

使用許諾条項

ソリューション (下記に定義) を使用する前に、本使用許諾条項 (以下「契約」) の条件を注意深くお読みください。本書は、「AVAST」というブランド名のソリューションに関しては Avast Software s.r.o. (チェコ共和国の法律に準拠して設立された会社)、「AVG」というブランド名のソリューションに関しては Avast Software B.V. (オランダの法律に準拠して設立され、AVG Netherlands B.V. の法定相続人である会社)、「HIDE MY ASS!」または「HMA!」というブランド名のソリューションに関しては Privax Limited (イングランドおよびウェールズの法律に準拠して設立された会社) との法的拘束力のある契約です (Avast Software s.r.o.、AVG Netherlands BV および Privax Limited は、該当する場合、個別に「ベンダー」と称されます)。ユーザーは、電子的に同意し、ソリューションをインストールし、またはソリューションを使用することにより、ユーザー自身およびユーザーが代表するあらゆる法人もしくは個人、またはベンダーからソリューションを取得したデバイスの所有者 (総称して「ユーザー」) に代わって、本契約のすべての使用条件に同意したことになります。本契約の条件に同意しない場合は、インストールのプロセスを続行せず、お持ちの本ソリューションをすべて削除または破棄してください。

本契約は、ベンダーから提供され、ユーザーにより使用される一定のソフトウェアまたはサービス (それらのアップグレードまたは更新を含む) (以下、各々「ソリューション」) および関連する付随資料に関するものです。本契約では、「付随資料」とは、ソリューションとともにベンダーが提供するユーザー マニュアルと説明書を意味し、「適用条件」とは、ライセンス期間、および本書の第 2 条、ソリューションを取得した際に準拠した付随資料または取引文書にて説明されているデバイスのタイプ、デバイスの許可台数、その他の制限を集合的に意味します。本契約は、ソリューションの旧バージョンに関し、ユーザーにより以前に締結されたすべての他の契約に優先し、取って代わるものです。

ベンダーは、本契約に従ってユーザーに提供される通知により、いつでも本契約を修正でき、通知の日付より 30 日以上経過してユーザーがソリューションの使用を継続し、またはソリューションの払い戻しを求めない決定を行った場合、ユーザーは本契約の修正に同意したものとみなされます。ベンダーは、ユーザーが以前に購入したソリューションの使用を継続するために、本契約の修正に同意することをユーザーに義務付けることができます。ユーザーが本契約の修正に同意することを拒否した場合、ベンダーは、影響を受けるソリューションのユーザーによる使用を終了できます。この場合、ユーザーは https://www.avast.com/en-us/faq.php?article=AVKB24#idt_0440 (Avast Software s.r.o がベンダーの場合)、<https://support.avg.com/SupportArticleView?l=en&urlName=What-is-AVG-refund-policy> (AVG Netherlands BV がベンダーの場合)、または <http://www.hidemyass.com/legal/refunds> (Privax Limited がベンダーの場合) に掲載されてい

る説明に従い、ソリューションの料金の返金を受けることができます(ライセンス期間のうち残っている有効な期間または未使用の期間について日割り計算)。

1. ライセンス

ユーザーが本契約の条件に同意した場合、ベンダーは、延長および更新を含め、適用条件に定められている合意済みの期間(以下「*ライセンス期間*」)にわたり、本ソリューションおよび付随資料を使用するための非独占的ライセンスをユーザーに付与します。

2. 許可されるソリューションの使用

2.1. ユーザーは、合意された台数(以下「*デバイスの許可台数*」)までの携帯電話、スマートフォン、タブレット、モバイルネットワーク機器、他のモバイルデバイス(以下、各々「*モバイルデバイス*」)、パーソナルコンピュータ、インターネット接続デバイス、または次の場合に排他的に適用条件に記載されソリューションと互換性のある他のデバイス(各モバイルデバイスを含め、以下、各々「*デバイス*」)で、またはこれらをサポートするために、ソリューションをインストールして使用できます。

2.1.1. ユーザーにより、またはユーザーの関連会社(ユーザーを支配する機関、ユーザーに支配される機関、ユーザーと共通の支配下にある機関)により、内部のビジネス目的に関して、企業、商業、またはビジネス向けに使用されることをベンダーが指定したソリューションの場合(以下、各々「*ビジネスソリューション*」)。ユーザーの関連会社によるビジネスソリューションのいかなる使用についても、ユーザーは、ユーザーの関連会社による本契約の遵守について責任を負い、関連会社による違反は、ユーザーによる違反であるとみなされます。本契約に基づくベンダーのいかなる義務も、本契約に基づくビジネスソリューションを使用するユーザーの関連会社ではなく、ユーザーが単独で負うものとしします。

2.1.2. ユーザーにより、またはユーザーの世帯構成員により個人的な非商業目的で使用されるすべての他のソリューションの場合(以下、各々「*消費者のソリューション*」)。

2.2. ユーザーは本ソリューションのバックアップ用コピーを1つ作成することもできます。

2.3. ソリューションがネットワークで使用するために設定されている場合、ユーザーは以下の目的のいずれか1つのみ(両方は不可)のために、1つのローカルエリアネットワークで使用する1台または複数のファイルサーバーに本ソリューションをインストールして使用することができます。

2.3.1.デバイスの許可台数のハードディスクもしくはその他のストレージ デバイスへの本ソリューションの恒久的なインストール、または

2.3.2.上述の1つのローカル エリア ネットワークでの本ソリューションの使用。ただし、本ソリューションを使用するデバイスの台数は、デバイスの許可台数を超えないものとしします。

2.4.本条項で明示的に許可された以外のソリューションの使用をユーザーが行う場合、またはソリューションの再販もしくは再頒布は、本契約の重大な違反になるとともに、適用される著作権法に違反する可能性があります。

3.アップグレードおよび更新

ベンダーはライセンス期間中に、別途ユーザーから許可または承諾を得ることなく、ソリューションの更新または交換を随時配布でき、この配布の結果として、ユーザーは更新が完全にインストールもしくはアクティベートされるまで、該当するソリューションまたはデバイス (あるいはデバイスの特定の機能) を使用できないことがあります。更新は、本契約に定めるすべての目的についてソリューションの一部とみなされます。更新には、ソリューションにより提供される特定の機能の追加および削除の両方が含まれることがあります、またその全体が置き換えられることもあります。ベンダーは独自の裁量により、更新されるソリューションの内容および機能を決定します。ベンダーまたはお使いのデバイスでは、更新に同意しない選択肢または更新を遅延する選択肢をユーザーに提供することを義務付けられていません。ただし、ソリューションの最大のメリットを得るためには、利用可能な更新をすべてダウンロードし、インストールを許可する必要があります。ベンダーは、ユーザーがすべての更新に同意してインストールするまで、ソリューションのサポートの提供を停止することができます。ベンダーは、独自の裁量により、更新がいつ適切か、および更新が適切か否かを判断し、ユーザーに対して更新を利用可能にする義務は負いません。ベンダーは、独自の裁量により、ソリューションの最新バージョン以外の任意のバージョンの更新、またはソリューションがともに動作するように設計されているオペレーティング システム、メール プログラム、ブラウザ プログラムおよびその他のソフトウェアのバージョンに関連して、ソリューションの使用をサポートする更新の提供を停止することができます。

4.所有権

4.1.本ソリューションおよび付随資料はベンダーの知的財産であり、適用される著作権法、国際条約の条項および本ソリューションが使用される国で適用されるその他の法律により保護されています。本ソリューションの構造、構成およびコードはベンダーの貴重な企業秘密であり、機密情報です。ユーザーが本ソリューションに関する意見または提案をベンダーに提供した場合、ユーザーへの報酬なしに、およびかかる意見または提

案の保持もしくは使用に関してユーザーの承認を得ることなく、これを保持し、弊社の現在もしくは将来の製品またはサービスに使用する権利およびライセンスを、ユーザーはベンダーに付与するものとします。

4.2.本契約に定める場合を除き、ユーザーが本ソリューションを所有、インストールおよび使用することにより、本ソリューションまたは付随資料に関する知的所有権についてのいかなる権利または権原も、ユーザーに付与されることはありません。本ソリューションおよび付随資料に関するあらゆる権利は、関連するすべての著作権、特許、企業秘密に関する権利、商標およびその他の知的財産に関する権利を含め、ベンダーにより留保されます。

5.制限

5.1.ユーザーは、本契約の第2条に定める場合を除き、本ソリューションまたは付随資料を複製あるいは使用してはなりません。ユーザーは、次を行うことを許可されず、いかなるサードパーティに対しても許可できません。(i) ソリューションに関連してベンダーにより提供されたライセンス番号、ユーザー名/パスワードの組み合わせまたはその他の認証コードもしくは番号を、適用条件により定められた台数を超えるデバイスに使用すること。(ii) ライセンス番号、ユーザー名/パスワードの組み合わせまたはその他の認証コードもしくは番号を、ベンダーまたはベンダーが指定する代表者以外の者に開示すること。(iii) 法律により明示的に認められている場合を除き、(A) ソリューションまたはソリューションの一部 (関連するマルウェア シグネチャおよびマルウェア検出ルーチンを含み、かつこれらに限定されない) のリバース エンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイル、翻訳、再構築、変換もしくは抽出、または (B) ソリューション (関連するマルウェア シグネチャおよびマルウェア検出ルーチンを含み、かつこれらに限定されない) の変更、修正またはその他の方法による加工を行うこと。(iv) ソリューションの公開、再販売、配布、放送、伝送、伝達、転送、質入、賃貸、共有またはサブライセンスを行うこと。(v) 本契約または適用条件で明示的に認可された場合を除き、サービス機能、タイムシェアリング、サブスクリプションサービス、アプリケーション サービス プロバイダーまたはその他の類似した基盤でのサードパーティへのソリューションのアクセスまたは使用を許可すること、またはサードパーティの施設を管理するためソリューションを使用すること。(vi) ソリューションと競合するサービスまたは製品を提供または構築するためにソリューションを使用すること。(vii) ベンダーの公開された受け入れ可能な使用方針を侵害する方法でソリューションを使用すること。(viii) 次のデータ、情報、もしくは事物をアップロード、保存、もしくは転送するため、ソリューションを使用することまたはソリューションの使用を試みること。すなわち、サードパーティの知的財産権または他の権利を侵害する事物、違法、有害、脅迫、虐待、中傷、いずれかの種類の好ましくない事物、またはソリューションの運用をいずれかの方法で損傷、無効化、または減損する事物。(ix) ハッキング、スプーフィング、またはファイアウォールその他の技術等による保護もしくはセキュリティの措置の無効化もし

くは回避の試みを含むいずれかの手段により、ソリューションに対し、ソリューションに接続されたネットワークに対し、もしくはソリューションを通じて保存もしくは提供されるコンテンツに対し、非認可のアクセスを得ること、もしくは得ようと試みること。(x) 事前に書面によるベンダーからの承諾を得ることなく、ソリューションのテストもしくはベンチマークを行うこと、またはテスト結果もしくはベンチマーク結果を開示あるいは公開すること。あるいは、(xi) ソリューションの複製のインストールもしくは使用の管理の無効化、回避、無効化の試み、回避の試みを行うこと、またはサードパーティによる管理の無効化もしくは回避を承認もしくは支援すること。

5.2.特定のソリューションは、ユーザーまたはもう1人のユーザーに対し、管理権限を付与します。この権限により、管理者は他のデバイス、および/または登録ステータス、ソリューションの通知、ならびにメッセージなど、他のデバイスに展開されているソリューションのステータスをモニタリングできます。ユーザーは、自身が認可されているデバイスとソリューションに関してのみ管理者権限を行使し、他の目的には行使しないことを表明し、保証します。また、ユーザーは自身が管理するデバイスの所有者およびユーザーに代わって本契約に同意し、ソリューションをデバイスにインストールする権限を持つことを表明して保証し、彼らに代わって本契約に同意します。

5.3.特定のソリューションにより、ユーザーは自身が作成したコンテンツもしくは他のソースから取得したコンテンツ(以下「ユーザーコンテンツ」)を公開または他者と広く共有できます。ユーザーは、自身が使用または修正することのあるユーザーコンテンツにおける他者の基本的な権利を含む、本契約の権利、ライセンス、およびその他の条件に従い、自身がソリューションを通じて公開または共有を行うユーザーコンテンツについて、適用法に基づいてすでに持つすべての知的所有権を保持します。ユーザーは、本契約の定めに従ってソリューションをユーザーに提供することを唯一の目的として、自身がソリューションを通じて公開または共有するユーザーコンテンツ(およびその派生物)の全部または一部の使用、複製、記録、配布、再生、開示、販売、再販売、サブライセンス(複数のレベルにわたる)、修正、展示、公の場での上演、送信、公開、放送、翻訳、派生物の生成、およびその他のあらゆる方法での利用を行うための非独占的、無制約、無条件、無制限の世界的な取消不能かつ無期限でロイヤルティなしの権利およびライセンスをベンダーに付与します。ユーザーがユーザーコンテンツを公開または共有するときは毎回、ユーザーは、少なくとも自身が居住する地域において成年に達していること、および、自身が公開もしくは共有するユーザーコンテンツで描写されているもしくはコンテンツに貢献している未成年者の親もしくは法的な後見人であること、または親もしくは法的な後見人からすべての適切な承諾を得ていること、およびそのユーザーコンテンツに関して、次を表明し、保証します。(i) ユーザーがユーザーコンテンツの唯一の著者ならびにユーザーコンテンツについての知的所有権ならびに他の権利の所有者であること、またはユーザーがユーザーコンテンツを公開して共有し、本条項に定められているとおりにそれを使用する権利をベンダーに付与するための法的な権利を有していること。さらに、これらすべてについて、サードパーティからの承諾取得をベンダーに義務付けることがなく、ベンダーにいかなる義務または賠償責

任も生じさせることがないこと。(ii) ユーザー コンテンツが正確なものであること。(iii) ユーザー コンテンツが、本契約に定められている、ベンダーに許可された使用ならびに利用について、いずれのサードパーティの知的所有権もしくはその他の権利を侵害せず、また今後も侵害することがないこと。および、(iv) ユーザー コンテンツが本契約に違反せず、またはいかなる者にも損害もしくは危害を及ぼさないこと。

6. 限定保証：免責事項および責任の除外

6.1. 本第6条の各項の定めに従い、ベンダーは、ユーザーが本ソリューションを最初に受領してから30日間にわたり、本ソリューションが実質的に付随資料に記載されているとおりに動作すること、または使用できることをユーザーに保証します。保証請求を行うには、そのソリューションを購入したソースにより提供された説明書に従う必要があります。ソリューションが付随資料と実質的に異なって動作する場合、ベンダー、ベンダーの販売業者もしくは代理業者の完全かつ排他的な責任、およびユーザーの単独かつ排他的な法的救済については、ベンダーの選択により、次のいずれかに制限されます。(i) ソリューションを交換すること、または(ii) ソリューションを返却し、ソリューションの対価として払った料金および費用(以下「料金」)の払い戻しを受けること。本保証は納品時の状態のソリューションにのみ適用されます。本保証は、更新、またはベンダーにより提供されたものではないソフトウェア、ハードウェアもしくはその他の材料を備えたソリューションの組み合わせ、操作、もしくは使用に起因する欠陥、または付随資料に定められているベンダー要件に適合しないデバイス、ソフトウェアもしくはその他の材料に起因する欠陥には適用されません。

6.2. ベンダー、その販売業者および代理業者は、本ソリューションまたは付随資料の使用によりユーザーが得ることができる性能もしくは結果を保証しません。本条項における法的救済は、ベンダーまたはその販売業者もしくは代理業者の保証不履行についての唯一の法的救済について述べたものです。前述の限定保証を除き、本ソリューションは「現状のまま」提供され、ベンダー、その販売業者および代理業者は明示的または黙示的な一切の保証もしくは条件を付与せず、サードパーティの権利を侵害していないこと、商品性、適切な品質あるいは特定目的への適合性の黙示的保証もしくは条件を含み、かつこれらに限定されない、制定法、慣習法、法学または他の法理論により示されるあらゆる条件および保証を、法律により認められる最大限度まで否認します。ベンダーは、ソリューションの運用に中断またはエラーがないこと、ソリューションが所定のデバイスまたはハードウェアならびに/もしくはソフトウェアの特定の構成で正常に動作すること、または選択されたデータ、情報もしくはインターネット経由で保存あるいは送信されるコンテンツの整合性のために、ソリューションが完全な保護を提供することを保証しません。

6.3.本契約の他のすべての条項にもかかわらず、ユーザーに無料で提供されたすべてのソリューション(「無料」、「トライアル」、もしくは「ベータ」ソリューションとして提供されたソリューションを含む)については、ベンダーによるいかなる種類の保証およびサポートまたはその他のサービスも提供されず、「現状のまま」で提供されます。

6.4.ベンダーは、ソリューションによるデータの喪失または損傷で生じたいかなる損害または責任も含め、ソリューションに関するすべての責任を放棄します。ベンダーは、ユーザーのデータが安全または確実に保存されることについて、いかなる保証も行いません。本ソリューションは、感染しているものとして本ソリューションにより(正しく、または誤って)識別されたシステムファイルもしくはアプリケーションファイルの削除など、ユーザーのデバイスの機能に好ましくない影響を及ぼす可能性がある変更をユーザーのデバイスに加える場合があります。ユーザーは、ユーザーが本ソリューションを使用した結果として生じる可能性のある、ユーザーのデバイスに対するかかる変更について、承認および同意するものとします。本ソリューションは耐故障性ではないため、フェイルセーフの性能を必要とする危険な環境で使用するためには設計されていません。

6.5.法律により許可される最大の範囲内で、ベンダーまたはベンダーを支配する会社、ベンダーにより支配される会社、ベンダーと共通の支配下にある会社(以下総称して「ベンダーグループ」)またはその代理業者、ライセンサー、代表者、供給業者、販売業者、再販業者、ソリューションの提供に利用される無線通信ネットワーク業者またはその他のビジネスパートナーは、ユーザーまたはサードパーティに対し、原因または責任理論を問わず、事業、利益もしくは収益の損失、プライバシーの損失、デバイスもしくはソリューション(本ソリューションを含むがこれに限定されない)の使用上の損害、物品もしくはサービスの置き換えまたは交換により生じた損失、事業の中断、事業情報の喪失、またはその他の金銭的損失により被る損害(直接的または間接的を問わない)などを含む、本契約または本契約に基づき提供されたソリューションに起因する間接的、結果的、偶発的、懲罰的、または特別なあらゆる損害について、ベンダーがかかる損害の可能性について情報を得ていたとしても、責任を一切負わないものとします。ベンダーグループのメンバーは、ソリューションにより、またはソリューションに関連して送信、受信もしくは保存されたデータ、情報、コンテンツへの不正なアクセス、またはその破損、消去、盗難、破棄、改ざん、意図しない開示、喪失について、その原因にかかわらず責任を負いません。法律により認められる最大限度において、ベンダー、ベンダーグループのメンバー、またはその販売業者もしくは代理業者の賠償責任は、いかなる場合においても、5米ドルまたは該当するライセンス期間について本ソリューションの対価としてユーザーが支払った料金の、いずれか高い方の金額を超えないものとします。

6.6.ベンダー、ベンダーグループのメンバー、およびその販売業者ならびに代理業者の責任に関する前述の免責および制限は、適用法により認められる限度を超えて、死亡、身体的傷害または詐欺について生じる可能性のある責任を制限するものではありません。

7. プライバシー：個人情報取り扱い

7.1.ユーザーは、ソリューションが機能するため、およびソリューションとその他のベンダーの製品およびサービスの効果を高めるために、ベンダーのクラウド型の技術と自動的に通信を行う場合があることを承諾し、同意します。かかる通信の承諾は、ソリューションをアンインストールすることによってのみ取り消すことが可能です。

7.2.ベンダーは、次に関する一定の情報およびデータ（個人識別可能情報および/または個人データを含む場合がある）を取り扱います。(i) ソリューションおよび/またはソリューションを使用するいずれかのデバイスを使用するユーザー。(ii) www.avast.com (Avast Software s.r.o がベンダーの場合)、www.avg.com (AVG Netherlands BV がベンダーの場合) または www.hidemypass.com (Privax Limited がベンダーの場合) に記載されるベンダーのプライバシーポリシーに準拠するソリューションおよび/またはソリューションを使用するいずれかのデバイス。

8. 終了

本契約は、本契約に含まれるいずれかの義務（第2条、第5条、または第9条に定められているユーザーの義務の不履行で、本ソリューションに対する更新を受ける権利または料金の払い戻しを受ける権利をユーザーが喪失する原因となるもの）の履行をユーザーが怠った場合、直ちに終了します。ベンダーは、ユーザーによる本契約の不履行がベンダーまたはその販売業者もしくは代理業者に悪影響を及ぼした場合、法律により利用可能な他の法的救済に関する権利を留保します。本契約に定められている責任の制限、保証および損害賠償責任に関する免責事項は、本契約の終了後も存続します。本契約のいずれの条項も、権利放棄が書面により行われ、ベンダーが署名しない限り、権利放棄とはみなされません。本契約のいずれかの条項が無効または執行不可能とされた場合、本契約の残りの条項は効力を持って存続します。

9 米国政府の制限付きの権利

すべてのソリューションは、48 C.F.R. 2.101 で定義される用語の「商用品目」として分類され、48 C.F.R. 12.212 で使用される用語の「商用コンピュータ ソフトウェア」および「商用コンピュータ ソフトウェア文書」から構成されます。48 C.F.R. 12.212 および 48 C.F.R. 227.7202-1 から 227.7202-4 に従い、すべての米国政府のエンドユーザーは、

かかるソリューションおよび関連付随資料を、非政府の顧客に適用され本書に定めた権利のみとともに取得します。かかるソリューションおよび関連付随資料の使用は、コンピュータ ソフトウェアおよびコンピュータ ソフトウェア文書が商用である旨の政府機関による合意を構成し、本書の権利および制約に対する同意を構成します。

10.輸出管理

ユーザーは、米国輸出管理法、米国および他の政府により発行されたエンドユーザー、最終使用目的、輸出先規制を含む、ソリューションの輸出および再輸出に関するすべての該当する米国法および国際法を遵守しなければなりません。前記の一般事項を限定することなく、(i) ユーザーは、米国政府により発表された拒否人物リスト、未検証リスト、関係機関リスト、特定国籍者リスト、禁止人物リストまたはその他のリストに自身が記載されていないことを表明し、(ii) 米国および欧州連合の禁輸措置または貿易制裁に違反する地域、輸出先、会社もしくは個人に対するソリューションの使用、輸出または再輸出を行いません。ユーザーは、いかなるクレーム、要求、訴訟、手続きについても、ユーザーによる本 10 条の不遵守から生じるすべての損害、責任、費用、ならびに経費についても、ベンダーを免責し、防御し、害を与えません。

11.拘束力を伴う仲裁についての合意および 集団訴訟の権利放棄

11.1.本 11 条は、ソリューションもしくは本契約に起因または関連する争議、ならびにユーザーおよびいずれかのベンダー グループ会社の関与する争議に適用されます。本 11 条において、「争議」とは、特定の訴因が何であるかにかかわらず(その他の訴因または法的原則に限らず、契約違反、詐欺、法規・規定の違反についての申し立てを含めて)あらゆる争議、訴訟、その他の論争を意味します。

11.2.争議が起こった場合、ユーザーはベンダーに争議通知を行うものとします。当該通知は、通知する当事者の名前、住所、連絡先情報が記載された書面であり、争議発生に至った事実、要求される救済措置が含まれます。ユーザーは legal@avast.com 宛の電子メールにより、ベンダーに争議通知を送信する必要があります(件名: Section 11 Notice of Dispute Under EULA)。

11.3.裁判所において争議を解決するため、または申し立てを行うためのあらゆる手続きは、個別に行われるものとします。ユーザーは集団訴訟、私的法務総裁訴訟、または、いずれかの当事者が集団を代表する形または代表することを提案する形での訴訟手続きを行わないものとします。仲裁または訴訟手続きの併合は、それに関係するすべての仲裁または訴訟手続きについてすべての当事者が事前に書面により承認しない限り、行われられないものとします。

11.4.ユーザーおよびベンダーが非公式の協議により争議を解決できない場合、かかる争議を解決するために、United States Federal Arbitration Act (以下「FAA」) 9 U.S.C. § 1 et seq. に定められた拘束力を伴う仲裁による措置が排他的に取られます。ユーザーは、次に定める場合を除き、あらゆる争議について、裁判所で裁判官または陪審員の目前で申し立てる権利(すなわち、当事者として訴訟に参加する、または集団訴訟に参加する権利)を放棄するものとします。代わりに、あらゆる争議は、FAA に定められた司法審査の限定的な権利を除いて、中立的な仲裁者が最終判断を下すことにより解決されます。両当事者に管轄権のある裁判所が、仲裁裁定を執行できます。

11.5.本 11 条の仲裁要件には、次の例外があります。

11.5.1.ユーザーは、争議が少額裁判所での審理要件をすべて満たす場合、ユーザーが居住する国またはその他の類似する行政的小区域の少額裁判所において争議に関する訴訟を起こすことができます。少額裁判所において訴訟を起こす場合、訴訟費用および弁護士費用はすべてユーザーの負担となります。

11.5.2.ユーザーまたはベンダーの知的所有権の不正流用の申し立てに関する争議は、すべて裁判により解決するものとします。

11.5.3.ユーザーが欧州連合に居住しており、欧州連合に本拠を置くベンダーグループ会社からソリューションを購入した場合、ユーザーは欧州委員会が開設したオンライン争議解決用インターネットプラットフォーム(以下「ODR プラットフォーム」)を利用して争議に対処する資格を有する場合があります。ODR プラットフォームは、欧州連合に本拠を置く一般消費者と業者間での商品とサービスのオンライン購入に関連する和解解決を促進することを目的としています。ODR プラットフォームには次のリンクからアクセスできます: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

11.6.仲裁はすべて米国仲裁協会(以下「AAA」)により、2014年9月1日に施行されたAAAの「消費者仲裁規則」に従って処理されるものとします。同規則には、2014年9月1日に施行された「仲裁の費用(AAA事務費を含む)」(総称して、以下「消費者手続き」)が含まれ、次の適用を受けます。

11.6.1.消費者手続きには特定の費用が定められており、その費用の一部は消費者(ユーザー)に、残る費用は企業(ベンダー)に個別に割り当てられています。申し立ての費用が7万5,000米ドル以下の場合、消費者に割り当てられた費用を含め、これらの定められた費用をベンダーがすべて支払います。ベンダーは、その他の費用は一切負担しません。申し立ての費用が7万5,000米ドルを超える場合、費用の支払は消費者手続きの定めに従うものとします。

11.6.2.次に規定されている場合を除き、両当事者間のあらゆる争議にはAAAの消費者手続きが適用されます。ただし、消費者仲裁規則 R-1(e)に従い、当事者は消費者仲裁規則の適切な適用を最終的な決定のために仲裁者に提議できます。本契約が消費者手続

きと矛盾する場合は、本契約に準拠するものとしします。ユーザーは、ユーザーが居住する国またはその他の類似する行政的小区域においてのみ仲裁を開始します。仲裁手続きは電話会議により行われます。ただし、AAA 消費者手続きに従って仲裁手続きが行われた場合、仲裁者は当事者の求めに応じて対面による審理を義務付ける裁量権を有しします。

11.6.3.ユーザーおよびベンダーは、争議を仲裁するという両当事者の合意に、AAA を利用して仲裁を行うことが不可欠ではないことに同意します。AAA が仲裁を行わない場合、または行うことができない場合、ユーザーおよびベンダーは誠実に協議して独自の仲裁者を選定し、その仲裁者は消費者手続きに定められているとおりに争議を解決するものとしします。両当事者が仲裁者を選定できない場合は、管轄権を有する裁判所が仲裁者を任命でき、その仲裁者は AAA の消費者手続きに従うものとしします。

11.6.4.争議全体またはその一部について、本 11 条の 1 つ以上の項目が違法、無効または法的強制力のないことが判明した場合は、その状況に限り、それらの項目を分離して、本 11 条の他のすべての項目および本契約の他のすべての条項に従って争議を解決するものとしします。かかる分離により、争議のすべてまたは一部の手続きが裁判所で行われることになった場合、かかる裁判手続きの管轄はカリフォルニア州サンタクララ郡に所在する裁判所に専属するものとしします。これらの裁判手続きを行うために、ユーザーはカリフォルニア州の裁判所のユーザー個人に対する管轄権を承諾して異議を申し立てず、不適切な裁判実施場所または法廷を理由とした異議申し立てを放棄し、他の地域もしくは管轄地域への移管を求めません。

11.7.前項にかかわらず、ユーザーが、個人的な使用または世帯における使用以外の目的でソリューションを購入した場合、費用の支払を含め、仲裁手続きは AAA の 商事仲裁規則 (以下「*商事手続き*」) に従って行われます。商事手続きは両当事者間のあらゆる争議に適切に適用され、ユーザーはいかなる訴訟手続きにおいても別の方法による主張を行いません。ただし、本契約が商事手続きと抵触する場合は、本契約に準拠するものとしします。

12. 準拠法

本契約およびユーザーによる本ソリューションおよび付随資料の使用は、法律の規則の抵触を除き、カリフォルニア州の法律に従うものとしします。国際物品売買契約に関する国連条約の適用は明示的に除外されます。

13. 一般

13.1.完全な契約本契約は、本ソリューションおよび付随資料の使用に関する、ユーザーおよびベンダーとの間の完全なる合意です。本ソリューションおよび付随資料の使用に

関し、本契約は、これ以前またはこれと同時期に行われた口頭または書面によるすべての通信、提案、陳述、保証、および表明に優先します。上記にかかわらず、本契約のいかなる部分も、ユーザーの法域で適用される既存の消費者保護法またはその他の適用法に基づいてユーザーが有することができる権利で、契約によって放棄できない権利を損なわせることはありません。本契約、適用条件、および付随資料は、合理的に実行可能な最大の範囲で、相互に一貫性を持つと解釈されますが、抵触が生じた場合、次の順序で優先されます。(i) 適用条件、(ii) 本契約、および (iii) 付随資料。

13.2.通知ベンダーは、場合によってはユーザーがソリューションを起動しない限り、および起動するまでユーザーに通知が届かないことがあるとしても、電子メール、ポップアップウィンドウ、ダイアログボックスまたはその他の手段により、いつでもユーザーに通知を送信できます。このような通知は、実際にいつ受信されたかに関係なく、ベンダーがソリューションを通じて最初に通知を提供した日付に配信されたものとみなされます。

13.3.法の選択本契約の解釈、効力および履行、ならびに本契約に起因し、または本契約に関連するすべての非契約の義務は、法の抵触に関する原則を除いて、米国カリフォルニア州の法律に従うものとします。

13.4.解釈本契約の見出しは、その解釈に影響を及ぼしません。いずれの性別の使用も、すべての性別を含みます。単数には複数が含まれ、複数には単数が含まれます。単語または語句が定義されている場合、その単語または語句の他の文法的な形も対応する意味を有します。

13.5.可分性適用法規制の定めにより、本契約のいずれの条項が違法、無効または法的強制力がないとみなされた場合も、本契約の他のすべての条項は効力を有するものとします。

13.6.不可能性ベンダーは、電気・ガス・水道の不具合、インターネットの不具合、電気通信もしくは情報技術サービスの不具合、電気通信もしくは情報技術機器の不具合、ストライキもしくはその他の労働争議(ベンダーグループ会社もしくはその代理業者、ライセンサー、代表者、供給業者、販売業者、再販業者、およびその他のビジネスパートナーに関連して起因するストライキもしくはその他の労働争議を含み、かつこれらに限定されない)、戦争もしくはテロ行為、サービス妨害行為、その他の情報技術攻撃もしくは違反でベンダー、ベンダーグループのメンバー、もしくはその供給業者に影響する事件、洪水、妨害行為、火災、自然災害もしくはその他の災害あるいは不可抗力、その他のベンダーの合理的な制御の枠を超えた原因による(全体的または部分的)不履行または履行遅滞の責任を負わないものとします。

13.7.権利放棄いずれかの当事者が本契約の条件および規定の厳格な履行を強く要求しなかった場合も、本契約の権利放棄または将来における遵守の放棄とはみなされないものとし、本契約の条件および規定は効力を有するものとします。いずれの当事者の側にお

いても本契約の条件の権利放棄は、目的の如何にかかわらず、かかる権利放棄が書面にて行われ、当該当事者により署名されない限り、有効とはならないものとします。いずれかの当事者による本契約の条項の違反についての、相手方当事者による権利放棄は、かかる違反の継続的な権利放棄、または本契約の同じ条項あるいは他の条項の違反の権利放棄とはみなされないものとします。

13.8.譲渡ユーザーは、本契約に規定される権利および義務をベンダーの事前の書面による承諾なしに譲渡することはできません。ベンダーはいつでも独自の裁量により、事前に書面によるユーザーの承諾を得ることなく、本契約を譲渡できます。

13.9.解釈本契約は、国際物品売買契約に関する国連条約には準拠せず、同条約の適用は明示的に除外されます。意図または解釈に関して曖昧さあるいは疑問が生じた場合、訴訟手続きその他では、本契約の条件は両当事者が共同で作成したものとみなされるものとし、本契約の条項の執筆者に基づいていずれかの当事者にとって有利もしくは不利となる推定または立証責任を生じさせてはならないものとします。

13.10.第三受益者の禁止本契約は、ユーザー、ベンダーならびに他のベンダーグループ会社、およびそれらの代理業者、ライセンサー、代表者、供給業者、販売業者、再販業者ならびにその他のビジネスパートナーの利益のみを目的としています。本契約に基づく個人または団体は、サードパーティ受益者として本契約に準じた訴訟を提起できません。

13.11.言語オリジナルの本契約は英語で記載されています。ベンダーは、ユーザーの便宜のために、1つまたは複数の言語の翻訳版を提供することがありますが、矛盾または抵触がある場合は、英語版に従うものとします。

13.12.インターネット接続特定のソリューションでは、機能するためにアクティブかつ安定したインターネット接続が必要になることがあります。したがって、アクティブかつ安定したインターネット接続を常時確保することはユーザーの責任です。

13.13.製品名ベンダーは、独自の裁量によりソリューションの名称を適宜変更する権利を留保します。

13.14.連絡先情報ベンダーに対しては、以下の連絡先にて連絡が可能です。

13.14.1.CloudCare または Managed Workplace に関しては、www.avg.com/support に掲載されている説明書に従います。

13.14.2.本契約についてのご質問がある場合、またはベンダーに対して情報を請求する場合、Avast Software s.r.o. の住所 (Pikrtova 1737/1a, Prague 4, Postal Code 140 00, Czech Republic)、電子メール (support@avast.com)、電話 (+420 274 005 777) にご連絡いただくか、当社のサポートページ (www.avast.com/support) をご覧ください。

14.特別条項

以下の特別条項は特定のソリューションに適用されます。これらの特別条項および本契約の他の条項との間で抵触が生じた場合、該当するソリューションに関しては、これらの特別条項に従うものとします。

14.1.サードパーティ製ソフトウェア、サービスおよび他の製品

一部のソリューションでは、サードパーティ製ソフトウェア、サービスおよび他の製品を取得する機会をユーザーに提供します。該当するサードパーティが、その提供物について単独で責任を負うこと、ベンダーは当該提供物についていかなる表明も保証も行わずいかなる責任も負わないこと、ユーザーがサードパーティの提供物のいずれかを取得もしくは使用する場合、当該提供物およびそのユーザーによる使用は、いずれのライセンス契約、使用条件、プライバシーポリシー、および/またはサードパーティに要求される他の条件にも準拠することについて、ユーザーは承認するものとします。

14.2.ブラウザクリーンアップ

ブラウザクリーンアップアドオン(以下「BCU」)をインストールして使用する場合、ユーザーはBCUがユーザーの既存のブラウザ設定を新しいブラウザ設定に変更することを承認するものとします。

14.3.モバイルアプリ

本第 14.3 項は、モバイルデバイスでの使用を目的とするソリューションに適用されません。

14.3.1.Google Play (<http://play.google.com>) からダウンロードしたソリューションについては、本契約にて付与されるライセンスは、Google Play Store からダウンロードされたアプリケーションのデフォルトの条件により付与される、ソリューションを使用するためのあらゆる権利に代わるものです。

14.3.2.Apple App Store からダウンロードされたソリューションについては、次の条件が適用されます。

(a) 本契約により付与されたライセンスは、ユーザーが所有または支配し、<http://www.apple.com/legal/internet-services/itunes/us/terms.html> にてオンラインで、または Apple によりユーザーの使用に供されるサイトおよびその他の手段を通じて入手可能な「Apple App Stores サービス利用規定」に定められている「使用規則」により許可されているとおりに、任意の iPhone、iPod Touch またはその他の Apple 製デバイスでソリューションを使用するための譲渡不可能なライセンスに限定されます。

(b) 本契約は Apple とではなく、両当事者間のみで締結されます。ソリューションおよびそのコンテンツについては、Apple ではなく、ベンダーが単独で責任を負います。

(c) Apple は、ソリューションに関してメンテナンスおよびサポートを提供するための義務を一切負いません。

(d) ソリューションが適用される保証に適合しない場合、ユーザーは Apple に通知し、Apple はソリューションの購入価格をユーザーに払い戻します。適用法により許可される最大の限度まで、Apple はソリューションに関して他の保証義務を一切負わず、ユーザー、ベンダーおよび Apple の間において、保証に適合しなかったことに起因する、他のあらゆるクレーム、損失、賠償責任、損害、費用または経費については、ベンダーが単独で責任を負います。

(e) 以下を含み、かつこれらに限定されず、ソリューションまたはユーザーによるソリューションの所有ならびに/もしくは使用に関連し、ユーザーまたはサードパーティによるクレームに対処する責任は、Apple ではなくベンダーが負います。(i) 製造物責任に関するクレーム、(ii) 適用される法的要件または規制要件にソリューションが適合しないというクレーム、および (iii) 消費者保護またはそれに類似する法律の定めにより起因するクレーム。

(f) ソリューションまたはユーザーによるソリューションの所有および使用がサードパーティの知的所有権を侵害している旨のサードパーティによるクレームの場合、Apple ではなくベンダーが、かかる知的所有権侵害クレームの調査、抗弁、調停および免責について単独で責任を負います。

(g) ソリューションを使用するときは、いずれの該当するサードパーティの条件についても遵守する必要があります。たとえば VOIP ソリューションの場合、ソリューションを使用するときに、ユーザーのワイヤレスのデータ サービス契約に違反してはなりません。

(h) Apple および Apple の子会社は、本契約のサードパーティ受益者であり、ユーザーによる本契約の条件への同意をもって、Apple はサードパーティ受益者としてユーザーに対して本契約を履行する権利を有し(その権利を受け入れたものとみなされ)ます。

14.3.3. Amazon Appstore からダウンロードしたソリューションの場合、Amazon は、Amazon Appstore の特定の顧客利用規約を「デフォルトの EULA 条件」として指定することがあります。このデフォルトの EULA 条件は、Amazon Appstore を通じてユーザーが購入したソリューションの使用に適用されます。デフォルトの EULA 条件には、特にベンダーがソリューションのライセンサーであり、Amazon は本契約の当事者ではないことが定められています。デフォルトの EULA 条件および本契約との間に抵触がある場合、かかる抵触に関する限りにおいてはデフォルトの EULA 条件が優先されます

。Amazon は、ベンダーまたはユーザーによるデフォルトの EULA 条件の遵守あるいは違反に関連する責任または賠償責任を負いません。

14.4.WiFi Finder

WiFi Finder では、ユーザーが、WiFi ネットワークに関するデータの共有を通じて、インターネットのアクセスを他のユーザーに取得させるための支援をできるようにします。他のユーザーとの WiFi ネットワークに関するデータの共有をオプトアウトする場合、かかる WiFi ネットワークに関するいずれのサードパーティの権利も侵害しないようにする責任は、ユーザーが単独で負います。ベンダーは、ユーザーがデータを共有したネットワークの使用に適用される条件に対するユーザーの遵守について、いかなる責任も負いません。

14.5.CloudCare および Managed Workplace本第 14.5 項は、ユーザーがサードパーティに MSP サービスを提供する際に、適用条件により CloudCare または Managed Workplace の使用をユーザーが認められる場合に適用されます。

14.5.1.本第 14.5 項における使用では、

(a) 「*AVG Business Service*」とは、文脈上の必要性に応じて HD サービスおよび/または NOC サービスを意味します。

(b) 「顧客」とは、ユーザーが MSP サービスを提供する、あるいは提供することを望むサードパーティを意味します

(c) 「*HD サービス*」とは、1 人以上の顧客の利益のためにベンダーまたはそのサードパーティ供給業者がユーザーに提供するヘルプデスク サービスを意味します。各々の場合についてベンダーの付随資料にて説明されており、ベンダーは適宜これに変更を加えることがあります。

(d) 「*MSP Services*」とは、ユーザーがソリューションを使用してユーザーの顧客に提供する管理されたサービスを意味します (該当する *AVG Business Services* を含む)。

(e) 「*NOC Services*」とは、1 人以上の顧客の利益のためにベンダーまたはそのサードパーティ供給業者がユーザーに提供する、離れた場所からのデバイスの監視・管理サービスを意味します。各々の場合について付随資料にて説明されており、ベンダーは適宜これに変更を加えることがあります。

(f) 「*サービス契約*」とは、特に、ユーザーが顧客に提供することに同意したサービスについて明快に説明する、ユーザーと顧客間の契約を意味します。

14.5.2.ベンダーは、本契約の条項に従い、関連ソリューション(該当する AVG Business Services を含む)を使用して顧客に MSP サービスを提供するための、ライセンス期間中の非独占的かつ譲渡不可能な制限付きのライセンスを(サブライセンスを行う権利なしで)ユーザーに付与します。

14.5.3.ベンダーは、本契約の条件に従い、ユーザーの顧客の利益のために、ソリューション(該当する AVG Business Services を含む)をユーザーに提供します。

14.5.4.ユーザーは、本契約に定められた条件に従い、

(a) 次を要求します。(i) ソリューションを受領する各顧客(該当する限りにおいてユーザー自身を含む)がその時点において最新版の本契約を履行するか、本契約に拘束されること、および(ii) ソリューションを提供することにユーザーが同意した各顧客がサービス契約を履行するか、サービス契約に拘束されること。上記の条項を制限することなく、顧客がサービス契約またはその他の契約において明示的にユーザーに許可を与えた限りにおいて、ユーザーは顧客の代理として EULA に同意することができます。サービス契約では、(i) 本契約の場合と少なくとも同程度の保護をベンダーに与える条項を含み、(ii) サービスを実施するうえで顧客のデータと情報の再生、伝送、保存および処理を行うことをユーザーとベンダーに明示的に許可します。

(b) ベンダーとユーザーの間の場合と同様に、次について単独で責任を負います。(i) サービス契約に定められた義務を遂行すること。(ii) ユーザー自身とすべての顧客が、従業員、その他のサードパーティならびに各自のデバイスの監視に関するすべての適用法の遵守を保証すること。(iii) 本契約、適用条件、および付随資料によりユーザーならびに顧客に割り当てられた任務ならびに義務を遂行すること。および、(iv) 該当するサービス契約の終了または期限満了時に、サービス提供を終了し、ソリューションがインストールされているあらゆるデバイスからソリューションを削除するか、または顧客にソリューションを削除させること。

14.6.保証プラン本第 14.6 項は保証プランに適用されます。

14.6.1.「保証プラン」とは、ライセンス期間中に、ベンダーの技術者(以下「技術者」)が別途のライセンス料金と引き換えに、ユーザーの保護されたデバイスに感染したウイルスまたはその他のマルウェアを駆除するための支援をユーザーに提供するサービスを意味します。保証プランは、特定のベンダーのウイルス対策ソリューションまたはその他のセキュリティソリューション(以下、各々「セキュリティソリューション」)と共に販売され、セキュリティソリューションにより提供される保護を補完します。

14.6.2.保証プランに定められたベンダーの支援をユーザーが依頼し、ユーザーおよびユーザーのデバイスが第 14.6.3 項に定める支援の条件を満たす場合、ベンダーは、ユーザーのデバイスに影響を及ぼしているウイルスまたはその他のマルウェアを駆除する支援をユーザーに提供するために、商取引上の合理的な努力を払います。ユーザーは、特定

のウイルスまたはその他のマルウェアをユーザーのデバイスから駆除するにはベンダーの努力が十分ではない場合があること、およびベンダーがサービスを提供する中でユーザーのデバイスにあるデータの改変、削除または破壊、デバイス設定の変更、あるいはその他の形でデバイスの適切な作動を妨げる可能性があることをここに承諾し、受け入れ、同意するものとします。

14.6.3.保証プランの対象範囲: (i) ユーザーが購入した、関連するセキュリティソリューションの対象となるデバイスのみで、別のデバイスに移転することはできません。および、(ii) ライセンス期間中に、ユーザーがセキュリティソリューションをデバイスにダウンロードし、インストールした後で、セキュリティソリューションが最新のマルウェア定義で作動している間にデバイスが感染したウイルスとその他のマルウェアのみです。ベンダーはビジネスにおける独自の裁量により、ユーザーが保証プランの対象ではないデバイスのために保証プランに定められたサービスを依頼した、または受けた、保証プランを別の個人または法人に譲渡した、または譲渡を試みた、あるいはその他の形で保証プランの条件に違反したと判断した場合、予告なく保証プランを終了できます。

14.6.4.ベンダーは、保証プランに定められた支援を提供するうえで、ユーザーのデバイスへのリモートアクセスを必要とすることがあります。また、ユーザーが「支援ソフトウェア」(下記に定義)をインストールする必要があることがありますが、その場合、ユーザーは第 14.8 項が適用されることを承諾し、同意します。ユーザーが支援ソフトウェアをデバイスにダウンロードしてインストールすること、またはベンダーの技術者のその他の指示に従うことができない場合、あるいはこれを行わない場合、もしくはユーザーのデバイスが保証プランに定められたサポートを受ける条件を満たさないとベンダーが判断した場合、ベンダーは保証プランに定められたサービスを提供しません。ベンダーは、ベンダーまたはベンダーの下請業者が有料で支援を提供するサービスにユーザーを紹介できます(ただし、紹介する義務は負いません)。

14.7.プレミアム テクニカル サポート 本第 14.7 項は、ベンダーがソフトウェアソリューションとは別個に販売する Avast Total Care、AVG Premium Tech Support、AVG Go およびその他のテクニカルサポート サービス(以下、各々「プレミアム テクニカル サポート」)に適用されます。このサービスを通じて、ベンダーは PC、Mac、タブレット、携帯電話またはその他のパーソナル コンピュータ デバイス、無線ルーター、ケーブルモデムもしくはその他のルーター、プリンタ、デジタルカメラ、ゲーム機、メディアプレイヤー、スマートテレビ、DVD/ブルーレイ プレイヤーを含む、様々なソフトウェア製品および/または機器やシステムのいずれかのインストール、設定またはトラブルシューティングをユーザーが行う際にサポートを提供できます。

14.7.1.技術者は、プレミアム テクニカル サポートを提供するうえで、ユーザーが直面している問題についてユーザーを支援するために商取引上の合理的な努力を払いますが、市場で利用可能な技術の多様さと複雑さのため、技術者はユーザーの問題を解決できないことがあります。これには、例えば、製造業者によってまだ解決されていないソフトウェアもしくはハードウェアのエラーの結果として生じた問題、または技術者が適切

な診断を行って問題を解決することを不可能あるいは不当に困難にする機器の設定に関連する問題が含まれることがあります。その結果として、ユーザーが特定した問題を解決するにはベンダーの努力が不十分になる場合があること、またはそれらの問題が適時には解決されないことをユーザーはここに承諾し、同意します。

14.7.2. 技術者は、プレミアム テクニカル サポートを提供するうえで、ユーザーのデバイスへのリモート アクセスを必要とすることがあります。また、ユーザーが「支援ソフトウェア」をインストールする必要が生じることがありますが、その場合、ユーザーは第 14.8 項が適用されることを承諾し、同意します。ユーザーが支援ソフトウェアをデバイスにダウンロードしてインストールすること、またはベンダーの技術者のその他の指示に従うことができない場合、あるいはこれを行わない場合、もしくはユーザーのデバイスがプレミアム テクニカル サポートのライセンスに定められたサポートを受けられる条件を満たさないとベンダーが判断した場合、ベンダーはプレミアム テクニカル サポートを提供しません。

14.8. リモート アクセス、支援ソフトウェア

14.8.1. リモート アクセスベンダーまたは技術者は、プレミアム テクニカルサポートの一部として、あるいは他のサービスとの関連で保証プランに定められたサービスを提供する際に、ユーザーが直面している問題を解決するためにユーザーの機器に遠隔操作で接続し、制御を行う必要が生じることがあります。このリモート接続セッションに関連して:

(A) 技術者は、ユーザーの問題に対処するうえでの必要に応じて、ユーザーの機器で様々なスクリプトを実行し、機器の設定に変更を加え、ソフトウェアのインストールとアンインストールを行い、機器および/または機器のソフトウェア設定にその他の変更を加える必要が生じることがあります。ユーザーは、ユーザーが直面している問題についてユーザーを支援するために必要だと技術者がみなす様々な専有またはサードパーティ製ソフトウェア ツールをインストールして削除することができますが、これを行う義務はないことを理解します。かかるソフトウェアの要素は、著作権を含め、法律によって保護されています。

(B) ユーザーは、リモート接続セッションの確立を技術者に承認することにより、ユーザーの機器、ソフトウェアおよびネットワーク (ユーザーの機器、ソフトウェアおよびネットワークの構成により異なる) への完全な、または制限付きのアクセス権限をベンダー (およびベンダーの代理として業務にあたるパートナーと下請業者) に付与し、ベンダーが上述の変更またはソリューションの納品時に技術者によって勧められた変更を行うことを承認することを承諾し、同意します。ユーザーは、技術者が、または技術者の指示に従ってユーザーが、ユーザーの機器上のソフトウェアもしくはデータの改変、削除あるいは破壊を行い、機器、ソフトウェアもしくはネットワークの設定を変更し、またはその他の形でユーザーの機器、ソフトウェア、ネットワークの正常な運用を妨げる場合があることを承諾し、同意します。

(C) ユーザーは、技術者がユーザーのデバイス上に保存されているあらゆる情報へのアクセス権限を持つことができることを承諾し、同意します。技術者は、ユーザーが技術者によるサポートを依頼した理由である問題を解決するために不可欠な情報以外の情報にはアクセスしないよう訓練を受けています。しかし、ユーザーは技術者がデバイス上でソリューションを納品する間、デバイスの画面の前において、技術者の操作を観察しなければなりません。ユーザーは、技術者に伝達することまたはリモート接続セッションの接続を解除することにより、ライブサポートセッションをいつでも終了することができます。

14.8.2. 支援ソフトウェア

(A) ベンダーまたは技術者は、保証プラン、プレミアム テクニカル サポートもしくはその他のサービスに定められたサービスを提供する条件として、ソフトウェア プログラム (以下「支援ソフトウェア」) をデバイスにダウンロードしてインストールするようユーザーに指示することがあります。これにより技術者はデバイスへのリモートアクセスが可能になり、デバイスとその作動に関する情報を収集して、問題の診断と修復を行い、デバイス設定を変更することができます。また、ユーザーはベンダーまたは技術者からのその他の指示に従う必要が生じることもあります。

(B) ユーザーまたは技術者が支援ソフトウェアをデバイスにインストールした場合、その支援ソフトウェアは:

(I) デバイス上でユーザーがアクティベーションを行う必要が生じることがあります。技術者が求めた時間内または支援ソフトウェアによって指示された時間内にユーザーがアクティベーション プロセスを完了しなかった場合、支援ソフトウェアはアクティベーションが完了するまで機能を停止することがあります。

(ii) ベンダーの (またはそのパートナーの、あるいは下請業者の) サーバーと定期的に通信を行って (i) ソリューションの一部としてユーザーが利用する資格があるすべてのサービスとソフトウェアをユーザーが確実に受け取ることができるようにし、(ii) ソリューションの一部として技術者とのチャットセッションを即座に開始できるようにし、または (iii) ソリューションの一部として特定のセルフサービス ツールへのアクセス権限をユーザーに提供します。

(Iii) デフォルトによりユーザーのデバイス上で継続的に作動し、デバイスを作動可能な状態に維持するうえで役立つ様々なバックグラウンドタスクを実行することがあります。作動時には、デバイスの技術仕様、オペレーティングシステムに関する情報、ダウンロードおよび/またはインストールされたソフトウェア、更新およびアップグレード、セキュリティソフトウェア、バックアップおよびファイアウォールの利用の可否と状態、様々な固有識別子、システムとソフトウェアのエラーメッセージ、ネットワーク接続の状態、接続されている周辺機器とその他の接続デバイス、およびこれらに類似する情報とデータを含む、ユーザーのデバイスに関する様々なデータを収集すること

があります。この情報は、ユーザーが直面する可能性のある多数の一般的な問題をベンダーが防止し、ユーザーがベンダーによるサポートを依頼する理由となっている問題を素早く特定するうえで役立ちます。