

Algemene voorwaarden voor CRM-abonnement van Lime (SAAS)

1 Inleiding

- 1.1 Deze algemene voorwaarden ("**Algemene voorwaarden**") zijn van toepassing op het gebruik van de Diensten door de Klant van de levering van de Diensten door Lime Technologies Netherlands B.V.'s ("**Lime**"). Deze Algemene Voorwaarden vormen een bijlage bij de Overeenkomst tussen Lime en de Klant. De Klant koopt rechtstreeks bij Lime toegang tot de Diensten. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing ongeacht of de Diensten kosteloos of tegen een vergoeding beschikbaar worden gesteld.
- 1.2 De Diensten worden verleend als "Software als een Service" (SAAS), waarbij de Klant met deze Overeenkomst een abonnement aanschaf op de Diensten die online beschikbaar worden gesteld. Door de Overeenkomst te ondertekenen krijgt de Klant via hun abonnement vanaf de Datum van Levering toegang tot de Diensten en krijgt hij het recht de Diensten te gebruiken volgens de bepalingen in de Overeenkomst. De Diensten vallen in al hun aspecten onder de Overeenkomst, met inbegrip van items die pas na de Datum van Levering worden toegevoegd, gekocht of gebruikt.
- 1.3 Met de Overeenkomst aanvaardt de Klant deze Algemene Voorwaarden.

2 Definities

Naast de termen die in de hoofdtekst van de Overeenkomst zijn gedefinieerd, hebben de volgende definities de volgende betekenis.

- 2.1 **Abonnementsgeld:** terugkerende vergoeding die volgens de Overeenkomst door Lime in rekening worden gebracht voor het abonnement dat de Klant op de Diensten heeft.
- 2.2 **Gebruiker:** een fysieke persoon, meestal een werknemer binnen het bedrijf van de Klant, die met toestemming van de Klant gebruik maakt van de Diensten voor de interne bedrijfsdoeleinden van de Klant.
- 2.3 **Overeenkomst:** de Overeenkomst tussen Lime en de Klant voor de Diensten, deze Algemene Voorwaarden en bijlagen bij de Overeenkomst.
- 2.4 **Documentatie:** alle Documentatie, met inbegrip van handleidingen gebruiksaanwijzingen of al dan niet elektronische, schriftelijke beschrijvingen over hoe de Diensten zijn geïnstalleerd en dienen te worden gebruikt.
- 2.5 **Klant:** diegene die conform de Overeenkomst voor de Diensten betaalt.

- 2.6 **Aanpassingen:** klantspecifieke aanpassingen van de Diensten waarvoor de Klant geen afzonderlijke licentie heeft aangeschaft, nader toegelicht in de Overeenkomst. Aanpassingen zijn geen Standaard Producten.
- 2.7 **Data van de Klant:** alle data en informatie van de Klant die tijdens het gebruik van de Diensten door de Klant van en naar de Diensten worden overgebracht om door de Diensten te worden verwerkt.
- 2.8 **Datum van Levering:** de datum vanaf wanneer de Diensten volgens de Overeenkomst worden geleverd doordat Lime de Klant conform de Overeenkomst toegang verleent tot de Diensten zonder dat daarvoor specifieke goedkeuring van de Klant nodig is.
- 2.9 **Lime-administrator:** de perso(o)n(en) binnen het bedrijf van de Klant die verantwoordelijk is (zijn) voor het dagelijks beheer van de Diensten.
- 2.10 **Mededelingen:** mededelingen en informatie over de Diensten, bijv. informatie over dienstonderbrekingen, nieuwe versies, overige informatie over de software, ondersteuning, prijsaanpassingen of wijzigingen in de Algemene Voorwaarden.
- 2.11 **Standaard Producten:** de software die Lime conform de Overeenkomst aan de Klant verschaft, met inbegrip van gedeeltelijk of volledig geïntegreerde Aanvullende Diensten. De Klant schaft licenties aan voor Standaard Producten.
- 2.12 **Ondersteuning:** hulp die de Klant van Lime krijgt met betrekking tot administratieve vragen over Standaard Producten.
- 2.13 **Aanvullende Diensten:** afzonderlijke individuele functies of functiepakketten (add-ons) die de Klant kan gebruiken in ruil voor betaling van het Abonnementsgeld of een afzonderlijke vergoeding per transactie.
- 2.14 **Diensten:** Standaard Producten en Aanpassingen.
- 2.15 **Toepassingen van Derden:** toepassingen/applicaties, software, websites, diensten of andere oplossingen van andere leveranciers dan Lime of andere producten in de Overeenkomst die worden gedefinieerd als Toepassingen van Derden.

3 Verplichtingen van Lime

- 3.1 Lime verschaft de Klant vanaf de Datum van Levering toegang tot de Diensten. Aanvullende Diensten en Aanpassingen kunnen op afzonderlijke data beschikbaar worden gesteld. Dit heeft geen invloed op de Datum van Levering.
- 3.2 Lime verschaft Diensten in de vorm van een abonnement. Conform bepaling 15.2 heeft de Overeenkomst een minimumlooptijd van twaalf (12) maanden vanaf de Datum van Levering.

- 3.3 Lime verschaft de Diensten conform de Overeenkomst. Lime komt zijn verplichtingen conform de Overeenkomst na met de deskundigheid, snelheid en klantgerichtheid zoals van een leverancier van soortgelijke diensten in deze sector mag worden verwacht en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving en richtlijnen.
- 3.4 Lime mag onderaannemers inschakelen om aan zijn verplichtingen in het kader van deze Overeenkomst te voldoen. Voor de naleving van de contractuele verplichtingen die door de onderaannemers worden verricht draagt Lime dezelfde verantwoordelijkheid als wanneer Lime deze zelf zou verrichten.
- 3.5 Tenzij anders bepaald in de Overeenkomst mag Lime de Diensten vanuit een ander land leveren, met in achtneming van de overeenkomst tussen partijen inzake de verwerking van persoonsgegevens.
- 3.6 Lime verschaft de Klant toegang tot de laatste versies van de Standaard Producten. Tegen een doorlopende consultancyvergoeding of iets dergelijks heeft de Klant conform deze Overeenkomst recht op hulp bij het updaten van de software.
- 3.7 Lime behoudt zich het recht voor om naar eigen inzicht verbeteringen, aanvullingen en wijzigingen aan te brengen, functies te verwijderen, of problemen of gebreken in de Diensten te verhelpen. Lime vrijwaart zich van alle aansprakelijkheid die uit deze handelingen voortvloeien. Indien deze handelingen leiden tot onverwachte storingen of verwijderingen van functies die een belangrijk onderdeel vormen van de Diensten, heeft de Klant conform bepaling 15.4 het recht om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. In dit geval heeft de Klant recht op de evenredige restitutie van de vergoedingen die hij voor het (de) desbetreffende deel (delen) van de Diensten heeft vooruitbetaald.
- 3.8 Lime zorgt voor afdoende administratieve, fysieke en technische beveiligingsmaatregelen voor de geleverde Diensten. Lime maakt regelmatig back-ups om het risico op verlies van de Data van de Klant te beperken. In geval van een grootschalige gebruikersfout kan de Klant bij Lime verzoeken om de meest recente back-up terug te zetten. Terugzetten leidt tot aanvullende kosten bovenop de doorlopende consultancyvergoeding.

4 Verplichtingen van de Klant

- 4.1 De Klant is verplicht om de Diensten te gebruiken conform de Overeenkomst, de toepasselijke wet- en regelgeving en andere richtlijnen, en houdt zich te allen tijde aan de instructies voor het gebruik van de Diensten van Lime. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant dat de Gebruikers de Diensten conform de Overeenkomst gebruiken.
- 4.2 Zodra de Klant door het aangaan van de Overeenkomst een abonnement op de Diensten heeft verkregen, mag de Klant vanaf de Datum van Levering gebruik maken

van de Diensten gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor zoveel Gebruikers als waarvoor hij het abonnement heeft verkregen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan de Klant op elk willekeurig moment het aantal Gebruikers uitbreiden door extra licenties toe te voegen en door de aanschaf van het recht om geheel of gedeeltelijk geïntegreerde Aanvullende Diensten te gebruiken conform de actuele prijslijst of volgens de Overeenkomst. Conform bepaling 15.2 krijgen nieuwe extra Gebruikers dezelfde looptijd voor de overeenkomst als andere Gebruikers.

- 4.3 Enkel Gebruikers met een betaalde en geldige licentie hebben het recht om de Diensten te gebruiken. Licenties worden verleend voor individuele, bij naam genoemde Gebruikers, en de Diensten dekken het aantal licenties zoals vermeld in de Overeenkomst. Gebruikersaccounts worden door de Klant aangemaakt en beheerd. Licenties mogen niet door meer dan één Gebruiker worden gedeeld of gebruikt. Het staat de Klant echter vrij om een licentie van de ene Gebruiker naar de andere over te dragen. Lime behoudt zich het recht voor om het aantal beschikbare licenties te controleren.
- 4.4 Elke Gebruiker is aansprakelijk voor de vertrouwelijkheid en correctheid van inloggegevens en andere accountgegevens. De Klant en/of Gebruiker stelt Lime onmiddellijk op de hoogte van ongeoorloofde toegang tot inloggegevens.
- 4.5 De maximale opslagcapaciteit van Klant in de basisversie van de Diensten is vastgelegd in de Overeenkomst of in de actuele prijslijst. Extra opslagcapaciteit is beschikbaar tegen een meerprijs.
- 4.6 De Klant heeft toegang tot de software, apparatuur en communicatiediensten die nodig zijn om gebruik te maken van de Diensten, zoals browsers, PDF-lezers, werkbalken, antivirussoftware en firewalls. Dit staat vermeld op de website van Lime of kan op verzoek door Lime worden toegestuurd. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om programma's van derden correct te installeren en verkeer toe te staan van webadressen zoals door Lime opgegeven. Lime is niet verantwoordelijk voor de prestaties van internetdiensten of de wijze waarop internetproviders hun diensten uitvoeren. Het internet dat de Klant gebruikt voor het gebruik van de Diensten, wordt niet door Lime geïnstalleerd, onderhouden of geconfigureerd. Lime heeft geen controle over het internet. Lime is niet verantwoordelijk voor onderbrekingen of verstoringen in de werking van welke aspecten van het internet dan ook noch voor enige regulering van het internet.
- 4.7 De Klant gebruikt de Diensten niet voor illegale of ongeoorloofde doeleinden, zoals het verzenden van ongewenste en ongevraagde digitale mededelingen, bijv. door het verzenden van mailingen en pogingen tot oplichting ("**Spam**") aan bedrijven. Gebruikers verzenden geen virussen, wormen of kwaadaardige code van welke aard dan ook naar de Diensten of met behulp van de Diensten. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant dat Gebruikers bij gebruikmaking van de Diensten niet in strijd handelen met de geldende wet- en regelgeving of andere richtlijnen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot de Auteurswet en de Telecommunicatiewet, en dat

Gebruikers geen beledigende, bedreigende, kwetsende, lasterlijke of andere verwerpelijke gegevens of informatie via de Diensten overdragen.

- 4.7.1 Indien de Klant in strijd met bepaling 4.7 gebruik maakt van de Diensten voor het verzenden van Spam en dit tot gevolg heeft dat de IP van Limes mailingadres tijdelijk op een zwarte lijst wordt geplaatst, bijv. door Spamcop, heeft Lime het recht verdere mailingen van de Klant onmiddellijk te staken totdat de oorzaak van de blacklisting is onderzocht. Indien het oneigenlijke gebruik door de Klant in strijd met bepaling 4.7 er tevens toe leidt dat IP-adressen van mailing hosts op de zwarte lijst worden geplaatst, dan is de Klant aansprakelijk voor alle kosten die Lime maakt om het IP-adres te wijzigen.
- 4.7.2 Indien het oneigenlijke gebruik door de Klant van de Diensten in strijd met bepaling 4.7 ertoe leidt dat de Klant voor de rechter wordt gebracht of een klacht krijgt van de Autoriteit Consument en Markt voor het oneigenlijke gebruik van de Dienst, heeft Lime conform bepaling 15.4 het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. Eventuele vooruitbetaalde vergoedingen worden dan niet gerestitueerd.
- 4.7.3 Lime is niet direct of indirect aansprakelijk voor het oneigenlijk gebruik van de Diensten door de Klant in strijd met bepaling 4.7. Schending van bepaling 4.7 door de Klant wordt beschouwd als een ernstige inbreuk op de Overeenkomst.

5 Licentie

- 5.1 Conform de Overeenkomst krijgt de Klant een beperkte, opzegbare, niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie voor het gebruik van de Diensten voor de interne bedrijfsvoering van de Klant tegen betaling van de vergoedingen volgens de Overeenkomst of de actuele prijslijst. Betaling van de vergoeding conform de Overeenkomst en naleving van alle verplichtingen door de Klant conform de Overeenkomst zijn noodzakelijke voorwaarden voor het recht van de Klant om van de Diensten gebruik te maken.
- 5.2 De Klant is onder geen beding gerechtigd een licentie voor de Diensten in zijn geheel of gedeeltelijk over te dragen aan derden (met inbegrip van maar niet beperkt tot situaties waarbij er sprake is van fusies of splitsingen, faillissement, veranderingen in eigendom of zeggenschap of aan gelieerde bedrijven) zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring door Lime.
- 5.3 Diensten worden "as-is" geleverd. Het recht van de Klant om gebruik te maken van de Diensten is niet voorwaardelijk of afhankelijk van een bepaalde versie van de Diensten of functies op een bepaald moment, in plaats daarvan wordt de toegang en het recht om gebruik te maken van de Diensten verleend zoals de Diensten op een bepaald moment worden geleverd. Levering van de Diensten is niet afhankelijk van de levering van toekomstige versies of functionaliteit, noch van de Documentatie die door Lime op een bepaald moment beschikbaar wordt gesteld.

6 Beschikbaarheid

- 6.1 Lime zorgt dat de Standaard Producten veilig aan de Klant worden geleverd.
- 6.2 De Standaard Producten zijn normaal gesproken 24 uur per dag, 7 dagen in de week via internet beschikbaar. Indien Lime het om technische, operationele, service- of veiligheidsredenen noodzakelijk acht, hebben Lime en diens onderaannemers het recht actie te ondernemen die invloed kan hebben op de bovengenoemde beschikbaarheid. De Klant wordt vooraf geïnformeerd over geplande downtijden voor systeemonderhoud. Geplande downtijden voor operationele of onderhoudsdoeleinden worden gemeld op de website van Lime.
- 6.3 Ongeplande downtijden kunnen voorkomen. Lime zal eventuele problemen onmiddellijk verhelpen voor zover Lime verantwoordelijk is voor en invloed kan uitoefenen op dergelijke downtijden.

7 Ondersteuning

- 7.1 Conform de Overeenkomst heeft de Klant het recht op ondersteuning. Ondersteuning wordt verleend aan degenen die bij de Klant zijn aangewezen als Lime-administrators. Alle Ondersteuning wordt verleend in passende verhouding tot het Abonnementsgeld. Ondersteuning wordt verleend voor de twee meest recente versies van de Standaard Producten.
- 7.2 Tenzij anders in de Overeenkomst vermeld, verleent Lime Ondersteuning via het internet, per e-mail en telefonisch (van maandag tot en met vrijdag van 08:00-17:00, met uitzondering van feestdagen). Verzoeken om Ondersteuning via e-mail worden gewoonlijk uiterlijk de volgende werkdag beantwoord. Telefonische Ondersteuning wordt verleend op basis van het beginsel "wie het eerst komt, die het eerst maalt".
- 7.3 Lime behoudt zich het recht voor om de dag voor feestdagen de ondersteuning op te schorten. In dit geval wordt dit bekend gemaakt op de website van Lime.
- 7.4 Voor Aanpassingen wordt Ondersteuning verleend tijdens de garantieperiode van drie maanden. Daarna worden Aanpassingen conform de doorlopende consultancyvergoedingen behandeld.
- 7.5 Ondersteuning bestaat niet uit: (i) het geven van instructies of training aan Gebruikers die in de Documentatie beschikbaar is, (ii) het geven van instructies of training aan Gebruikers over andere systemen en diensten die nodig kunnen zijn voor de functionaliteit van de Diensten (bijv. browsers of PDF-lezers), (iii) het maken van klantspecifieke wijzigingen aan de Diensten, (iv) het verhelpen van gebreken die zijn ontstaan door handelingen van een andere partij dan Lime of onderaannemer van Lime of door onzorgvuldige en/of onjuiste bediening van de Klant, (v) het verhelpen van gebreken die veroorzaakt zijn door een product/dienst van derden die gebruikt worden voor de Diensten, (vi) het verhelpen van gebreken die zijn ontstaan door

problemen met de technische apparatuur van de Klant, of (vii) gebreken die zijn veroorzaakt door kwaadaardige code. De Ondersteuning van Lime omvat evenmin het verhelpen van gebreken in netwerken, besturingssystemen of andere software van derden. Als zodanig is Ondersteuning dus ook niet van toepassing op Windows, Microsoft Office, printers, e-mailsoftware enz.

8 Gegevensverwerking en privacy

- 8.1 Het gebruik van de Diensten door de Klant kan ertoe leiden dat er persoonlijke gegevens van de Klant aan Lime worden overgedragen. In dergelijke gevallen en conform de 'Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming)' ("**AVG**"), wordt Lime beschouwd als een gegevensverwerker voor de persoonlijke gegevens die in het kader van de Overeenkomst door Lime namens de Klant worden verwerkt. De Klant wordt hier beschouwd als de verwerkingsverantwoordelijke. Lime en de Klant sluiten in overeenstemming met de AVG een overeenkomst inzake de verwerking van persoonsgegevens op basis waarvan Lime de persoonlijke gegevens van de Klant conform de Overeenkomst zal verwerken. De overeenkomst inzake de verwerking van persoonlijke gegevens vormt een bijlage bij de Overeenkomst.
- 8.2 Binnen de relatie tussen Lime en de Klant behoudt de Klant alle rechten op de Data van de Klant en heeft Lime geen ander recht dan vermeld in de Overeenkomst met betrekking tot de Data van de Klant of delen daarvan. Tijdens de geldigheidsduur van de Overeenkomst mag Lime de Data van de klant gebruiken om de Diensten aan de Klant te leveren.
- 8.3 Lime is onder geen beding verantwoordelijk voor de inhoud of het eigendom van de Data van de Klant. Lime is evenmin verantwoordelijk voor eventuele instructies voor het verwerken of handelingen met betrekking tot de Data van de Klant die de Klant aan zijn Gebruikers of aan Lime heeft verschaft of voor andere handelingen die voortvloeien uit het gebruik van de Diensten door de Gebruikers van de Klant.
- 8.4 Lime zal de nodige zorgvuldigheid in acht nemen bij de overdracht van de data tussen de Klant en de Diensten. Aangezien internet een open systeem is, kan Lime niet garanderen dat derden in het bezit komen van of wijzigingen aanbrengen aan Data van de Klant of de overdracht. Lime aanvaardt geen aansprakelijkheid voor dergelijk onbedoeld misbruik, openbaarmaking of verlies van de Data van de Klant.
- 8.5 Lime kan informatie verzamelen over het gebruik van de Diensten door middel van geautomatiseerde instrumenten voor gegevensverzameling. Lime verzamelt en gebruikt dergelijke gegevens om producten en diensten te beschermen, te onderhouden en te verbeteren en voor verschillende statistische en analytische doeleinden. Voor de ontwikkeling of verbetering van de Diensten worden eventuele

persoonlijke gegevens volledig geanonimiseerd. Lime kan de Gebruiker van informatie voorzien over de Diensten en gegevens verzamelen over het gebruik van de Diensten door middel van geautomatiseerde instrumenten voor gegevensverzameling om de Gebruiker van informatie te voorzien over de Diensten, waaronder gericht productnieuws en informatie over relevante functies in de Diensten. Lime is de verwerkingsverantwoordelijke wanneer er bij dergelijke gegevensverwerking en communicatie met Gebruikers persoonlijke gegevens worden verwerkt. De Klant verleent Lime hierbij uitdrukkelijk toestemming voor het verwerken van persoonlijke gegevens voor communicatiedoeleinden. Lime verwerkt deze persoonlijke gegevens slechts voor zover dit noodzakelijk voor deze doeleinden. Lime maakt tijdens de verwerking gebruik van passende beveiligingsmaatregelen. Lime kan een beroep doen op gegevensverwerker voor de gegevensverwerking. Indien Lime beroep doet op een gegevensverwerker voor de gegevensverwerking, sluit Lime een verwerkersovereenkomst met de gegevensverwerker. De Klant verplicht zich ertoe de Gebruiker te informeren over het privacybeleid van Lime, waarin de verwerking van persoonlijke gegevens is beschreven ([link](#)).

- 8.6 Tenzij anders vermeld in de Overeenkomst, met inbegrip van de verwerkersovereenkomst, zal Lime de Data van de Klant niet verkopen, verhuren of anderszins ter beschikking stellen aan derden, behalve in de volgende situaties: (i) om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, verordeningen, richtsnoeren of besluiten van overheden, (ii) om bedreigingen voor de veiligheid of fraude te onderzoeken of te voorkomen, en (iii) indien dit noodzakelijk is voor de herstructurering, fusie, verkoop of aankoop van sommige of alle onderdelen van Lime. In situaties waarin Lime conform bepaling 8.6 Data van de Klant doorgeeft, informeert Lime de Klant dat Data van de Klant zijn doorgegeven en zorgt er voor zover mogelijk voor dat de ontvangende partij deze Algemene Voorwaarden naleeft, mits dit in overeenstemming is met de toepasselijke wetgeving.
- 8.7 De Klant kan een kopie van de Data van de Klant opvragen. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan hiertoe op elk willekeurig moment, maar uiterlijk dertig (30) dagen voor beëindiging van de Overeenkomst, een verzoek worden ingediend. Het kopiëren van de Data van de Klant valt onder de doorlopende consultancyvergoeding conform de actuele prijslijst. Na beëindiging van de Overeenkomst worden de Data van de Klant die door de Diensten zijn opgeslagen, verwijderd en is het aan de Klant om de gegevens op een andere manier op te slaan.

9 Prijzen en betalingsvoorwaarden

- 9.1 De Klant betaalt vergoeding voor de Diensten zoals in de Overeenkomst is bepaald. Indien er geen vaste vergoeding in de Overeenkomst is vermeld, gelden de vergoedingen voor de Diensten volgens de actuele prijslijst van Lime.
- 9.2 Lime blijft de Diensten verder ontwikkelen om de functionaliteit voor de Klant te verbeteren. Lime behoudt zich het recht voor een maal per jaar het Abonnementsgeld

aan te passen. Prijswijzigingen zijn gebaseerd op (i) een algemene prijsaanpassing van de kant van Lime, of (ii) de Consumentenprijsindex ("CPI") van het Centraal Bureau voor de Statistiek, conform bepaling 9.2.1. Prijswijzigingen gaan in vanaf de eerstvolgende facturatie.

- 9.2.1 Conform bepaling 9.2 heeft Lime het recht het Abonnementsgeld aan te passen aan de CPI vanaf de maand oktober in het jaar dat hieronder als "n-2" wordt gedefinieerd. Aanpassingen worden gebaseerd op de procentuele verandering van de CPI voor de periode tussen oktober n-2 en oktober n-1. In geval van een negatieve

$(\text{indexbedrag oktober } n-1 / \text{indexbedrag oktober } n-2) * \text{actueel}$

Abonnementsgeld = nieuw Abonnementsgeld

n = het jaar waarin de prijswijziging is ingevoerd.

n-1 = het jaar voor n

n-2 = het jaar voor n-1

prijsverandering blijft het actuele Abonnementsgeld van toepassing. Prijswijzigingen op basis van de CPI worden als volgt berekend:

- 9.3 Tenzij anders vermeld in de Overeenkomst, wordt het Abonnementsgeld drie maanden vooruit in rekening gebracht. Aspecten van de Diensten waarvoor een vergoeding per transactie geldt, worden, tenzij anders vermeld in de Overeenkomst, achteraf in rekening gebracht.
- 9.4 Tenzij anders vermeld in de Overeenkomst, is de betalingstermijn 30 dagen. Vergoedingen, zoals factureringskosten, worden in rekening gebracht conform de voorwaarden die Lime op enig moment heeft verstrekt. De vermelde prijzen zijn exclusief btw.
- 9.5 De rente over achterstallige betalingen bedraagt de herfinancieringsrente die door de Europese Centrale Bank is vastgesteld vermeerderd met acht procentpunten conform artikel 6:120 van het Burgerlijk Wetboek.

10 Intellectuele-eigendomsrechten

- 10.1 Lime, of zijn licentiegever, is de enige eigenaar van alle intellectuele-eigendomsrechten ("IER") met betrekking tot de Diensten, inclusief de Documentatie en de software die daarin is opgenomen. IER omvatten, maar zijn niet beperkt tot rechten inzake copyright, patenten, handelsmerken, bedrijfsnamen, ontwerpen en productontwerpen, broncodes, databases, bedrijfsplannen en expertise in alle situaties, ongeacht of deze geregistreerd zijn of niet en alle toepassingen van deze rechten.
- 10.2 Alle copyrights, handelsmerken, geregistreerde handelsmerken, productnamen, bedrijfsnamen of logo's in de Diensten of met betrekking tot de Diensten, zijn eigendom van de respectievelijke rechthebbenden. Lime is niet verantwoordelijk voor links naar of content van websites of Documentatie die niet in eigendom is van of

gecontroleerd wordt door Lime die in de Diensten of de bijbehorende websites of Documentatie voorkomen.

- 10.3 De Klant geeft Lime het recht zijn bedrijfsnaam en handelsmerken te gebruiken voor marketingdoeleinden.
- 10.4 De Diensten kunnen Toepassingen van Derden bevatten die geïntegreerd zijn om de content, producten en/of diensten voor Gebruikers beschikbaar te maken. Eventuele Toepassingen van Derden in de Diensten vallen onder de algemene voorwaarden van de Toepassingen van deze Derden. Deze Overeenkomst is niet van toepassing op het gebruik, de licentieregeling, aansprakelijkheid, herstel van gebreken en IER ervan. Als zodanig is Lime niet aansprakelijk voor enige schade veroorzaakt door Toepassingen van Derden of voor ondersteuning, en is evenmin verantwoordelijk voor het gedrag, de functies of content van Toepassingen van Derden of voor eventuele transacties die de Gebruiker aangaat met de leverancier van dergelijke Toepassingen van Derden.
- 10.5 De Klant is aansprakelijk voor eventuele schade die Lime lijdt doordat de Klant (i) inbreuk pleegt op de IER van Lime of die van Derden of (ii) de Diensten gebruikt op een manier die in strijd is met bepaling 4.7. De aansprakelijkheid van de Klant voor dergelijke schade komt overeen met het hoogste bedrag van: (i) een equivalent van vijf (5) jaar Abonnementsgeld voor de huidige licentie, of (ii) de feitelijk veroorzaakte schade. De Klant gaat ermee akkoord dat Lime onherstelbare schade kan lijden als gevolg van inbreuken op de IER van Lime. Lime, of zijn licentiegever, heeft het recht alle redelijke maatregelen te treffen om de eigen commerciële belangen en eigendommen te beschermen, met inbegrip van alle handelingen die onder de toepasselijke wetgeving mogelijk zijn, waaronder tijdelijke maatregelen.

11 Garantie en aansprakelijkheid voor gebreken

- 11.1 Lime garandeert dat de Standaard Producten primair werken zoals beschreven in de Overeenkomst. Lime en de Klant erkennen dat de Standaard Producten en de levering ervan niet volledig zonder gebreken zijn en dat de Standaard Producten voortdurend aan verbetering onderhevig zijn. De Klant aanvaardt dat de Standaard Producten 'as-is' worden geleverd en op eigen risico van de Klant worden gebruikt.
- 11.2 Lime garandeert niet dat de Standaard Producten (i) voldoen aan de specifieke verwachtingen van de Klant met betrekking tot bijvoorbeeld het ontwerp of de functionaliteit die verder gaat dan de garanties die Lime in de Overeenkomst biedt, (ii) correct werken met de door de Klant gekozen apparatuur, systemen of installatie, en (iii) niet kapot zullen gaan of vrij zijn van gebreken.
- 11.3 Lime, noch een van zijn licentiegevers, geeft impliciet of expliciet garanties over de geschiktheid voor bepaalde doeleinden of over de capaciteit om in een bepaald systeem te worden geïntegreerd. Lime doet geen andere toezeggingen over de kwaliteit van de Standaard Producten dan wat specifiek in de Overeenkomst is

beschreven en de Klant zal niet afgaan op verklaringen die niet expliciet in de Overeenkomst zijn vermeld.

- 11.4 Indien de Standaard Producten niet conform de bovengenoemde beperkte garantie werken, herstelt Lime alle problemen of gebreken in de Standaard Producten op eigen kosten. Lime verhelpt zo snel mogelijk eventuele gemelde gebreken in de Standaard Producten met ernstige gevolgen op de functies van het Standaard Product. Lime behoudt zich echter het recht voor te besluiten wanneer en hoe deze gebreken worden hersteld en hoe een handeling wordt uitgevoerd. Gebreken van niet-ernstige aard die invloed hebben op het gebruik door de Klant van de Standaard Producten en/of de functies van de Standaard Producten, worden pas door Lime hersteld bij de vrijgave van de volgende officiële versie van de Standaard Producten.
- 11.5 Lime is conform bepaling 11.4 aansprakelijk voor gebreken indien (i) de Klant binnen dertig (30) dagen nadat hij zich van het gebrek bewust werd of had moeten zijn, bij Lime een klacht indient over een gebrek, en (ii) de Klant Lime van de benodigde informatie en gegevens voorziet om het gebrek te kunnen verhelpen.
- 11.6 Limes claim op “100% CRM-success guaranteed” geeft de Klant het recht om binnen drie (3) maanden na aanvaarding van de levering (wanneer de Klant de levering schriftelijk heeft bevestigd of de Diensten in gebruik heeft genomen) de Overeenkomst met onmiddellijke ingang in zijn geheel om welke reden dan ook te beëindigen onder volledige restitutie aan de Klant van alle aan Lime betaalde vergoedingen. De garantie conform bepaling 11.6 geldt voor alle nieuwe CRM-projecten van Lime en vereist dat de Klant het door Lime aanbevolen implementatiepakket aanschafft.

12 Beperking van de aansprakelijkheid

- 12.1 Lime is slechts aansprakelijk voor schade of andere verliezen (ongeacht hoe deze schade of verliezen zijn ontstaan, inclusief schade of andere verliezen door nalatigheid), die tijdens of in verband met deze Overeenkomst ontstaan, voor zover deze aan onderstaande bepalingen voldoen.
- 12.1.1 De aansprakelijkheid van Lime is beperkt tot directe schade en omvat dus onder geen beding compensatie voor indirecte schade of nevenschade, met inbegrip van maar niet beperkt tot het volledige verlies van Data van de Klant, productieverlies, inkomsten- of winstderving of claims van derden (met inbegrip van claims door overheden), zelfs als de Klant op de hoogte is gebracht van een risico op dergelijke schade.
- 12.1.2 De totale aansprakelijkheid van Lime conform de Overeenkomst blijft beperkt tot een periode van twaalf (12) maanden tot een bedrag dat gelijk is aan twaalf (12) maanden Abonnementsgelden voor de Diensten gedurende dezelfde periode.
- 12.2 Om zijn recht op schadevergoeding conform sectie 12 niet te verliezen, moet de Klant binnen drie (3) maanden nadat hij de reden voor de claim heeft opgemerkt of had

moeten opmerken, en niet later dan zes (6) maanden na het voorval, zijn claim indienen.

- 12.3 De beperking van de aansprakelijkheid conform sectie 12 is niet van toepassing op gevallen van (i) ernstige nalatigheid of opzet, (ii) aansprakelijkheid die niet kan worden beperkt of uitgesloten conform het toepasselijk recht, en (iii) compensatie conform sectie 13 Vrijwaring.

13 Vrijwaring

- 13.1 Lime zal de Klant beschermen tegen en vrijwaren van claims van derden die voortvloeien uit een claim dat het gebruik van de Diensten door de Klant in strijd is met of inbreuk maakt op de IER van derden.
- 13.1.1 De aansprakelijkheid van Lime op grond van bepaling 13.1 dekt alle kosten, vergoedingen, uitgaven, verliezen of schade die de Klant treffen als gevolg van een gerechtelijke uitspraak of een schikking die is bekrachtigd door/besloten in arbitrage of een vonnis/arbitragebeslissing, met inbegrip van redelijke juridische kosten.
- 13.1.2 Lime is enkel verplicht de Klant conform bepaling 13.1 te vrijwaren indien: (i) de Klant de Diensten heeft gebruikt conform alle voorwaarden van de Overeenkomst, (ii) de Klant Lime onmiddellijk schriftelijk informeert over vorderingen die tegen de Klant zijn ingesteld, (iii) Lime de volledige zeggenschap krijgt over de rechtsgang en het alleenrecht heeft om beslissingen te nemen in schikkingsonderhandelingen en dat de schikking de Klant vrijpleit van alle aansprakelijkheid, en (iv) de Klant op kosten van Lime samenwerkt met Lime en, bijvoorbeeld, de instructies van Lime opvolgt en redelijke bijstand verleent aan Lime inzake de rechtsgang.
- 13.1.3 Conform bepaling 13.1 is Lime niet aansprakelijk indien de vordering van de derde partij is ingesteld vanwege wijzigingen, integraties of aanpassing van de Diensten die niet door Lime of een onderaannemer van Lime zijn uitgevoerd.
- 13.2 In geval van een vastgestelde inbreuk op de IER van derden zal Lime naar eigen goeddunken (i) de Diensten aanpassen zodat ze niet meer in conflict zijn, (ii) de Diensten vervangen met functionaliteit die overeenkomt met de Diensten, (iii) een licentie verkrijgen zodat de Klant het gebruik van de Diensten kan voortzetten, of (iv) de Overeenkomst beëindigen en de vooruitbetaalde vergoedingen restitueren.
- 13.3 De Klant kan geen andere vorderingen instellen tegen Lime die voortvloeien uit eventuele inbreuk op de IER van derden. Als zodanig gaat de aansprakelijkheid van Lime jegens de Klant vanwege inbreuken op IER van derden niet verder dan bepaald in sectie 13.
- 13.4 De Klant zal Lime beschermen en vrijwaren van claims van derden die voortvloeien uit een claim dat de Data van de Klant of het gebruik van de Diensten door de Klant in strijd zijn met of inbreuk maken op de IER van derden of op toepasselijke wetgeving.

- 13.4.1 De aansprakelijkheid van de Klant op grond van bepaling 13.4 dekt alle kosten, vergoedingen, uitgaven, verliezen of schade die Lime treffen als gevolg van een gerechtelijke uitspraak of een schikking die is bekrachtigd door/besloten in arbitrage of een vonnis/arbitragebeslissing, met inbegrip van redelijke juridische kosten.
- 13.4.2 Conform sectie 13 hoeft de Klant Lime enkel te vrijwaren indien: (i) Lime de Klant onmiddellijk schriftelijk informeert over vorderingen die tegen de Lime zijn ingesteld, (ii) de Klant de volledige zeggenschap krijgt over de rechtsgang en het alleenrecht heeft om beslissingen te nemen in schikkingsonderhandelingen en dat de schikking Lime vrijpleit van alle aansprakelijkheid, en (iii) Lime op kosten van de Klant samenwerkt en, bijvoorbeeld, de instructies van de Klant opvolgt en redelijke bijstand verleent aan de Klant met betrekking tot de rechtsgang.

14 Vertrouwelijkheid

- 14.1 Lime en de Klant verplichten zich ertoe geen informatie te delen met derden over het bedrijf van de andere partij die als bedrijfs- of handelsgeheim kan worden beschouwd zonder de schriftelijke toestemming van de andere partij of waarop krachtens de wet een geheimhoudingsplicht rust, ongeacht of dit mondeling, schriftelijk, elektronisch of op een andere wijze geschiedt ("**Vertrouwelijke Informatie**"). Met vertrouwelijke informatie wordt geen informatie bedoeld waarvan een Partij kan aantonen er op een andere manier dan via de Overeenkomst kennis van te hebben genomen of die tot het publieke domein behoort.
- 14.2 De geheimhoudingsplicht conform sectie 14 is niet van toepassing wanneer een partij in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, richtlijnen of besluiten van de overheid verplicht is de informatie openbaar te maken.
- 14.3 Individuele partijen zijn verantwoordelijk voor de naleving door hun eigen werknemers en consultants van bepaling 14 en zorgt er door middel van geheimhoudingsovereenkomsten met hen of door middel van andere geschikte maatregelen voor dat bepaling 14.3 wordt nageleefd.
- 14.4 De geheimhoudingsplicht van de partijen volgens de Overeenkomst geldt tijdens de looptijd van de overeenkomst en voor een periode van vijf (5) jaar na afloop van de overeenkomst.

15 Duur van de overeenkomst en beëindiging

- 15.1 De Overeenkomst treedt direct na ondertekening door beide partijen in werking.
- 15.2 Tenzij anders vermeld in de Overeenkomst, is deze Overeenkomst gedurende twaalf (12) maanden vanaf de Leveringsdatum geldig. Indien de Overeenkomst niet uiterlijk zestig (60) dagen voor het einde van deze inleidende periode of bij verlening van de Overeenkomst conform bepaling 15.2 in elke daaropvolgende verlengingsperiode, door

een van de partijen schriftelijk wordt beëindigd, wordt de Overeenkomst automatisch voor een duur van twaalf (12) maanden verlengd.

- 15.3 Beëindiging door de Klant van één of meer Gebruikers wordt gezien als een beëindiging van een onderdeel van de Overeenkomst en moet dus conform bovenstaand bepaling 15.2 worden verricht.
- 15.4 Buiten hetgeen in het algemeen uit de Overeenkomst volgt, zijn de Klant en Lime gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien: (i) de andere partij wezenlijk tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst en deze tekortkomingen niet binnen dertig (30) dagen na ontvangst van een schriftelijke kennisgeving van een tekortkoming herstelt, of (ii) de andere partij insolvent wordt verklaard, failliet gaat, voorwerp wordt van een bedrijfsherstructurering, zijn betalingen opschort of op enige andere wijze redelijkerwijs kan worden aangenomen insolvent te zijn geworden.
- 15.5 Het herhaaldelijk te laat betalen van de vergoedingen door de Klant conform de Overeenkomst wordt beschouwd als een wezenlijk inbreuk op de Overeenkomst.
- 15.6 Bij beëindiging van de Overeenkomst conform bepaling 15.2, en bij beëindiging door Lime conform bepaling 15.4 heeft de Klant geen recht op restitutie van vooruitbetaalde vergoedingen.
- 15.7 Beëindiging van deze Overeenkomst, hetzij in zijn geheel, hetzij van bepaalde delen of voor een bepaald aantal Gebruikers, geldt vanaf de dag dat de andere partij de opzegging heeft ontvangen.
- 15.8 Bij beëindiging van de Overeenkomst wordt de toegang van de Klant tot de Diensten opgeschort na beëindiging van de Overeenkomst. Bij beëindiging door Lime conform bepaling 15.4 is Lime echter gerechtigd de Diensten met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- 15.9 Indien de Klant na het aangaan van de Overeenkomst een opdracht intrekt, behoudt Lime zich het recht voor de werkelijke kosten plus 25% van het Abonnementsgeld voor de Diensten voor de eerste twaalf (12) maanden in rekening te brengen.
- 15.10 Een beëindigde overeenkomst kan opnieuw worden ondertekend. Een opnieuw ondertekende overeenkomst omvat automatisch een nieuwe looptijd van twaalf (12) maanden conform bepaling 15.2. Bij herondertekening van een Overeenkomst aanvaardt de Klant dat zijn Data uit de Diensten zijn verwijderd.

16 Mededelingen

- 16.1 Mededelingen verlopen via de Diensten, via de interface van de Diensten of op de website van Lime. Naar eigen goeddunken kan Lime ook Mededelingen via e-mail of post versturen.

- 16.2 Mededelingen worden als afgeleverd beschouwd zodra ze zijn gepubliceerd. Indien Lime Mededelingen via e-mail of post verstuurt, worden deze als afgeleverd beschouwd zodra ze door Lime zijn verzonden.
- 16.3 Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de Mededeling zelf, zijn Mededelingen direct van toepassing.
- 16.4 Mededelingen van de Klant aan Lime met betrekking tot de Overeenkomst worden bij voorkeur per e-mail verzonden naar het adres dat op de website van Lime is vermeld.

17 Diversen

- 17.1 **Tegenstrijdige voorwaarden.** De Overeenkomst en bijbehorende bijlagen vullen elkaar aan. Bij tegenstrijdigheden tussen bepalingen in het primaire document van de Overeenkomst en de bijbehorende voorwaarden heeft het primaire document van de Overeenkomst voorrang.
- 17.2 **Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden.** Lime behoudt zich, met inachtneming van een opzegtermijn van zestig (60) dagen, het recht voor de Algemene Voorwaarden en andere voorwaarden voor de levering van de Diensten te wijzigen. Indien de Klant niet akkoord gaat met dergelijke wijzigingen, kan de Overeenkomst onmiddellijk conform bepaling 15.4 worden beëindigd. Indien de Klant de Overeenkomst conform bepaling 17.2 beëindigt, heeft de Klant recht op een evenredige restitutie van de vooruitbetaalde vergoedingen.
- 17.3 **Force Majeure.** Lime noch de Klant kunnen aansprakelijk worden gehouden voor vertragingen of onderbrekingen van hun verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst die veroorzaakt worden door of voortvloeien uit overmacht, zoals aardbevingen, rellen, arbeidsconflicten en andere gebeurtenissen waarop Lime of de Klant evenmin vat hebben.
- 17.3.1 Indien wet- en regelgeving of richtlijnen met betrekking tot de Diensten of de levering ervan worden gewijzigd, of nieuwe wet- en regelgeving of richtlijnen van kracht worden nadat de Diensten op de markt zijn gebracht, waardoor Lime niet kan voldoen aan instructies van de Klant of aan de verplichtingen van Lime uit hoofde van de Overeenkomst en/of waardoor de Diensten geheel of gedeeltelijk voor bepaalde of onbepaalde tijd moeten worden opgeschort, worden deze gebeurtenissen beschouwd als gevallen van overmacht. Lime is onder geen beding verantwoordelijk voor dergelijke gevallen van overmacht. In dergelijke gevallen krijgt de Klant de vooruitbetaalde Abonnementsgelden voor de betrokken Diensten gerestitueerd vanaf de eerstvolgende maand nadat de Diensten wegens overmacht zijn opgeschort. De Klant is evenmin gerechtigd om verdere claims op Lime te maken als gevolg van een geval van overmacht.

- 17.4 **Overleving.** Bepalingen in de Overeenkomst die door hun aard ook na beëindiging van de Overeenkomst van toepassing blijven, zijn, ongeacht de redenen voor beëindiging van de Overeenkomst, ook daarna nog bindend voor de partijen.
- 17.5 **Ontbinding.** Indien een bevoegde rechter, instantie of arbitragecommissie oordeelt dat bepalingen in de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ongeldig of niet afdwingbaar zijn, heeft dit geen invloed op de geldigheid van de overige bepalingen, die van toepassing en afdwingbaar blijven voor zover dit op grond van het toepasselijke recht is toegestaan. In dergelijke gevallen worden de huidige bepalingen vervangen door bepalingen die zoveel mogelijk voldoet aan het doel van de oorspronkelijke bepalingen.
- 17.6 **Volledige Overeenkomst.** Deze Overeenkomst vormt voor de partijen de volledige verbintenis voor het onderwerp van de Overeenkomst. Eventuele schriftelijke of mondelinge toezeggingen en verbintenissen die aan de Overeenkomst voorafgingen, worden door de inhoud van deze Overeenkomst vervangen.

18 Toepasselijk recht en geschillen

- 18.1 Deze Overeenkomst wordt uitgelegd in overeenstemming met het Nederlands recht.
- 18.2 Eventuele geschillen die uit deze Overeenkomst voortvloeien, worden tussen partijen door middel van een minnelijke schikking opgelost. Indien een geschil niet met een minnelijke schikking kan worden opgelost, worden eventuele geschillen die uit deze Overeenkomst voortvloeiende definitief beslecht door arbitrage overeenkomstig de Stichting Geschillenoplossing Automatisering.