



## parNubes® Vertragsbedingungen

Diese Vertragsbedingungen sind integrierter Bestandteil der parNubes® Lösungen und werden durch die Nutzung der Dienste automatisch akzeptiert. Da die parNubes® Lösungen die Dienste verschiedener Hersteller bzw. Cloud Service Dienstleister nutzt, ist dieser Vertrag in mehrere Teile aufgeteilt:

Der erste Teil regelt das Vertragsverhältnis zwischen Mastertools GmbH («Mastertools», «wir», «uns» oder «unser» und dem Kunden der die parNubes® Dienste nutzt («Kunde», «Auftraggeber» oder «Sie»).

Die weiteren Teile enthalten die Vertragsbedingungen unserer Zulieferer. Jeder Zulieferer («Dienstleistungserbringer») hat seine eigenen Vertragsbedingungen die ebenfalls jeweils durch die Nutzung derer Dienste akzeptiert werden. In diesem Dokument sind alle Zuliefer-Verträge enthalten. In der folgenden Übersicht ist ersichtlich, bei welcher parNubes® Lösung welche Vertragsteile gelten.

### Vertragsübersicht

Lösung	geltende Vertragsteile	Seiten
<b>parNubes® Mail</b> <b>parNubes® Office</b> <b>parNubes® Mail &amp; Office</b>	1. Teil – Mastertools Service Vertrag 2. Teil – Microsoft Cloud-Vertrag	2 - 3 4 - 15
<b>parNubes® EPM -</b> <b>Endpoint Management</b>	1. Teil – Mastertools Service Vertrag 3. Teil – EPM Zusatzbestimmungen Mastertools 4. Teil – Avast Endbenutzer-Lizenzvereinbarung	2 - 3 16 - 17 18 - 36
<b>parNubes® AV -</b> <b>Anti-Virus</b>	1. Teil – Mastertools Service Vertrag 4. Teil – Avast Endbenutzer-Lizenzvereinbarung	2 - 3 18 - 36

### Dokument-Version

Version	Datum	Anpassungen / Änderungen
<b>1.0</b>	01.01.2017	Erste Version, MS Cloud-Vertrag vom 01.04.2017, MS SLA 07.07.2015
<b>1.1</b>	06.12.2017	Anpassung Widereinschaltgebühr, Rechnungsperioden und Formatierung Neu: Cloud-Vertrag für EPM und AV Lösungen (AVAST Business EULA, Version 1.5 vom 09.07.2017)



## 1. Teil – Mastertools Service Vertrag

### 1 Geltung der Bedingungen

Die Leistungen und Angebote der Mastertools GmbH erfolgen ausschliesslich aufgrund dieser Vertragsbedingungen. Mit der Nutzung der Leistung gelten diese Bedingungen als angenommen. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden, insbesondere Einkaufsbedingungen werden nicht anerkannt.

Abweichungen von diesen Vertragsbedingungen sind nur wirksam, wenn wir sie schriftlich bestätigen. Sollte eine Bestimmung der vorliegenden Vertragsbedingungen aus irgendwelchen Gründen unwirksam oder lückenhaft sein, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen der vorliegenden AGB davon unberührt.

### 2 Angebot und Vertragsabschluss

Die Angebote der Mastertools GmbH in Katalogen, Preislisten, Inseraten und im Internet sind erst nach schriftlicher Bestätigung verbindlich. Auftragsbestätigungen werden nur auf ausdrücklichen Wunsch erstellt und können durch sofortige Lieferung ersetzt werden.

### 3 Preise

Massgebend sind die in unserer Auftragsbestätigung genannten Preise. Sofern keine Auftragsbestätigung ausgestellt wird, gelten die Preise auf unserer Website (<http://www.mastertools.ch>).

Die Preise verstehen sich, falls nicht anders vereinbart, exklusive der jeweils am Auslieferungstag gültigen MwSt.

### 4 Datensicherung

Der Kunde ist in jedem Fall selber für die Sicherung seiner Daten und Software verantwortlich. Er hat dafür zu sorgen, dass seine Daten und Software auf geeigneten Medien gesichert sind. Vor Arbeiten wie Installation von Software- oder Updates, Neuinstallationen usw. ist vorher vom Kunden eine Datensicherung durchzuführen und zu überprüfen. Für verlorene Daten wird jede Haftung abgelehnt.

### 5 Zahlung

Die Abo-Gebühren werden jeweils im Voraus für ein, drei oder 12 Monate bezahlt. Sofern keine Verrechnungsperiode vereinbart wird gelten folgende Regeln:

Bei einer monatlichen Abo-Gebühr von 25.- oder kleiner erfolgt die Verrechnung für ein ganzes Jahr. Bei einer monatlichen Abo-Gebühr von mehr als 25.- und weniger oder gleich 200.- erfolgt die Verrechnung alle 3 Monate. Ab einer monatlichen Abo-Gebühr von mehr als 200.- erfolgt die Verrechnung jeden Monat.

Sie erhalten die Rechnung in der Regel mindestens 30 Tage vor Beginn der neuen Abo-Periode. Die Begleichung der Rechnung muss bis zum Start der Abo-Periode erfolgt sein. Erfolgt die Bezahlung nicht vor Beginn der Abo-Periode sind wir berechtigt die Dienste sofort zu unterbrechen bis die vollständige Bezahlung erfolgt ist. Mastertools behält sich das Recht vor, für die Wiedereinschaltung der Dienste eine Gebühr von maximal Fr. 50.- zu erheben.

### 6 Vertragsbeginn

Der Vertrag beginnt mit dem vereinbarten Zeitpunkt oder spätestens mit der Nutzung der bereitgestellten Dienste.



## 7 Vertragsdauer und Kündigung

Die Mindest-Vertragsdauer für Neuabonnenten beträgt drei Monate. Bei vorzeitiger Auflösung durch den Kunden wird eine pauschale Aufwand-Entschädigung von CHF 200.-- fällig. Die Allfälligen Einrichtungskosten müssen auf jeden Fall vollständig bezahlt werden.

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er kann von jeder Partei schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen auf Ende der Abo Periode gekündigt werden. Eine Rückvergütung von bereits verrechneten und/oder bezahlten Abo-Gebühren ist ausgeschlossen.

Wenn der Kunde gegen vertragliche Bestimmungen verstösst oder die Dienstleistungen zu rechtswidrigen Zwecken missbraucht, ist Mastertools GmbH berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen. In diesem Fall schuldet der Kunde die bis zur ordentlichen Vertragsbeendigung geschuldeten Gebühren. Darüber hinaus ist Mastertools GmbH berechtigt, sämtliche zusätzliche Kosten, die im Zusammenhang mit der fristlosen Vertragskündigung anfallen in Rechnung zu stellen.

Nach Vertragsablauf ist Mastertools GmbH berechtigt, die Daten des Kunden zu löschen. Die Aufbewahrungsfristen und genauen Bedingungen der Löschung der Daten ist Bestandteil des jeweiligen Cloud-Vertrages der Hersteller / Serviceerbringer.

## 8 Garantie und Haftung

Mastertools GmbH übernimmt keine Haftung für die missbräuchliche Nutzung ihrer oder der Kommunikationsinfrastruktur ihrer Zulieferer durch Dritte und Eingriffe Dritter (z.B. Computerviren, unbefugte Veränderung durch Hacker und Versendung von E-Mails). Mastertools GmbH übernimmt ebenfalls keine Haftung für Schäden, die dem Kunden oder dessen Kunden wegen Datenverlust oder der Unmöglichkeit, Zugang zum Internet zu erhalten oder Informationen zu senden oder zu empfangen, entstehen.

Mastertools GmbH übernimmt für das störungsfreie Funktionieren der angebotenen Dienstleistungen keine Gewährleistung. Die Qualität der Daten und das ununterbrochene Funktionieren der Dienstleistung kann von Mastertools GmbH nicht garantiert werden. Garantierte Service-Level richten sich ausschliesslich auf die Cloud-Dienstleistungen unserer Zulieferer und sind Bestandteil des zweiten Teils dieser Vereinbarung.

Die Haftung von Mastertools GmbH und der von ihr beauftragten Dritten für vertragsverletzendes Verhalten wird für leichte Fahrlässigkeit, für mittelbaren und unmittelbaren Schaden, ausservertraglichen Schaden, Folgeschaden, entgangenen Gewinn, Verdienst- und Produktionsausfall sowie Datenverlust vollumfänglich ausgeschlossen. Vorbehalten bleiben zwingende gesetzliche Haftungsbestimmungen.

Der Kunde haftet gegenüber Mastertools GmbH für sämtliche Schäden (inkl. mittelbarer Schaden, Folgeschäden, entgangener Gewinn), die auf die Verletzung seiner vertraglichen und gesetzlichen Pflichten zurückzuführen sind.

## 9 Datenschutz

Mastertools GmbH ist berechtigt, Kundendaten im Sinne des Datenschutzgesetzes zu verarbeiten.

## 10 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Für die Geschäftsbedingungen und die gesamten Rechtsbeziehungen zwischen der Mastertools GmbH und dem Kunden gilt ausschliesslich schweizerisches Recht.

Als Gerichtsstand für allfällige Streitigkeiten vereinbaren die Parteien das Geschäftsdomizil von Mastertools GmbH. Mastertools GmbH ist berechtigt, den Kunden an dessen Domizil zu belangen.



## 2. Teil – Microsoft Cloud-Vertrag

---

*Wichtig! Es gelten immer die zum Nutzungs-Zeitpunkt gültigen Vertragsbedingungen. Microsoft kann diese Bedingungen jederzeit anpassen. Fragen Sie im Zweifelsfall bei Mastertools nach, ob es eine neuere, gültige Fassung dieses Vertrages gibt.*

---

Dieser Microsoft Cloud-Vertrag wird zwischen Microsoft Ireland Operations Limited („Microsoft“, „wir“, „uns“ oder „unser“) und der juristischen oder natürlichen Person, die die online Dienste und oder die enthaltene Software nutzen (in jedem Fall der „Kunde“ oder „Sie“) geschlossen. Dieser Vertrag besteht aus den nachfolgenden Vertragsbestimmungen, der Acceptable Use Policy, den Bestimmungen für Onlinedienste und den Vereinbarungen zum Servicelevel. Er wird an dem Datum wirksam, an dem wir Ihnen eine Bestätigung Ihrer ersten Bestellung bereitstellen („Wirksamkeitsdatum“). Wichtige Begriffe werden in Ziffer 11 definiert.

### 1. Allgemeines.

**a. Recht zur Nutzung.** Wir gewähren Ihnen das Recht, auf die Onlinedienste zuzugreifen und sie zu verwenden sowie die in Ihrem Abonnement enthaltene Software zu installieren und zu verwenden, wie in diesem Vertrag näher beschrieben. Wir behalten uns alle anderen Rechte vor.

**b. Akzeptable Nutzung.** Sie verwenden das Produkt nur gemäß der Acceptable Use Policy. Sie sind nicht berechtigt, Produkte zurückzuentwickeln (Reverse Engineering), zu dekompilieren, zu disassemblieren oder technische Beschränkungen im Produkt zu umgehen, es sei denn, dies ist durch anwendbares Recht ungeachtet dieser Einschränkung zugelassen. Sie sind nicht berechtigt, Abrechnungsmechanismen, die Ihre Nutzung des Produktes messen, zu deaktivieren, zu verfälschen oder anderweitig zu versuchen, sie zu umgehen. Sie sind nicht berechtigt, jegliche Produkte an oder für Dritte zu vermieten, zu verleasen, zu verleihen, zu verkaufen, zu übertragen oder damit Hostingdienste bereitzustellen.

**c. Nutzungsrechte.** Die am Wirksamkeitsdatum gültigen Bestimmungen für Onlinedienste gelten für Ihre Verwendung des Produktes während der anfänglichen Laufzeit des Abonnements. Im Rahmen einer Verlängerungslaufzeit finden die am Wirksamkeitsdatum der Verlängerung gültigen Bestimmungen für Onlinedienste Anwendung. Die Nutzungsrechte und das Verfahren von Microsoft, um diese zu aktualisieren, sind in den Bestimmungen für Onlinedienste näher ausgeführt.

**d. Auswahl eines Handelspartners.** Sie müssen einen Handelspartner in Ihrer Region auswählen und beibehalten.

**e. Administrationszugriff des Handelspartners und Kundendaten.** Sie erkennen an und erklären sich damit einverstanden, dass (i), sobald Sie einen Handelspartner ausgewählt haben, dieser Handelspartner während der Laufzeit als zusätzlicher Administrator der Onlinedienste fungiert und Sie ohne die Genehmigung von Microsoft während dieser Laufzeit keinen anderen Handelspartner auswählen können; (ii) der Handelspartner die gleichen Administratorrechte und den gleichen Zugriff auf Kundendaten hat wie Ihr eigener Administrator; (iii) sich die Datenschutzpraktiken des Handelspartners in Bezug auf Kundendaten oder beliebige, vom Handelspartner erbrachte Dienstleistungen von den Datenschutzpraktiken von Microsoft unterscheiden können und dass (iv) der Handelspartner berechtigt ist, Kundendaten, darunter personenbezogene Daten, zu erfassen, zu verwenden, zu übertragen, zu veröffentlichen oder anderweitig zu verarbeiten. Sie stimmen zu, dass Microsoft die von Ihnen erhaltenen Informationen und Kundendaten im Hinblick auf die Bestellung, Beschaffung und Verwaltung der Onlinedienste an den Handelspartner weitergeben darf.

**f. Berechtigung zu Versionen für Forschung & Lehre und Verwaltung.** Sie erklären sich damit einverstanden, dass Sie beim Erwerb von Angeboten für Bildungseinrichtungen oder die Verwaltung als Berechtigter Nutzer einer Anerkannten Ausbildungseinrichtung oder als eine Qualifizierte Verwaltungseinrichtung die jeweiligen Berechtigungsanforderungen, die unter <http://www.microsoftvolumelicensing.com> veröffentlicht sind, erfüllen. Microsoft behält sich das Recht vor, die Berechtigung jederzeit nachzuprüfen und den Onlinedienst auszusetzen, wenn diese Berechtigungsanforderungen nicht erfüllt werden.

### 2. Vertraulichkeit.



Im durch das anwendbare Recht zugelassenen Umfang sind die Bestimmungen dieses Vertrages vertraulich. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, sind Sie nicht berechtigt, diese Bestimmungen oder den wesentlichen Inhalt von Diskussionen, die dazu geführt haben, Dritten gegenüber offenzulegen, außer gegenüber Verbundenen Unternehmen oder Vertretern oder bestehenden oder möglichen Handelspartnern, die: (a) derartige Informationen kennen müssen („need-to-know“), um bei Ausführung dieses Vertrages unterstützend tätig zu sein, und (b) informiert wurden, dass alle derartigen Informationen streng vertraulich gehandhabt werden müssen.

### **3. Bestellungen, Preise, Laufzeit, Kündigung und Aussetzung.**

#### **a. Bestellungen.**

(i) Bestellungen haben über Ihren ausgewählten Handelspartner zu erfolgen.

(ii) Sie sind berechtigt, die Anzahl der während der Laufzeit eines Abonnements bestellten Produkte zu erhöhen. Weitere Mengen von Produkten, die einem Abonnement hinzugefügt worden sind, enden mit Ablauf dieses Abonnements.

#### **b. Verfügbare Abonnementangebote.**

(i) Verpflichtendes Angebot. Sie verpflichten sich im Voraus, eine bestimmte Anzahl von Diensten, die Sie während einer Laufzeit nutzen möchten, zu erwerben. Im Hinblick auf Microsoft Azure Services wird jede zusätzliche oder sonstige Nutzung (beispielsweise Nutzung über Ihre Verpflichtungsmenge hinaus) möglicherweise wie ein nutzungsabhängiges Angebot behandelt. Zugesagte, aber während der Laufzeit nicht genutzte Mengen laufen zum Ende der Laufzeit ab.

(ii) Nutzungsabhängiges Angebot (auch Pay-As-You-Go genannt). Ihr Handelspartner wird Ihnen ausschließlich in Bezug auf Microsoft Azure Services Ihre tatsächliche Nutzung der Onlinedienste in Rechnung stellen.

(iii) Die für Sie verfügbaren Abonnementangebote werden von Ihrem Handelspartner erstellt.

**c. Preise und Zahlung.** Sie erkennen an, dass Ihre Preise für jedes einzelne Produkt sowie die Bestimmungen für die Rechnungsstellung und Zahlung von Ihrem Handelspartner festgelegt werden.

**d. Verlängerung.** Die Laufzeit Ihres bestehenden Abonnements wird sich automatisch verlängern, sofern Sie Ihrem Handelspartner nicht vor Ablauf der Abonnementlaufzeit mitteilen, dass Sie keine Absicht zur Verlängerung haben. Vor der Bearbeitung einer Verlängerung kann Microsoft von Ihnen die Unterzeichnung eines neuen Vertrages, eines Ergänzenden Vertrages oder einer Zusatzvereinbarung verlangen.

**e. Steuern.** Die Parteien sind nicht für Steuern der anderen Partei haftbar, zu deren Zahlung die andere Partei gesetzlich verpflichtet ist und die in Verbindung mit oder im Zusammenhang mit den in diesem Vertrag vorgesehenen Transaktionen erhoben werden oder anfallen, und alle derartigen Steuern liegen in der finanziellen Verantwortung der Partei, die kraft Gesetzes zur Zahlung dieser Steuern verpflichtet ist.

**f. Laufzeit des Vertrages und Kündigung.** Dieser Vertrag gilt für die Laufzeit eines beliebigen hierunter erworbenen Abonnements. Sie sind berechtigt, diesen Vertrag jederzeit zu kündigen. Sie müssen sich dazu an den von Ihnen bestimmten Handelspartner wenden. Mit der Kündigung oder dem Ablauf dieses Vertrages endet lediglich Ihr Recht zur Abgabe neuer Bestellungen für zusätzliche Produkte unter diesem Vertrag.

**g. Kündigung wegen Verletzung von Vertragspflichten.** Jede Partei kann diesen Vertrag mit schriftlicher Benachrichtigung an die jeweils andere Partei kündigen, wenn die andere Partei Pflichten aus diesem Vertrag wesentlich verletzt. Mit Ausnahme derjenigen Fälle, in denen die Vertragsverletzung nach ihrer Art nicht innerhalb von 30 Tagen heilbar ist, muss die kündigende Partei der jeweils anderen zunächst vorher schriftlich eine 30-tägige Frist zur Heilung der Vertragsverletzung gewähren.

### **4. Sicherheit und Datenschutz.**

**a.** Sie stimmen der Verarbeitung von persönlichen Informationen durch Microsoft und ihre Vertreter zur Förderung des Gegenstandes dieses Vertrages zu. Sie sind berechtigt, Microsoft im Auftrag Dritter (einschließlich Ihrer Kontaktpersonen, Handelspartner, Distributoren, Verwalter und Mitarbeiter) persönliche Informationen im Rahmen dieses Vertrages bereitzustellen. Sie holen alle erforderlichen Zustimmungen von Dritten nach den geltenden Privacy- und Datenschutzgesetzen ein, bevor Sie Microsoft persönliche Informationen zur Verfügung stellen.

**b.** Zusätzliche Datenschutz- und Sicherheitsdetails sind in den Bestimmungen für Onlinedienste zu finden. Die in den Bestimmungen für Onlinedienste gemachten Zusagen gelten ausschließlich für die unter diesem Vertrag erworbenen Onlinedienste und nicht für von Ihrem Handelspartner bereitgestellte Dienste oder Produkte.

**c.** Sie erklären sich damit einverstanden und erteilen Microsoft (und ihren Diensteanbietern und Vertragspartnern) die Genehmigung, auf Anweisung des Handelspartners oder wie gesetzlich vorgeschrieben auf Daten von Ihnen, über Sie oder auf Sie betreffende Daten, einschließlich der Inhalte von Mitteilungen,



zuzugreifen und diese gegenüber Strafverfolgungsbehörden oder anderen Regierungsbehörden offenzulegen (bzw. Strafverfolgungs- oder anderen Regierungsbehörden Zugriff auf solche Daten zu gewähren).

**d.** Gemäß und im gesetzlich zulässigen Umfang informieren Sie die einzelnen Nutzer der Onlinedienste darüber, dass ihre Daten zwecks Offenlegung gegenüber Strafverfolgungs- und anderen Regierungsbehörden gemäß den Anweisungen des Handelspartners oder wie gesetzlich vorgeschrieben verarbeitet werden und holen deren Zustimmung dazu ein.

**e.** Sie benennen einen Handelspartner als Vertreter, der im Rahmen der unter diesem Abschnitt 4 aufgeführten Zwecke mit Microsoft in Verbindung tritt und ihr Anweisungen gibt.

## **5. Gewährleistungen.**

### **a. Beschränkte Gewährleistung.**

**(i) Onlinedienste.** Wir gewährleisten, dass jeder Onlinedienst während der geltenden Laufzeit den Bestimmungen der geltenden SLA entspricht. Ihre einzigen Ansprüche bei Verletzung dieser Gewährleistung sind die in der SLA genannten.

**(ii) Software.** Wir gewährleisten für ein Jahr ab dem Datum, an dem Sie die Software erstmals nutzen, dass sie im Wesentlichen wie in der entsprechenden Benutzerdokumentation beschrieben funktioniert. Wenn die Software diese Gewährleistung nicht erfüllt, werden wir nach Ihrer Wahl (1) den für die Software gezahlten Preis zurückerstatten oder (2) die Software reparieren oder ersetzen.

**b. Ausschlüsse der beschränkten Gewährleistung.** Diese beschränkte Gewährleistung unterliegt den folgenden Einschränkungen:

**(i)** Konkurrente Gewährleistungen oder Garantien, deren Ausschluss rechtlich nicht zulässig ist, gelten für ein Jahr ab Beginn der Laufzeit der beschränkten Gewährleistung.

**(ii)** Diese beschränkte Gewährleistung gilt nicht bei Problemen, die auf einen Unfall, Missbrauch oder die Verwendung der Produkte in einer Weise zurückzuführen sind, die mit diesem Vertrag nicht im Einklang steht, oder die durch Ereignisse außerhalb unseres angemessenen Einflussbereichs verursacht werden.

**(iii)** Diese beschränkte Gewährleistung gilt nicht für Probleme, die durch Nichteinhaltung der Mindestsystemanforderungen verursacht werden.

**(iv)** Diese beschränkte Gewährleistung gilt nicht für kostenlose Produkte, Test-, Vorabversions-, Vorschau- oder Beta-Produkte.

**c. Gewährleistungsausschluss Außer dieser Gewährleistung übernehmen wir keine Gewährleistungen, gleich ob ausdrückliche, konkludente, gesetzliche oder andere, einschließlich Gewährleistungen der Handelsüblichkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck. Diese Ausschlüsse gelten, wenn sie nicht gemäß anwendbarem Recht unzulässig sind.**

## **6. Verteidigung gegen Ansprüche.**

**a. Verteidigung.** Wir werden Sie gegen jegliche durch einen nicht verbundenen Dritten geltend gemachte Ansprüche dahingehend, dass ein Produkt dessen Patent, Urheberrecht oder Marke verletze oder dessen Geschäftsgeheimnis unrechtmäßig verwende, verteidigen. Sie verteidigen uns gegen jegliche Ansprüche, die von nicht verbundenen Dritten dahingehend geltend gemacht werden, dass (i) Kundendaten bei Verwendung des Produktes ein Patent, Urheberrecht oder eine Marke des Dritten verletze oder dessen Geschäftsgeheimnis unrechtmäßig verwende oder (ii) diese Ansprüche durch eine Verletzung der Acceptable Use Policy entstehen.

**b. Beschränkungen.** Unsere Verpflichtungen in Absatz 5(a) gelten nicht für einen Anspruch, der in Folgendem seine Grundlage findet: (i) Kundendaten, nicht von Microsoft stammende Software, Änderungen, die Sie am Produkt vornehmen, oder Materialien, die Sie im Rahmen der Nutzung des Produktes bereitstellen oder zur Verfügung stellen, (ii) Ihre Kombination des Produktes mit nicht von Microsoft stammenden Produkten, Kundendaten oder Geschäftsprozessen oder Schäden, die auf dem Wert von nicht von Microsoft stammenden Produkten, Daten oder Geschäftsprozessen basieren, (iii) Ihre Nutzung einer Marke von Microsoft ohne die ausdrückliche schriftliche Zustimmung hierzu oder Ihre Nutzung des Produktes, nachdem wir Sie darauf hingewiesen haben, dass die Nutzung wegen eines Anspruchs von Dritten einzustellen ist, (iv) Vertrieb des Produktes durch Sie an einen Dritten oder Nutzung des Produktes durch Sie zu Gunsten eines nicht verbundenen Dritten.

**c. Ansprüche.** Wenn wir Grund zu der Annahme haben, dass ein Anspruch gemäß Ziffer 5a möglicherweise Ihre Verwendung des Produktes behindert, bemühen wir uns: (i) für Sie das Recht zur fortgesetzten Nutzung des Produktes zu erwerben oder (ii) das Produkt zu verändern oder es durch ein funktional gleichwertiges Produkt zu ersetzen und Ihnen mitzuteilen, dass Sie die Nutzung der vorherigen Version des Produktes einstellen müssen. Wenn diese Optionen wirtschaftlich nicht angemessen sind, sind wir berechtigt, Ihre Rechte zur Verwendung des



Produktes zu beenden und anschließend Vorauszahlungen für nicht genutzte Abonnementrechte Ihrem Handelspartner zurückzuerstatten.

**d. Verpflichtungen.** Jede Partei muss die andere unverzüglich über einen Anspruch gemäß dieser Ziffer 6 informieren. Die Partei, die sich um Schutz bemüht, muss (i) der anderen Partei die alleinige Kontrolle über die Verteidigung und den Vergleich des Anspruchs einräumen und (ii) sie bei der Verteidigung gegen den Anspruch angemessen unterstützen. Die Partei, die den Schutz gewährt, (1) erstattet der anderen Partei angemessene Ausgaben, die ihr bei Bereitstellung der Unterstützung entstehen, und (2) zahlt die Summe eines hieraus resultierenden rechtskräftigen Urteils gegen sie (oder eines Vergleichs, dem die andere Partei zustimmt). Die jeweiligen Rechte der Parteien zur Verteidigung und Bezahlung von Urteilen oder Vergleichen unter dieser Ziffer 6 treten an die Stelle von Rechten gemäß Gewohnheitsrecht oder Common Law oder gesetzlichen Entschädigungsrechten oder analogen Rechten, und jede Partei verzichtet auf derartige Rechte gemäß Gewohnheitsrecht oder gesetzlichen Rechten.

#### **7. Haftungsbeschränkung.**

**a. Beschränkung.** Die Gesamthaftung jeder Partei unter diesem Vertrag ist für alle Ansprüche auf direkte Schäden bis zu dem Betrag, der für die Onlinedienste in den 12 Monaten vor Entstehung des Anspruchs bezahlt wurde, begrenzt, sofern die Gesamthaftung einer Partei für beliebige Onlinedienste unter keinen Umständen den für diesen Onlinedienst gezahlten Betrag übersteigt. Bei Produkten, welche kostenfrei zur Verfügung gestellt werden, beschränkt sich die Haftung von Microsoft auf direkte Schäden in Höhe von bis zu 5.000 US-Dollar.

**b. Ausschlüsse. Keine Partei haftet für entgangene Einnahmen oder indirekte, spezielle, Neben- oder Folgeschäden, für verschärften oder Strafschadenersatz oder für Schäden aus entgangenem Gewinn, entgangenen Einnahmen, Betriebsunterbrechungen oder Verlust von geschäftlichen Informationen, selbst wenn die Partei gewusst hat, dass solche Schäden möglich oder vernünftigerweise vorhersehbar sind.**

**c. Ausnahmen von diesen Beschränkungen.** Die Haftungsbeschränkungen in dieser Ziffer gelten im größtmöglichen durch das anwendbare Recht zugelassenen Umfang, jedoch nicht für: (i) die Verpflichtungen der Parteien gemäß Ziffer 6 oder (ii) die Verletzung der gewerblichen Schutzrechte/Urheberrechte der anderen Partei.

#### **8. Software.**

**a. Erworbene Lizenzen.** Wir gewähren Ihnen Lizenzen für die Anzahl von Kopien Software, die Sie bestellt haben.

**b. Lizenzbestätigung.** Der Nachweis für Ihre Softwarelizenzen ist (i) dieser Vertrag, (ii) alle Bestätigungen der Bestellung, (iii) die Dokumentation, die Lizenzübertragungen nachweist (bei zulässigen Übertragungen), und (iv) der Zahlungsnachweis.

**c. Lizenzrechte beziehen sich nicht auf das Fulfillment von Softwaremedien.** Ihr Erwerb von Softwaremedien oder der Zugriff auf eine Netzwerk-Quelle hat keinen Einfluss auf Ihre Lizenz für Software, die unter diesem Vertrag erworben wurde. Wir lizenzieren Software an Sie, wir verkaufen sie nicht.

**d. Lizenzübertragung und Zuweisung von Lizenzen.** Lizenzübertragungen sind nicht zulässig.

#### **9. Support.**

Supportservices in Bezug auf unter diesem Vertrag erworbene Produkte werden vom Handelspartner erbracht.

#### **10. Vertragsmechanismen.**

**a. Abtretung.** Sie sind nicht berechtigt, diesen Vertrag als Ganzes oder in Teilen abzutreten.

**b. Salvatorische Klausel.** Wenn ein Teil dieses Vertrages für undurchsetzbar erklärt wird, bleibt der Rest des Vertrages in vollem Umfang wirksam.

**c. Verzicht.** Das Versäumnis, eine Bestimmung dieses Vertrages durchzusetzen, gilt nicht als Verzicht auf diese Bestimmung.

**d. Keine Drittbegünstigten.** Es gibt keine Drittbegünstigten zu diesem Vertrag.

**e. Anwendbares Recht und Gerichtsstand.** Dieser Vertrag unterliegt irischem Recht. Falls wir eine Klage zur Durchsetzung dieses Vertrages erheben, werden wir diese Klage an dem Gerichtsstand erheben, in dem Sie Ihren Hauptsitz haben. Falls Sie eine Klage zur Durchsetzung dieses Vertrages erheben, werden Sie diese Klage in Irland erheben. Diese Gerichtsstandwahl hindert die Parteien nicht daran, bei einem zuständigen Gerichtsstand vorläufigen Rechtsschutz in Bezug auf eine Verletzung von Urheberrechten/gewerblichen Schutzrechten zu beantragen.

**f. Gesamter Vertrag.** Dieser Vertrag enthält alle Absprachen im Hinblick auf seinen Vertragsgegenstand und ersetzt alle früheren oder zeitgleichen Kommunikationen.

**g. Fortgeltung.** Die folgenden Bestimmungen gelten über die Kündigung oder den Ablauf dieses Vertrages hinaus: 5 (Gewährleistungen), 6 (Verteidigung gegen Ansprüche), 7 (Haftungsbeschränkung), 10e (Anwendbares



Recht und Gerichtsstand), 10f (Gesamter Vertrag), 10g (Fortgeltung), 10h (Exportrecht der USA) und 11 (Definitionen).

**h. Exportrecht der USA.** Das Produkt unterliegt dem Exportrecht der USA. Sie müssen alle anwendbaren Gesetze einhalten, einschließlich der Regelungen der USA zur Exportkontrolle (U.S. Export Administration Regulations) und der Regelungen der USA bezüglich des internationalen Waffenhandels (International Traffic in Arms Regulations) und Beschränkungen im Hinblick auf Endbenutzer, Endnutzung und Bestimmungsort, die von der Regierung der USA und anderen Regierungen erlassen wurden. Weitere Informationen finden Sie unter .

**i. Höhere Gewalt.** Keine der Parteien ist haftbar für Leistungsstörungen aus Gründen, die außerhalb ihres angemessenen Einflussbereichs liegen (wie z. B. Brände, Explosionen, Stromausfälle, Erdbeben, Überschwemmungen, schwere Stürme, Streiks, Embargos, Arbeitskämpfe, Handlungen von Zivil- oder Militärbehörden, Krieg, Terrorismus (einschließlich Cyber-Terrorismus), höhere Gewalt, Handlungen oder Unterlassungen von Internet Providern, Handlungen oder Unterlassungen von Aufsichtsbehörden oder Verwaltungseinrichtungen (einschließlich der Verabschiedung von Gesetzen oder Regelungen oder anderer Regierungshandlungen, die die Bereitstellung von Onlinediensten beeinträchtigen)). Diese Ziffer findet jedoch keine Anwendung auf Ihre Zahlungsverpflichtungen unter diesem Vertrag.

**j. Öffentlichkeitsarbeit.** Microsoft ist dazu berechtigt, öffentlich (in mündlicher oder schriftlicher Form) offenzulegen, dass Sie ein Kunde von Microsoft und ein Käufer eines Produktes bzw. von Produkten sind, einschließlich in einer Liste von Microsoft-Kunden und in anderen Werbematerialien.

**k. Reihenfolge des Vorrangs.** Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Dokumenten, auf die im Vertrag verwiesen wurde, der in den Dokumenten nicht ausdrücklich geregelt ist, gelten deren Bestimmungen in der folgenden absteigenden Reihenfolge: (1) dieser Vertrag, (2) die SLAs und (3) die Bestimmungen für Onlinedienste. Bestimmungen in einer Zusatzvereinbarung haben Vorrang vor dem geänderten Dokument und allen vorherigen Änderungen des gleichen Vertragsgegenstandes.

**l. Verzicht auf das Recht zur Annullierung von Onlinekäufen.** Im größtmöglichen durch das anwendbare Recht zugelassenen Umfang verzichten Sie auf Ihre Rechte zur Annullierung von Käufen unter diesem Vertrag gemäß Gesetzen zur Regelung des Fernabsatzes oder elektronischer bzw. Online-Verträge sowie auf sämtliche Rechte oder Verpflichtungen bezüglich vorheriger Informationen, nachfolgender Bestätigung, Widerrufsrechten oder Überdenkungsfristen.

#### **11. Definitionen.**

Verweise in diesem Vertrag auf „Tag“ bedeuten ein Kalendertag.

„Acceptable Use Policy“ ist in den Bestimmungen für Onlinedienste dargelegt oder wird ansonsten von Microsoft an gut sichtbarer Stelle zur Verfügung gestellt.

„Verbundenes Unternehmen“ ist jede juristische Person, die mit einem Anteil von mindestens 50 % der Partei gehört (Tochtergesellschaft) oder der eine Partei gehört (Muttergesellschaft).

„Nutzungsabhängiges Angebot“ und „Verpflichtendes Angebot“ beschreiben Kategorien von Abonnementangeboten und sind in Ziffer 3 definiert.

„Kundendaten“ sind in den Bestimmungen für Onlinedienste definiert.

„Onlinedienst“ ist ein Microsoft-Onlinedienst, für den unter diesem Vertrag ein Abonnement besteht.

„Bestimmungen für Onlinedienste“ sind die Bestimmungen, die für Ihre Nutzung der Produkte gelten und die unter <http://www.microsoft.com/licensing/onlineuserights> verfügbar sind. Die Bestimmungen für Onlinedienste enthalten Bestimmungen, die Ihre Verwendung von Produkten regeln, die zusätzlich zu den in diesem Vertrag genannten Bestimmungen gelten.

„Produkt“ bezeichnet Onlinedienste (einschließlich Software).

„Handelspartner“ ist eine juristische Person, die von Microsoft autorisiert wurde, Softwarelizenzen und Abonnements zu Onlinediensten unter diesem Programm zu verkaufen, und von Ihnen damit betraut wird, Sie vor und nach einer Transaktion zu unterstützen.

„SLAs“ sind die Verpflichtungen hinsichtlich des Servicelevels, die wir hinsichtlich der Lieferung und/oder Leistung der Onlinedienste eingehen, wie unter

<http://www.microsoft.com/licensing/contracts>, <http://www.windowsazure.com/en-us/support/legal/sla/> oder auf einer anderen von uns zu benennenden Website veröffentlicht.





„Software“ ist Software, die wir zur Installation auf Ihrem Gerät als Teil Ihres Abonnements oder zur Verwendung mit dem Onlinedienst bereitstellen, um bestimmte Funktionen zu ermöglichen. „Abonnement“ ist eine Bestellung über eine Anzahl eines Produktes für eine bestimmte Laufzeit abgeschlossen (z. B. 30 Tage oder 12 Monate).

„Laufzeit“ ist die Dauer eines Abonnements zur Verwendung eines bestimmten Produktes, wie von Ihrem Handelspartner festgelegt.

## Vereinbarung zum Servicelevel für Microsoft-Onlinedienste (7. Juli 2015)

### 1. Einleitung.

Diese Vereinbarung zum Servicelevel für Microsoft-Onlinedienste (diese „SLA“) wird in Verbindung mit Ihrem Microsoft-Volumenlizenzvertrag (der „Vertrag“) geschlossen. Alle hier verwendeten, aber nicht in dieser SLA definierten Begriffe haben die Bedeutung, die ihnen im Vertrag zugewiesen wurde. Diese SLA gilt für die hierin aufgelisteten Microsoft-Onlinedienste (ein „Dienst“ bzw. die „Dienste“), jedoch nicht für Dienste mit getrennten Marken, die zusammen oder in Verbindung mit den Diensten oder Vor-Ort-Software, die Bestandteil eines Dienstes ist, bereitgestellt werden. Wenn wir die Servicelevel für jeden Dienst nicht wie in dieser SLA beschrieben einhalten und aufrechterhalten, dann sind Sie womöglich zu einer Gutschrift über einen Teil Ihrer monatlichen Dienstgebühren berechtigt. Während der anfänglichen Laufzeit Ihres Abonnements werden wir die Bestimmungen Ihrer SLA nicht ändern. Wenn Sie jedoch Ihr Abonnement verlängern, gilt die Version dieser SLA, die zum Zeitpunkt der Verlängerung aktuell ist, während des Verlängerungszeitraums. Bei nachteiligen wesentlichen Änderungen an dieser Vereinbarung zum Servicelevel informieren wir den Kunden mindestens 90 Tage im Voraus. Unter <http://www.microsoftvolumelicensing.com/SLA> können Sie jederzeit auf die aktuelle Version dieser Vereinbarung zum Servicelevel zugreifen.

### 2. Definitionen.

„**Anwendbarer Monatlicher Zeitraum**“ ist bezogen auf einen Kalendermonat, in dem wir Ihnen eine Dienstgutschrift schulden, die Anzahl von Tagen, die Sie einen Dienst abonnieren.

„**Anwendbare Monatliche Dienstgebühren**“ sind die Gesamtgebühren, die von Ihnen tatsächlich für einen Dienst gezahlt werden und auf den Monat angewendet werden, in dem eine Dienstgutschrift geschuldet wird.

„**Ausfallzeiten**“ sind für jeden Dienst in den Dienstspezifischen Bestimmungen unten definiert. Außer für Microsoft Azure-Dienste umfassen Ausfallzeiten keine Geplanten Ausfallzeiten. Ausfallzeiten umfassen keine Nichtverfügbarkeit eines Dienstes aufgrund der unten und in den Dienstspezifischen Bestimmungen beschriebenen Beschränkungen.

„**Fehlercode**“ ist der Hinweis, dass ein Vorgang fehlgeschlagen ist, z. B. ein HTTP-Statuscode im 5xx-Bereich.

„**Externe Verbindung**“ ist der bidirektionale Netzwerkverkehr über unterstützte Protokolle wie HTTP und HTTPS, der von einer öffentlichen IP-Adresse gesendet und empfangen werden kann.

„**Vorfall**“ ist (i) jedes einzelne Ereignis oder (ii) jede Gruppe von Ereignissen, die zu Ausfallzeiten führt.

„**Verwaltungsportal**“ ist die von Microsoft bereitgestellte Weboberfläche, über die Kunden den Dienst verwalten.

„**Geplante Ausfallzeit**“ bezeichnet Ausfallzeiten im Zusammenhang mit Netzwerk-, Hardware- oder Dienstwartungen oder -upgrades. Wir werden diese Zeiten mindestens fünf (5) Tage vor Beginn als Ausfallzeiten veröffentlichen oder Ihnen ankündigen. „**Dienstgutschrift**“ ist der Prozentsatz der Anwendbaren Monatlichen Dienstgebühren, der Ihnen nach Genehmigung des Anspruchs durch Microsoft gutgeschrieben wird.

„**Servicelevel**“ bezeichnet den/die Leistungsindikator(en), zu dessen/deren Einhaltung bei der Bereitstellung der Dienste sich Microsoft verpflichtet, wie in dieser SLA dargelegt.

„**Dienstressource**“ ist eine einzelne Ressource, die zur Verwendung innerhalb eines Dienstes verfügbar ist.



„**Erfolgscod**e“ ist der Hinweis, dass ein Vorgang erfolgreich war, z. B. ein HTTP-Statuscode im 2xx-Bereich.

„**Unterstützungszeitraum**“ ist der Zeitraum, in dem eine Dienstfunktion oder Kompatibilität mit einem getrennten Produkt oder Dienst unterstützt wird.

„**Nutzerminuten**“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Monat, abzüglich aller Geplanten Ausfallzeiten, multipliziert mit der Gesamtzahl der Nutzer.

### **3. Bestimmungen**

#### **Ansprüche**

Damit Microsoft einen Anspruch berücksichtigt, müssen Sie den Anspruch beim Kundensupport bei der Microsoft Corporation zusammen mit allen erforderlichen Informationen einreichen, damit Microsoft den Anspruch überprüfen kann, einschließlich, aber nicht beschränkt auf (i) eine ausführliche Beschreibung des Vorfalls, (ii) Angaben zum Zeitpunkt und zur Dauer des Ausfalls, (iii) Anzahl und Standort(e) der betroffenen Nutzer (falls zutreffend), und (iv) Beschreibungen Ihrer Versuche, den Vorfall nach Auftreten zu beheben. Bezüglich eines Anspruchs im Zusammenhang mit Microsoft Azure muss der Anspruch binnen zwei Monaten nach dem Ende des Monats der Rechnungsstellung, in dem der Vorfall, der Gegenstand des Anspruchs ist, aufgetreten ist, bei uns eingehen. Bei Ansprüchen bezüglich aller anderen Dienste muss der Anspruch bis zum Ende des Kalendermonats nach dem Monat, in dem der Vorfall aufgetreten ist, bei uns eingegangen sein. Wenn der Vorfall zum Beispiel am 15. Februar aufgetreten ist, müssen der Anspruch und alle erforderlichen Informationen bis zum 31. März bei uns eingegangen sein.

Wir werten alle Informationen aus, die uns vernünftigerweise zur Verfügung stehen, und bestimmen nach bestem Wissen und Gewissen, ob wir Ihnen eine Dienstgutschrift schulden. Wir werden wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um Ansprüche während des Folgemonats und innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Erhalt zu bearbeiten. Sie müssen den Vertrag einhalten, um zu einer Dienstgutschrift berechtigt zu sein. Wenn wir feststellen, dass wir Ihnen eine Dienstgutschrift schulden, wenden wir die Dienstgutschrift auf Ihre Anwendbaren Monatlichen Dienstgebühren an.

Wenn Sie mehr als einen Dienst erworben haben (nicht als Suite), dann sind Sie berechtigt, gemäß dem oben beschriebenen Verfahren Ansprüche so einzureichen, als ob jeder Dienst von einer eigenen SLA geregelt würde. Wenn Sie beispielsweise Exchange Online und SharePoint Online (nicht als Teil einer Suite) erworben haben und während der Laufzeit des Abonnements ein Vorfall bei beiden Diensten zu Ausfallzeiten geführt hat, dann sind Sie womöglich zu zwei separaten Dienstgutschriften berechtigt (für jeden Dienst eine) und müssen unter dieser SLA zwei Ansprüche einreichen. Falls aufgrund ein und desselben Vorfalls mehr als ein Servicelevel für einen bestimmten Dienst nicht erfüllt wurde, müssen Sie sich für ein Servicelevel entscheiden, in Bezug auf das Sie einen Anspruch aufgrund dieses Vorfalls geltend machen möchten.

#### **Dienstgutschriften**

Dienstgutschriften sind unter dem Vertrag und dieser SLA Ihr einziger und ausschließlicher Abhilfeanspruch bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen im Zusammenhang mit einem Dienst. Sie sind nicht berechtigt, Ihre Anwendbaren Monatlichen Dienstgebühren bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen einseitig zu verrechnen.

Dienstgutschriften gelten nur für Gebühren, die für den Dienst, die Dienstressource oder die Dienststufe gezahlt wurden, für den bzw. die eine Vereinbarung zum Servicelevel nicht eingehalten wurde. Wenn Servicelevel für einzelne Dienstressourcen oder getrennte Dienststufen gelten, bezieht sich die Dienstgutschrift nur entsprechend auf die Gebühren, die für die betroffene Dienstressource oder Dienststufe bezahlt wurden. Die in einem Monat der Rechnungsstellung mit Bezug auf einen bestimmten Dienst oder eine Dienstressource gewährten Dienstgutschriften dürfen unter keinen Umständen Ihre monatlichen Dienstgebühren für diesen Dienst oder diese Dienstressource im jeweiligen Monat der Rechnungsstellung überschreiten.

Bei Diensten, die im Rahmen einer Suite oder eines sonstigen Einzelangebots erworben werden, werden die Anwendbaren Monatlichen Dienstgebühren und die Dienstgutschrift für jeden Dienst anteilig berechnet.

Wenn Sie einen Dienst von einem Handelspartner erworben haben, erhalten Sie direkt von Ihrem Handelspartner eine Dienstgutschrift, und der Handelspartner erhält direkt von uns eine Dienstgutschrift. Die Dienstgutschrift basiert auf dem geschätzten Einzelhandelspreis für den entsprechenden Dienst, der von uns nach vernünftigem Ermessen bestimmt wird.

#### **Beschränkungen**

Diese Vereinbarung zum Servicelevel und alle geltenden Servicelevel gelten nicht für Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme:



1. aufgrund von Faktoren, die außerhalb unserer Kontrolle liegen (z. B. Naturkatastrophen, Kriege, Terroranschläge, Aufstände, staatliche Maßnahmen, Netz- oder Geräteausfall außerhalb unserer Rechenzentren, u.a. an Ihrem Standort oder zwischen Ihrem Standort und unserem Rechenzentrum),
2. die aus der Nutzung von Diensten, Hardware oder Software hervorgehen, die nicht von uns bereitgestellt wurden, darunter u.a. Probleme im Zusammenhang mit unzureichender Bandbreite oder Software bzw. Diensten von Dritten,
3. die durch Ihre Verwendung eines Diensts verursacht wurden, nachdem wir Sie angewiesen haben, Ihre Verwendung des Diensts zu ändern, und Sie Ihre Verwendung nicht wie angewiesen geändert haben,
4. während oder bezüglich einer Vorschau, Vorabversion, Beta- oder Testversion eines Diensts, eines Features oder von Software (wie von uns bestimmt) oder Käufen, die mit Abonnementgutschriften von Microsoft getätigt wurden,
5. die durch Ihre nicht autorisierte Handlung oder Unterlassung einer erforderlichen Handlung oder die Ihrer Mitarbeiter, Vertreter, Vertragspartner oder Lieferanten oder durch andere Personen verursacht wurden, die sich mithilfe Ihrer Kennwörter oder Geräte Zugriff auf unser Netzwerk verschafft haben, oder die auf andere Weise von der Nichtbefolgung angemessener Sicherheitsverfahren durch Sie verursacht werden,
6. die durch Ihr Versäumnis, erforderliche Konfigurationen einzuhalten, unterstützte Plattformen zu verwenden, Richtlinien für die akzeptable Nutzung einzuhalten, aufgrund Ihrer Nutzung des Diensts, die nicht mit den Features und Funktionen des Dienstes vereinbar ist (z. B. Versuche, nicht unterstützte Vorgänge durchzuführen) oder die nicht den von uns veröffentlichten Hilfestellungen entspricht, verursacht wurden,
7. die sich aus fehlerhaften Eingaben, Anweisungen oder Argumenten ergeben (z. B. Anforderung von Zugriff auf nicht vorhandene Dateien),
8. die sich aus Ihren Versuchen ergaben, Vorgänge durchzuführen, die vorgeschriebene Kontingente überschreiten oder die sich aus der Drosselung von angenommenem missbräuchlichem Verhalten durch uns ergeben,
9. aufgrund Ihrer Nutzung der Dienstfunktionen, die außerhalb des zugeordneten Unterstützungszeitraums liegen, oder
10. Für Lizenzen, die zum Zeitpunkt des Vorfalls reserviert, aber nicht bezahlt waren.

Dienste, die über Open, Open Value- und Open Value Subscription-Volumenlizenzverträgen erworben wurden sowie Dienste, die in einer Office 365 Small Business Premium Suite in Form eines Produktschlüssels erworben wurden, sind nicht zu einer Dienstgutschrift auf der Grundlage der Dienstgebühren berechtigt. Für diese Dienste erfolgt jegliche Dienstgutschrift, zu der Sie möglicherweise berechtigt sind, in Form von Dienstzeit (d. h. Tagen) anstatt in Form von Dienstgebühren, und sämtliche Bezugnahmen auf „Anwendbare Monatliche Dienstgebühren“ werden gestrichen und durch Bezugnahmen auf den „Anwendbaren Monatlichen Zeitraum“ ersetzt.

#### 4. Dienstspezifische Bestimmungen

##### Exchange Online

**Ausfallzeiten:** Jeder Zeitraum, in dem Benutzer nicht in der Lage sind, E-Mails mit Outlook Web Access zu senden oder zu empfangen

**Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit:** Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:  $((\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}) / \text{Nutzerminuten}) \times 100$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

**Dienstgutschrift:**

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99.9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

**Zusätzliche Bestimmungen:** Siehe Anhang A – Servicelevel-Verpflichtung für Virenerkennung und -blockierung, Wirksamkeit gegen Spams oder Falsch positiv.

##### SharePoint Online



**Ausfallzeiten:**Jeder Zeitraum, in dem die Nutzer keinen Lese- oder Schreibzugriff auf einen Teil einer SharePoint Online-Websitesammlung haben, für den sie die erforderlichen Berechtigungen besitzen.

**Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit:** Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:  $((\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten})/\text{Nutzerminuten}) \times 100$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

**Dienstgutschrift:**

<b>Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit</b>	<b>Dienstgutschrift</b>
---	-------------------------

< 99.9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

### Skype for Business Online

**Ausfallzeiten:**Jeder Zeitraum, in dem Endbenutzer nicht den Anwesenheitsstatus sehen, Konversationen per Sofortnachricht führen oder Onlinebesprechungen veranlassen können (Die Funktion für Onlinebesprechungen gilt nur für den Skype for Business Online Plan 2-Dienst.).

**Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit:** Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:  $((\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten})/\text{Nutzerminuten}) \times 100$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

**Dienstgutschrift:**

<b>Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit</b>	<b>Dienstgutschrift</b>
---	-------------------------

< 99.9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

### Office 365 ProPlus

**Ausfallzeiten:** Jeder Zeitraum, in dem Office-Anwendungen aufgrund eines Problems mit der Aktivierung von Office 365 mit geringeren Funktionen ausgeführt werden.

**Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit:** Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:  $((\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten})/\text{Nutzerminuten}) \times 100$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

**Dienstgutschrift:**

<b>Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit</b>	<b>Dienstgutschrift</b>
---	-------------------------

< 99.9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

### Office Online

**Ausfallzeiten:**Jeder Zeitraum, in dem Nutzer die Webanwendungen nicht zum Anzeigen und Bearbeiten von Office-Dokumenten verwenden können, die auf einer SharePoint Online-Website gespeichert sind, für die sie die geeigneten Berechtigungen besitzen.

**Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit:** Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:  $((\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten})/\text{Nutzerminuten}) \times 100$



Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

**Dienstgutschrift:**

**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit    Dienstgutschrift**

< 99.9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

**OneDrive for Business**

**Ausfallzeiten:**Jeder Zeitraum, in dem die Benutzer Dateien, die in ihrem persönlichen OneDrive for Business-Speicher gespeichert sind, nicht anzeigen oder bearbeiten können.

**Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit:** Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:  $((\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten})/\text{Nutzerminuten}) \times 100$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

**Dienstgutschrift:**

**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit    Dienstgutschrift**

< 99.9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

**Yammer Enterprise**

**Ausfallzeiten:**Jeder Zeitraum über zehn Minuten, in dem mehr als fünf Prozent der Endbenutzer in irgendeinem Teil des Yammer-Netzwerks, für den sie die erforderlichen Berechtigungen besitzen, keine Nachrichten veröffentlichen oder lesen können

**Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit:** Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:  $((\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten})/\text{Nutzerminuten}) \times 100$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

**Dienstgutschrift:**

**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit    Dienstgutschrift**

< 99.9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

**Office 365 Video**

**Ausfallzeiten:** Jeder Zeitraum, in dem die Benutzer keine Videos im Videoportal hochladen, ansehen oder bearbeiten können, wenn sie die erforderlichen Berechtigungen und gültigen Inhalt besitzen.

**Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit:** Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:  $((\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten})/\text{Nutzerminuten}) \times 100$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

**Dienstgutschrift:**



**Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit    Dienstgutschrift**

< 99.9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

**Anhang A – Servicelevel-Verpflichtung für Virenerkennung und -blockierung, Wirksamkeit gegen Spams oder Falsch positiv**

Im Hinblick auf Exchange Online und EOP, das als eigenständiger Dienst, oder über ECAL-Suite oder Exchange Enterprise CAL mit Diensten lizenziert ist, sind Sie möglicherweise zu Dienstgutschriften berechtigt, wenn wir den unten beschriebenen Servicelevel in Bezug auf Folgendes nicht einhalten: (1) Virenerkennung und -blockierung, (2) Wirksamkeit gegen Spams oder (3) Falsch positiv. Wenn eines dieser einzelnen Servicelevel nicht erfüllt wird, sind Sie berechtigt, einen Anspruch auf eine Dienstgutschrift einzureichen. Wenn wir durch einen Vorfall mehrere SLA-Kennzahlen für Exchange Online oder EOP nicht einhalten können, sind Sie berechtigt, für diesen Vorfall pro Dienst nur einen Anspruch auf eine Dienstgutschrift einzureichen.

**1. Servicelevel „Virenerkennung und -blockierung“**

a. „Virenerkennung und -blockierung“ ist definiert als die Erkennung und Blockierung von Viren mithilfe der Filter zur Vermeidung von Vireninfectionen. „Viren“ werden in der Regel definiert als bekannte Schadprogramme (Malware), wozu Viren, Würmer und Trojanische Pferde zählen.

b. Ein Virus gilt als bekannt, wenn gängige gewerbliche Virens Scanner den Virus erkennen können und die Fähigkeit zur Erkennung des Virus im gesamten EOP-Netzwerk zur Verfügung steht.

c. Er muss sich aus einer nicht zielgerichteten Infektion ergeben.

d. Der Virus muss vom EOP-Virenfilter erkannt worden sein.

e. Wenn EOP eine mit einem bekannten Virus infizierte E-Mail an Sie zustellt, unterrichtet EOP Sie und arbeitet mit Ihnen zusammen, um ihn zu identifizieren und zu entfernen. Wenn dadurch eine Infektion vermieden werden kann, sind Sie nicht zu einer Dienstgutschrift unter dem Servicelevel „Virenerkennung und -blockierung“ berechtigt.

f. Der Servicelevel „Virenerkennung und -blockierung“ gilt nicht für:

i. Formen von E-Mail-Missbrauch, die nicht als Malware eingestuft sind, wie z. B. Spam-Mails, Phishing-Mails und andere betrügerische E-Mails sowie Mails mit Adware und Spyware, die aufgrund ihrer zielgerichteten Art oder eingeschränkter Verwendung in der Virenschutz-Community nicht bekannt sind und daher von Virenschutzprodukten nicht als Virus verfolgt werden.

ii. Fehlerhafte, defekte, trunke oder inaktive Viren in Unzustellbarkeitsberichten, Benachrichtigungen oder unzustellbaren E-Mails.

g. Die verfügbare Dienstgutschrift für den Dienst „Virenerkennung und -blockierung“ beträgt: Dienstgutschrift von 25 % der Anwendbaren Monatlichen Dienstgebühren, wenn eine Infektion innerhalb eines Kalendermonats auftritt; pro Kalendermonat kann maximal ein Anspruch angemeldet werden.

**2. Servicelevel „Wirksamkeit gegen Spams“**

a. „Wirksamkeit gegen Spams“ ist definiert als der Prozentsatz eingehender Spams, die vom Filtersystem erkannt werden, wobei die Messung täglich erfolgt.

b. Die Schätzwerte bezüglich der Wirksamkeit gegen Spams berücksichtigen nicht die Zustellung falscher Negativer an ungültige Postfächer.

c. Die Spam-Mail muss mit unserem Dienst verarbeitet werden und darf nicht fehlerhaft, beschädigt oder trunke sein.

d. Der Servicelevel „Wirksamkeit gegen Spams“ findet keine Anwendung auf E-Mails mit überwiegend nicht-englischsprachigem Inhalt.

e. Sie erkennen an, dass die Klassifizierung von Spams subjektiv ist, und erklären sich damit einverstanden, dass wir auf der Grundlage der von Ihnen rechtzeitig zur Verfügung gestellten Belege nach bestem Wissen und Gewissen eine Einschätzung der Spam-Erkennungsrate vornehmen.

f. Die verfügbare Dienstgutschrift für den Dienst „Wirksamkeit gegen Spams“ beträgt:



<b>Anteil des Kalendermonats mit einer Wirksamkeitsrate gegen Spams von unter 99 %</b>	<b>Dienstgutschrift</b>
>25%	25%
>50%	50%
100%	100%

### 3. Servicelevel „Falsch positiv“

a. „Falsch positiv“ ist definiert als der Anteil seriöser geschäftlicher Mails, die fälschlicherweise vom Filtersystem als Spam eingestuft wurden, bezogen auf alle E-Mails, die der Dienst innerhalb eines Kalendermonats verarbeitet.

b. Die vollständigen ursprünglichen Nachrichten, einschließlich aller Nachrichtenköpfe, müssen dem für E-Mail-Missbrauch zuständigen Abuse-Team angezeigt werden.

c. Gilt nur für E-Mails, die an gültige Postfächer gesendet werden.

d. Sie erkennen an, dass die Klassifizierung „falsch positiv“ subjektiv ist, und nehmen zur Kenntnis, dass wir auf der Grundlage der von Ihnen rechtzeitig zur Verfügung gestellten Belege nach bestem Wissen und Gewissen eine Einschätzung der Rate falsch positiver Ergebnisse vornehmen.

e. In folgenden Fällen gilt der Servicelevel „Falsch positiv“ nicht:

i. Massen-E-Mails, persönliche E-Mails und E-Mails mit pornografischem Inhaltii.

ii. E-Mails mit überwiegend nicht-englischsprachigem Inhaltiii.

iii. E-Mails, die von einer Richtlinienregel, Reputationsfiltern oder einem Filter für SMTP-Verbindungen blockiert wurdeniv.

iv. E-Mails, die an den Spam-Ordner zugestellt wurdenf.

Die verfügbare Dienstgutschrift für den Dienst „Falsch positiv“ beträgt:

<b>Anteil falsch positiver Nachrichten in einem Kalendermonat</b>	<b>Dienstgutschrift</b>
> 1:250.000	25%
> 1:10.000	50%
> 1:100	100%



## 3. Teil – EPM Zusatzbestimmungen Mastertools

### 1 Kontaktadresse

Der Vertrag wird zwischen Mastertools GmbH, Berikon und der Firma/Person abgeschlossen die den Dienst in Anspruch nimmt. Im Falle von Mutationen ist die betreffende Partei verpflichtet, die Gegenpartei so rasch als möglich schriftlich zu benachrichtigen.

### 2 Leistungsumfang

#### 2.1 Grundsatz

Die parNubes® EPM Lösungen umfassen folgende Leistungen

- Installation und Konfiguration des Avast Business Workplace Management Cloud Dienstes
- Die Installation der für das Management-Tool nötigen Agent-Software auf Servern und wenn nötig auf PCs oder Macs
- Das Erstellen und nachführen einer Inventur aller betreuter PCs, Macs, Netzwerkgeräte und Server (physisch und virtuell)
- Alle Arbeiten in Zusammenhang mit der vorbeugenden Wartung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit der gewarteten Anlagen
- Alle Arbeiten in Zusammenhang mit der Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit
- Wegkosten sofern diese in einem Radius von 40Km um den nächsten Standort von Mastertools GmbH liegt

#### 2.2 Ausschlüsse

Nicht Gegenstand dieses Vertrages sind

- Eigentlicher Ersatz von Hard- und Software sowie eigentlicher Ersatz von Verschleiss- und Verbrauchsmaterial
- Evaluation und Beratung für Neuanschaffungen, bzw. Erweiterungen
- Funktionelle Erweiterungen (Programmierung)
- Instandstellungsarbeiten, die aufgrund von Elementarereignissen oder der Einwirkung des Auftraggebers, resp. Dritter erforderlich sind
- Instandstellungsarbeiten, die auf gesetzeswidriges Verhalten (z.B. widerrechtlich eingesetzte Software) zurück zu führen sind
- Migrationen von Servern oder Server-Diensten

#### 2.3 Servicezeit

Vorbehältlich gegenteiliger schriftlicher Abmachungen gelten als Servicezeit die im Internet publizierten Öffnungszeiten der Mastertools GmbH (<https://www.mastertools.ch>). Falls keine Zeiten publiziert sind gilt als Service-Zeit: Montag bis Freitag jeweils von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr.

### 3 Garantierte Reaktionszeit (SLA)

Die Mastertools GmbH verpflichtet sich, die in den Angeboten und auf der Website publizierte garantierte Reaktionszeit einzuhalten. Wird die Reaktionszeit überschritten, kann der Auftraggeber eine Gutschrift beantragen. Die Gutschrift beschränkt sich auf den Teil des gesamten Abos der von einer Störung betroffen ist und beträgt maximal eine Monatsgebühr.





Als Reaktions-Zeit gilt der Zeitpunkt, bei dem mit der Lösung einer gemeldeten Störung begonnen wird. Wird die Störung oder Zwischenfall ausserhalb der Servicezeit gemeldet, beginnt die Frist erst vom Anfang der Servicezeit an zu laufen.

## 4 Notfall Support

Die parNubes® EPM Lösungen beinhalten eine erweiterte Notfall-Support-Zeit. Diese Zeit beginnt jeden Tag (Montag bis und mit Sonntag) um 5:00 Uhr und endet um 22:00 Uhr. Die normalen Service-Zeiten gelten nicht als Notfall-Support-Zeit und werden von den obgenannten Zeiten abgezogen.

Innerhalb der erweiterten Notfall-Support-Zeit ist der Auftraggeber berechtigt die hierfür separat bekannt gegebene Notfall Hotline Nummer anzurufen. Die Nutzung der Hotline Nummer ist kostenpflichtig und wird dem Auftraggeber separat in Rechnung gestellt. Die pro Fall bzw. Störung fällige Gebühr ist der jeweils neusten Rechnung zu entnehmen. Für Notfall-Einsätze gelten grundsätzlich dieselben garantierten Reaktions-Zeiten wie für den normalen Service.

## 5 Mängelrügen

Allfällige Mängelrügen aus diesem Servicevertrag haben schriftlich zu erfolgen und sind unverzüglich anzubringen.

## 6 Versicherung

Während der Gültigkeit dieses Servicevertrages ist der Auftraggeber verpflichtet, eine Versicherung für seine EDV-Anlagen abzuschliessen, die insbesondere Versicherungsschutz für den Mehraufwand aus Datenverlust abdeckt. Ist eine solche Versicherung nicht vorhanden lehnt die Mastertools GmbH jegliche Haftung für Datenverlust ab.

## 7 Nach Vertragsende eingetretene Schäden

Für Beschädigungen, die innerhalb von 3 Monaten nach Vertragsende eintreten, besteht für die Mastertools GmbH nur dann eine Reparaturpflicht, wenn der Auftraggeber beweist, dass der Schaden auf ein schuldhaftes Verhalten der Mastertools GmbH während der Vertragsdauer zurückzuführen ist. Beschädigungen, die nach 3 Monaten nach Vertragsende eintreten, bilden nicht mehr Gegenstand dieses Vertrages.

## 8 Vertragsanpassung

Die Mastertools GmbH ist berechtigt, jederzeit eine Anpassung des Vertrages zu verlangen (z.B. aufgrund von Änderungen des Marktumfeldes oder der Einkaufskonditionen).

In diesem Fall ist die Mastertools GmbH verpflichtet, die Änderungen so rasch als möglich dem Auftraggeber bekannt zu geben. Der Auftraggeber hat das Recht, spätestens 30 Tage nach Bekanntgabe der Änderungen den Vertrag auf das Ende des (übernächsten) Folgemonats zu kündigen.

Unterlässt der Auftraggeber eine Kündigung, gilt dies als Zustimmung zur Anpassung des Vertrages.



## 4. Teil – Avast Endbenutzer-Lizenzvereinbarung

---

*Wichtig! Es gelten immer die zum Nutzungs-Zeitpunkt gültigen Vertragsbedingungen. Avast kann diese Bedingungen jederzeit anpassen. Fragen Sie im Zweifelsfall bei Mastertools nach, ob es eine neuere, gültige Fassung dieses Vertrages gibt.*

---

### ENDBENUTZER-LIZENZVEREINBARUNG

Lesen Sie die Bedingungen dieser Lizenzvereinbarung („Vereinbarung“) sorgfältig durch, bevor Sie die Software verwenden (wie unten definiert). Dies ist ein rechtsverbindlicher Vertrag mit Avast Software s.r.o. (einem entsprechend den Gesetzen der Tschechischen Republik inkorporierten Unternehmen) bezüglich Lösungen mit der Markenbezeichnung „AVAST“, mit Avast Software B.V. (einem entsprechend den Gesetzen der Niederlande inkorporierten Unternehmen und Rechtsnachfolger von AVG Netherlands B.V.) bezüglich Lösungen mit der Markenbezeichnung „AVG“ oder mit Privax Limited (einem entsprechend den Gesetzen von England und Wales inkorporierten Unternehmen) bezüglich Lösungen mit der Markenbezeichnung „HIDE MY ASS!“ oder „HMA!“ (Avast Software s.r.o., AVG Netherlands BV und Privax Limited sind jeweils „Anbieter“). 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 Organisationen oder Personen oder für diejenigen, für deren Gerät Sie Lösungen von dem Anbieter erwerben (zusammengefasst als „Sie“). Wenn Sie den Bedingungen dieser Vereinbarung nicht zustimmen, setzen Sie den Installationsvorgang bitte nicht fort und löschen oder vernichten Sie alle Kopien der Lösung, die sich in Ihrem Besitz befinden.

Diese Vereinbarung bezieht sich auf Ihre Nutzung bestimmter Software oder Dienste (einschließlich aller zugehörigen Upgrades oder Updates), die durch den Anbieter bereitgestellt werden (jeweils eine „Lösung“) und jegliche dazugehörige Dokumentation. Im Rahmen dieser Vereinbarung umfasst „Dokumentation“ 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 Computern und anderen in Abschnitt 2, der Dokumentation oder den Kaufdokumenten beschriebenen Einschränkungen, in deren Rahmen die Lösung von Ihnen erworben wurde. 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 der Lösung oder Ihre Entscheidung, innerhalb von mindestens 30 Tagen, nachdem Sie die Mitteilung erhalten haben, keine Rückerstattung für eine Lösung zu verlangen, gilt als Beweis dafür, dass Sie die Änderung der Vereinbarung annehmen. Der Anbieter kann verlangen, dass Sie die Änderung dieser Vereinbarung akzeptieren, um die zuvor erworbenen Lösungen weiter verwenden zu können. Wenn Sie die Änderung dieser Vereinbarung nicht akzeptieren, kann der Anbieter Ihre Nutzung der betreffenden Lösungen beenden und Sie können dann eine Rückerstattung der Gebühren für die Lösungen (entsprechend dem nicht abgelaufenen oder nicht verwendeten Anteil der Abonnementlaufzeit) erhalten, indem Sie die folgenden Anweisungen befolgen: [https://www.avast.com/en-us/faq.php?article=AVKB24#idt\\_0440](https://www.avast.com/en-us/faq.php?article=AVKB24#idt_0440) (wenn Avast Software s.r.o. der



Anbieter ist), <https://support.avg.com/SupportArticleView?l=en&urlName=What-is-AVG-refund-policy> (wenn AVG Netherlands BV der Anbieter ist) oder <http://www.hidemyass.com/legal/refunds> (wenn Privax Limited der Anbieter ist).

## 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 (der „Anzahl zulässiger Geräte“) von Mobiltelefonen, Smartphones, Tablets, mobilen Netzwerkgeräten, anderen mobilen Geräten (die alle ein „Mobilgerät“ darstellen), Desktop-Computern, Geräten mit Verbindung zum Internet oder anderen mit der Lösung kompatiblen Geräten zu installieren und zu verwalten oder zu unterstützen (die alle, einschließlich aller Mobilgeräte, ein „Gerät“ darstellen) und 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 Zweiggeseellschaften verantwortlich und ein Verstoß gegen die Vereinbarung durch eine Zweiggeseellschaft 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 entsprechend 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 einem oder mehreren Fileservern zur Verwendung in einem einzigen LAN (Local Area Network) für einen (aber nicht beide) der folgenden Zwecke installieren und verwenden:

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



2.3.2. Für 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.

2.4. ANDERWEITIGE VERWENDUNG DER LÖSUNG ALS DURCH DIESEN ABSCHNITT AUSDRÜCKLICH ZUGELASSEN UND JEDER WEITERVERKAUF ODER -VERTRIEB DER LÖSUNG DURCH SIE STELLT EINEN SCHWERWIEGENDEN BRUCH DIESER VEREINBARUNG DAR UND KANN GEGEN GELTENDE URHEBERRECHTSGESETZE VERSTOSSEN.

### 3. UPGRADES UND UPDATES

Ab und zu während der Abonnementlaufzeit und ohne Ihre gesonderte Erlaubnis oder Zustimmung kann der Anbieter Updates oder Ersatz für jede Lösung bereitstellen und es kann vorkommen, dass Sie infolge der 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 sind Updates als Teil der Lösung anzusehen. Aktualisierungen 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, doch um maximalen Nutzen aus der Lösung zu ziehen, müssen Sie alle verfügbaren Updates herunterladen und die Installation zulassen. Der Anbieter kann die Unterstützung der Lösung einstellen, bis Sie alle Updates akzeptiert und installiert 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 Zusammenhang mit allen Versionen des Betriebssystems, des E-Mail-Programms, des Browsers oder einer anderen Software, mit denen die Lösung funktionieren soll, unterstützen.

### 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 Code 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, jegliche derartige Kommentare und Vorschläge zu speichern und in unseren aktuellen oder zukünftigen Produkten und Dienstleistungen zu verwenden, ohne dass Sie eine Vergütung erhalten oder einer derartigen Speicherung oder Verwendung zustimmen.

4.2. Außer in der in dieser Vereinbarung vorgesehenen Art und Weise erhalten Sie durch Besitz, Installation und Verwendung einer Lösung keinerlei Rechte auf irgendwelche Urheberrechte an 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) eine vom Anbieter in Zusammenhang mit einer Lösung bereitgestellte Lizenznummer, Benutzername/Passwort-Kombination oder andere Autorisierungsnummer auf mehr Geräten zu verwenden als in den geltenden Bedingungen vorgesehen, ii) eine Lizenznummer, einen Benutzername/Passwort-Kombination, einen Autorisierungscode oder eine Autorisierungsnummer 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 (unter anderem Malware-Signaturen und Malware-Erkennungsroutinen) zurückzuentwickeln, in Bestandteile zu zerlegen, zu dekompileieren, zu übersetzen, zu rekonstruieren, zu transformieren oder zu extrahieren oder B) eine Lösung (unter anderem jede zugehörige Malware-Signatur und Malware-Erkennungsroutine) zu ändern oder auf sonstige Weise zu modifizieren, iv) eine Lösung zu veröffentlichen, weiterzuverkaufen, zu verteilen, in Funk oder Fernsehen zu veröffentlichen, zu übertragen, zu kommunizieren, zu transferieren, zu verpfänden, zu vermieten, zu teilen oder zu unterlizenzieren, v) Dritten den Zugang zur oder die Verwendung der Lösung über Serviceunternehmens-, Timesharing-, Abonnement- oder Anwendungsdienste oder mithilfe einer anderen Plattform zu ermöglichen (außer, falls ausdrücklich durch diese Vereinbarung oder die geltenden Bedingungen vorgesehen), vi) eine Lösung zu verwenden, um ein Produkt oder einen Dienst zu erstellen, der die Lösung konkurrenziert, vii) eine Lösung derart zu verwenden, dass die veröffentlichten Nutzungsbedingungen des Anbieters verletzt werden, viii) eine Lösung zu verwenden, um Daten, Informationen oder Materialien jedweder Art hochzuladen, zu speichern oder zu übertragen, die Rechte geistigen Eigentums oder andere Rechte Dritter verletzen, illegale, schädliche, bedrohende, beleidigende, diffamierende oder auf andere Weise anstößige Inhalte jedweder Art enthalten oder auf irgendeine andere Art das Funktionieren der Lösung zu beschädigen oder zu be- oder verhindern oder dies zu versuchen, ix) sich durch jegliche Art und Weise, einschließlich von Hacking, Spoofing oder Umgehen von Firewalls oder anderen technologischen Schutzmaßnahmen oder anderen Schutz- oder Sicherheitsmaßnahmen unerlaubten Zugang zu einer Lösung oder zu mit dieser verbundenen Netzwerken oder zu damit 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 Installation oder 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 administrative Privilegien, die unter anderem dem Administrator das Recht geben können, andere Geräte, bzw. den Stand der Lösungen, die auf anderen Geräten eingesetzt sind, zu kontrollieren, einschließlich z. B. Abo-Status, Ankündigungen in Bezug auf die Lösungen und Mitteilungen. Sie erklären und gewährleisten, dass Sie Administratorrechte lediglich in Bezug auf die Geräte und Lösungen, für welche Sie berechtigt sind, und zu keinem anderen Zweck ausüben werden. Ferner erklären und gewährleisten Sie, dass Sie berechtigt sind, diese Vereinbarung im Namen der Besitzer und Benutzer dieser verwalteten Geräte anzunehmen und die Lösung auf den Geräten zu installieren, und nehmen diese Vereinbarung in deren Namen an.

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 dem Anbieter ein nicht exklusives, uneingeschränktes, bedingungsloses, unbegrenztes,



weltweites, unwiderrufliches, unbefristetes und gebührenfreies Recht und die Genehmigung, all Ihre Benutzerinhalte (und abgeleiteten Werke) oder einen Teil davon verwenden, kopieren, aufzeichnen, verbreiten, reproduzieren, weitergeben, verkaufen, weiterverkaufen, (auf mehreren Ebenen) unterlizenzieren, abändern, auslegen, öffentlich vorführen, übertragen, verlegen, aussenden, übersetzen, abgeleitete Werke schaffen oder auf sonstige Weise verwerten zu können, für den alleinigen Zweck, Ihnen die Lösungen gemäß dieser Vereinbarung zur Verfügung zu stellen. Wenn Sie Benutzerinhalte veröffentlichen oder teilen, sichern Sie zu, dass Sie in Ihrem Aufenthaltsstaat 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 Besitzer des geistigen Eigentums und anderer Rechte auf den Benutzerinhalt sind oder Sie gesetzlich zustehende Rechte haben, den Benutzerinhalt zu veröffentlichen oder zu teilen und dem Anbieter das Recht zu erteilen, den Benutzerinhalt zu benutzen, wie in diesem Abschnitt beschrieben ist, ohne dass der Anbieter dazu verpflichtet wäre, die Zustimmung Dritter einzuholen, und ohne dass damit für den Anbieter irgendeine Verpflichtung oder Haftung entsteht, ii) der Benutzerinhalt korrekt ist, iii) der Benutzerinhalt nicht gegen ein Recht an geistigem Eigentum oder gegen ein anderes Recht Dritter verstößt, was die zugelassenen Verwendungszwecke und die Nutzung seitens des Anbieters, die in dieser Vereinbarung vorgesehen sind, angeht, und iv) der Benutzerinhalt nicht gegen diese Vereinbarung verstößt und niemandem Schaden oder Beschädigung zufügen kann.

## 6. EINGESCHRÄNKTE GARANTIE; HAFTUNGSABLEHNUNGSERKLÄRUNG UND HAFTUNGSAUSSCHLUSS

6.1. In Einklang mit den übrigen Bedingungen dieses Abschnitts 6 garantiert der Anbieter Ihnen, dass die Lösung während eines Zeitraums von dreißig (30) Tagen, nachdem Sie die Lösung erhalten 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, beschränkt sich die gesamte und ausschließliche Haftung des Anbieters und seiner Vertriebspartner und Vertreter und 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 der von Ihnen für die Lösung gezahlten Gebühren (die „Gebühren“). Die vorstehende Gewährleistung gilt nur für die Lösung in ihrem ursprünglich gelieferten Zustand und nicht für Updates oder Defekte, die durch die Kombination, den Betrieb oder die Verwendung der Lösung mit Software, Hardware oder anderen Materialien, die nicht vom Anbieter bereitgestellt wurden, oder durch Geräte, Software oder andere Materialien, die den in der Dokumentation festgelegten Anforderungen des Anbieters nicht entsprechen, verursacht wurden.

6.2. DER ANBIETER UND SEINE VERTRIEBSPARTNER UND VERTRETER GEWÄHRLEISTEN NICHT DIE LEISTUNG ODER DIE ERGEBNISSE, DIE SIE DURCH DIE VERWENDUNG EINER LÖSUNG ODER DOKUMENTATION ERZIELEN KÖNNEN. DAS RECHTSMITTEL DIESES ABSCHNITTS BESCHREIBT DIE EINZIGEN UND AUSSCHLIESSLICHEN RECHTSMITTEL BEZÜGLICH EINER GARANTIEVERLETZUNG DURCH DEN ANBIETER ODER SEINE VERTRIEBSPARTNER ODER VERTRETER. ABGESEHEN VON DER VORGENANNTEN EINGESCHRÄNKTEN GARANTIE WIRD DIE LÖSUNG WIE BESEHEN BEREITGESTELLT UND DER ANBIETER UND SEINE VERTRIEBSPARTNER UND VERTRETER GEBEN WEDER AUSDRÜCKLICHE NOCH KONKLUDENTE GARANTIE ODER VERKAUFSBEDINGUNGEN UND SCHLIESSEN IM MAXIMAL GESETZLICH ZULÄSSIGEN MASS JEGLICHE VERKAUFSBEDINGUNGEN UND GARANTIE AUS, DIE SICH AUS GESETZ, RECHTSPRECHUNG ODER ANDEREN RECHTSTHEORIEN KONKLUDENT ERGEBEN, EINSCHLIESSLICH VON, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF KONKLUDENTE



GARANTIE ZUR NICHTVERLETZUNG DER RECHTE DRITTER, DER MARKTFÄHIGKEIT, DER GEEIGNETEN QUALITÄT ODER DER VERWENDBARKEIT FÜR IRGEND EINEN BESTIMMTEN ZWECK. DER ANBIETER ÜBERNIMMT KEINE GEWÄHR, DASS DIE LÖSUNGEN STÖRUNGS- ODER FEHLERFREI FUNKTIONIEREN ODER AUF JEDEM GERÄT ODER MIT EINER BESTIMMTEN KONFIGURATION DER HARDWARE BZW. SOFTWARE EINWANDFREI FUNKTIONIEREN ODER EINEN UMFASSENDEN SCHUTZ DER INTEGRITÄT VON AUSGEWÄHLTEN DATEN, INFORMATIONEN ODER INHALTEN, DIE MITTELS INTERNET GESPEICHERT ODER ÜBERTRAGEN WERDEN, BIETEN.

6.3. UNGEACHTET ANDERER IN DIESER VEREINBARUNG ENTHALTENER BEDINGUNGEN WERDEN LÖSUNGEN, DIE IHNEN OHNE ENTRICHTUNG VON GEBÜHREN BEREITGESTELLT WERDEN (EINSCHLIESSLICH VON LÖSUNGEN, DIE ALS „KOSTENFREIE“, „TEST-“ ODER „BETA-“ LÖSUNGEN BEREITGESTELLT WERDEN) SÄMTLICH SO ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, „WIE SIE SIND“, „MIT ALLEN MÄNGELN“ UND „WIE SIE VERFÜGBAR SIND“, OHNE JEGLICHE GARANTIE UND OHNE SUPPORT ODER ANDERE DIENSTLEISTUNGEN DES ANBIETERS.

6.4. Der Anbieter übernimmt für die Lösung keine Haftung, was jegliche Schäden oder Haftung wegen durch die Lösung hervorgerufener Datenverluste oder -veränderungen einschließt. Der Anbieter gewährleistet nicht, dass Ihre Daten sicher gespeichert werden. Durch die Lösung können Veränderungen an Ihrem Gerät vorgenommen werden, die dessen Funktionieren negativ beeinflussen können, wie beispielsweise das Löschen von System- oder Anwendungsdateien, die durch die Lösung (zutreffend oder fälschlich) als infiziert identifiziert wurden. Sie bestätigen und sind mit derartigen Änderungen an Ihrem Gerät einverstanden, die im Ergebnis Ihrer Verwendung der Lösung eintreten können. Die Lösung ist nicht fehlertolerant und wurde nicht für die Verwendung in gefährlichen Umgebungen entwickelt, in denen störungssicheres Funktionieren erforderlich ist.

6.5. IN NACH GELTENDEM RECHT MAXIMAL ZULÄSSIGEM UMFANG LEHNEN DER ANBIETER ODER ALLE UNTERNEHMEN, DIE DEN ANBIETER BEHERRSCHEN, VON IHM BEHERRSCHT WERDEN ODER UNTER GEMEINSAMER KONTROLLE DES ANBIETERS STEHEN (ZUSAMMEN DIE „ANBIETERGRUPPE“ ODER IHRE JEWEILIGEN AGENTEN, LIZENZGEBER, VERTRETER, ZULIEFERER, VERTRIEBSPARTNER, WIEDERVERKÄUFER, NETZBETREIBER, ÜBER DEREN NETZ DIE LÖSUNG BEREITGESTELLT WIRD, ODER ANDERE GESCHÄFTSPARTNER IHNEN ODER DRITTEN GEGENÜBER JEDE HAFTUNG AB FÜR INDIREKTE ODER BEILÄUFIG ENTSTANDENE SCHÄDEN, STRAFE EINSCHLIESSENDEN SCHADENERSATZ, BESONDERE ODER FOLGESCHÄDEN, UNABHÄNGIG VON DER URSACHE ODER DER RECHTSGRUNDLAGE, ODER FÜR (DIREKTE ODER INDIREKTE) SCHÄDEN, EINSCHLIESSLICH SCHÄDEN AUS ENTGANGENEN GEWINNEN ODER EINNAHMEN, AUS VERLUSTEN DES DATENSCHUTZES, VERLUSTEN DER VERWENDUNG VON GERÄTEN ODER LÖSUNGEN EINSCHLIESSLICH DER LÖSUNG, KOSTEN FÜR DIE BESCHAFFUNG VON ERSATZWARE ODER -LEISTUNGEN, GESCHÄFTSUNTERBRECHUNG, VERLUST VON GESCHÄFTSINFORMATIONEN ODER SONSTIGE FINANZIELLE VERLUSTE AUFGRUND DIESER VEREINBARUNG ODER DER IM RAHMEN DIESER VEREINBARUNG BEREITGESTELLTEN LÖSUNG, SELBST WENN DER ANBIETER AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDE. MITGLIEDER DER ANBIETERGRUPPE HAFTEN NICHT FÜR DEN UNBEFUGTEN ZUGRIFF AUF BZW. DIE BESCHÄDIGUNG, LÖSCHUNG, DEN DIEBSTAHL, DIE ZERSTÖRUNG, VERÄNDERUNG, UNBEABSICHTIGTE OFFENLEGUNG ODER DEN VERLUST VON DATEN, INFORMATIONEN ODER INHALTEN, DIE VON ODER IN VERBINDUNG MIT EINER LÖSUNG ÜBERTRAGEN, EMPFANGEN ODER GESPEICHERT WERDEN, UNABHÄNGIG VON DER URSACHE. IM VOLLEN GESETZLICH ZULÄSSIGEN UMFANG ÜBERSCHREITET DIE HAFTUNG DES ANBIETERS, EINES MITGLIEDS DER ANBIETERGRUPPE ODER DER DAZUGEHÖRIGEN VERTRIEBSPARTNER ODER VERTRETER KEINESFALLS DEN HÖHEREN DER FOLGENDEN BETRÄGE: FÜNF US-DOLLAR (\$ 5,00)



ODER DIE LIZENZGEBÜHR FÜR DIE LÖSUNG, DIE SIE FÜR DIE ENTSPRECHENDE ABONNEMENTLAUFZEIT GEZAHLT HABEN.

6.6. DIE GENANNTEN HAFTUNGSAUSSCHLÜSSE UND -BESCHRÄNKUNGEN FÜR DEN ANBIETER, DIE MITGLIEDER DER ANBIETERGRUPPE UND IHRE VERTRIEBSPARTNER UND VERTRETER BESCHRÄNKEN DIE POTENZIELLE HAFTUNG FÜR TOD, VERLETZUNGEN ODER BETRUG NICHT ÜBER DAS DURCH DIE DAFÜR GELTENDEN GESETZE FESTGELEGTE MASS HINAUS.

## 7. DATENSCHUTZ; VERARBEITUNG VON PERSÖNLICHEN DATEN

7.1. Sie erklären sich damit einverstanden, dass die Lösung automatisch mit der Cloud-basierten Technologie des Anbieters kommuniziert, um die Funktionsfähigkeit sicherzustellen und die Lösungen und andere Produkte und Dienste des Anbieters effektiver zu gestalten. Ihr Einverständnis zu einer derartigen Kommunikation können Sie nur durch das Deinstallieren 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, mit dem die Lösung verwendet wird; ii) der Lösung und/oder einem Gerät, mit dem die Lösung verwendet wird; in Übereinstimmung mit der Datenschutzrichtlinie des Anbieters unter [www.avast.com](http://www.avast.com) (wenn Avast Software s.r.o. der Anbieter ist), unter [www.avg.com](http://www.avg.com) (wenn AVG Netherlands BV der Anbieter ist) oder unter [www.hidemyass.com](http://www.hidemyass.com) (wenn Privax Limited der Anbieter ist).

## 8. BEENDIGUNG

Diese Vereinbarung endet sofort bei jeglichem Verstoß gegen eine darin enthaltene Verpflichtung Ihrerseits (einschließlich jeglichen Verstoßes gegen Ihre Verpflichtungen aus den Abschnitten 2, 5 oder 9, was zur Verwirkung jeglicher Rechte führt, die Sie möglicherweise auf den Erhalt von Updates für die Lösung oder auf eine Rückerstattung der Lizenzgebühren besitzen). Der Anbieter behält sich das Recht vor, jegliche weitere zur Verfügung stehende Rechtsmittel einzulegen, falls Ihr Verstoß gegen diese Vereinbarung sich auf den Anbieter oder seine Vertriebspartner oder seine Vertreter schädlich auswirkt. Die darin enthaltenen Haftungsbeschränkungen und Haftungsablehnungserklärungen für Garantie und Schadensersatz bestehen nach Beendigung dieser Vereinbarung fort. Keine ihrer Bestimmungen ist als abbedungen zu betrachten, wenn ein derartiger Verzicht nicht in Schriftform vorgenommen und durch den Anbieter unterzeichnet wurde. Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung für unwirksam oder nicht durchsetzbar erklärt werden, so bleiben alle anderen Bestimmungen dieser Vereinbarung uneingeschränkt in Kraft und wirksam.

## 9. EINGESCHRÄNKTE RECHTE DER US-REGIERUNG (U. S. GOVERNMENT RESTRICTED RIGHTS)

Alle Lösungen stellen „Handelsware“ (commercial items) dar entsprechend der Definition des Begriffes in 48 C.F.R. 2.101 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 US-Regierungsendbenutzer derartige Lösungen und die zugehörige Dokumentation lediglich mit den hier aufgeführten Rechten, die für Nichtregierungs-Kunden gelten. Die Verwendung derartiger Lösungen und der zugehörigen Dokumentation stellt die Zustimmung der Regierungsbehörde dazu, dass die Computersoftware und





Computersoftware-Dokumentation kommerziellen Charakter besitzen und die Zustimmung zu den hier aufgeführten Rechten und Beschränkungen dar.

## 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: i) erklären Sie, 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) dürfen Sie die 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 den Anbieter entschädigen, verteidigen und schadlos halten.

## 11. VERBINDLICHE SCHIEDSVEREINBARUNG UND VERZICHT AUF SAMMELKLAGE

11.1. Dieser Abschnitt 11 gilt für alle Streitigkeiten zwischen Ihnen und einem Unternehmen der Anbietergruppe, die durch die Lösung oder diese Vereinbarung entstehen oder damit in Verbindung stehen. Als „Streitigkeit“ gelten für die Zwecke dieses Abschnitts 11 jeder Streitfall, jede Klage oder andere Meinungsverschiedenheiten ungeachtet der Ursache der erhobenen Klage(n) (einschließlich u. a. Forderungen aufgrund von Vertragsbruch, Betrug und Verstoß gegen Gesetze oder Verordnungen).

11.2. Im Falle einer Streitfrage müssen Sie dem Anbieter eine Mitteilung einer Streitfrage zukommen lassen. Dabei handelt es sich um ein Dokument, das den Namen, die Anschrift und Kontaktinformationen der meldenden Partei sowie die Begründung der Streitfrage und die gewünschte Lösung beinhaltet. Sie haben dem Anbieter die Benachrichtigung zu der Streitigkeit per E-Mail an [legal@avast.com](mailto:legal@avast.com) zu senden (mit dem Betreff: Abschnitt 11 Mitteilung bezüglich der Streitfrage gemäß Lizenzvereinbarung für Endbenutzer).

11.3. VERHANDLUNGEN ZUR LÖSUNG ODER SCHLICHTUNG VON STREITIGKEITEN IN EINEM FORUM WERDEN NUR AUF INDIVIDUELLER BASIS DURCHFÜHRT. 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 Verhandlung zu lösen, werden alle anderen Versuche, die Streitigkeit beizulegen, ausschließlich durch ein verbindliches Schiedsverfahren nach dem Federal Arbitration Act der Vereinigten Staaten („FAA“), 9 U.S.C. § 1 ff. unternommen. Sie verzichten, außer in den unten aufgeführten Fällen, auf das Recht, die Streitigkeiten vor Gericht zu bringen (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 in der Europäischen Union leben und die Lösung von einem Unternehmen der Anbietergruppe erworben haben, das in der Europäischen Union ansässig ist, 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 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 der Verbraucherschiedsgerichtsordnung (Consumer Arbitration Rules) 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 stimmen dem Anbieter zu, dass die Einbeziehung der AAA zur Durchführung des Schiedsverfahrens 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 Rechtsprechung und Gerichtsbarkeit der Gerichte im County Santa Clara, Kalifornien. Für die Zwecke der Gerichtsverfahren stimmen Sie der Gerichtshoheit der Gerichte von Kalifornien über Sie zu, stellen sie nicht in Frage, verzichten auf Einreden aufgrund von Unzuständigkeit oder „Forum non conveniens“ und streben keine Verlegung in ein anderes Gebiet oder eine andere Zuständigkeit an.

11.7. Ungeachtet der vorhergehenden Abschnitte 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. GELTENDES RECHT

Für diese Vereinbarung und Ihre Verwendung von Lösung und Dokumentation gelten die Gesetze des Bundesstaates Kalifornien ausschließlich seiner Regelungen zum Kollisionsrecht. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf wird ausdrücklich ausgeschlossen.

## 13. ALLGEMEINES

13.1. Vollständige 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 Kommunikationen, Vorschläge, Feststellungen, Garantien und Darstellungen in Bezug auf Ihre Verwendung der Lösungen oder der Dokumentation. 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, wie sinnvoll möglich, als miteinander vereinbar ausgelegt; im Fall eines Widerspruchs besitzen sie in der



folgenden Reihenfolge den Vorrang: i) die geltenden Bedingungen; ii) diese Vereinbarung und iii) die Dokumentation.

13.2. 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.

13.3. Rechtswahl. Die Auslegung, Gültigkeit und Erfüllung dieser Vereinbarung und aller außervertraglichen Schuldverhältnisse aus oder in Zusammenhang mit dieser Vereinbarung werden nach den Gesetzen des amerikanischen Bundesstaats Kalifornien geregelt, mit Ausnahme der Regelungen des internationalen Privatrechts.

13.4. 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.

13.5. Geltungserhaltende Reduktion: Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung gemäß geltender Gesetze und Vorschriften rechtswidrig, unwirksam oder nicht durchsetzbar sein, so bleiben alle anderen Bestimmungen dieser Vereinbarung uneingeschränkt in Kraft und wirksam.

13.6. Unmöglichkeit. Der Anbieter haftet nicht für eine fehlgeschlagene oder verspätete Leistung, die ganz oder teilweise zurückzuführen ist auf den Ausfall von Versorgungseinrichtungen (einschließlich der Stromversorgung), Netzausfälle, Ausfälle von Telekommunikations- oder Informationstechnologiediensten, Ausfälle von Telekommunikations- oder Informationstechnologieanlagen, Streiks oder andere Arbeitsunterbrechungen (unter anderem Streiks und Arbeitsunterbrechungen in Bezug auf Unternehmen der Anbietergruppe und ihre Agenten, Lizenzgeber, Vertreter, Zulieferer, Vertriebspartner, Wiederverkäufer und andere Geschäftspartner), Krieg und Terroranschläge, DoS-Angriffe oder andere Angriffe mithilfe der Informationstechnologie, die den Anbieter, ein Mitglied der Anbietergruppe oder ihre Lieferanten betreffen, Überschwemmungen, Sabotage, Feuer, andere Naturkatastrophen oder höhere Gewalt oder jede andere Ursache, die sich vernünftigerweise der Kontrolle des Anbieters entzieht.

13.7. 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 bedarf, damit er rechtsgültig ist, einer entsprechenden schriftlichen Verzichtserklärung mit Unterschrift der Partei, ganz gleich, zu welchem Zweck. Verzichtet eine Partei darauf, die Verletzung einer Bestimmung dieser Vereinbarung durch die andere Partei geltend zu machen, so gilt dies nicht als dauerhafter Verzicht auf Geltendmachung einer Verletzung dieser oder anderer Bestimmungen dieser Vereinbarung.



13.8. 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.

13.9. Auslegung. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf gilt für diese Vereinbarung nicht und seine Anwendung wird ausdrücklich ausgeschlossen. 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.

13.10. Keine Drittbegünstigten. Diese Vereinbarung gilt ausschließlich zu Ihren Gunsten und zugunsten des Anbieters und anderer Unternehmen der Anbietergruppe und deren Agenten, Lizenzgeber, Vertreter, Zulieferer, Vertriebspartner, Wiederverkäufer und anderer Geschäftspartner. Eine Person, die nicht Partei in dieser Vereinbarung ist, kann keinen Klagegrund gemäß dieser Lizenzvereinbarung als begünstigter Dritter geltend machen.

13.11. Sprache. 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.

13.12. 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.

13.13. Produktnamen. Der Anbieter behält sich das Recht vor, den Namen seiner Lösungen nach alleinigem Ermessen ab und zu zu ändern.

13.14. Kontaktinformationen. Der Anbieter kann wie folgt kontaktiert werden:

13.14.1. Für CloudCare oder Managed Workplace siehe Anweisungen unter [www.avg.com/support](http://www.avg.com/support); und

13.14.2. 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 Supportseite [www.avast.com/support](http://www.avast.com/support).

## 14. BESONDERE BEDINGUNGEN



Für bestimmte Lösungen gelten die folgenden besonderen Bedingungen. Bei Nichtübereinstimmung zwischen den besonderen Bedingungen und dem Rest der Vereinbarung gelten diese besonderen Bedingungen hinsichtlich der jeweiligen Lösungen.

#### 14.1. 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.

#### 14.2. Browser Cleanup

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

#### 14.3. Mobile Apps

Dieser Abschnitt 14.3 betrifft Lösungen, die für die Benutzung auf mobilen Geräten bestimmt sind.

14.3.1. Für von Google Play (<http://play.google.com>) heruntergeladene Lösungen 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.

14.3.2. Für aus dem Apple App Store heruntergeladene Lösungen gelten die folgenden Bedingungen:

a) Bei den in dieser Vereinbarung erteilten Lizenzen handelt es sich um nicht übertragbare Lizenzen zur Nutzung auf einem iPhone, iPod touch oder anderen Apple-Geräten, 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 Lösungen und deren Inhalt ist lediglich 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, unter anderem für: 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.

14.3.3. Bei Lösungen, die aus dem Amazon Appstore heruntergeladen wurden, kann Amazon bestimmte Bedingungen zur Nutzung des Amazon Appstore für die Kunden als „Standardmäßige Endbenutzer-Lizenzvereinbarung“ 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 maßgebend. Amazon übernimmt keine Verantwortung oder Haftung dafür, dass die Standard-Lizenzvereinbarung durch den Anbieter oder Sie erfüllt wird.

#### 14.4. 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, Ihre Daten über Ihre WLAN-Netze mit anderen Benutzern zu teilen, tragen Sie die alleinige Verantwortung dafür, sicherzustellen, dass Sie keinerlei Rechte von Dritten verletzen, die im Zusammenhang mit derartigen WLAN-Netzen stehen. Der Anbieter übernimmt keinerlei Verantwortung für Ihre Einhaltung von Bedingungen, die die Verwendung der Netzwerke betreffen, deren Daten Sie geteilt haben.



14.5. CloudCare und Managed Workplace. Die Bestimmungen dieses Abschnitts 14.5 gelten, insoweit die geltenden Bedingungen Sie dazu berechtigen, CloudCare oder Managed Workplace bei der Bereitstellung von MSP-Services für Dritte zu verwenden.

14.5.1. Verwendung in diesem Abschnitt 14.5:

a) „AVG Business Services“ 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 den verwalteten Dienst, den Sie für Ihre Kunden mithilfe der Lösungen bereitstellen (einschließlich AVG 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.

14.5.2. 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 AVG Business Services, falls zutreffend).

14.5.3. Der Anbieter stellt Ihnen nach den Bestimmungen dieser Vereinbarung Lösungen zugunsten Ihrer Kunden bereit, bei Bedarf inklusive AVG Business Services.

14.5.4. 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 im Namen des Kunden nur in dem Rahmen, in dem der Kunde Sie ausdrücklich in der Servicevereinbarung oder anderweitig dazu autorisiert hat. Die Servicevereinbarung wird: i) Bestimmungen enthalten, die die Interessen des Anbieters mindestens in dem in dieser Vereinbarung genannten Umfang schützen und (ii) Sie und den Anbieter ausdrücklich dazu autorisieren, Kundendaten und -informationen bei der Bereitstellung von Diensten zu reproduzieren, zu übertragen, zu speichern und zu verarbeiten.

b) Sie tragen, bezüglich des Verhältnisses zwischen dem Anbieter und Ihnen, die alleinige Verantwortung für: i) die Einhaltung Ihrer Pflichten gemäß der Servicevereinbarung, ii) die Einhaltung aller geltenden Gesetze zur Überwachung von Mitarbeitern und anderer Dritter und deren jeweiliger Geräte 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 übertragen werden und iv) das Beenden der Dienstbereitstellung und das Entfernen jeglicher Lösungen von Geräten, auf denen diese installiert sind, durch Sie selbst oder den Kunden bei Auslaufen oder bei Beendigung der geltenden Servicevereinbarung.

14.6. Serviceplan. Dieser Abschnitt 14.6 betrifft Servicepläne.

14.6.1. „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 (jeweils eine „Sicherheitslösung“) und ergänzen den Schutz, den die Sicherheitslösung bietet.

14.6.2. Wenn Sie den Anbieter im Rahmen des Serviceplans um Unterstützung bitten und wenn Sie und Ihr Gerät nach Abschnitt 14.6.3 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.

14.6.3. 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.



14.6.4. Bei der Unterstützung im Rahmen des Serviceplans kann der Anbieter verlangen, dass Sie ihm Remote-Zugriff auf Ihr Gerät gewähren und/oder Unterstützungssoftware (wie unten definiert) installieren; in diesem Fall erklären Sie sich damit einverstanden, dass Abschnitt 14.8 gilt. Falls Sie 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, stellt der Anbieter keinen Dienst im Rahmen des Serviceplans bereit. 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.

14.7. Technischer Premium-Support. Dieser Abschnitt 14.7 bezieht sich auf Avast Total Care, AVG Premium-Kundendienst, AVG Go und andere technische Supportdienste (jeweils „technischer Premium-Support“ sind, 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, Spielekonsolen, Multimedia-Player, Smart TV-Geräte und DVD/Blu-Ray-Player.

14.7.1. 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.

14.7.2. 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 14.8 gilt. Falls Sie 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, stellt der Anbieter keinen technischen Premium-Support bereit.

#### 14.8. Remote-Zugriff; Unterstützungssoftware

14.8.1. 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. Die Associates sind so geschult, dass sie nicht auf Informationen zugreifen, die über zur Behebung der Probleme, für die Sie die Unterstützung des Associates angefordert haben, unbedingt notwendigen Informationen hinausgehen. 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.

#### 14.8.2. Unterstützungssoftware.

a) Der Anbieter oder ein Associate können Sie als Vorbedingung zur Bereitstellung von Diensten im Rahmen von Serviceplan, technischem Premium-Support oder anderen Dienste 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 alle 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.

Ende Avast EULA