

# Endbenutzer-Lizenzvereinbarung

**Lesen Sie die Bedingungen dieser Endbenutzer-Lizenzvereinbarung („Vereinbarung“) sorgfältig durch, bevor Sie die Lösung verwenden (wie unten definiert). Dies ist ein rechtsverbindlicher Vertrag. Durch Zustimmung auf elektronischem Wege, Installieren der Lösung oder Verwenden der Lösung stimmen Sie allen Bedingungen dieser Vereinbarung zu, und zwar für Sie selbst und alle von Ihnen vertretenen natürlichen oder juristischen Personen oder für diejenigen, für deren Gerät Sie die Lösung erwerben (zusammengefasst als „Sie“). Wenn Sie den Bedingungen dieser Vereinbarung nicht zustimmen, setzen Sie den Installationsvorgang nicht fort, verwenden Sie die Lösung nicht und löschen oder vernichten Sie alle Kopien der Lösung, die sich in Ihrem Besitz oder unter Ihrer Kontrolle befinden.**

Diese Vereinbarung bezieht sich auf Ihre Nutzung bestimmter Software oder Dienste, einschließlich aller Updates (jeweils eine „Lösung“), für die Sie diese Vereinbarung akzeptieren, und jegliche dazugehörige Dokumentation. Im Rahmen dieser Vereinbarung bezeichnet „Anbieter“ die juristische Person, die [hier](#) als diejenige benannt ist, die Ihnen die Lösung zur Verfügung stellt; „Dokumentation“ umfasst alle Handbücher und Anweisungen, die vom Anbieter mit der Lösung bereitgestellt werden; „geltende Bedingungen“ bezieht sich auf die Abonnementlaufzeit in Kombination mit den Gerätetypen, der zulässigen Anzahl von Geräten und anderen Transaktionsbedingungen und Dokumenten, die Sie beim Kauf der Lösung akzeptiert haben (einschließlich jeglicher Verkaufsbedingungen), sowie mit den weiteren in Abschnitt 2 und der Dokumentation beschriebenen Einschränkungen.

Bitte beachten Sie, dass diese Vereinbarung aus zwei Teilen besteht. Die Abschnitte 1 bis 12 dieser Vereinbarung gelten für alle Lösungen, einschließlich der Lösungen, die unten aufgelistet sind. Abschnitt 13 enthält zusätzliche Bedingungen, die einzelne Lösungen oder Kategorien von Lösungen betreffen, darunter Software, Dienste und andere Produkte von Dritten (Abschnitt 13.1), CloudCare und Managed Workplace (Abschnitt 13.2), Browser Cleanup (Abschnitt 13.3), WiFi Finder (Section 13.4), Avast Family Shield (Abschnitt 13.5), mobile Apps (Abschnitt 13.6), Technician Edition (Abschnitt 13.7), Serviceplan (Abschnitt 13.8), technischer Premium-Support (Abschnitt 13.9) sowie Remote-Zugriff und Unterstützungssoftware (Abschnitt 13.10). Diese Vereinbarung ersetzt jegliche andere Vereinbarung, die Sie zuvor bezüglich einer Vorgängerversion der Lösung eingegangen sind.

Der Anbieter kann diese Vereinbarung jederzeit ändern, indem er Ihnen gemäß dieser Vereinbarung eine Mitteilung zukommen lässt; Ihre weitere Nutzung einer davon betroffenen Lösung innerhalb von mindestens 30 Tagen, nachdem Sie die Mitteilung erhalten haben, gilt als Beweis dafür, dass Sie die Änderung der Vereinbarung akzeptieren. Der Anbieter kann verlangen, dass Sie die Änderung dieser Vereinbarung akzeptieren, um eine davon betroffene Lösung, die Sie zuvor erworben haben, weiter verwenden zu können. Wenn Sie die geänderte Vereinbarung nicht akzeptieren, kann der Anbieter Ihre Nutzung der davon betroffenen Lösung beenden und Sie können dann eine Rückerstattung des Teils der Abonnementgebühr erhalten,

den Sie für den nicht abgelaufenen oder nicht genutzten Anteil der Abonnementlaufzeit gezahlt haben; befolgen Sie dazu die Anweisungen [hier](#).

# 1. Lizenz

Der Anbieter gewährt Ihnen eine nicht exklusive Lizenz zur Verwendung der Lösung und der Dokumentation während des vereinbarten Zeitraums, der in den geltenden Bedingungen angegeben ist, einschließlich aller Verlängerungen oder Erneuerungen (die „*Abonnementlaufzeit*“), unter der Voraussetzung, dass Sie den Bedingungen dieser Vereinbarung zustimmen.

## 2. Zulässige Verwendung der Lösung

2.1. Ihnen ist gestattet, die Lösung auf der vereinbarten Anzahl („*zulässige Anzahl von Geräten*“) von Mobiltelefonen, Smartphones, Tablets, mobilen Netzwerkgeräten, anderen mobilen Geräten (jeweils ein „*Mobilgerät*“), Desktop-Computern, Geräten mit Verbindung zum Internet oder anderen mit der Lösung kompatiblen Geräten zu verwenden oder zu unterstützen (jeweils, einschließlich aller Mobilgeräte, ein „*Gerät*“), die in den geltenden Bedingungen exklusiv aufgeführt sind:

2.1.1. Im Fall von Lösungen, die vom Anbieter für den Einsatz in Unternehmen oder gewerblichen Organisationen vorgesehen sind (jeweils eine „*Unternehmenslösung*“), durch Sie oder Ihre verbundenen Unternehmen (juristische Personen, die Ihnen gegenüber weisungsberechtigt sind bzw. von Ihnen allein oder gemeinschaftlich kontrolliert werden) für interne geschäftliche Zwecke. Im Falle irgendeiner Verwendung der Unternehmenslösung durch Ihre verbundenen Unternehmen sind Sie für die Einhaltung dieser Vereinbarung durch Ihre verbundenen Unternehmen verantwortlich und ein Verstoß gegen die Vereinbarung durch ein verbundenes Unternehmen wird als Verstoß durch Sie bewertet. Jegliche Verpflichtungen des Anbieters im Rahmen dieser Vereinbarung werden allein Ihnen geschuldet und nicht Ihren verbundenen Unternehmen, die die Unternehmenslösung gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarung nutzen.

2.1.2. Im Fall aller anderen Lösungen (jeweils eine „*Privatanwenderlösung*“) durch Sie oder Ihre Haushaltsangehörigen für private, nicht kommerzielle Zwecke.

2.2. Sie sind berechtigt, eine Backup-Kopie der Lösung zu erstellen.

2.3. Wenn die Lösung für die Verwendung in einem Netzwerk konfiguriert ist, dürfen Sie die Lösung auf mindestens einem Fileserver oder mindestens einer virtuellen Maschinen zur Verwendung in einem einzigen LAN (Local Area Network) für einen (aber nicht beide) der folgenden Zwecke nutzen:

2.3.1. Eine permanente Installation der Lösung auf einer Festplatte oder einem anderen Speichergerät im Rahmen der zulässigen Anzahl von Geräten oder

2.3.2. Die Verwendung der Lösung über ein solches einzelnes LAN unter der Voraussetzung, dass die Anzahl der verschiedenen Geräte, auf denen die Lösung verwendet wird, die zulässige Anzahl von Geräten nicht überschreitet, oder

2.3.3. Sofern Ihnen die geltenden Bedingungen das Recht gewähren, die Lösung bei der Bereitstellung von MSP-Services zu verwenden, die in Abschnitt 3.7 beschriebene Verwendung der Lösung.

2.4. ANDERWEITIGE VERWENDUNG DER LÖSUNG ALS DURCH ABSCHNITT 2 DIESER VEREINBARUNG AUSDRÜCKLICH ZUGELASSEN UND JEDER WEITERVERKAUF ODER -VERTRIEB DER LÖSUNG DURCH SIE STELLT EINE SCHWERWIEGENDE VERLETZUNG DIESER VEREINBARUNG DAR UND VERSTÖSST MÖGLICHERWEISE GEGEN GELTENDE URHEBERRECHTSGESETZE.

## 3. Updates

Während der Abonnementlaufzeit und ohne Ihre gesonderte Erlaubnis oder Zustimmung kann der Anbieter gelegentlich ein Upgrade oder Update bzw. einen Ersatz für eine Lösung bereitstellen („*Update*“) und es kann vorkommen, dass Sie infolge einer solchen Bereitstellung die betreffende Lösung oder das betreffende Gerät (bzw. bestimmte Funktionen des Geräts) erst nutzen können, wenn das Update vollständig installiert oder aktiviert ist. Im Sinne dieser Vereinbarung ist jedes Update als Teil der „Lösung“ anzusehen. Updates können sowohl Ergänzungen als auch das Entfernen bestimmter Produktmerkmale oder Funktionen einer Lösung beinhalten oder eine Lösung vollständig ersetzen. Der Inhalt, die Produktmerkmale und die Funktionen einer solchen aktualisierten Lösung liegen im alleinigen Ermessen des Anbieters. Der Anbieter oder Ihr Gerät müssen Ihnen nicht die Möglichkeit bieten, Updates abzulehnen oder zu verschieben; um maximalen Nutzen aus der Lösung zu ziehen, müssen Sie jedoch möglicherweise alle verfügbaren Updates herunterladen und deren Installation oder Aktivierung zulassen. Der Anbieter kann die Unterstützung der Lösung einstellen, bis Sie alle Updates akzeptiert und installiert oder aktiviert haben. Der Anbieter allein bestimmt, ob und wann Updates angebracht sind, und ist nicht verpflichtet, Ihnen Updates zur Verfügung zu stellen. Es liegt im alleinigen Ermessen des Anbieters, ob Updates für jede Version der Lösung zur Verfügung gestellt werden, außer der neuesten Version, oder Updates, die die Lösung in Verbindung mit Versionen von Betriebssystemen, E-Mail-Programmen, Browsern oder sonstiger Software unterstützen, mit denen die Lösung funktionieren soll.

## 4. Eigentumsrechte

4.1. Die Lösung und Dokumentation sind geistiges Eigentum des Anbieters und werden durch die gültigen Urheberrechtsgesetze, die Bestimmungen internationaler Verträge und anderes gültiges Recht des Landes, in dem die Lösung verwendet wird, geschützt. Struktur, Organisation und Computercode der Lösung sind wertvolle Geschäftsgeheimnisse und vertrauliche Informationen des Anbieters. Soweit Sie gegenüber dem Anbieter Kommentare zur Lösung äußern oder Vorschläge machen, hat der Anbieter das Recht, derartige Kommentare und

Vorschläge zu speichern und in seinen aktuellen oder zukünftigen Produkten und Dienstleistungen für beliebige Zwecke zu verwenden, ohne dass Sie eine Vergütung erhalten oder dieser Speicherung oder Verwendung zustimmen.

4.2. Außer in der in dieser Vereinbarung vorgesehenen Art und Weise erhalten Sie durch Besitz und Verwendung einer Lösung keinerlei Rechte an geistigem Eigentum hinsichtlich der Lösung oder der Dokumentation. Der Anbieter behält sich alle Rechte an der Lösung und der Dokumentation vor, einschließlich aller damit verbundenen Copyrights, Patente, Geschäftsgeheimnisse, Handelsmarken und anderer Rechte an geistigem Eigentum.

## 5. Beschränkungen

5.1. Sie sind nicht berechtigt, die Lösung oder die Dokumentation zu kopieren, außer in der in Abschnitt 2 dieser Vereinbarung beschriebenen Art und Weise. Es ist Ihnen nicht gestattet und Sie sind nicht berechtigt, irgendeinem Dritten zu gestatten: i) vom Anbieter in Zusammenhang mit einer Lösung bereitgestellte Autorisierungs-codes, Lizenznummern, Benutzername/Passwort-Kombinationen oder sonstige Aktivierungs-codes oder -nummern („Aktivierungscode“) auf mehr Geräten zu verwenden als in den geltenden Bedingungen vorgesehen, ii) einen Aktivierungscode an andere Parteien als an den Anbieter oder vom Anbieter benannte Vertreter weiterzugeben, iii) soweit dies gesetzlich nicht ausdrücklich zulässig ist, A) eine Lösung oder Teile der Lösung (einschließlich dazugehöriger Malware-Signaturen und Malware-Erkennungs-routinen) zurückzuentwickeln, zu disassemblieren, zu dekompileieren, zu übersetzen, zu rekonstruieren, zu transformieren oder zu extrahieren oder B) eine Lösung (einschließlich dazugehöriger Malware-Signaturen und Malware-Erkennungs-routinen) zu modifizieren oder anderweitig zu ändern, iv) eine Lösung zu veröffentlichen, weiterzuverkaufen, zu verteilen, auszusenden, zu übermitteln, zu kommunizieren, zu übertragen, zu verpfänden, zu vermieten, zu teilen oder unterzulizenzieren, sofern nicht durch eine Vertriebsvereinbarung, eine Händlervereinbarung oder eine andere Vereinbarung zwischen Ihnen und dem Anbieter oder einem anderen Mitglied der Anbietergruppe ausdrücklich autorisiert, v) eine Lösung zur Verwaltung von Anlagen Dritter einzusetzen oder Dritten über Serviceunternehmens-, Timesharing-, Abonnement- oder Anwendungsdienste oder auf ähnlicher Grundlage den Zugang zur oder die Verwendung der Lösung zu ermöglichen, sofern nicht durch diese Vereinbarung (einschließlich Abschnitte 13.2, 13.5 und 13.7), die geltenden Bedingungen oder eine andere Vereinbarung zwischen Ihnen und dem Anbieter oder einem anderen Mitglied der Anbietergruppe ausdrücklich autorisiert, vi) eine Lösung dazu zu verwenden, mit der Lösung konkurrierende Produkte oder Dienste bereitzustellen oder zu erstellen, vii) eine Lösung so zu verwenden, dass die veröffentlichten Nutzungsbedingungen des Anbieters verletzt werden, viii) eine Lösung dazu verwenden, Daten, Informationen oder Materialien hochzuladen, zu speichern oder zu übermitteln, die geistige Eigentumsrechte oder andere Rechte Dritter verletzen, illegale, schädliche, bedrohende, beleidigende, diffamierende oder anderweitig anstößige Inhalte jedweder Art enthalten oder auf irgendeine andere Art das Funktionieren der Lösung beschädigen oder be- oder verhindern, oder etwas Derartiges zu versuchen, ix) sich auf jegliche Art und Weise, einschließlich durch Hacking, Spoofing oder Umgehen von Firewalls oder anderen Schutz- oder Sicherheitsmaßnahmen jeglicher Art, unbefugten Zugang zu einer Lösung oder zu mit dieser verbundenen bzw. mit ihr zusammenwirkenden Anwendungen, Diensten oder

Netzwerken bzw. zu über diese Lösung gespeicherten oder bereitgestellten Inhalten zu verschaffen oder dies zu versuchen, x) ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Anbieters für eine Lösung Aktivitäten wie Testen oder Benchmarking durchzuführen oder Ergebnisse davon weiterzugeben oder zu veröffentlichen oder xi) Kontrollmechanismen bezüglich der Verwendung von Kopien einer Lösung zu überwinden oder zu umgehen, dies zu versuchen oder Dritten dies zu gestatten oder sie dabei zu unterstützen.

5.2. Einige Lösungen erteilen Ihnen oder einem anderen Benutzer möglicherweise administrative Privilegien, die unter anderem dem Administrator das Recht geben können, andere Geräte und/oder Status der auf anderen Geräten bereitgestellten Lösungen zu überwachen, einschließlich z. B. Status, der Abonnementlaufzeit, Meldungen der Lösung und Updates. Sie erklären und gewährleisten, dass Sie diese administrativen Privilegien lediglich in Bezug auf die Geräte und Lösungen, für die Sie ordnungsgemäß autorisiert sind, und zu keinem anderen Zweck ausüben werden. Ferner erklären und gewährleisten Sie dem Anbieter: i) dass Sie die erforderliche Befugnis haben, um im Namen der Eigentümer und Benutzer der von Ihnen verwalteten Geräte diese Vereinbarung zu akzeptieren und die Lösung auf den Geräten zu installieren und/oder zu verwenden; ii) dass Sie diese Vereinbarung für und im Namen der folgenden Parteien akzeptieren: A) Eigentümer und Benutzer der von Ihnen verwalteten Geräte und B) Sie selbst.

5.3. Einige Lösungen bieten Ihnen die Möglichkeit, Inhalte, die Sie entwickelt oder aus anderen Quellen erhalten haben („Benutzerinhalte“), zu veröffentlichen oder öffentlich zu teilen. Vorbehaltlich der Rechte, Lizenzen oder anderer Bedingungen dieser Vereinbarung, einschließlich der entsprechenden Rechte anderer auf Benutzerinhalte, die Sie verwenden oder ändern können, behalten Sie all Ihre bisherigen geistigen Eigentumsrechte in Bezug auf die Benutzerinhalte nach geltendem Recht. Sie erteilen jedem Mitglied der Anbietergruppe ein nicht exklusives, uneingeschränktes, bedingungsloses, unbegrenztes, weltweites, unwiderrufliches, unbefristetes und gebührenfreies Recht und die Lizenz, die von Ihnen über die Lösung geteilten oder veröffentlichten Benutzerinhalte (und abgeleiteten Werke) ganz oder teilweise verwenden, kopieren, aufzeichnen, verbreiten, reproduzieren, weitergeben, verkaufen, weiterverkaufen, (auf mehreren Ebenen) unterlizenzieren, modifizieren, anpassen, anzeigen, öffentlich vorführen, übermitteln, veröffentlichen, aussenden, übersetzen, abgeleitete Werke erstellen oder anderweitig verwerten zu können, für den alleinigen Zweck, Ihnen die Lösungen gemäß dieser Vereinbarung zur Verfügung zu stellen. Wenn Sie Benutzerinhalte veröffentlichen oder teilen, erklären und gewährleisten Sie damit jedem Mitglied der Anbietergruppe, dass Sie an Ihrem Wohnsitz als volljährig gelten und entweder Erziehungsberechtigter oder gesetzlicher Vormund von Minderjährigen sind, die in jeglichen Benutzerinhalten, die Sie veröffentlichen oder teilen, abgebildet sind oder zu diesen beigetragen haben, oder über die erforderliche Zustimmung des Erziehungsberechtigten oder des gesetzlichen Vormunds dafür verfügen und dass bezüglich dieses Benutzerinhalts: i) Sie der einzige Autor und Inhaber des geistigen Eigentums und anderer Rechte am Benutzerinhalt sind oder Ihnen gesetzlich das Recht zusteht, den Benutzerinhalt zu veröffentlichen oder zu teilen und jedem Mitglied der Anbietergruppe das Recht zu erteilen, den Benutzerinhalt gemäß Abschnitt 5.3 zu nutzen, ohne dass ein Mitglied der Anbietergruppe dazu verpflichtet wäre, die Zustimmung Dritter einzuholen, und ohne dass damit für ein Mitglied der Anbietergruppe irgendeine Verpflichtung oder Haftung entsteht, ii) der Benutzerinhalt korrekt ist, iii) der Benutzerinhalt bezüglich der zugelassenen Verwendungszwecke und der Nutzung

durch jedes Mitglied der Anbietergruppe, die in dieser Vereinbarung vorgesehen sind, nicht gegen geistige Eigentumsrechte oder andere Rechte Dritter verstößt, und iv) der Benutzerinhalt nicht gegen diese Vereinbarung verstößt und niemandem Schaden zufügen kann.

## **6. Eingeschränkte Garantie; Haftungsablehnungserklärung und Haftungsausschluss**

6.1. Vorbehaltlich der übrigen Bedingungen dieses Abschnitts 6 garantiert der Anbieter Ihnen, dass die Lösung während eines Zeitraums von 30 Tagen, nachdem Sie die Lösung erworben haben, substantiell entsprechend der Dokumentation funktionsfähig sein wird. Um Garantieansprüche geltend zu machen, folgen Sie den Anweisungen, die von der Bezugsquelle bereitgestellt wurden, von der Sie die Lösung erworben haben. Sollte die Lösung nicht substantiell entsprechend der Dokumentation funktionieren, beschränken sich die gesamte und ausschließliche Haftung jedes Mitglieds der Anbietergruppe und jedes Anbieterpartners sowie Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsanspruch nach Wahl des Anbieters entweder auf: i) Ersetzung der Lösung oder ii) Rückgabe der Lösung im Austausch gegen eine Rückerstattung des Teils der Abonnementgebühr, den Sie für den nicht abgelaufenen oder nicht genutzten Anteil der Abonnementlaufzeit gezahlt haben. Diese Gewährleistung gilt nur für die ursprünglich gelieferte Lösung, jedoch nicht für: i) Updates; ii) Mängel, die verursacht wurden durch Kombination, Betrieb oder Verwendung der Lösung mit: A) Software, Hardware oder anderen Materialien, die nicht vom Anbieter bereitgestellt wurden, oder B) Geräten, Software oder anderen Materialien, die den in der Dokumentation festgelegten Anforderungen des Anbieters nicht entsprechen.

6.2. ABGESEHEN VON DEM, WAS IN ABSCHNITT 6.1 DIESER VEREINBARUNG FESTGELEGT IST, GEWÄHRLEISTEN MITGLIEDER DER ANBIETERGRUPPE UND ANBIETERPARTNER NICHT DIE LEISTUNG ODER DIE ERGEBNISSE, DIE SIE DURCH DIE VERWENDUNG EINER LÖSUNG ODER DOKUMENTATION ERZIELEN KÖNNEN. ABGESEHEN VON DEM, WAS IN ABSCHNITT 6.1 DIESER VEREINBARUNG FESTGELEGT IST, WIRD DIE LÖSUNG „WIE BESEHEN“ BEREITGESTELLT UND MITGLIEDER DER ANBIETERGRUPPE UND ANBIETERPARTNER GEBEN WEDER AUSDRÜCKLICHE NOCH KONKLUDENTE GARANTIEN ODER VERKAUFSBEDINGUNGEN UND SCHLIESSEN IM MAXIMAL GESETZLICH ZULÄSSIGEN MASS JEGLICHE GARANTIEN UND BEDINGUNGEN AUS, DIE SICH AUS GESETZ, RECHTSPRECHUNG ODER ANDEREN RECHTS THEORIEN KONKLUDENT ERGEBEN, EINSCHLIESSLICH KONKLUDENTER GARANTIEN DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER, DER RECHTSMÄNGELHAFTUNG, DER MARKTFÄHIGKEIT, DER GEEIGNETEN QUALITÄT ODER DER VERWENDBARKEIT FÜR IRGEND EINE BESTIMMTEN ZWECK. DER ANBIETER ÜBERNIMMT KEINE GEWÄHR, DASS EINE LÖSUNG STÖRUNGS- ODER FEHLERFREI FUNKTIONIERT ODER AUF JEDEM GERÄT ODER MIT EINER BESTIMMTEN KONFIGURATION DER HARDWARE UND/ODER SOFTWARE EINWANDFREI

FUNKTIONIERT ODER EINEN UMFASSENDEN SCHUTZ DER INTEGRITÄT VON AUSGEWÄHLTEN DATEN, INFORMATIONEN ODER INHALTEN BIETET, DIE MITTELS INTERNET GESPEICHERT ODER ÜBERTRAGEN WERDEN.

6.3. UNGEACHTET ANDERER IN DIESER VEREINBARUNG ENTHALTENER BEDINGUNGEN WIRD EINE LÖSUNG, FÜR DIE SIE KEINE GEBÜHREN ENTRICHTEN MÜSSEN (EINSCHLIESSLICH LÖSUNGEN, DIE ALS „KOSTENLOS“, „TESTVERSIONEN“ ODER „BETA“-LÖSUNGEN BEREITGESTELLT WERDEN) „WIE BESEHEN“, „MIT ALLEN MÄNGELN“ UND „WIE VERFÜGBAR“ BEREITGESTELLT, OHNE JEDWEGE GARANTIE UND OHNE SUPPORT ODER ANDERE DIENSTLEISTUNGEN DES ANBIETERS.

6.4. IM NACH GELTENDEM RECHT MAXIMAL ZULÄSSIGEN UMFANG LEHNEN DER ANBIETER ODER ALLE UNTERNEHMEN, DIE DEN ANBIETER KONTROLLIEREN, VON IHM KONTROLLIERT WERDEN ODER MIT IHM UNTER GEMEINSAMER KONTROLLE STEHEN (ZUSAMMEN DIE „ANBIETERGRUPPE“) ODER IHRE JEWEILIGEN AGENTEN, LIZENZGEBER, VERTRETER, LIEFERANTEN, VERTRIEBSPARTNER, WIEDERVERKÄUFER, NETZBETREIBER, ÜBER DEREN NETZ EINE LÖSUNG BEREITGESTELLT WIRD, BZW. SONSTIGE GESCHÄFTSPARTNER EINES MITGLIEDS DER ANBIETERGRUPPE (ZUSAMMEN DIE „ANBIETERPARTNER“) IHNEN ODER DRITTEN GEGENÜBER JEDE HAFTUNG AB FÜR:

6.4.1. INDIREKTE ODER BEILÄUFIG ENTSTANDENE SCHÄDEN, FOLGESCHÄDEN, ENTSCHÄDIGUNGEN MIT STRAFCHARAKTER, SCHADENSERSATZ FÜR ATYPISCHEN SCHADEN ODER VERSCHÄRFTEN SCHADENSERSATZ, UNABHÄNGIG VON DER URSACHE ODER DER RECHTSGRUNDLAGE;

6.4.2. SCHADENSERSATZ FÜR ENTGANGENE GESCHÄFTE, GEWINNE ODER EINNAHMEN, VERLUST DES DATENSCHUTZES, VERLUST DER VERWENDBARKEIT VON GERÄTEN ODER LÖSUNGEN (EINSCHLIESSLICH DER LÖSUNG), KOSTEN FÜR ERSATZ ODER WIEDERBESCHAFFUNG VON WAREN, DIENSTLEISTUNGEN ODER DIGITALEN PRODUKTEN, GESCHÄFTSUNTERBRECHUNG, UNBEFUGTE OFFENLEGUNG ODER VERLUST (EINSCHLIESSLICH BESCHÄDIGUNG, VERSCHLECHTERUNG ODER NICHTVERFÜGBARKEIT) VON DATEN ODER INFORMATIONEN JEDER ART (UNABHÄNGIG DAVON, OB DIE VORSTEHENDEN VERLUSTE, SCHÄDEN ODER KOSTEN DIREKTER ODER INDIREKTER NATUR SIND); ODER

6.4.3. SONSTIGE FINANZIELLE ODER NICHT FINANZIELLE VERLUSTE ODER SCHÄDEN AUFGRUND DIESER VEREINBARUNG ODER EINER IM RAHMEN DIESER VEREINBARUNG BEREITGESTELLTEN LÖSUNG;

SELBST WENN DAS BETREFFENDE MITGLIED DER ANBIETERGRUPPE BZW. DER BETREFFENDE ANBIETERPARTNER AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER VERLUSTE ODER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDE. UNGEACHTET GEGENTEILIGER ANGABEN IN DIESER VEREINBARUNG ODER AN ANDERER STELLE HAFTET

WEDER EIN MITGLIED DER ANBIETERGRUPPE NOCH EIN ANBIETERPARTNER IHNEN ODER DRITTEN GEGENÜBER FÜR VERLUSTE ODER SCHÄDEN (DIREKTE ODER INDIREKTE), FÜR UNBEFUGTEN ZUGRIFF AUF BZW. BESCHÄDIGUNG, VERSCHLECHTERUNG, NICHTVERFÜGBARKEIT, LÖSCHUNG, DIEBSTAHL, VERNICHTUNG, ÄNDERUNG, OFFENLEGUNG ODER VERLUST VON DATEN, INFORMATIONEN ODER INHALTEN, DIE VON ODER IN VERBINDUNG MIT EINER LÖSUNG ÜBERTRAGEN, EMPFANGEN ODER GESPEICHERT WURDEN, UNABHÄNGIG VON DER URSACHE. IM NACH GELTENDEM RECHT MAXIMAL ZULÄSSIGEN UMFANG ÜBERSCHREITET DIE HÖCHSTHAFTUNG EINES MITGLIEDS DER ANBIETERGRUPPE ODER EINES ANBIETERPARTNERS GEGENÜBER IHNEN ODER DRITTEN, DIE SICH AUS ODER IM ZUSAMMENHANG MIT EINER LÖSUNG, DEM ABONNEMENT ODER DIESER VEREINBARUNG ERGIBT, UNTER KEINEN UMSTÄNDEN INSGESAMT DEN GRÖßEREN DER FOLGENDEN BETRÄGE: i) FÜNF US-DOLLAR (5,00 US\$) UND ii) DIE HÖHE DER ABONNEMENTGEBÜHREN, DIE SIE FÜR DIE UNMITTELBAR VORANGEGANGENEN 12 MONATE DER ABONNEMENTLAUFZEIT GEZAHLT HABEN.

6.5. DIE IN DIESER VEREINBARUNG ENTHALTENEN HAFTUNGSAUSSCHLÜSSE UND -BESCHRÄNKUNGEN FÜR MITGLIEDER DER ANBIETERGRUPPE UND ANBIETERPARTNER BESCHRÄNKEN DEREN POTENZIELLE HAFTUNG IN FOLGENDEN BEREICHEN NICHT:

6.5.1. FÜR TOD, VERLETZUNG ODER BETRUG ÜBER DAS DURCH DIE DAFÜR GELTENDEN GESETZE FESTGELEGTE MASS HINAUS UND

6.5.2. FÜR SÄMTLICHE ASPEKTE, DIE NACH GELTENDEN GESETZEN ANDERWEITIG NICHT EINGESCHRÄNKT ODER AUSGESCHLOSSEN WERDEN DÜRFEN.

## **7. Datenschutz; Verarbeitung von persönlichen Daten**

7.1. Sie erklären sich damit einverstanden, dass eine Lösung automatisch mit der Cloud-basierten Technologie des Anbieters kommuniziert, um die Funktionsfähigkeit sicherzustellen sowie die betreffende Lösung und andere Produkte und Dienste des Anbieters effektiver zu machen. Ihr Einverständnis mit einer derartigen Kommunikation können Sie nur durch Deinstallieren und/oder Deaktivieren der Lösung zurückziehen.

7.2. Der Anbieter verarbeitet bestimmte Informationen und Daten (die individuell zuordnungsfähige Informationen und/oder persönliche Daten enthalten können), die in Bezug zu Folgendem stehen: i) dem Benutzer der Lösung und/oder einem Gerät, auf dem die Lösung verwendet wird; ii) der Lösung und/oder einem Gerät, auf dem die Lösung verwendet wird. In der geltenden Datenschutzrichtlinie des Anbieters, die Sie [hier](#) finden, wird beschrieben, wie der Anbieter diese Informationen und Daten erfasst, nutzt und anderweitig verarbeitet.



## **8. Beendigung**

8.1. Diese Vereinbarung endet bei jeglichem Verstoß Ihrerseits gegen eine darin enthaltene Verpflichtung (einschließlich Verstoß gegen Ihre Verpflichtungen aus den Abschnitten 2, 5 oder 9; damit verirken Sie jegliche Rechte hinsichtlich Updates oder einer Rückerstattung des Teils der Abonnementgebühr, den Sie für den nicht abgelaufenen oder nicht genutzten Anteil der Abonnementlaufzeit gezahlt haben.). Der Anbieter behält sich das Recht vor, jegliche weitere zur Verfügung stehenden Rechtsmittel einzulegen, falls Ihr Verstoß gegen Ihre Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung nachteilige Auswirkungen auf ein Mitglied der Anbietergruppe oder einen Anbieterpartner hat. Die in dieser Vereinbarungen enthaltenen Haftungsausschlüsse und -beschränkungen für Mitglieder der Anbietergruppe und Anbieterpartner bestehen nach Beendigung dieser Vereinbarung fort.

8.2. Der Anbieter darf diese Vereinbarung durch Bescheid an Sie jederzeit ordentlich kündigen, und zwar bezüglich einer bestimmten Lösung oder aller Lösungen; bei einer solchen Kündigung beschränken sich die gesamte und ausschließliche Haftung jedes Mitglieds der Anbietergruppe und jedes Anbieterpartners sowie Ihr einziger und ausschließlicher Rechtsanspruch auf eine Rückerstattung des Teils der Abonnementgebühren, den Sie für den nicht abgelaufenen oder nicht genutzten Anteil der Abonnementlaufzeit gezahlt haben. Ab dem Datum des Inkrafttretens dieser Kündigung sind Sie nicht mehr berechtigt, betroffene Lösungen und die dazugehörige Dokumentation zu nutzen.

## **9. Eingeschränkte Rechte der US-Regierung (U. S. Government Restricted Rights)**

Alle Lösungen stellen „Handelsware“ (commercial items) entsprechend der Definition des Begriffes in 48 C.F.R. 2.101 dar und bestehen aus „kommerzieller Computersoftware“ (commercial computer software) und „kommerzieller Computersoftware-Dokumentation“ (commercial computer software documentation) entsprechend der Verwendung dieser Begriffe in 48 C.F.R. 12.212. Entsprechend 48 C.F.R. 12.212 und 48 C.F.R. 227.7202-1 bis 227.7202-4 erwerben Endbenutzer innerhalb der US-Regierung diese Lösungen und die dazugehörige Dokumentation lediglich mit den in dieser Vereinbarung aufgeführten Rechten, die für Nichtregierungs-Kunden gelten. Durch Verwendung dieser Lösungen und der dazugehörigen Dokumentation erklärt die betreffende US-Regierungsbehörde ihr Einverständnis damit, dass es sich um kommerzielle Computersoftware und Computersoftware-Dokumentation handelt, und akzeptiert die in dieser Vereinbarung aufgeführten Rechten und Beschränkungen.

## **10. Ausfuhrbeschränkungen**

Sie müssen sowohl alle anwendbaren US-amerikanischen und internationalen Gesetze einhalten, die Ausfuhr und Wiederausfuhr der Lösungen regeln, einschließlich der US-amerikanischen Exportvorschriften (US Export Administration Regulations) als auch die Beschränkungen, die

von der US-amerikanischen und anderen Regierungen ausgegeben worden sind und die sich auf Endbenutzer, Endbenutzung und Zielort beziehen. Unbeschadet der Allgemeingültigkeit des Vorhergehenden müssen Sie hiermit erklären, garantieren und zusichern: i) dass Sie in keiner Ausschlussliste (Denied Person List, Unverified List, Entity List, Specially Designated Nationals List, Debarred List) und in keinem Verzeichnis aufgeführt sind, die/das von der US-Regierung veröffentlicht wurde, ii) dass Sie eine Lösung weder verwenden noch in die Gebiete und Zielorte oder an die Firmen oder Personen ausführen oder wiederausführen, wenn Sie dadurch gegen Embargos oder Handelssanktionen der USA und der EU verstoßen. Gegen jeden Anspruch, jede Forderung, jede Klage oder jedes gerichtliche Verfahren und gegen alle Schadensersatzforderungen, Haftungsansprüche, Kosten und Ausgaben, die dadurch entstehen, dass Sie diesen Abschnitt 10 missachten, werden Sie jedes Mitglied der Anbietergruppe entschädigen, verteidigen und schadlos halten.

## **11. Verbindliche Schiedsvereinbarung und Verzicht auf Sammelklage**

11.1. Dieser Abschnitt 11 gilt für alle Streitigkeiten zwischen Ihnen und dem Anbieter, die durch eine Lösung, ein Abonnement für eine Lösung oder diese Vereinbarung entstehen oder damit in Verbindung stehen. Als „*Streitigkeit*“ gelten für die Zwecke dieses Abschnitts 11 jegliche Streitfälle, Klagen oder sonstigen Meinungsverschiedenheiten, ungeachtet der Ursache erhobener Klagen (d. h., der Begriff umfasst u. a. Forderungen aufgrund von Vertragsbruch, falschen Angaben oder Betrug, Schadensersatzforderungen sowie Forderungen aufgrund von unerlaubten Handlungen (einschließlich Fahrlässigkeit) und Verstößen gegen Gesetze oder Verordnungen).

11.2. Im Falle einer Streitigkeit müssen Sie dem Anbieter einen entsprechenden Bescheid zukommen lassen, d. h. eine schriftliche Mitteilung mit Ihrem Namen, Ihrer Anschrift und Ihren Kontaktinformationen sowie den Grundlagen der Streitigkeit und der von Ihnen gewünschten Abhilfe. Sie müssen dem Anbieter den Bescheid über die Streitigkeit per E-Mail an [legal@avast.com](mailto:legal@avast.com) senden (mit dem Betreff: Abschnitt 11 Mitteilung bezüglich der Streitigkeit gemäß Lizenzvereinbarung für Endbenutzer).

**11.3. VERHANDLUNGEN ZUR LÖSUNG ODER SCHLICHTUNG VON STREITIGKEITEN IN EINEM FORUM WERDEN NUR AUF INDIVIDUELLER BASIS DURCHGEFÜHRT. SIE LEITEN KEINE SAMMELKLAGEN, PRIVATKLAGEN ODER ANDERE VERFAHREN IN BEZUG AUF STREITIGKEITEN EIN, BEI DENEN EINE DER PARTEIEN ALS KLÄGER AUFTRITT ODER EINEN KLÄGER VERTRITT. KEIN SCHIEDS- ODER ANDERES VERFAHREN WIRD OHNE DIE VORHERIGE SCHRIFTLICHE ZUSTIMMUNG ALLER AN SÄMTLICHEN BETROFFENEN SCHIEDS- ODER ANDEREN VERFAHREN BETEILIGTEN PARTEIEN MIT EINEM ANDEREN VERFAHREN KOMBINIERT.**

11.4. Falls es Ihnen und dem Anbieter nicht gelingt, die Streitigkeit durch informelle Verhandlungen zu lösen, werden alle weiteren Versuche, die Streitigkeit beizulegen, ausschließlich durch ein verbindliches Schiedsverfahren nach dem Federal Arbitration Act der Vereinigten Staaten („*FAA*“), 9 U.S.C. § 1 ff. geregelt. Sie verzichten, außer in den in

Abschnitt 11.5 unten aufgeführten Fällen, auf das Recht, die Streitigkeiten bei Gericht einem Richter oder einer Jury vorzulegen (oder als Partei oder Mitglied einer Sammelklägergruppe an einem Prozess teilzunehmen). Stattdessen werden alle Streitigkeiten vor einem neutralen Richter am Schiedsgericht verhandelt, dessen Entscheidung verbindlich ist, mit Ausnahme des eingeschränkten Rechts auf richterliche Überprüfung gemäß FAA. Jedes für die Parteien zuständige Gericht kann einen Schiedsspruch durchsetzen.

11.5. Das Arbitrationsgebot dieses Abschnitts 11 unterliegt folgenden Ausnahmen:

11.5.1. Sie können jede Streitigkeit einem Gericht für Verfahren mit geringem Streitwert (Small Claims Court) in dem Verwaltungsbezirk bzw. in dem politischen Bezirk vorlegen, in dem Sie Ihren Wohnsitz haben, wenn die Streitigkeit alle Voraussetzungen für dessen Zuständigkeit erfüllt. Wenn Sie ein Verfahren bei einem solchen Gericht einleiten, haben Sie alle Kosten und Gebühren zu tragen.

11.5.2. Alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit einem angeblichen Missbrauch des geistigen Eigentums von Ihnen oder dem Anbieter werden gerichtlich beigelegt.

11.5.3. Wenn Sie Privatanwender sind und in der Europäischen Union, Norwegen, Island oder Liechtenstein leben, kann Ihnen das Recht zustehen, eine Streitigkeit mithilfe einer Internetplattform zur Online-Streitbelegung auszutragen, die von der Europäischen Kommission eingerichtet wurde (der „*ODR-Plattform*“). Die ODR-Plattform soll außergerichtliche Lösungen erleichtern, die sich auf Online-Käufe von Waren und Dienstleistungen zwischen in der Europäischen Union, Norwegen, Island und Liechtenstein ansässigen Verbrauchern und Händlern beziehen. Sie gelangen zur ODR-Plattform, wenn Sie diesem Link folgen: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

11.6. Das Schiedsverfahren wird von der Amerikanischen Schiedsgerichtsvereinigung (American Arbitration Association, „AAA“) nach den „Regelungen für Verbraucher-bezogene Streitigkeiten“ der AAA, die seit dem 1. September 2014 in Kraft sind, geregelt und unterliegt den „Schiedsverfahrenskosten (einschließlich Verwaltungsgebühren der AAA)“, die seit dem 1. September 2014 in Kraft sind (nachfolgend gemeinsam „*Verbraucherverfahren*“ genannt) und unterliegt folgenden Bestimmungen:

11.6.1. Die Verbraucherverfahren sehen bestimmte Gebühren vor, von denen einige insbesondere dem Verbraucher (Ihnen) und andere dem Unternehmen (Anbieter) zugeordnet sind. Wenn Sie 75.000 US\$ oder weniger einfordern, zahlt der Anbieter alle darin festgelegten Gebühren und Kosten, einschließlich der dem Verbraucher zugeordneten Gebühren. Der Anbieter stimmt der Übernahme weiterer Kosten nicht zu. Wenn Ihre Forderung 75.000 US\$ überschreitet, erfolgt die Zahlung wie in den Verbraucherverfahren festgelegt.

11.6.2. Abgesehen von den nachfolgenden Bestimmungen gelten die Verbraucherverfahren der AAA für alle Streitigkeiten zwischen den Parteien. Doch nach der Regelung für verbraucherbezogene Streitigkeiten R-1(e) (Consumer Arbitration Rule R-1(e)) kann eine Partei die Anwendung der Regelung für verbraucherbezogene Streitigkeiten einem Schiedsrichter zur endgültigen Entscheidung übertragen. Diese Vereinbarung ist maßgebend, soweit sie mit den

Verbraucherverfahren kollidiert. Sie können das Schiedsverfahren nur in dem Land oder entsprechenden politischen Rechtsbezirk einleiten, in denen Sie Ihren Wohnsitz haben. Das Schiedsverfahren wird per Konferenzschaltung abgewickelt. Wenn das Verfahren jedoch nach den Verbraucherverfahren der AAA geführt wird, liegt es im Ermessen des/der Schiedsrichter(s), auf Wunsch einer Partei eine mündliche Verhandlung einzuberufen.

11.6.3. Sie und der Anbieter stimmen zu, dass die Einbeziehung der AAA zur Durchführung von Schiedsverfahren nicht Bestandteil der zwischen den Parteien getroffenen Vereinbarung zur Schlichtung von Streitigkeiten ist. Wenn die AAA kein Schiedsverfahren durchführt oder durchführen kann, verhandeln Sie mit dem Anbieter in gutem Glauben zur Einigung über einen alleinigen Schiedsrichter, der die Streitigkeit, wie in den Verbraucherverfahren vorgesehen, schlichtet. Wenn sich die Parteien nicht über einen Schiedsrichter einigen können, kann das zuständige Gericht einen Schiedsrichter einsetzen, der dann die Verbraucherverfahren der AAA zu befolgen hat.

11.6.4. Wenn ein oder mehrere Teile von Abschnitt 11 als rechtswidrig, unwirksam oder nicht durchsetzbar angesehen werden, werden nur unter diesen Umständen diese Teile abgetrennt und die Streitigkeit gemäß allen anderen Teilen von Abschnitt 11 und allen anderen Bestimmungen dieser Vereinbarung geschlichtet. Wenn dies dazu führt, dass die Streitigkeit ganz oder teilweise einem Gericht vorgelegt wird, gilt für all diese Gerichtsverfahren die ausschließliche Rechtssprechung und Gerichtsbarkeit der Gerichte im County New York, New York, USA. Für die Zwecke der Gerichtsverfahren stimmen Sie der Zuständigkeit dieser Gerichte für Sie zu, stellen sie nicht in Frage, verzichten auf Einreden aufgrund von fehlender Zuständigkeit oder „Forum non conveniens“ und streben keine Verlegung in einen anderen Bezirk oder eine andere Zuständigkeit an.

11.7. Ungeachtet der vorhergehenden Absätze dieses Abschnitts 11 unterliegt für den Fall, dass Sie eine Lösung für eine andere als persönliche Verwendung oder Verwendung im Haushalt erworben haben, das Schiedsverfahren einschließlich der Kosten den kommerziellen Schiedsregeln (Commercial Arbitration Rules) („*kommerzielle Verfahren*“) der Amerikanischen Schiedsgerichtsvereinigung (AAA). Die kommerziellen Verfahren werden in angemessener Weise auf alle Streitigkeiten zwischen den Parteien angewendet, und Sie werden in keinem Verfahren etwas anderes fordern. Jedoch ist diese Vereinbarung maßgebend, soweit sie mit den kommerziellen Verfahren kollidiert.

## **12. Allgemein**

12.1. Benachrichtigung. Der Anbieter kann Ihnen jederzeit eine Mitteilung mittels elektronischer Post, Popup-Fenstern, Dialogfenstern oder auf einem anderen Weg senden, obwohl Sie in einigen Fällen erst dann die Mitteilung bekommen, wenn Sie die Lösung starten. Alle solche Mitteilungen sind an dem Tag als zugestellt betrachtet, an dem der Anbieter sie zur Verfügung mittels der Lösung stellt, unabhängig davon, wann Sie sie in Wirklichkeit bekommen.

12.2. Fragen zu dieser Vereinbarung Sollten Sie Fragen zu dieser Vereinbarung haben oder Informationen vom Anbieter benötigen, schreiben Sie bitte an Avast Software s.r.o., Piktova

1737/1a, Prag 4, Postleitzahl 140 00, Tschechische Republik, E-Mail: [support@avast.com](mailto:support@avast.com), Tel.: +420 274 005 777, oder besuchen Sie unsere Support-Seite [www.avast.com/support](http://www.avast.com/support).

12.3. Separate Vereinbarungen. Falls Sie zwei oder mehr Lösungen erworben haben, auch in einer einzigen Transaktion, oder Abonnements für eine einzelne Lösung in mehreren Transaktionen, haben Sie diese Endbenutzer-Lizenzvereinbarung möglicherweise mehrmals akzeptiert. Obwohl die von Ihnen akzeptierten Bedingungen möglicherweise ähnlich oder identisch waren, haben Sie beim Akzeptieren der Bedingungen dieser Endbenutzer-Lizenzvereinbarung jedes Mal eine andere und separate Vereinbarung zwischen Ihnen und dem Anbieter geschlossen, der die betreffende Lösung bereitstellt.

12.4. Gesamte Vereinbarung. Diese Vereinbarung stellt die gesamte Vereinbarung zwischen Ihnen und dem Anbieter bezüglich Ihrer Verwendung der Lösungen und der Dokumentation dar. Diese Vereinbarung ersetzt alle vorhergehenden oder aktuellen mündlichen oder schriftlichen Mitteilungen, Vorschläge, Aussagen, Garantien und Erklärungen in Bezug auf die Installation und/oder Verwendung der Lösungen oder der Dokumentation durch Sie. Unbeschadet des Vorstehenden werden durch keinen Bestandteil dieser Vereinbarungen Rechte, die Ihnen durch Verbraucherschutz- oder andere anwendbare Gesetze Ihres Landes, die vertraglich nicht abbedungen werden können, gewährt werden, aberkannt. Diese Vereinbarung, die geltenden Bedingungen und die Dokumentation werden, soweit vertretbarerweise möglich, als miteinander vereinbar ausgelegt; im Fall eines Konflikts gilt die folgende Rangfolge: i) die geltenden Bedingungen; ii) diese Vereinbarung und iii) die Dokumentation.

12.5. Auslegung. Die Überschriften in dieser Vereinbarung haben keinen Einfluss auf ihre Auslegung. Die Verwendung eines Genus beinhaltet alle Genera. Die Begriffe, die in der Einzahl verwendet werden, umfassen auch die Mehrzahl und umgekehrt. Wo das Wort oder der Ausdruck definiert ist, haben seine anderen grammatikalischen Formen eine entsprechende Bedeutung. Die Begriffe „beinhaltet“, „umfasst“ und „einschließlich“ werden als mit dem Zusatz „ohne Einschränkung“ versehen interpretiert. Jegliche Bezugnahme auf die „Verwendung“ von Software, Lösungen oder Updates durch Sie ist so zu interpretieren, dass sie die Installation der betreffenden Software durch Sie beinhaltet (es sei denn, der Kontext erfordert eine andere Interpretation). Diese Vereinbarung wurde ursprünglich in englischer Sprache erstellt. Auch wenn der Anbieter eine oder mehrere Übersetzungen dieser Vereinbarung zu Ihren Gunsten zur Verfügung stellt, gilt bei Konflikten oder Abweichungen die englische Version als vorrangige Version dieser Vereinbarung. Ist der Zweck oder die Auslegung von Bestimmungen dieser Vereinbarung im Zusammenhang mit einem Gerichtsverfahren oder anderweitig unklar oder fraglich, so gelten die Bestimmungen so, als wären sie gemeinsam von den Parteien verfasst worden, und die Urheberschaft der Bestimmung dieser Vereinbarung darf zu keiner Vermutung oder Beweislast zu Gunsten oder Ungunsten einer der Parteien führen.

12.6. Salvatorische Klausel. Falls eine Bestimmung dieser Vereinbarung für nach geltendem Recht illegal, ungültig oder nicht durchsetzbar befunden wird, gilt sie im davon betroffenen Umfang nicht mehr als Teil dieser Vereinbarung, aber der Rest dieser Vereinbarung bleibt, soweit nach geltendem Recht zulässig, gültig und durchsetzbar.

12.7. Unmöglichkeit. Der Anbieter haftet nicht für eine nicht oder verspätet erbrachte Leistung, wenn sie ganz oder teilweise zurückzuführen ist auf den Ausfall von Versorgungseinrichtungen (einschließlich der Stromversorgung), Netzausfälle, Ausfälle von Telekommunikations- oder Informationstechnologiediensten, Ausfälle von Telekommunikations- oder Informationstechnologeanlagen, Streiks oder andere Arbeitsunterbrechungen (einschließlich, ohne Einschränkung, Streiks und Arbeitsunterbrechungen in Bezug auf ein Mitglied der Anbietergruppe oder einen Anbieterpartner), Krieg und Terroranschläge, DoS-Angriffe oder andere Angriffe mithilfe der Informationstechnologie, die ein Mitglied der Anbietergruppe oder einen Anbieterpartner betreffen, Überschwemmungen, Sabotage, Feuer, andere Naturkatastrophen oder höhere Gewalt oder jede andere Ursache, die sich vernünftigerweise eines Mitglieds der Anbietergruppe oder eines Anbieterpartners entzieht.

12.8. Verzicht. Soweit eine Partei nicht darauf besteht, dass die Regelungen, Bedingungen und Bestimmungen dieser Vereinbarung unbedingt erfüllt werden müssen, gilt dies nicht als Verzicht auf Einhaltung dieser Vereinbarung in der Zukunft, und die Regelungen, Bedingungen und Bestimmungen dieser Vereinbarung bleiben uneingeschränkt in Kraft und wirksam. Der Verzicht einer Partei auf eine Klausel oder Bestimmung dieser Vereinbarung wird zu gleich welchem Zweck unwirksam, sofern eine derartige Verzichtserklärung nicht schriftlich und mit Unterschrift der Partei vorliegt. Der Verzicht einer Partei auf eine Verletzung einer Bestimmung dieser Vereinbarung durch die andere Partei gilt nicht als vorgesezter Verzicht im Hinblick auf diese Verletzung oder als Verzicht auf alle anderen Verletzungen derselben oder anderer Bestimmungen dieser Vereinbarung.

12.9. Abtretung. Ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters dürfen Sie Ihre Rechte oder Pflichten aus dieser Vereinbarung nicht abtreten. Der Anbieter kann diese Vereinbarung nach eigenem Ermessen jederzeit abtreten, auch ohne Ihre vorherige schriftliche Zustimmung.

12.10. Keine Drittbegünstigten. Keine in dieser Vereinbarung ausdrücklich aufgeführte oder implizierte Bestimmung ist für Personen außer Ihnen, Mitgliedern der Anbietergruppe und Anbieterpartnern vorgesehen oder auf solche Personen übertragbar; dies gilt für Rechte, Vorteile oder Rechtsbehelfe jeder Art gemäß dieser Vereinbarung. Keine Person außer Ihnen, dem Anbieter und Mitgliedern der Anbietergruppe darf gemäß dieser Vereinbarung Klage erheben. Der Anbieter ist berechtigt (jedoch nicht verpflichtet), Rechte, Rechtsbehelfe, Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse sowie die Rechtsverteidigung von Mitgliedern der Anbietergruppe oder Anbieterpartnern im Rahmen dieser Vereinbarung durchzusetzen, einschließlich Rechte und Rechtsbehelfe bei Verlusten, Schäden oder Ansprüchen, die ein Mitglied der Anbietergruppe oder einen Anbieterpartner betreffen und: i) die aus oder in Verbindung mit der Nichteinhaltung einer Bedingung dieser Vereinbarung durch Sie entstehen oder ii) bei denen Sie gemäß dieser Vereinbarung zur Schadloshaltung verpflichtet sind. Solche Verluste, Schäden oder Ansprüche werden nicht gemäß Abschnitt 6.4.1 als indirekte oder beiläufig entstandene Schäden bzw. Folgeschäden ausgeschlossen, weil die betroffene Partei nicht der Anbieter selbst ist, sondern ein anderes Mitglied der Anbietergruppe oder ein Anbieterpartner.

12.11. Geltendes Recht. Diese Vereinbarung unterliegt dem materiellen Recht des Staates New York, USA. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen

Warenverkauf gilt für diese Vereinbarung nicht und seine Anwendung wird ausdrücklich ausgeschlossen.

12.12. Internetverbindung. Damit sie funktionieren können, erfordern bestimmte Lösungen eine aktive und stabile Internetverbindung. Es liegt deshalb in Ihrer Verantwortung, sicherzustellen, dass Sie immer über eine aktive und stabile Internetverbindung verfügen.

12.13. Produktnamen. Der Anbieter darf gelegentlich den Namen einer Lösung ändern oder für die Lösung den Namen oder das Logo eines anderen Mitglieds der Anbietergruppe oder Anbieterpartners verwenden. Diese Änderungen ändern nichts an Ihrem Abonnement für eine Lösung, an der Abonnementlaufzeit oder an dieser Vereinbarung und geben Ihnen nicht das Recht, Ihr Abonnement für eine Lösung, die Abonnementlaufzeit oder diese Vereinbarung zu kündigen.

## 13. Besondere Bedingungen

Für bestimmte Lösungen gelten die folgenden besonderen Bedingungen. Bei Konflikten zwischen diesen besonderen Bedingungen und dem Rest der Vereinbarung sind diese besonderen Bedingungen hinsichtlich der betreffenden Lösungen maßgeblich.

13.1. Software, Dienste und andere Produkte von Dritten. Einige Lösungen bieten Ihnen die Möglichkeit, Software, Dienste und andere Produkte zu erwerben, die von Dritten stammen. Sie erkennen an, dass die jeweiligen Dritten die alleinige Verantwortung für ihre Angebote trägt und der Anbieter bezüglich dieser Angebote keine Aussagen oder Garantien trifft und keine Haftung übernimmt und dass für den Fall, dass Sie derartige Angebote von Dritten erwerben oder verwenden, diese Angebote und der Gebrauch, den Sie von ihnen machen, durch die jeweiligen Lizenzvereinbarungen, Benutzungsbedingungen, Datenschutzrichtlinien und/oder Bedingungen bestimmt werden, die von den Dritten festgelegt werden.

13.2. CloudCare und Managed Workplace. Die Bestimmungen dieses Abschnitts 13.2 gelten, insoweit die geltenden Bedingungen Sie dazu berechtigen, CloudCare oder Managed Workplace bei der Bereitstellung von MSP-Services für Dritte zu verwenden.

13.2.1. Verwendung in diesem Abschnitt 13.2:

- a) „*AVG Business Service*“ bezeichnet HD-Services und/oder NOC-Services, je nach Kontext.
- b) „*Kunde*“ bezeichnet Dritte, für die Sie MSP-Services bereitstellen oder bereitstellen möchten.
- c) „*HD-Services*“ bezeichnet die Helpdesk-Dienste, die der Anbieter oder seine externen Lieferanten für Sie zugunsten eines oder mehrerer Kunden erbringen, in jedem Fall wie in der Dokumentation beschrieben und gemäß durch den Anbieter gelegentlich vorgenommenen Änderungen.

d) „*MSP-Services*“ bezeichnet die Managed Services, die Sie für Ihre Kunden mithilfe der Lösungen bereitstellen (einschließlich Avast Business Services, falls zutreffend).

e) „*NOC-Services*“ bezeichnet die Dienste zur Remote-Überwachung von Geräten und die Verwaltungsdienste, die der Anbieter oder seine externen Lieferanten für Sie zugunsten eines oder mehrerer Kunden erbringen, in jedem Fall wie in der Dokumentation beschrieben und gemäß durch den Anbieter gelegentlich vorgenommenen Änderungen.

f) „*Servicevereinbarung*“ bezeichnet eine Vereinbarung zwischen Ihnen und einem Kunden, in der unter anderem die Dienste genau beschrieben werden, die Sie für den Kunden bereitstellen.

13.2.2. Der Anbieter erteilt Ihnen gemäß den Bestimmungen dieser Vereinbarung eine beschränkte, nicht exklusive, nicht übertragbare Lizenz (ohne Recht auf Unterlizenzierung), während der Abonnementlaufzeit die entsprechenden Lösungen zu verwenden, um für Ihre Kunden MSP-Services bereitzustellen (einschließlich Avast Business-Services oder CCleaner Business Edition, falls zutreffend).

13.2.3. Der Anbieter stellt Ihnen nach den Bestimmungen dieser Vereinbarung Lösungen zugunsten Ihrer Kunden bereit (einschließlich Avast Business-Services oder CCleaner Business Edition, falls zutreffend).

13.2.4. Sie erklären sich gemäß der Bestimmungen dieser Vereinbarung mit Folgendem einverstanden:

a) Sie werden erwirken: i) dass jeder Kunde (einschließlich Sie selbst, im zutreffenden Rahmen), der eine Lösung erhält, die Bestimmungen der jeweils aktuellen Version dieser Endbenutzer-Lizenzvereinbarung einhält oder ihr anderweitig zustimmt und dass (ii) jeder Kunde, dem Sie Dienstleistungen bereitstellen, die Bestimmungen einer Servicevereinbarung einhält oder ihr anderweitig zustimmt. Ohne Einschränkung des Vorangegangenen akzeptieren Sie die Endbenutzer-Lizenzvereinbarungen des Anbieters im Namen des Kunden nur in dem Umfang, in dem der Kunde Sie ausdrücklich in der Servicevereinbarung oder anderweitig dazu autorisiert hat. Die Servicevereinbarung wird: i) Bestimmungen enthalten, die die Interessen der Anbietergruppe mindestens in dem in dieser Vereinbarung vorgesehenen Umfang schützen und ii) Sie und die Anbietergruppe ausdrücklich dazu autorisieren, Daten und Informationen des Kunden in Verbindung mit Betrieb und Bereitstellung einer Lösung zu reproduzieren, zu übermitteln, zu speichern und zu verarbeiten.

b) Sie tragen, bezüglich des Verhältnisses zwischen dem Anbieter und Ihnen, die alleinige Verantwortung für: i) die Erfüllung Ihrer Pflichten gemäß der Servicevereinbarung, ii) die Einhaltung aller geltenden Gesetze bezüglich der Überwachung von Mitarbeitern und anderen Dritten und deren jeweiligen Geräten durch Sie und all Ihre Kunden, iii) das Ausführen der Aufgaben und der damit verbundenen Verpflichtung, die Ihnen und den Kunden durch die Vereinbarung, die geltenden Bedingungen und die Dokumentation zugewiesen werden, und iv) das Beenden der Bereitstellung von Lösungen und das Entfernen oder Deaktivieren von Lösungen auf Geräten, auf denen sie verwendet werden, durch Sie selbst oder den Kunden bei Auslaufen oder Beendigung der geltenden Servicevereinbarung.



13.3. Browser Cleanup. Wenn Sie das Browser Cleanup-Add-on („BCU“) verwenden, gestatten Sie BCU, Ihre bestehende Browsereinstellung in die neue Browsereinstellung zu ändern.

13.4. WiFi Finder. WiFi Finder ermöglicht es seinen Benutzern, anderen Benutzer dabei zu helfen, durch das Teilen von Daten über WLAN-Netze Zugang ins Internet zu erlangen. Wenn Sie sich dafür entscheiden, Daten über WLAN-Netzwerke mit anderen Benutzern zu teilen, tragen Sie die alleinige Verantwortung dafür, sicherzustellen, dass Sie keinerlei Rechte Dritter verletzen, die sich auf diese WLAN-Netzwerke oder die von Ihnen geteilten Daten beziehen. Die Mitglieder der Anbietergruppe übernehmen keine Verantwortung oder Haftung für die Einhaltung von Bedingungen, die für die Nutzung von WLAN-Netzwerken oder für von Ihnen geteilte Daten gelten.

13.5. Avast Family Shield.

13.5.1. Avast Family Shield ist vorgesehen für eine private, nicht kommerzielle Verwendung durch Eltern zum Schutz ihrer Kinder, durch gesetzliche Vormunde zum Schutz ihrer Mündel oder durch Erwachsene zum Schutz anderer Erwachsener, von denen sie eine entsprechende Einverständniserklärung erhalten haben. Sie dürfen Avast Family Shield nur wie vorgesehen verwenden, und Mitglieder der Anbietergruppe übernehmen keine Verantwortung oder Haftung für nicht autorisierte oder illegale Verwendung.

13.5.2. Indem Sie Avast Family Shield verwenden, erklären und gewährleisten Sie, dass: (i) Sie mindestens 18 Jahre alt sind und (ii) Sie befugt sind, der Erfassung von Daten für Personen, die Sie in Ihr Konto für Avast Family Shield einbeziehen, einschließlich Personen unter 13 Jahren, zuzustimmen, und diese Zustimmung erteilen. Sie erkennen an, dass Mitglieder der Anbietergruppe den Standort und andere Informationen, die für Betrieb und Bereitstellung der Funktionen von Avast Family Shield notwendig sind, erfassen, nutzen und offenlegen.

13.5.3. Sie erkennen an, dass: (i) Ergebnisse, die Sie aus Avast Family Shield erhalten, einschließlich Daten und Nachrichten, möglicherweise nicht genau, aktuell oder zuverlässig sind, (ii) Inhalte, die Sie als anstößig betrachten oder blockieren lassen möchten, möglicherweise nicht immer von Avast Family Shield blockiert werden, (iii) Avast Family Shield möglicherweise manchmal Inhalte blockiert, die Sie als akzeptabel betrachten, und (iv) der Anbieter nicht garantieren kann, dass seine Kategorien und Filter für Inhalte immer dem aktuellen Stand von Drittanbieter-Inhalten entsprechen, weil sich diese ohne Ankündigung ändern können. Wenn Sie der Meinung sind, dass Avast Family Shield eine Website oder einen Dienst falsch klassifiziert, benachrichtigen Sie bitte den Anbieter per E-Mail unter [familyshieldhelp@avast.com](mailto:familyshieldhelp@avast.com).

13.6. Mobile Apps. Dieser Abschnitt 13.6 betrifft Lösungen, die für die Benutzung auf Mobilgeräten bestimmt sind.

13.6.1. Für eine von Google Play (<http://play.google.com>) heruntergeladene Lösung gilt die in dieser Vereinbarung erteilte Lizenz anstelle von Nutzungsrechten für eine Lösung, die sonst durch die Standardbedingungen für aus Google Play Store heruntergeladene Anwendungen gewährt würden.

13.6.2. Für eine aus dem Apple App Store heruntergeladene Lösung gelten die folgenden Bedingungen:

a) Bei den durch diese Vereinbarung erteilten Lizenzen handelt es sich um nicht übertragbare Lizenzen zur Nutzung auf einem iPhone, einem iPod touch oder einem anderen Apple-Gerät, die Sie besitzen oder kontrollieren, wie in den Nutzungsbestimmungen im Rahmen der Service-Bedingungen für den Apple App Store gestattet, die Ihnen online unter <http://www.apple.com/legal/internet-services/itunes/us/terms.html> oder über andere Seiten und Medien von Apple zur Verfügung gestellt werden.

b) Diese Vereinbarung wird nur zwischen den Parteien und nicht mit Apple geschlossen. Für die Lösung und deren Inhalt ist allein der Anbieter und nicht Apple verantwortlich.

c) Apple hat keinerlei Verpflichtung, Wartungs- und Supportdienste bezüglich der Lösungen zu erbringen.

d) Wenn die Lösung nicht der jeweiligen Gewährleistung entspricht, können Sie Apple benachrichtigen und sich den Kaufpreis für die Lösung von Apple zurückerstatten lassen. Im vollen nach den geltenden Gesetzen zugelassenen Rahmen lehnt Apple jede andere Haftung bezüglich der Lösung ab und zwischen Ihnen, dem Anbieter und Apple ist für alle andere Beanstandungen, Verluste, Haftungen, Schadensersatzforderungen, Kosten oder Ausgaben, die dadurch verursacht wurden, dass die Gewährleistungen nicht eingehalten wurden, allein der Anbieter verantwortlich.

e) Der Anbieter und nicht Apple ist verantwortlich für Beanstandungen durch Sie oder Dritte in Bezug auf die Lösung oder den Besitz und/oder die Nutzung der Lösung, darunter Folgendes: i) Produkthaftungsansprüche, ii) alle Behauptungen, dass das Produkt nicht den geltenden gesetzlichen oder regulatorischen Bestimmungen entspricht und iii) Forderungen aus Verbraucherschutz- und ähnlichen Gesetzen.

f) Wenn Dritte behaupten, dass die Lösung oder Ihr Eigentum daran und Ihre Nutzung der Lösung geistige Eigentumsrechte dieser Dritten verletzt, ist ausschließlich der Anbieter und nicht Apple für die diesbezügliche Untersuchung, Verteidigung, Beilegung und Entlastung verantwortlich.

g) Sie müssen bei der Verwendung der Lösung alle geltenden Bedingungen von Dritten beachten. Beispielsweise dürfen Sie bei der Benutzung einer VOIP-Lösung nicht Ihre Vereinbarung bezüglich des Wireless-Datendienstes verletzen.

h) Apple und die Tochtergesellschaften von Apple sind Drittbegünstigte dieser Vereinbarung, und da Sie die Geschäftsbedingungen dieser Vereinbarung annehmen, hat Apple das Recht (und es wird davon ausgegangen, dass Apple ein entsprechendes Recht akzeptiert hat), die Ansprüche aus der Vereinbarung als Drittbegünstigte gegen Sie geltend zu machen.

13.6.3. Bei Lösungen, die aus dem Amazon Appstore heruntergeladen wurden, kann Amazon bestimmte Bedingungen zur Nutzung von Amazon Appstore für die Kunden als „Standard-

*Lizenzvereinbarung für Endbenutzer*“ festlegen. Diese Standard-Lizenzvereinbarung für Endbenutzer gilt dann für die Nutzung der Lösung, die Sie über Amazon Appstore erwerben. Die Standard-Lizenzvereinbarung sieht unter anderem vor, dass der Anbieter der Lizenzgeber der Lösung und Amazon keine Vertragspartei ist. Bei Konflikten zwischen der Standard-Lizenzvereinbarung und dieser Vereinbarung ist für kollidierende Bestimmungen die Standard-Lizenzvereinbarung maßgeblich. Amazon übernimmt keine Verantwortung oder Haftung dafür, dass die Standard-Lizenzvereinbarung durch den Anbieter oder Sie erfüllt wird.

13.7. Technician Edition. Dieser Abschnitt 13.7 betrifft Sie, soweit Sie die Technician Edition einer Lösung erworben haben. Sie dürfen der in den geltenden Bedingungen angegebenen Anzahl von Technikern die Erlaubnis erteilen, die Lösung für Optimierungen und Reparaturen auf Geräten Dritter zu verwenden. Jeder einzelne Techniker darf die Lösung nur auf jeweils einem Gerät eines Dritten installieren und muss die Lösung vom Gerät entfernen, bevor er dem Eigentümer die Kontrolle über das Gerät zurückgibt.

13.8. Serviceplan. Dieser Abschnitt 13.8 betrifft Servicepläne.

13.8.1. „*Serviceplan*“ bezeichnet einen Dienst, bei dem ein Techniker des Anbieters (ein „*Associate*“) Ihnen gegen eine gesonderte Abonnementgebühr hilft, Viren und andere Malware zu entfernen, die Ihr Gerät während der Abonnementlaufzeit infizieren. Servicepläne werden zusammen mit bestimmten Virenschutzlösungen des Anbieters oder anderen Sicherheitslösungen verkauft (die jeweils eine „*Sicherheitslösung*“ darstellen) und ergänzen den Schutz, den die Sicherheitslösung bietet.

13.8.2. Wenn Sie den Anbieter im Rahmen des Serviceplans um Unterstützung bitten und wenn Sie und Ihr Gerät nach Abschnitt 13.8.3 dazu berechtigt sind, unternimmt der Anbieter wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, Sie beim Entfernen von Viren und anderer Malware von Ihrem Gerät zu unterstützen. Hiermit akzeptieren und bestätigen Sie, dass die Bemühungen des Anbieters eventuell nicht ausreichen, um bestimmte Viren oder Malware von Ihrem Gerät zu entfernen, und dass der Anbieter bei der Bereitstellung des Dienstes möglicherweise Daten auf Ihrem Gerät ändert, löscht oder beschädigt, Geräteeinstellungen ändert oder auf andere Weise in den Betrieb Ihres Gerätes eingreift.

13.8.3. Der Serviceplan umfasst: (i) nur das Gerät, für das Sie die betreffende Sicherheitslösung gekauft haben (d. h., er kann nicht auf ein anderes Gerät übertragen werden) und (ii) nur Viren und andere Malware, die das Gerät während der Abonnementlaufzeit infizieren, nachdem Sie die Sicherheitslösung heruntergeladen und auf dem Gerät installiert haben und während die Sicherheitslösung mit aktuellen Malware-Definitionen ausgeführt wird. Der Anbieter kann den Serviceplan fristlos kündigen, wenn er aufgrund seines alleinigen geschäftlichen Urteils feststellt, dass Sie im Rahmen des Serviceplans für ein Gerät Dienste angefordert oder erhalten haben, für das der Serviceplan nicht gilt, den Serviceplan auf eine andere natürliche oder juristische Person übertragen oder zu übertragen versucht haben oder auf andere Weise die Bedingungen des Serviceplans verletzt haben.

13.8.4. Bei der Unterstützung im Rahmen des Serviceplans kann der Anbieter verlangen, dass Sie ihm Remote-Zugriff auf Ihr Gerät gewähren und/oder Unterstützungssoftware installieren; in

diesem Fall erklären Sie sich damit einverstanden, dass Abschnitt 13.10 gilt. Wenn Sie den Remote-Zugriff auf Ihr Gerät nicht gewähren und/oder die Unterstützungssoftware nicht herunterladen und auf dem Gerät installieren können oder dies nicht tun oder andere Anweisungen von Anbieter oder Associate nicht befolgen oder wenn der Anbieter feststellt, dass Ihnen für Ihr Gerät im Rahmen des Serviceplans kein Support zusteht, erbringt der Anbieter keine Dienstleistung im Rahmen des Serviceplans. Der Anbieter kann Sie auf einen Dienst verweisen (ist dazu aber nicht verpflichtet), bei dem der Anbieter oder sein Auftragnehmer gegen eine Gebühr Unterstützung leisten.

13.9. Technischer Premium-Support. Dieser Abschnitt 13.9 bezieht sich auf Avast Total Care, AVG Premium-Kundendienst und andere technische Supportdienste (jeweils „*technischer Premium-Support*“), die der Anbieter getrennt von seinen Softwarelösungen verkauft und mit denen der Anbieter Ihnen bei Installation, Konfiguration oder Fehlerbehebung für eine Reihe von Softwareprodukten und/oder Geräten oder Systemen helfen kann, einschließlich PC, Mac, Tablet, Mobiltelefon oder sonstiger persönlicher Computergeräte, WLAN-Router, Kabelmodem sowie sonstiger Router, Drucker, Digitalkameras, Multimedia-Player, Smart TV-Geräte und DVD/Blu-Ray-Player.

13.9.1. Der Associate unternimmt bei der Bereitstellung von technischem Premium-Support wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen, um Ihnen bei den aufgetretenen Problemen zu helfen; wegen der Vielfältigkeit und Komplexität der auf dem Markt vorhandenen Technologien kann es jedoch vorkommen, dass der Associate nicht in der Lage ist, Ihre Probleme zu lösen. Dazu gehören beispielsweise Probleme, die als Folge von Software- oder Hardwarefehlern entstehen, die vom Hersteller noch nicht beseitigt wurden, oder Probleme im Zusammenhang mit der Gerätekonfiguration, die es für den Associate unmöglich oder unzumutbar schwierig machen, das Problem ordnungsgemäß zu diagnostizieren und zu lösen. Daher erkennen Sie an, dass die Bemühungen des Anbieters eventuell nicht ausreichen, um von Ihnen festgestellte Probleme zu beheben, oder dass diese Probleme nicht zeitnah behoben werden können.

13.9.2. Bei der Unterstützung im Rahmen von technischem Premium-Support kann der Associate verlangen, dass Sie ihm Remote-Zugriff auf Ihr Gerät gewähren und/oder Unterstützungssoftware installieren; in diesem Fall erklären Sie sich damit einverstanden, dass Abschnitt 13.10 gilt. Wenn Sie den Remote-Zugriff auf Ihr Gerät nicht gewähren und/oder die Unterstützungssoftware nicht herunterladen und auf dem Gerät installieren können oder dies nicht tun oder andere Anweisungen von Anbieter oder Associate nicht befolgen oder wenn der Anbieter feststellt, dass Ihnen für Ihr Gerät im Rahmen des Abonnements kein technischer Premium-Support zusteht, leistet der Anbieter keinen technischen Premium-Support.

### 13.10. Remote-Zugriff; Unterstützungssoftware

13.10.1. *Remote-Zugriff.* Der Anbieter oder ein Associate muss bei der Bereitstellung von Diensten im Rahmen von Serviceplan, technischem Premium-Support oder anderen Diensten möglicherweise eine Remote-Verbindung zu Ihrem Gerät herstellen und die Kontrolle über dieses übernehmen, um die aufgetretenen Probleme lösen zu können. Im Zusammenhang mit dieser Remote-Verbindungssitzung gilt Folgendes:

a) Der Associate muss möglicherweise verschiedene Skripte auf Ihrem Gerät ausführen, Änderungen an dessen Konfiguration vornehmen, Software installieren und deinstallieren und andere Änderungen an dem Gerät und/oder dessen Software-Einstellungen vornehmen, wenn dies erforderlich ist, um Ihre Probleme zu beheben. Ihnen ist bekannt, dass der Associate verschiedene proprietäre oder Drittanbieter-Softwaretools installieren oder entfernen kann, aber dazu nicht verpflichtet ist, wenn der Associate dies für erforderlich hält, um Sie bezüglich der aufgetretenen Probleme zu unterstützen. Bestandteile derartiger Software sind gesetzlich, einschließlich durch Copyright, geschützt.

b) Sie erklären sich damit einverstanden, dass Sie, wenn Sie dem Associate die Durchführung einer Remote-Verbindungssitzung gestatten, dem Anbieter (und Geschäftspartnern und Auftragnehmern, die im Auftrag des Anbieters tätig werden) vollständigen oder beschränkten Zugang zu Ihrem Gerät, Ihrer Software und Ihrem Netzwerk gewähren (in Abhängigkeit von der Konfiguration Ihres Geräts, Ihrer Software oder Ihres Netzwerks) und dem Anbieter gestatten, Änderungen, wie oben beschrieben oder anderweitig durch den Associate während der Bereitstellung der Lösung empfohlen, vorzunehmen. Sie erkennen an, dass der Associate oder Sie selbst, wenn Sie Anweisungen des Associate ausführen, eventuell Software oder Daten auf Ihrem Gerät löschen oder beschädigen können, Geräte-, Software- oder Netzwerkeinstellungen ändern können oder anderweitig den korrekten Betrieb Ihres Gerätes, Ihrer Software oder Ihres Netzwerks stören können.

c) Sie erklären sich damit einverstanden, dass der Associate Zugriff auf jegliche Informationen erlangen kann, die auf Ihrem Gerät gespeichert sind. Associates sind so geschult, dass sie nicht auf Informationen zugreifen, die nicht unbedingt notwendig sind, um die Probleme, für die Sie die Unterstützung des Associates angefordert haben, zu beheben. Sie müssen trotzdem vor dem Bildschirm Ihres Geräts anwesend bleiben, um die Maßnahmen des Associates zu verfolgen, während dieser die Lösung auf Ihrem Gerät bereitstellt. Sie haben die Möglichkeit, die Echtzeit-Unterstützungssitzung jederzeit durch Anweisung an den Associate oder Abbruch der Remote-Verbindung zu beenden.

#### 13.10.2. *Unterstützungssoftware.*

a) Der Anbieter oder ein Associate kann Sie als Vorbedingung zur Bereitstellung von Diensten im Rahmen von Serviceplan, technischem Premium-Support oder anderen Diensten anweisen, ein Softwareprogramm (die „*Unterstützungssoftware*“) auf das Gerät herunterzuladen und zu installieren, durch das der Associate Remote-Zugriff auf Ihr Gerät erhalten, Informationen zum Gerät und dessen Betrieb erfassen, das Problem diagnostizieren und beheben und Einstellungen des Geräts ändern kann. Ebenso kann es erforderlich werden, dass Sie andere Anweisungen des Anbieters oder eines Associate befolgen.

b) Wenn Sie oder ein Associate Unterstützungssoftware auf einem Gerät installieren, kann diese Unterstützungssoftware:

i) Es erforderlich machen, dass Sie sie auf Ihrem Gerät aktivieren. Wenn Sie den Aktivierungsvorgang nicht innerhalb des vom Associate erbetenen Zeitraums oder wie von der

Unterstützungssoftware vorgeschrieben abschließen, funktioniert die Unterstützungssoftware möglicherweise nicht mehr, bis die Aktivierung abgeschlossen ist.

ii) Regelmäßig mit den Servern des Anbieters (oder seiner Geschäftspartner oder Auftragnehmer) kommunizieren, um: i) sicherzustellen, dass Sie sämtliche Ihnen als Teil Ihrer Lösung zustehenden Dienste und Software erhalten, ii) Ihnen zu ermöglichen, umgehend im Rahmen Ihrer Lösung eine Chat-Sitzung mit einem Associate zu beginnen, oder iii) Ihnen als Teil Ihrer Lösung Zugriff auf bestimmte Self-Service-Tools zu geben.

iii) Standardmäßig kontinuierlich auf Ihrem Gerät ausgeführt werden und im Hintergrund verschiedene Aufgaben erfüllen, durch die Ihr Gerät in einem betriebsfähigen Zustand verbleibt. Während der Ausführung kann die Software verschiedene Daten zu ihrem Gerät sammeln, einschließlich seiner technischen Spezifikationen, Informationen bezüglich seines Betriebssystems, heruntergeladener und/oder installierter Software, Updates und Upgrades, Verfügbarkeit und Status von Sicherheitssoftware, Backups und Firewalls, verschiedener eindeutiger Bezeichner, System- und Softwarefehlermeldungen, des Netzwerkverbindungsstatus, angeschlossener Peripheriegeräte und anderer angeschlossener Geräte sowie ähnlicher derartiger Informationen und Daten. Diese Informationen helfen dem Anbieter dabei, vielen häufig auftretenden Problemen vorzubeugen, mit denen Sie sich eventuell konfrontiert sehen, und auch Probleme schnell zu identifizieren, für die Sie möglicherweise den Anbieter um Unterstützung bitten.