

版本 1.6（修订日期：2018 年1 月 4 日）

# 最终用户许可协议

使用该“解决方案”（定义见下文）前请仔细阅读本最终用户许可协议（以下简称“协议”）的条款和条件。本文件是一份具有法律约束力的合同。通过电子方式同意本协议、安装该解决方案或使用该解决方案，即表明您代表自己和您所代表的实体或个人或您为其设备获取该解决方案者（以下统称“您”）接受本协议的所有条款和条件。若您不同意本协议的条款和条件，请勿继续安装进程、不要使用该解决方案，并删除或销毁您所拥有或控制的该解决方案的所有副本。

本协议与您根据本协议条款对特定软件或服务（包括任何更新，以下简称为“解决方案”）及相关文档的使用有关。在本协议中，“服务商”是指本协议所述的为您提供解决方案的实体。“文件”是指随同解决方案提供的任何用户手册和说明书。“适用条件”是指“订购条款”和设备类型、设备许可号、您在购买解决方案时接受的其他交易条款、条件和文件（包括任何销售条款和条件），以及本协议第 2 节和文档所述的其他限制条件。

请注意，本协议包含两个部分。本协议的第 1 节至第 12 节适用于所有解决方案，包括下列解决方案。第 13 节规定了涉及特定解决方案或解决方案类别的附加条款和条件，包括第三方软件、服务和其他产品（第 13.1 条）、CloudCare 和 Managed Workplace（第 13.2 条）、浏览器清理（第 13.3 条）、WiFi Finder（第 13.4 条）、Avast Family Shield（第 13.5 条）、移动应用（第 13.6 条）、技术员版本（第 13.7 条）、保证计划（第 13.8 条）、高级技术支持（第 13.9 条），以及远程访问（第 13.9 条）、辅助软件（第 13.10 条）。本协议取代并替换您之前就以前版本的解决方案所签订的其他所有协议。

服务商可以在根据本协议条款向您发送通知后随时修订本协议。若您在通知日期后至少 30 天内继续使用任何受到影响的解决方案，则表明您接受服务商对本协议的修订。为了让您能继续使用您之前购买的解决方案，服务商得要求您接受经修订后的协议。如果您不同意本协议的修订，服务商可以终止您对相关解决方案的使用。在此种情况下，服务商将根据[此处](#)的相关说明退还您为该解决方案所支付的金额（根据订购期的未到期或未使用部分按比例退款）。

## 1. 许可证

若您同意本协议的条款和条件，服务商将授权您在“适用条件”内所规定的约定期限内使用该解决方案和文档的非独家许可，其中包括对约定期限（“*订阅期*”）的任何延长或续期。

## 2. 该解决方案的许可使用

2.1. 您仅可在适用条件中规定的约定数量（“设备许可数量”）的移动电话、智能手机、平板电脑、移动网络设备、其他移动设备（以下简称为“移动设备”）、个人计算机、联网设备或其他与该解决方案兼容的设备（包括移动设备在内，以下简称为“设备”）上使用或支持该解决方案：

2.1.1. 如果是服务商指定作公司、商业或企业使用的解决方案（以下简称“企业解决方案”），仅供您或您的关联公司（控制您、受控于您或与您共同受控的实体）用作内部业务用途。若您的关联公司将该企业解决方案作前述用途，则您应对该关联公司遵守本协议负责，如有一家关联公司违反本协议，将视为您违反本协议。凡本协议中所规定的服务商义务均由您一人承担，而非根据本协议条款和条件使用企业解决方案的关联公司来承担。

2.1.2. 若为其他所有解决方案（以下简称“消费者解决方案”），仅供您或您的家庭成员用作个人的非商业用途。

2.2. 您可以为该解决方案一个备份副本。

2.3. 若该解决方案的配置适合网络使用，您可以在一个局域网内的一个或多个文件服务器或虚拟机上使用该解决方案，但仅限于以下用途中的一个（不可为多个）：

2.3.1. 在不超过设备许可数量的硬盘或其他存储设备上永久安装该解决方案；或

2.3.2. 在前述的一个局域网内使用该解决方案，但使用该解决方案的不同设备数量不超过设备许可数量；或

2.3.3. 如果适用条件赋予您使用该解决方案提供 MSP 服务的权利，须按照第 13.7 条规定使用该解决方案。

2.4. 若您未按本协议第 2 节中的明确授权使用该解决方案、转售或分发该解决方案，此种行为将严重违反本协议，甚至可能违反适用的版权法。

## 3. 更新

服务商可以在订阅期内不定时升级、更新或替换任何解决方案（“更新”），无需另外获得您的许可或同意；若更新安装未完成或未激活，您可能无法使用适用的解决方案或设备（或该设备的某些功能）。每项更新将被视为该“解决方案”的一部分，适用于本协议中的所有用途。更新可能包括添加或删除某解决方案所提供的任意特定特性或功能，或将其彻底替换掉，服务商将全权决定更新版解决方案的内容和功能。服务商或您的设备并无为您提供选择拒绝或延迟更新的权利，但为获取该解决方案的最大效果，您可能需要下载或

同意安装或激活所有可用的更新。若您未接受并安装或激活所有更新，服务商得停止对某解决方案的支持。服务商将全权决定更新是否适当及执行更新的适当时间，但并无义务向您提供任何更新。服务商得自行停止提供任意非最新版解决方案的更新，或支持该解决方案与以下任意程序一同使用的更新：任意版本的操作系统、电子邮件程序、浏览器程序以及针对与该解决方案一同运行而设计的其他软件。

## 4. 所有权

4.1. 该解决方案和文档属于服务商的知识产权，受适用的版权法、国际公约规定及该解决方案使用国的其他适用法律保护。解决方案的结构、组织和计算机代码均为服务商的宝贵商业秘密和机密信息。若您向服务商提供有关该解决方案的意见或建议，您将授予服务商在我们当前或未来产品或服务中出于任何目的保留或使用上述意见或建议的权利及许可，服务商既无需进一步向您支付补偿费，亦无需就此类保留或使用获取您的许可。

4.2. 除本协议明定外，您持有和使用某解决方案不会赋予您该解决方案或文档中任何知识产权的权利或所有权。服务商保留该解决方案和文档的所有权利，包括所有相关的版权、专利权、商业秘密权、商标和其他知识产权。

## 5. 限制

5.1. 除本协议第 2 节中规定的情况外，您不得复制或使用该解决方案或文档。您自己不得，亦不得允许第三方：(i) 在超过适用条件中规定数量的设备上使用服务商提供的与任意解决方案相关的授权代码、许可证号码、用户名/密码组合或服务商提供的其他激活码或数字（“激活码”）；(ii) 向服务商或服务商指定代表以外的任意第三方披露激活码；(iii) 除法律明确授权的情况外，否则不得 (A) 反向工程、反汇编、反编译、翻译、重构、转换或提取任意解决方案或解决方案的任意部分（包括任何相关的恶意软件特证码和恶意软件检测程序），或 (B) 更改、修改或改变任意解决方案（包括任何相关的恶意软件特证码和恶意软件检测程序）；(iv) 除分销协议、转销协议或您与服务商或服务商集团的其他成员之间签署的任何其他协议授权的情形以外，不得发布、转售、分发、公告、传输、通信、传送、抵押、出租、共享或分许可任何解决方案；(v) 除非本协议（包括第 13.2、13.5 和 13.7 条）、适用条件或您与服务商或服务商集团的其他成员之间签订的任何协议明确授权，否则不得使用任何解决方案管理第三方设备或授权第三方基于服务局、分时、订阅服务或应用程序服务提供商或其他类似基础访问或使用任何解决方案；(vi) 使用任意解决方案提供或生成与该解决方案形成竞争的产品或服务；(vii) 使用任意解决方案时违反服务商已发布的可接受使用政策；(viii) 使用或试图使用任意解决方案上传、存储或传输以下类型的数据、信息或材料：侵害第三方知识产权或其他权利；包含任何非法、有害、威胁、辱骂、诽谤或不良材料；或以任何其他方式破坏、禁用或损坏该解决方案的运行；(ix) 设法获取或尝试获取任何解决方案或与此类解决方案相关或交互操作的软件、服务或网络或通过此类解决方案存储或传输之内容的未授权访问权限，包括黑客入侵、欺骗、尝试避开或破解防火墙或其他任何性质的保护和安全措施；(x) 在未

事先获取服务商书面许可的情况下对任意解决方案进行测试或基准检验，或披露或发布解决方案的测试或基准检验结果；或 (xi) 破解或避开、尝试破解或避开，或授权或帮助第三方破解或避开解决方案副本之使用的控制措施。

5.2. 除了其他权利以外，部分解决方案还授予您或其他用户管理特权，允许管理员监控其他设备和/或部署在其他设备上的解决方案所处的状态，例如包括订购期状态、解决方案消息和更新。您陈述并保证您将仅针对您有权管理的设备和解决方案行使管理特权，并且不会将本项特权用于其他用途。此外，您还向服务商陈述并保证：您有权代表被管理的设备的所有人和用户接受本协议，并代表在设备上安装和/或使用该解决方案；并且 (ii) 您特此代表下列各方接受本协议：(A) 被管理的设备的备所有人和用户；以及 (B) 您自己。

5.3. 某些解决方案可能会允许您发布或与其他人公开共享您从其他来源处生成或获取的内容（“*用户内容*”）。根据本协议中的权利、许可证和其他条款，包括您可以使用或修改的用户内容中的任何其他潜在权利，您保留根据适用法律已经从通过该解决方案发布或共享的用户内容中获得的一切知识产权。您授予服务商的每位成员在全世界范围内以非独家、无约束、无条件、无限制、不可撤销、永久性、免版权费的方式使用、复制、录制、分发、重制、披露、销售、转售、（通过多层级）分许可、修改、改编、展示、公开执行、传输、发布、广播、翻译、制造衍生品并以任何形式利用您通过某解决方案发布或共享的用户内容的全部或部分内容（及相关衍生品）的权利和许可，目的仅限于让服务商根据本协议为您提供该解决方案。每次您发布或共享任何用户内容时即向服务商集团的每位成员声明并保证：您至少已达到您居住地或所属管辖区的法定成人年龄且为父母或法定监护人，或已获得您发布或共享的用户内容中所描述或促使您发布或共享用户内容的未成年人的父母或法定监护人的适当许可；关于该用户内容：(i) 您是该用户内容的知识产权及其他权利的唯一作者和所有者，或您拥有合法权利，可发布及共享用户内容，并可授权服务商集团的每位成员根据第 5.3 条规定使用该用户内容，此授权代表服务商集团的任何成员没有义务再获取第三方许可，也不会导致服务商集团的任何成员承担义务或责任；(ii) 该用户内容准确；(iii) 服务商集团的每位成员根据本协议对该用户内容的许可使用和利用不会侵害第三方的任何知识产权或其他权利；及 (iv) 该用户内容不会违反本协议或对任何人造成伤害或损害。

## 6. 有限保证、免责声明和责任免除

6.1. 根据第 6 节其他内容的规定，服务商向您保证：在您最初取得本解决方案后 30 天内，该解决方案的运行，或其执行操作实质上与文档中的描述一致。如需执行保修索赔，请务必遵照向您出售该解决方案的一方所提供的说明进行操作。若该解决方案的运行实质上未与文档中的描述一致，服务商的每位成员和每位服务商合作伙伴将承担全部独家责任，您将根据此类保证获得的唯一专属补偿由服务商决定且将限于以下任意一种：(i) 更换该解决方案；或 (ii) 退回解决方案，收回订阅期内您已付款但未到期或未使用部分对应的订阅费。本保证仅适用于该解决方案的最初交付版本，不适用于：(i) 任何更新；(ii) 由于将该解决方案与下列各项结合、共同操作或使用而导致的任何缺陷：(A) 并非由服务

商提供的软件、硬件或其他材料；或 (B) 与文档中规定的服务商要求不相符的设备、软件或其他材料。

6.2. 除了本协议第 6.1 条所述的情形以外，服务商集团成员和服务商合作伙伴对您使用任何解决方案或文档可能获得的性能或结果不予保证。除了本协议第 6.1 条所述的情形以外，该解决方案均依“现状”提供，服务商集团成员和服务商合作伙伴未承诺其他任何明确或暗示性保证或条件，且在法律允许的最大范围内不承担法规、普通法或法理学所暗示的全部条件和保证，包括但不限于以下暗示性保证或条件：未侵害第三方权利、所有权、产品的适销性、质量保障性和特定用途的适用性。服务商不保证：任何解决方案的运行不会中断或出错；任何解决方案会在任何指定设备上或与任何硬件和/或软件的特定配置一同使用时正常运行；或任何解决方案将为通过互联网存储或传输的选定数据、信息或内容的完整性提供全面保护。

6.3. 尽管本协议中有其他规定，在未收费的情况下提供给您的任何解决方案（包括以“免费”、“试用”或“BETA”形式提供的解决方案）均依“现状”、“存在各种错误”和“当前可用”基础提供，服务商不承担任何形式的保证，也无须提供支持或其他服务。

6.4. 在法律允许的最大范围内，服务商或能够控制服务商、受到服务商控制或与服务商处于共同控制之下的任何公司（合称为“服务商集团”）或其代理人、许可方、代表、供应商、分销商、转销商、为任何解决方案提供网络或系统的无线运营商，或服务商任何成员的任何其他商业合作伙伴（合称为“服务商合作伙伴”）在任何情况下均不应由于下列情形而对您或任何第三方承担责任：

6.4.1. 任何间接、后果性、附带、惩罚性、特殊或惩罚性的损害赔偿或任何损失，无论导致此类损失的原因或归责理论为何；

6.4.2. 任何业务、利润或收入损失、隐私权丧失、任何设备或解决方案（包括该解决方案）的使用价值丧失、费用支出方面的浪费、替代品或替换产品、服务或数字产品的采购成本、经营中断、对任何性质的数据或信息进行的任何未经授权的披露或此类数据或信息的损失（包括任何损坏、退化或不可用）（无论上述任何损失、损害、成本或费用支出属于直接或间接损失或损害）；或

6.4.3. 由于本协议或根据本协议提供的任何解决方案导致的金钱或非金钱损失；

即使服务商集团成员或服务商合作伙伴已被告知有可能遭受该等损害或损失。无论本协议中包含任何含义相反的内容或其他内容如何规定，若数据、信息或某解决方案传输、接收或存储的内容或与某解决方案相关的内容遭未经授权的访问，或发生损坏、退化、不可用，或被清除、窃取、破坏、更改、披露或丢失，无论原因为何，服务商集团的任何成员或任何服务商合作伙伴均不应为您或任何第三方的任何损失或损害（直接或间接）承担任何责任。在法律允许的最大范围内，服务商集团的任何成员或任何服务商合作伙伴为您或任何第三方因任何解决方案、解决方案订阅或本协议导致的或与之相关的全部损失或损害承

担的全部责任在任何情况下均不超过以下两项金额中的较高者：(I) 五美元 (US\$5.00)；和 (II) 您已经为订阅期前 12 个月支付的订购费金额。

6.5. 本协议所述的服务商集团成员和服务商合作伙伴免责条款和责任限制条款不应限制或免除他们因下列事项需要承担的任何潜在责任：

6.5.1. 适用法律允许范围以外的死亡、人身伤害或欺诈行为；以及

6.5.2. 适用法律可能未限制或排除的任何事项。

## 7. 隐私及个人信息处理

7.1. 您确认并同意，任何解决方案可自动与服务商的云端技术通信以正常运行，并使任何解决方案与服务商的其他产品和服务发挥更大作用。只有卸载和/或停用该解决方案才能撤销您对此类通信的同意。

7.2. 服务商处理的某些信息和数据（可能包括个人识别信息和/或个人数据）涉及：(i) 该解决方案的用户和/或安装该解决方案的任何设备的用户；(ii) 该解决方案和/或安装该解决方案的设备。服务商的适用隐私政策（您可以在[此处](#)找到）提供了关于服务商如何收集、使用和以其他方式处理此类信息和数据的说明。

## 8. 终止

8.1. 若您违反本协议中的任何义务（包括因您违反第 2、5 或 9 节中的义务而导致服务商收回您获得该解决方案更新或针对您已经付费但未到期或未使用的订阅期部分申请退款的权利），本协议将立即终止。若您违反本协议的行为对服务商集团的任何成员或任何服务商合作伙伴造成负面影响，服务商将保留依法索取任何其他赔偿的权利。即使本协议终止，本协议中关于服务商成员和服务商合作伙伴责任免除和责任限制的条款应继续有效。

8.2. 对于任何特定解决方案或所有解决方案，服务商均可通过向您发出通知，随时为了方便起见而终止本协议以及服务商集团的任何成员和任何服务商合作伙伴应承担的全部和专有责任。您可以针对任何此类终止情形索取的唯一补偿是要求服务商针对您已经为之付款但尚未到期或使用的部分订阅期向您退款。自此类终止生效之日起，您无权再使用任何受终止影响的解决方案和文档。

## 9. 美国政府限制权利

所有解决方案均符合美国 48 C.F.R. 2.101 条款中所定义的“商品”，包括“商业计算机软件”和“商业计算机软件文档”，其使用请参 48 C.F.R. 12.212 条款。根据 48

C. F. R. 12. 212 条款和 48 C. F. R. 227. 7202-1 至 227. 7202-4 条款规定，所有美国政府最终用户获取上述解决方案和相关文档时仅享受本协议中所规定的适用于非政府消费者的权利。使用该解决方案和相关文档即表明美国政府实体同意计算机软件和计算机软件文档为商品，并表明政府实体接受本协议中的权利和限制。

## 10. 出口控制

您必须遵守所有适用于解决方案的出口和再出口的美国和国际法律，包括美国出口管理条例，以及美国及其他政府颁布的最终用户、最终用途和目的地限制。在不影响上述规定普遍性的情况下，您在此作出下列陈述、保证和承诺：(i) 您并非遭拒签人员名单、未核实名单、实体名单、特别指定国民名单、被除名名单或美国政府发布的其他任何名单中的一员；和 (ii) 您不会将该解决方案授权予、出口或再出口到/给违反美国和欧盟禁运或贸易制裁规定的国家/地区、目的地、公司或个人。您将保护服务商的每位成员、为其辩护并确保其免遭索偿、索求、诉讼或法律程序，并免于承担所有因您未遵守本协议第 10 节规定而产生的损失、责任、成本和费用。

## 11. 具有约束力的仲裁协议和集体诉讼豁免权

11.1. 本（第 11）节适用于因任何解决方案、对任何解决方案的订阅或本协议导致的或与其相关且涉及您和服务商的争议。本（第 11）节中的“争议”指任何争议、诉讼或其他争端，无论提起诉讼的具体原因为何（即，除了包含其他可能引发诉讼的原因和法律依据外，还包括合同违约、虚假陈述或诈骗、赔偿和违反法律法规的侵权（包括过失））。

11.2. 如果发生争议，您必须就该争议以书面形式通知服务商，其中载明您的名称、地址和联系方式、导致争议的事实及您请求的救济方案。您必须通过 [legal@avast.com](mailto:legal@avast.com) 以电子邮件形式将任何争议通知书发送给服务商（邮件主题为：依最终用户许可协议（EULA）第 11 节发送争议通知）。

11.3. 在任何场合解决争议或对争议提起诉讼的法律程序仅将在个案基础上进行。您不会寻求让任何争议成为集体诉讼、私人检察总长诉讼或任何一方充当或建议充当代表身份的其他诉讼。若未事先获得所有受影响仲裁或法律程序中全部当事人的书面同意，仲裁或法律程序不得互相结合。

11.4. 若您和服务商不采用非正式协商解决争议，只能使用《美国联邦仲裁法》（“FAA”）9 U. S. C. 第 1 条及以下各条规定的具有约束力的仲裁另做其他解决争议之努力。除下文第 11.5 条规定的情况外，您放弃在法官或陪审团席前就所有争议提起法庭诉讼（或以当事人或集体诉讼成员身份参与诉讼）的权利。相反，所有争议将在中立仲裁员面前解决，

其决议将是最终判决，依据 FAA 限制司法覆核权时除外。对协议双方拥有司法管辖权的任何法庭均可强制执行仲裁人的判决。

11.5. 本（第 11）节的仲裁要求受限于以下例外情况：

11.5.1. 若争议符合在小额索偿法院开庭审理的所有条件，您可以向您居住国或其他类似政治分支机构内的小额索偿法院就该争议提起诉讼。若您小额索偿法院提起诉讼，您须负担所有的诉讼费用和开销。

11.5.2. 所有指称他人侵占您或服务商知识产权的争议均将交由法院裁决。

11.5.3. 若您居住在欧盟、挪威、冰岛或列支敦士登，您或许有权借助欧盟委员会建立的在线争议解决网络平台（以下简称“ODR 平台”）解决您的争议。ODR 平台旨在促使欧盟、挪威、冰岛和列支敦士登的消费者和贸易商就商品和服务的在线购物达成庭外和解。您只需访问下述链接便能找到 ODR 平台：<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>。

11.6. 依据 2014 年 9 月 1 日生效之美国仲裁协会（“AAA”）“消费者仲裁规则”，包括 2014 年 9 月 1 日生效之“仲裁费用（含 AAA 行政费）”（统称“消费者程序”），所有仲裁均受该协会管辖且将受限于以下规定：

11.6.1. 消费者程序就部分费用做了规定，具体而言即是将费用分别分摊给消费者（您）和企业（服务商）。若您的索偿金额在 7.5 万美元或以下，服务商将负担所有的指定费用和开销，包括分摊给消费者的部分。服务商不同意承担任何其他开销。若您的索偿金额超过 7.5 万美元，付款由消费者程序决定。

11.6.2. 除下文规定的情况外，AAA 的消费者程序将适用于当事人间的所有争议。然而，依照消费者仲裁规则 R-1(e)，一方可向仲裁员提交适合的消费者仲裁规则申请以进行最终判决。如果本协议与消费者程序发生冲突，则以本协议为准。您将只能在您居住国或其他类似政治分支机构提起仲裁。仲裁诉讼将通过电话会议进行。但如果根据 AAA 消费者程序执行仲裁诉讼，仲裁人将行使酌处权，要求就一方的请求进行面对面的聆讯。

11.6.3. 您和服务商同意启用 AAA 进行仲裁并非当事人争议仲裁协议的一部分。若 AAA 拒绝或无法进行仲裁，您和服务商将本着友好协商的原则，同意由独任仲裁员根据消费者程序中的规定解决争议。若当事人无法就仲裁员达成一致意见，具有司法管辖权之法院得指定一名仲裁员，由其根据 AAA 的消费者程序执行仲裁。

11.6.4. 若本（第 11）节中有一个或以上的部分在适用于某争议的全部或某些部分时被认定为违反法律规定、无效或无法执行，则仅限于此种情况下，所述部分将与本节分离，争议将根据本（第 11）节剩余部分和本协议的其他所有条款进行裁决。如果上述分离导致任何一方向法院提出任何争议，则美国纽约州纽约郡法院对此类诉讼拥有专属管辖权。对于任何此类诉讼而言，您同意且不会挑战纽约州纽约郡各法庭对您的人身管辖权，您进一

步放弃基于不当场合或不便审理法院原则提出反对的权利，且不会寻求转换到另一个地区或司法管辖区。

11.7. 尽管第 11 节中包含上述规定，但若您购买的解决方案用于个人或家庭以外的用途，仲裁诉讼（包括费用的支付）将根据 AAA 的“商业仲裁规则”（“商业程序”）进行裁定。商业程序适宜应用于各方之间的任何争议，您将不得在任何诉讼程序中进行另外辩护。本协议若与商业程序矛盾，仍以本协议为准。

## 12. 常规

12.1. 通知。尽管在某些情况下，您可能需要启用解决方案才能收到通知，但服务商得随时通过电子邮件、弹出窗口、对话框或其他方式向您发送通知。无论您事实上于何时收到此类通知，服务商首次通过解决方案提供该通知的日期即被视为投递日期。

12.2. 关于本协议的问题。如果您有任何关于本协议的问题或想从服务商处获取任何信息，请写信给 Avast 软件有限公司，地址：Pikrtova 1737/1a, Prague 4, Czech Republic，邮编 140 00，电子邮箱：[support@avast.com](mailto:support@avast.com)，电话号码：+420 274 005 777，或访问我们的支持页面，网址为 [www.avast.com/support](http://www.avast.com/support)。

12.3. 单独协议。如果您已经购买两项或多项解决方案（即使通过一笔交易购买），或者您已经在多笔交易中购买了任何一项解决方案，您可能已经多次接受过本最终用户许可协议。尽管您已经接受过的此类条款和条件可能类似或相同，但每次您接受本最终用户许可协议中的条款和条件时，您都与提供适用解决方案的服务商分别签订了一份不同的协议。

12.4. 完整协议。本协议构成了您与服务商之间缔结的有关解决方案和文档的完整协议。本协议将取代所有于本协议之前或与其同时制定的与您对该解决方案或文档的安装和/或使用相关的口头或书面沟通、提案、声明、保证和陈述。尽管如此，本协议中的任何规定都不会削弱您根据现行消费者保护法所获得的任何权利，也不会削弱您所处司法管辖区内其他无法被合同否认的适用法律所获得的任何权利。本协议、适用条件和文档的解释应在合理可行的最大范围内尽可能保持一致，如有矛盾，优先顺序如下：(i) 适用条件；(ii) 本协议；及 (iii) 文档。

12.5. 释义。本协议各条款的标题不影响本协议的解释。提及任何性别之处包括所有性别。提及单数之处也包括复数，反之亦然。如果定义了一个词汇或词组，该词汇或词组的其他语法形式也具有相应的含义。“包括”一词应被理解为“包括但不限于。”本协议中所述的您对任何软件、解决方案或更新的“使用”应被视为包括您对任何此类软件、解决方案或更新的安装（除非上下文另有规定）。本协议原文以英文撰写。为方便您阅读，服务商可能会提供一种或以上的翻译版本，但若出现矛盾或不相符的情况，将以本协议的英文版本为准。若在司法或其他程序中有内容模糊或有关协议签订意图或内容解释的问题，本协议中的条款将按协议各方共同起草解释，不会依据本协议任意条款的作者产生任何推定或举证责任，亦不会有利于或不利于任何一方。

12.6. 分割。如果本协议中的任何条款被任何适用法律认定为非法、无效或不可执行，此类条款应被视为不属于本协议的组成部分，但本协议的其他条款应在适用法律允许的最大范围内保持有效性和可执行性。

12.7. 无法运行。若导致运行失败或延迟的全部或部分原因为公共事业故障（包括电力故障）、互联网故障、电信或信息技术服务故障、电信或信息技术设备故障、罢工或其他劳工争议（包括但不限于与服务商集团的任何成员或任何服务商合作伙伴相关的罢工或其他劳工争议）、战争或恐怖活动、拒绝服务攻击或其他信息技术攻击，或影响服务商、服务商集团成员或其供应商的违约行为、水灾、破坏活动、火灾、其他自然灾害或天灾或任何其他超出服务商任何成员或服务商合作伙伴合理控制范围的原因，则服务商不负任何责任。

12.8. 弃权。任一方放弃严格履行本协议的任何条款和条件不代表其放弃或出让将来履行此等协议条款的权利，本协议的条款、条件和规定应仍然具有十足效力。任意一方因任何目的放弃本协议的任何条款或条件均不可生效，除非该协议方以书面形式确定并签字确认此等权利放弃。任意一方放弃履行因另一方违反本协议任何条款而可行使的权利，不代表其在将来继续放弃行使此等违约所具有的权利或放弃行使其他相同违约或违反其他条款所具有的权利。

12.9. 权利转让。除非事先得到服务商的书面许可，否则您不得转让您在本协议中的权利或义务。服务商得在未事先获得您书面许可的情况下，随时全权决定转让本协议。

12.10. 无第三方受益人。本协议中的任何内容，无论是明示还是默示的，均未打算或将要根据或借助于本协议而向除了您、服务商集团成员和服务商合作伙伴以外的任何人授予任何性质的任何权利、好处或救济。除您、服务商和服务商集团成员以外的任何人均不得依据本协议条款提起诉讼。服务商有权针对本协议之下的服务商集团或服务商合作伙伴行使任何权利、救济措施、责任限制和免责条款，以及进行合法辩护，包括针对服务商集团或服务商合作伙伴的任何成员由于下列原因而发生的任何损失、损害或索赔行使任何权利和救济措施：(i) 由于您未遵守本协议的任何条款或条件而导致的任何损失、损害或索赔，或与此情形相关的任何损失、损害或索赔；或(ii) 您被要求根据本协议提供赔偿。任何此类损失、损害或索赔均不应被视为第 6.4.1 条所述的由于服务商集团或服务商合作伙伴的任何成员发生的损失、损害或赔偿导致的间接、后果性或附带损失或损害。

12.11. 适用法律。本协议的适用法律为美国纽约州实体法。本协议不受联合国国际货物销售合同公约管辖，将该公约明确排除在适用法律之外。

12.12. 互联网连接。部分解决方案可能需要主动稳定地接入互联网方能正常运行。因此您有责任确保随时拥有有效稳定的互联网连接。

12.13. 产品名称。服务商可随时变更某个解决方案的名称，或者将该解决方案的名称或标志变更为服务商集团的任何成员或服务商合作伙伴使用的名称或徽标。您对任何解决方案

的订购情况、订阅期或本协议条款均不会由于此类变更而发生任何改变，并且，您无权由于此类变更而终止您对某项解决方案的订购、订阅期或终止本协议。

## 13. 特别条款

以下特别条款适用于部分解决方案。若这些特别条款与本协议的其他条款相冲突，就适用的解决方案而言，应以此类特别条款为准。

13.1. 第三方软件、服务和其他产品。部分解决方案允许您获取第三方提供的软件、服务和其他产品。您确认：适用的第三方对其提供的软件、服务和其他产品负全责，服务商既未对前述软件、服务和产品做任何声明或担保亦不承担任何责任；若您获得或使用前述第三方软件、服务或产品，这些软件、服务和产品及您对其的使用将受限于该第三方要求的许可证协议、使用条款、隐私政策和/或其他条款和条件。

13.2. CloudCare 和 Managed Workplace。本（第 13.2）节适用于适用条件授权您使用 CloudCare 或 Managed Workplace 向第三方提供 MSP 服务的情况。

13.2.1. 如本（第 13.2）节中的使用：

(A) “*Avast Business 服务*”指上下文要求的 HD 服务和/或 NOC 服务。

(B) “*顾客*”指您向其提供或希望向其提供 MSP 服务的第三方。

(C) “*HD 服务*”指服务商或其第三方供应商向您提供的有利于一位或多位顾客的帮助台服务，根据文档中描述的案例情况，服务商可以不时地修改相同的服务内容。

(D) “*MSP 服务*”指您使用该解决方案（包括适用的任何 Avast Business 服务）为顾客提供的托管服务。

(E) “*NOC 服务*”指服务商或其第三方供应商向您提供的有利于一位或多位顾客的远程设备监视和管理服务，根据文档中描述的案例情况，服务商可以不时地修改相同的服务内容。

(F) “*服务协议*”指您与顾客签订的协议和其他文件，阐明了您已同意为顾客提供的服务。

13.2.2. 在遵守本协议规定的前提下，服务商授予您有限、非独家且不得转让的使用许可（无分许可的权利），允许您在订阅期内使用相关解决方案（包括适用的 Avast Business 服务或 CCleaner 企业版）为顾客提供 MSP 服务。

13.2.3. 根据本协议中的条款和条件，服务商将为您提供有利于顾客的解决方案（包括 Avast Business 服务或 CCleaner 企业版）。

13.2.4. 根据本协议中的条款和条件，您将：

(a) 要求：(i) 每位接收到解决方案的顾客（适用的情况下包括您）执行或遵守本协议当时的版本；及 (ii) 您已同意为其提供解决方案的所有顾客执行或遵守一份服务协议。在不限制上述规定的前提下，您可以代表顾客接受服务商的最终用户许可协议，但仅限于该顾客已在服务协议或其他文件中明确授权您可以代表其接受终端用户许可协议的情况。本协议将：(i) 至少包含保护服务商在本协议中之利益的规定；及 (ii) 明确授权您和服务商在提供服务时为了实施任何解决方案和实现其性能而复制、传输、存储和处理顾客数据和信息。

(b) 服务商和您独力负责：(i) 履行您在本服务协议下的义务；(ii) 确保您和所有顾客遵守监视员工和其他第三方及他们各自设备所适用的所有法律；(iii) 履行本协议、适用条件和文档分配给您和顾客的任务和义务；及 (iv) 在适用的服务协议到期或终止后终止提供任何解决方案并从安装有解决方案的设备上删除或让顾客从设备上删除或停用相应的解决方案。

13.3. 浏览器清理。当您使用浏览器清理加载项（“BCU”）时，您即授权 BCU 将您现有的浏览器设置更改为新的浏览器设置。

13.4. WiFi Finder。WiFi Finder 可让其用户协助其他用户通过共享 WiFi 网络数据获取互联网访问权限。若您选择与其他用户共享 WiFi 网络数据，您将对自己的行为全权负责，须确保自己未违反与 WiFi 网络或您分享的任何数据相关的第三方权利。服务商集团成员对于您是否遵守适用于您使用的任何 WiFi 网络或分享的任何数据的条款和条件不承担任何责任。

13.5. Avast Family Shield。

13.5.1. Avast Family Shield 的预定用途为个人、非商业用途，父母可以用其保护子女，法定监护人可以用其保护被监护人，或成年人可以用其保护其他成年人（提供保护的一方已经收到被保护人提供的知情同意书）。您不可以将 Avast Family Shield 用于预定用途以外的其他用途，服务商集团的成员对于任何未经授权或非法使用 Avast Family Shield 的行为不承担任何责任。

13.5.2. 如果您使用 Avast Family Shield，即表示您作出如下陈述和保证：(i) 您已经年满 18 岁；并且 (ii) 已被纳入您的 Avast Family Shield 账号之中的任何人已经向您授权并特此同意您收集与他们有关的数据，包括任何年龄不足 13 岁的被保护对象。您在此确认，服务商集团的成员可以为了向您提供 Avast Family Shield 的功能而收集、使用并披露必要的地理位置和其他信息。

13.5.3. 您在此确认：(i) 您通过 Avast Family Shield 获取的任何结果（包括数据和消息）可能并不准确、及时或可靠；(ii) Avast Family Shield 可能无法屏蔽让您感觉反感或想要屏蔽的一些内容；(iii) Avast Family Shield 有时会屏蔽您认为可以接受的内容；并且 (iv) 由于第三方内容可能在未通知的情况下发生变更，所以服务商无法保证其内容类别和内容过滤器始终能根据第三方内容的变更情况保持最新状态。如果您认为 Avast Family Shield 对某个网站或某项服务的分类有误，请向 [familyshieldhelp@avast.com](mailto:familyshieldhelp@avast.com) 发送电子邮件联系服务商。

13.6. 移动应用。本（第 13.6）条适用于任何移动设备专属解决方案。

13.6.1. 对于通过 Google Play (<http://play.google.com>) 下载的任何解决方案，本协议授予的使用许可将替代相应解决方案的使用权，该使用权由 Google Play 应用商店中应用程序的默认条款授权。

13.6.2. 对于您通过 Apple 应用商店下载的任何解决方案，以下条款适用：

(a) 本协议授予的许可为不可转让许可，允许在您拥有或控制的任何 iPhone、iPod Touch 或其他苹果设备上按照 Apple 应用商店服务条款中的使用规则使用解决方案，此等使用规则可通过 <http://www.apple.com/legal/internet-services/itunes/us/terms.html> 或通过 Apple 提供给您的其他网站和其他方式查看。

(b) 本协议仅为当事人各方签订，并不包括 Apple。服务商（而非 Apple）应对该解决方案及其内容负全责。

(c) Apple 对该解决方案的维护和支持服务不负任何责任。

(d) 若该解决方案与适用的担保不符，您可以通知 Apple，Apple 将退还您购买该解决方案所支付的费用。在法律允许的最大范围内，Apple 就该解决方案将不再承担任何担保责任；您和服务商与 Apple 间的其他任何索偿、损失、责任、损害、费用或导致未遵守担保承诺的开支将由服务商独力负责。

(e) 服务商（而非 Apple）将负责解决您或第三方提出的与该解决方案或您持有和/或使用该解决方案相关的索偿，包括：(i) 产品责任索偿；(ii) 由于解决方案违反任何适用法律或法规而提出的任何索偿；和 (iii) 根据消费者保护或类似法律提出的索偿。

(f) 若有第三方宣称该解决方案或您持有并使用该解决方案侵害了该第三方的知识产权，则服务商而非 Apple 将独力负责调查、辩护、解决并撤销所述知识产权侵权索偿。

(g) 使用该解决方案时，您必须遵守适用的第三方条款。例如，使用 VOIP 解决方案时，您不得违反您的无线数据服务协议。

(h) Apple 和 Apple 子公司为本协议的第三方受益人，一旦您接受本协议的条款和条件，Apple 将有权（将视为已接受该权利）以第三方受益人的身份对您执行本协议。

13.6.3. 若解决方案下载自 Amazon Appstore, Amazon 可以将 Amazon Appstore 的某些顾客使用条款指定为“默认 EULA 条款”。这些默认 EULA 条款将适用于您使用通过 Amazon Appstore 购买的解决方案的情况。默认 EULA 条款将明定服务商是该解决方案的许可人，Amazon 并非本协议的一方。如果默认 EULA 条款和本协议有任何冲突，则默认 EULA 条款应作为适用条款并优先适用。Amazon 对服务商或您履行或不履行默认 EULA 条款不负任何责任。

13.7. 技术员版本。本（第 13.7）条在您已经购买某项解决方案的技术员版本的情况下适用。您应许可该解决方案适用条件中指定数量的技术员对第三方拥有的设备进行优化和维修。每名技术员在任何特定时点仅可在一台第三方设备上安装该解决方案，并且必须在将设备的所有权归还给所有者之前卸载设备上的解决方案。

13.8. 保证计划。本（第 13.8）节适用于保证计划。

13.8.1. “保证计划”指服务商的技术员（“技术人员”）在获取额外订阅费的情况下，在订阅期内协助您移除受影响设备上的病毒或其他恶意软件的服务。保证计划与特定服务商的防病毒解决方案或其他安全解决方案（以下简称“安全解决方案”）一起出售，并补充安全解决方案所提供的保护。

13.8.2. 若您根据保证计划要求服务商提供援助，且您和您的设备符合第 13.8.3 节所规定的获援助资格，服务商将采取在商业上合理的尝试协助您移除影响您设备的病毒或其他恶意软件。您承认、接受并同意，服务商的尝试或许无法从您的设备上移除特定的病毒，且服务商在提供服务的过程中可能会改变、删除或损坏您设备上的数据、更改设备设置或执行其他干扰您设备正常操作的命令。

13.8.3. 保证计划覆盖：(i) 仅限于使用您购买之相关安全解决方案的设备，且不得转移至另一台设备上；(ii) 仅限于订阅期内，以及在您已于设备上下载并安装该安全解决方案，且在安全方案运行最新恶意软件定义期间影响该设备的病毒和其他恶意软件。如果服务商根据自身的商业判断，确定您在一台未受保证计划覆盖的设备上要求或接受了依保证计划而得到的服务，转移或试图转移保证计划给其他个人或实体，或在其他方面违反了保证计划的条款，则服务商得终止保证计划，无需另行通知。

13.8.4. 服务商根据保证计划提供援助时，可能需要远程访问您的设备和/或要求您安装“辅助软件”，您确认并同意在此种情况下第 13.10 条规定适用。若您无法提供关于您的设备的远程访问权限和/或无法或未在设备上下载和安装辅助软件或未遵从服务商或技术人员的其他指示，或者服务商确定您的设备未获得依保证计划获取支持的资格，则服务商将不会根据保证计划提供相关服务。服务商得（但并非必须）向您介绍一项服务商或其承包商可据此收取费用并提供援助的服务。

13.9. 高级技术支持。本（第 13.9）条适用于服务商将其与软件解决方案分开出售的 Avast Total Care、AVG 高级技术支持和其他技术支持服务（以下简称“高级技术支持”），服务商可借助此类服务协助您安装、配置或检修各种软件产品和/或设备或系统故障，其中包括个人电脑、Mac、平板电脑、手机或任何其他个人计算设备、无线路由器、电缆调制解调器或其他路由器、打印机、数码相机、游戏机、媒体播放器、智能电视、DVD/蓝光播放器）。

13.9.1. 技术人员在提供高级技术支持时，将采取商业上合理的尝试协助您解决所遇到的问题，但由于目前市场上的技术不仅种类繁多，而且颇为复杂，所以技术人员也可能无法解决您的问题。例如，制造商尚未解决的软件或硬件错误所引起的问题或设备配置相关问题都会导致技术人员无法或不合理地难以正确分析并解决问题。因此，您特此确认并同意，服务商的努力可能不足以解决您发现的问题，或者此等问题得不到及时解决。

13.9.2. 技术人员在提供高级技术支持时，可能需要远程访问您的设备和/或要求您安装辅助软件，您确认并同意在此期间遵守第 13.10 节的规定。若您无法提供关于您的设备的远程访问权限和/或您无法或未在设备上下载和安装辅助软件或未遵从服务商或技术人员的其他指示，或者服务商确定您的设备未获得依高级技术支持订阅获取支持的资格，则服务商将不会提供高级技术支持。

### 13.10. 远程访问；辅助软件

13.10.1. *远程访问*。服务商或技术人员在根据保证计划提供服务时，若此等服务乃高级技术支持的一部分或与其他服务相关，则可能需要远程连接并控制您的设备，以便解决您所遇到的问题。就此远程连接会话而言：

(a) 技术人员可能需要在您的设备上运行各种脚本、更改其配置、安装和卸载软件，并根据需要对该设备和/或此等设备的软件设置进行其他修改以解决您的问题。您理解为协助解决您所遇到的问题，若技术人员认为有必要安装和删除各种专有或第三方软件工具，则该技术人员得（但并非必须）执行此等操作。此等软件的元素（包括版权）受相关法律的保护。

(b) 您确认并同意，授权技术人员建立远程连接会话即表明您向服务商（以及代表服务商的合作伙伴和承包商）授予您的设备、软件和网络（取决于您的设备、软件和网络配置）的全部或有限访问权限，并授权服务商进行上述此等修改或合作伙伴在交付解决方案期间另行告知的其他修改。您确认并同意，技术人员或根据技术人员的指示行事的您本人可修改、删除或损坏设备上的软件或数据，亦可修改设备、软件或网络设置，或者以其他方式干扰您的设备、软件或网络的正常运行。

(c) 您确认并同意技术人员得有权访问储存在您设备上的任何信息。技术人员均已接受相关培训，若非为解决问题实属必要，其不会在为您提供所要求的支持期间查看其他信息。但技术人员在您的设备上交付解决方案期间，您须始终盯着屏幕以观察技术人员的相关操作。您只需告知技术人员需终止会话或断开远程连接会话便可随时终止实时支持会话。

### 13.10.2. 辅助软件。

(a) 作为服务商或技术人员根据保证计划提供服务、高级技术支持或其他服务的条件，他们可能会指示您在设备上下载并安装软件程序（“辅助软件”），允许技术人员获得您设备的远程访问权限，收集有关设备及其操作的信息，分析和修复问题，并更改设备设置。您可能还需要遵循服务商或技术人员发出的其他指示。

(b) 若您或技术人员在设备上安装辅助软件，则：

(i) 您可能需要在您的设备上将该辅助软件激活。若您未在技术人员要求的时间内完成激活或未能根据辅助软件的提示完成该过程，则在完成激活过程之前，该辅助软件可能会停止运行。

(ii) 可以定期与服务商（或其合作伙伴或承包商的）服务器通信，以便：(i) 确保您收到属于您解决方案一部分的所有服务和软件；(ii) 使您能够及时与作为您解决方案一部分的技术人员启动聊天会话；或 (iii) 为您提供属于您解决方案一部分的某些自助服务工具的访问权限。

(iii) 默认情况下，该辅助软件会在您的设备上持续运行，并执行各种后台任务，以确保您的设备处于正常运行状态。该辅助软件在运行期间可能会收集有关您设备的各种数据（包括其技术规格）及其操作系统、已下载和/或已安装软件、更新和升级、安全软件的可用性和状态、备份和防火墙、各种唯一标识符、系统和软件错误消息、网络连接状态、已连接的外围设备和其他设备的相关信息以及此等类似信息和数据。此等信息不仅有助于服务商防止您可能遇到的许多常见问题，还可快速找出需要获取服务商提供支持的问题。