska vidta kommersiellt rimliga åtgärder för att begränsa därmed förenade kostnader och får 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 för parternas försäkringsgivare, inklusive direktkrav och regresskrav. Om ansvar inte kan uteslutas enligt lag, särskilt vid grov vårdslöshet eller uppsåt, gäller det lägsta ansvar som lagen tillåter.

10.2 **Undantagna skador.** Utom vid grov vårdslöshet eller uppsåt, och i den utsträckning lagen tillåter, ansvarar varken en part eller dess Koncernbolag enligt detta avtal eller något Orderformulär för indirekta skador, accessoriska skador, följdskador, särskilda skador, skadestånd av bestraffande karaktär eller skador på grund av driftsavbrott. Detta omfattar kostnader för att en tredje part fullgör den andra partens skyldigheter samt förlust av användning, vinst, intäkter eller goodwill. Detta gäller oavsett rättslig grund (avtal, utomobligatoriskt ansvar m.m.) och även om parten har uppmärksammats på att sådana skador kunde uppkomma.

10.3 **Ansvarsbegränsning.** Med undantag för skyldigheter enligt avsnitt 9 (Skadeslöshet) och skador till följd av grov vårdslöshet eller uppsåt, och i den utsträckning lagen tillåter, är vardera partens sammanlagda ansvar (inklusive dess Koncernbolags) enligt detta Avtal eller något Orderformulär begränsat till högst de sammanlagda avgifter som Kunden har betalat eller ska betala enligt tillämpligt Orderformulär under de tolv månaderna före händelsen. Lime ansvarar inte för förluster som orsakats av att Kunden eller dess Användare inte har följt detta Avtal. Om ett av Kundens Koncernbolag eller en Användare lider skada på grund av Limes handlande eller underlåtenhet ska skadan behandlas som om den hade drabbat Kunden, och endast Kunden får framställa anspråk för Koncernbolagets eller Användarens räkning.

10.4 **Anspråk.** För att behålla rätten att begära ersättning ska en part meddela den andra parten om ett anspråk inom tre (3) månader från det att parten fick, eller skäligen borde ha fått, kännedom om de omständigheter som ligger till grund för anspråket, dock senast sex (6) månader från dagen för den underliggande händelsen.

10.5 **Ansvar för Tredjeparts Programvara.** Om Tredjeparts Programvara används tillsammans med Tjänsten (genom integration eller på annat sätt) gäller uteslutande villkoren för den Tredjeparts Programvaran. Lime ansvarar inte för skador, funktionsfel eller problem som beror på användning av Tredjeparts Programvara, och Lime friskriver sig från ansvar för dess prestanda, innehåll eller agerande samt för Användares mellanhavanden med tredjepartsleverantörer.

11 Avtalstid och upphörande

11.1 **Avtalstid.** Detta Avtal ingås när Kunden godkänner det första Orderformuläret och gäller till dess att alla Orderformulär och SOW som ingåtts under Avtalet har löpt ut eller upphört.

11.2 **Abonnemangsperiod och förlängning.** Abonnemangsperioden börjar på Startdatumet och löper under den Inledande Avtalsperioden. Därefter förlängs den automatiskt med på varandra följande förlängningsperioder om tolv (12) månader vardera (var och en en "Förlängningsperiod"), om inte någon av Parterna skriftligen meddelar den andra att Avtalet inte ska förlängas senast sextio (60) dagar före utgången av den aktuella Abonnemangsperioden. För varje automatisk Förlängningsperiod ska Tjänstens omfattning, inklusive tillämpliga användnings- och volymnivåer (såsom antalet Användare), vara densamma som den omfattning som gällde vid utgången av den närmast föregående Abonnemangsperioden, inklusive de Tilläggstjänster, volymer eller Användare som Kunden har köpt under den perioden. Den sammanlagda kvantiteten av Tjänsten och Användare som gäller vid förlängningen utgör den bindande basnivån för den aktuella Förlängningsperioden.

11.3 **Minskad omfattning av Tjänsten.** Kunden får inte minska Tjänstens omfattning (inklusive antal användare eller funktioner) under en Abonnemangsperiod. En minskning som ska gälla för en efterföljande Förlängningsperiod ska skriftligen meddelas Lime minst sextio (60) dagar före utgången av den då löpande perioden och förutsätter att Parterna enas om den ändrade omfattningen i ett Orderformulär före förlängningen. En sådan minskning eller ändring av abonnemangets längd kan medföra justerade priser, eftersom

den ursprungliga prissättningen byggde på avtalad omfattning, volym och avtalstid. Om parterna inte enas om den ändrade omfattningen före utgången av den då löpande perioden upphör Avtalet när den perioden löper ut. Utan sådant meddelande förlängs den befintliga omfattningen automatiskt för den aktuella Förlängningsperioden.

11.4 **Uppsägning.** Vardera Parten får säga upp detta Avtal och varje Orderformulär genom skriftligt meddelande till den andra Parten om (i) den andra Parten väsentligt bryter mot detta Avtal och inte vidtar rättelse inom trettio (30) dagar från det att skriftligt meddelande lämnades; eller (ii) den andra Parten blir föremål för en konkursansökan eller annat förfarande som rör insolvens, företagsrekonstruktion, tvångsförvaltning, likvidation eller överlåtelse av tillgångar till förmån för borgenärer. Utan hinder av detta får vardera Parten även säga upp detta Avtal om en SOW som reglerar implementeringen av hela Tjänsten sägs upp i enlighet med tillämpligt Professional Services Addendum. Om Kunden säger upp detta Avtal i förtid utan angivande av skäl före Abonnemangsperiodens utgång ska Kunden ge Lime minst sextio (60) dagars skriftligt förhandsmeddelande och förblir fullt betalningsskyldig för, och ska skyndsamt betala, alla avgifter som förfaller till betalning för återstoden av den då löpande Abonnemangsperioden, i enlighet med avsnitt 11.5, utan rätt till kvittning, motkrav, avdrag eller återbetalning.

11.5 **Återbetalning eller betalning vid upphörande.** Om Kunden säger upp Avtalet enligt avsnitt 11.4 (i) eller (ii), eller enligt avsnitt 8.6 eller 9.4 i PUB-avtalet, ska Lime återbetala förskottsbetalda avgifter som avser återstoden av löptiden för alla tillämpliga Orderformulär räknat från den dag då uppsägningen får verkan. Om Lime däremot säger upp Avtalet enligt avsnitt 11.4, eller om Kunden säger upp Avtalet utan angivande av skäl enligt avsnitt 11.4, förblir Kunden betalningsskyldig för, och ska vid upphörandet till fullo betala, alla obetalda avgifter, inklusive avtalade avgifter för Konsulttjänster, som avser återstoden av Abonnemangsperioden för alla tillämpliga Orderformulär, i den utsträckning tillämplig lag tillåter. Upphörandet befriar i inget fall Kunden från skyldigheten att betala avgifter som har upplupit och förfallit till betalning för tiden före den dag då uppsägningen får verkan.

11.6 **Exit och verkan av upphörande.** När detta Avtal eller Tjänsten löper ut eller upphör gäller det förfarande som beskrivs nedan.

11.6.1 **Åtkomst till Kunddata.** När detta Avtal upphör eller löper ut ska Lime under en period om sextio (60) dagar därefter ("Exitperioden") hålla Kunddata tillgänglig för Kunden så att Kunden kan ladda ned eller exportera Kunddatan i ett strukturerat, allmänt använt och maskinläsbart format. Under Exitperioden och en eventuell förlängning enligt avsnitt 11.6.4 ska Kunden fortsätta att betala tillämpliga Abonnemangsavgifter i enlighet med detta Avtal.

11.6.2 **Överföring till annan leverantör.** På Kundens skriftliga begäran, som framställs i samband med att Tjänsten upphör eller löper ut eller i samband med en begäran om byte enligt tillämplig lag, ska Lime underlätta en direkt och säker överföring av Kunddata och, när dataförordningen kräver det, andra exporterbara data och digitala tillgångar till en annan tjänsteleverantör som Kunden anvisar, eller föra tillbaka dem till Kundens egen IT-miljö när det krävs enligt tillämplig lag eller annars är tekniskt möjligt. Överföringen ska ske i enlighet med förordning (EU) 2023/2854 (dataförordningen) och utan onödigt dröjsmål. Lime tar inte ut avgifter för bistånd som krävs enligt dataförordningen i den mån sådana avgifter är förbjudna enligt tillämplig lag. Bistånd som Kunden eller en ersättande leverantör begär och

som går utöver Limes skyldigheter enligt dataförordningen, inklusive icke-standardiserade, skräddarsydda eller manuella tjänster, kan tillhandahållas enligt ett separat avtal eller Orderformulär och debiteras enligt Limes då gällande standardavgifter.

11.6.3 **Kontinuitet under övergången.** Under Exitperioden och en eventuell övergångsperiod för byte enligt avsnitt 11.6.6 ska Lime (i) fortsätta att tillhandahålla Tjänsten för att säkerställa kontinuitet i verksamheten, (ii) iaktta tillbörlig omsorg för att upprätthålla tjänste- och säkerhetsnivån, och (iii) ge Kunden tydlig information om kända risker för Tjänstens kontinuitet.

11.6.4 **Förlängning av Exitperioden.** Kunden får förlänga Exitperioden en gång med högst trettio (30) ytterligare kalenderdagar genom skriftligt meddelande till Lime före utgången av den ursprungliga Exitperioden. Detta begränsar inte Kundens rätt att förlänga övergångsperioden för byte enligt avsnitt 11.6.6.

11.6.5 **Radering av data.** Efter Exitperioden (eller tidigare på Kundens skriftliga instruktion) ska Lime permanent radera all Kunddata och, när dataförordningen kräver det, andra exporterbara data och digitala tillgångar som genererats direkt av eller har direkt anknytning till Kunden, inklusive cachade, replikerade eller säkerhetskopierade kopior, om inte tillämplig lag kräver att de bevaras. Säkerhetskopior raderas när den tillämpliga lagringstiden har löpt ut. När raderingen är genomförd ska Lime ge Kunden en skriftlig bekräftelse på raderingen.

11.6.6 **Byte enligt dataförordningen.** När kapitel VI i dataförordningen är tillämpligt på Tjänsten får Kunden begära byte till en annan databehandlingstjänst eller till sin egen lokala IKT-infrastruktur, eller begära radering av sina exporterbara data och digitala tillgångar, utan att avvakta Abonnemangsperiodens utgång. Uppsägningstiden för att inleda bytet får inte överstiga två (2) månader. Efter den tiden ska Lime ge Kunden och dess behöriga tredje parter skäligt bistånd för att genomföra bytet inom en övergångsperiod om högst trettio (30) kalenderdagar. Om den perioden inte är tekniskt genomförbar ska Lime underrätta Kunden inom fjorton (14) arbetsdagar från begäran om byte, förklara varför och ange en alternativ övergångsperiod som inte överstiger sju (7) månader. Kunden får förlänga övergångsperioden en gång med en period som Kunden anser lämplig. Avtalet såvitt avser den berörda Tjänsten ska anses ha upphört när bytet har genomförts framgångsrikt, eller vid uppsägningstidens utgång om Kunden i stället väljer radering, och Lime ska underrätta Kunden om upphörandet. Kunden ska ha minst trettio (30) kalenderdagar efter övergångsperioden på sig att hämta sina exporterbara data och digitala tillgångar, utan att Exitperioden om sextio (60) dagar enligt avsnitt 11.6.1 förkortas. I den utsträckning dataförordningen kräver det ska avsnitt 11.4 och 11.5 inte hindra byte, upphörande eller utövande av tvingande rättigheter till byte, och avgifter ska fortsatt omfattas av avsnitt 11.6.2 och tillämplig lag.

11.7 **Fortsatt giltighet.** När den tillämpliga perioden för Tjänsten löper ut eller detta Avtal upphör ska de bestämmelser i detta Avtal som till sin natur är avsedda att gälla även efter Avtalets upphörande fortsätta att gälla, inklusive men inte begränsat till upplupna rättigheter till betalning, användningsbegränsningar och skadeslöshetsåtaganden, sekretessåtaganden, garantifriskrivningar, ansvarsbegränsningar och verkningar av upphörandet.

12 Allmänna bestämmelser

12.1 **Överlåtelse.** Ingen av parterna får överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt detta Avtal utan den andra partens skriftliga förhandsgodkännande, som inte får vägras utan skälig anledning. Vardera parten får dock överlåta detta Avtal (inklusive alla Orderformulär) till ett Koncernbolag eller i samband med en fusion, omorganisation eller försäljning av alla eller väsentligen alla sina tillgångar, förutsatt att (i) förvärvaren kan uppfylla och fullgöra överlåtarens skyldigheter; (ii) överlåtelsen inte utökar användningen av Tjänsten; och (iii) förvärvaren inte är en konkurrent till den andra Parten. Den överlåtande parten ska utan onödigt dröjsmål skriftligen underrätta den andra parten och lämna all nödvändig information om förvärvaren.

12.2 **Force majeure.** Ingen av parterna ansvarar för förseningar eller underlåtenhet som orsakas av händelser utanför partens skäliga kontroll, inklusive men inte begränsat till myndighetsåtgärder, terrorism, civila eller militära myndigheters beslut, brand, översvämning, jordbävning, arbetskonflikter, epidemier, pandemier eller avbrott i internet eller telekommunikation. Den drabbade Parten ska skyndsamt underrätta den andra och vidta omsorgsfulla åtgärder för att återuppta fullgörandet så snart det är kommersiellt möjligt. Med undantag för betalningsskyldigheter får den andra parten, om hindret består i 30 dagar, säga upp detta Avtal utan ansvar genom skriftligt meddelande.

12.3 **Inga rättigheter för tredje part.** Utom när det särskilt anges i detta Avtal är ingenting i detta Avtal avsett att ge någon annan än Parterna och deras respektive efterträdare eller tillåtna förvärvare några rättigheter, påföljder, skyldigheter eller ansvar.

12.4 **Självständiga parter.** Ingenting i detta Avtal ska anses eller tolkas som att det skapar ett samriskföretag eller bolagsförhållande mellan Parterna. Ingen av Parterna har rätt eller befogenhet att styra den andras verksamhet. Parterna är vid var tid självständiga avtalsparter.

12.5 **Bestämmelses ogiltighet och avstående.** Om en behörig domstol finner att en bestämmelse i detta Avtal är ogiltig eller inte kan verkställas ska den bestämmelsen anses vara utan verkan, och övriga bestämmelser ska fortsätta att gälla fullt ut. En Parts underlåtenhet eller dröjsmål med att utöva en rättighet enligt detta Avtal innebär inte att Parten avstår från rättigheten.

12.6 **Meddelanden.** Alla meddelanden, godkännanden, förfrågningar och annan kommunikation enligt detta Avtal ska vara skriftliga och lämnas till de adresser som anges i Orderformuläret eller till Administratören. Meddelanden och kommunikation får också lämnas via Tjänsten, genom Tjänstens gränssnitt eller på Limes webbplats. Kundens meddelanden till Lime om uppsägning, väsentligt avtalsbrott eller överträdelse av Avtalet ska adresseras till "ATTENTION: LEGAL DEPARTMENT" eller skickas per e-post till legal@lime.tech med kopia till Kundens aktuella kundansvarige hos Lime. Faktureringsrelaterade meddelanden till Kunden skickas till den faktureringskontakt som Kunden har angett, och meddelanden till Lime skickas till finance@lime.tech. Meddelanden anses ha kommit fram (i) vid personligt överlämnande, (ii) den femte arbetsdagen efter avsändande per post, eller (iii) den dag de skickas per e-post eller publiceras eller lämnas genom Tjänsten.

12.7 **Fullständigt avtal och tolkningsordning.** Detta Avtal utgör hela överenskommelsen mellan parterna om Kundens användning av Tjänsten och Kunddata. Parterna är överens om att villkor som anges i Kundens inköpsorder eller annan orderdokumentation från Kunden, med undantag för ett tillämpligt Orderformulär, saknar verkan. Detta Avtal ersätter alla tidigare eller samtidiga diskussioner, förslag och överenskommelser mellan parterna i de frågor Avtalet reglerar. Vid konflikt eller bristande överensstämmelse mellan de dokument som utgör Avtalet gäller följande tolkningsordning i fråga om Tjänsten: (1) tillämpliga Orderformulär, (2) PUB-avtalet och (3) dessa Villkor; och i fråga om Konsulttjänster: (1) tillämplig SOW, (2) PSA och (3) dessa Villkor, dock att PUB-avtalet har företräde i fråga om behandling av personuppgifter. Rubriker är endast avsedda att underlätta läsningen och påverkar inte tolkningen av någon bestämmelse.

12.8 **Ändringar.** Lime får ändra dessa Villkor. Väsentliga ändringar träder i kraft sextio (60) dagar efter skriftligt meddelande till Kunden. Kunden får invända inom trettio (30) dagar från meddelandet, och parterna ska då diskutera frågan i god tro. Om parterna inte enas får Kunden säga upp detta Avtal med omedelbar verkan från den dag då ändringen träder i kraft, om inte Lime låter Kunden fortsätta på de tidigare villkoren, i vilket fall någon uppsägningsrätt inte gäller. Vid uppsägning ska Lime återbetala förskottsbetalda avgifter som avser den återstående delen av den då löpande Abonnemangsperioden efter den dag då uppsägningen får verkan, beräknat pro rata. Ändringar av PUB-avtalet och PSA regleras av deras respektive ändringsbestämmelser. Ett Orderformulär får endast ändras i enlighet med avsnitt 2.1.

12.9 **Tillämplig lag och tvistlösning.** Svensk lag ska tillämpas på detta Avtal. Tvister, meningsskiljaktigheter eller anspråk som uppstår i anledning av detta Avtal, inklusive dess tolkning, giltighet, överträdelse eller upphörande, ska slutligt avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat av Stockholms Handelskammares Skiljedomsinstitut (SCC). Regler för förenklat skiljeförfarande ska tillämpas om inte SCC, med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter, bestämmer att Skiljedomsregler ska tillämpas. Skiljeförfarandets säte ska vara Lund, Sverige. Språket för förfarandet ska vara svenska, dock att handlingar på engelska får ges in utan översättning.

12.10 **Språkversioner.** Om detta Avtal görs tillgängligt på mer än ett språk ska den engelska versionen ha företräde vid bristande överensstämmelse mellan språkversionerna.

Ikraftträdandedatum: 23 november 2026