

Contrato de licencia de usuario final

Lea detenidamente las condiciones de uso de este contrato de licencia de usuario final («contrato») antes de usar la solución (tal como se define más adelante). Este es un contrato legalmente vinculante con Avast Software s.r.o. (una empresa formada al amparo de la legislación de la República Checa) con relación a soluciones de la marca «AVAST», con AVG Netherlands BV (una empresa formada al amparo de la legislación de los Países Bajos) con relación a soluciones de la marca «AVG» o con Privax Limited (una empresa formada al amparo de la legislación de Inglaterra y de Gales) con relación a las soluciones de las marcas «HIDE MY ASS!» o «HMA!» (Avast Software s.r.o., AVG Netherlands BV y Privax Limited, según corresponda, son individualmente el «vendedor»). Al dar su consentimiento por vía electrónica, instalar la solución o usarla, acepta todas las condiciones de uso de este contrato en su propio nombre y en el de cualquier entidad o individuo a los que represente o para cuyo dispositivo usted adquiera las soluciones al vendedor (colectivamente «usted»). Si no está de acuerdo con las condiciones de uso de este contrato, no siga con el proceso de instalación y elimine o destruya todas las copias de la solución que tenga.

Este contrato está relacionado con el uso que haga de determinados productos de software o servicios (incluidas las mejoras o las actualizaciones de los mismos) que el vendedor proporcione (cada uno de ellos, una «solución») y con la documentación relacionada. En este contrato, «documentación» se refiere a los manuales de usuario y a las instrucciones que el vendedor proporciona con la solución, y «condiciones aplicables» se refiere colectivamente al período de suscripción, a los tipos de dispositivos, al número de dispositivos permitido, a otras limitaciones descritas en la cláusula 2, a la documentación y a los documentos de transacción que recibió al adquirir la solución. Este contrato sustituye y reemplaza a cualquier otro contrato que hubiera firmado anteriormente con relación a una versión anterior de la solución.

El vendedor se reserva el derecho de modificar el presente contrato en cualquier momento y le informará de ello según los términos del mismo. El uso continuado de la solución al menos 30 días después de la notificación o el hecho de no solicitar un reembolso constituyen la aceptación de la modificación del contrato. El vendedor se reserva el derecho de solicitar que acepte el contrato modificado a fin de poder seguir utilizando las soluciones previamente adquiridas. Si se niega a aceptar la modificación de este contrato, el vendedor puede cancelar el uso por su parte de las soluciones afectadas, en cuyo caso usted puede obtener un reembolso de los importes pagados por las soluciones (prorratedos por la parte del período de suscripción que no haya vencido o no se haya utilizado). Para obtener dicho reembolso, siga las instrucciones que encontrará en <https://www.avast.com/es-es/faq.php?article=%E2%80%8CAVKB24#> (si el vendedor es Avast Software s.r.o.), en <https://support.avg.com/SupportArticleView?l=es&urlName=What-is-AVG-refund-policy> (si el vendedor es AVG Netherlands BV) o en <https://www.hidemyass.com/es-es/legal/refunds> (si el vendedor es Privax Limited).

1. Licencia

El vendedor le otorga una licencia no exclusiva para usar la solución y la documentación durante el período acordado e indicado en las condiciones aplicables, incluidas las ampliaciones o las renovaciones (el «*período de suscripción*»), siempre que usted acepte las condiciones de uso de este contrato.

2. Uso permitido de la solución

2.1. Puede instalar y usar la solución en, o como soporte de, el número acordado (el «*número de dispositivos permitido*») de teléfonos móviles, teléfonos inteligentes, tabletas, aparatos de red móviles, otros dispositivos móviles (cada uno de ellos, un «*dispositivo móvil*»), equipos personales, dispositivos conectados a Internet u otros dispositivos compatibles con la solución (cada uno de ellos, incluido cada dispositivo móvil, un «*dispositivo*») indicado en las condiciones aplicables exclusivamente del modo siguiente:

2.1.1. En el caso de las soluciones que el vendedor designe para un uso corporativo, comercial o empresarial (cada una de ellas, una «*solución empresarial*»), usted o sus socios (las entidades que lo controlan, que usted controla o que están bajo el mismo control que usted) pueden usarlas para fines empresariales internos. Si sus socios hacen tal uso de la solución empresarial, usted es responsable de que actúen de conformidad con este contrato. Si un socio lo incumple, se considerará que usted lo incumple. El vendedor debe cumplir sus obligaciones bajo este contrato únicamente con usted y no con los socios que utilicen la solución empresarial de conformidad con este contrato.

2.1.2. En el caso de todas las demás soluciones (cada una de ellas, una «*solución para consumidores*»), usted o los miembros de su familia pueden usarlas para fines personales y no comerciales.

2.2. También puede realizar una copia de seguridad de la solución.

2.3. Siempre que la solución esté configurada para uso en red, puede instalarla y usarla en uno o varios servidores de archivos que se utilicen en una sola red de área local para uno de los siguientes fines (no para ambos):

2.3.1. Disponer de una instalación permanente de la solución en un disco duro u otro dispositivo de almacenamiento sin que se supere el número de dispositivos permitido, o bien

2.3.2. Usar la solución en una sola red de área local de este tipo, siempre que el número de dispositivos distintos en los que se utilice la solución no supere el número de dispositivos permitido.

2.4. USAR LA SOLUCIÓN DE UN MODO DISTINTO DEL EXPRESAMENTE AUTORIZADO EN ESTA CLÁUSULA, REVENDERLA O REDISTRIBUIRLA

CONSTITUYE UN INCUMPLIMIENTO MATERIAL DE ESTE CONTRATO Y PUEDE INFRINGIR LAS LEYES DE DERECHOS DE AUTOR APLICABLES.

3. Actualizaciones y mejoras

Durante el período de suscripción, el vendedor puede implementar periódicamente y sin su permiso o consentimiento expreso actualizaciones o reemplazos de cualquier solución y, como resultado de esa implementación, es posible que no pueda posible utilizar la solución o el dispositivo en cuestión (o algunas funciones del dispositivo) hasta que no haya finalizado la instalación o la activación de la actualización. Las actualizaciones formarán parte de la solución a todos los efectos de este contrato. Las actualizaciones pueden incluir tanto adiciones como supresiones de una característica o funcionalidad concreta ofrecida en la solución o bien pueden reemplazarla completamente. El vendedor determinará el contenido, las características y las funciones de la solución actualizada a su entera discreción. Ni el vendedor ni el dispositivo tienen la obligación de ofrecer la posibilidad de rechazar o retrasar las actualizaciones. En todo caso, usted deberá descargar y permitir la instalación de todas las actualizaciones disponibles a fin de obtener el máximo rendimiento de la solución. Es posible que el vendedor deje de proporcionar soporte a una solución hasta que usted haya aceptado e instalado todas las actualizaciones. El vendedor, a su entera discreción, determinará en qué momento las actualizaciones son adecuadas y no existe la obligación de proporcionar nuevas actualizaciones. El vendedor, a su entera discreción, puede dejar de proporcionar actualizaciones para las versiones de la solución que no sean la más reciente, así como actualizaciones que admitan el uso de la solución junto con versiones de sistemas operativos, programas de correo electrónico, navegadores y otro software para los cuales se haya previsto la solución.

4. Derechos de propiedad

4.1. Las soluciones y la documentación son propiedad intelectual del vendedor y están protegidas por leyes de derechos de autor, disposiciones de tratados internacionales y otras leyes vigentes en el país donde se utiliza la solución. La estructura, la organización y el código de la solución son secretos comerciales valiosos e información confidencial del vendedor. En la medida en que usted realice comentarios o sugerencias sobre la solución al vendedor, otorga a este el derecho y la licencia de conservar y utilizar esos comentarios o sugerencias en productos o servicios actuales o futuros, sin ninguna compensación hacia su persona y sin su autorización para conservar o utilizar sus comentarios o sugerencias.

4.2. Excepto según lo establecido en este contrato, poseer, instalar y usar una solución no le otorgan ningún derecho ni titularidad relativos a la propiedad intelectual de la solución ni de la documentación. El vendedor se reserva todos los derechos relacionados con la solución y la documentación, incluidos todos los derechos de autor, las patentes, los secretos comerciales, las marcas comerciales y otros derechos de propiedad intelectual asociados.

5. Restricciones

5.1. No puede copiar ni utilizar la solución ni la documentación, excepto según lo establecido en la cláusula 2 de este contrato. No puede, ni puede permitir a terceros: (i) usar números de licencia, combinaciones de nombre de usuario y contraseña ni otros números o códigos de autorización que proporcione el vendedor con relación a cualquier solución para el número de dispositivos especificado en las condiciones aplicables o para un número superior; (ii) divulgar números de licencia, combinaciones de nombre de usuario y contraseña ni otros números o códigos de autorización a nadie que no sea el vendedor o sus representantes designados; (iii) a excepción de lo autorizado expresamente por ley, (A) desmontar, descompilar, traducir, reconstruir, transformar o extraer una solución o partes de una solución (incluidas, entre otras, las firmas de software malicioso y las rutinas de detección de software malicioso relacionadas), o bien aplicarles ingeniería inversa, ni (B) cambiar, modificar o alterar de cualquier manera una solución (incluidas, entre otras, las firmas de software malicioso y las rutinas de detección de software malicioso relacionadas); (iv) publicar, revender, distribuir, emitir, transmitir, comunicar, transferir, entregar como garantía, alquilar, compartir o ceder en sublicencia una solución; (v) a excepción de lo autorizado expresamente por este contrato o por las condiciones aplicables, usar una solución para administrar las instalaciones de terceros o permitir a terceros acceder a una solución o utilizarla en una agencia de servicios, una multipropiedad, un servicio de suscripción, un proveedor de servicios de aplicaciones u otro similar; (vi) usar una solución para proporcionar o crear un producto o servicio que compita con la solución; (vii) utilizar una solución de una manera que infrinja la política de uso aceptable publicada por el vendedor; (viii) usar o intentar usar una solución para cargar, almacenar o transmitir datos, informaciones o materiales que: infrinjan la propiedad intelectual u otros derechos de terceros; contengan material ilegal, perjudicial, amenazador, abusivo, difamatorio o de otra manera inaceptable de cualquier tipo; o que de otra manera dañen, desactiven o afecten al funcionamiento de la solución; (ix) acceder o intentar acceder sin autorización a una solución o a las redes conectadas a la misma, o al contenido almacenado o distribuido a través de ella, incluidas las acciones de piratería, suplantación o intentar eludir o burlar los cortafuegos u otras medidas tecnológicas, de protección o de seguridad; (x) probar, comparar, divulgar o publicar resultados de pruebas o de comparaciones de una solución sin el previo consentimiento por escrito del vendedor; o (xi) burlar o eludir, intentar burlar o eludir, o autorizar o ayudar a terceros a burlar o eludir los controles de la instalación o usar copias de cualquier solución.

5.2. Algunas soluciones conceden privilegios de administración que permiten, entre otras cosas, controlar otros dispositivos o el estado de otras soluciones implementadas en otros dispositivos, por ejemplo, el estado de una suscripción, las notificaciones de la solución y los mensajes. Por el presente, usted declara y garantiza que utilizará los privilegios de administrador solo para los dispositivos y las soluciones que esté autorizado a controlar y para ningún otro propósito. Por otra parte, declara y garantiza que está autorizado a aceptar el presente contrato, y a instalar la solución en los dispositivos, en representación de los propietarios y usuarios de los dispositivos que administra, y que por ello lo hace en su nombre.

5.3. Algunas soluciones le permiten publicar o compartir con otros el contenido que usted haya generado u obtenido de otras fuentes («*contenido de usuario*»). Usted mantiene todos los

derechos de propiedad intelectual que le pertenezcan según la legislación vigente sobre el contenido de usuario que publique o comparta a través de la solución, sin perjuicio de los derechos, licencias y otros términos del presente contrato, incluidos los derechos subyacentes de terceros sobre cualquier contenido de usuario susceptible de ser utilizado o modificado. Otorga al vendedor la licencia y el derecho no exclusivos, no restringidos, incondicionales, ilimitados, a escala mundial, irrevocables, perpetuos y exentos de regalías de utilizar, copiar, registrar, distribuir, reproducir, difundir, vender, revender, ceder en sublicencia (a múltiples otorgantes de licencias), modificar, mostrar, implementar públicamente, transmitir, publicar, retransmitir, traducir, realizar trabajos derivados y a servirse de cualquier modo posible de parte o todo el contenido de usuario que usted publique o comparta mediante una solución (y de los trabajos derivados), únicamente con el fin de ofrecerle las soluciones de conformidad con este contrato. Cada vez que publique o comparta un contenido de usuario, representa y garantiza que es al menos mayor de edad en el estado en que reside, que es el padre o el tutor legal, o cuenta con todos los consentimientos apropiados del padre o del tutor legal, de cualquier menor que se muestre o aparezca en cualquier contenido de usuario que usted publique o comparta, y que, con relación a dicho contenido de usuario: (i) es el único autor y propietario de los derechos de propiedad intelectual y otros derechos del contenido de usuario, o tiene el derecho legal de publicar y compartir el contenido de usuario y otorgar al vendedor el derecho de usarlo tal como se describe en esta cláusula, todo ello sin obligación alguna por parte del vendedor de obtener el consentimiento de terceros y sin que le cree ninguna obligación ni responsabilidad; (ii) el contenido de usuario es riguroso; (iii) de acuerdo con los usos permitidos del vendedor y la explotación establecida en este contrato, el contenido de usuario no infringe el derecho de propiedad intelectual u otro derecho de terceros; y (iv) el contenido de usuario no infringirá este contrato ni perjudicará a nadie.

6. Garantía limitada, declinación de responsabilidades y exclusión de responsabilidad

6.1. En virtud del resto de esta cláusula 6, el vendedor le garantiza que la solución funcionará correctamente de acuerdo con lo establecido en la documentación durante los treinta (30) días posteriores a la recepción de la solución. Para presentar una reclamación de garantía, debe seguir las instrucciones que le haya proporcionado el proveedor de la solución. Si el rendimiento de la solución no es el esperado de acuerdo con la documentación, la responsabilidad entera y exclusiva del vendedor y de sus distribuidores y agentes, y la compensación única y exclusiva que usted recibirá se limitarán, a opción del vendedor, a: (i) la sustitución de la solución o (ii) la devolución de la solución en forma de reembolso del importe y de los cargos que pagó por la solución (el “importe”). Esta garantía se aplica solo a la solución tal y como se entregó inicialmente y no a las actualizaciones ni a los defectos producidos por la combinación, el funcionamiento o el uso de la solución con otro software, hardware u otros materiales no proporcionados por el vendedor, o a través de dispositivos, software o materiales no conformes a los requisitos establecidos por el vendedor en la documentación.

6.2. EL VENDEDOR Y SUS DISTRIBUIDORES Y AGENTES NO PUEDEN GARANTIZAR EL RENDIMIENTO NI LOS RESULTADOS QUE PUEDEN OBTENERSE MEDIANTE EL USO DE UNA SOLUCIÓN O DE LA DOCUMENTACIÓN. LA COMPENSACIÓN DESCRITA EN ESTA CLÁUSULA SERÁ LA ÚNICA Y EXCLUSIVA EN CASO DE UN INCUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA POR PARTE DEL VENDEDOR, SUS DISTRIBUIDORES O AGENTES. EXCEPTO EN EL CASO DE LA GARANTÍA LIMITADA MENCIONADA, LA SOLUCIÓN SE PROPORCIONA “TAL CUAL” Y EL VENDEDOR Y SUS DISTRIBUIDORES Y AGENTES NO EXTIENDEN NINGÚN TIPO DE GARANTÍA O CONDICIÓN EXPLÍCITA O IMPLÍCITA; ADEMÁS, EN LA MÁXIMA MEDIDA EN QUE LA LEY LO PERMITA, RENUNCIAN A TODAS Y CADA UNA DE LAS CONDICIONES Y GARANTÍAS IMPLÍCITAS POR LEY, DERECHO CONSUECUDINARIO, JURISPRUDENCIA U OTRAS TEORÍAS DEL DERECHO, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE NO INFRINGIR LOS DERECHOS DE TERCEROS, COMERCIABILIDAD Y APTITUD O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO. EL VENDEDOR NO GARANTIZA EL FUNCIONAMIENTO CONTINUO Y LIBRE DE ERRORES DE LAS SOLUCIONES, EL FUNCIONAMIENTO CORRECTO DE DICHAS SOLUCIONES EN CUALQUIER DISPOSITIVO O CON UNA CONFIGURACIÓN CONCRETA DE HARDWARE O SOFTWARE, O QUE ESTAS OFREZCAN UNA PROTECCIÓN TOTAL PARA LA INTEGRIDAD DE LOS DATOS SELECCIONADOS Y LA INFORMACIÓN SOBRE EL CONTENIDO ALMACENADO O TRANSMITIDO VÍA INTERNET.

6.3. INDEPENDIEMENTE DE CUALQUIER OTRA DISPOSICIÓN DE ESTE CONTRATO, TODAS LAS SOLUCIONES QUE SE OFREZCAN SIN CARGO ALGUNO (INCLUIDAS LAS SOLUCIONES OFRECIDAS COMO “GRATUITAS”, “DE PRUEBA” O “BETA”) SE PROPORCIONAN “TAL CUAL”, “CON TODOS LOS ERRORES” Y “SEGÚN DISPONIBILIDAD”, SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO NI SOPORTE U OTROS SERVICIOS POR PARTE DEL VENDEDOR.

6.4. El vendedor declina toda responsabilidad con relación a la solución, incluidas las pérdidas o la responsabilidad generadas por datos que se hayan perdido o cuya integridad haya peligrado a causa de la solución. El vendedor no garantiza que sus datos se almacenen de manera segura. La solución puede realizar cambios en su dispositivo que pueden afectar negativamente a su funcionalidad, como la eliminación de archivos de sistema o de aplicaciones que la solución haya identificado (correcta o incorrectamente) como infectados. Reconoce y acepta que estos cambios en su dispositivo pueden ocurrir como resultado de su uso de la solución. La solución no tolera errores y, en consecuencia, no está diseñada para utilizarse en entornos peligrosos que requieran un rendimiento a prueba de errores.

6.5. EN TODA LA MEDIDA QUE LA LEY LO PERMITA, NI EL VENDEDOR NI NINGUNA EMPRESA QUE LO CONTROLE, ESTÉ CONTROLADA POR EL VENDEDOR O ESTÉ BAJO EL MISMO CONTROL QUE EL VENDEDOR (COLECTIVAMENTE, EL «GRUPO DEL VENDEDOR») O SUS RESPECTIVOS AGENTES, OTORGANTES DE LICENCIA, REPRESENTANTES, PROVEEDORES, DISTRIBUIDORES, MINORISTAS, OPERADORES DE REDES POR CUYO SISTEMA SE PROPORCIONE LA SOLUCIÓN U OTROS SOCIOS COMERCIALES SE HACEN RESPONSABLES ANTE USTED NI ANTE

TERCEROS DE DAÑOS INDIRECTOS, CONSECUENTES, INCIDENTALS, PUNITIVOS O ESPECIALES, INDEPENDIEMENTE DE LA CAUSA O LA RESPONSABILIDAD HIPOTÉTICA, NI DE DAÑOS Y PERJUICIOS (TANTO DIRECTOS COMO INDIRECTOS) POR PÉRDIDAS DE NEGOCIOS, BENEFICIOS O INGRESOS, PÉRDIDA DE PRIVACIDAD, PÉRDIDAS DE APROVECHAMIENTO DE UN DISPOSITIVO O SOLUCIÓN (INCLUIDA, ENTRE OTRAS, LA PRESENTE SOLUCIÓN), COSTES DE ABASTECIMIENTO DE BIENES O SERVICIOS DE SUSTITUCIÓN O REEMPLAZO, INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL, PÉRDIDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL U OTRAS PÉRDIDAS FINANCIERAS EMANADAS DE LO DISPUESTO EN EL PRESENTE CONTRATO O LA SOLUCIÓN, INCLUSO EN EL CASO EN QUE EL VENDEDOR HAYA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. NINGÚN MIEMBRO DEL GRUPO DEL VENDEDOR SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN ACCESO NO AUTORIZADO, DAÑO, BORRADO, ROBO, DESTRUCCIÓN, ALTERACIÓN, REVELACIÓN INVOLUNTARIA O PÉRDIDA DE DATOS, INFORMACIÓN O CONTENIDOS TRANSMITIDOS, RECIBIDOS O ALMACENADOS EN UNA SOLUCIÓN O EN CONEXIÓN CON ELLA SIN IMPORTAR LA CAUSA. EN TODA LA MEDIDA QUE LA LEY LO PERMITA, EN NINGÚN CASO LA RESPONSABILIDAD POR DAÑOS DEL VENDEDOR, DE CUALQUIER MIEMBRO DEL GRUPO DEL VENDEDOR O DE SUS DISTRIBUIDORES O AGENTES SUPERARÁ CINCO DÓLARES ESTADOUNIDENSES (5 \$) O EL IMPORTE QUE USTED PAGÓ POR UTILIZAR LA SOLUCIÓN DURANTE EL PERÍODO DE SUSCRIPCIÓN APLICABLE, LA CANTIDAD QUE SEA MAYOR.

6.6. LAS EXCLUSIONES Y LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD ANTERIORES DEL VENDEDOR, DE LOS MIEMBROS DEL GRUPO DEL VENDEDOR Y DE SUS DISTRIBUIDORES Y AGENTES NO LIMITAN SU POSIBLE RESPONSABILIDAD POR FRAUDE, LESIONES PERSONALES O MUERTE, MÁS ALLÁ DE LA MEDIDA PERMITIDA POR LAS LEYES VIGENTES.

7. Privacidad y procesamiento de datos personales

7.1. Reconoce y acepta que la solución puede comunicarse automáticamente con la tecnología basada en la nube del vendedor para su funcionamiento y para conseguir que las soluciones y otros productos y servicios del vendedor sean más eficaces. Para retirar su consentimiento a dicha comunicación, solo tiene que desinstalar la solución.

7.2. El vendedor procesa determinada información y ciertos datos (que pueden incluir información personal identificable o datos personales) relacionados con: (i) el usuario de la solución o cualquier dispositivo que use la solución y (ii) la solución o cualquier dispositivo que use la solución, de acuerdo con la política de privacidad del vendedor publicada en www.avast.com (si el vendedor es Avast Software s.r.o), www.avg.com (si el vendedor es AVG Netherlands BV) o www.hidemypass.com (si el vendedor es Privax Limited).

8. Rescisión

Este contrato finalizará inmediatamente si usted incumple cualquier obligación incluida en él (incluido el incumplimiento de las obligaciones descritas en las cláusulas 2, 5 y 9, que provocarán la pérdida de todos los derechos que pueda tener de recibir actualizaciones o un reembolso del importe). El vendedor se reserva el derecho de apelar a cualquier otra compensación disponible según la ley en caso de que su incumplimiento de este contrato afecte negativamente al vendedor, sus distribuidores o agentes. Las limitaciones de responsabilidad y las exenciones de garantía y responsabilidad por daños incluidas en el presente contrato seguirán vigentes después de la finalización de este. Ninguna de las disposiciones incluidas en el presente contrato podrá considerarse exenta a menos que dicha exención se exprese por escrito y con la firma del vendedor. Si cualquier disposición de este contrato se considera no válida o inejecutable, el resto del contrato seguirá teniendo completa vigencia.

9. Derechos restringidos del gobierno de Estados Unidos

Todas las soluciones están calificadas como “artículos comerciales”, tal como este término se define en 48 C.F.R. 2.101, y consisten en “software informático comercial” y “documentación de software informático comercial”, tal como estos términos se usan en 48 C.F.R. 12.212. De acuerdo con 48 C.F.R. 12.212 y de 48 C.F.R. 227.7202-1 a 227.7202-4, todos los usuarios finales que trabajen para el gobierno de Estados Unidos adquieren estas soluciones y la documentación relacionada solo con los derechos establecidos en el presente contrato que se aplican a los clientes que no trabajan para el gobierno. El uso de estas soluciones y de la documentación relacionada constituye la aceptación, por parte de la entidad gubernamental, de que el software informático y la documentación del software informático son productos comerciales, así como de los derechos y las restricciones establecidos en el presente contrato.

10. Controles a la exportación

Usted está obligado a cumplir la legislación estadounidense e internacional aplicable que rige la exportación y reexportación de las soluciones, incluida la normativa del organismo de comercio exterior de los Estados Unidos de América, así como las restricciones de usuario final, las restricciones de uso y destino promulgadas por los Estados Unidos de América y otros gobiernos. Sin menoscabo de la generalidad anterior: (i) usted declara no encontrarse inscrito en listas de personas no autorizadas, listas no verificadas, lista de entidades, lista de nacionales especialmente designados, lista de personas inhabilitadas o cualquier otra lista publicada por el gobierno de los Estados Unidos; y (ii) no utilizará, exportará ni reexportará la solución a territorios, destinos, empresas o individuos que infrinjan los embargos o sanciones comerciales impuestos por los EE. UU. o la UE. Usted indemnizará, defenderá y exonerará al vendedor de cualquier reclamación, demanda, pleito o proceso judicial y de todos los daños,

responsabilidades, costes y gastos que se produzcan a causa de su incumplimiento de esta cláusula 10.

11. Acuerdo de arbitraje contractual y renuncias a la demanda colectiva

11.1. Esta cláusula 11 se aplica a cualquier controversia que surja o esté relacionada con una solución o este contrato y en que estén implicados usted y cualquier empresa del grupo del vendedor. A efectos de la presente cláusula 11, se entiende por «*controversia*» cualquier demanda, acción u otro tipo de disputa independientemente de la causa particular de las acciones alegadas (p. ej., abarca, entre otras posibles causas de acciones o bases jurídicas, reclamaciones por incumplimiento del contrato, fraude o infracción de estatutos o normativas).

11.2. En caso de controversia, debe proporcionar al vendedor una notificación de controversia, que es una declaración por escrito que incluye el nombre, la dirección y la información de contacto de la parte que la formaliza, los hechos que dan lugar a la controversia y la solución solicitada. Debe enviar la notificación de controversia por correo electrónico al vendedor a la dirección legal@avast.com (con el asunto siguiente: Notificación de controversia con arreglo a la cláusula 11 del contrato de licencia de usuario final [EULA]).

11.3. TODO PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN O LITIGIO DE CONTROVERSIAS EN CUALQUIER FORO SE LLEVARÁ A CABO ÚNICAMENTE DE FORMA INDIVIDUAL. NO DEBE INTENTAR CONOCER LA CAUSA DE LA CONTROVERSIA COMO ACCIÓN COLECTIVA, ACCIÓN GENERAL MEDIANTE UN ABOGADO PRIVADO NI EN NINGÚN OTRO PROCEDIMIENTO EN QUE LAS PARTES ACTÚEN O SE PROPONGAN ACTUAR EN CALIDAD DE REPRESENTANTE. LOS ARBITRAJES O PROCEDIMIENTOS NO SE PUEDEN COMBINAR CON OTROS SIN PREVIO CONSENTIMIENTO ESCRITO DE TODAS LAS PARTES DE LOS ARBITRAJES O PROCEDIMIENTOS QUE SE VEAN AFECTADOS.

11.4. Si usted y el vendedor no resuelven la controversia mediante negociación informal, cualquier otro intento de resolverla se hará bajo arbitraje según la Federal Arbitration Act de los Estados Unidos («*FAA*»), 9 U.S.C. § 1 et seq. Excepto en los casos que se indican a continuación, usted renuncia a su derecho a litigar (o participar en un litigio como parte o codemandante) cualquier controversia ante un tribunal, juez o jurado. En lugar de ello, las controversias se resolverán ante un árbitro neutral, cuya decisión será definitiva excepto en el caso de que exista un derecho de revisión judicial bajo la supervisión de la FAA. Un tribunal con jurisdicción sobre las partes puede hacer valer el laudo arbitral.

11.5. El requisito de arbitraje de esta cláusula 11 está sujeto a las excepciones siguientes:

11.5.1. Puede dirimir cualquier controversia en un tribunal de demandas de menor cuantía, en la provincia o en otra circunscripción política similar en la que resida, siempre que la controversia cumpla todos los requisitos para dirimirse en el tribunal para pequeñas reclamaciones. Si inicia

un proceso en un tribunal de demandas de menor cuantía, será responsable de todos los costes y tarifas judiciales.

11.5.2. Todas las controversias relativas a la presunta apropiación indebida de su propiedad intelectual, o de la del vendedor, se resolverán ante un tribunal.

11.5.3. Si vive en la Unión Europea y ha adquirido la solución a una empresa del grupo del vendedor ubicada en la Unión Europea, puede tener derecho a presentar la controversia a través de una plataforma en línea para la resolución de controversias en línea establecida por la Comisión Europea (la «*plataforma ODR*»). La plataforma ODR está prevista para facilitar las resoluciones extrajudiciales relacionadas con las adquisiciones en línea de bienes y servicios entre consumidores y comerciantes ubicados en la Unión Europea. Para acceder a la plataforma ODR, siga este enlace:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=ES>.

11.6. Cualquier arbitraje será realizado por la Asociación Americana de Arbitraje (la «AAA») de acuerdo con las «Normas de Arbitraje del Consumidor» de la AAA en vigor desde el 1 de septiembre de 2014, que incluyen los «Costes de arbitraje (incluidos los costes administrativos de la AAA)» en vigor desde el 1 de septiembre de 2014 (colectivamente, los «*procedimientos del consumidor*»), y estará sujeto a las circunstancias siguientes:

11.6.1. Los procedimientos del consumidor establecen algunas tarifas y asignan algunas específicamente al consumidor (usted) y otras a la empresa (vendedor). Si su reclamación es inferior a 75 000 dólares (USD), el vendedor se hará cargo de todas las tarifas y los costes especificados, incluidos los asignados al consumidor. El vendedor no correrá con ningún otro tipo de gasto. Si la reclamación es superior a 75 000 dólares (USD), el pago se regulará por los procedimientos del consumidor.

11.6.2. Salvo lo dispuesto a continuación, los procedimientos del consumidor de la AAA se aplicarán a todas las controversias entre las partes. No obstante, conforme a la Norma de Arbitraje del Consumidor R-1(e), una parte puede someter la correcta aplicación de las Normas de Arbitraje del Consumidor a un árbitro para una decisión final. Este contrato rige hasta el punto en que entra en conflicto con los procedimientos del consumidor. El arbitraje solo dará comienzo en la provincia o en cualquier otra circunscripción política similar en la que usted resida. Los procedimientos de arbitraje se realizarán mediante teleconferencia. No obstante, si los procedimientos se realizan conforme a los procedimientos del consumidor de la AAA, el/los árbitro/s tendrá/n la autoridad discrecional para exigir una vista cara a cara previa solicitud de una de las partes.

11.6.3. Usted y el vendedor aceptan que la presencia de la AAA para administrar el arbitraje no es fundamental para el acuerdo de las partes de arbitrar controversias. Si la AAA no pudiera realizar un arbitraje, usted y el vendedor negociarían de buena fe para acordar un único árbitro que resuelva la controversia según los procedimientos del consumidor. Si las partes no llegan a un acuerdo sobre el árbitro, un tribunal de la jurisdicción competente puede nombrar a uno, que se atenderá a los procedimientos del consumidor de la AAA.

11.6.4. Si una o varias disposiciones de esta cláusula 11 se considerasen ilegales, inválidas o inejecutables para todas o algunas de las partes de una controversia, entonces, y solo en esa circunstancia, se separarán esas partes y la controversia se resolverá de conformidad con el resto de disposiciones de esta cláusula 11 y las demás disposiciones del presente contrato. Si esa división diera lugar a que todas o algunas partes de un procedimiento de controversia llegaran a un tribunal, la jurisdicción exclusiva serán los tribunales del condado de Santa Clara, California. A los efectos del mencionado procedimiento judicial, usted otorga su consentimiento y no impugnará la competencia personal de los tribunales de California sobre usted. Además, renunciará a presentar objeciones basadas en la inadecuación del foro (o «forum non conveniens») y a perseguir el traslado a otro distrito o jurisdicción.

11.7. Sin perjuicio de los párrafos anteriores, si ha adquirido una solución para un uso que no sea personal o doméstico, los procesos de arbitraje, incluido el pago de los costes, se administrarán de acuerdo con las Normas de Arbitraje Comercial de la AAA (los «*procedimientos comerciales*»). Los procedimientos comerciales son aplicables a cualquier controversia entre las partes, por lo que la defensa no se basará en ningún otro procedimiento. No obstante, este contrato rige hasta el punto en que entre en conflicto con los procedimientos comerciales.

12. Legislación aplicable

Las leyes del Estado de California, sin incluir sus reglas sobre conflictos de leyes, rigen este contrato y el uso que usted haga de la solución y de la documentación. Se excluye expresamente la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

13. Disposiciones generales

13.1. Contrato completo. Este contrato constituye la totalidad del acuerdo entre usted y el vendedor en relación con el uso que haga de las soluciones y la documentación. Este contrato reemplaza todas las comunicaciones, propuestas, declaraciones, garantías y representaciones orales o por escrito, anteriores o actuales, relacionadas con el uso que haga de la solución y la documentación. Sin perjuicio de lo anterior, ninguna parte de este contrato menoscaba ningún derecho que usted pueda tener según la legislación de protección del consumidor u otras leyes vigentes en su jurisdicción que puedan no estar exentas por contrato. Se interpreta que este contrato, las condiciones aplicables y la documentación, en la mayor medida razonablemente viable, son congruentes entre sí, pero en caso de un conflicto regirá el orden siguiente: (i) las condiciones aplicables; (ii) este contrato; y (iii) la documentación.

13.2. Aviso. El vendedor puede en todo momento enviarle notificaciones por correo electrónico, ventana emergente, cuadro de diálogo o cualquier otro medio, incluso aunque en ciertos casos dicha notificación no se reciba hasta que inicie una solución. Las mencionadas notificaciones se darán por entregadas desde la fecha en que el vendedor las facilite a través de una solución con independencia de cuándo se reciban efectivamente.

13.3. Elección del derecho aplicable. La creación, validez y ejecución del presente contrato, así como todas las obligaciones no contractuales derivadas o relacionadas con el mismo, se regirán por el derecho vigente en el Estado de California, EE. UU., excluidos los principios de conflictos jurídicos.

13.4. Interpretación. Las rúbricas del presente contrato no afectan a su interpretación. El uso de un género gramatical abarca el resto de géneros. El singular incluye el plural y al contrario. La definición de un término o locución otorga el mismo significado a todas sus posibles formas gramaticales.

13.5. Divisibilidad. Si una disposición del presente contrato se considerase ilegal, inválida o inejecutable de conformidad con la normativa o la legislación aplicable, el resto de disposiciones del mismo seguirán siendo de plena vigencia a todos los efectos.

13.6. Casos de fuerza mayor. El vendedor no será responsable de los fallos o los retrasos en el rendimiento debidos, total o parcialmente, a fallos en las instalaciones (incluido el suministro eléctrico), fallos de Internet, fallos en los servicios de telecomunicaciones o informáticos, fallos en los equipos de telecomunicaciones o informáticos, huelgas u otros problemas laborales (incluidos, entre otros, una huelga u otro problema laboral relacionado con cualquiera de las empresas del grupo del vendedor o sus agentes, otorgantes de licencia, representantes, proveedores, distribuidores, minoristas u otros socios comerciales), acciones bélicas o terroristas, ataques por denegación de servicio u otros ataques o infracciones informáticos que afecten al vendedor, a cualquier miembro del grupo del vendedor o a sus proveedores, inundaciones, sabotajes, incendios, otros desastres naturales o fuerzas mayores, o cualquier otra causa que se escape al control razonable del vendedor.

13.7. Renuncia. El hecho de que alguna de las partes no insista en el estricto cumplimiento de cualquiera de los términos, condiciones y disposiciones recogidas en el presente contrato no constituirá en ningún caso la renuncia al cumplimiento del mismo, por lo que dichos términos, condiciones y disposiciones recogidos en el presente contrato seguirán siendo de plena vigencia a todos los efectos. La renuncia de una de las partes a cualquiera de los términos o condiciones del presente contrato no será efectiva bajo ningún concepto a menos que dicha renuncia se presente por escrito y debidamente firmada por ambas partes. La renuncia de una de las partes a reclamar por el incumplimiento de una disposición del presente contrato por parte de la otra no constituirá una renuncia permanente a reclamar por dicha infracción ni una renuncia a reclamar por otra infracción de la misma disposición o de otras disposiciones del presente contrato.

13.8. Traspaso. No podrá traspasar sus derechos u obligaciones establecidos en el presente contrato sin el consentimiento previo y por escrito del vendedor. El vendedor podrá, en todo momento y a su entera discreción, traspasar el presente contrato sin para ello requerir su previo consentimiento.

13.9. Interpretación. El presente contrato no se regirá por la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías, cuya aplicación queda expresamente excluida. En caso de ambigüedades o dudas sobre los propósitos o la redacción, tanto en procedimientos judiciales como en otros casos, las condiciones del presente contrato se

entenderán como conjuntamente redactadas por las partes, por lo que ni hipótesis favorables o desfavorables, ni la carga de la prueba beneficiará o perjudicará a una de las partes en virtud de la autoría de las disposiciones del presente contrato.

13.10. Ausencia de terceros beneficiarios. El presente contrato se establece únicamente en su propio beneficio y el del vendedor y las otras empresas del grupo del vendedor, así como sus respectivos agentes, otorgantes de licencia, representantes, proveedores, distribuidores, minoristas y otros socios comerciales. Ninguna persona o parte contratante podrá incoar una demanda al amparo de este contrato en calidad de tercero beneficiario.

13.11. Idioma. Este contrato se ha redactado originalmente en inglés. Aunque el vendedor puede proporcionarle una o más versiones traducidas de este contrato para su conveniencia, la versión inglesa de este contrato será la que regirá en caso de conflictos o discrepancias.

13.12. Conexión a Internet. Para poder funcionar, algunas soluciones precisan de una conexión activa y estable a Internet. Por lo tanto, es responsabilidad del usuario asegurarse de que dispone de una conexión activa y estable a Internet en todo momento.

13.13. Denominación de los productos. El vendedor se reserva el derecho de modificar la denominación de sus soluciones en todo momento y a su entera discreción.

13.14. Información de contacto. Puede contactar con el vendedor de las siguientes formas:

13.14.1. En relación con CloudCare o Managed Workplace, de acuerdo con las instrucciones publicadas en www.avg.com/support; y

13.14.2. Si tiene preguntas relacionadas con este contrato o quiere solicitar información al vendedor, escriba a Avast Software s.r.o., Piktova 1737/1a, Praga 4, código postal 140 00, República Checa, correo electrónico: support@avast.com, tel.: +420 274 005 777 o visite la página de soporte en www.avast.com/support.

14. Condiciones especiales

Las siguientes condiciones especiales se aplican a ciertas soluciones. Si estas condiciones especiales entran en conflicto con el resto del contrato, regirán en lo que respecta a las soluciones aplicables.

14.1. Software, servicios y otros productos de terceros

Algunas soluciones le ofrecen la oportunidad de adquirir software, servicios y otros productos suministrados por terceros. Usted reconoce que el tercero en cuestión es el único responsable de sus ofertas y que el vendedor no establece representación ni garantía alguna con relación a dichas ofertas, ni acepta ninguna responsabilidad relativa a las mismas. Si adquiere o usa cualquiera de estas ofertas de un tercero, las ofertas y el uso que haga de ellas se regirán por los contratos de

licencia, las condiciones de uso, las políticas de privacidad u otras condiciones que requiera dicho tercero.

14.2. Limpieza del navegador

Al instalar y utilizar el complemento de Limpieza del navegador (“*BCU*”, por su denominación en inglés), autoriza a BCU a cambiar la configuración actual de su navegador por los nuevos ajustes de este.

14.3. Aplicaciones móviles

Esta cláusula 14.3 se aplica a las soluciones previstas para usarse en dispositivos móviles.

14.3.1. Para las soluciones descargadas desde Google Play (<http://play.google.com>), la licencia otorgada por el presente contrato sustituye a los derechos de uso de una solución que de otro modo se concederían por medio de las condiciones predeterminadas para aplicaciones descargadas por medio de la tienda Google Play.

14.3.2. Para las soluciones descargadas desde Apple App Store, se aplican las condiciones siguientes:

(a) Las licencias concedidas por el presente contrato se limitan a una licencia intransferible a fin de utilizar la solución en cualquier iPhone, iPod Touch u otro dispositivo Apple de su propiedad o bajo su control y conforme a las normas de uso fijadas en las condiciones de servicio de la Apple App Store, disponibles online en <http://www.apple.com/legal/internet-services/itunes/us/terms.html> o a través de otras páginas o medios que Apple ponga a su disposición.

(b) El presente contrato se suscribe únicamente entre las partes y no con Apple. El vendedor, y no Apple, será el único responsable tanto de las soluciones como de su contenido.

(c) Apple no se verá en ningún caso en la obligación de ocuparse del mantenimiento ni de prestar servicios de soporte para la solución.

(d) Si la solución incumple los requisitos de la garantía aplicable, usted podrá notificárselo a Apple, y Apple le devolverá el importe abonado por dicha solución. Hasta el máximo permitido por la legislación aplicable, y con respecto a la solución, Apple no se verá en la obligación de prestar garantía alguna, y por lo que respecta al vendedor, Apple y usted, toda reclamación, pérdida, responsabilidad, así como los daños, costes y desembolsos atribuibles al incumplimiento de la garantía serán únicamente responsabilidad del vendedor.

(e) El vendedor, y no Apple, es responsable de gestionar cualquier reclamación de un usuario o de un tercero con relación a la solución o su posesión o uso de la misma, entre otras: (i) reclamaciones sobre la responsabilidad de los productos; (ii) reclamaciones por el incumplimiento de los requisitos normativos o jurídicos aplicables a la solución; y (iii) reclamaciones derivadas de la legislación sobre protección al consumidor.

(f) En caso de reclamaciones provenientes de terceros alegando que la solución de la que usted es propietario y que está utilizando infringe los derechos de propiedad intelectual del demandante, el vendedor, y no Apple, será el responsable único de investigar, defender, dirimir y resolver toda reclamación sobre infracciones referidas a la propiedad intelectual.

(g) Al usar la solución, debe cumplir las condiciones aplicables del tercero. Por ejemplo, al utilizar una solución VOIP, no debe infringir el contrato de servicio de datos inalámbricos.

(h) Apple y sus filiales son terceros beneficiarios del presente contrato y, una vez aceptadas las condiciones de uso del mismo, Apple, en su calidad de tercero beneficiario, tendrá derecho (y se considerará aceptado por su parte) a hacer que usted cumpla el contrato.

14.3.3. Para las soluciones descargadas desde la Amazon Appstore, Amazon puede designar determinadas condiciones de uso del cliente para la Amazon Appstore como “*condiciones predeterminadas del contrato de licencia de usuario final*”. Esas condiciones predeterminadas del contrato de licencia de usuario final se aplicarán a su utilización de las soluciones adquiridas a través de la Amazon Appstore. Las condiciones predeterminadas del contrato de licencia de usuario final especificarán, entre otras cosas, que el vendedor es el otorgante de licencia de la solución y Amazon no forma parte de este contrato. En caso de conflicto entre las condiciones predeterminadas del contrato de licencia de usuario final y el presente contrato, prevalecerán las condiciones predeterminadas del contrato de licencia de usuario final. Amazon no tiene responsabilidad ni obligación alguna relacionadas con el cumplimiento o incumplimiento por parte del vendedor o usted de las condiciones predeterminadas del contrato de licencia de usuario final.

14.4. Wi-Fi Finder

WiFi Finder permite a sus usuarios compartir datos sobre redes Wi-Fi para ayudar a otros usuarios a acceder a Internet. Si decide compartir los datos de sus redes Wi-Fi con otros usuarios, usted es el único responsable de asegurarse de no infringir los derechos de terceros relacionados con dichas redes Wi-Fi. El vendedor no asume es responsable de ningún modo de que usted cumpla las condiciones de uso aplicables al uso de las redes cuyos datos haya compartido.

14.5. CloudCare y Managed Workplace. Esta cláusula 14.5 se aplica en la medida en que las condiciones aplicables le autoricen a usar CloudCare o Managed Workplace para ofrecer servicios MSP a terceros.

14.5.1. Tal como se utiliza en esta cláusula 14.5:

(a) «*Servicios empresariales de AVG*» hace referencia a los servicios HD o servicios NOC según el contexto.

(b) «*Cliente*» hace referencia a un tercero a quien le ofrece o desea ofrecer servicios MSP.

(c) «*Servicios HD*» hace referencia a los servicios de ayuda que el vendedor o su proveedor tercero le ofrece en beneficio de uno o más clientes, en cada caso como se describa en la documentación y tal como el vendedor los modifique de vez en cuando.

(d) «*Servicios MSP*» hace referencia al servicio gestionado que ofrece a los clientes mediante las soluciones (incluidos, según proceda, los servicios empresariales de AVG).

(e) «*Servicios NOC*» hace referencia a los servicios de monitorización y gestión remotas de dispositivos que el vendedor o su proveedor tercero le ofrece en beneficio de uno o más clientes, en cada caso como se describa en la documentación y tal como el vendedor los modifique de vez en cuando.

(f) «*Contrato de servicio*» hace referencia al contrato entre usted y un cliente que, entre otras cosas, describe claramente los servicios que usted ha acordado ofrecer a dicho cliente.

14.5.2. En virtud de las disposiciones de este contrato, el vendedor le otorga una licencia limitada, no exclusiva e intransferible (sin derecho a concederla en sublicencia) durante el período de suscripción para usar las soluciones pertinentes (incluidos, según proceda, los servicios empresariales de AVG) para ofrecer servicios MSP a sus clientes.

14.5.3. En virtud de las condiciones de uso de este contrato, el vendedor le proporcionará las soluciones (incluidos, según proceda, los servicios empresariales de AVG) en beneficio de sus clientes.

14.5.4. En virtud de las condiciones de uso del presente contrato, usted debe:

(a) Pedir que: (i) cada cliente (usted incluido, en la medida aplicable) que reciba una solución ejecute o de otra forma se comprometa a cumplir la versión en ese momento en vigor de este contrato; y (ii) cada cliente al que usted haya acordado proveerle soluciones ejecute o de otra forma se comprometa a cumplir un contrato de servicio. Sin perjuicio de lo anterior, usted puede aceptar el contrato de licencia de usuario final en nombre de su cliente únicamente en la medida en que dicho cliente lo haya autorizado para ello en el contrato de servicio o de otra forma. El contrato de servicio: (i) contendrá disposiciones que protejan los intereses del vendedor al menos tanto como este contrato; y (ii) autorizará expresamente a usted y al vendedor a reproducir, transmitir, almacenar y procesar los datos y la información del cliente en la ejecución de los servicios.

(b) Por lo que se refiere a la relación entre el vendedor y usted, ser el único responsable de: (i) cumplir sus obligaciones según lo dispuesto en el contrato de servicio, (ii) asegurarse de que usted y sus clientes cumplan las leyes relativas al control de los empleados y terceros y sus respectivos dispositivos; (iii) realizar las tareas y las obligaciones asignadas a usted y a sus clientes por el contrato, las condiciones aplicables y la documentación; y (iv) al expirar o rescindir el contrato de servicio aplicable, concluir la provisión del servicio y eliminar o hacer que sus Clientes eliminen cualquier solución de cualquier dispositivo en el que esté instalada.

14.6. Plan de asistencia. Esta cláusula 14.6 se aplica a los planes de asistencia.

14.6.1. «Plan de asistencia» hace referencia a un servicio por el cual el técnico del vendedor (un «asociado»), a cambio de una cuota de suscripción independiente, ofrecerá asistencia para la eliminación de virus u otro software malicioso que infecte el dispositivo protegido durante el período de suscripción. Los planes de asistencia se comercializan conjuntamente con determinadas soluciones antivirus u otras soluciones de seguridad del vendedor (cada una de ellas, denominada «solución de seguridad») y complementan la protección ofrecida por la solución de seguridad.

14.6.2. Si solicita la asistencia del vendedor prevista en el plan de asistencia y si su dispositivo tiene derecho a recibir asistencia en virtud de la cláusula 14.6.3, el vendedor realizará todos los esfuerzos posibles desde el punto de vista comercial para ayudarle a eliminar los virus o cualquier otro software malicioso que esté afectando a su dispositivo. Usted reconoce y acepta que los esfuerzos del vendedor pueden no ser suficientes para eliminar determinados virus u otro software malicioso del dispositivo, y que el vendedor, durante la prestación del servicio, puede modificar, eliminar o dañar datos del dispositivo, cambiar la configuración del dispositivo o interferir de cualquier otra forma en el correcto funcionamiento del dispositivo.

14.6.3. El plan de asistencia cubre: (i) solo el dispositivo para el que se compró la solución de seguridad relacionada sin que pueda transferirse a otro dispositivo; y (ii) solo los virus y otro software malicioso que infecten el dispositivo durante el período de suscripción, después de descargar e instalar la solución de seguridad en el dispositivo y mientras la solución de seguridad se ejecute con definiciones de software malicioso actualizadas. El vendedor podrá poner fin al plan de asistencia sin preaviso si determina, a su exclusivo criterio empresarial, que usted ha solicitado o recibido el servicio en virtud del plan de asistencia para un dispositivo no cubierto por el plan, si ha transferido o intentado transferir el plan de asistencia a otra persona o entidad, o si ha incumplido de alguna otra forma las condiciones del plan de asistencia.

14.6.4. Con el fin de ofrecer la asistencia correspondiente al plan de asistencia, puede ser que el vendedor necesite obtener acceso remoto a su dispositivo o que usted deba instalar el software de asistencia (tal como se define más adelante), en cuyo caso reconoce y acepta que se aplica el contenido de la sección 14.8. Si no puede o no desea descargar e instalar el software de asistencia en el dispositivo o no sigue otras instrucciones del vendedor o de su asociado, o si el vendedor determina que el dispositivo no tiene derecho a recibir soporte en virtud del plan de asistencia, el vendedor no suministrará el servicio con arreglo al plan de asistencia. El vendedor podrá (sin obligación por su parte) remitirlo a un servicio por el cual el vendedor o su subcontratista, por una cuota, proporcionarán asistencia.

14.7. Soporte técnico premium. Esta sección 14.7 se aplica a Avast Total Care, AVG Premium Tech Support, AVG Go y a otros servicios de soporte técnico (cada uno de ellos, «soporte técnico premium») que el vendedor vende aparte de sus soluciones de software y, a través de los cuales, puede ayudarle a instalar o configurar diversos productos de software o equipos o sistemas, incluidos un PC, un Mac, una tableta, un teléfono móvil o cualquier otro dispositivo informático personal, router inalámbrico, impresora, cámara digital, consola de juegos, reproductor multimedia, Smart TV o reproductor DVD/Blu-Ray o a solucionar problemas relacionados con los mismos.

14.7.1. A la hora de ofrecer el soporte técnico premium, el asociado se esforzará en términos comercialmente razonables para ayudarlo con los problemas que tenga, pero debido a la variedad y a la complejidad de las tecnologías disponibles en el mercado, es posible que no sea capaz de solucionarlos. Esto puede incluir, por ejemplo, problemas que surjan como resultado de errores de software o de hardware que el fabricante todavía no haya solucionado o problemas relacionados con la configuración del equipo que hagan que sea imposible, o ilógicamente difícil, que el asociado pueda diagnosticarlos o solucionarlos apropiadamente. Como resultado, por el presente documento reconoce y acepta que es posible que los esfuerzos del vendedor no sean suficientes para solucionar los problemas que haya identificado o que dichos problemas no se puedan solucionar oportunamente.

14.7.2. Con el fin de ofrecer el soporte técnico premium, puede ser que el asociado necesite obtener acceso remoto a su dispositivo o que usted deba instalar el software de asistencia, en cuyo caso reconoce y acepta que se aplica el contenido de la sección 14.8. Si no puede o no desea descargar e instalar el software de asistencia en el dispositivo o no sigue otras instrucciones del vendedor o de su asociado, o si el vendedor determina que el dispositivo no tiene derecho a recibir soporte en virtud de la suscripción al soporte técnico premium, el vendedor no suministrará dicho soporte técnico premium.

14.8. Acceso remoto: software de asistencia

14.8.1. *Acceso remoto.* Es posible que, a la hora de ofrecer los servicios en virtud del plan de asistencia, como parte del soporte técnico premium o en conexión con otros servicios, el vendedor o un asociado necesite conectarse remotamente a su equipo, o tomar el control del mismo, para solucionar el problema que tenga. Con relación a esta sesión de conexión remota:

(a) es posible que el asociado deba ejecutar diversos scripts en el equipo, realizar cambios en la configuración, instalar y desinstalar software e introducir otros cambios en el equipo o en la configuración del software de dicho equipo, como sea necesario, para abordar los problemas. Entiende que el asociado puede, aunque no está obligado a, instalar y eliminar diversas herramientas de software, patentadas y de terceros, cuando el asociado lo considere necesario para ayudarlo a solucionar los problemas que está teniendo. Los elementos de este software están protegidos por la ley, incluidos los derechos de autor.

(b) Reconoce y acepta que, al autorizar al asociado a establecer una sesión de conexión remota, permite que el vendedor (así como los socios y los contratistas que actúen en nombre del vendedor) tenga acceso completo o limitado a su equipo, software y red (en función de la configuración de su equipo, software o red) y autoriza al vendedor a realizar las modificaciones descritas anteriormente o que, de otra manera, el asociado aconseje durante la provisión de la solución. Reconoce y acepta que el asociado, o usted actuando de acuerdo con las instrucciones del asociado, puede alterar, eliminar o dañar el software o los datos del equipo, cambiar la configuración del equipo, del software o de la red o interferir de cualquier otra manera en el correcto funcionamiento de su equipo, software o red.

(c) Reconoce y acepta que el asociado puede tener acceso a cualquier información almacenada en el dispositivo. Los asociados han recibido formación para no acceder a más información de la

que sea absolutamente necesaria para solucionar los problemas para los que solicita el soporte del asociado. No obstante, debe permanecer frente a la pantalla del dispositivo para observar las acciones del asociado mientras ejecuta la solución en el dispositivo. Puede finalizar la sesión de soporte en vivo en cualquier momento. Para ello, avise al asociado o desconecte la sesión de conexión remota.

14.8.2. *Software de asistencia.*

(a) El vendedor o un asociado, como condición para ofrecer los servicios en virtud del plan de asistencia, el soporte técnico premium u otros servicios, puede darle instrucciones para descargar e instalar en el dispositivo un programa de software (el «*software de asistencia*») que permita al asociado obtener acceso remoto al dispositivo, recopilar información sobre el dispositivo y sus operaciones, diagnosticar y reparar el problema y cambiar la configuración del dispositivo. También es posible que deba seguir otras instrucciones que le dé el vendedor o un asociado.

(b) Si usted o un asociado instala el software de asistencia en un dispositivo, es posible que dicho software de asistencia:

(i) Deba activarlo en el dispositivo. Si no completa el proceso de activación dentro del período que solicite el asociado, o como indique el software de asistencia, es posible que dicho software de asistencia deje de funcionar hasta que la activación se complete.

(ii) Se comunique con los servidores del vendedor (o de su socio o contratista) de una manera regular para (i) garantizar que recibe todos los servicios y el software a que tiene derecho como parte de la solución, (ii) permitirle que inicie inmediatamente una sesión de chat con un asociado como parte de la solución, o (iii) proporcionarle acceso a determinadas herramientas de autoservicio como parte de la solución.

(iii) Se ejecute constantemente y de manera predeterminada en el dispositivo para ejecutar diversas tareas en segundo plano que ayudan a mantener el dispositivo en funcionamiento. Al ejecutarse estas tareas, pueden recopilar diversos datos relacionados con el dispositivo, incluidas las especificaciones técnicas, la información relativa al sistema operativo, el software descargado o instalado, las actualizaciones y mejoras, la disponibilidad y el estado del software de seguridad, las copias de seguridad y los cortafuegos, diversos identificadores únicos, los mensajes de error de sistema y de software, el estado de las conexiones de red, los periféricos y otros dispositivos conectados y otra información y otros datos similares. Esta información ayuda al vendedor a evitar muchos problemas comunes que pueda tener, así como a identificar rápidamente los problemas para los que pueda solicitar el soporte del vendedor.