

Lisensavtale for sluttbrukere

Les vilkårene for bruk i denne sluttbrukerlisensavtalen («avtalen») nøye før du bruker løsningen (som definert nedenfor). Dette er en juridisk bindende kontrakt med Avast Software s.r.o. (et tsjekkiskrettslig selskap) om løsninger med betegnelsen «AVAST», AVG Netherlands BV (et nederlandskrettslig selskap) om løsninger med betegnelsen «AVG» eller Privax Limited (et engelsk- og walisiskrettslig selskap) om løsninger med betegnelsen «HIDE MY ASS!» eller «HMA!» (Avast Software s.r.o., AVG Netherlands BV og Privax Limited betegnes ved behov hver for seg «leverandøren»). Ved å samtykke elektronisk, installere løsningen eller bruke løsningen godtar du alle vilkår og betingelser i denne avtalen på vegne av deg selv og enhver juridisk eller fysisk person du representerer, eller til hvis enhet du erverver løsninger fra leverandøren (sammen «du»). Dersom du ikke samtykker i vilkårene for bruk i denne avtalen, må du ikke fortsette installasjonsprosessen, men slette eller destruere alle eksemplarer av løsningen du er i besittelse av.

Denne avtalen gjelder din bruk av visse programmer eller tjenester (herunder eventuelle oppgraderinger eller oppdateringer) fra leverandøren (hver enkelt en «løsning») og eventuell tilknyttet dokumentasjon. Med «dokumentasjon» menes i denne avtalen eventuelle brukerhåndbøker og bruksanvisninger leverandøren stiller til rådighet sammen med løsningen, og med «gjeldende vilkår» menes sammen abonnementsperioden sammen med typene enheter, tillatt antall enheter, andre begrensninger etter punkt 2, dokumentasjonen eller transaksjonsdokumentene du ervervet løsningen i henhold til. Denne avtalen erstatter enhver annen avtale du tidligere har inngått om en tidligere versjon av løsningen.

Leverandøren kan til enhver tid endre denne avtalen ved melding til deg i samsvar med denne avtalen, og din fortsatte bruk av, eller beslutning om ikke å be om tilbakebetaling for, eventuell løsning på noe tidspunkt minst 30 dager etter meldingsdatoen vil utgjøre din aksept av endringen av denne avtalen. Leverandøren kan kreve at du godtar den endrede avtalen for å fortsette å bruke løsninger du tidligere har kjøpt. Dersom du nekter å godta endringen av denne avtalen, kan leverandøren bringe din bruk av de aktuelle løsningen til opphør, noe som innebærer at du kan få tilbakebetalt gebyrene for løsningene (forholdsmessig beregnet for den gjenværende eller ubrukte delen av abonnementsperioden) ved å følge anvisningene på https://www.avast.com/en-us/faq.php?article=AVKB24#idt_0440 (der leverandøren er Avast Software s.r.o) eller <https://support.avg.com/SupportArticleView?l=en&urlName=What-is-AVG-refund-policy> (der leverandøren er AVG Netherlands BV) eller <http://www.hidemyass.com/legal/refunds> (der leverandøren er Privax Limited).

1. Lisens

Leverandøren gir deg en ikke-eksklusiv lisens til å bruke løsningen og dokumentasjonen i den avtale perioden angitt i de gjeldende vilkårene, herunder eventuelle forlengelser eller fornyelser («abonnementsperioden»), forutsatt at du samtykker i vilkårene og betingelsene i denne avtalen.

2. Tillatt bruk av løsningen

2.1. Du kan installere og bruke løsningen på, eller for å støtte, opptil det avtalte antallet (det «tillatte antallet enheter») mobiltelefoner, smarttelefoner, nettbrett, mobilnettapparater, andre mobilenheter (hver enkelt en «mobilenhet»), personlige datamaskiner, Internett-tilkoblede enheter eller annen enhet kompatibel med løsningen (hver enkelt, herunder hver mobilenhet, en «enhet») angitt i de gjeldende vilkårene utelukkende:

2.1.1. for løsninger som leverandøren bestemmer for bedrifts-, handels- eller forretningsbruk (hver enkelt en «forretningsløsning») av deg eller dine tilknyttede selskaper (der disse enhetene kontrollerer deg, kontrolleres av deg eller befinner seg under felles kontroll med deg) for interne forretningsformål. I tilfelle eventuell slik bruk av forretningsløsningen av dine tilknyttede selskaper er du ansvarlig for at de tilknyttede selskapene overholder denne avtalen, og mislighold fra et tilknyttet selskaps side vil det bli regnet som mislighold fra din side. Eventuelle forpliktelser for leverandøren etter denne avtalen vil være utelukkende overfor deg og ikke dine tilknyttede selskaper som bruker forretningsløsningen etter denne avtalen.

2.1.2. for alle andre løsninger (hver enkelt en «forbrukerløsning») av deg eller medlemmer av din husstand til personlige, ikke-kommersielle formål.

2.2. Du kan også ta én sikkerhetskopi av løsningen.

2.3. Forutsatt at løsningen er konfigurert for nettverksbruk, kan du installere og bruke løsningen på én eller flere filservere på et enkelt lokalnett for bare ett av (men ikke begge) følgende formål:

2.3.1. enten permanent installasjon av løsningen på en harddisk eller annen lagringsenhet for opptil det tillatte antallet enheter, eller

2.3.2. bruk av løsningen over slikt enkelt lokalnett, forutsatt at antallet forskjellige enheter løsningen brukes på, ikke overstiger det tillatte antallet enheter.

2.4. DIN BRUK AV LØSNINGEN TIL ANNET ENN UTTRYKkelig TILLATT ETTER DETTE PUNKTET, ELLER EVENTUELT VIDERESALG ELLER VIDEREDISTRIBUSJON AV LØSNINGEN, UTGJØR ET VESENTLIG MISLIGHOLD AV DENNE AVTALEN OG KAN KRENKE GJELDENE OPPHAVSRETTLIG LOVGIVNING.

3. Oppgraderinger og oppdateringer

Leverandøren kan, til enhver tid i abonnementsperioden og uten separat tillatelse eller samtykke, implementere oppdateringer av, eller utskiftninger for, enhver løsning, og som resultat av implementeringen kan du kanskje ikke bruke den gjeldende løsningen eller enheten (eller visse funksjoner i enheten) før oppdateringen er helt installert eller aktivert. Oppdateringer anses som en del av løsningen for alle formål i denne avtalen. Oppdateringer kan omfatte både tilføyelser til og slettinger av eventuelle særlige egenskaper eller funksjonalitet som en løsning tilbyr, eller kan

erstatte den i sin helhet, og leverandøren vil bestemme innholdet, egenskapene og funksjonaliteten i den oppdaterte løsningen etter egen vurdering. Leverandøren eller din enhet er ikke pålagt å tilby deg mulighet til å avslå eller utsette oppdateringer, men i alle fall er du kanskje nødt til å laste ned og tillate installasjon av alle tilgjengelige oppdateringer for å oppnå maksimal nytte av løsningen. Leverandøren kan slutte å yte support for en løsning til du har godtatt og installert alle oppdateringer. Leverandøren vil etter egen vurdering fastsette når og om oppdateringer er passende, og har ingen forpliktelse til å gjøre noen oppdateringer tilgjengelige for deg. Leverandøren kan etter egen vurdering slutte å tilby oppdateringer for enhver annen versjon av løsningen enn for den nyeste, eller oppdateringer som støtter bruk av løsningen i forbindelse med andre versjoner av operativsystemer, e-postprogrammer, nettlesere og annen programvare som løsningen er utviklet for å virke med.

4. Eierrettigheter

4.1. Løsningene og dokumentasjonen er leverandørens åndsprodukt og er beskyttet av gjeldende opphavsrettslige lover, internasjonale traktatbestemmelser og andre gjeldende lover i landet der løsningen blir brukt. Løsningens struktur, organisering og kode er verdifulle forretningshemmeligheter og fortrolige opplysninger for leverandøren. I det omfang du gir kommentarer eller forslag vedrørende løsningen til leverandøren, gir du leverandøren rett og tillatelse til å oppbevare og bruke slike kommentarer eller forslag i våre nåværende eller fremtidige produkter eller tjenester, uten ytterligere godtgjørelse til deg og uten din godkjenning av slik oppbevaring eller bruk.

4.2. Unntatt som angitt i denne avtalen gir din besittelse, installasjon og bruk av en løsning deg ikke noen rettigheter til eventuelle immaterialrettigheter i løsningen eller dokumentasjonen. Alle rettigheter til løsningen og dokumentasjonen, herunder alle tilknyttede opphavsrettigheter, patenter, rettigheter til forretningshemmeligheter, varemerker og andre immaterialrettigheter, er forbeholdt leverandøren.

5. Begrensninger

5.1. Du kan ikke kopiere eller bruke løsningen eller dokumentasjonen unntatt som fastsatt i punkt 2 i denne avtalen. Du kan ikke, og kan ikke la noen tredjepart (i) bruke lisensnummer, brukernavn-/passordkombinasjon eller annen godkjenningskode eller -nummer fra leverandøren i forbindelse med en løsning for eller for mer enn antallet enheter spesifisert i de gjeldende vilkårene, (ii) utlevere lisensnummer, brukernavn-/passordkombinasjon eller annen godkjenningskode eller -nummer til en annen part enn leverandøren eller en leverandørutpekt representant, (iii) unntatt som uttrykkelig tillatt etter loven, (A) inversutvikle, demontere, dekompile, oversette, rekonstruere, overføre eller ekstrahere en løsning eller en del av løsningen (herunder blant annet eventuelle tilknyttede skadevaresignaturer og rutiner for oppdagelse av skadevare), eller (B) endre, modifisere eller på annen måte forandre løsningen (herunder blant annet eventuelle tilknyttede skadeprogramsignaturer og rutiner for oppdagelse av skadeprogrammer), (iv) publisere, videreselge, distribuere, kringkaste, sende, kommunisere, overføre, pantsette, leie ut, dele eller viderelisensiere en løsning, (v) unntatt som uttrykkelig

tillatt etter denne avtalen eller de gjeldende vilkårene, bruke en løsning til å administrere fasilitetene til en tredjepart eller gi en tredjepart tredjepartstilgang til eller bruk av en løsning i et servicekontor, en timeshare-tjeneste, abonnements-tjeneste eller programtjenesteleverandør eller annet lignende grunnlag, (vi) bruke en løsning til å levere eller bygge opp et produkt eller en tjeneste som konkurrerer med løsningen, (vii) bruke en løsning på en måte som bryter leverandørens publiserte retningslinjer for akseptabel bruk, (viii) bruke eller forsøke å bruke enhver løsning til å laste opp, lagre eller overføre data, opplysninger eller materialer som: krenker immaterialrettighetene eller andre rettigheter for tredjeparter, inneholde eventuelt ulovlig, skadelig, truende, ærekrenkende eller annet støtende materiale av noe som helst slag, eller for øvrig på noen som helst måte skade, deaktivere eller svekke løsningens funksjon, (ix) oppnå eller forsøke å oppnå uautorisert tilgang til en løsning eller tilkoblede nettverk, eller til innhold som lagres eller leveres gjennom den med alle midler, herunder ved hacking, spoofing eller forsøk på å omgå eller bryte ned eventuelle brannmurer eller andre teknologiske eller andre vern eller sikkerhetstiltak, (x) teste eller merke som referanse, eller utlevere eller offentliggjøre test- eller referanserresultater, for en løsning uten leverandørens forutgående samtykke, eller (xi) beseire eller omgå, få til å beseire eller omgå, eller gi en tredjepart tillatelse eller hjelp til å beseire eller omgå kontroller ved installasjon eller bruk av eksemplarer av en løsning.

5.2. Visse løsninger gir deg eller en annen bruker administrative rettigheter som blant annet kan la administratoren følge opp andre enheter og/eller status for løsninger implementert på andre enheter, herunder for eksempel abonnementsstatus, løsningsvarsler og meldinger. Du erklærer og forsikrer at du vil bruke administratorrettigheter bare med tanke på enheter og løsninger som du er autorisert for, og for intet annet formål. Du bekrefter og berettiger også at du har rettighet til å godkjenne denne avtalen, og installere løsningen på enhetene, på vegne av eiere og brukere av de administrerte enhetene, og herved godkjenner denne avtalen på deres vegne.

5.3. Visse løsninger kan gjøre det mulig å publisere eller dele offentlig med andre innhold du har generert eller fått fra andre kilder («brukerinnhold»). Du beholder alle immaterialrettigheter som du allerede har etter gjeldende lovgivning, til brukerinnhold du publiserer eller deler gjennom løsningen, med forbehold om rettighetene, lisensene og andre vilkår i denne avtalen, herunder alle underliggende rettigheter som andre måtte ha til eventuelt brukerinnhold som du allerede bruker eller modifierer. Du gir leverandøren en ikke-eksklusiv, ubegrenset, ubetinget, global, ugjenkallelig, permanent og royaltymfri rett og tillatelse til å bruke, kopiere, registrere, distribuere, fremstille, utlevere, selge, videreselge, underlisensiere (via flere nivåer), endre, vise, offentlig utføre, overføre, publisere, kringkaste, oversette, bearbeide og for øvrig utnytte på hvilken som helst måte enhver del av brukerinnholdet du publiserer eller deler gjennom en løsning (og avledede verk) utelukkende for å levere løsningene til deg etter denne avtalen. Hver gang du publiserer eller deler brukerinnhold, erklærer og garanterer du at du er minst myndig i det distriktet du bor i, og er forelder eller verge, eller har alle nødvendige samtykker fra forelderen eller vergen, for en mindreårig som er beskrevet i eller har bidratt til brukerinnhold du publiserer eller deler med hensyn til det brukerinnholdet: (i) du er den eneste opphavsmann og eier til immaterialrettighetene og andre rettigheter til brukerinnholdet, eller du har en lovlig rett til å publisere og dele brukerinnholdet og gi leverandøren rett til å bruke dem som beskrevet i dette punktet, det hele uten forpliktelse for leverandøren til å innhente samtykke fra tredjepart og uten å skape en forpliktelse eller et ansvar for leverandøren, (ii) brukerinnholdet er nøyaktig, (iii) brukerinnholdet verken krenker eller, med hensyn til leverandøren tillatte bruk og utnyttelse

fastsatt i denne avtalen, vil krenke eventuelle immaterialrettigheter eller andre rettigheter som tilhører en tredjepart, og (iv) brukerinnholdet vil ikke bryte denne avtalen eller volde personskade.

6. Begrenset garanti; fraskrivelser og utelukkelse av ansvar

6.1. Med forbehold om resten av dette punkt 6 garanterer leverandøren overfor deg at løsningen i det vesentlige vil yte, eller vil bli ytt, i samsvar med dokumentasjonen i en periode på tretti (30) dager etter opprinnelig mottak av løsningen. For å fremsette et garantikrav må du følge anvisningene fra kilden du kjøpte løsningen av. Dersom løsningen ikke i det vesentlige yter i samsvar med dokumentasjonen, vil leverandørens og dennes distributørers og agenters og din eneste beføyelse etter leverandørens vurdering være begrenset til enten: (i) utskiftning av løsningen, eller (ii) retur av løsningen mot tilbakebetaling av gebyrene og avgiftene du betalte for løsningen («gebyrene»). Denne garantien gjelder bare for løsningen slik den opprinnelig ble levert, og gjelder ikke for oppdateringer eller mangler som skyldes kombinasjon, drift eller bruk av løsningen sammen med programvare, maskinvare eller annet materiale som ikke leveres av leverandøren, eller av enheter, programvare eller annet materiale som ikke oppfyller leverandørens krav fastsatt i dokumentasjonen.

6.2. LEVERANDØREN OG DENNES DISTRIBUTØRER OG AGENTER GARANTERER IKKE FOR YTELSENE ELLER RESULTATENE DU KAN OPPNÅ VED BRUK AV EVENTUELL LØSNING ELLER DOKUMENTASJON. BEFØYELSEN I DETTE PUNKTET UTGJØR DE ENESTE BEFØYELSENE FOR LEVERANDØRENS ELLER DENNES DISTRIBUTØRERS ELLER AGENTERS GARANTIBRUK. UNNTATT FOR FOREGÅENDE BEGRENSEDE GARANTI LEVERES LØSNINGEN «I FORELIGGENDE STAND», OG LEVERANDØREN OG DENNES DISTRIBUTØRER OG AGENTER GIR INGEN UTTRYKKELIGE ELLER UNDERFORSTÅTTE GARANTIER ELLER VILKÅR OG, I DET OMFANG DET ER TILLATT ETTER LOVEN, FRASKRIVER SEG ALLE VILKÅR OG GARANTIER SOM FREMGÅR AV LOV, COMMON LAW, RETTSPRAKSIS ELLER ANDRE RETTSTEORIER, HERUNDER BLANT ANNET UNDERFORSTÅTTE GARANTIER ELLER VILKÅR OM FRAVÆR AV IMMATERIALRETTSKRENKELSE, SALGBARHET, EGNET KVALITET ELLER FORMÅLSTJENLIGHET. LEVERANDØREN GARANTERER IKKE AT LØSNINGENS FUNKSJON VIL VÆRE UAVBRUTT ELLER FEILFRI, AT LØSNINGENE VIL VIRKE KORREKT PÅ ENHVER BESTEMT ENHET ELLER ENHVER SÆRLIG KONFIGURASJON AV MASKIN- OG/ELLER PROGRAMVARE, ELLER AT LØSNINGENE VIL GI FULLSTENDIG BESKYTTELSE FOR INTEGRITETEN AV UTVALGTE DATA, OPPLYSNINGER ELLER INNHOLD SOM LAGRES ELLER OVERFØRES VIA INTERNETT.

6.3. UTEN HENSYN TIL EVENTUELL ANNEN BESTEMMELSE I DENNE AVTALEN, LEVERES ALLE GEBYRFRIE LØSNINGER (HERUNDER LØSNINGER SOM LEVERES SOM «GRATIS-», «PRØVE-» ELLER «BETALØSNINGER») «I FORELIGGENDE STAND»,

«MED ALLE FEIL» OG «SOM TILGJENGELIG» UTEN GARANTI AV NOEN SOM HELST ART OG UTEN SUPPORT ELLER ANDRE TJENESTER FRA LEVERANDØREN.

6.4. Leverandøren fraskriver seg alt ansvar for løsningen, herunder eventuelt tap eller ansvar som skyldes tapte eller kompromitterte data på grunn av løsningen. Leverandøren gir ingen garanti om at opplysningene dine vil bli lagret sikkert. Løsningen kan gjøre endringer i enheten din som kan påvirke dens funksjonalitet negativt, for eksempel slette system- eller programfiler som løsningen (riktig eller uriktig) har identifisert som infisert. Du anerkjenner og samtykker i slike endringer i enheten din som kan forekomme som følge av din bruk av løsningen. Løsningen er ikke feiltolerant og som sådan ikke beregnet brukt i farlige miljøer som krever feilsikker ytelse.

6.5. I DET OMFANG DET ER TILLATT ETTER LOVEN, VIL LEVERANDØREN ELLER ET SELSKAP SOM KONTROLLERER, KONTROLLERES AV ELLER BEFINNER SEG UNDER FELLES KONTROLL MED LEVERANDØREN (SAMMEN «LEVERANDØRGRUPPEN») ELLER DERES RESPEKTIVE AGENTER, LISENSGIVERE, REPRESENTANTER, LEVERANDØRER, DISTRIBUTØRER, FORHANDLERE, TRÅDLØSE OPERATØRER SOM LØSNINGEN LEVERES OVER NETTVERKET TIL, ELLER ANDRE FORRETNINGSPARTNERE, UNDER INGEN OMSTENDIGHETER VÆRE ANSVARLIGE OVERFOR DEG ELLER EN TREDJEPART FOR EVENTUELL FØLGE-, TILLEGGS- ELLER STRAFFERSTATNING, UTEN HENSYN TIL ERSTATNINGSÅRSÅK ELLER -ANSVAR, ELLER SKADER (DIREKTE ELLER INDIREKTE) SOM SKYLDES FORRETNINGS-, FORTJENESTE- ELLER INNTAKTSTAP, PERSONVERNTAP, AVSAVN AV EVENTUELL ENHET ELLER LØSNING (HERUNDER BLANT ANNET LØSNINGEN), KOSTNADENE VED Å SKAFFE SUBSTITUTT- ELLER BYTTEVARER OG -TJENESTER, DRIFTSAVBRUDD, TAP AV FORRETNINGSINFORMASJON ELLER ANNET PENGETAP SOM OPPSTÅR SOM FØLGE AV DENNE AVTALEN ELLER LØSNINGEN SOM LEVERES I HENHOLD TIL AVTALEN, SELV OM LEVERANDØREN HAR BLITT INFORMERT OM MULIGHETEN FOR SLIKE SKADER. INTET MEDLEM AV LEVERANDØRGRUPPEN VIL VÆRE ANSVARLIG FOR EVENTUELL UVEDKOMMENDE ADGANG TIL, ELLER EVENTUELL ØDELEGGELSE, SLETNING, TYVERI, DESTRUKSJON, ENDRING, UTILSIKTET UTLEVERING ELLER TAP AV DATA, OPPLYSNINGER ELLER INNHOLD SOM OVERFØRES, MOTTAS ELLER LAGRES AV ELLER I FORBINDELSE MED EN LØSNING UAVHENGIG AV ÅRSÅKEN. I DET FULLE OMFANG DET ER TILLATT ETTER LOVEN, VIL LEVERANDØRENS, MEDLEMMER AV LEVERANDØRGRUPPEN ELLER DISSES DISTRIBUTØRERS ELLER AGENTERS ERSTATNINGSANSVAR UNDER INGEN OMSTENDIGHET OVERSTIGE FEM AMERIKANSKE DOLLAR (5,00 AMERIKANSKE DOLLAR) ELLER GEBYRENE DU BETALTE FOR LØSNINGEN FOR DEN GJELDENE ABONNEMENTSPERIODEN, AVHENGIG AV HVILKET BELØP SOM ER STØRST.

6.6. DE FOREGÅENDE UTELUKKELSENE OG ANSVARSBEGRENSNINGENE FRA LEVERANDØREN, MEDLEMMER AV LEVERANDØRGRUPPEN OG DENNES DISTRIBUTØRER OG AGENTER BEGRENSER IKKE DERES POTENSIELLE ANSVAR FOR DØDSFALL, PERSONSKADE ELLER SVIK UTOVER DET OMFANG SOM ER TILLATT ETTER GJELDENE LOVGIVNING.

7. Personvern; behandling av personlig informasjon

7.1. Du godtar og godkjenner at løsningen kommuniserer automatisk med leverandørens skybaserte teknologi for å fungere og gjøre løsningene og andre produkter og tjenester fra leverandøren, mer effektive. Du kan trekke tilbake samtykket til slik kommunikasjon kun ved å avinstallere løsningen.

7.2. Leverandøren behandler visse opplysninger og data (som kan omfatte personlig identifiserbare opplysninger og/eller personlige data) i tilknytning til: (i) brukeren av løsningen og/eller en enhet som bruker løsningen, (ii) løsningen og/eller en enhet som bruker løsningen i samsvar med leverandørens personvernerklæring på www.avast.com (der leverandøren er Avast Software s.r.o), www.avg.com (der leverandøren er AVG Netherlands BV) eller www.hidemyass.com (der leverandøren er Privax Limited).

8. Avslutning

Denne avtalen vil umiddelbart opphøre ved brudd fra din side på eventuell forpliktelse i denne avtalen (herunder eventuelt brudd på dine forpliktelser i punkt 2, 5 eller 9 som vil føre til avståelse av eventuelle rettigheter du kan ha til å motta oppdateringer til løsningen eller en tilbakebetaling av gebyrene). Leverandøren forbeholder seg retten til eventuelle andre beføyelser som er tilgjengelige etter loven i tilfelle ditt mislighold av denne avtalen påvirker leverandøren eller dennes distributører eller agenter negativt. Ansvarsbegrensningene, garantifraskrivelsene og erstatningsansvaret i denne avtalen vil gjelde etter at denne avtalen er brakt til opphør. Ingen bestemmelse i denne avtalen vil bli regnet som avstått med mindre slik avståelse er skriftlig og undertegnet av leverandøren. Dersom en bestemmelse i denne avtalen kjennes ugyldig, vil resten av denne avtalen fortsette å gjelde fullt ut.

9. Begrensede rettigheter for amerikanske myndigheter

Alle løsninger kvalifiserer som «kommersielle artikler» som definert i 48 C.F.R. 2.101, bestående av «kommersiell programvare» og «kommersiell dokumentasjon» som brukt i 48 C.F.R. 12.212. I henhold til 48 C.F.R. 12.212 og 48 C.F.R. 227.7202-1 til og med 227.7202-4 erverver alle amerikanske offentlige sluttbrukere slike løsninger og tilknyttet dokumentasjon med bare de rettigheter som er fastsatt i denne avtalen, og som gjelder for ikke-offentlige kunder. Bruk av slike løsninger og tilknyttet dokumentasjon utgjør samtykke fra den offentlige etaten i at programvaren og programvaredokumentasjonen er kommersiell, og utgjør aksept av rettighetene og begrensningene i denne avtalen.

10. Eksportreguleringer

Du må overholde all gjeldende amerikansk og internasjonal lovgivning om eksport og reeksport av løsningene, herunder de amerikanske eksportadministrasjonsforskriftene, så vel som begrensninger på sluttbruker, sluttbruk og bestemmelsessted utstedt av amerikanske og andre myndigheter. Uten å begrense allmenngyldigheten av det foregående: (i) du erklærer at du ikke står på noen liste over nektede personer, liste over ubekreftede personer, liste over foretak, liste over særlig utpekte statsborgere, liste over utelukkede personer eller andre lister som amerikanske myndigheter utgir, og (ii) du vil ikke bruke, eksportere eller reeksportere løsningen til territorier, bestemmelsessteder, selskaper eller privatpersoner i strid med amerikanske eller europeiske embargoer eller handelssanksjoner. Du vil holde leverandøren skadesløs for alle krav, fordringer, søksmål eller saker og alle skader, forpliktelser, kostnader og utgifter som oppstår som følge av din manglende overholdelse av dette punkt 10.

11. Bindende Meklingsavtale og Gruppesøksmålfraskrivelse

11.1. Dette punkt 11 gjelder for eventuell tvist som oppstår som følge av eller i tilknytning til en løsning eller denne avtalen, og som involverer deg og eventuelt leverandørselskap. «*Tvist*», når det brukes i forhold til Avsnitt 11, betyr alle tvister, handlinger eller andre kontroverser uansett den spesifikke årsaken til handlingen(e) som påstås (dvs. den omfatter, blant eventuelle andre potensielle handlingsårsaker eller juridiske grunnlag, påstander om kontraktsbrudd, svindel og brudd på vedtekt eller forskrift).

11.2. I tilfelle tvist må du gi leverandøren melding om tvist, som er en skriftlig erklæring med navn, adresse og kontaktopplysninger for den parten som gir meldingen, kjensgjerningene som gir opphav til tvisten, og ønsket oppreisning. Du må sende eventuell melding om tvist per e-post til leverandøren på legal@avast.com (med emnet: Punkt 11 Melding om tvist iht. sluttbrukerlisensavtale).

11.3. EVENTUELLE FORHANDLINGER FOR Å LØSE ELLER BEHANDLE EVENTUELL TVIST I ENHVER RETTSINSTANS VIL SKJE UTELUKKENDE PÅ INDIVIDUELT GRUNNLAG. DU VIL IKKE PRØVE Å FÅ EN TVIST BEHANDLET SOM ET GRUPPESØKSMÅL, PRIVAT SØKSMÅL GJENNOM STATSADVOKAT ELLER I NOEN ANNEN RETTSSAK DER EN AV PARTENE OPPTRE ELLER FORESLÅR Å OPPTRE SOM REPRESENTANT. INGEN MEKLING ELLER PROSEDYRE VIL KOMBINERES MED EN ANNEN UTEN FOREGÅENDE SKRIFTLIG SAMTYKKE FRA ALLE PARTER PÅVIRKET AV MEKLINGEN ELLER PROSEDYREN.

11.4. Dersom du og leverandøren ikke løser en tvist ved uformell forhandling, vil ethvert annet forsøk på å løse tvisten utelukkende bli gjort ved bindende voldgift i henhold til United States Federal Arbitration Act («*FAA*»), 9 U.S.C. § 1 og videre. Unntatt som fastsatt nedenfor, frasier du deg retten til å behandle (eller delta i rettsbehandling som part eller medlem av

gruppesøksmål) alle tvister i retten for en dommer eller jury. I stedet vil alle tvister bli løst av en nøytral voldgiftsmann, hvis avgjørelse er endelig unntatt for begrenset klagerett etter FAA. Enhver rett med domsmakt over partene kan håndheve meklerens tilkjenning.

11.5. Voldgiftskravet i dette punkt 11 er underlagt følgende unntak:

11.5.1. Du kan prosedere eventuell tvist i en småkravsdomstol i distriktet eller annen lignende politisk inndelt område der du bor, dersom tvisten oppfyller alle krav til å bli behandlet i småkravsdomstolen. Dersom du bringer et krav inn for en småkravsdomstol, er du ansvarlig for alle saksomkostninger og gebyrer.

11.5.2. Alle tvister om påstått urettmessig bruk av din eller leverandørens immaterialrettigheter vil bli løst i retten.

11.5.3. Hvis du bor i Den europeiske union, og kjøper løsningen fra et selskap i leverandørgruppen som har base i Den europeiske union, kan du ha rett til å ta opp tvisten via en nettbasert klageportal opprettet av Europakommisjonen («*ODR-portalen*»). Hensikten med ODR-portalen er å gjøre det enklere for forbrukere og næringsdrivende i EU å løse tvister knyttet til kjøp av varer og tjenester på nett, uten å gå veien om domstolene. Du finner ODR-portalen ved å klikke koblingen nedenfor: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

11.6. Enhver voldgift vil bli administrert av American Arbitration Association («AAA») i samsvar med AAAs «forbrukervoldgiftsregler» som gjelder fra og med 1. september 2014, herunder «voldgiftskostnader (herunder AAAs administrasjonsgebyrer)» som gjelder fra og med 1. september 2014 (sammen «*forbrukerprosedyrer*») og vil være underlagt følgende:

11.6.1. Forbrukerprosedyrene fastsetter visse gebyrer, der noen spesifikt fordeles på forbrukeren (deg) og andre på forretningen (leverandøren). Dersom kravet ditt er høyst 75 000 amerikanske dollar, vil leverandøren betale alle disse spesifiserte gebyrene og omkostningene, herunder dem som er allokert til kunden. Leverandøren samtykker ikke i å bære noen andre kostnader. Dersom kravet er mer enn 75 000 amerikanske dollar, vil forbrukerprosedyrene styre betalingen.

11.6.2. Unntatt som angitt nedenfor vil AAAs forbrukerprosedyrer gjelde for eventuell tvist mellom partene. Men i henhold til Consumer Arbitration Rule R-1 (e), kan en part heve en korrekt anvendelse av Consumer Arbitration Rules til en voldgiftsdommer for en endelig avgjørelse. Denne avtalen regulerer i den grad den er i konflikt med Consumer Procedures. Du vil kun iverksette mekling i landet eller lignende politisk oppdeling hvor du bor. Voldgiftssaken vil bli utført gjennom telefonkonferanse. Men dersom forhandlingene gjennomføres i henhold til AAAs forbrukerprosedyrer, vil voldgiftsdommere ha skjønnsmessig myndighet til å kreve høring ansikt til ansikt på anmodning fra en part.

11.6.3. Du og leverandøren samtykker i at bruken av AAA til å administrere voldgift ikke hører til partenes avtale om å avgjøre tvister. Dersom AAA ikke vil eller kan gjennomføre voldgift, vil du og leverandøren forhandle i god tro for å bli enige om en eneste voldgiftsdommer som vil løse tvisten som fastsatt i forbrukerprosedyren. Dersom partene ikke kan bli enige om en

voldgiftsdommer, kan en kompetent domstol utnevne en voldgiftsmann, som vil følge AAAs forbrukerprosedyrer.

11.6.4. Dersom én eller flere deler av dette punkt 11 kjennes ulovlig eller ugyldig for alle eller noen deler av en tvist, vil de delene under slik omstendighet, og bare under slik omstendighet, bli skilt ut, og tvisten vil bli løst med forbehold om alle øvrige deler av dette punkt 11 og alle andre bestemmelser i denne avtalen. Dersom slik utskillelse fører til at alle eller noen deler av en tvist blir behandlet i en domstol, vil enekompetanse for slik rettsbehandling være domstolene i Santa Clara-distriktet i California. I forbindelse med eventuell slik rettsforhandling samtykker du i, og vil ikke anfekte, de kaliforniske domstolenes personlige domsmyndighet over deg, og du avstår videre fra innsigelse basert på uhensiktsmessig verneting eller forum non conveniens og vil ikke søke overføring til et annet distrikt eller verneting.

11.7. Hvis du kjøpte en løsning til annet enn personlig bruk eller bruk i husholdningen, vil voldgiftsforhandlingene, herunder betaling av kostnader, uten hensyn til de foregående avsnittene, bli administrert i samsvar med AAAs kommersielle voldgiftsregler («*kommersielle prosedyrer*»). De kommersielle prosedyrene brukes hensiktsmessig på alle tvister mellom partene, og du skal ikke fremme annet i noen sak. Imidlertid gjelder denne avtalen i det omfang den strider med de kommersielle prosedyrene.

12. Anvendelig rett

Lovgivningen i delstaten California, med unntak av dennes lovkonfliktregler, regulerer denne avtalen og din bruk av løsningen og dokumentasjonen. Den internasjonale konvensjonen om internasjonale løsrekjøp er uttrykkelig ekskludert.

13. Generelt

13.1. Avtalens fullstendighet. Denne avtalen er hele avtalen mellom deg og leverandøren om din bruk av løsningene og dokumentasjonen. Denne avtalen erstatter alle tidligere eller samtidige orale eller skriftlige meddelelser, forslag, uttalelser, garantier og opplysninger om din bruk av løsningene eller dokumentasjonen. Uavhengig av det foregående skal ingenting i denne avtalen svekke eventuelle rettigheter du har i henhold til eksisterende forbrukervernlovgivning eller annen gjeldende lovgivning i ditt land som ikke kan avstås i en avtale. Denne avtalen, de gjeldende vilkårene og dokumentasjonen vil, så vidt praktisk mulig, bli tolket som å samsvare med hverandre, men vil i tilfelle motstrid gjelde i følgende rekkefølge: (i) de gjeldende vilkårene, (ii) denne avtalen og (iii) dokumentasjonen.

13.2. Meldinger. Leverandøren kan til enhver tid gi eventuell melding til deg via e-post, hurtigvindu, dialogboks eller annen måte, selv om du i visse tilfeller kanskje ikke mottar meldingen med mindre og før du starter en løsning. Enhver slik melding vil bli regnet om levert den datoen leverandøren først gjør den tilgjengelig gjennom en løsning, uavhengig av når du faktisk mottar den.

13.3. Lovvalg. Tolkningen, gyldigheten og oppfyllelsen av denne avtalen og alle ikke-kontraksfestede forpliktelser som oppstår som følge av eller i forbindelse med denne avtalen, vil bli regulert etter lovgivningen i delstaten California i USA, med unntak av dennes lovkonfliktprinsipper.

13.4. Tolkning. Overskriftene i denne Avtalen påvirker ikke fortolkningen av den. Bruken av kjønn inkluderer alle kjønn. Entall inkluderer flertall og omvendt. Der hvor et ord eller en frase er definert, vil andre grammatiske former ha tilsvarende betydning.

13.5. Utskillelse. Skulle bestemmelser i denne avtalen bli kjent ulovlige eller ugyldige etter gjeldende lovgivning, vil alle andre bestemmelser i denne avtalen fortsette å gjelde fullt ut.

13.6. Umulighet. Leverandøren vil ikke være ansvarlig for eventuell manglende eller forsinket oppfyllelse som helt eller delvis skyldes feil i offentlig tjeneste (herunder strøm), Internett-feil, feil i telekommunikasjons- eller informasjonsteknologitjenester, feil i telekommunikasjons- eller informasjonsteknologiutstyr, streiker eller andre arbeidsforstyrrelser (herunder blant annet en streik eller annen arbeidsforstyrrelse som oppstår med hensyn til eventuelle leverandørselskaper eller deres agenter, lisensgivere, representanter, leverandører, distributører, forhandlere og andre forretningspartnere), krigs- eller terrorhandlinger, tjenestenektangrep eller andre informasjonsteknologiangrep eller brudd som berører leverandøren, eventuelt medlem av leverandørgruppen eller dennes leverandører, oversvømmelser, sabotasje, brann, andre naturkatastrofer eller annen årsak utenfor leverandørens rimelige kontroll.

13.7. Rettighetsavståelse. At en part unnlater å insistere på streng overholdelse av noen av vilkårene og bestemmelsene i denne avtalen, vil ikke bli tolket som en avståelse eller frafallelse av fremtidig overholdelse av avtalen, og vilkårene og bestemmelsene i denne avtalen vil fortsette å gjelde fullt ut. Ingen avståelse av eventuelt vilkår i denne avtalen fra den ene partens side vil gjelde for noe som helst formål med mindre slik avståelse er skriftlig og undertegnet av slik part. At en part frafaller et brudd på en bestemmelse i denne avtalen fra den andre partens side, vil ikke bli tolket som en vedvarende frafallelse av slikt brudd eller som en frafallelse av andre brudd på samme eller andre bestemmelser i denne avtalen.

13.8. Overdragelse. Du kan ikke overdra dine rettigheter eller forpliktelser etter denne avtalen uten forutgående skriftlig samtykke fra leverandøren. Leverandøren kan overdra denne avtalen til enhver tid etter egen vurdering uten forutgående skriftlig samtykke fra deg.

13.9. Tolkning. Denne avtalen styres ikke av FN-konvensjonen om kontrakter for løsørekjøp, og anvendelse av denne er ettertrykkelig utelukket. I tilfelle det oppstår en tvetydighet eller et spørsmål om intensjon eller tolkning i en rettsforhandling eller annet, vil vilkårene i denne avtalen bli tolket som om den ble utarbeidet i fellesskap av partene, og det vil ikke oppstå noen formodning eller bevisbyrde til gagn eller ulempe for en part gjennom opphavet til eventuelle bestemmelser i denne avtalen.

13.10. Begunstigede tredjeparter. Denne avtalen er ment utelukkende til gagn for deg og leverandøren og de andre leverandørselskapene og deres respektive agenter, lisensgivere, representanter, leverandører, distributører, forhandlere og andre forretningspartnere. Ingen

person eller part i denne avtalen kan anlegge et søksmål i henhold til denne avtalen som begunstiget tredjepart.

13.11. Språk. Denne avtalen ble opprinnelig utarbeidet på engelsk. Selv om leverandøren kan stille til rådighet én eller flere oversatte versjoner av denne avtalen av praktiske hensyn, vil den engelskspråklige versjonen av denne avtalen være den rådende versjonen av denne avtalen i tilfelle motstrid eller avvik.

13.12. Internett-forbindelse. Visse løsninger kan kreve en aktiv og stabil forbindelse til Internett for å fungere. Det er derfor ditt ansvar å påse at du til enhver tid har en aktiv og stabil Internett-forbindelse.

13.13. Produktnavn. Leverandøren forbeholder seg til enhver tid retten til å endre navnet på løsningene sine etter egen vurdering.

13.14. Kontaktopplysninger. Leverandøren kan kontaktes på følgende måte:

13.14.1. Med hensyn til CloudCare eller Managed Workplace, i samsvar med anvisningene på www.avg.com/support, og

13.14.2. Dersom du har spørsmål om denne avtalen eller ønsker å be om opplysninger fra leverandøren, kan du skrive til Avast Software s.r.o., Piktova 1737/1a, Prague 4, Postal Code 140 00, Tsjekkia, e-post: support@avast.com, tlf.: +420 274 005 777 eller besøk vår supportside på www.avast.com/support.

14. Spesielle vilkår

Følgende særlige vilkår gjelder for visse løsninger. Dersom disse særlige vilkårene strider med resten av avtalen, vil disse særlige vilkårene gjelde med hensyn til de gjeldende løsningene.

14.1. Programvare, tjenester og andre produkter fra tredjeparter

Visse løsninger gir deg mulighet til å erverve programmer, tjenester og andre produkter fra tredjeparter. Du anerkjenner at den aktuelle tredjeparten er eneansvarlig for sine tilbud, og leverandøren gir ingen erklæringer eller garantier om disse tilbudene og påtar seg ikke noe ansvar for dem, og dersom du erverver eller bruker noen av disse tredjepartstilbudene, vil tilbudene og din bruk av dem bli regulert av eventuelle lisensavtaler, bruksvilkår, personvernerklæringer og/eller andre vilkår som tredjeparten krever.

14.2. Nettleseroppyrdding

Når du installerer og bruker nettleseroppyrdding-tillegget («*BCU*»), gir du dette tillegget tillatelse til å endre den eksisterende nettleserinnstillingen til den nye nettleserinnstillingen.

14.3. Mobilapper

Dette punkt 14.3 gjelder for løsninger til bruk på mobilenheter.

14.3.1. For løsninger som lastes ned fra Google Play (<http://play.google.com>), trer lisensen i henhold til denne avtalen inn i stedet for eventuelle rettigheter til å bruke en løsning som ellers ville blitt gitt etter standardvilkårene for programmene som lastes ned fra Google Play Store.

14.3.2. For løsninger som er lastet ned fra Apple App Store, gjelder følgende vilkår:

(a) Lisensene i henhold til denne avtalen er begrenset til en ikke-overførbar lisens til å bruke løsningen på enhver iPhone, iPod Touch eller annen Apple-enhet som du eier eller kontrollerer, og som tillates etter bruksreglene fastsatt i tjenestevilkårene for Apple App Stores, som er tilgjengelige på <http://www.apple.com/legal/internet-services/itunes/us/terms.html> eller gjennom slike nettsteder og andre måter som Apple gjør dem tilgjengelige for deg på.

(b) Denne avtalen er inngått utelukkende mellom partene, og ikke med Apple. Leverandøren, ikke Apple, er eneansvarlig for løsningene og innholdet i dem.

(c) Apple har ingen som helst forpliktelse til å levere noen vedlikeholds- og supporttjenester med hensyn til løsningen.

(d) Dersom løsningen ikke er i samsvar med eventuell gjeldende garanti, kan du varsle Apple, og Apple vil betale tilbake kjøpsprisen for løsningen til deg. I det omfang det er tillatt etter gjeldende lovgivning, vil ikke Apple ha noen som helst annen garantiforpliktelse med hensyn til løsningen, og mellom deg, leverandøren og Apple vil eventuelle andre krav, tap, forpliktelser, skader, kostnader eller utgifter som kan henføres til eventuell manglende overholdelse av garantien, være leverandørens eneansvar.

(e) Leverandøren, ikke Apple, er ansvarlig for å behandle eventuelle krav fra deg eller eventuell tredjepart i tilknytning til løsningen eller din besittelse og/eller bruk av løsningen, herunder blant annet: (i) produktansvarskrav, (ii) eventuell påstand om at ikke overholder gjeldende lov- eller reguleringskrav og (iii) krav som oppstår i henhold til forbrukervern eller lignende lovgivning.

(f) I tilfelle eventuell tredjepartskrav med påstand om at løsningen eller din besittelse og bruk av løsningen krenker denne tredjepartens immaterialrettigheter, vil leverandøren, ikke Apple, være eneansvarlig for granskning, forsvar, oppgjør og oppfyllelse av slikt eventuelt krav med påstand om immaterialrettskrenkelse.

(g) Du må overholde eventuelle gjeldende tredjepartsvilkår når du bruker løsningen. For en VOIP-løsning må du for eksempel ikke bryte serviceavtalen om trådløse data ved hjelp av løsningen.

(h) Apple og Apples datterselskaper er begunstigede tredjeparter til denne avtalen, og når du godtar vilkårene i denne avtalen, vil Apple ha rett (og anses å ha godtatt retten) til å gjøre denne avtalen gjeldende overfor deg som begunstiget tredjepart.

14.3.3. For løsninger som lastes ned fra Amazon Appstore, kan Amazon utpeke visse forbrukervilkår for Appstore som «*standardlisensvilkår*». De standard lisensvilkårene vil gjelde for din bruk av løsninger du kjøper gjennom Amazon Appstore. Standardlisensvilkårene vil blant annet angi at leverandøren er lisensgiver for løsningen, og at Amazon ikke er part i denne avtalen. Dersom det er motstrid mellom standardlisensvilkårene og denne avtalen, vil standardlisensvilkårene regulere slik motstrid. Amazon er ikke ansvarlig for leverandørens eller din overholdelse eller manglende overholdelse av standardlisensvilkårene.

14.4. WiFi Finder

WiFi Finder gir brukere mulighet til å bistå andre brukere i å skaffe seg Internett-tilgang gjennom deling av data om WiFi-nettverk. Dersom du velger å dele dine data om WiFi-nettverkene med andre brukere, er du eneansvarlig for å påse at du ikke bryter noen tredjepartsrettigheter i tilknytning til slike WiFi-nettverk. Leverandøren påtar seg på ingen måte ansvar for at du overholder vilkårene som gjelder for bruk av eventuelle nettverk hvis data du har delt.

14.5. CloudCare og Managed Workplace. Dette punkt 14.5 gjelder i det omfang de gjeldende vilkårene gir deg tillatelse til å bruke CloudCare eller Managed Workplace til å levere MSP-tjenester til tredjeparter.

14.5.1. I dette punkt 14.5 gjelder følgende definisjoner:

(a) «*AVG-forretningstjeneste*»: HD-tjenester og/eller NOC-tjenester avhengig av sammenhengen.

(b) «*Kunde*»: en tredjepart som du leverer eller ønsker å levere MSP-tjenester til.

(c) «*HD-tjenester*»: de helpdesktjenestene leverandøren eller dennes tredjepartsleverandør leverer til deg til gagn for én eller flere kunder, i hvert tilfelle som beskrevet i dokumentasjonen som leverandøren til enhver tid kan endre.

(d) «*MSP-tjenester*»: den administrerte tjenesten du leverer til kundene som bruker løsningene (herunder eventuelt AVG-forretningstjenester).

(e) «*NOC-tjenester*»: oppfølgings- og administrasjonstjenester på ekstern enhet leverandøren eller dennes tredjepartsleverandør leverer til deg til gagn for én eller flere kunder, i hvert tilfelle som beskrevet i dokumentasjonen som leverandøren til enhver tid kan endre.

(f) «*Serviceavtale*»: en avtale mellom deg og en kunde som blant annet klart beskriver de tjenestene du har samtykket i å levere til kunden.

14.5.2. Leverandøren gir deg, med forbehold om bestemmelsene i denne avtalen, en begrenset, ikke-eksklusiv, ikke-overførbar lisens (uten underlisensieringsrettigheter) i abonnementsperioden til å bruke de relevante løsningene (herunder eventuelt AVG-forretningstjenester) til å levere MSP-tjenester til dine kunder.

14.5.3. Leverandøren vil, med forbehold om vilkårene i denne avtalen, forsyne deg med løsninger (herunder eventuelt AVG-forretningstjenester) til gagn for dine kunder.

14.5.4. Du vil, med forbehold om vilkårene i denne avtalen,

(a) kreve at: (i) hver kunde (herunder deg selv, i det omfang det er relevant) som mottar en løsning, undertegner eller på annen måte binder seg til den daværende versjonen av denne avtalen, og (ii) hver kunde som du har samtykket i å levere løsninger til, undertegner eller på annen måte binder seg til en serviceavtale. Uten å begrense det foregående kan du godta sluttbrukerlisensavtalen på kundens vegne bare i det omfang kunden uttrykkelig har gitt deg tillatelse til å gjøre det i serviceavtalen eller på annen måte. Serviceavtalen vil: (i) inneholde bestemmelser som beskytter leverandørens interesser minst like godt som denne avtalen, og (ii) uttrykkelig gi deg og leverandøren tillatelse til å fremstille, overføre, lagre og behandle kundens data og opplysninger i oppfyllelsen av tjenester.

(b) som mellom leverandøren og deg, være eneansvarlig for: (i) å oppfylle forpliktelsene etter serviceavtalen, (ii) å påse at du og alle kunder overholder all gjeldende lovgivning om oppfølging av arbeidstagere og andre tredjeparter og deres respektive enheter, (iii) å utføre de oppgavene og forpliktelsene du og kundene har fått tildelt etter avtalen, de gjeldende vilkårene og dokumentasjonen, og (iv) ved den gjeldende serviceavtalens utløp eller opphør å bringe servicebestemmelsen til opphør og fjerne eller få kunden til å fjerne eventuell løsning fra eventuelle enheter den er installert på.

14.6. Forsikringsplan. Dette punkt 14.6 gjelder forsikringsplaner.

14.6.1. «Forsikringsplan» betyr en tjeneste som medfører at leverandørens tekniker (en «medarbeider»), mot et separat abonnementsgebyr, vil hjelpe deg å fjerne virus eller annen skadevare som infiserer din beskyttede enhet i løpet av abonnementsperioden. Forsikringsplaner selges sammen med visse antivirus-løsninger eller andre sikkerhetsløsninger fra leverandøren (hver enkelt en «sikkerhetsløsning»), og kommer i tillegg til beskyttelsene under sikkerhetsløsningen.

14.6.2. Dersom du etterspør hjelp fra leverandøren under forsikringsplanen, og dersom du og din enhet kvalifiserer for hjelp under punkt 14.6.3, vil leverandøren så langt det er kommersielt rimelig hjelpe deg å fjerne virusene eller andre skadeprogrammer som påvirker din enhet. Du anerkjenner, godtar og samtykker med dette i at leverandørens forsøk kanskje ikke vil være tilstrekkelige for å fjerne visse virus eller andre skadeprogrammer fra din enhet, og at leverandøren, under ytelse av tjenester, kan forandre, slette eller ødelegge data på din enhet, endre enhetsinnstillinger eller på annen måte gripe inn i din enhets korrekte funksjon.

14.6.3. Forsikringsplanen dekker: (i) kun enheten du kjøpte den aktuelle sikkerhetsløsningen for, og kan ikke overføres til annen enhet; og (ii) kun virus og andre skadeprogrammer som infiserer enheten under abonnementsperioden, etter at du lastet ned og installerte sikkerhetsløsningen på enheten, og mens sikkerhetsløsningen kjørte med oppdaterte skadeprogramdefinisjoner. Leverandøren kan bringe forsikringsplanen til opphør uten varsel dersom denne etter sin egen profesjonelle vurdering finner at du har bedt om eller mottatt tjenester under forsikringsplanen

for en enhet som ikke er dekket av forsikringsplanen, overført eller forsøkt å overføre forsikringsplanen til en annen person eller foretak, eller på annen måte har brutt med vilkårene for forsikringsplanen.

14.6.4. Leverandøren kan i forbindelse med hjelp i henhold til forsikringsplanen måtte koble seg til enheten eksternt og/eller kreve at du installerer en hjelpeprogramvare (som definert nedenfor). Du godtar og godkjenner i den forbindelse at punkt 14.8 gjøres gjeldende. Dersom du ikke kan, eller unnlater å, laste ned og installere hjelpeprogramvaren på enheten, eller unnlater å følge øvrige instruksjoner fra leverandøren eller medarbeideren, eller dersom leverandøren finner at din enhet ikke kvalifiserer til hjelp under forsikringsplanen, vil leverandøren ikke yte tjenester under forsikringsplanen. Leverandøren kan (men er ikke pålagt å) henvise deg til en tjeneste der leverandøren eller dennes underleverandør, mot et engangsgebyr, vil yte hjelp.

14.7. Teknisk Premium-støtte. Dette punkt 14.7 gjelder Avast totalstøtte, teknisk premium-støtte, AVG Go og andre teknisk brukerstøtte-tjenester (hver enkelt en «*teknisk premium-støtte*») som leverandøren selger separat fra programvareløsningene, og som leverandøren kan bruke for å hjelpe deg med å installere, konfigurere eller feilsøke flere typer programvareprodukter og/eller utstyr eller systemer, herunder PC, Mac, nettbrett, mobiltelefon eller annen personlig dataenhet, trådløse ruter, kabelmodem eller annen ruter, skriver, digitalkamera, spillkonsoll, mediespiller, smart-TV eller DVD/Blu-Ray-spiller.

14.7.1. Medarbeideren vil i forbindelse med levering av teknisk premium-støtte, så langt det er kommersielt rimelig, hjelpe deg å løse problemene, men vil på grunn av de mange og komplekse teknologiene som finnes i markedet, ikke alltid være i stand til å løse problemene. Dette kan for eksempel være problemer som oppstår som følge av feil i programvaren eller maskinvaren som enda ikke er løst av produsenten, eller problemer knyttet til konfigureringen av utstyret som gjør det umulig eller urimelig vanskelig for medarbeideren å diagnostisere og løse problemet. Du godtar og godkjenner derfor herved at leverandørens innsats ikke nødvendigvis vil være tilstrekkelig til å løse problemene du identifiserer, eller at de aktuelle problemene ikke vil bli løst innenfor en gitt tidsramme.

14.7.2. Medarbeideren kan i forbindelse med teknisk premium-støtte måtte koble seg til enheten eksternt og/eller kreve at du installerer hjelpeprogramvaren. Du godtar og godkjenner i den forbindelse at punkt 14.8 gjøres gjeldende. Dersom du ikke kan, eller unnlater å, laste ned og installere hjelpeprogramvaren på enheten, eller unnlater å følge øvrige instruksjoner fra leverandøren eller medarbeideren, eller dersom leverandøren finner at din enhet ikke kvalifiserer til hjelp under teknisk premium-støtte-abonnementet, vil leverandøren ikke yte teknisk premium-støtte.

14.8. Ekstern tilgang; hjelpeprogramvare

14.8.1. *Ekstern tilgang.* Leverandøren eller en medarbeider kan i forbindelse med at det ytes hjelp i henhold til forsikringsplanen, teknisk premium-støtte eller andre tjenester, måtte koble seg til utstyret eksternt og ta kontrollen over utstyret for å kunne løse problemene. I forbindelse med slik ekstern tilgang:

(a) Medarbeideren kan måtte kjøre diverse skripter på utstyret, endre konfigurasjonen, installere og avinstallere programvare og gjøre andre endringer på utstyret og/eller programvareinnstillingene til utstyret etter behov for å løse problemene. Du er innforstått med at medarbeideren kan, men ikke er forpliktet til, å installere og fjerne diverse programvareverktøy som er rettighetsbeskyttet eller levert av tredjeparter hvis medarbeideren mener at det er nødvendig for å løse problemene. Deler av slik programvare er beskyttet ved lov, herunder opphavsrett.

(b) Du godtar og godkjenner at du ved å autorisere medarbeideren til å opprette en ekstern tilkobling, gir leverandøren (og dennes partnere og underleverandører som handler på leverandørens vegne) fullstendig eller begrenset tilgang til utstyret, programvaren og nettverket (avhengig av utstys-, programvare- og nettverkskonfigurasjon), og autoriserer leverandøren til å foreta slike endringer som er beskrevet overfor eller som ellers anbefales av medarbeideren i forbindelse med levering av løsningen. Du godtar og godkjenner at medarbeideren, eller du selv etter medarbeiderens instruksjoner, kan komme til å endre, slette eller ødelegge data på utstyret, endre innstillingene for utstyret, programvaren eller nettverket eller på annen måte gripe inn i utstyrets, programvarens eller nettverkets korrekte funksjon.

(c) Du godtar og godkjenner at medarbeideren får tilgang til all informasjon som er lagret på enheten. Medarbeiderne er opplært til ikke å innhente mer informasjon enn absolutt nødvendig for å løse problemene du har bedt om hjelp til å løse. Du må likevel bli sittende foran enhetens skjerm slik at du kan følge med på det medarbeideren gjør mens han eller hun leverer løsningen på enheten. Du har når som helst mulighet til å avslutte den direkte hjelpeøkten ved å informere medarbeideren om dette eller oppheve den eksterne tilgangen.

14.8.2. *Hjelpeprogramvare.*

(a) Leverandøren eller en medarbeider kan som en betingelse på levering av tjenester under forsikringsplanen, teknisk premium-støtte eller andre tjenester, be deg laste ned og installere et program på enheten («*hjelpeprogramvaren*») som gir medarbeideren ekstern tilgang til enheten og mulighet til å innhente informasjon om enheten og hvordan den brukes, diagnostisere og reparere problemet og endre innstillingene for enheten. Du kan også bli bedt om å følge andre instruksjoner fra leverandøren eller en medarbeider.

(b) Hvis du eller en medarbeider installerer hjelpeprogramvaren på en enhet, kan den aktuelle hjelpeprogramvaren:

(i) måtte aktiveres på enheten. Hvis du ikke fullfører aktiveringsprosessen innen tidsperioden som oppgis av medarbeideren eller når hjelpeprogramvaren ber deg om det, kan det hende at hjelpeprogramvaren slutter å virke frem til aktiveringen er fullført.

(ii) jevnlig kommunisere med leverandørens (eller partnerens eller underleverandørens) servere for å (i) sikre at du mottar alle tjenester og all programvare du har krav på som en del av løsningen, (ii) gi deg muligheten til å chatte med en medarbeider som en del av løsningen, eller (iii) gi deg tilgang til bestemte selvbetjeningsverktøy som en del av løsningen.

(iii) som standard kjøre kontinuerlig på enheten og utføre diverse handlinger i bakgrunnen for å opprettholde enhetens funksjon. Mens programvaren kjøres innhenter den diverse data om enheten, herunder tekniske spesifikasjoner, informasjon om operativsystem, nedlastet og/eller installert programvare, oppdateringer og oppgraderinger, tilgjengelighet og status for sikkerhetsprogramvare, sikkerhetskopier og brannmurer, diverse unike identifikatorer, feilmeldinger fra system og programvare, status for nettverkstilkobling, tilkoblede eksterne enheter og andre tilkoblede enheter samt tilsvarende informasjon og data. Denne informasjonen hjelper leverandøren å forebygge mange vanlige problemer og raskt identifisere problemene når du ber om støtte.