



Ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung der neuen Lime Connect (Userlike) GmbH KI-Funktionalitäten “Connect AI”

1. Gegenstand und Geltungsbereich

- a. Gegenstand dieser ergänzenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (“AGB”) für die Nutzung der neuen KI-Funktionalitäten “Connect AI” sind Leistungen der Lime Connect (Userlike) GmbH, KölnTurm, Im Mediapark 8 50670 Köln, (der „Anbieter“) im Rahmen der Applikation „Lime Connect“, gegenüber ihren Kunden (der “Kunde”).

2. Gewährleistung

- a. Im Falle einer unentgeltlichen Leistungserbringung (insbesondere kostenfreie Testphase) ist der Anbieter zur Mängelbeseitigung nicht verpflichtet.

3. Leistungen

- a. Der Anbieter ist berechtigt, unentgeltliche Leistungen (insbesondere kostenfreie Testphase), auch in Teilen, jederzeit zu ändern oder einzustellen.
- b. Aus einer bestehenden Erbringung von unentgeltlichen Leistungen (insbesondere kostenfreie Testphase), kann kein Anspruch auf eine zukünftige Nutzung dieser Leistungen abgeleitet werden.
- c. Sofern der Kunde Connect AI nutzt, kann diese Funktionalität die Verfügbarkeit anderer vertragsgegenständlicher Leistungen beeinträchtigen. Diese Beeinträchtigung liegt außerhalb der Einflussnahmemöglichkeiten des Anbieters. Mögliche Ausfälle und Einschränkungen der Nutzbarkeit werden nicht auf die SLAs angerechnet.
- d. Für die Erbringung von Connect AI ist die Einschaltung von Drittdiensten, siehe Lime Connect DPA, Anlage 3 Unterauftragsverarbeiter “Connect AI”, notwendig.

4. Leistungsumfang

- a. Der Anbieter stellt dem Kunden Connect AI optional zur Verfügung, welcher generative künstliche Intelligenz beinhaltet.

- b. Connect AI umfasst derzeit die Module AI Agent, AI Copilot sowie AI Summary. Weitere Module bzw. Einsatzbereiche können zukünftig hinzu kommen, sind derzeit jedoch noch nicht definiert.
- c. Die vom Anbieter im Rahmen von Connect AI bereitgestellten KI-Modelle sind vielseitige Modelle, die in verschiedenen Anwendungen genutzt werden können.
- d. Der Anbieter kann KI-Modelle eines Drittanbieters nutzen und diese über eine Schnittstelle in sein Produkt einbinden. Der Anbieter ist im Rahmen der im "Sub-processors Connect AI" genannten Anbieter und Modelle jederzeit frei in der Wahl der eingesetzten Dienstleister und Modelle. Der Kunde hat kein Recht, die Nutzung eines bestimmten Modells zu verlangen.
- e. Die KI-Modelle können in verschiedenen Bereichen der Leistungen des Anbieters zum Einsatz kommen. Der Anbieter ist frei in der Wahl dieser Bereiche.
- f. Eine durch die vom Anbieter nicht beeinflussbare Leistungsminderung dieser Dienste von Drittanbietern kann die Verfügbarkeit der vertragsgegenständlichen Leistungen beeinträchtigen, fällt nicht unter den Leistungszeitraum (SLA) und berechtigt nicht zur Kündigung oder Minderung bereits geschlossener Verträge. Mögliche Ausfälle und Einschränkungen der, oder durch die Nutzbarkeit der KI-Funktionalitäten werden nicht auf die zugesicherte Mindestverfügbarkeit der Leistungen angerechnet.

5. Nutzung von Connect AI

- a. Connect AI ist ausgerichtet auf die Nutzung für Zwecke des Kundenservice bzw. der Kundenkommunikation.
- b. Connect AI darf nicht genutzt werden für verbotene Zwecke nach Art. 5, 6 Abs. 1 und Abs. 2 KI-VO.
- c. Connect AI ist insbesondere nicht geeignet für den Einsatz zu militärischen oder medizinischen Zwecken, der Verwaltung in der öffentlichen Hand, der Strafverfolgung und dem autonomen Fahren.
- d. Folgendes ist bei der Nutzung Connect AI zu unterlassen:
 - i. Aktivitäten, die für den Kunden oder für andere schädlich sind: Das Erstellen und Teilen von Inhalten, die dazu verwendet werden können, andere Personen zu belästigen, zu schikanieren, zu beleidigen, zu bedrohen oder einzuschüchtern oder anderweitig Personen, Organisationen oder der Gesellschaft zu schaden.
 - ii. Aktivitäten, die für Connect AI schädlich sind: Dies schließt Bot-/Scraping-Verhalten, technische Angriffe, übermäßige Nutzung,

Manipulation auf der Grundlage von Prompts, Jailbreaks und anderweitigen Missbrauch der Leistungen ein.

- iii. Aktivitäten, welche die Privatsphäre anderer verletzen: Das Erstellen und Teilen von Inhalten, die unter Umständen die Privatsphäre anderer verletzen. Dies schließt die Offenlegung privater Informationen („Doxing“) ein. Die Nutzung von Connect AI zur Gesichtserkennung, zur Erfassung oder Verarbeitung vertraulicher personenbezogener Daten oder zum Identifikationsnachweis. Die Eingabe von Fotos, Video-/Audioaufnahmen oder Inhalte von anderen Personen, die ohne deren Einwilligung in die Verarbeitung ihrer biometrischen Merkmale oder biometrischen Informationen oder zu anderen Zwecken erstellt wurden.
- iv. Betrügerische, unaufrichtige oder irreführende Aktivitäten: Das Erstellen oder Teilen von Inhalten, die geeignet sind, andere in die Irre zu führen oder zu täuschen. Dies schließt unter anderem die Erstellung von Fehlinformationen (Desinformation) und von Inhalten zur Ermöglichung betrügerischer Aktivitäten oder von Identitätsdiebstahl ein.
- v. Verletzung der Rechte Dritter: Die Nutzung von Connect AI in einer Weise, die Rechtsansprüche Dritter verletzt (einschließlich Rechte an geistigem Eigentum und Publizitätsrechte).
- vi. Nutzung von Connect AI, um unangemessene Inhalte oder Materialien zu erstellen oder zu teilen: Die Erstellung oder Weitergabe von jugendgefährdenden, gewalttätigen oder blutrünstigen Inhalten, von hasserfüllten, terroristischen und gewalttätigen extremistischen Inhalten sowie von gewaltverherrlichenden Materialien, Materialien in Zusammenhang mit sexueller Ausbeutung oder sexuellem Missbrauch von Kindern und von Inhalten, die anderweitig verstörend oder anstößig sind.
- vii. Gesetzeswidrige Handlungen: Die Nutzung von Connect AI muss den geltenden Gesetzen entsprechen und darf nicht zu illegalen Aktivitäten ermutigen bzw. diese erleichtern oder fördern.

6. Pflichten des Kunden

- a. Der Kunde ist verpflichtet, den rechts- und datenschutzkonformen Einsatz von Connect AI selbst zu prüfen, den Nutzern in geeigneter Form entsprechende Informationen zur Verfügung zu stellen und gegebenenfalls entsprechende Nutzungsbedingungen vorzugeben.

- b. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, sicherzustellen, dass die durch den Anbieter eingesetzten KI-Modelle für seinen spezifischen Anwendungsfall geeignet sind und dass alle rechtlichen und regulatorischen Anforderungen eingehalten werden.
- c. Der Kunde schafft die erforderlichen rechtlichen und technischen Nutzungsvoraussetzungen zur Nutzung von Connect AI, insbesondere die Systemvoraussetzungen, Infrastruktur und Mitarbeiterschulungen zur korrekten Anwendung von Connect AI.
- d. Nach aktuellem technischem Stand kann der Anbieter trotz aller Sorgfalt nicht sicherstellen, dass durch das KI-Modell generierte Angaben in jedem Fall fachlich richtig sind. Es kann daher nicht ausgeschlossen werden, dass die mit Connect AI erbrachten vertragsgegenständlichen Leistungen, zum Beispiel durch Halluzination des KI-Modells, unwahre oder irreführende Informationen enthalten. Die von Connect AI ausgegebenen Ergebnisse sind daher nicht als zuverlässige Datenquelle nutzbar und es ist eine menschliche Kontrolle der Ergebnisse und darauf basierende Entscheidungen erforderlich. Der Kunde ist verpflichtet, seine Mitarbeiter und Nutzer in geeigneter Form darüber zu informieren und gegebenenfalls entsprechende Nutzungsbedingungen vorzugeben.
- e. Der Kunde berücksichtigt beim Einsatz von Connect AI, dass Leistungen im Falle einer unentgeltlichen Leistungserbringung (insbesondere kostenfreie Testphase) stärker fehlerbehaftet und unvollständig sein oder unerwartetes Verhalten bzw. Ergebnisse erzeugen können.
- f. Werden dem Kunden Störungen bekannt, hat er den Anbieter unverzüglich über Störungen von Connect AI zu unterrichten und den Anbieter, soweit es ihm möglich ist, in angemessenem Umfang bei der Feststellung der Störung und ihrer Ursachen sowie deren Beseitigung zu unterstützen.

7. Verbesserung von Connect AI

- a. Der Kunde beauftragt den Anbieter als Auftragsverarbeiter gemäß dem zwischen den Parteien geschlossenen Vertrag zur Auftragsverarbeitung (Art. 28 DSGVO), die im Rahmen der Nutzung von Connect AI anfallenden und/oder vom Kunden bereitgestellten Daten (insbesondere Prompts/Eingaben, Konfigurationen/Setups, hochgeladene oder eingebundene Inhalte wie Texte, Bilder, Videos, Audiodateien sowie die daraus erzeugten Ausgaben und die hierzu anfallenden technischen Protokolle (Diagnose- und Leistungsdaten einschließlich Pipeline-

/Orchestrierungs- und Retrieval-Informationen) ausschließlich insoweit zu verarbeiten, wie dies erforderlich ist, um

- i. Connect AI bereitzustellen und zu betreiben (einschließlich Wartung, Fehlerbehebung, Sicherheits- und Incident-Management),
- ii. Supportanfragen des Kunden zu bearbeiten sowie Fehlfunktionen zu reproduzieren, zu analysieren und zu beheben, und
- iii. Die Orchestrierungs-/Pipeline-Komponenten von Connect AI (z. B. Routing-/Steuerlogik, Prompt-/Template- und Retrieval-Konfigurationen, Guardrails, Monitoring) zu überprüfen und zu optimieren.

Ein Zugriff auf Inhaltsdaten (z. B. konkrete Konversationen) erfolgt nur anlassbezogen (z. B. bei gemeldeten Problemen) und nach dem Need-to-know-Prinzip; soweit möglich werden hierfür aggregierte Informationen genutzt.

- b. Die gesammelten Daten werden ausschließlich für den Zweck der Entwicklung und Verbesserung von Connect AI genutzt. Davon explizit ausgeschlossen ist die Nutzung der Daten für das Training von KI-Modellen.

8. Haftung

- a. Für Fehler des KI-Modells, zum Beispiel Halluzinationen, ist die Verantwortung und damit die Haftung des Anbieters ausgeschlossen.
- b. Die Verantwortung und damit die Haftung des Anbieters ist ausgeschlossen für Mängel und Schäden, die aufgrund einer zweckwidrigen Nutzung von Connect AI oder einer Nutzung außerhalb des vorgesehenen Einsatzbereiches oder der Nichtbeachtung angemessener Verhaltensregeln oder mangelnder Kenntnis, Fähigkeiten und Verständnis der mit dem Einsatz von Connect AI betrauten Mitarbeiter des Kunden entstehen.
- c. Im Übrigen bleiben die gesetzlichen Regelungen unberührt.

Stand 17.02.2026



Supplementary Terms and Conditions for the Use of the New Lime Connect (Userlike) GmbH AI Features “Connect AI”

1. Subject matter and scope

- a. The subject matter of these supplementary general terms and conditions (“GTC”) for the use of the new AI functionalities “Connect AI” are services provided by Lime Connect (Userlike) GmbH, KölnTurm, Im Mediapark 8 50670 Cologne, Germany (the “Provider”) within the scope of the 'Lime Connect' application to its customers (the “Customer”).

2. Warranty

- a. In the case of services provided free of charge (in particular free trial periods), the provider is not obliged to remedy defects.

3. Services

- a. The provider is entitled to change or discontinue free services (in particular free trial periods), even in part, at any time.
- b. No claim to future use of these services can be derived from the existing provision of free services (in particular free trial periods).
- c. If the customer uses Connect AI, this functionality may impair the availability of other contractual services. This impairment is beyond the provider's control. Possible outages and restrictions on usability are not counted toward the SLAs.
- d. The provision of Connect AI requires the involvement of third-party services, see Lime Connect DPA, Annex 3 Sub-processors “Connect AI”.

4. Scope of services

- a. The provider offers the customer Connect AI as an option, which includes generative artificial intelligence.
- b. Connect AI currently comprises the AI Agent, AI Copilot, and AI Summary modules. Additional modules or areas of application may be added in the future but have not yet been defined.
- c. The AI models provided by the provider as part of Connect AI are versatile models that can be used in various applications.

- d. The provider may use AI models from third-party providers and integrate them into its product via an interface. The provider is free to choose the service providers and models used at any time within the scope of the providers and models specified in “Sub-processors Connect AI.” The customer has no right to demand the use of a specific model.
- e. The AI models can be used in various areas of the provider's services. The provider is free to choose these areas.
- f. Any reduction in the performance of these third-party services that is beyond the provider's control may affect the availability of the contractual services, is not covered by the service level agreement (SLA), and does not entitle the customer to terminate or reduce the price of contracts already concluded. Possible failures and restrictions of or due to the usability of the AI functionalities shall not be counted towards the guaranteed minimum availability of the services.

5. Use of Connect AI

- a. Connect AI is intended for use for customer service and customer communication purposes.
- b. Connect AI may not be used for prohibited purposes under Articles 5 and 6(1) and (2) of the AI Regulation.
- c. In particular, Connect AI is not suitable for use in military or medical applications, public administration, law enforcement, or autonomous driving.
- d. The following is prohibited when using Connect AI:
 - i. Activities that are harmful to customers or others: Creating and sharing content that can be used to harass, bully, insult, threaten, or intimidate others, or otherwise harm individuals, organizations, or society.
 - ii. Activities that are harmful to Connect AI: This includes bot/scraping behavior, technical attacks, excessive use, manipulation based on prompts, jailbreaks, and other misuse of the services.
 - iii. Activities that violate the privacy of others: Creating and sharing content that may violate the privacy of others. This includes the disclosure of private information (“doxing”). The use of Connect AI for facial recognition, the collection or processing of confidential personal data, or proof of identification. The input of photos, video/audio recordings, or content from other individuals that was

created without their consent for the processing of their biometric features or biometric information or for other purposes.

- iv. Fraudulent, dishonest, or misleading activities: Creating or sharing content that is likely to mislead or deceive others. This includes, but is not limited to, creating misinformation (disinformation) and content to facilitate fraudulent activities or identity theft.
- v. Violation of third-party rights: Using Connect AI in a manner that violates the legal rights of third parties (including intellectual property rights and publicity rights).
- vi. Using Connect AI to create or share inappropriate content or materials: The creation or dissemination of content that is harmful to minors, violent or bloody, hateful, terrorist and violent extremist content, materials that glorify violence, materials related to the sexual exploitation or abuse of children, and content that is otherwise disturbing or offensive.
- vii. Illegal activities: Use of Connect AI must comply with applicable laws and must not encourage, facilitate, or promote illegal activities.

6. Obligations of the customer

- a. The customer is obligated to verify the legal and data protection compliance of Connect AI's use, to provide users with appropriate information in a suitable form, and to specify corresponding terms of use if necessary.
- b. It is the customer's responsibility to ensure that the AI models used by the provider are suitable for their specific application and that all legal and regulatory requirements are met.
- c. The customer shall create the necessary legal and technical conditions for the use of Connect AI, in particular the system requirements, infrastructure, and employee training for the correct application of Connect AI.
- d. Despite all due care, the provider cannot guarantee that the information generated by the AI model is technically correct in every case based on the current state of technology. It cannot therefore be ruled out that the contractual services provided by Connect AI may contain untrue or misleading information, for example, due to hallucinations of the AI model. The results output by Connect AI are therefore not usable as a reliable source of data, and human control of the results and decisions based on them is required. The customer is obliged to inform their employees and users of this in an appropriate manner and, if necessary, to specify corresponding terms of use.

- e. When using Connect AI, the customer shall take into account that, in the case of free services (in particular free trial periods), services may be more prone to errors and incomplete or may produce unexpected behavior or results.
- f. If the customer becomes aware of any malfunctions, they must immediately notify the provider of any malfunctions of Connect AI and, to the extent possible, provide the provider with reasonable assistance in identifying the malfunction and its causes and in remedying it.

7. Improvement of Connect AI

- a. The customer instructs the provider as a processor in accordance with the DPA concluded between the parties (Art. 28 GDPR) to process the data generated in the context of the use of Connect AI and/or provided by the customer (in particular prompts/inputs, configurations/setups, uploaded or integrated content such as texts, images, videos, audio files, as well as the outputs generated from them and the associated technical log, diagnostic, and performance data, including pipeline/orchestration and retrieval information) exclusively to the extent necessary to
 - i. Provide and operate Connect AI (including maintenance, troubleshooting, security, and incident management),
 - ii. Process customer support requests and reproduce, analyze, and fix malfunctions, and
 - iii. Review and optimize the orchestration/pipeline components of Connect AI (e.g., routing/control logic, prompt/template and retrieval configurations, guardrails, monitoring).

Access to content data (e.g., specific conversations) is only granted on a case-by-case basis (e.g., in the event of reported problems) and according to the need-to-know principle; aggregated information is used for this purpose wherever possible.

- b. The collected data will be used exclusively for the purpose of developing and improving Connect AI. This explicitly excludes the use of the data for training AI models.

8. Liability

- a. The provider shall not be held responsible or liable for any errors in the AI model, such as hallucinations.
- b. The provider's responsibility and thus liability is excluded for defects and damage resulting from the improper use of Connect AI or use outside the

intended area of application, or from failure to observe appropriate rules of conduct or a lack of knowledge, skills, and understanding on the part of the customer's employees entrusted with the use of Connect AI.

- c. Otherwise, the statutory provisions remain unaffected.

Last updated February 17th, 2026